

地方消費者行政専門調査会報告書

令和 2 年 8 月

消費者委員会 地方消費者行政専門調査会

— 目 次 —

はじめに	1
第 1 現状	3
1 消費者問題の現状	3
2 地方消費者行政の現状	4
第 2 20 年後の我が国の主な課題と消費者行政	7
1 20 年後の消費者を取り巻く環境において予想される課題と展望	7
2 20 年後の地方消費者行政において予想される課題と展望	8
3 消費者行政の重要性の更なる増大	9
第 3 20 年後の消費者行政が目指すべき姿	11
1 市町村、都道府県及び国が重層的に消費者の安全安心を守る消費者行政への転換	11
2 新たな支え合い見守り合う地域社会への転換	11
3 複雑多様化した消費者問題から自らを守ることのできる消費者市民社会の形成	12
(1) 安全安心な市場	12
(2) 自立した消費者による消費者市民社会	12
(3) 高齢者も担い手として支える消費者市民社会	13
(4) 安全安心な市場と自立した消費者を支える I C T ・ A I 技術	13
4 感染症、自然災害等危機下において消費者の安全安心が確保された社会の実現	14
5 安全安心な消費生活を守る持続可能な消費生活相談体制の実現	14
6 目指すべき姿を実現するための社会的資源の確保、活用の実現	14
第 4 目指すべき姿の実現に向けた対応策	15
1 消費者行政主体の役割の変化と連携の強化	15
2 新しい消費者問題への対応力の強化	16
3 新しい消費者市民社会の形成に向けた対応策	17
(1) 安全安心な市場を醸成するための仕組みづくり	17
(2) 自立した消費者を育成するための消費者教育・啓発活動の推進	19
(3) 消費者自身が見守りの担い手として活躍する社会の構築	21
(4) 高齢者が活躍する社会の構築	22
(5) Society5.0 を前提とした I C T ・ A I 技術等の活用	23

4	感染症、自然災害等危機下における消費者の安全安心を確保する対応体制の構築	26
5	持続可能な消費生活相談体制の構築	27
	（１）広域センター化の更なる推進等による消費生活相談体制の強化	27
	（２）消費生活相談員の活躍の場の拡大	28
6	目指すべき姿を実現するための社会的資源の確保、活用	28
	（１）財源の確保	29
	（２）人的資源の確保、活用	30
	（３）消費者行政に必要なデータの整備・分析	31
	おわりに	33

資料編

参考資料

はじめに

消費者行政の現場は「地域」であり、地方消費者行政の充実・強化は、現在の消費者政策の推進における最重要課題の一つである。

我が国の 10 年後、20 年後を見据えた消費者問題については、現在に比べ一層多様化・複雑化・高度化し、また、情報化・デジタル化・グローバル化の進展や高齢化等により新たな消費者問題が発生することも見込まれる。

さらに、直近では新型コロナウイルス感染症の拡大により、我が国においても社会経済や生活様式の大きな変化と対応を迫られ、消費者の消費行動に対する問題提起や新型コロナウイルス感染症に付随した消費者問題の発生等の課題にも直面している。こうした感染症や近年頻発する自然災害等に起因する消費者問題は、我が国が緊急に対処すべき重要な課題の一つであるとともに、将来発生しうる緊急事態に対応しうる体制づくりが求められている。

すなわち、今後新たに発生する消費者問題や課題に対応するため、地域における消費者行政の重要性はますます増大することが予見される。

一方、我が国の将来を俯瞰すると、人口減少、少子化・高齢化等の人口構造の変化が加速し、2040 年頃には高齢者人口がピークを迎えることが見込まれている。また、地域では従来のコミュニティが崩壊の危機に直面し、顔の见えない匿名社会（非対面化、デジタル化）が拡大することで、都市部では高齢者単身世帯の増加や孤立化、地方部では過疎化が進み、「地域力」（住民自身による見守りや課題への対応力等）の低下が進むことが懸念されている。加えて、地方公共団体においても行政職員数の減少等により、対応力が低下することも念頭に置かなければならない。

我が国が、今後、過去に経験したことのない人口構造の変化、社会情勢の変化等により顕在化するであろう様々な課題に対処し、将来における消費者行政の充実・強化を実現するためには、10 年後、20 年後の将来を見据え、そこから見えてくる課題と、その課題を克服したあるべき姿を想定した上で、ICTの進展や医療の進歩等の可能性も踏まえつつ、現時点から取り組むべき対応策を整理し、それに向かって施策を推進する視点が重要である。

このような問題意識の下、消費者委員会は、2019 年 6 月に地方消費者行政専門調査会（以下「本専門調査会」という。）を再開した。直近の消費者問題や消費者行政の課題にも目を向けつつ、議論の前提を、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数は減少する、②高齢化率は 4 割程度に達し、超高齢化社会となる、③人口減少等から資源制約が生じる、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とし、「2040 年頃において地方消費者行政が役割を果たすためにどのような方向性が考えられるか」という、10 年後、20 年後を見据えた中長期的な視点から審議を行った。同年 8 月には中間的な論点整理を行い、かかる論点整理を踏まえ、地方公共団体や、消費者行政に関

わりのある事業者及び団体等からヒアリングを実施した。審議の回数は、新型コロナウイルス感染症の影響によるWEB会議での開催も含め計16回となった。その他委員間打合せも計9回重ねた。また、地方公共団体や事業者等のヒアリングについては、56団体の協力を得て実施した。さらに、伊集委員及び外部有識者の協力を得て、近年の地方消費者行政の動向について分析を行っている。

本報告書は、これらの調査審議の結果を踏まえ、2040年頃を見据え消費者行政のあるべき姿を示し、その実現のための方向性として、基本的な考え方を示し、さらに、例示として現時点で考え得る取組の方向性を述べている。必ずしもここで例示した全ての取組の実現を求めるものではないが、本報告書の整理を起点として、更に将来における消費者行政の充実・強化に向けた様々な議論が幅広く行われ、あるべき姿の実現に向けて、適切な施策が実施されることを期待する。