

消費者委員会 地方消費者行政専門調査会  
(第29回)  
議事録

# 消費者委員会 地方消費者行政専門調査会（第29回） 議事次第

1. 日時 令和2年3月18日（水） 10:00～12:20

2. 場所 消費者委員会会議室

3. 出席者

（委員）

新川座長、池本委員、伊集委員、尾嶋委員、西田委員、八木委員、山田委員

（消費者委員会委員）

清水委員

（説明者）

徳島県危機管理部消費者くらし安全局 勝間消費者くらし政策課長兼消費者情報センター所長

徳島県危機管理部消費者くらし安全局 篠原消費者行政指導監

独立行政法人国民生活センター 丸山理事

独立行政法人国民生活センター 河岡情報管理部長

独立行政法人国民生活センター 青木教育研修部長

（事務局）

二之宮事務局長、金子参事官、友行企画官

4. 議事

（1）開会

（2）地方消費者行政に関するヒアリング

（3）閉会

## 《 1. 開会 》

○新川座長 ただいまから、第29回「地方消費者行政専門調査会」を開催いたします。

お忙しいところ、また、このところの新型肺炎騒ぎ、騒ぎというと語弊がありますので、このところの防疫問題等々、大変な折にお集まりをいただきましてありがとうございます。

本日は、山本座長代理、大森委員、首藤委員が御欠席ということになっております。

お手元の配付資料の確認をさせていただきます。お手元のiPadに収納されておりますので、御確認いただければと思います。1 ページ目の議事次第、そこに配付資料の資料1 から3までの一覧が記載をさせていただきます。御覧をいただければと思います。iPadの操作に支障がございましたら、お近くの職員にまでお知らせをいただければと思いますので、よろしく願いいたします。

---

## 《 2. 地方消費者行政に関するヒアリング 》

○新川座長 それでは、早速でございますけれども、本日の議事を進めさせていただきたいと思っております。

本日の議事は、お手元の次第のとおりでございます。

当専門調査会では、20年後の社会情勢、人口減少であるとか、そうした変化、そういうものに備えて、地方消費者行政につきましても、どのような対応策を講じていけばよろしいのか、これまで検討をして参りました。そのため、前々回、第27回の専門調査会では、地方行政の未来、その姿として、スマートシティへの先進的な取組をしておられます会津若松市からお越しをいただきましてお話を聞くという機会を得ました。また、前回の第28回の専門調査会では、同じく、これからの地方消費者行政の未来というのを考えていく上で、広域的な連携や協力といったようなことも重要ではないかということで、地域における業務の集約あるいは効率化といったことを図る、そういう在り方として広域連合、これにつきまして鈴鹿亀山地区広域連合の皆様方からヒアリングをさせていただきました。

そして今回は、都道府県の中でも先進的な消費者行政に取り組んでおられます徳島県の皆様方からお話をお伺いする機会を得ました。また、引き続きまして、我が国の消費者行政を支えてこられました独立行政法人国民生活センターの皆様方からも、これからの消費者行政をどう考えていったらよいのか御示唆をいただきたく、ヒアリングを今日はさせていただくということになってございます。まずは徳島県の皆様方から、徳島県庁からのテレビ参加、既にいただいておりますけれども、1時間程度お話をさせていただき、その後、後半の1時間では国民生活センターの皆様方とのお話をさせていただければと思っております。

徳島県の皆様方におかれましては、消費者庁の消費者行政新未来創造オフィス、徳島オフィスと呼んでおりますけれども、これを県庁庁舎内にお迎えをいただき、そして消費者行政に関わる

先進的な調査研究、こうしたものを率先して進めてこられたということがございました。そうしたモデルプロジェクトの拠点として徳島オフィスの活動を進めていく、その中にもまさには徳島県庁としての積極的なお取組というのが非常に大きな役割を果たしておられると見ております。そうした拠点としての取組を、更に国民生活センターの御協力のもとに進めてこられたということもございました。そうした新しい取組、地域に根差した取組、そうしたものの重要性ということ、私たちが強く認識をしているところでもございます。そうした実績、その幾つかは高齢者の見守りネットワークを徳島県内でも既に全市町村に設置をされると、更には教育委員会との連携、社会への扉を全ての公立高等学校で活用していただいている。更には、ICTの活用や、あるいは消費者志向経営の地域展開など、本当に様々な分野での先進的なお取組をしておられるということがございます。

そこで、本日は、徳島県危機管理部消費者暮らし安全局消費者暮らし政策課長、ちょっと長いのですが、兼消費者情報センター所長の勝間様、それから、同じく消費者暮らし安全局の徳島県消費者行政指導監の篠原様に、テレビ画面ではございますけれども御参加をいただき、お話をお伺いできればと思います。お二方には、お忙しいところ御参画をいただきまして誠にありがとうございました。それでは、最初に20分から30分程度、徳島県からのお話をいただき、その後40分程度、当地方消費者行政専門調査会の委員の皆様方との質疑応答の時間を取ればと思っておりますので、よろしくお願いをいたします。それでは恐縮ですけれども、徳島県側から少しこれまでの取組につきましてお話をいただければと思います。よろしくお願いをいたします。

○徳島県勝間消費者暮らし政策課長 皆さん、おはようございます。徳島県で消費者行政を担当しております、消費者暮らし政策課長の勝間でございます。本日は地方消費者行政専門調査会で、徳島県の取組につきまして御説明をさせていただき機会をいただき本当にありがとうございます。本来でありますと、そちらのほうに出向きまして説明をさせていただきたいという気持ちを持っておったのですが、やはり新型コロナウイルスの関係でございまして、徳島からのテレビ会議での参加となりました。この点、御容赦いただければと思っております。

説明につきましては、今座長からもお話があったとおり、20分程度で、その後質疑応答をいただけるということをお伺いしておりますので、それでは早速説明に移らせていただきたいと思います。

表紙をめくっていただきまして、1ページを御覧いただければと思います。

この1ページ目の資料でございますが、実はなのですけれども、これはちょうど1年前の3月29日、消費者委員会に設置されておりました消費者行政新未来創造プロジェクト検証専門調査会に提出をいたしまして、私が説明をさせていただいたものでございます。内容につきましては、平成29年7月に徳島県庁10階に設置されました、消費者庁の消費者行政新未来創造オフィスの活動につきまして、徳島県側の視点から説明をさせていただいたものでございます。右下のほうに、消費者庁と連携をして実施して参りました新未来創造プロジェクト、その主なものとして若年者の消費者教育からリスクコミュニケーションまで8つを例示しております。実は、10を超えるプロジェクトを展開していたわけなのですけれども、徳島を実証フィールドとして実践をいただい

たというところがございます。そして、この徳島での実践、これを踏まえていただきまして、消費者庁と連携をしながら、四国や関西へ施策を展開し、更には、全国から世界へと展開・発信を行ってきたところであります。本日の説明につきましては、左側にちょっと矢印で下から上がっていますけれども、徳島での実践、府県間・広域展開、それから全国展開といった順に従いまして、どうやって県内市町村にプロジェクトを浸透させてきたのか、あるいは、どうやって他の府県と連携を進めてきたのかという点を、ポイントを絞りながら御説明をさせていただきたいと思っております。

それでは、2 ページを御覧いただければと思います。

徳島での実践ということで、お話をさせていただく前に、実は消費生活センターについて、まず説明をさせていただきたいと思っております。といいますのは、私自身、実は3年前に現職、今の課長に就任をさせていただいてからずっと考えているところなのですが、地方消費者行政の各種施策を推進するに際して、実は消費生活センターあるいは消費者生活相談員が、施策推進の基礎を形作っているのだと考えているからでございます。中ほどに緑に白字で4つの項目を挙げております。消費生活相談といたしましては、県内どこに住んでいても質の高い相談ができるよということ、平成29年度までに広域設置を含めまして、全ての市町村の理解を得ました消費生活センターの設置を完了させているところでございますが、地域の見守りということ、消費者安全確保地域協議会を、これにつきましても平成30年度までに全市町村で設置をしたところでございますけれども、このネットワーク、まさに設置をしたのですけれども、やはり機能させるためには、情報が集まってくるのはやはり消費生活センターになる。そのときに、消費生活センターが被害の未然防止とか回復を図るだけでなく、あるいは生活支援という観点から、福祉あるいは犯罪防止という観点から、警察、そういったところと連携した現場対応、その結節点に実はセンターがなっているのだということを実感しているところでございます。

また、消費者教育につきましても、平成29年度から、全ての高校で社会への扉を活用した授業というものを行っていただいているところでございますけれども、この社会への扉の中にもセンターの役割ということがはっきりと明記をされておまして、実際に188を通じて、高校生や保護者の方からセンターに相談が来るというようなことも多くなっているところでございまして、やはり、当事者教育の拠点でもあるということでございますので、その役割というものが、ますます重要なものになってきているのではないかと考えております。

また、近未来の消費者問題としては、昨年9月に消費者庁と共催で実施をいたしました「G20消費者政策国際会合」でも議論された様々な課題がございますけれども、それらの対応についても、やはり県民に一番身近な相談窓口といえば消費生活センターということで、それぞれに対応が求められているというところでございます。こういった点からも、地方消費者行政の展開によって新たな施策が推進をされるという際には、それと併せて消費生活センターの役割も拡大しているということで、消費生活センターともしっかりと連携をするような形で施策を推進していかなければいけないと思っております。しかしながら、こういった県民の生活を守るといった重要な役割を担っております消費生活センターなのでございますけれども、持続可能な運営

が可能なのかというところが、今課題となっているところでございます。左下に少し「背景」というところで書かせていただいておりますけれども、市町村からは単独の市町村で相談員の確保・育成、これはちょっと難しいのではないかという声もいただいているところでございます。実際、県内の相談員の半数は現状でも60才を超えているというところでございます。やはり、これからの消費生活センターの在り方を検討するには、市町村が単独でそれぞれ考えるというのではなくて、我々県が総合調整をしながら、少なくとも県を単位として考えていくべきではないのかと思ってきましたところでございます。そのため徳島県では、それぞれのセンターと情報共有、意見交換を行うために、県内全ての市町村も含めましたセンターの相談員を集めた懇談会、あるいはセンターの所長を集めた会議というものも開きまして、かなり踏み込んだ、例えばセンターの運営に関する意見の交換を行ってきたところでございます。おそらく県下にあるセンターの相談員あるいは所長を集めるような会議というのは、他の都道府県ではあまり例がないとお聞きをしているところでございます。また、人材確保、能力活用という点に関して、資格取得の講座や人材バンクという制度を持っているところでございます。また、中ほどですけれども、昨年行いました国への政策提言ということで、若手の相談員の人材確保という観点からは、大学で資格取得講座を認定してはどうかという、ちょっと法改正も必要になりますけれども、思い切った提言もさせていただいているところでございます。やはり、地方消費者行政の基礎を担う消費生活センターの重要性がある一方で、持続可能な運営ができるよう、在り方そのものを相談員の処遇改善も含めまして、検討していかなければいけない時期というものが、もう目の前に来ているように感じているところでございまして、本県でも様々な試行錯誤を進めているところでございます。

それでは、次に3ページをお開きいただければと思います。

徳島での各種プロジェクト等の実践でございます。その際の、まず、県の役割というところでございますけれども、徳島県としては当然のことながら、自らが主体的に施策の実施主体となることもございます。ただ、本日の説明で強調させていただきたいのは、施策の推進役、旗振り役としての県の役割であります。どうやれば県下市町村に消費者行政施策を広げていくことができるのかという点でございます。ここで注意すべきなのは、消費者行政というのは間口が広うございます。例えば、県の消費者行政担当、つまり我々と日常的に業務を連携しているのは、市町村の消費者行政担当課でございますけれども、そことだけ話をすれば施策展開ができるということにはならないということでございます。例えば、見守りネットワークでございます。この設置を進めるためには、消費者行政担当課だけではなくて、福祉担当課の協力が不可欠であると言われております。では、どうすれば、市町村の福祉担当につながっていくことができるのでしょうか。もちろん、市町村でも調整を進めてもらいますけれども、市町村側から協力を求められれば、県の消費者行政担当部局であります我々が、直接市町村の福祉担当へ出向いて説明をするということもございます。ただ、やはり我々は日常的に市町村の福祉担当部局と業務連携をしているわけではございませんので、なかなか理解が得られることが難しいという実情もございます。そこで、市町村長などの幹部職員を通じて話をするという場合もございます。あるいは日常的に業務連携をしている県の担当部局、つまり徳島県でいいますと保健福祉部と連携をして市町村にアプロー

チをかけるというようなことを行ってきたところでございます。また、公益通報窓口の設置。実は、この図は内部職員からの通報窓口の設置をイメージしておりますけれども、ここで注意していただきたいのは、市町村での窓口設置については、市町村の消費者行政担当課は、実はあまり関与はしていないというところでございます。おそらく窓口を設置していただくという形になれば、人事総務担当課ということになって参ります。では、こういった人事総務担当課、市町村のほうに、どう協力要請をするのかということですが、我々がそちらに出向いても、なかなか理解が得られないというところがございます。そこで市町村長等の幹部職員に直接説明をすることもございますけれども、例えば、徳島県でいいますと、政策創造部に市町村課というものがございまして、これは全国に、同じような組織がございまして、市町村課とか地方課とか呼ばれておりますけれども、ここは、地方自治法を所管しております、市町村指導を行っている部署でございます。ここは人事総務担当と日常的につながりがありますので、ここと連携をしながら市町村へ、こういった窓口を作ってもらえませんかというようなアプローチを進めてきたところでございます。

このように、市町村への施策展開には、例えば全てのプロジェクトにつきまして、徳島県では、我々、消費者行政担当部局が一旦窓口として受け止めるということをするのですが、市町村への具体的な動きを促すためには、市長などの幹部職員への説明とともに、市町村の消費者行政担当課以外の協力を得なければならない。例えば、福祉とか、人事総務とか、そういった課に対しては、県の中で日常的に、それらの課と業務の連携しているところがございまして、そこと連携したアプローチが必要になってくるということでございます。その際、できましたら、当然のことを、例えば保健福祉部でありますから、日常的に国の組織として連携をしているのは、厚生労働省あるいは市町村課でありますと総務省という形になりますので、そういったところとの連携というものをいただければ、国のほうでブリッジをかけていただければ、地方の側も非常に動きやすくなると思っております。例えば、協力要請の通知が1枚あるだけで、状況は大きく変わっていくのだと思っておりますし、現に見守りネットワークでは、地方協力課のほうで、厚生労働省のほうにお声がけをいただいて、そういった動きも出て参りまして、新たな動きも、展開も進んでいるというところがございます。

めくっていただきまして、4ページでございます。

これは、新未来創造プロジェクトごとに、消費者庁、県、市町村の担当を整理したものでございます。非常に多岐にわたっておりますけれども、これらプロジェクトにつきましても、県の消費者行政担当課、我々が窓口として受け止めるのですが、ここに書いてありますような関係部局と連携しながら、市町村あるいは、これは市町村だけしか書いていませんけれども、関係団体、ここにもございますので、そういったところにアプローチをし、具体的な施策展開につなげていくという構図は同じものでございます。御覧いただければと思います。

次をめくっていただきまして、5ページでございます。

今までは、徳島県内の話だったのでございますけれども、その枠を越えました府県間・広域展開というお話でございまして、県の枠を越えて面的な広がりを持った施策展開をどう行っていくのかとい

うところがございます。ただ、県が自らの枠を越えて広域連携を何でしなければいけないのかと、他県から聞かれることもありますけれども、確かに、消費者行政は自治事務だと言われているところがございますので、単独の市町村の範囲内で行えば、十分ではないかというようなことを言われたこともございます。しかし、若年者向け消費者教育あるいはエシカル、そういったものについては、単独の自治体の課題というだけではなくて、社会全体、日本全体の共通課題でもございます。情報交換をどういうふうに進めているのか、情報交換をしながら進めたいというような自治体も多くございます。あるいは、他の都道府県で、実際に予算確保についてどんな取組をしているのか、もっと具体的にいうと、財政当局に対して、どういった説明をして予算を確保しようとしているのか知りたいと、そういう声やニーズ、これは結構出てきているように感じているところがございます。

その中で、徳島県の事例でございますけれども、まず、四国での展開でございます。四国においては、平成29年1月に、各県の消費者行政担当課長を集めた会議を設置したところがございます。これは、消費者庁が毎年開催しておりますブロック単位での会議とは別物でございます、まさに、それぞれの県の担当課長が顔を突き合わせた会議ということで、この会議自体は、四国が連携して何か共同事業のようなことができないだろうかというようなことを、我々のほうから提案させていただき、発足をしたものでございます。その結果、右に書いてありますとおり、平成29年度から「四国はひとつ・消費者市民社会創造フォーラム」を、4県が連携して開催を順次してきたところがございます、平成29年11月には香川でエシカル消費をテーマとしたもの、平成30年7月には愛媛県で若年者向け消費者教育をテーマとしたものを開始いたしました。実は、3月16日も高知でSDGsも含めた形のテーマとしたフォーラムを開催する予定だったのですが、これはコロナウイルスの関係で残念ながら中止となってしまったのですが、そういったつながりができてきているというところがございます。

こういった府県間連携事業を行うには、どの府県が発案し誰が府県間の調整を行っていくのかということが重要にはなってくるのですけれども、一方では財源をどう確保するのかということもポイントになります。だから、これはちょっと不確かですけれども、たしか広域連携というものに関しては、地財措置等も十分されていなかったのかとも思っているところがございます。幸い四国知事会におきましては、知事会が認めた事業に対する財政支援制度がございます。それを活用し、こういったフォーラムを開催したところがございます。四国全体に、消費者行政の取組が浸透したところがございます、各県でのそれぞれの取組が一層促進されてきたということに、今なってきているところがございます。フォーラムの意義は非常に大きかったのではないかと考えておりますし、今後も継続して取り組んでいきたいと思っているところがございます。また、下段、関西での展開でございます。これは、特別地方公共団体であります、関西広域連合としての取組を進めているところがございます、具体的には、昨年5月に政府機関等との地方創生推進会議を設置していただきました。これには、関西にございます文化庁地域文化創生本部、更には消費者庁・消費者行政新未来創造オフィス、総務省統計局・統計データ利活用センターにも参画をいただいているところがございます。こういった会議を重ねていくとともに、消費者庁と



連携をいたしました、子供の事故防止の研修会、あるいは消費者志向経営の推進をするためのセミナー、これを関西広域連合の事業として実施をしていただいたところでございます。

このように、四国知事会あるいは関西広域連合のように、地方が持っている府県間連携のネットワーク、これがございますので、それをうまく活用し、府県間が連携をした面的な広がりを持った施策展開ができるようになってきたのではないのかと感じているところでございます。ただ、府県間連携の場合、先ほど申し上げました、府県間の意見調整、財源確保にも課題がございます。こういった点については、消費者庁などの支援をいただければと思っているところでございます。

また、府県間が連携するだけではなくて、消費者関係団体と連携したネットワーク作りということも進めてきているところでございます。右側に、エシカル消費をテーマとした平成30年度の自治体サミット、令和元年度の自治体ミーティングについて記載をしております。本県からの呼びかけをさせていただきましたが、複数の府県市から参加をいただいたところでございます。やはり、エシカル消費など、社会全体、日本全体の課題については、情報交換や意見交換を行いたいと願っている職員が、全国には結構いるという思いを強くしたところでございますし、また、徳島に来ていただくというきっかけ作りとしては、日本エシカル推進協議会の協力を得たというのが非常に大きいこととございまして、やはり徳島に行けば、レベルが高く、得るものが多い会議に参画できると感じてくれた点も非常に大きいのではないかと感じているところでございます。面的な広がりを持った施策を展開する際には、専門的な知見を蓄積されている各消費者関係団体との連携も極めて有効な手法になると感じているところでございます。

最後の6ページでございます。

全国展開、世界への発信についてでございます。まず、全国展開として、ここに掲げておりますのは、消費者庁と共催して開催しました、エシカル甲子園でございます。エシカル消費の学習や推進等の活動に取り組む高校生等が、日頃の取組や学習の成果、今後の展望などについて発表するもので、今年度が第1回となりました。ここで、是非見ていただきたいのは、参加高校数です。真ん中の図の上段に書いています。本選出場校は12校であります。実は、一体どれぐらいが参加してくれるのだろうか、不安になった部分もありますけれども、実は70校という非常に多くの高校に参加申込みをいただいたところでございます。また、右側のグラフは、この70校がどんなテーマで申込みをいただいたのかというものを分類したものでございます。エシカル消費、実に様々なテーマから取り上げられているところでございます。こういう状況を見ましたら、高校をはじめ、エシカル消費あるいはSDGsの12番目の目標となっている、作る責任、使う責任につきましても、学習し、発表の機会を得たいと考えている学校とか団体とか、全国に数多くあるように思われているところでございます。

次に、世界発信でございます。下段でございますけれども、これは昨年9月の消費者庁と共催し、徳島で開催しました、「G20消費者政策国際会合」を記載しております。本県といたしましては、このレガシーをしっかりと継承し、国際的で持続的な視点からの施策推進を図るため、右側に記載しております、徳島県持続可能な社会を目指した国際連携ネットワーク、略称TISといいますが、これを先月2月21日に設置をしたところでございます。ここに掲げておりますネッ

トワークを構成していただいております皆さん、学識経験者、それから消費者団体、それから国の機関、そういった方々の意見をいただきながら世界への情報発信につなげたいと考えており、徳島県では、来年度事業になりますけれども、11月4日から国際消費者フォーラムを徳島で実施したいというような流れを作っているところでございます。

最後は、ペーパーがございませんけれども、20年後、30年後を見据えた消費者行政について、改めて県として何ができるのかを考えたとき、本日の説明では、まず1番目、施策展開の基礎となる消費生活センターの運営については、少なくとも県単位での調整をしながら、持続可能な運営を進めていかなければいけないのではないかと。2点目としては、県内で広く施策展開を行うには、県の消費者行政担当部局が裏方となって、必要な総合調整を行っていく必要があるのではないかと。3点目、県を越えた面的な広がりを持った施策展開については、地方が持っている府県間のネットワークを活用した連携や庁舎関係団体との連携した取組が有効ではないだろうか。4点目、全国展開、世界発信においても、全国的に学習し、発表の機会を持ちたい学校、団体が多いのではないかと、あるいは学識経験者、消費者関係団体、国の機関の連携により、世界発信への道も開けるのではないかと。このことを御説明させていただいたところでございます。

以上で、私からの説明を終了させていただきます。ありがとうございました。

○新川座長 勝間さん、どうもありがとうございました。

ただいま、徳島県から、これまでの消費者行政に関わる取組、その中でも、県内市町村との連携で進めてこられた様々なお取組、また、府県間での御活動、更には、昨年「G20消費者政策国際会合」がございましたけれども、それを契機にしました世界的な展開あるいは全国的な展開、これらについてお話をいただきました。

ここからは、各委員いろいろと御感想あるいは御意見、また是非聞いてみたいというような御質問がおりかと思えます。少し徳島の皆様方とやりとりをさせていただければと思えます。

では、池本委員から、お願いします。

○池本委員 池本でございます。

大変熱心に徳島県で取り組んでおられる様子に敬服いたします。

2点質問させていただきます。

徳島では、県内の市町村に消費生活センターの設置や、そして、高齢者の見守りネットワーク、安全確保地域協議会も全体に設置を推進されたというところですが、特に見守りネットワークのことで、設置した後、設置はしたけれども、2年目、3年目と年に1回、協議会で会合を開いて、そこでは、情報提供、資料提供は辛うじてやるけれども、その先、何をやっていいか分からないというのは、実は他の地域などで声を聞くことがあります。以前、北海道でも、あそこは高齢者見守りネットワークを非常に熱心に展開して、働きかけをしておられたのですが、設置した後の動きが、特に職員が交代したりすると、動きがだんだん低調になっていくと、そこへもう一回実態を調査して働きかけを強めたというような報告を聞いたことがあります。徳島県では、今の点の安全確保地域協議会、見守りネットワークを設置した後の市町村の、その後の持続的な活動として、どういうことをなさっているのかという点について、実情をお伺いできればと思えます。

あるいはそこで、特に被害防止のための情報提供の資料だとか、どういう形で福祉の関係者に情報を提供するのか、県の側で何かバックアップをなさっているのかどうか、その辺りのところをお伺いしたいという点が、まず、第1点であります。

2点目は、今のことや、あるいは消費生活センターの活動全般に関わるわけですが、市町村の消費者行政の職員というのは本当に小さな所帯で、ほとんどのところが3つも4つもあるいは5つも関連の他の部署との兼務にとどまっています。そのために、例えば福祉の人と連携をすることも、福祉は非常に大きな所帯であるのに対して、消費者行政は、兼務の人が本当にきめ細かな連絡というのは取りにくい。その辺りで、例えば市町村の消費者行政というものの位置付け、これは人的なことと財政、独自財源のこともあるのですが、徳島県自身が独自財源も非常にしっかりと配備され、あるいは職員を充実しておられる、そういった姿を市町村の側に対しては、何か働きかけの方法というのをやってこられたのか、あるいは検討しておられるのか、そこで何か参考になることがあればお伺いしたいと思います。

以上、2点お願いします。

○新川座長 それでは、徳島側から、よろしく願いをいたします。

○徳島県勝間消費者くらし政策課長 池本委員から御質問いただきました、まず、1点目でございます。見守りネットワークの設置でございます。

先ほど御説明をさせていただきましたとおり、平成30年度に全ての市町村で見守りネットワークを設置したところでございますけれども、やはり、設置をただけでは意味がないといえますか、やはり、地域の住民の方々にそういうネットワークがあつてよかったと思ってもらいたいというのが、我々としての思いでございます。実は、設置をして2回目、3回目の定例会をするときに、市町村のほうに1つお願いをしているのは、この見守りネットワークで消費者被害の未然防止が防げた、あるいは被害回復ができたような事例があるのだったら、是非それを吸い上げてもらいたい。それを、是非市民、県民にPRをしていただきたいというようなことをお願いしたところでございます。実は、実際に見守りネットワークの実績というものについては、PIO-NET等も活用させていただきながら、実はこれをある程度集約をして、例えばこういう事例で被害の未然防止ができた、あるいは福祉の分野からつながってきたというような事例というものが、徐々にですけれどもやはり蓄積をされてきているところでございます。そういったところを広く県民の皆様方に知っていただければ、そうすればセンターに相談すればこうなるのか、あるいは見守り活動があるから我々は安心して暮らせるのかというような実感をいただけるのではないのかと思っているところでございます。その中で、実は非常に大きい役割を果たすのが、やはり消費生活センターです。実はセンターの相談員、これは見守りネットワークを推進する中ではどういふふうになるのだろうかとか不安を感じられた相談員の方も多数おられたのですけれども、実は会議を開いて感想を聞いていくと、ネットワークを作ってくれてよかったと。特に、福祉と連携をしたかったと。例えば、単に相談者の消費者被害を回復するだけではなくて、生活支援まで踏み込んだ対応をしないと、結局この人は、2回目、3回目だまされてしまう。それをどうにかしたかったのだけれども、今まではできなかつた。ところが福祉と連携することによって、福祉の生活

支援はそこでフォローに回ることによって、それが被害防止につながるような案件がやはり出てきたというようなことで、非常に感謝の言葉をいただいたところがありまして、非常に勇気付けられたところがございます。何度も申し上げますけれども、やはり見守りネットワークについては、作ってその後の動きをどうつくっていくのか。その中で、センターが、この見守りネットワークは消費者被害の防止という観点がありますので、センターのところに情報が集まってくる。それをセンターの側が福祉とかあるいは関係課とか、あるいは警察とか、そういうところでどういうふうにさばっていくのか、その動きが見えてくれば、これは現場で使えるのだというような感じが広がっていくのではないのかなと思っているところがございます。

2点目、市町村のところでございます。これは委員おっしゃられるように、市町村と兼務で、小さな所帯の兼務で消費者行政をやられているというところもでございます。実際に、先ほどいいましたとおり、福祉の分野でありますとか、あるいは総務とか、いろいろ各所に連携をしるについても、なかなか難しいところがございます。これらにつきましては、やはり県のほうが、市町村のほうの現場に足を運びまして、実際の地域の実情ということをしかりと、まず受け止める、話を聞いていくというのが、まず、ファーストステップとしてあると思っているところがございます。その中で、例えば先ほどいいましたとおり、我々の側が県の関係部局も巻き込んで、福祉にアプローチをかけるとか、総務にアプローチをかけるというようなお手伝い、これをさせていただいているというようなところがございます。それから、財政的な支援につきましては、国のほうの交付金、そういったものも活用させていただきながら進めたいと思っておりますけれども、例えば啓発の資材とか、いわゆるソフト面で県のほうとして連携してやれるようなことについては県のほうも一緒になって取り組むというスタイルで支援を行っているというようなこともやっているところがございます。

以上でございます。

○新川座長　どうぞ。

○池本委員　説明ありがとうございました、池本でございます。

今、御説明いただいたことについて、ちょっと補足して確認させてください。

まず、第1点目の見守りネットワークを作ったことによって、事例をセンターへ紹介されたとか、実績を見える化していくことによって、その存在を市民にもアピールするし、自治体の中でも役割の重要性というのを自覚してもらうというのは非常に大事だと思います。今おっしゃった中身は、徳島県のセンターのホームページか何かで集約されているという趣旨なのか、市町村の各センターでそういう事例が挙げたものを意識的に出しておられるということなのか、外からアクセスして参考にするときにどういうふうにアクセスすればいいかという点を教えていただければというのが第1点です。

それから、第2点目の最後のところの財政の一番悩ましいところなのですが、消費者庁は1年前に各都道府県を回って、消費者行政の位置付けを高めたり独自財源を増やしたりしてくれというのを幹部の大臣、政務官、あるいは消費者庁のトップが周ったということがありました（注：地方消費者行政強化キャラバンのこと）。むしろ、都道府県のそれぞれの中で、県が市町村の幹部

に向けて何かそういう働きかけができないものかと考えているところがあるのですが、徳島で何かそういう独自財源をもっと増やしてもらえないかとか、あるいは兼務の4つ、5つを、2つ、3つに減らして少しでも役割を高めるとか、そういう面での働きかけというのは、何か検討なさっているところがあるのでしょうか。

以上、2点お願いします。

○新川座長 よろしくお願いいたします。

○徳島県勝間消費者くらし政策課長 ありがとうございます。

まず、見守りネットワークの実績のことでございます。まさに、池本委員がおっしゃられるように、我々とすれば、その見える化ということ、今、進めているところでございます。ただ、現状でいくと、まだ形としてはオープンにはなっておりません。それぞれのセンター、あるいは県の協議会、そういったところで実は事例の集約をし、共有化を図っているという状況でございます。いわゆる協議会の中であれば、個人情報共有ができますので、ある程度そこはスムーズにできるのですけれども、それをどのような形で外向きに出していくのかということについて、今まさに検討しているというところでございます。ただし、県民向けにPRをしていきたいという気持ちを持っておりますので、これはできるだけ早いタイミングで見える化、対外的に他の県からも見ていただけるような形につなげていきたいと思っているところでございます。

それから、市町村のほうの幹部に対して財源の確保についての働きかけというところでございますけれども、端的に申し上げまして、例えば我々が市町村のほうに何の前提もなくお金という観点からだけでこの財源を確保してほしいといういい方は、なかなかお願いするのは難しいと思っております。それよりも、やはり消費者行政自体の施策の優先順位を上げていただきたいと思っております。施策の優先順位が上がれば、必然的に予算の確保というものにつながっていくのだと思っているところでございます。そういった面から、まず、県としての消費者行政に対する思いみたいなものをしっかりと市町村の側に伝えていく。それと、実際に、県民あるいは地元の市民、住民の方々が、消費者行政に対して持っている期待、そういったものを市町村の側に伝えて、やはり少なくともこういったレベルでは、消費者行政を展開していく必要があるのではないのでしょうかというような切り口で、市町村のほうの取組を促しているということを何度も何度も繰り返しているというところでございます。現実には、地元の、例えば、各種団体がございまして、地域作りの団体とかがございまして。そういうところが、あの町でこれをやってくれてよかったね、みたいな声が上がってくると、やはりその中で、その町その市の中ではその施策の優先順位が上がってきて、結果的に予算がつきやすくなるという状況を作り上げていくというのが、普通我々地方自治体がやっている手法といえば手法になるのかなと思っているところでございます。

○徳島県篠原消費者行政指導監 ちょっとフォローをよろしいでしょうか、徳島県の篠原でございます。

○新川座長 どうぞ。

○徳島県篠原消費者行政指導監 池本委員からの1番目の見守り関係でということですが、実は県内だけだろうと思うのですが、PIO-NETの中で独自項目にあるフラグ、ある統一した

数字を入れて、県内のセンターではこういうことが見守りネットワークの事例としてあったということが認識されるようには、今やっております。何件かそういう事例が集まって、各センターから見守りネットワークに参加するときにお話をいただいたりもしております。

もう一点は、見守りネットワークの中に県のセンター、徳島県のほうの構成団体に入れていただくということで、今お願いをしているところでございます。それは、県内に約6,000件の相談がございます。そのうち半分は県の消費者情報センターのほうにある相談でございます。その相談の中で、どうしても見守りが必要な事例があって、その個人情報を見守りネットワークのほうにお知らせするときに、どうしても本人からの同意が要するという事例もあるのですけれども、見守りネットワークの構成員に県のセンターなり、県の課のほうで、課長がメンバーに入ると、その情報が共有化できるということで、今、そういうことで、県内の見守りネットワークが効率的に動くような取組を進めていってところでございます。

以上です。

○池本委員 ありがとうございます。

○新川座長 ありがとうございます。

どうぞ、尾嶋委員。

○尾嶋委員 御説明ありがとうございました。

2点、御質問していきたいと思っております。

2ページですけれども、2ページの一番左側に消費生活相談とありまして、徳島県内では広域連携が中央集約方式で6か所あるかと思うのですけれども、広域連携では、委託した自治体は、消費者行政の意識が低下して、しまう傾向が全国的に見られると思うのですけれども、そういう状況の中で、見守りネットワークが全市町村に設置されているというのは大変すばらしいことで、驚いています。広域連携の委託した自治体、委託された自治体、その連携の仕方をお聞きしたいと思います。

もう一つ、相談員が不足している状況の中で、相談員不足の対策を市町村だけで考えるのではなく、県を単位として考えたほうが良いという御提案だったのですけれども、具体的に、県が、こういうような施策、事業を考えているなど、例えば養成講座をすとか、そういったことがありましたら教えていただきたいと思っております。

以上です。

○新川座長 お願いいたします。

○徳島県勝間消費者暮らし政策課長 まず、1点目の見守りネットワークでございます。

確かに、今、御指摘のありましたとおり、広域でセンターが設置されているところが多数ございますが、見守りネットワークは1か所を除いて、実は、全て市町村単位で見守りネットワークを設置しているところでございます。実は、このセンターの全県設置と見守りのネットワークの構築というのは、実は我々の中ではリンクをしておりまして、見守りを進めるにはやはり全県的にセンターがなければいけないかなということで、それぞれお願いをしてきたという経緯がございます。実際に協議会で作る際には、広域設置のところであってもそのセンターの方に協議会

のメンバーになっていただいて、そこで連携を図っていただくという取組を必ず行っていただきたいというようなことで、調整を進めてきたところでございます。実際に見守りネットワークの活動がある程度進んできますと、やはり地元のほうからセンターに相談に行きたいというような希望がそれぞれの各町に出てきております。そうすると、やはりセンターと、例えば広域でお願いをしているところの町のほうからも、センターに活動をお願いしたいというような声がどんどん聞こえてくるということで、実はこの見守りネットワークの活動を活性化させれば、センターの存在意義というものも上がってきて、それぞれ個々の市町村とセンターとの関係というものも密接になっていくのではないのかなということで、そこには相乗効果が出てきているのではないのかなと思っております。

次に、相談員の不足の具体的な話でございますけれども、まさに資格の取得講座につきましては、県のほうで養成講座を設けておるところでございます。実はこれは県のほうが十分でないのだけれども、私のほうが市町村のほうにお願いしているのは、例えば市町村の役場職員も、できれば資格取得というのをやってほしいということをお願いしてきたところでございまして、今年度、実は役場職員で資格を取得された方ということも事例としてどんどん出てきているという状況でございます。そういったことが1つございます。それともう一点が、実は私は課長として3年目なのでございますけれども、その大きな役割の1つとしては、市町村のセンターで有資格者、相談員資格を持っておられる方が1名しかいないというセンターもございます。その方が、どうしても家庭の事情等々で辞めなければいけないというようなことになってきたときに、その人材の確保ないしはその市町村のセンターの円滑な運営というものと一緒に相談を受けるという形になりました。実際にどういうことをやったのかというと、県のほうの相談員を臨時的に市町村のほうに派遣をして、まず、そこでつないでいくというようなこともやらせていただいたところでございます。まだ制度としては確立しておりませんが、やはりそういう実績が積み重なってくれば、そういった人材の交流、極端な例で、センター間の人事異動みたいなものができれば一番いいのかなと思ったりもするのですけれども、そういったことを県がある程度調整をしていくというのも有効なのかなということを実感しているところでございます。

以上です。

○新川座長 その他、いかがでしょうか。

どうぞ、清水委員。

○清水委員 今の2ページのところの関連でお願いします。

まず2点、先ほどの説明の中で、資格取得講座で国への提言ということで大学における資格取得の話があったと思いますが、そこで法改正が必要みたいな発言があったと思うのですが、なぜなのかということで、私たちとしては、現状国家資格になって年齢制限もないですので、大学で大学生が取得することは現行の資格で十分だと思っております。何かこの辺でお考えが、もし詳しくあるのであれば教えていただきたいというのが1点。

もう一つは、消費生活センターが核であるという強い発言をいただいて、本当にうれしい限り

です。私も20年前、複数の相談員養成講座を出たのですが、その一つである日本消費者協会のコンサルタント養成講座には徳島県の方たちが来ていたと思います。それは徳島県の消費者協会が消費生活センターを運営しているという関係で密な連携があったと思いますが、今でも全県、全市、消費者協会の受託という形で相談業務はやられているのでしょうか。それでの問題点というのは何かおありかお聞きしたいと思います。

よろしくをお願いします。

○新川座長 よろしくをお願いします。

○徳島県消費生活センター長 ありがとうございます。

まず、1点目の国への政策提言の話でございます。もちろん、清水委員がおっしゃられたとおり、大学生もしっかりと勉強して受験をして通るといふ形というものも1つ、我々の目指しているところではございますけれども、実はここの提言につきましてはもう一步踏み込みまして、例えばなのですけれども、大学でこれとこれとこれの科目を取得すればとりあえず相談員資格を取得できる。例えば比較すると教員免許がそうですね。大学でこういった科目を取得すれば、免許につながるというような形、そういう形のものがないのかなというのがこの提言の内容でございます。なぜかといいますと、やはり先ほどいいましたとおり、相談員の方々が60才以上が大半を占める中で、若い相談員の方をどうしても確保したいということ。もう一つ、相談員にもこれはよく言われるのですけれども、資格を取得しても相談業務となると若干の経験も要るのではないかと。例えばなのですけれども、ある程度資格のハードルをまず下げて、まずセンターに就職するような、あるいはセンターに就職していただいて経験年数を積みば正式に相談員になるような形のものというのができないものかというような形で、実は政策提言をさせていただいたところでございます。

次の2点目でございます。県のほうの消費生活センター、消費者情報センターというのですけれども、そちらのほうについては今委員からありましたとおり、県の消費者協会に委託しそこからの人の派遣という形を取らせていただいております。ただ、他の市町村につきましては、それぞれなのですけれども、ほぼほぼ今は非常勤、4月からは会計年度任用職員というような形のものになっているところがございます。それで、先ほどいいました、県を単位とした人のやりくりというようなことの中で1つ課題となっているのは、やはり処遇面での違いという部分がございますので、そこは今後調整をしていかなければいけないのかなと思っているところがございます。

以上です。

○新川座長 よろしいですか。

どうぞ。

○清水委員 ありがとうございます。

大学生にこだわるのですけれども、若いときにこの消費生活相談員の資格を取るといふのは、おそらく時間があってきちんと勉強すれば取れると思いますので、是非資格取得を進めていただきたいと思います。私は17年間相談をやっていますが、この国家資格になってから大きく市民の信頼が変わりました。先日も、おまえは何者だと電話の最初に言われました。最初に市民かどう



かの確認のために、何区にお住まいですかと聞くのですが、他県の人が黙って聞けと、188は国がやっているから黙って聞けと言われたのですが、市の自治事務です、国家資格ですと、私たちは法律に基づいてやっていますと言ったら、黙られて納得されました。非常にこの資格制度というのは私たちの現場では役に立っていることを紹介させていただきます。是非若い人たちが資格をとってもらいたいです。私たちも努力したいと思います。よろしく申し上げます。

○新川座長 どうもありがとうございました。

その他、どうぞ、伊集委員。

○伊集委員 御説明どうもありがとうございました。委員の伊集と申します。

私は財政学を専門にしまして、その立場でこの会議に参加しているのですけれども、先ほど池本委員からも財政に関する質問があったのですけれども、私もちょっとそれに関連して2つほど質問させていただきます。

徳島県の場合は、消費者行政に関する予算というのが他府県に比べて非常に高いという特徴があると思いますし、消費者庁の地方オフィスがあったりとか、あるいは知事が非常に熱心に取り組まれているというような、そういうリーダーシップの面に特徴があるのだというようなことも伺っているのですけれども、そういう面以外に、徳島県においてこういう積極的な消費者行政あるいはそれに対する予算が付けられている背景というのがもしあれば、どういうところがあるのかというのが、もしあれば教えていただきたいというのが1点目です。

もう一つが、最近はどこ自治体を見ても、やはり財政状況が厳しい中でなかなか消費者行政に予算が充てられないという状況があるわけです。その中で、先ほどの話も出てきましたが特に福祉部局などと連携しながら消費者行政を充実させていくという、そういう方向性というか戦略というのも考えているという状況にあるわけです。その中で、非常に徳島県の場合は予算が充実しているとなると、あまり積極的に連携を進めなくてもいいのかなというような、話を伺う前はちょっとイメージした部分もあったのですが、決してそうではなくて、積極的に進められる中で市町村レベルあるいは県のレベルでの他部局との連携も積極的に行っているという話を伺って、その取組の内容はよく分かりました。そのときに、やはり先ほどのお答えの中にもあった市町村レベルで優先順位を上げてもらうためには、その施策の必要性などを非常に丁寧に何度も市町村に伝えるというようなこともやっているそうですが、当然そのためには人的なコストもかかって人を充てないといけないという意味でも、コストがかかるようなところだと思いますが、市町村レベルでの連携であったり、消費者行政の優先順位を上げてもらうというような連携を進めてもらうために、予算付けをしないとなかなか進められないという、お金であったり人がいないとなかなか進められないという部分や、あるいはそういうところが多少不足しても政策として連携などを進めやすいような分野というか、政策の内容というように、そういう切り分けというかそういうことがあり得るのかどうか、ちょっと中身はよく存じ上げないところがあるのですけれども、そういうところがもしあればお聞かせいただければと思います。よろしく申し上げます。

○新川座長 お願いいたします。

○徳島県勝間消費者くらし政策課長 ありがとうございます。

今、伊集委員から2点御質問いただきました。

まず、徳島の財政の状況でございますけれども、確かに我々は恵まれていると、他の県からもよく言われますけれども、予算の付き方とすればやはり非常に県の中の施策としての優先順位が高いものですから、付きやすいという実情もあろうかと思えます。ただ、その背景ということなのでございますけれども、確かに消費者庁の徳島誘致という流れの中での話というのはあるのですけれども、実はこれまで諸先輩方が消費者行政に対して払ってきた業務に対する熱意、そういったものが、例えば地元の団体、それから地域のリーダー、そういったところに実は根付いている部分大きいというのが1つあるのかなと思えます。例えば、地域の中で地域リーダーのような方々が、やはり消費者行政のことが、今必要なのだよという声を上げていただくような雰囲気というのが、実はここ10年以上かけて形成をされてきているというところが非常に大きいのかなと思っております。

もう一点が、やはり消費者行政自体をフォローするような体制というのが、いわゆる挙県一致と我々はよくいうのですけれども、いろいろな団体を巻き込んだ形で消費者行政を進めていこうよというようなコンセンサスが、県の中で、それは行政だけではなくていわゆる民間団体、企業団体も含めたような形で、実は推進していくような組織体というものを持っておりますので、そういった外部から県民からの声というものがあるというのが、非常に大きい点なのかなと思っております。

次に、消費者行政の充実・連携の話でございますけれども、まさに優先順位を上げていくためにということなのでございますけれども、先ほどいいましたとおり、徳島県は確かに予算的には恵まれている部分があるのですけれども、私自身はやはり当然のことながら、毎年財政当局にはお話をしなければいけませんし、その成果についても議会に対して説明をしていかなければいけないという側面もございます。そういった観点からすれば、やはり消費者行政はこんなに重要なのだよ、というようなことをしっかりとお伝えしていく責務があると思っております。そのためには、先ほどいいました消費者行政だけではなく、他の行政分野との連携、あるいは県でありますと他の県との連携、例えば他の県と一緒にこういうふうに取り組を進めていますというのは、1つ説得力のある答えになっていくのだろうと。あるいは全国の消費者団体と一緒に、こういう形で進めているというのも実は内部的には説得力のある方向になっているのかなと思っております。市町村に対しましても同じように、やはり消費者行政について、県としては全県的に進めさせていただいておりますという状況をお伝えし、取り組を進めてもらう。その際に、具体的にどういったレベルで進めていけばいいのか、確かに高いレベルを求めれば限りはないのですけれども、県民、市民に求められる部分として、ここらぐらいまでは少なくともやってほしいというようなことを、まずお願いをしていくという点も必要なのかなと。言葉が誤解を招くかも分かりませんが、最低限必要な部分というものをある程度しっかりと市町村の側に伝える中で、施策を推進していただくという流れを作っていきたいと思っております。

それと予算付けでございますけれども、他の行政分野と比較しますと、例えば道を造るとか橋

を造るとかというハード事業と比べれば、消費者行政はほぼほぼソフト事業でございますので、金額的には小さいというところがございます。特に、消費者教育とかあるいは啓発、そういった部分については資材があれば、例えばパンフレットがあればできるという部分もあります。それも県が作ったもの、あるいは国民生活センターが作られたものというのを活用すれば、そういった活動は、実はできていくという部分もあります。そういった工夫をお願いする中で、市町村に取組を促すということもやっています。現に、例えば啓発活動するときに、県のセンターと市町村のセンターが共同で同じものを作って啓発活動を行うというような取組も行っているところでございます。以上でございます。

○新川座長 よろしいでしょうか。

八木委員から、どうぞ。

○八木委員 八木でございます。

徳島県から世界を視野に入れた活動をされているというのが、非常に特徴的で素晴らしいなと思いました。国際会合をやられたときの学び、気づき、あるいはそれが県の中で何か具体的なアクションにつながっているのかというのが1つ目の質問です。

また、徳島から発信をされたことが、世界に何か影響を与えたような事例があるのかというのがあれば教えてください。

○新川座長 いかがでしょうか。

○徳島県勝間消費者くらし政策課長 八木委員から今、世界への発信ということでお話をいただいたところでございます。

まず、気づきという部分でございますけれども、やはり実際に我々も国際会合に参加をさせていただいたのですけれども、やはり今問題になっているのが、新しいデジタル時代において例えばプラットフォームでの使い方でありまして、あるいはウェブ上のトラップみたいな罠みたいなものですね、そういった課題があるということをお互いの国が事例として紹介をされたということでございます。そういうのを見ると、やはり日本も諸外国もそういったデジタルという面に関しては、あまり違いがないのではないのかなと感じたところでもあります。その中で何が必要かということ、やはり消費者教育ということで、例えば子供たちあるいは社会人に対して、どういうふうに消費者教育を行っていけばいいのかというようなことが課題となって結び付いていっているのではないかなと思っております。実際他の国の事例も、県のほうで集約させていただいておりますし、あるいは実は国際消費者機構さんのほうのSNSなどに、徳島のSDGsの取組紹介というようなことも行っていただいておりますし、フォーラムに参加がスムーズになるように、アメリカとかフィリピンとかイギリスとかオーストラリアそういった方々に、これも消費者団体の方々との連携もあるのですけれども実はつながりながら、実は最新情報も情報交換をさせていただいているというようなこともやっているところでございます。県としては、去年9月、本当に消費者庁さんも初めてということだったと思うのですけれども、初めて国際会合をやったと。その中でいろいろな気づきもあり、はっきりいえば戸惑い、こういう世界が次の時代にやってくるのかという思いもあります。そういうものをしっかりと受け止める中で、それを、

我々地方自治体でございますから、地方の側もしっかりと受け止めて、徳島という部分をPRするという意味合いでも、全国へ世界へという流れをしっかりと作っていきたいと思っております。

以上でございます。

○新川座長 よろしいでしょうか。

○八木委員 はい。

○新川座長 それでは、山田委員お願いいたします。

○山田委員 よろしくをお願いいたします。

徳島の試み、エシカル消費とか非常に先進的な取組をされていることに対して、心から敬意を表したいと思います。

ただ1点、ちょっと説明を聞いていて非常に分かりにくかった点があります。何かといいますと、県と市町村の役割、立場の違いというのをどう位置付けているのかということです。徳島県が消費者行政に非常に先進的に取り組まれ、高度化すればするほど市町村というものがうまく着いていけるのかどうか。つまり徳島の場合も、今非常に高齢化が進んでいて人口減少が進んでいく。そうした中で市町村の置かれている立場というのは、どんどんマルチなものとして、一人一人の職員が様々な仕事に柔軟に対応していかなければならないのではないかなと思っております。つまり、広域行政としての徳島消費者行政と、それから住民密着行政としての市町村の消費者行政の位置付けをどうされているのだろうかというところを1点お聞きしたい。特に、先ほどの優先順位の問題がありましたけれども、私はちょっと意見が違っておりまして、優先順位というのはそのときの状況に応じて大変変化をするわけです。例えば、見守りネットワーク、そうしたものが市町村にあった場合、今、一番見守りネットワークが動かなければならないのは、多分保健衛生でしょう、間違いなく。高齢者の皆さんの健康状況はどうか、これを見るのが多分見守りネットワークの今の優先順位のわけです。問題なのは、そうではあっても消費者行政という非常に重要なものについて、基礎的な部分をどうやってきちんと確保しておいて、そして市町村の現場において優先順位を高めなければならない問題が起きたときに、どれだけそれに対して専門的に柔軟に対応できる体制、システムを作るのが、私は必要なような気がするのです。そういった面では、消費者行政の優先順位を上げることがいつも正しいということには、フラットで見たらならないのではないかなと思っております。その点について、消費者行政についての都道府県の役割立場と、市町村の役割立場をどういうふうに考えていらっしゃるのかを、ちょっとお教えいただければありがたいと思います。

○新川座長 いかがでしょうか。

○徳島県勝間消費者暮らし政策課長 今、御質問いただいた点でございます。

まさに我々が日々感じているところでございます。県、それと市町村、やはりこれは対等の関係で、県が指揮命令というような形ではなくて、一緒になって作り上げていくものだと思っております。ただ、県は、今申しました県域を含めた広域自治体として、やはり県全体をどういう方向性に導いていくのかという責任はあろうかと思っております。その中で我々は、消費者行政の所管部

局でございますので、消費者行政というものをどういう形に持っていくのかというお話をさせていただいているというところでございます。その中で、市町村は、実際にそれが自分たちの市民なり住民の方々の生活にどういうふうに密接に関連しているのかということ、再度検討されているのだらうと思っております。我々とすれば、実際に見守りネットワークを作れば、例えば現に発生しているこういった問題に対しては対応できるのではないかと。例えば、認知がかかっているような方の消費者被害の防止でありますとか、あるいは日頃接点がない方への見守り活動でありますとか、そういうものができるのではないのかなというように御提案をさせていただいて、それだったら一緒になってやっていけないのではないのでしょうかという話をさせていただいているというところでございます。おっしゃるように市町村の側のリソースというのは限られております。そうであれば、できるだけ既存のリソース、例えば会議でありますとか、そういう運営体、そういったものの活用も同時に図っていかうと思っております。実際、市町村に下りていきますと、地域で活動されているキーマンというのは、どの行政分野をたどっていても実はそんなに、この分野もこの分野もキーマンはこの人、というようなことが結構ございますので、その人にまた更に負担をかけるのかみたいな話も大分言われたりもするのですけれども、いやそれは今やっていることをこういう切り口でやっていただければ対応可能なのですよ、というような説明を県としては丁寧に行っているというような状況でございます。それで優先順位の話でございますけれども、確かにその時期時期に応じて市町村全体の中での施策の優先順位というものは変更されていくのだらうと思っております。ただ、やはり我々とすれば、消費者行政というのは消費者行政だけで室や課を形成しているような市町村というのはありませんので、やはりその中で今までの施策の順位よりかは少しでもそれを上げていただきたいというような気持ちをお伝えし、そのための材料を県から市町村のほうへ提供させていただいているという状況でございます。その中で、見守りネットワークは、確かにおっしゃられるように、健康面の見守りというのが優先される、それも福祉の分野からも大分話をお聞きしたところでございますけれども、そこの中で、もし実際に健康の見守りに入ったときに消費者被害を見つけてしまったら、では誰がどのような形で対応していきますか、みたいな話をしていくと、やはり要るのかなというような感想を持って、実際にそういった取組をさせていただいている、例えばケアマネさんとか、そういうものも徐々にですけれども増えてきているという状況でございます。

決して優先順位を、例えば徳島県のようにかなり高いところに持っていくのではなくて、少しでも現状よりもアップさせる、そういったことを我々としては市町村にお願いをさせていただいている。それもできるだけ市町村のほうの御負担というものも十分考えながら提案もさせていただいているというところでございます。

以上です。

○新川座長 よろしいでしょうか。

どうぞ。

○山田委員 やはり徳島県の特徴は危機管理部に消費者行政を置いているということで、生活の安心・安全というものを重要視した観点の中に消費者行政というものの位置付けをしっかりと明確

にしているのが、私は非常にいいのではないかなと思います。その点でいくと、市町村における危機管理、市町村における様々な問題に対する対応を、これは生活に密着している市町村ですから、そこでの融和性融合性というものを十分に考えてやっていかれると、更にこれから徳島の消費者行政というのは進化をされるのではないかなと期待をしているところであります。

○新川座長 ありがとうございます。

ちょっと時間を過ごしてしまいましたが、その他どうしてもということがあれば、よろしいでしょうか。

徳島県さんからは、本当にたくさんの熱心なお取組のお話をいただきました。特に、質疑の中では、県と市町村の消費者行政の在り方、更には住民あるいは地域の様々な団体を含めた、これからの地方消費者行政の姿について、貴重な御示唆をたくさんいただいたかと思っております。とりわけその中でも、消費生活センターあるいはそこでの相談員の在り方、これらにつきまして、私たちが大いに参考にさせていただくところがあったのではないかと思っております。

なお、今日は、あまり大きな広範の議論にはなりませんでしたが、これからの消費者行政を考えていく上で、府県間の連携あるいは国・府県・市町村を通じた、これからの地方消費者行政の在り方についても貴重な御示唆をいただいたところでございますが、ちょっと時間も過ぎてしまいましたので、徳島県の皆様方の話につきましては以上にさせていただきます。

どうも御協力ありがとうございました。

○徳島県勝間消費者くらし政策課長 どうもありがとうございました。

○新川座長 それでは、徳島県庁からのテレビ参加につきましては、以上にさせていただきます、引き続きまして、ヒアリングのほうを続けさせていただきたいと思っております。御準備のほうを、よろしく願いいたします。

(徳島県退席)

(国民生活センター着席)

○新川座長 それでは、引き続きまして、独立行政法人国民生活センターの皆様方からお話を伺いしたいと思います。

国民生活センターは、もう今さらということもございませうけれども、我が国の消費者行政の中核的な実施機関ということで、全国の各地の消費生活センター等と連携協力をしていただき、地方消費者行政の充実にも熱心に取り組んでいただいているところでございます。

私どものテーマとしております、20年後の地方消費者行政、人口減少あるいは地域社会の衰退や、経済的な停滞といったようなことを考えていったときに、本当にこれからの消費者問題に対応していく、その面での自治体職員あるいは消費生活相談員の方々の能力向上や、あるいは資格取得の推進、これらを通じた消費者行政の専門性の高度化、こういったようなところは、本当に大きな意義があるかどう思っておりますし、また、それに併せて、PIO-NETの充実や活用、これも大きな支えになっていくのではないかと考えております。こうした観点から、本日は、国民生活センターの皆様方から、研修事業、相談員資格事業、PIO-NET事業に関する取組について、お話を伺いたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

本日は、国民生活センター理事の丸山様、それから情報管理部長の河岡様、そして教育研修部長の青木様にお越しをいただきありがとうございます。

国民生活センターの皆様、本日はお忙しいところ、いろいろと諸事多難なことも多々ございますけれどもお集まりいただきまして、本当にありがとうございます。

それでは、恐縮ですが、20分から30分程度で御説明を最初をお願いをし、その後また、委員との質疑応答を40分程度ですが時間をいただければと思っておりますので、よろしく願いいたします。

それでは、御説明方、よろしく願いをいたします。

○国民生活センター丸山理事 御紹介に預かりました国民生活センターの理事を務めております、丸山と申します。

私のほうから、まず資料に基づきまして、事前に事務局のほうからお話のありました研修事業、相談員資格事業、それからPIO-NET事業につきまして、概略、御説明をさせていただきます。

恐縮ですけれども2ページ目「1. 研修事業」の消費者行政職員、消費生活相談員に対する研修の目的と手法というところを御覧になっていただければと思います。

国民生活センターは研修事業を大変重要視しております。対象といたしましては、自治体の消費者行政職員、それから消費生活センターのほうで相談業務に当たっている相談員、それ以外にも教員向け、それからサポーター向けということで、多岐に向けて研修事業を行っております。研修事業について中身を御存じではない委員の方もいらっしゃるかと思いますので、こちらのほうのポイントについてまず説明をさせていただきます。

具体的には下のほう、まず消費者行政職員研修ですけれども、こちらのほうにつきましては自治体の消費者行政職員の方、着任された方で、まだまだ消費者行政についての基礎知識が少ないという方も多数いらっしゃるということです。こういった方々に基礎知識を学ぶ場という形で用意をさせていただいています。消費生活相談業務以外にも、例えば消費者教育、それから見守りネットワーク等の必要性についても学んでいただければということで研修の場を用意しております。それから、相談員向け研修ということですが、こちらのほうにつきましては主として専門・事例講座ということで、ケーススタディを中心といたしました事例検討ということを私どもは重視をして行っております。具体的には、我々のほうで相模原のほうで研修施設がございますけれども、こちらのほうで少人数で討議をしていただいて、具体的な事案に対する対応について議論を深めていただいて、柔軟な形で相談に対応していただく、ということの主眼にしております。研修のテーマにつきましては、情報通信サービスとか、キャッシュレス決済、それから金融・保険等々ということで、多岐にわたるテーマを用意させていただいております。

それから、遠隔研修も実施をしています。相模原に来られないという方についてのお声も多数寄せられているということです。こちらのほうにつきましては、国民生活センターにおきまして、必要な知識、法改正等について、映像コンテンツ化ということで、消費生活センターに対してインターネット配信ということで行っております。今年度につきましては12本ということで配信数を用意させていただいております、1,000か所、5,700名程度ということで、延べの受講

者数ということで、受講していただいているということでございます。具体的には、下のほうですけれども、こちらのほうでアカウントを御用意してございますので、そのアカウントをパソコンに入力していただいて、基本的にはどの場所のところでも受講可能という形になっているということでございます。

次のページでございます。

こちらのほうは来年度についての研修事業についての見取り図ということで用意させていただいております。今、お話をさせていただきましたように、国民生活センターにおいては、相模原のほうで研修施設がございますので、こちらにて従来から中心になって、研修事業ということで展開しておりましたが、消費者庁による地方消費者キャラバンにおいて、地方での研修の機会の拡充ということで、自治体のほうからもお声が大きかったということでお伺いしておりますので、来年度につきましては、地方開催の回数につきまして大幅に拡充ということで、33回から59回ということで拡充をしておるということでございます。相模原と地方との住み分けということでは、相模原につきましては先ほど来申し上げていますように、グループ討議等を中心とした実践的な知識、技能の習得ということを主眼といたしまして、参加者間の交流ということも副次的な形で実現できればということで期待している一方、地方開催のほうにつきましては、なるべく地元に近いところでということで御用意をさせていただいているということでございます。地方での相談員向けの研修につきましては、回数を拡充ということで20回から35回ということで考えておりますけれども、それに加えて消費者行政の職員向けの研修につきましても、地方での場ということで新設をさせていただきました。こちらのほうにつきましては、ブロック単位で、7か所ほど新規に実施をするということを考えてございます。

それから、徳島県につきましても引き続き実施をさせていただきます。これからはニーズの高い研修、徳島の特徴生かした研修というような形で、なるべく特化するような形でこういったものについて展開をしていきたいということで考えてございます。

それから、下の遠隔研修、インターネット配信につきましても、コンテンツにつきましては12本配信ということで、今年度は維持をしておりますけれども、中身につきましては下のほう、赤のほうで書かれておりますように、拡充ということで行政職員向けのコンテンツについて、これを3本程度という形で用意させていただければということで考えているということでございます。

続きまして、相談員資格事業ということで御説明をさせていただきます。

まず、6ページのところで、いわゆる消費生活相談員資格ということについて触れさせていただいております。こちらのほうは、2016年度から資格試験ということで実施しておりますが、これは2014年に消費者安全法が改正されまして、いわゆる消費生活センター等に消費生活相談員を置くということが決められるとともに、消費生活相談員は「消費生活相談員資格試験」に合格した者、それからこれと同等以上の専門的知識、技術を有すると都道府県知事または市町村長が認めた者から任用されることということになりました。これを受けまして、2016年4月からセンターにおきましては、内閣総理大臣による登録試験機関ということで受けまして、国家資格ということで試験の実施を行っているということでございます。



他方、国民生活センターは、独自に1991年度から、「消費生活専門相談員資格」認定事業というところで行ってございます。こちらのほうについても継続をして実施をするということで、国家資格である「消費生活相談員資格」とともに、「消費生活専門相談員資格」というものを同時に付与しているというところでございます。上の国家資格について更新制が採られていないのに対して、この専門相談員資格につきましては5年ごとの更新制というところで行っておきまして、この更新のときに、いわゆる資格更新講座の受講をお願いして、知識のリフレッシュということでの機会を提供させていただいているというところでございます。下のほうにつきましては、試験につきまして、1次試験、2次試験ということで、仕組みにつきまして記してございます。

それから、試験の実施状況でございます。まず、1次試験、2次試験ということで、箇所数につきましては、1次試験につきましては、20か所ということになってございます。こちらは、下のほうの中期目標というところを御覧になっていただきたいのですが、相談員の資格保有者の地域偏在の解消を図るという観点から、意向調査を実施した上で、資格の保有者数、それから地域バランスを考慮した上で、20か所以上で実施、ということになってございます。そのうち5か所以上につきましては、会場を地域偏在の解消を図るという観点から設置をしておきまして、今年度につきましては、左のほうの日本地図で記したようなところで実施させていただいております。2次試験につきましては、12月に5か所ということですが、北海道と東京、愛知県等々、主として大都市のところを実施しているというところでございます。

次のページでございます。これは、現在の資格の保有者についての都道府県別の状況ということを示してございます。

左のほうは、国家資格のほうの「消費生活相談員資格」ということについての合格者数の累計。右のほうにつきましては、1991年度から実施しております、私どもセンターのほうで実施をしておりました、「消費生活専門相談員資格」の認定者数の累計ということになってございます。下のほうですが、合計のところを見ていただきますと、国家資格のほうにつきましても徐々に合格者数というのが増えてきて、直近では1,900名程度ということになっているというところでございます。

9ページ目、これは、資格試験の実施状況ということでございます。

2016年度から国家資格化となりましたが、それ以前の左のほうについては、専門相談員資格の試験についての状況ということになってございます。2016年度につきましては、国家資格化ということで、いわゆる「取り直し」ということで、受験者数、合格者数ということで、かなり多うございましたけれども、2018年度からは若干合格者数については下がり気味ということになっておりましたが、直近の19年度については、若干増加をしたというところでございます。

次の10ページ目でございます。

専門相談員資格の保有者向けのサービスということで、私ども相談員への就職支援活動への支援業務ということで、地方公共団体等からの照会を受けまして、あらかじめ了解を得ていらっしゃる保留者の方に対して情報を提供しております。具体的には、例えば、人材情報提供サービスということで、左のほうで書かれておりますけれども、資格認定者の中から、地域に居住してい

る方を検索いたしましたして、地方自治体の方への情報提供をしているということで行ってございます。毎年、50件から70件程度ということで実施をしているということです。右のほうでございませぬけれども、これは、自治体のほうから募集がある、相談員についての募集状況について、ホームページで掲載をしているということで、300件弱程度、毎年行っているということ。上のほうの（3）ですけれども、消費生活相談員の人材バンクということで設置をしていらっしゃる、徳島県さんをはじめとした自治体を紹介するコーナーを設けて、人材バンクの周知の向上を図っているということも行ってございます。

次がPIO-NET事業ということで御説明させていただきます。

まず、PIO-NETの概略でございます。これは、既に御存じの方もいらっしゃるかもしれませんが、念のため申し上げます。いわゆる、各地の消費生活センターのほうから、相談を受け付けた消費者の方からの情報につきまして、ネットワークシステムを通じて情報蓄積、各地の消費生活センターを結んだ形でシステムを運用しているということでございます。こちらのほうの効果ということで、上のほうの赤のところの①という形で書かれているところを御覧になっていただけますでしょうか。まず、地元の消費生活センターにおきましては、こうした蓄積されたPIO-NETの情報を基に、相談処理に類似の事例等を参照しながら活用できるという利点があるということ。それから、右下の②のところですが、いわゆる相談情報について、国等の消費者政策に係る企画立案、法執行のところに活用ができるということ。それから③のところ、私ども国民生活センターをはじめ、各種の消費生活センターのほうでもこの情報を基に、消費者への注意喚起というもので活用できるということでございます。左のところでございますけれども、消費生活相談、吹き出しのところ御覧になっていただければと思います。消費生活相談情報につきましては、相談の記録ということで、情報の所有ということにつきましては、あくまでも相談を受け付けた自治体にあるということでございます。PIO-NETデータにつきましては、全国の自治体の協力により収集されております。他方、こういう形で運用しているということですので、後ほど説明させていただきますが、システムの刷新、それから運用の変更ということにつきましては、自治体との間の合意形成が必要ということが不可欠ということになっているということです。

続きまして、13ページを御覧になっていただけますでしょうか。

PIO-NETにつきましては、現在5年ごとに刷新ということで行ってございます。2020年度中に現在のPIO-NET2015のリース期間が終了ということになりますので、次期のPIO-NETを見据えまして、センター内に、刷新検討会という形で外部有識者も交え検討会という形で設置をさせていただきました。具体的には、下のほうに書いてありますように5回程度会合を開きまして、参加者としたしまして、自治体の関係者、行政職員の方、相談員の方、それからシステムの専門家、AIの専門家を交えて実施をしたということです。この検討会では、消費生活センターの意向というものを確認するためのアンケート調査ですとか、現場における相談現場についてのヒアリング、それから、現行業務・システムについての分析結果等も併せて検討した上で、次期及び将来のPIO-NETのあり方について報告書をまとめたところでございます。

具体的な報告書の中身、概要でございますけれども、次の14ページのところに記させていただきます。

いてございます。

基本的な方針といたしまして、消費生活相談業務、それから消費生活相談の情報の収集・分析・提供のところの充実を図るということは大前提でございますが、行政全体のコスト負担を減少させていくということで、必要となるシステムの基本方針を策定するための検討を行い、優先的に取り組む事項ということを打ち出させていただきました。下の方ですけれども、ABCということで記させていただいております、優先順位が分かるような形で取りまとめをさせていただいております。こちらのほう、中身のほうは省略させていただきますけれども、説明の関係上、網掛けのところについて、次ページ以降、説明を重点的にさせていただきます。

15ページのところを御覧になっていただけますでしょうか。

こちらのほうの入力軽減、でございますけれども、いわゆる法人についての名寄せという形で言われているものでございます。現状、相談員のほうで消費者の方からの聞き取りベースで様々な表記で事業者名についても入力になされているわけですけれども、事後に分析をするときに、表記の揺れがございますと分析がなかなか効率的に行いにくいということがございますので、あらかじめこういった事業者名についてデータベース化をした上で、相談員にはそこから選択をしていただくという形で表記の揺れを防ぎ、事後的な形で分析をしやすいという形でさせていただいているものでございます。こちらのほうについては、入力負担についての軽減の観点から、次期のシステムの刷新で実現をしたいということで考えているものでございます。

続きまして16ページ、これも入力負担の軽減ということでございますけれども、いわゆる内容キーワードについて、AI技術等を活用した上で、入力についての負荷の低減ということ、それから業務の効率化ということを図れば、ということで考えてございます。

具体的には下の右のほうのところの四角囲みのほうで、内容等キーワードの例ということで記させていただいております。例えば、あなたは選ばれたというようなことで、電話で呼び出されて喫茶店で会ったところ、商品をしつこく勧められて契約してしまったというようなことについて、相談員に対してキーワードの候補ということで、例えば下のアポイントメントセールス、当選商法、強引という形でそれを明示化した上で、適切なものを選択した上で、キーワード付与ということについて効率化を図れば、ということで考えてございます。現状では、マニュアルを参照しながら、そういったキーワード等を付与するということもありますので、それをできるだけ省力化するというところで、登録日数の短縮化ですとか、相談情報についての迅速な共有というようなことで、貢献できるのではないかと考えてございます。なお、内容等キーワードにつきましては、まずは実証実験という形で、実現可能性について確度を高めつつ、具体的な運用という形でつなげていきたいということで考えてございます。

最後でございます。

相談方法（チャネル）の多様化ということでございますけれども、いわゆるチャットボットを利用した消費者への情報提供ということについて企画をしております。具体的には、PIO-NETについて蓄積された情報を活用して、消費者が自己解決できるような情報提供を行う、AI技術を活用したチャットボット対話形式という形で、情報提供するというようなことを考えています。こ

れは主として、なかなか電話での相談というような形でこちらのほうにお申し出していただけないような状況にある若年層について、気軽に相談できる環境を提供したいということも考えているものでございます。具体的には、下のほうで書かれているようなイメージのものについて、御提供させていただくことを考えているということでございますが、こちらのほうについても、やはり本格運用の前に、実証実験というものを踏まえた上で、きちんとした形で運用させていただければと考えているということでございます。

まずは、国民生活センターの取組について御説明をさせていただきました。以上です。

○新川座長 どうもありがとうございました。

ただいま、国民生活センターのほうから、私どもが重要なテーマとしております、研修事業、そして相談員資格事業、それからPIO-NET事業の現状と、それから特にPIO-NET事業につきまして、今後に向けての新たなシステムの導入や、そこでの課題等についてお話をいただきました。

各委員から御質問等をいただければと思います。いかがでしょうか。

どうぞ、池本委員、よろしくお願ひします。

○池本委員 池本でございます。御説明ありがとうございました。

国民生活センターは、まさに我が国の消費者行政の人材や情報の中核として、本当に努力しておられるし、課題が次々出てくるごとに、それに対応しておられるというのは大変だろうと思います。

特に、2点質問したいことがあります。

まず、第1点は、4ページの研修事業に関連してですが、地方の相談員あるいは職員、特に職員の場合は、現場を離れて相模原まで行って、例えば2日とか、じっくりとやるというふうには、なかなか時間が取れないので、地方開催の声が非常にニーズが高いというのは以前から聞いておりました。この地方開催が、相談員、職員向けが33回だったのが59回と大幅に増えて、おそらく職員の皆さんは大変ではないかと思うのですが、特に私がここで期待しているのが、職員研修のことであります。

従来相談員研修は、回数も含めて非常に充実していましたが、職員研修というのがどうしてもなかなか広がらなくて、そのために、全国の消費者行政の職員が、何をすればいいのか、あるいは職員の資質をどうやって向上するのかというのが、ずっと課題だったのですが、消費者庁も次期の1つの課題として、職員の研修受講8割を目標にすると掲げております。そうすると、国民生活センターで、まず、何をどのくらい学ぶ必要があるのかというまさに模範演技をしっかりと作って、できるだけ各地で広げていただく必要があるのですが、それだけでは職員の8割をカバーすることはもちろんできないことになります。質問したいのは、その先の取組はこれは国民生活センターとしてできることなのか、あるいは消費者庁がもっと何か施策をプラスする必要があるのかということですが、各都道府県でも、国民生活センターがやる水準にできるだけ近づけてしっかりと市町村の職員向けの研修をやってもらいたいと思うのです。そこに向けた中身作り、あるいは教材あるいは講師体制とか、こういうものを準備していくというのは、これは国民生活センターで何か検討されているのか、あるいは消費者庁にそこは頑張ってもらわなければならない

ということなのか、その辺りについてが、まず1点であります。

2点目は、消費生活相談員の資格試験のことであります。これは、9ページの実施状況に関連しての質問であります。2016年度から新資格試験で、受験者数も大幅に増えておりますが、ただ、これは現職の旧3資格の保有者が新しい国家資格を受けると、5年以内に受けてくださいという、そのためにどんと増えて、例えば合格者数が2016年は735人ですが新規の人は303人で、そうすると430人くらいは従来の現職相談員が合格していると。それが、このところ一段落してきていて、だんだん270とか325とかだんだん落ち着きがあって、もう1年ぐらいで収まって行くと思うのですが、心配なのがそれを除く新規の合格者数というのが、2018年が158、2019年が225となると、以前の数字とあまり変わらない数字になっているのです。もともと国家資格化することによって消費生活相談員というものの社会的な存在感を社会に大いにアピールしてこれを目指す人を増やす、受験者も増え、そして新規の人の合格者も増えていく、それが各都道府県、市町村の質の高い相談員を供給するということだったのですが、なかなかここが十分できていない。受験者を増やしあるいは新規の合格者を増やすために、これは国民生活センターとして何かこういう取組とセットで増やしていくということなのか、あるいはこれも消費者庁の側で何かこういうことを検討してほしいというのがあるのかどうか。

以上2点、お伺いしたいと思います。

○新川座長 よろしくお願ひします。

○国民生活センター丸山理事 御質問ありがとうございます。

まず、消費者行政職員向けの研修ということでございますけれども、来年度予定につきまして、いわゆる消費者行政職員研修ということにつきまして、国民生活センターが企画立案するタイプのもは、共催先である都道府県の協力を得た上で7回実施という形になっております。それ以外に下のほうですけれども、ピンポイントで国民生活センターが都道府県等で御用意しておやりいただいている研修のメニューの中のところで講師を派遣するというような形のタイプのものについての消費者行政職員研修支援コースというものを新設いたしまして、これは2回ほど実施をするということで、準備をさせていただきます。その上で例えばテキストですとか、講座の中身についてどのように充実をさせていただくのかということにつきましては、まずは来年度について、ある程度のものについて御準備をさせていただいて、受講者の方の反応、それから受講率といったものについて、それを踏まえた上で次年度について更にどういう形の方策があり得るのかということについて、少し探っていきたいということで考えています。来年度についてきちんと準備をさせていただいた上で、受講率をアップさせていただくということが重要だと思っております。その点は、都道府県のほうの御協力が不可欠だということで思っておりますけれども、そういった支援を得た上で実現していきたいということで考えてございます。

それから、資格試験のほうでございますけれども、新規のほうの資格取得者のところにつきまして、伸びていないのではないかと、ということでお話があるのかと思っておりますけれども、こちらのほうについても、我々のほうは新規の資格取得者の獲得ということで、新しく参加をしていただく受験者層を拡大したいということで、例えばハローワークですとか、それから大学、企業のほ

うで、お客様相談のようなことで担当されています、ACAPさんといったようなところの関係機関、関係個所のところに、まずはこちらのほうの資格試験についてアナウンスをさせていただいた上で、新規のほうの資格取得者ということについて拡大をさせていただければと考えてございます。それから、来年度の受験申込書において、この試験の存在をどこで知ったかについて伺い、それを分析した上で、更にどういった形で取得者の拡大というのがあり得るのかということについての方策についても検討したいと考えてございます。

○新川座長 いかがでしょうか。

どうぞ西田委員、お願いします。

○西田委員 御説明ありがとうございました。

遠隔研修についてお伺いしたいなと思ったのですけれども、これは12本ぐらいの配信をしているという部分ですけれども、これは今までに作られたものの種類が12種類あるという感じですかね。どんな内容になっていますでしょうか。

○新川座長 お願いします。

○国民生活センター青木教育研修部長 研修部長の青木でございます。

この12本は、毎年新しいものを独自に作っておりまして、それを毎年配信しております、過去のものについても今後活用は考えているのですけれども、一応毎年12本、新しいものを作って、配信しているという形をとっております。

○西田委員 その12本は、受講したい人が自由に3番目と4番目を見たいと、そういう感じで選択できるようになっていますか。

○国民生活センター青木教育研修部長 はい。我々が用意している特定のサイトにアクセスしていただきまして、その中で12本がパッとリストが出てきますので、そこから好きなものを選んでいただいて、それぞれのコンテンツは大体90分前後になっておりますけれども、一気に90分御覧いただくのは大変なので、なるべくチャプター分けをしまして小分けで空いている時間などに学んでいただけるような形で工夫をしているところでございます。

○西田委員 ありがとうございます。

地方でヒアリングをしたときに、なかなか相模原まで行くのが大変なので、そういう配信があるといいなということを言われていて、そのときの印象だとあまりそういう配信サービスがないような感じの言いぶりだったのであまりされていないのかなと思ったのですが、現状でもそういうサービスが利用可能になっているということですね。

○国民生活センター青木教育研修部長 先ほど理事のほうからも申し上げましたけれども、配信箇所数でいうと大体1,000か所ということでございますので、ほぼ全国の自治体のところについては網羅できているのかなということで、一応配信を御希望されるところについては、お申し込みをいただいてこちらからアカウントを発行させていただいておりますけれども、1,000か所ですので、大体1,700ぐらい自治体がございますけれども、消費生活センターなどを設けていない小さいところもありますので、1,000か所ということですので、御希望いただいているところについては配信を見ることができるとはなっております。

○西田委員 ありがとうございます。

それは、1,000か所でIDを発行して、そのIDがもらえると、基本的には、IDを取得した場所にあるパソコンであればどこからでもアクセスができるようなイメージでしょうか。

○国民生活センター青木教育研修部長 役所の中のパソコンでも大丈夫ですし、御自宅のパソコンなどでも大丈夫ということで、1つのセンターに1つのIDを差し上げていて多重ログインができるような形にはなっているので、勤務時間中、勤務時間外に見るかどうかというのは、それぞれの皆さんにお任せはしていますけれども、基本的にはどのパソコンでもアクセスしていただくことができます。あと、スマートフォンなどでも見るすることができます。

○西田委員 そういう意味では、以前に自治体に対するヒアリングでお聞きしたときには、オンライン講座のことを知らない方もおられました。

○清水委員 名古屋市の場合ですと、月に1回遠隔研修時間を取っていきまして、相談員の質の向上のために、表で実施状況を管理しておりチェックしています。

センターの了解のもと、スマホに入れて、通勤時に聞いています。規模の大きな消費生活センターは徹底されているのですが、小さなセンターですとできているところとできないところとあるようです。遠隔研修が始まり5年ぐらいになるかと思いますが、現場では非常にありがたく利用させてもらっています。

○西田委員 ありがとうございます。

今、毎年12本新たに作っていくということなのですが、これは今後の課題というか、こういう分野の要望があるとか、そういうのはございますか。

○国民生活センター青木教育研修部長 一応配信の業者さんとの契約の関係もありまして、あと講師をお願いしている先生との関係もあって、これまではコンテンツの持ち越しというのをやっていなかったのですが、今回から複数年契約ということで、過去に配信したものの、内容的に古くなっていないものについてはまた配信するというようなことも検討しておりまして、あと、どんなテーマを取り上げてほしいかにつきましても、ニーズ調査などもやっておりますのと、あと、全部見ていただくと最後にアンケートの画面が出て参りまして、そこで習熟度なども確認すると同時にいろいろな御要望等も吸い上げられるような仕組みになっておりますので、そういったところで改善を重ねていくということでやっております。

○西田委員 ありがとうございます。

複数年度ができるのは、大変いいのではないかなと思います。

もう一点なのですが、今度はPIO-NETなのですが、これは非常に大事な日本の財産ではないかと思っておりますけれども、今刷新検討会で取り組む項目の優先順位を付けてされているということなのですが、今後も継続的に改善をしていく必要があるかなと感じています。

今優先順位がAになっているのは、これは具体的に改善が今進められつつあるということかなと思うのですが、中には改善方針の2番で蓄積されたデータの高度活用という項目が書いてあって、その説明に、過去のデータから傾向を分析して類似案件を抽出するというようなことが書いてあります。これは非常に今後大事なだろうと個人的には思うのですが、優先順

位がCになっていて、近々には実施しない項目と整理されているかもしれませんが、こういうのは長期的改善を持続的にしていくというような計画になっている感じでしょうか。

○新川座長 お願いいたします。

○国民生活センター丸山理事 御質問ありがとうございます。

刷新検討会のところで優先順位を付けてということですが、こちらのほうについては、現場のほうでニーズが高いですとか、技術動向踏まえてとりあえずのものという形でさせていただいたところがございます。それから、やはり一番大きなものとしては予算がございます。限られた予算の中で、何を優先順位を付けて実現をしていくのかということと考えていったときに、先ほど御説明をさせていただきました名寄せですとか、キーワード付与ですとか、チャットボット、こういったものについて早急に取り組まなければいけない案件だろうということで、実証実験を含めてやらせていただいくわけでございますけれども、今回委員の御指摘がございました蓄積されたデータ高度活用、これはイメージとしては相談員向けの支援としてのチャットボットというものについて、どうだろうかということ考えているということでございますけれども、こちらのほうにつきましては、まずは対消費者のほうのチャットボットというのを実現していくのが優先であろうということで、今回の刷新のところではなかなか難しいかなということ考えてございますけれども、将来的には5年後については、もし予算状況等を許すのであれば、できる限り実現していきたいと考えているところでございます。

○西田委員 ありがとうございます。

○新川座長 よろしいでしょうか。

それでは、八木委員、お願いします。

○八木委員 ありがとうございます。

今の西田委員と重なるところも結構あるのですが、インターネット配信されている研修というのは、90分ですと、やはり長い感じを受けます。最近の事例だと、マイクロラーニングという手法で、3分とか5分に細切れにして、通勤上でも学べる内容にできれば、特に若い人たちはそういう学びというのになれているので、よろしいのではないかなと思いました。

更には、単純に一方向的にシステムから学ぶだけではなくて、5、6人の人たちが集まって、提供されたマテリアルを使いながらオンラインでインタラクティブに議論をしながら学べるようなことができれば、もっと盛り上がった形で学びの多いものができるのではないかなと思いました。

もう一つは、チャットボット、AIなのですが、是非おやりになるといいと私も思いますけれども、もう一方で2,000人あるいは7,000人というような相談員の皆さんがいらっしゃる中で、この知恵をもっとネットワークした形で使えないのかなと思いました。例えば、「こういう事例があって困っているのだけれども」とネット上で2,000人の皆さんにシェアして、対応事例を共有したり、あるいはお互いにアドバイスができるような仕組みというのができないのかなと思います。そのようなシステムがあれば、今はテキストマイニングも非常にうまくできるようになってきていますので、データの蓄積もより進み、チャットボット、AIに様々な事例を反映した形で活用することも可能になるのではないかなと思いました。



○新川座長 ありがとうございます。

もし、何かございましたら、国民生活センターのほうでお考えのことがあれば、よろしいですか。どうぞ、山田委員、お願いします。

○山田委員 似たような質問も含めて2点ほど。

1つは消費生活の中で、これから大きな問題というのは、まず1つは高齢者が増えていくということと、外国人が増えていくということだと思います。

今、日本の平均年齢は47才ぐらいになっていますから、高齢者が大変多い中で、そういう人たちに対するアクセスをどういう形で研修も含めてやっていくのかというのが1点。それから、やはり外国人でも、もはや正規に厚生労働省に届け出る外国人労働者が150万を超えているのですかね、正規ですから、正規ではない人も入れたらどうなるのだろうと思うときがあるのですけれども、そうした観点からは、そういった人たちは消費者問題についてどういう形でこのコミットさせるのか、研修をするのかみたいな話はあるのかということですか。

それから、ネットに関しては、私はやはりどこかでオープンリソース化すべきではないかなと思います。一々入力をして作業させていくという時代ではないと思いますね。実際問題として、我々いろいろな消費者情報を得るときには、例えば料理屋さんだったら食べログを見ますし、それから物を買うときは価格.comを見るし、それから旅行に行くときはトリップアドバイザーを見てしまうわけですね。それは全てオープンリソースで、口コミが出ていて、それを見て行動することになっている。PIO-NETを見ると、なかなか大変なのですよ。今ちょっと開いて見ていたのですけれども、一般の人がこれをすぐに見られるようなものではないなという感じですし、見たときに本当に知りたい情報が得られるかということ、ずっと今僕が見ていた範囲では、これはきついなというのが正直な感想です。それに対して、また書き込みができないのだろうか、質問ができないのだろうか、口コミができないのだろうか、今はもうそういう世界にインターネットはなっているので、ウィンドウもリナックスでアンドロイド系で凌駕されている時代ですから、やはりオープンリソース化していく、そしてそのオープンリソースをいかに正しい形に直していくのか、監視していくのかというような体制には変わらないものなのではないでしょうか。

○新川座長 それでは、国民生活センターのほうから、よろしく願いいたします。

○国民生活センター丸山理事 御指摘ありがとうございます。

なかなか難しい点もあろうかと思いますが、まず、初めのほうの御質問については、例えば高齢者ですとか外国人の方へ分かりやすい情報発信というのを、いかに発すべきかということではないかと捉えました。そういう意味では、国民生活センターの広報部のほうで、例えば高齢者のほうについては見守り新鮮情報という形で、イラストの1枚紙で、消費生活についてのトラブルの事案が現在発生していますと、あるいは流行中ですという形で、例えば福祉関係者の民生委員さんですとか介護ヘルパーさんですとかそういう関係者の方に伝達しやすいような形で、イラストを入れて分かりやすいような形で情報発信をして、関係者の方にリーチをさせていただくということは工夫をさせていただいているつもりです。

それから、外国人についても、足元、国民生活センターのほうで訪日外国人のほうについての

ホットラインという形で相談窓口を開設をさせていただいております。具体的には、例えば中国からの方などからの御相談が多いのですけれども、直近でも足元の相談事例という形で整理をさせていただいて、情報提供をさせていただきました。まだまだ訪日外国人の方に直接分かりやすい形でそれいったものを還元するという形のところを整備されているわけではないのですけれども、もう少しそういった相談窓口のところで要望があれば、委員御指摘のあったような、直接リーチをさせていただくこともあり得るかなど。今窓口がありますよということでアナウンスをするので精一杯というところがございますので、そこら辺については少し工夫をしていきたいと考えてございます。

それから、書き込みということですが、ちょっとずれてしまうかもしれませんが、国民生活センターはトラブル・メール受付箱ということもやっております。例えば、すぐにSNSのような形で対応策について御教示するということはちょっと難しいのですけれども、例えばこういったものについて、トラブルがあったのだけれどもどうしたらいいのかということについて、メールベースで受け付けをさせていただいて、我々のほうで中身のほうの検討をさせていただいて、そちらについてはこういう形で解決の方法があるのではないかとということについてまとめて提示をさせていただくという工夫もしております。ただ、即時性という形ですぐにレスポンスするというのは、ちょっとまだ難しいところがございますので、そこら辺についてはまだまだこちらのほうでも工夫をしていきたいという形で考えてございます。

○山田委員 マルチ言語化はしていないということですね。それが1点ですね。

それからもう一つは、メールで一々やっていくというのは非常に手間がかかりますし、本当はまさにチャットボットがありますけれども、そうしたものが簡単にできるようになれば、そんな必要はないわけですね、はっきりいって、そのときにきちんと見てればいいだけ、干渉していればいいだけの話なので、その点ではやはり改善をお願いしたいと思います。

○新川座長 国民生活センターから、どうぞ。

○国民生活センター丸山理事 ありがとうございます。

チャットボットについては、どうしても定型化された質疑応答というのが前提としてあります。消費生活相談はものすごい多様な相談が寄せられるというようなことがあって、なかなかすぐにそういった形でチャットボットのところで全ての相談に対応するということは、ちょっと難しいのではないかなと感じております。まずは、今回刷新のところで実現するものとしたしましては、一定の分野のものについて少しチャットボットで対応できるというものを発展させていって、更にその分野を拡大させていって、できるだけすぐに手軽に回答とかが得られるような形のを拡大していきたいということは考えてございます。

あと、マルチ言語化については、部内のほうでも必要性というか、それについては認識しております。できれば実現する方向で考えていきたいと思っております。

○新川座長 八木委員、どうぞ。

○八木委員 山田先生がおっしゃったのと近いことを先ほど私も申し上げたつもりでしたが、今のお話でももっとリアルタイム化をやっていかないと、相談員の皆さんに役に立つシステ

ムにならないのではないかとという危惧を持ちます。

今、自分でシステムを開発する必要はなく、一般のソフトウェアでも数千人をネットワークして相談することはすぐにでもできます。やはりリアルタイム、オンラインで対応できるような仕掛けというのを持たれたほうがいいのではないかと思います。毎日そういう仕事を現場で見られる清水委員のほうが、ニーズについては詳しいのではないかと思いますけれども。

○新川座長 どうぞ。

○清水委員 ありがとうございます。

ニーズはあります。私は刷新に過去4回ぐらい経験しておりますが、刷新するたびに現場はすごく大変です。しかし、明らかに楽にはなっています。予算の関係があり優先順位で刷新されますが、本当は助言等を、私などは本当にたくさんしゃべるので、音声入力して、その後編集する、早くそれを実現してほしいなというニーズはあります。私たちの作業が楽になるというのもありますが、やはり市民サービスの向上が重要だと思います。若者がチャットで話したいという現場のニーズはあるので、なかなか私たちも大変なのですけれども、今後は是非国民生活センターには意見を伝えながら、進めていけたらいいなと思っております。

○新川座長 ありがとうございます。

尾嶋委員、どうぞ。

○尾嶋委員 PIO-NETの今のお話にも関係があるのですけれども、PIO-NETは消費者政策の企画立案、法執行に活用という非常に大きな役目があります。相談員のほうから見ますと、いろいろな意見があるかと思えますけれども、非常に広範囲な相談が入って来ますし、それから非常に深いものもありますし、新手のものもありますし、本当に様々なので、それらをいかに正確に詳細にPIO-NETに入れていくかというのが相談員の役目であり課題です。そのためには聞き取りを十分にしないといけないということで非常に時間がかかったり、入力に関しても時間がかかりますので、今日の御提案や、お示ししていただいた入力負荷軽減というのは、更に積極的にやっていただきたいと思っております。

これからますます高齢化が進みますと今もそうなのですけれども、高齢者からの聞き取りは更に難しくなってくると思います。ですので、ポイントを押さえた入力をしないと、先ほどお話しした法執行とか企画とかそういうものにつながらないということがありますので、その辺りの状況を、皆様にも理解していただきたいと思っております。

○新川座長 ありがとうございます。御参考にしていただければと思います。

その他、いかがでしょうか。

よろしいでしょうか。時間も、また予定の時間を少し過ぎております。開始の時間が遅れまして、国民生活センターの皆様方には、お待たせをすることになりまして申し訳ございませんでしたが、そうはいいまして時間も限りがございますので、この辺りにしたいと思っておりますが、各委員、よろしゅうございますでしょうか。

○複数の委員 (首肯)

○新川座長 ありがとうございます。

国民生活センター様のほうからは、研修事業、そして、資格の事業、それからPIO-NETの改修につきましてお話をいただきました。

研修につきましては、やはり即地的な、特に地方行政との関わりでいえば、それぞれの地域での職員研修あるいは相談員研修、これの充実をどういうふうにしていくのか、そのためにも地方公共団体との連携協力というのはポイントになりそうだなということでお話をいただきました。

また、資格事業につきましても、せっきくの国家資格化を通じていかに充実をさせていくのかというときに、現状のままですとなかなかというところもあって、やはりこれからはいろいろな関係団体との連携協力、もう既にハローワークその他進めておられるようでございますけれども、もっとこれを有機的に効果の上がる方法というのを考えていかないといけないと、そういう段階なのかなと改めて思いながらお話を聞かせていただきました。

PIO-NETの活用、これもシステム改修が進んでいるようでございますけれども、こちらも本当に相談員の方々の業務を支援できるようなPIO-NETとはどういうPIO-NETなのか、もう一方では消費者一般に使いやすいPIO-NETとはどういうPIO-NETなのかと、こういう視点から更に検討の余地が、いろいろと御指摘をいただいたところではないかと思っております。

本日いただきました様々な情報を、私どもこれからの地方消費者行政を考えていく上でも大いに参考にさせていただくところが多々ございました。改めて感謝を申し上げまして、本日のヒアリングは以上にさせていただきます。どうも長い時間ありがとうございました。

---

### 《 3. 閉会 》

○新川座長 それでは、以上をもちまして、本日の第29回になりますが「地方消費者行政専門調査会」につきましては、閉会とさせていただきます。

お忙しいところ、お集まりをいただきまして、どうもありがとうございました。