

第 32 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 7 月 1 4 日

消費者委員会事務局

【伊集委員からの近年の地方消費者行政の動向について分析結果の報告・意見（資料 1）】

| | 項目 | 意見等 |
|---|---------------------------|---|
| 1 | 近年の地方消費者行政の動向についての分析結果の報告 | <ul style="list-style-type: none"> ・地方消費者行政の動向に関し、各データに基づき以下の方法により相関関係を分析した結果を報告。 ・狭義の地方消費者行政自主財源予算額(1人あたりの金額)を被説明変数とし、相談件数等の説明変数との相関関係を分析。なお、分析は、全データの他、人口規模別(1万人未満、1～2万人、2～5万人、5～8万人、8万人以上)で行った。苦情相談件数の分析についても同様。相談件数、人件費(自主財源)、基金・交付金、人件費(基金)において高い相関が見られた。 ・苦情相談件数を被説明変数とし、自主財源等の説明変数との相関関係を分析。自主財源、外部有識者、相談窓口、PIO-NET、見守り活動、協議会等の多くの説明変数において高い相関がみられた。 |
| 2 | 分析結果の報告についての意見 | <ul style="list-style-type: none"> ・予算額と消費者教育計画の相関は低いが、予算が消費者教育の推進につながらなかったということか。 ・相談件数と基本計画は若干ネガティブな相関になっているように見えるが、これについては慎重に判断する必要があり、相談件数が少ないからこそ計画をつくっていると理解した方がよい。 ・自主財源と見守り活動、協議会の相関関係がないが、財源には関わらずこれらは組み立てていくことはでき、職員の研修なり資質向上によってコーディネート力を高めていくことが必要となる。 ・外部有識者は相談処理を進める上で必要であり、相談員の意識も高まることが読み取れる。 ・見守り活動、協議会活動に注力することが、苦情相談件数のアップにつながっているのだろう。 ・予算と相談件数の相関が弱いことについての感想や補足説明を伺いたい。 ・この相関結果に加え、現地に行ってヒアリングを行うともう少し分厚い解釈ができるのではないか。 ・自主財源と1万人未満の人件費(基金)の相関が高いのは、自主財源でようやく窓口を立ち上げたと理解。 ・相談員とPIO-NETの管理、入力は、国が措置すべきという思いを確信した。 ・自主財源の在り方や、実際の地方消費者行政のパフォーマンスにどうつながっているのか、ある程度の大きな傾向を読み取ることができた。今後の様々な政策、施策の重要なヒントと捉え、貴重なデータなので、報告書に生かしていきたい。 |

【報告書骨子案について説明・意見（資料2-1、2-2）】

| | 項目 | 意見等 |
|---|-------------------|---|
| 1 | 報告書骨子案について事務局より説明 | <p>これまでの委員間打合せ、前回専門調査会の議論を受け、各委員からのご意見を踏まえた形での報告書骨子案を取りまとめたことを報告。さらに、消費者行政コーディネートセンターについて、事務局で整理したので、委員のご意見をうかがいたいことを説明。</p> |
| 2 | 報告書骨子案についての意見 | <ul style="list-style-type: none"> ・交付税の基準財政需要額の措置について、消費者行政に交付税措置の半分しか使われていないという言い方は、人件費や固定経費など予算上細分化できず消費者行政経費に入れてない部分があるので、誤解を招く可能性がある。 ・市町村の統合化に伴い、予算の効率上、消費者行政予算をかなり大きな目安としての安全安心予算へと組み替えていかなければならない。 ・地域での見守りネットワークをどう構築していくかについてより広い観点で今後展開していく必要がある。 ・見守り体制の構築について、コーディネートを行う機能が都道府県を中心に確立というのは、認識としてもそうではないと思うので、見直しいただきたい。 ・総合化することによって、地域の中で他の部署との連携と、それを支援していく都道府県の役割を整理する必要がある。 ・地域のネットワークの展開上、消費生活センターが市町村の他の部署とも直接つながっていかなければいけないので、民間委託することは真反対の位置づけ。消費生活相談員が従来の相談処理だけではない、消費者行政全体の中で役割を果たすという、議論の深掘が必要。 ・SDGs、エシカル消費、高齢者の活用、Society5.0 などの重要なポイントが丁寧に盛り込んである。感想として、地方の消費者行政が向かう先には、エコシステムの構築があるのではないか。 ・強化交付金に変わり、補助率が2分の1になったことによって、消費者行政の今後に大きな不安がある。 ・相談員の確保について、「都市部は処遇の低さ」と書いてあるが、処遇が非常に悪いのは地方であり、さらに、地方は資格試験向けの講座の受講機会が少ないということが問題になっている。 ・20年後の消費者行政が目指す姿を示している文章と現実を描いた文章が混在している。 ・消費者行政は、基本は行政が直接やるべきである。指定管理者制度などの問題も多くあるので、問題をそのままにして民間委託を進めることはやめるべきである。 ・総合型行政化については、予算は分野ごと取る現状だが、新たな予算の枠組みの在り方も議論すべき。 |

| | 項目 | 意見等 |
|---|---------------|--|
| 2 | 報告書骨子案についての意見 | <ul style="list-style-type: none"> ・地域の資源をつなげるコーディネート機能の担い手は、消費者分野だけではないので、省庁を超えてやっていく部分が共通課題になる。人材育成のところを消費者行政分野だけでやっていくのか検討が必要。 ・ITのところは、人材の共同活用と基盤づくりを共通で行い、ITリテラシーを高めて、連携していけばよい。 ・市町村の総合化に対して、都道府県は市町村の補完と調整と、さらに専門的な分野を担っていくべきであり、その専門的分野を担うときに、コーディネートセンターという形で調整の一番中心と専門家分野の中心というのを、都道府県が事務局を担って、様々なステークホルダーが集まって、全体としての漏れている部分を補っていくような形をつくるべき。 ・業務委託については、市町村が人手不足、技術者不足になり機能を果たせなくなるという前提があり、民間やボランティアの受け入れる状況をつくることが重要。 ・PIO-NETをはじめとしてオープン化は必要。行政が情報を握っているのは、業務委託や指定管理などはできない。一般の人向けにも使えるようにするというオープン化について記載すべき。 ・市町村の行政の担い手として、高齢者をはじめより幅広い地域住民の方々に消費者行政に参加していただくという視点からの委託や連携を考えないと、もはや人材的に無理なので、そういう位置付けを加える。 ・財源の問題は、自主財源など地方任せだけでなく、国の方の努力、例えば消費税の中で消費適正化部分に使うといったことも示すべき。 ・「ふるさと納税」に加えて、エシカル消費やSDGsを前提にすると「企業版ふるさと納税」も取り上げるべき。 ・新型コロナは、孤立化の問題を示す一方で、ネット化することでつながる面もある未来社会像を示してくれた。この未来像を踏まえ新しい消費者行政を構築するというプラス方向の示し方もあるのではないか。 ・民間は常に危険ではないことを理解し、民間と行政がいかに協力する関係を構築するかが大事。 ・SDGsに対し本気で取り組んでいこうという会社を取り込んでいき、行政の中で生かす視点も持つべき。 ・コーディネートセンターについては、物事を解決する機能に伴う権限についても考えるべき。 ・消費者相談業務の現場では、消費者行政の歴史が戻ってしまうのではないかと懸念している。 ・20年先を見越して活動している現場の相談員、行政職員の議論が入っていないとの声がある。 ・新しい組織を作る案は、資源が無い中で、だれが責任を持って作るかについて議論すべき。 ・地域で消費者行政の担い手となる消費者市民サポーターを育成しつつ連携する観点を示すべき。 ・消費者行政以外の様々な行政機関との密に連携を取る消費生活センターは中核として残していく。 他 |

