

2019年2月14日

地方消費者行政を取り巻く状況について

沼尾 波子 (東洋大学)

1. 地方消費者行政への取り組みと成果

- ・消費生活相談窓口の整備、消費生活相談員の配置
- ・地方消費者行政推進交付金→地方消費者行政強化交付金

2. 前提条件の変化

1) 人口減少時代の行政体制の模索

人員・財源の不足

連携中枢都市圏構想、県の補完機能の強化

2) 行政課題の多様化・複雑化と市町村への権限移譲

○医療・介護（地域包括ケア）、森林環境整備、義務教育、外国人住民・・・

○消費者行政分野の課題の多様化（振込詐欺、ネット取引、ギャンブル・・・）

⇒限られた人員・財源で必要な支援・対応をどのように図るか

3. 「棚卸し」による地方消費者行政の事務の見直し ←実態把握による課題整理

○消費者「教育」←学校、コミュニティ等での対応？

○消費生活相談（相談窓口）←困ったら「繋ぐ」支援がどう機能しているか

・よろず相談窓口、コミュニティプラットフォーム、買い物支援などでの対応

○消費生活相談（アウトリーチ・掘り起こし）

・地域包括ケア（高齢者）、ネウボラ（子ども）、生活困窮者支援など

○商品テスト

・機能と役割の再評価

◎庁内連携、情報伝達、広域連携、県一市町村連携、委託・指定管理の状況

4. IT環境整備と消費者行政

○情報の取り扱い

○IT専門職と消費者行政

※各地域で消費者被害を防ぐための取り組み、被害にあった場合の迅速な対応を図るための体制整備を、限られた人員と財源で効率的・効果的に確立する方法の模索が必要

※三大都市圏、連携中枢都市圏、中山間地域、それぞれに対応した取り組みが必要

※情報の取り扱いを含め、柔軟な連絡相談体制の構築について、関連する業務との連携を図りながら、対応する必要

○シェアリング・エコノミーの拡大による「消費者」概念の変容（例：生産消費者）

以 上