

第 33 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 2 9 日

消費者委員会事務局

【報告書骨子（案）について説明・意見（資料 1-1、1-2）】

	項目	意見等
1	報告書骨子(案)について事務局より説明。	事務局より、前回の第32回専門調査会の議論を踏まえ修正を行った報告書骨子(案)について説明。

	項目	意見等
1-1	消費者庁太田地方協力課長より報告書骨子(案)についての意見発表	<p>消費者庁太田地方協力課長より、地方消費者行政専門調査会の報告書骨子(案)についての意見を発表。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広域連携を有効に活用していく必要がある。官民連携で取組を進めていくことが重要。強化作戦 2020 の各目標の中にも対応した目標を設定しているところ。 ・消費者行政コーディネート機能については重要と考えているが、コーディネートセンターとなると位置付けや組織の主体や役割が不明確。国・地方とも人的・財源的に非常に厳しい状況にある折に新たな組織を設置するというのは、行政機関内での合意がなかなか得られにくい。 ・コーディネート機能は、都道府県の本来的な役割であり、国がどう支援していくかを考えるのが現実的。指定消費者相談員制度の活用等により、自治体間の連携や支援強化を国が支援する。 ・見守りの担い手として高齢者は重要だが、若い人も重要で幅広い年齢層の方に活躍してもらいたい。 ・公的機関の認証制度は、民間の商品等にお墨つきを与えることが、民間の取組を阻害することを懸念。 ・ICT・AI技術の活用については、オンラインでの相談の実証実験、次期PIO-NETシステムの刷新に向けて、相談業務にAIを活用したチャットボットの導入も検討している。 ・PIO-NETの相談情報には、個人や企業のセンシティブな情報が含まれており、情報のオープン化に当たっては、利害関係者や地方公共団体を含め合意形成を図る必要がある。 ・AIを活用したシステムの実装にはコストがかかるので、費用対効果を考え段階的に整備を進めたい。 ・法令の見直しについては、具体的な議論や緊急事態の法制全体として検討する視点が必要。 ・消費生活相談業務の民間委託は、委託先に任せ切りになったり、行政部局と距離が出来るなどのデメリットがあるので、デメリットとメリットを十分精査し慎重に対応することが必要。

	項目	意見等
1-1	消費者庁太田地方協力課長より報告書骨子(案)についての意見発表	<ul style="list-style-type: none"> ・財源の確保については、地方消費者行政活性化基金、交付金などを通じ地方の消費者行政の基盤整備と施策の推進を支援。基本的な体制整備についてはスタートアップ支援という位置づけで徐々に段階的に縮小していく。交付金以外に人材育成とか国民生活センターによる地方研修、人材育成、先進的モデル事業等多様な手法で支援。地方交付税措置については、地方自治体による自主財源化を図るための努力が必要。国庫負担金化については、政府全体として義務付け・枠付け、ひも付き補助金などは縮小する方向で進んでおり、それ相応の強い根拠が必要。 ・地方消費者行政の財源確保のため、効果、メリットをアピールする必要がある。地域の有能な人材が組織の枠を越えて活躍する環境を整備することは、非常に重要だが、公務員法などの制度全般的な見直しが必要になり総務省をはじめ政府全体として検討すべき課題。 ・利用可能なデータの整備は非常に重要。地方消費者行政について年1回現況調査を実施。PIO-NETの相談情報などを組み合わせた分析の有効活用、細かな分析必要。調査項目を増やすのは、自治体の負担増を回避しながら有益なデータを選択するバランスが必要。 <p style="text-align: right;">他</p>

【報告書骨子案について説明・意見（資料1-1、1-2）】

	項目	意見等
1-2	消費者庁太田地方協力課長の報告書骨子(案)についての意見発表を踏まえた委員の意見等	<ul style="list-style-type: none"> ・65歳位でリタイア後は、地域のため活動するのが理想の姿でもあり、高齢者の定義・言葉を見直すべき。 ・消費者行政がいろいろな行政部門や民間団体と連携していくのに、コーディネート機能は必要で、事務局は見える形としてコーディネートセンターと表現。消費者団体には県のセンターとの重複を懸念する声もあるが、「機能」とすると、人的配置やこれまでに無い新しい取り組み行うことが伝わりにくくなる懸念がある。 ・市町村内の連携を図るために、市町村にもコーディネート役を配置する必要がある。 ・見守りの担い手については、民間の担い手だけでなく、行政内の人材育成も必要。 ・相談業務の民間委託については、公平性、中立性や資質の向上に十分配慮するという慎重意見を付記し、様々な留意点を踏まえつつ展開する必要がある。

	項目	意見等
1-2	消費者庁太田地方協力課長の報告書骨子(案)についての意見発表を踏まえた委員の意見等	<ul style="list-style-type: none"> ・AIに関するコストは、長期では飛躍的に下がっていくと思われ、今、お金がかかっても十分な対応すべし。高齢者を守っていく購買のためのウェブサイトは、民間からはスタートし難いので、民間と行政が協力して高齢者などに被害が出ない方策を考える措置はあってよい。 ・20年後が団塊ジュニア世代と団塊世代が主体となる超高齢化社会であることを前提に消費者行政の在り方を考える必要がある。 ・20年後、政府はSociety5.0社会を構築する前提であり、情報を双方向に消費者側も発信していく社会だが、骨子案にはデータのオープン化が示されておらず、Society5.0社会の消費者社会がどうあるのか危惧する。 ・認証制度は、全部自己認証となっており民間により評価制度が出来上がっている。民間の仕組みと公的な仕組みをどう融合させるかに検討が必要。 ・コーディネート機能は、単に今の制度の焼き直しではなく、20年後に人的な構成が変わっていく中で、ステークホルダーがどう連携するのかについてし、新しい形で連携をつくっていく必要がある。 ・新しい社会像を提示し、それに基づいて交付税の算定を考える必要があり、市町村行政の総合化の中で消費者行政の位置付けを確立し、都道府県が新たなコーディネートの仕組みを作ることで財源確保の道を開く、国においてもデータ基盤等を作っていく必要がある。 ・消費者安全確保地域協議会の設置というものが非常に重要今後、20年後に向けて100%を目指すということも重要なのではないかと思うが、そういった中で、消費者庁の厚生労働省への働きかけも非常に重要になってくる。 ・地方行政のサポート体制を、意欲のある地域のリタイアされた方や学生が核となり構築する方法を提案。学生には、IT知識の対応を任せ、活動実績を授業単位とするなど工夫する。 ・消費者行政の縮小化は避けられないと思うが、レバレッジ化する部分があればフォローでき、その点、認証制度は大事であり、例えば、PIO-NETを使ったり、消費者庁などで安全なサービスのチェックリストをつくり、うまく活用しながら、認証制度を民間側でやっていくというのは非常に理想的な方法ではないか。 ・データのオープン化については、プライバシーに関し出せる部分と出せない部分を精査して、有用な部分、業者名がなくても役に立つ部分のオープン化に向けた活動を行うことは重要。 ・国は全国の消費者行政システムの維持・拡充するための財政的な手当てをすべき。自治体に対し自主財源を拡充し体制整備を図るよう働きかける必要がある。

	項目	意見等
1-3	報告書骨子（案）についての委員の意見等	<ul style="list-style-type: none"> ・コーディネート機能という話では、具体策が見えてこない懸念がある。市町村にコーディネート役の職員や相談員を置くとか、広域センターがその機能を担当し、都道府県がリード役として関与する方法もある。 ・コーディネート機能だけでは主体が不明確であり、コーディネートセンターといった方が都道府県レベルでステークホルダーを結集して市町村を支えていく姿勢が鮮明になる。 ・将来は自立した消費者が自らデータに関与し意見を発信する時代になるので行政側からの一方的なデータ提供では足りず、行政が把握しているデータのオープン化が必要。 ・仕組みづくりしたものを機能するようし、問題を解決するために組織化し具体策を取ることが重要。 ・コーディネート機能を現状果たしているのは東京都のみであり、他の道府県も役割を果たすべき。 ・消費生活相談員の担い手講座への応募が多かった40～50代の活用や資格制度の価値継承が重要。 ・高齢者(65歳以上)となっても働き続けける印象が強い。リタイヤ後の高齢者や相談員が地域の見守り隊として活躍するイメージが必要。 ・国民生活センターは、相談業務の支援や商品テストを実施しており、相談員が最も頼りにしている機関であり、20年後もその役割は大きい。 ・自立した消費者を育てていくオンライン教育のプラットフォームづくりが重要。環境などに関する消費者教育が、地球の未来を守ることにつながる意識が大事。消費者が安全安心な情報を得る方法を議論すべし。 ・自立した消費者市民社会においては、お互いに情報を発信・交換できるシステムを構築し、支えあっていく社会の実現が重要。危機下においては、平時の地域コミュニティにおける情報交換の体制が重要となる。 ・消費者適格団体は、消費者行政を支える人材が揃っており、消費者庁の出先機関として適当ではないか。 ・消費生活相談員の将来の活路について、コーディネート役や専門性を活かした場が必要。 ・指定管理者制度は、施設運営管理のための制度であり、行政の判断を伴わない業務が対象。相談業務の委託となると行政判断を仰ぐ場合もあるので、適用には検討が必要だし、留意すべきである。 ・相談業務もパッシブなものから、意見を出し問題の解決に向かうアクティブなものへの変化が見込まれる。 ・相談業務の委託については、これまでのところデメリットの指摘が多いので、委託について書くのであれば、メリットについてわかりやすく書いてもらいたい。

	項目	意見等
1-3	報告書骨子（案）についての委員の意見等	<ul style="list-style-type: none"> ・様々な情報が開示され、専門家と消費者が意見や情報の交換が可能な交流できるプラットフォームを消費者行政が主体となって作ることも考えられる。 ・中学生、高校生による地域のフィールド学習は、自立した消費者を育てる意味で大切な教育。 ・地域の消費者市民社会を育む上で、企業の社員がいろいろな地域の活動に関わっていくことも大切。 ・ボランティア活動は、事業者への営業妨害にもなりかねないので、交通費と最低賃金程度は補償し有償とすべきであり、学生には活動により単位が取得できるなどの一定の補償が必要。 ・高齢者問題を学ぶ人材を、消費者行政推進に活用する視点を取り入れるべし。 ・サイバーの進展に伴う、アプリケーションを使った買い占めや、サイバーセキュリティーの問題にも留意。 ・財源の国の負担対象として、相談窓口業務と PIO-NET、法執行、企画立案などを国と地方が共通の利害を有する事務として検討する必要がある。 ・消費者庁の事業の e-ラーニングによる消費生活相談員の養成講座で、600 人の募集枠がすぐに埋まり、消費者問題への関心の高さが伺えた。オンラインの活用も踏まえ明るい方向を示した報告書を希望する。 ・消費者団体から意見書が出ており、消費者団体側の意見を共有する時間が取れるかについて検討してもらいたい。 ・地方消費者行政に関する基準財政措置算定の問題点は、算定が低いから足りていないのでは無く、自治体で十分に消費者行政に予算を回せていないことにあり、予算を付けていないなら減らしてもいいとなりかねない。交付税の総額が必ずしも十分でないので、民生費(福祉)に優先配分され消費者行政に回らないわけで、交付税そのものをしっかり措置することが重要。国庫負担金化については、報告書への記載の採否を決めるのか、両論併記するのかについて、委員の意見や座長の判断を要する。 ・市町村は総合化していく中で、一般行政経費を上げていくべき。都道府県は専門化し、コーディネート機能などの新しいものを入れていくなら、財政需要として算定を見直すべきという議論がある。スマート化については、国の統一の企画が必要なので負担金化になると思うが、記載については事務局で判断されたい。他 <p>最後に、新川座長より「座長メモ」が開示され、報告書骨子（案）に関し、消費者行政機能と体制、消費生活相談機能の充実強化、財源等についての論点整理が行われた。</p>