

## 第 34 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 8 月 13 日

消費者委員会事務局

## 【座長論点整理資料、報告書（素案）についての説明・意見（資料 1、資料 2-1、2-2、2-3）】

	項目	意見等
1	座長論点整理資料、報告書（素案）について事務局より説明。	これまでの調査会等における議論の論点を座長が整理した「座長論点整理資料」、前回の第33回専門調査会の議論等を踏まえ修正を行った「報告書(素案)」について事務局より説明。

	項目	意見等
2	報告書（素案）についての委員の意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・PIO-NET 情報については、リアルタイムに情報提供することが不足している。情報のオープン化には一定の匿名処理が必要だが、AI、ICT の活用によって短時間のうちに公開可能なものを作っていくかが課題。PIO-NET 情報をより積極的に情報にアクセスして活用する人に伝達できるよう位置付けることが大事。</li> <li>・消費者生活相談業務は、あっせんをする場合は紛争解決機能を有することとなり、民間委託を行うことについては慎重であるべき。</li> <li>・相談業務の集約と注意喚起、悪質業者排除のための法制度の見直しは国の重点課題。</li> <li>・消費者行政推進のために交付金を効果的に活用していくことが重要。</li> <li>・認知症に関しては治療法も進歩してくると思われる。脳科学の進展により高齢者問題はかなり解決される。</li> <li>・民間の力の活用は重要との観点も必要。消費者に寄り添うことに肯定的な企業も多く、民間企業の中でも消費者問題に対する意識が高まっており、それを消費者問題の解決に活用する意義はある。</li> <li>・コロナの影響で、つながりが必要な場面で地域が連携できなかった状況が生じ、対面型では対応し切れない消費者の孤立に関する問題などを取り上げることも重要。</li> <li>・消費者行政、安全安心な消費者市民社会の実現については、消費者教育の充実は不可欠。</li> <li>・コロナの一番の影響点は、リモートワークの広がりのように日常の暮らし方が変わることにあり、生活の在り方が変わっていく中で、消費者問題も変わっていくという捉え方が必要。</li> </ul>

	項目	意見等
2	報告書（素案）についての委員の意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者問題に関する情報共有というものを大きなテーマとして、安全安心な消費者行政を作り上げる「情報共有プラットフォーム」、消費者問題の見守り役、エキスパートへのつなぎ役として高齢者を活用する「消費者問題キーパー（仮称）」といった取組、制度を提唱すべし。</li> <li>・情報基盤を作り上げる、国際化の問題への対応など、国の役割について具体的に記載すべし。</li> <li>・財源の問題については、国がスタートアップだけではなく、国・都道府県・市町村の協働化の中で財源負担をして国の役割を果たしていくことを明確化すべし。</li> <li>・コーディネートセンターについては、機能を含めて書き込まれわかりやすくなっている。ただ、コーディネートセンターが、消費者行政単独で存在するのはなかなか難しいので、市町村の中で、コーディネート機能をどう連携して確立し、その中で消費者行政に特化したコーディネート機能を持っていくという表記になるとより分かりやすい。財源的には、他の複数課題を担う場合に消費者行政の財源とするのかについて検討が必要。</li> <li>・IT リテラシーがどう発展していったとしても、リアルの消費生活の相談窓口というのは、やはり、きちんと確立し残しておくべきつながりの部分である。</li> <li>・PIO-NET が、市町村、都道府県、国が一体となって行うことができるシステムであるとの説明が必要。</li> <li>・PIO-NET 情報のオープン化については、オープン化された情報を基に相談者を割り出してクレームをつける事業者が出るなどの悪用化が危惧されるので、情報共有という言い方が適切ではないか。</li> <li>・消費者生活相談業務の民間委託に関しては、費用削減が目的の場合、相談員の勤務状況に悪影響を及ぼさないよう、相談員に不安を与えないよう配慮すべし。</li> <li>・広域連携の業務が委託される場合、委託している市町村の消費者行政が衰退しないよう、市町村の担当者が、委託先としっかりと連携を取りながら業務を行うことを説明すべき。</li> <li>・今回、取組の方向性が追加され、誰(主体)が何をするかについて書かれており、具体的に良くなって良い。</li> <li>・「悪質な商品・サービスが排除されていく市場」とあるが、よいものが広がること、製品安全やユニバーサルデザインの観点から優れた良質な商品、サービスが広がるといったよい側面のことも書くべき。</li> <li>・PIO-NET 情報については、「個人や特定の事業者情報は伏せた状態にする」と書いてあり、生のままのデータではないことによく言及すれば、オープンデータ化という文言は残しておけると認識。</li> </ul>

	項目	意見等
2	報告書（素案）についての委員の意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地方自治体におけるAI・ICT 技術の活用については、産業振興やスマートシティ等の枠組みで作成された基盤の活用を検討するとか、具体的な記載があるとよい。</li> <li>・消費生活相談員の教育については、事故情報の活用の在り方についての報告書(2017 年8月 消費者安全専門調査会)に結構詳しく議論をされているので、過去の議論の引用、資料の照会ができるとうい。</li> <li>・「持続可能な消費者行政を実現するためには」という言葉は現状維持のように聞こえてしまうので、むしろ、地方消費者行政の機能を維持、充実・強化をするという、将来に前向きな姿勢が出るとよい。</li> <li>・第3の冒頭で、以下では 20 年後に実現されている姿を示すことで、目指すべき将来像を示すのだという趣旨の章立ての視点を明示した方がよい。</li> <li>・安全安心な市場とはいえ、例外的に悪質業者による被害はあるので、今後も、迅速に市場から排除する法執行が行われることを明記すべし。</li> <li>・コーディネートセンターの構成のところ、「地域ブロックレベル」というのが、複数の都道府県によるものなのか、都道府県内域のブロックなのか不明確。</li> <li>・情報プラットフォームの構築については、もっとイメージできるような形に示しておく必要がある。</li> <li>・各市町村の中で、コーディネートする役割を果たす人が問題を自覚して行動できるようになること、コーディネート機能を発揮することも重要。</li> <li>・コロナの影響で、在宅勤務などの新たな日常が進んでいる、情報が双方向になりつつある、寄附文化が進み災害等でボランティア意識も高まってきたなど危機下から派生した明るい情報も入れたらどうか。</li> <li>・行政のセキュリティーが強すぎてソフトの利活用に支障があるケースも見受けられるので配慮が必要。</li> <li>・行政がタイムリーなデータのグラフを提供してくれたり、使途に適応したイラストを例えばボランティア登録した美大生に書いてもらえるようなサービスがあるとありがたい。</li> <li>・介護は福祉に含まれるので、福祉と介護を分けて標記するのは意味がない。</li> </ul>

	項目	意見等
2	報告書(素案)についての委員の意見等	<p>・財源の問題、特に国から地方に渡す財源として、ポイントとなる1つは、人が特定されている特定補助金になるのか、交付税のような一般補助金になるのかということが重要な違いなので、ここで表現している交付金だとか、あるいは国庫負担金と出てくるのは、使い道を決めて渡すお金だし、交付税というのは、一般財源で自治体を使い道を自由に決めるような財源だというような説明があると、読みやすくなる。</p> <p>・一時的な予算に依存するというときの「一時的予算」というのが、一時的な国の予算あるいはそこから交付金などを通じて地方のほうに予算づけされるようなものを指しているのかが分かりにくい。</p> <p>・公共私連携のもとで財源を確保していくというのが、地方消費者行政の担い手として、都道府県や市町村という地方自治体があり、そこが、今後は更に公共私連携のもとで、それをしっかり実施していかないといけないという見方が全体としても統一されている気がするので、それに合わせる形の記載に修正すべき。</p> <p>・消費生活相談員は、消費者庁のホームページがプラットフォームだと思っていて、そこに各自治体のホームページ等の案内とかがある。国民生活センターのホームページには、PIO-NET を分析した有益な情報が山ほどあるが、見える化がされてなく、実は双方向の質問にも答えるような状況もまだまだこれからという状態。水道トラブルやリフォームしたいときに、どこに頼んだらいいか、誰に相談したらいいかと検索するとトップに出てくるのが、残念ながら行政のホームページではなく、いわゆる問題のある業者のプラットフォームが出てきてしまう。このため、消費者行政分野に総括的なプラットフォームは必要で、安全な事業者団体のホームページにスムーズにつながる等、本当に使い勝手がいい消費者のためのプラットフォームが、消費者被害の未然防止というのが一番必要だと思っているので、今後の開発に期待したい。 他</p> <p>座長より、今回の意見については、表現ぶりは座長一任で報告書に反映し、次回確認いただく方向で進めたいとの提言があり、委員からの賛同を得た。</p> <p>その後、「報告書骨子案に対する団体等からの御意見」について、事務局より説明があり、これらの御意見に対する説明を記載した資料を作成し、次回の調査会で提示する旨を報告。</p>