

## 問題意識と検討項目案に対するコメント

NPO 法人 C・キッズ・ネットワーク 理事長

大森 節子

## 地方消費者行政専門調査会 問題意識と検討項目案

## 問題意識

- ・消費者にとって身近な地方自治体は、消費者行政の基盤をなすものであり、地方自治体による積極的な取組を実現することは消費者行政における最重点課題。
- ・我が国は、人口減少、高齢化、情報化といった社会情勢の大きな変化に直面しており、地方消費者行政の在り方についても、こうした状況を踏まえた方策を検討することが必要。
- ・10年後、20年後を見据え、消費者被害の防止、迅速な被害回復、消費者行政の底上げを図るため、限られた人員と財源で効率的・効果的な取組に向けた方策を検討することが必要。

## 検討項目案

## ○20年後の我が国（地方自治体）の姿

- ・人口減少、高齢化・高齢単身世帯の増加、情報化・コミュニケーションの取り方の変化。
- ・地方自治体における職員、予算の状況。

→有効的な施策が実施されなければ、生産性のある若者が減少し、少ない若者の税収で高齢者を支える社会となり、地方自治体における職員、予算は減少し、各種サービスのために外国人を雇用する場面が増加する。これまで単一民族であった社会に新たなコミュニケーション能力やルール作りが必要となる。

家庭、地域で個々の家庭を支えることが困難となり、サポートできるシステムづくりが必要となる。

## ○地方自治体により異なる課題の把握とそれらに対応した地方消費者行政の在り方

- ・地方自治体ごとの課題、必要な支援等に関する実態把握。
- ・地方消費者行政に係る各種のサービスが、それぞれの自治体において実際にどのような体制で実施されているのか。
- ・三大都市圏、連携中枢都市圏、中山間地域、中核市、小規模都市等地方自治体の特色、特性により異なる課題の把握。
- ・情報公開による地方消費者行政に対する取組、資源配分の透明化(住民による決定の促進)の必要性。
- ・消費者庁において検討中の新しい地方消費者行政強化作戦の動向。

→地方自治体により異なる課題の把握は、これまでの様な中央政府がアンケートによる実態調査に頼る手法では、タイムリーな実態把握は難しい。

国の施策の普及と実施状況などの事態調査は、現地に張り付く人間が必要。

施策実行に向けた課題などタイムリーに意見交換、実行が出来るシステム構築が必要。

## ○ネットワークを活用した消費者問題への対応の在り方

- ・情報の取扱を含め、柔軟な連絡・相談体制等の構築に向けて、関連する業務(福祉分野、教育分野等)と連携した体制の構築。
- ・広域ネットワーク、弁護士会との連携、警察との連携。
- ・公・共・私 of 取組。地域住民による主体的な取組を促す方策。地方自治体が消費者行政を自分事と捉え、積極的な取組を促進しそれを支援する仕組み。

→既存の地域協議会を見守りネットワークに一本化、活性化し、地域を支えるすべてを盛り込み、月 1 回程度の定期開催を行う。必要があれば臨時開催も行い、地域の問題を地域で把握し、行政へ繋げるシステムを構築する。

国の計画を伝えるとともに、地域での課題をフィードバックし、地方消費者行政の実施主体とする。

## ○専門人材の育成、活用の在り方

- ・人口減少、高齢化を踏まえた専門人材の育成、活用の方策。
- ・様々な業務を兼務しつつ、ネットワークを活用し、多様化、複雑化する消費者問題への対応策。

→地域の元気な高齢者のボランティアに頼るだけでは限界がある。学生、企業からも支援者を派遣できるシステムを構築すべき。

専門人材の育成に関しても、若い世代の育成も必要であり、大学で専門的な知識を得た人物を委員会に登用するなど行政や企業に専門知識で就職できるようなシステムづくりが必要。

## ○ITツールの活用

- ・消費者行政にふさわしいITツールの活用の在り方

### 【活用例】

(相談業務)

- ・AIの活用による相談業務の効率化。
- ・相談窓口に行かずとも、仲間内で情報交換するような変化に対応した消費者相談の在り方。

(PIO-NET)

- ・情報化の進展を踏まえたPIO-NETの在り方。

(高齢者見守り)

(消費者教育)

(研修)

- ・ITツールを活用した地方自治体職員、消費生活相談員等。

→マンパワーや予算の減少を受けてITツールの活用は不可欠。

ただし、行政が作ったものは使いにくいので、市場で実績のあるツールやノウハウを活用すべき。

情報は社会全体で活用できるビッグデータ化する必要がある。

高齢者対応はTV電話がベスト。少なくとも大画面のタッチパネル方式。マウスは不可。

若者は相談せずにネットで検索して自己解決する傾向が強い。若者が検索するアクセス先に行政の情報が目に留まるようにする必要がある。

検索データが行政のもの。広告など一目でわかる色別やマークが必要。

悪質商法の手口などはタイムリーにタブレットに紹介できるシステムを構築し、地域の担い手や特別支援学校などに配布、配信すべき。

### ○都道府県、政令市、市町村の役割の在り方

- ・市町村の人口減少が進行していく中で、都道府県が果たすべき役割。市町村が都道府県に期待することは何か。
- ・交流人口、関係人口を踏まえた都道府県、市町村の連携の在り方。

→国から都道府県、都道府県から市町村というお金の流れは、必要な施策に対して効果的に使用されているとは思えない。経由するうちに拡大解釈で目的外使用が見受けられる。目的の活動を先行実施しているNPOなどの団体にダイレクトに支給される仕組みが必要。

また、予算や職員に限りがあるので、都道府県、市町村という行政サービスの実施場所や仕事の範囲ではなく、実施目的や内容で地域横断的なアクティブで効果的なサービスの展開が必要となる。

市町村は身近な問題点を把握すること、都道府県はどのような連携が考えられるかなどを検討することが大切。

### ○地方自治体と国との関係

- ・人口減少、高齢化が進展し、地方自治体が担うべきサービス、従来地方が担っていたサービスの維持も成り立たなくなっている。特に小さな市町村の消費者行政施策を支えることを国の施策として考えるべきではないか。
- ・国の施策と地方の施策は連携しており、国としての重要施策を地方自治体において実施するのであれば、国が責任をもって支援すべきではないか。
- ・国としての重要施策を地方において実施するためには、地方自治体の基本的な消費者行政の組織体制の構築が重要。単発、短期間の支援ではなく、継続的な消費者行政の強化に結び付く支援の方策。

#### →国の施策として支えるべき

国としての重要施策を地方自治体において実施するのであれば、国が責任をもって支援すべき継続的な消費者行政の強化に結び付く支援の方策が必要

地方自治体により、抱える問題は異なるので一律な支援では対応できない。今回の強化交付金に見られるような限定的なテーマに絞ったものは使えない。成年年齢引き下げのような国の決定事項に対しては、地域の財政事情に関わらず、すべての国民が対応した消費者教育を受けるべき。また、交付金を受けるために総額の50%の金銭的負担を強いると税収が落ち込んでいる小さな市町村ではエントリーできない。また、エントリーするための書類作りなどに充てるマンパワーすらないので、いよいよ弱体化する恐れがある。人を派遣することからの支援が必要。中央での決定事項を全国に波及することを目的の人材を配置すべき。