

2024年5月20日
消費者委員会本会議
発表資料

新川達郎（同志社大学）

地方消費者行政の 目指すべき姿

2020年8月地方消費者行政専門調査会報告書から

1. 2040年頃の地方消費者行政の望ましい姿を想定
2. 実現のための制度、施策、組織、資源の在り方提案

＊現状、地方消費者行政は「目指すべき姿」にどの程度到達しているか、到達していない場合、どこに課題があるか

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

- 〈目標〉消費者問題を一元的に解決できる行政の想定困難、重層的対応へ、多くの網の目で消費者の安全安心に取り組む体制づくり
- 〈理想と現実〉市町村が住民に最も身近な消費者行政の中心であり続ける理想、市町村事務の横連携が必須：現実とは逆方向、たこつぼ限定型へ
- 市町村間広域連携の停滞：事務委託、共同設置、広域連合（組合）
- 〈理想と現実〉都道府県の調整と補完、問題の切り分けと専門的対応：調整は市町村からの受け身型、固有の広域事務への収斂傾向、
- 〈課題〉都道府県間の広域連携はない：民間連携の先行
- 〈問題点〉消費者庁重層性の構築イニシアチブ：都道府県間、都道府県と市町村間のコーディネート模索ができていない状況

②新たな支えあい見守り合う地域社会への転換

- 市町村行政と多様なステークホルダーの協働：NPO,NGO,コミュニティ、消費生活相談員、民生児童委員、消費者団体連携
- （現状）消費者安全確保地域協議会の見守り活動の停滞問題：全国では少数派
- （原因）地域住民生活の諸問題から切り離されている消費生活問題
- （方向）コミュニティ施策に組み込み直す：国民生活審議会コミュニティ提案、消費生活のコミュニティの構築：消費生活に関する住民情報のネットワークづくり
- （方向2）消費者市民社会を地域で実現：消費者自身が見守る、お互いに見守り合う社会、高齢者も子どもたちも活躍：
- 高齢者や若年層が担う消費者教育、消費見守りを学校教育（ボランティア学習）や高齢者の社会参加手段に

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

- 1. 市民自身がつくる安全安心な市場：〈目的と現状〉自由な情報交換とファクトチェックが働く場づくり、ICT技術とプラットフォームによって一部は実現、問題は情報の過不足とアクセシビリティ
- 2. 消費者の自立、学習と成長：〈課題〉従来型啓発教育の機能不全、学校教育・社会教育（オンライン学習、生涯学習等）の再構築。〈方向〉能動的に学び合う場づくり、自主性と集団性が鍵
- 3. 消費者自身が消費者を見守る、見守り合う消費者市民社会へ：②の課題の解決を通じて、〔方向〕国民運動にできるか？
- 4. 高齢者が消費者市民社会形成の担い手に：〈現状〉未着手？〔方向〕シニア消費生活相談員制度？
- 5. 〈現状と課題〉AI, ICT技術革新活用、DXによる消費者市民社会形成とその支援は模索中？将来像は見えてこないが？消費生活においてAIネットワークに守られる市民は可能か（部分的には成立）？

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

- 「現状」非常事態、緊急事態でも消費者の安全安心を守る情報受発信体制、危機事態対応の公共私ネットワークは不在：〈方向〉体系的な対応は未着手か？その場限りの対策
- 「問題」市町村防災計画における消費者問題の位置づけ？：物資確保
- 「論点」復旧復興時の消費者への対処不足？：消費者問題へ視点の欠落
- 「今後の対策」リスク事態における消費者問題対応モデルの提供、災害対策等への組み込み

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

- 〈課題〉消費生活相談体制の維持・強化：〔方向1〕広域的対応、〈現状〉進まない広域化、責任放棄、〈既存の対策〉事務委託、中心市集約、広域センター化、〈対策2〉民間部門アドバイザー制度の活用、派遣、委託 〈論点〉インセンティブ
- 〈課題②〉消費生活相談員の確保、地域間格差〔方向〕消費生活相談員の知識技能による高度専門職位置づけ 〈現状〉未着手 〈今後の対策〉少数精鋭化と処遇改善、専門人材の確保
- 〈課題③〉チーム型消費生活問題処理 〈方向〉消費生活相談員、弁護士、消費者団体、事業者団体、行政、警察による処理チーム編成、、相談から裁判まで、 〈現状〉少数先行事例、 〈対策〉都道府県のチーム体制整備と機動的運用へ

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

- 課題①財源確保〈現状〉小規模市町村の厳しい財政事情、消費者行政は自治事務だが努力義務と認識〔課題〕地方消費者行政は依存財源だより、対策手つかず（強化交付金まで）〔条件〕自主財源、一般財源からの充当は困難、〔方向〕依存財源、特定財源を獲得、〔方向2〕外部資金調達へ。民間資金の導入（業界団体）、
- 課題②人的資源獲得と活用〈現状〉限られた人材、発掘困難〔方向〕異なるセクター（民間企業）から、また多様な年齢階層の人材活用〈仕組み〉教育制度、認証制度、資格付与制度、
- 課題③DX活用、データ整備と活用〈現状〉未着手？PIOネット

消費生活相談のD X化。 P I O - N E T の更新

消費生活相談D X化について、地方消費者行政の強化につながるか、実現可能性等

1. 相談業務DXの効果

- ①多様な相談者のニーズに対応（オンライン相談、F A Q・ウェブサイトの充実等）
- 〈効果〉アクセスの容易さ、相談の前さばき、自主的な解決：
〈問題〉アクセシビリティ、デジタルデバイド、経過の不透明
- ②相談員の負担軽減、業務の高度化（音声入力機能、相談支援システム、テレワーク対応等）
- 〈効果〉専門性発揮、相談の効率化、〈問題〉労働強化、システム依存、対話の減少と情報の質と量の縮退
- ③A I 等による相談データの分析強化・有効活用

2. DXによる地方消費者行政への効果

- 自治体内情報交換、共有：部門間、とくに住民サービスや住民とのインターフェースのある部署の消費者行政参加
- 自治体外部関係機関との情報共有：他市町村、都道府県、国、国センとの情報交換、共有
- 消費者、消費者団体、民間事業者等との情報交換、共有
- 地域コミュニティにおける情報ネットワーク、プラットフォームづくり：多様な属性に基づく危険情報、専門相談、教育・学習などの情報交流コミュニティ形成
- DXは地方消費者行政の負担を軽減できるか？むしろ関与を深める可能性が高いか？

地方消費者行政強化作戦 2025年度以降の強化作戦

地方消費者行政強化作戦：2024年度が最終年度、今後策定するかは不明
策定するとした場合、どのような観点でどのような目標設定をするべきか

消費者の安全安心な地域体制を全国に

- 1. 消費生活相談体制強化：消費生活センター設置（ほぼ目標達成）
- 2. 消費生活相談の質向上：相談員配置、質向上、指定相談員は半数府県
- 3. 消費者教育推進;若年教育推進：社会の扉。188・センター認知
- 地域の消費者教育推進体制確保：消費者教育地域コーディネーター配置（全都道府県）、推進計画策定（都道府県の3分の1）
- SDG s 取り組み、エシカル消費、消費者志向経営
- 4. 高齢者被害防止見守り活動：消費者安全確保地域協議会設置目標達成
半数、見守り活動充実、消費生活協力員・団体活用（1割以下）、見守りによる未然防止
- 5. 消費者団体活動充実、
- 6. 都道府県法執行体制充実、実効性なし
- 7. 地方消費者政策推進;地方版消費者基本計画策定3分の2、消費者行政職員研修2割

今後の課題

- 1. 消費生活センター業務の継続可能性は高い
- 2. 相談員の確保は困難、退職者を補充できない可能性；多様な相談人材を考える必要
 - 2-1. 強化作戦終了後の予算手当てできた団体は少ない、終了後の相談員予算確保のめどが立っていない小規模団体
 - 2-2. 指定消費生活相談員の役割は不明瞭、差別化の必要？
- 3. 若者消費者教育の継続が必要：高等学校教育継続
 - 3-1. 地域の消費者教育体制整備、府県では進んでいるが今後は市町村（教育委員会）？
 - 3-2. SDGs：エシカル消費、消費者志向経営は広がり小さい；組み立てなおしの必要？
- 4. 安全確保地域協議会、高齢消費者見守りは浸透していない：推進体制の抜本的な改革が必要

地方消費者行政：喫緊の2つの課題

- 課題①消費者行政体制をだれが担うか：広域的対応と行政責任の所在を考える段階？
- 「市町村責任」を計画、実施、評価の主体とするのは困難
- 委託（中心市委託、都道府県センター委託）、相談員の共同設置（巡回相談）、広域連合、事務組合；市町村の自主性と効率的な事務執行体制
- 課題②消費生活相談員の確保の困難、小規模市町村で深刻化
- 市町村で確保できる代替人材の準備（AI,外部ネット、民間企業、組織内養成）とインセンティブの用意
- 消費生活相談員のデジタル環境習熟：対面とオンライン

ご清聴いただき
ありがとうございました。

新川達郎