

問題意識と検討項目案に対するコメント

千葉県生活協同組合連合会専務理事
首藤 英里子

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。

⇒

- ・エリアによっては行政サービスのフルサポートが困難になることから、自治体の連携によるサービス維持の検討が必要。また、サービスを補完する団体や住民を巻き込んでいくことが必要。
- ・消費者問題に継続的に取り組み、行政と地域との橋渡し役をしてくれるサポーターのような人材を各地域に育成・配置し、消費生活相談窓口のアウトリーチ機能を強化する必要がある。
- ・地方自治体職員・予算減少に反し対応すべき課題は多様化しており、深刻な事案の増加や職員の業務量の増大が見込まれ、自治体間の広域連携、共通業務の分担等を検討、推進させる必要がある。国、都道府県のバックアップ体制の確保が必要。
- ・地域ネットワークを継続的に機能させるため、人材の育成・活動支援・組織化を早い時期から行っておく必要がある。自治体職員、消費生活相談員などの

専門性を高めるための施策やそのための財源確保、また施策を推進する行程など、国と都道府県、市町村が協同で検討する必要がある。

○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。

⇒

・消費者庁は、地方自治体ごとの現状と課題の把握をおこない、解決策を国と都道府県、市町村が協同して考える枠組みが必要ではないか。その際、実態の把握に各地域の消費者団体・NPO等を巻き込むことで、消費者団体の活性化やスキルアップにつながり、より消費者の視点に立った実態把握ができるのではないか。

○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。

⇒

- ・消費生活センターをネットワーク機能の拠点と位置づけ、相談対応や消費者教育のみでなく、消費者課題に関わる人材や団体、さまざまな情報やノウハウ等を集約し、ネットワーク化するハブとしての機能を持たせてはどうか。
- ・自治体においては、福祉分野と消費者行政分野の連携が必要である。現在の地域包括システムに寄せられる課題は福祉分野が中心であるが、今後は消費者課題(高齢者、障がい者の消費者被害等)の対応についても、消費生活センターとして独自の専門性を高めながら、ともに連携、活動していくことが必要ではないか。都道府県・市町村は、消費者団体や地域の人材をコーディネートする機能を持つ必要がある。

○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。

⇒

- ・現状のままでは、消費生活相談員の確保が困難。地方での消費生活センターが継続できるよう、国と自治体が連携し、消費生活相談員の地位の向上を推進する必要がある。
- ・安定的な雇用の確保と継続的な配置による専門性を必要とする消費者行政担当職員、消費生活相談員の経験の積み上げが重要
- ・自治体の専門人材の育成については、国が中心となって都道府県を支援し、都道府県は地域のニーズに対応した研修等を提供する必要がある。その際、研修を受けられるように環境を整えることも重要な支援と考える。

○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。

⇒

- ・民間の知恵を活用して、簡単・わかりやすいツールを活用していく。
- ・「GPSを活用した見守り」「チャットを活用した、比較的簡単な相談の振り分け」「消費者教育や研修でのEラーニングの活用」等、ITツールを有効に活用する。

○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。

⇒

- ・都道府県は市町村と連携を図りつつ、市町村では解決の難しい課題に対して支援する必要がある。

- ・市町村の枠をこえた取り組みを都道府県が支援し、複数年度、複数市町村で活用できる予算など柔軟な仕組みも必要ではないか。国も、そういった都道府県の施策を支援するため、例えば経年で活用できる交付金の創設といった施策を検討する必要がある。

○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。

⇒

- ・消費者行政の推進は国と自治体が共に取り組むべき施策であり、どこに住んでいても質の高い相談が受けられ安全・安心が確保されるよう、消費者行政を社会インフラと考え、地方自治体の現状に沿った施策の再検討を、国と自治体が協同で行うべきである。

- ・国は経済社会の発展に即した消費者政策を推進する責務を有している。財政問題を自治体まかせにせず、国が支援のあり方を改めて考える必要がある。