

第 29 回地方消費者行政専門調査会における議論の整理

令和 2 年 5 月 15 日

消費者委員会事務局

【地方消費者行政に関するヒアリング①徳島県】

	項目	意見等
1	見守りネットワークの持続的な活動	見守りネットワークを設置した後、2年目、3年目と続けていくと、情報提供以外に何をやったらよいかわからず行き詰ってしまうところが多い。徳島県内ではどうか。県のバックアップはどうしているか。
2	広域連携	広域連携で、委託した自治体は消費者業行政への意識が低下してしまう傾向が全国的に見られるが、徳島県では全県で見守りネットワークが設置されていて素晴らしい。どのような連携であるか。
3	若年層の消費生活相談員資格の取得	消費生活相談員の資格は国家資格となり、市民からの信頼も大きく変わった。資格取得に年齢制限はないので、大学生など若年層にも勉強して資格を取得してもらいたい。
4	財源と人員の確保に関する市町村へ働きかけ	徳島県では、財源も職員も充実している印象だが、市町村へはこれらの充実に関して働きかけをしているのか。
5	相談員の確保	相談員不足を市町村だけで考えるのではなく、県で考えるべきというご提案だったが、具体的に、県ではどのような取組をしているか。
6	財源の確保	徳島県で消費者行政に予算がつけられている背景には、消費者庁のオフィスがあったり、知事が熱心に取り組まれていることがあると思うが、その他に理由はあるか。
7	国際的な取組	世界を視野に入れた活動をしているのが、特徴的で素晴らしい。国際会合を開催した後、何か具体的なアクションにつながっているのか。また、世界に影響を与えた事例はあるか。
8	県と市町村の役割	広域行政としての県の消費者行政と、住民密着行政としての市町村の消費者行政は、どう役割分担しているのか。

	項目	意見等
9	消費者行政の自治体の中での優先順位	見守りネットワークにおいて、現時点で優先順位が高いのは保健衛生の分野。重要なのは、消費者行政の重要な部分の基礎を確保しておいて、いざ消費者行政の優先順位を高めなければならない問題が起きた時に、どれだけ柔軟に対応できる体制・システムを作るかだと考える。
10	県における消費者行政部局の位置づけ	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ころ。生活の安心・安全というもののの中に消費者行政を明確に位置付けているところが良い。生活に密着している市町村が、そことの融和性・融合性を考えてやっていくと、徳島の消費者行政は進化していくだろうと期待している。

【地方消費者行政に関するヒアリング②国民生活センター】

	項目	意見等
1	インターネット配信による研修	<p>インターネット配信されている研修について90分は長い感じを受ける。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になれている。</p> <p>更には、単純に一方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。</p> <p>チャットボット、AIの活用も進めるべきだが、7,000人の相談員の知恵をもっとネットワークした形で使えないか。例えば、「こういう事例があって困っているのだけれども」とネット上で相談員にシェアして、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ができないか。そのようなシステムがあれば、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。</p>

	項目	意見等
2	PI0-NET①	PI0-NETについて、これは非常に大事な日本の財産。刷新検討会で取り組む項目の優先順位を付けているということだが、今後も継続的に改善をしていく必要がある。改善方針項目の中に蓄積されたデータの高度活用という項目があり、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あるが、これは今後非常に大事。
3	PI0-NET②	PI0-NET データについて、オープンリソース化すべきではないか。いろいろな消費者情報を得るときには、様々なオープンリソースの情報をみて、ロコミがあり、それを見て行動することになっている。PI0-NET は一般の人がこれをみて、本当に知りたい情報が得られるか。書き込みができる、質問ができるといった、今はそのようなインターネットの世界になっているのではないか。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、監視していくといった体制にできないか。
4	PI0-NET③	相談現場では、非常に広範囲な相談が入って来る。それらを正確かつ詳細にPI0-NETに入力するのが相談員の役目であり課題。そのためには聞き取りを十分にしなければならず、非常に時間がかかったり、入力に関しても時間がかかるので、入力負荷軽減というのは更に積極的にやってほしい。

以上