

座長論点整理資料

資料 1

令和2年7月29日

項目	前回提示した論点（座長メモ20200714）	前回までの議論を踏まえた報告書素案の方向性
1 消費者行政機能と体制について	<ul style="list-style-type: none"> ・20年後には、消費者行政は消費の現場である地方消費者行政において総合的専門的に実施 ・そのための行政体制の構築を展望 ・総合化、広域化、重層化、協働化がカギ ・国地方の公共部門、民間営利、民間非営利の連携、協働、場合によっては融合体制を実現 	<p>【総合的専門的に実施】</p> <p>【総合化、広域化、重層化、協働化がカギ】</p> <p>【国地方の公共部門、民間営利、民間非営利の連携、協働、場合によっては融合体制を実現】</p> <p>○市町村は、地域住民に近いところで安全安心な生活を確立する総合型行政の主役となり、福祉、医療、警察、教育行政等他の関連する行政分野と連携し、現場レベルの対応を総合的に行う体制を構築することが望ましい。＜つなげる行政＞</p> <p>○市町村は、総合型行政化を進めつつ、より質の高い見守りや啓発活動等を実現するため、地域の消費者団体、消費者サポーター、学生、民生委員・児童委員、自治会、生活協同組合や地域の課題に取り組み事業者等とつながる。同時に各主体を効果的につなげ、消費者安全確保地域協議会を更に発展させ、地域コミュニティの再構築の視点ももち、公共私連携を一層深めることが望ましい。＜つなげる地域＞</p> <p>○都道府県は、市町村に対する補完、支援を強化し、専門性を高め、全体を調整する機能を強化していくことが望ましい。また、都道府県は、広域的な相談体制等の構築を支援することが望ましい。＜広域連携の更なる推進＞</p> <p>○都道府県は、市町村単独では対応できない相談に対応するため、市町村の相談窓口や消費生活センターの消費生活相談員、弁護士、消費者団体等必要な関係者が参画し、問題を解決する実践的な対応力を備えた体制を構築・整備することが望ましい。＜専門的な消費者問題への対応＞</p> <p>○消費者庁及び地方自治体は、身近な相談業務や見守り活動、地域での教育・啓発活動等は引き続き市町村に置きながら、市町村、都道府県、国がそれぞれの役割を踏まえつつ、有機的に連携し、補完し合う重層的な体制の構築を進め、行政の対応力を強化する。＜重層的な消費者行政体制の強化＞</p> <p>【そのための行政体制の構築】</p> <p>○推進役として各主体間のコーディネート機能をもつ「消費者行政コーディネートセンター（仮称）」を組織し、取り組むことが望ましい。</p>
2 消費生活相談機能を充実強化した姿を20年後に実現	<ul style="list-style-type: none"> ・20年後の消費者行政において消費生活相談機能を充実強化 ・重層的かつ公共私協働型で消費生活相談体制は充実強化 ・消費生活相談は消費者の権利を回復することができるもの ・現行の消費生活相談センターは強化された機能へと発展 ・消費生活相談員は相談機能の充実と専門性強化の中で20年後には高度専門職（エキスパート）として位置づけ（消費者庁の強化作戦は5年後） ・消費生活相談機能の充実強化のためには、委託や指定管理者制度の活用を含めた公共私協働体制が多面的に多様に機能する姿を想定（民間委託や指定管理者制度については批判的な見解もあることに配慮、特に丸ごと委託への御批判への留意） 	<p>【消費生活相談機能の充実強化】</p> <p>【重層的かつ公共私協働型での消費生活相談体制】</p> <p>○消費者に最も近い市町村は、福祉や医療等消費者の安全安心を守る観点からつながることが必要で、行政部門間の連携が進み消費者行政が総合的・効果的に執行される、総合型行政を行う。都道府県は、市町村に対する補完、支援を強化し、専門性を高め、全体を調整する機能を強化する。国は、それぞれの役割を明確にした上で、重層的な行政体制を構築し、行政間連携体制のみならず地域が連携した消費者市民社会の実現を目指す必要がある。</p> <p>【消費者の権利回復の強化】</p> <p>○消費者問題が多様化・複雑化・高度化・グローバル化していく中で、都市部や過疎地域等を問わず、いつでも誰でも、安心して相談でき、かつ適切・迅速に消費者被害に対応でき、同時に、新型コロナウイルス感染症で経験したような社会情勢の変化にも柔軟に対応できる相談・被害救済体制を整備していくことが必要である。</p> <p>○このため地方自治体は、多様化・複雑化・高度化・グローバル化する消費者問題に対し、相談から問題解決までの一貫した対応力を備えるため、警察とも連携を進め、各分野の専門家と連携し訴訟をも見据えた対応を行うことが必要である。</p> <p>○国においても、多様化・複雑化・高度化・グローバル化した消費者問題への高度な対応が可能となる体制の構築・整備を地方自治体とともに進めていく必要がある。</p> <p>【消費生活相談センターの機能強化】</p> <p>○「消費者行政コーディネートセンター（仮称）」は、都道府県レベル（地域によっては地域ブロックレベル）で組織し、必ずしも全国的に画一的・一律的なものではなく、既存の広域消費生活相談センターへの機能付与等、地域の実情に応じた形で組織する。「消費者行政コーディネートセンター（仮称）」には、消費者行政職員と消費生活相談員（エキスパート）を配置する。地域との連携・コーディネートを実現していくため、消費生活相談員（エキスパート）を配置する。</p> <p>【消費生活相談員の高度専門職（エキスパート）としての位置づけ】</p> <p>○消費者庁は、消費生活相談員の働き方として、地域に寄り添い総合型行政化された中で充実した相談機能を担うことや、あっせん等を担う専門性を強化した高度専門職として位置付けられること、相談の知見を活かして教育・啓発活動の中心となること等多様な活躍の場の構築を一層進め、魅力ある職業であることを更に発信していく。総合行政化された中で相談機能の充実と専門性強化の中で高度専門職（エキスパート）として位置付けていく。</p> <p>【消費生活相談機能の充実強化策・公共私協働体制が多面的に多様に機能する姿】</p> <p>○消費生活相談機能の充実・強化のために、必要に応じて委託や指定管理者制度の活用を含めた公共私協働体制についても選択肢として検討していく必要がある。ただし、市町村は、消費生活相談窓口業務を外部委託する際には、経費削減のみを目的とした安易な外部委託ではなく、行政・民間の財源、人的資源、ノウハウ等を有効活用し、相談業務の機能充実を図る観点から行うべきである。外部委託後も、単なるアウトソーシングとにならないよう十分留意し、行政が責任を持ってその業務内容を管理・維持していく必要がある。その上で、「消費者行政コーディネートセンター（仮称）」は、市町村や広域消費生活相談センター、相談業務の委託先や指定管理者となる消費者団体・NPOの、育成・支援、委託に関するガイドライン※について、経費削減のみを目的とした安易な外部委託ではなく、相談業務の機能充実を図る観点から見直しを行う等、仕組みをしっかりと構築していく。※「改正消費者安全法の実施に係る地方消費者行政ガイドライン」（平成27年3月）</p>
3 財源	<ul style="list-style-type: none"> ・地方消費者行政の財源はそれぞれの担い手の財源を充実・強化することが必要 ・そのためにも消費者行政の重要性の認識の広がり、優先的な順位づけを目指す必要 ・20年後には公共私を横断したそうした多様な財源を糾合していくことで資源調達を実現 ・当面の国庫補助負担金や交付金の充実が必要、しかし一時的で他者に依存するような財源ではなく、20年後には消費者行政の重要性を踏まえた持続可能な自主財源確保がそれぞれの担い手において実現できた姿に 	<p>【それぞれの担い手の財源を充実・強化することが必要】</p> <p>○市町村においては総合型行政、都道府県においては、補完、支援、専門性、「消費者行政コーディネートセンター（仮称）」による調整機能の強化、国においては、ICT等の基盤整備といった役割を明確化しており、それぞれの役割、機能に応じた形で恒常的な財源を充実・強化していくことが必要である。</p> <p>【消費性行政の重要性の認識拡大・優先順位アップを目指すことが必要】</p> <p>○消費者庁は、地方自治体と協力して、消費者行政の重要性を更に強く打ち出し、行政における優先順位を高めるための取組を各界各層への働きかけを含めて一層幅広く展開する。</p> <p>【公共私を横断し、多様な財源を糾合した資金調達】</p> <p>○消費者庁は、地方自治体と協力して、市町村、都道府県、国それぞれの役割、機能を踏まえた行政の取組を実施していくための財源の在り方を検討する。その際、公共私を横断した視点を持ち、公的な財源調達にとどまらず、民間からの資源確保（クラウドファンディング、基金等）も含めた持続可能な財源確保の方策も検討すべきである。地方自治体は、今後の消費者行政の充実・強化のための財源確保を進めるとともに、公共私連携を踏まえた確保策を検討することが望ましい。</p> <p>【当面の交付金の充実は必要であるが、それぞれの担い手が持続可能な自主財源の確保を目指す】</p> <p>○国からの交付金や、国庫負担金による財政措置が可能であれば、即効性のある手段として有効だと考えられる。しかし、20年後を見据えた際に、消費者行政の充実・強化のための取組を実現し、かつ、中長期的な地方分権の推進や地方自治の発展につながる財源の在り方となっていることが必要である。したがって、当面の交付金の充実は必要であるが、一時的な予算に依存するのではなく、担い手となる公共私それぞれにおいて持続可能な財源確保を実現すべきである。</p>