

## 問題意識と検討項目案に対するコメント

東京工業大学工学院教授

西田 佳史

人口減少、高齢化、情報化に伴う、消費者行政の新たな在り方の検討に賛同します。人生 100 年時代が迫り、個人と社会の幸福を両立させ、かつ、持続可能な形でデザインしていくことが問われている中、このような検討会の意義があると思います。以下、気が付いた点を列挙しました。なお、各項目の中で、同様なコメントを繰り返しているものもございます。

## ● 全体的なコメント

- 今回、地方行政の担い手の不足に伴う問題を、ICT を活用した業務の効率化を行っていくという視点が盛り込まれていますが、それでもなお、きめ細かい取り組みには（行政だけの努力では）限界があると思われるので、行政だけではなく、民間・NPO などとの連携（行政イノベーション）も視野に入れることも必要だと感じました。
  - 各専門委員からのヒアリングが計画されており、財政面、人材育成面、見守りネットワークなど様々な観点での意見交換がなされる予定ですが、可能であれば、具体的に、いくつかの「典型的な高齢者」（ペルソナ）を想定して、必要な政策の在り方を議論すると分かりやすいと思いました。生活者視点、ユーザ視点での問題の考察は、しばしば、「デザイン思考」とも呼ばれますが、そうした手法を活用するのも一案かと思いました。
  - 消費者（消費する生活者など、問題ごとに分断する方法論）から、生活者へのパラダイムシフトが求められていると思います。
  - 今後、2030 年（今回の想定は、2040 年ごろだが）に、認知症の世界コストが 200 兆円を迎えると試算されており（国際アルツハイマー病協会、<https://www.alz.co.uk/research/world-report-2015>、<https://www.alz.co.uk/sites/default/files/pdfs/global-impact-dementia-infographic.pdf>）、認知症消費者への政策も大きな課題になると予想されます。
- 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
- 行政施策（例：消費者安全分野の企業連携・教育・啓発資料など）の開発力にも大きな差があるのが現状だと思います。例えば、東京都では、他の地方自治体でも利用できるような教材などを複数作成しており、これらの共有化を図る必要があります。これは、「都道府県、政令市、市町村の役割の在り方」でも同様の課題があると思います。

- IT ツールの活用
  - 例に挙げられていた PIO-NET などは、データ駆動型政策の PDCA（データを活用した政策の立案と効果評価）として、とても大きな可能性を持っていると思います。AI による課題発見と、人の知見によるソリューション開発を組み合わせた「AI と人とのハイブリッド行政」の好例になると思います。
  - 全体的なコメントで、生活者視点と書きましたが、ある高齢者の視点で眺めた際に、福祉行政、消費者行政などがバラバラに見えないように（生活問題ごとに分断する方法論の課題）見せていくという観点にも、ICT の活用の可能性があると思いました。
  - IT ツールは、必要な情報を必要な人に伝えるチャネルの開拓（一部、SNS の活用など広がっているようです）に繋がると思います。
- ネットワークを活用した消費者問題への対応の在り方
  - IT ツール利用でも書きましたが、福祉部門と行政部門の連携など、部門間の連携が、長らく課題になっていると思います。一つには、複雑な数多い行政施策の全体像（分厚いレポートはあるが）がうまく把握できないということもあり、その可視化も ICT の重要課題と考えます。
  - 全体的コメントにも書きましたが、公・共・私に加え、民間の「行政支援サービス」も利活用する時代になっていると思いますが、その場合、優良な行政支援サービス（行政のアウトソース化）を、安心して利用できるような認証制度（例えば、アクティブシルバー認証など）、活性化制度のデザインも必要になると思います。
  - また、ある種の「行政イノベーション」を加速するために、産業振興課との連携も必要になりそうです。
- 専門人材の育成、活用の在り方
  - 地方行政上の問題は、大学等の若手人材にあまり知られていません。大学等においても、現在そして未来の問題を知らせ、これが解ける人材育成が必要となります。行政問題の可視化ツール（行政担当者の横連携ツールとしてだけでなく）を、教育（行政イノベーションの人材育成、現場を支援する分野ごとの専門家育成（例；保育安全、虐待など））に繋げるツールとして活用していくことも重要と考えます。