

報告書骨子案に対する団体等からの御意見について

※取りまとめの都合上、内容により集約・分割させていただいております。

令和2年8月13日

| | | 当専門調査会の目的と議論の前提 | |
|----|------|--|--|
| | | <p>【目的】当専門調査会では、高齢者人口がピークを迎える2040年頃を見据え、将来においても、消費者が安全安心な消費生活を送ることができるよう、消費者行政の目指すべき姿とその実現に向けた基本的な考え方と対応策をまとめるために調査審議を行っています。</p> <p>【前提】当専門調査会においては、将来、①人口は減少し働き手も減少することから消費者行政職員は減少する、②高齢化率は4割程度に達し、超高齢化社会となる、③人口の減少等から財政規模も縮小する、④これらのことから地方公共団体によるこれまでと同様のフルセットによるサービスの提供は成り立たない可能性があることを議論の前提としています。</p> | |
| 番号 | 意見箇所 | 御意見の概要 | 御意見に関する考え方 |
| 1 | 全般 | <p>○より多くの地域の関係者の声を反映した報告書とすべき、もっと時間をかけて審議をつくすべきではないか。</p> <p>○地方の将来は衰退ありきではなく、安全安心で豊かな住みよい地域をめざすという視点も取り入れた形で検討すべきではないか。</p> <p>○20年後の地方消費者行政を提言するにあたっては全体像が明確で具体性を持った内容とするために、より審議を深めるべきではないか。</p> | <p>○当専門調査会は、令和元年6月に審議を開始し、これまで、計16回の専門調査会、計9回の委員間打合せを行い、計56回の地方自治体、消費者団体、事業者等へのヒアリング（事務局ヒアリング含む）を実施しました。（令和2年8月13日時点）審議においては、様々な分野の専門委員、オブザーバー委員による地域の実情を踏まえた議論を行っています。</p> <p>○当専門調査会では、【前提】と同時に、ICT・AI技術の活用や、社会に積極的にかかわる高齢者が増加し、見守りの担い手として活躍するなど、明るい社会の展望も見据えています。</p> <p>○消費者委員会が20年後の消費者行政に関する調査審議を行うのは初めてのことであり、ここで審議されたものを決め打ちとすることなく、これを起点として、消費者庁や関係行政機関等において、さらに幅広く議論が行われ、適切な施策が実施されることを期待しています。</p> |
| 2 | 第3 | <p>○PIONEERは消費者行政の要であり、その重要性和機能強化の必要性を明記すべきではないか。</p> <p>○そのため、消費生活相談員の養成とレベルアップを明記すべきではないか。</p> <p>○国民生活センターの機能の充実・強化を明記すべきではないか。</p> | <p>○当専門調査会では、PIONEERへ登録された情報は、消費者行政における基盤となるデータであり、その情報に基づき消費者政策の企画・立案や法執行、消費者に対する注意喚起等が行われていることから、消費者行政を推進する上で重要な情報であると考えています。</p> <p>○PIONEERへの入力を担う消費生活相談員等の人材の確保については、大学等において専門的な教育課程を充実させることや、オンラインによる教育のための体制整備を進めるよう求めています。</p> <p>○国民生活センターは、PIONEERの情報を基にした情報発信を始めとし、消費者行政における重要な役割を担っています。20年後を見据えて、効率的・効果的な情報提供・共有のため、行政と消費者との間の情報共有の仕組みの構築や、国を中心とした行政の情報システムの整備が必要であり、消費者庁と国民生活センターが連携して役割を果たすべきと考えています。</p> |

| 番号 | 意見箇所 | 御意見の概要 | 御意見に関する考え方 |
|----|--------|---|--|
| 3 | 第3.2 | ○安全安心な消費生活を送ることができる社会の実現のためには、市町村の消費者行政が極めて重要であり、市町村における消費者行政の重要性をさらに明記すべきではないか。 | ○将来においても、身近な相談業務や見守り活動等については引き続き市町村が中心になって担い、分野横断的に情報を共有し、総合型行政の対応を行うことが重要と考えています。 |
| 4 | 第4.1 | ○消費生活相談業務を消費者行政全般の端緒情報と位置づけ、市町村等から切り離すべきではない。 | ○消費者の安全安心の確保のため、相談業務は重要な役割を果たしていると考えており、20年後においても相談業務は市町村が担う重要な業務と考えています。市町村は、分野横断的に情報を共有し、消費者問題に関わる異変があれば消費生活センターにつないでいく仕組みを作る必要があると考えています。 |
| 5 | 第4.1.2 | ○新たな支え合い見守りあう地域社会への転換においては行政の公助としての役割を明確化すべきではないか。 ○連携における国・都道府県・市町村における行政の役割を明確にすべきではないか。 | ○消費者の安全安心を守ることにについては、将来においても、行政が責任をもって担うことは当然ですが、【前提】のとおり地方公共団体が全てのサービスを提供することは難しくなると考えています。 ○消費者に最も近い市町村は、福祉や医療などと一体となって総合型行政を行い、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、国は、ICT等の基盤整備等に取組むことが必要と考えています。 |
| 6 | 第4.2 | ○地域連携を担う人材育成、活動支援について重く位置付け詳細に記載すべきではないか。 | ○当専門調査会においても、地域連携や消費者の見守りの担い手を育成することは重要な課題と考えており、そのための施策に重点を置くべきと考えています。そのため、現役世代、若年者、高齢者も含めたあらゆる世代に対し、消費者問題に関する啓発・情報提供を一層強化し、互いに支え合い見守りあう担い手を拡大し、地域力の基盤を構築していくこと等が必要と考えています。 |
| 7 | 第4.3 | ○安全安心な市場を醸成するための仕組みづくりとして認証制度の活用の記述があるが、現状でも多くの仕組みがあり市場に混乱をもたらすのではないか。 | ○【前提】のとおり高齢化率は4割程度に達することが見込まれ、高齢者の安全安心を守ることは、消費者行政における最重要課題と考えられます。その方策の1つとして、高齢者にとって安全安心な商品・サービスを市場に広めるため、民間主体の表彰制度や取組を行政が応援するような取組を検討することは有効と考えます。 |
| 8 | 第4.3 | ○ICT・AI技術の進展によって、課題解決の期待を寄せる部分を明確にし、過度な期待を寄せる記述については慎重にすべきではないか。 | ○今回のコロナ禍を経験し、消費者は、消費生活やコミュニケーションの取り方等についても、ICT・AI等の利便性、重要性等を実感しました。政府においても、Society5.0を推進しており、ICT・AIは、消費者により身近なツールとなっていくことが考えられ、活用していくことは不可欠です。 ○同時に、ICT・AI等を利用することで生じ得る問題（例えば、セキュリティや、情報弱者となりやすい消費者への配慮等）にも目を向け、対応していくことは必要と考えています。 |
| 9 | 第4.5 | ○広域連携を進めるにあたっては、各市町村が主体的に相談業務にあたる機能を弱めることのないようにすべきではないか。 | ○過疎地域、小規模市町村等、地域の実情に応じ、相談体制の広域連携による相談体制の維持・強化を図ることが望ましいと考えていますが、ご意見のとおり、広域連携を進めるにあたっては、連携を委託した市町村における消費者行政への取組が低下することのないよう留意することが必要であると考えます。 |

| 番号 | 意見箇所 | 御意見の概要 | 御意見に関する考え方 |
|----|------|--|--|
| 10 | 第4.5 | ○消費生活相談の窓口業務委託や指定管理者制度を導入すべきでない。 | ○経費削減のための外部委託には反対であり、行うべきではないと考えています。業務委託を行ったとしても、行政が責任をもつことは当然であり、単なるアウトソーシングにならないよう留意して実施することは言うまでもありません。他方で、【前提】の下で、消費生活相談機能の充実強化のみならず、その前段階として当該機能を今後も存続させていくために、委託や指定管理者制度の活用を含めた公共私協働体制も、選択肢として検討していくことは必要であると考えています。 ○その上で、委託団体の育成・支援、委託先の相談員の支援、委託に関するガイドラインの見直しを行うなど、仕組みをしっかりと構築していくことも必要と考えています。 |
| 11 | 第4.5 | ○消費生活相談員の処遇を抜本的に改善する方策を具体的に提案すべきではないか。 | ○消費者行政において、消費生活相談は重要な分野であり、相談員の処遇改善は、行っていかなければならないものですが、そのためには、消費者行政の重要性をもっと強く打ち出し、20年後には、さらに重要な政策分野となっていることを、より広く地方自治体や消費者に訴えていかなければならないと考えています。 ○その上で、消費生活相談員は、相談機能の充実と専門性強化の中で、エキスパートとして位置付け、処遇についても専門性や高度な業務内容にふさわしいものになっていくべきと考えています。 |
| 12 | 第4.6 | ○消費者行政に係る財源の確保について重点的に審議すべきではないか。 ○国はPIO-NET機能を維持してきた地方自治体の機能を評価し、相談対応費用と入力費用を負担すべきではないか。 | ○消費者庁による交付金や、国庫負担金といった使途が特定された補助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ます。他方、20年後を見据えると、消費者行政の充実・強化のための取組を実現し、かつ、地方分権の推進や地方自治の発展につながる中長期的な財源を実現することが必要であり、当面の消費者庁からの交付金等による財政支援の継続は必要ですが、地方公共団体は自主財源の充実に努め、国や地方公共団体は、公共私連携の中で、持続可能な財源を確保することを目指すべきと考えます。 ○そのため、消費者庁は、地方公共団体と協力して、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べきと考えます。 |
| 13 | 第4全体 | ○消費者行政コーディネートセンター（仮称）の位置づけ、役割を明確にすべきではないか。 | ○地域での消費者行政の担い手（行政、消費者団体、民生委員・児童委員、地域の課題に取り組む事業者等）の連携を推進するため、都道府県及び市町村が、地域の実情に応じた形で、コーディネート機能を強化することが望ましいと考えています。例えば、既存の広域消費生活センターの発展的な活用、地域の見守りの中心的な役割を担う機関等がコーディネート機能を担う等、地域の実情に応じて行うことを想定しています。 ○コーディネートセンターの役割・機能としては、支援が必要な消費者を発見する、全ての世代に消費者教育・啓発を行き届かせる、公共私連携の調整の場となることなどを期待しています。 |

| 番号 | 意見箇所 | 御意見の概要 | 御意見に関する考え方 |
|----|------------------|--|---|
| 14 | 第3.1,2 第4.3,6 | ○地方制度調査会答申の言う通りとするには違和感がある。地方消費者行政専門調査会としての2040年の方向性について慎重に審議すべきではないか。 | ○地方制度調査会の答申は、「2040年頃から逆算し顕在化する諸課題に対応するために必要な地方行政体制のあり方」について調査審議が行われ、地方六団体の各会長も委員を務める総会において了承されたものと承知しています。 ○答申は、当専門調査会と同様の【前提】からバックキャストिंगを行っており、当専門調査会と同様に多数の地方公共団体などを対象にした実態調査を踏まえ、当専門調査会と同様に具体的な提言をしている点で、参考になると考えています。 |