

報告書における視点と提言事項について
～地方制度の将来像との関係を意識して～

池本誠司

1 地方制度調査会小委員会答申（案）の視点と消費者行政における意義

(1) 地方行政のデジタル化

⇒（消費者行政では）

- ・市町村の消費者行政は、独自の取組が未だ整備されていない行政分野であることを踏まえること。
- ・公共私連携を促進する手段として双方向性のデジタル技術として活用することが重要。地域の民間関係者から発信できるシステムを

(2) 公共私連携

- ・地域社会を支える主体についての現状と課題の認識
- ・共助の担い手の活動基盤の整備が必要

⇒（消費者問題は）

- ・行政機能の補完としての官民連携よりも、消費者行政の本来的な取組課題として消費者教育の展開、消費者活動の支援と連携などにより公共私連携を実現する視点が重要。

⇒（今後の消費者問題は）

- ・情報化社会・GAF Aなど事業者と消費者との間の構造的格差は、ますます拡大される。放っておけば実現されない消費者の権利を実現するため、消費者行政の役割は一層重要となる。
- ・消費者行政による事業者の規制と、消費者への支援（消費者教育の推進、消費者市民・消費者団体の育成・連携）を一層積極的に展開する必要がある。

(3) 地方公共団体の広域連携

- ・広域連携による基礎自治体の行政サービス提供

⇒人口減少により市町村単独では担いきれなくなる行政課題を、広域連携により担うことが必要とされているが、課題分野によっては地域社会の活性化のため市町村が庁内連携・公共私連携により支えるべき事項があるので留意が必要。

⇒（消費者行政は）

- ①専門的相談処理機能を確保する広域連携の必要性の側面もある一方で、
- ②消費者啓発・被害防止の課題は、自治体を越えた広域連携による取組よりも、庁内連携・地域連携により地域の住民・消費者に届ける施策の展開が重要。

⇒（例えば）広域消費生活センターを設置して消費生活相談員による個別相談処理を行う一方で、市町村の消費者行政担当職員が定期的に広域センターに集まって、共同して消費者啓発・見守りネットワークの構築の取組を議論しまたは共同して啓発資料を準備し、各市町村に持ち帰って庁内連携・地域連携により地域社会で

実施することが必要ではないか。

2 厚労省「地域共生社会推進検討会最終とりまとめ（令和元年12月26日）の視点と消費者行政における意義

(1)理念 制度・分野の枠や「支える側」「支えられる側」という従来の関係を超えて、人と人、人と社会のつながり、一人ひとりが生きがいや役割を持ち、助け合いながら暮らしていくことのできる、包括的なコミュニティ、地域や社会を作るという考え方。

福祉だけでなく、地域創生、街づくり、住宅、地域自治、環境保全、教育など他の政策領域に広がる。

⇒（消費者行政では）

- ・領域によって広域連携の課題と地域社会の課題とがあることが示されている。
- ・消費者被害防止の地域ネットワーク・地域協議会作りと共通の課題である。しかし、厚労省の構想に未だ消費者行政分野が認識されていない。
- ・消費者庁において厚労省と協議し、位置づけを明確化すべきではないか

(2)アプローチ ①専門職による具体的な課題解決を目指す、②つながり続ける伴奏型支援、③専門職による伴奏型支援と地域住民同士の支えあいや緩やかな見守りの双方の視点を重層的に整備。

(3)市町村における包括的な支援体制の整備のあり方

①断らない継続的な相談支援、②就労・居住など地域社会への参加支援、③地域社会での交流・学び・役割を提供し地域づくりの支援（コーディネート）
地域住民や関係機関のメンバーが議論する場を市町村が設置する。

⇒（消費者行政では）

- ・地域社会における住民の暮らしの安心安全は、地域共生社会のテーマと消費者行政のテーマとで共通である。
- ・消費者教育・消費者市民の育成（学びの場・行動する場・情報交換の場を提供）と連携に向けて行政が支援（コーディネート）する取組方法も共通である。

(4)支援体制整備の基盤

専門職の支援の質を担保するため研修の実施、人材の育成・確保、職員全体への研修。

地域福祉計画の策定を通じた認識の共有。会議体による情報共有・協議の場の機能が重要。都道府県・国の役割が重要。

⇒民生委員・自治会・町内会・老人会などの分野でも担い手の減少が進んでおり、地域住民のつながりを維持するには担い手を積極的に育成しつつ連携する取り組みが必要。

⇒（消費者行政では）

- ・消費生活相談員の相談処理の専門性確保については資格制度・研修制度が整備

- されている。消費者教育・地域ネットワークとの連携の研修は不十分。
- ・ 職員の研修はこれからスタート。消費者行政の専門性向上の視点と関係分野との連絡調整の視点の研修が必要。
 - ・ 消費者問題分野の担い手（消費者団体）の減少は、1990年代以降、予算減少・支援縮小により、特に担い手の減少が顕著であり、担い手の育成が不可欠。
 - ・ 地域共生社会は消費者行政のうち地域の消費者への相談支援と啓発支援の側面の取組（下記㉞と㉟）であり、P I O－N E Tによる情報集約、事業者規制、法制度見直しの取組は消費者行政独自のシステムとして維持することが必要。

★消費者行政は、内容の専門性だけでなく、国と地方の相互作用によって機能するシステムの独自性がある。

㉞専門的知見に基づく消費生活相談体制の整備

⇒消費生活センターの設置、消費生活相談員の配置

㉟P I O－N E Tによる相談情報の集約

⇒P I O－N E Tの機能整備、入力情報の質の向上、相談員の専門性向上

㊱国・都道府県・市町村が相談情報を活用して消費者施策に活用

㉠「消費者向け注意喚起・消費者教育」

→庁・国センも行うが、消費生活センターが地域社会できめ細かな啓発

→地域社会における被害防止の取組は、広域性よりも地域密着・庁内連携・官民連携が重要、これを担う職員のコーディネート力向上

㉡「悪質事業者の規制」

→国・都道府県による法執行、職員の専門性向上

㉢「法制度の見直し」、「事業活動の自主ルール促進」、「政府全体の消費者施策」

→消費者庁による法整備、業界・関係省庁への働きかけ

→消費者行政の司令塔機能

3. 専門調査会報告書の視点と提言事項（追加）

(1) 地域社会における消費者行政の必要不可欠性・機能拡充の必要性の再確認

- ・ 暮らしの安心安全という観点から毎日最も身近に発生する問題・課題は消費者分野
⇒福祉・環境・防犯・教育など住民の生活に係る各部門は暮らしの安心安全という総合的な視点で推進することが重要。
- ⇒命と健康は最重要課題であるが、非常時の課題・非対等性の課題に対応するためには、日常的な課題である消費生活分野でネットワークを形成することが有効である。
- ・ 政策課題として、市町村においても消費者基本計画の策定を求めるべきである。
⇒小規模自治体にまで義務付けることが現実的か否かは検証が必要だが。外部専門家や庁内関係機関・関係機関との協議により作成するプロセス、定期的に検

証するプロセスを通じて、消費者行政と関連分野との連携を推進できる。

(2) 消費者行政の専門性・独自性の意味の再確認

①消費生活相談の専門性

⇒消費者関係特別法の知識、消費者トラブルの最新情報の知識の特殊性・専門性については、情報通信技術の進展、法令等の頻繁な改正、最新の被害情報・対処情報等を把握・整理し、理解したうえで相談処理を行う。

⇒事業者と消費者との間の民事のトラブルに介入し、解決の支援とともに、相談情報を集約し被害防止の施策につなげる行政システムの特殊性・専門性を踏まえたうえで、個別事案の解決だけでなく行政規制違反の聴き取り記録など、消費者行政の基盤情報の収集を担う。

②PIO-NET システムの特殊性・専門性

⇒個別相談処理を統一的フォーマット・キーワードで記録⇒全国で集約

⇒P I O-N E T情報は、啓発の基礎情報として活用、悪質業者の指導・処分の端緒情報として活用、法制度の見直しの根拠情報として活用

⇒例えば、福祉関係者に消費者トラブルの定型的事例や最新事例（地域的なトラブル事例を含）を学んでもらい、福祉関係者が高齢者に助言・救済することではなく、消費生活センターに相談事例を集約することで、国と自治体の消費者行政が展開できる。

③消費者被害の実態を踏まえた国全体の消費者施策の推進

⇒消費者庁は、自ら所管する法制度の運用のほか、政府全体の消費者行政の司令塔として、産業育成省庁における消費者施策についても意見を発信する役割。

(3) 消費者行政における地域ネットワークの構築と「地域共生社会」論

- ・誰もが安心して安全に暮らせる地域社会、誰一人残さない地域社会を構築するには、消費者が自律的に意思決定をして契約行動が行えることが不可欠である。
- ・消費者は高齢者に限らず誰もがぜい弱な状態に陥る可能性がある。ぜい弱な消費者を市場から排除するのではなく、自律的な意思決定を支援する仕組みづくりが必要。
- ・上記厚労省「地域共生社会推進検討会」最終とりまとめ参照
 - ⇒福祉・介護・保健医療・住まい・就労支援・教育・こども・困窮などに関する諸課題を包括的に相談・支援できるシステムを自治体全体で構築すること。
 - ⇒地域共生社会論は、地域における公共私連携を推進する取組であり、地方制度調査会答申の見解と共通する側面を取り出したもの。
 - ⇒消費者支援の課題は広域連携よりも、市町村内で、福祉・介護・保健医療・住まい・就労支援・教育・こども・困窮などに関する諸課題に消費者問題を加えた形の横断的システムの構築から始めることが重要。
- ・地域共生社会構想に消費者行政分野が参画すると、消費者行政の専門性・特殊性が維持できなくなる恐れがあるのではないか？

⇒上記の消費者問題の内容的専門性（消費生活相談員の専門的知見）と、消費者行政システム（相談・情報集約・啓発・法執行・法制度見直しが完結）の特殊性・専門性を堅持することが不可欠。

⇒他の暮らし分野と連携することにより、誰もが安心して安全に暮らせる地域社会、誰一人残さない地域社会がより完全なものになると考えるべき。

(4) 消費生活センターの広域連携の提案と消費者支援との関係について

①相談処理水準の高度化には相談員一人体制よりも複数相談員体制が望ましい。

②他方で、個別相談処理から被害防止・庁内他部門との連携・地域社会における連携を図るには、各市町村の消費者行政窓口と担当職員の配置が不可欠。

⇒個別市町村で独立のセンター設置を目指すことは、消費者行政の機能向上の点で最大限尊重する必要がある。

⇒小規模市町村のためどうしても相談員をおくことができない場合でも、リモート相談システム（Web会議システム等）を設置して、市町村窓口と広域センターの相談員と相談できる体制を作ることが考えられる。

③広域センターと各市町村の消費者行政機能の充実を両方実現するには？

⇒広域センターに各市町村の職員が定期的に参加して被害防止の施策に向けて協議し協働で取組ることが必要ではないか。

⇒資金だけ出して中心市に相談処理を任せることは不適切。上述のリモート相談の活用を考えるべき。

⇒安心・安全な地域社会を作るために、消費者行政職員は各市町村に（たとえ兼務であれ）配置することが不可欠。リモート相談をするためには担当行政職員がいることが前提となるし、職員がいれば国レベルで発出された消費者被害等の最新情報を把握でき、広域センターと連携して各市町村に出前講座等の啓発事業を展開することも可能となる。

(5) 消費生活相談員・職員の役割の拡大

①消費生活相談員は、これまで個別相談処理だけでなく、出前講座の講師へと徐々に拡大してきた。

②職員は、相談処理の補佐役から、庁内関連部署との連携・地域の民間関係者との連携を通じて地域社会における消費者被害防止のコーディネーター役を担うことへと役割の拡大が求められている。

③相談員は、地域の関係団体とのネットワーク形成のコーディネーター役、地域社会での消費者啓発・教育の推進役として役割の拡大を明示的に付与すべきではないか。

⇒消費者教育コーディネーターの配置が、多くの自治体で元教員を配置し、学校教育における消費者教育の推進に取り組んでいる。

⇒元教員のコーディネーターは、学校教育分野を広げるうえでは意義があるが、地域社会における消費者教育の推進、地域の関係行政部門・民間関係者との連携な

どの取組を調整し推進するコーディネーター役が別に必要ではないか。

⇒例えば、ベテラン相談員や消費者行政職員OBなどを配置することも必要ではないか。「消費者教育コーディネーター」と呼ぶよりも、「地域ネットワークコーディネーター」というような幅広い役割として位置づけ、地方消費者行政の取組課題の拡大に見合う新たな人員を配置することが重要ではないか。

⇒消費生活相談員に対する研修の強化において、個別相談処理における消費者関係特別法の研修だけでなく、消費者行政全体の推進を意識した相談処理（行政規制違反事項の聞き取りや記録）、一般市民向けの効果的な啓発方法の研修、見守り関係者との連携を広げるための講師役としての研修、SDGsなど広範囲な消費者市民教育の講師役となるための幅広い研修、地域社会における消費者問題のネットワーク形成のコーディネート役など、研修課題を広げることが必要である。

(6) 消費者行政の財源確保

○消費者行政は内容の専門性だけでなく、国と地方の相互作用によって機能するシステムであること踏まえ、地方消費者行政の体制と財源確保に向けて、国と地方公共団体がそれぞれ将来に向けて格別に取り組むべきことを提示する必要がある。

○消費者庁創設前の約20年間にわたり、消費者トラブルが大幅に増大したにもかかわらず、地方消費者行政予算は大幅に削減された事実と原因を踏まえること、これからの地方行政の役割の重点が地域住民の暮らしの安心安全の確保にあることを踏まえること。

○財源確保の方策としては、次の3つの方法を効果的に組み合わせること。

①交付金措置

今後の消費者行政充実の重点課題を全国的に推進するには交付金措置が不可欠。

⇒一部の地域で消費者行政が停滞し悪質業者が横行すれば他の地域に拡大する。

②地方交付税基準財政需要額措置

将来的には独自財源確保が不可欠であり、国は具体的かつ計画的な施策を引き続き検討すべきである。

⇒地域の消費者市民の育成と連携は地域の実情に応じて独自の展開が不可欠。

③地方財政法10条の措置

消費者行政は各地の消費生活センターがP I O - N E Tを通じて全国统一情報システムを構築していることを踏まえ、持続的な財源確保が必要。

⇒相談受付・事情聴取・助言あっせん処理+P I O - N E T入力 of 業務は、「国と地方が共通の利害を有する事務」として、消費生活相談員の配置の person 費・研修費等の一定割合を国が負担する意義があること、都道府県による法執行（悪質業者の排除）は、悪質業者を放置せず他の地方への伝播・拡大を事実上防止する意義があることを踏まえ、地方財政法10条の措置を検討すべきではないか。