

2020年7月9日

消費者委員会地方消費者行政専門調査会報告書骨子（案）

（6月30日版）に対する意見

（一社）全国消費者団体連絡会
地方消費者行政プロジェクト

全国消費者団体連絡会は、「消費者の権利の実現とくらしの向上、消費者団体活動の活性化と消費者運動の発展に寄与すること」を目的として活動する、消費者団体の全国的な連絡組織です。その活動の一環として、地方消費者行政プロジェクト（以下、プロジェクト）を組織し、地方消費者行政に関する論議や調査などを、地域の消費者団体や弁護士、消費生活相談員とともに取り組んでいます。

現在、内閣府消費者委員会では、第6次消費者委員会地方消費者行政専門調査会（以下、専門調査会）の元、20年後の中長期的な視点で地方消費者行政が果たす役割などについて、報告書のとりまとめに向けた議論が進められています。

当プロジェクトは、専門調査会における6月23日、6月30日の審議に鑑みて、報告書としてとりまとめるには時期尚早であり、審議を継続して論議を尽くすべきと考えます。審議を継続するにあたり、以下のとおり、地方消費者行政専門調査会報告書骨子(案)（以下、骨子案）に対する意見を申し述べます。

【骨子案：全般についての意見】

1. より多くの地域の関係者の声を反映した報告書としてください

20年後の消費者行政の姿を見据えて課題を整理し施策を具体化するためには、地方消費者行政の現場で活動する関係者の声を聞きながら、より丁寧に進めていく必要があります。新型コロナウイルス感染症防止対策のため、公開の場での議論ができない事情があったことは理解できますが、このような報告書案となった議論の経緯が理解できません。新型コロナウイルス感染症が今後の社会や地方消費者行政にどのような影響を及ぼすのかさえ見通せない中で、それ以前に公表された予測指標などにより20年後の社会を想定した報告書だとして提案されても、地域の現場の実情とかけ離れたものとなり、多くの関係者に同意を得られる内容とならないと考えます。骨子案で提示されている公・共・私のネットワークを担う自治体や、地域の消費生活相談員、消費者団体、NPOなどの諸団体など、より多くの関係者にヒアリングを行い、その声を報告書に反映してください。

2. 地方消費者行政における事務全般を網羅した報告書とするため、審議を尽くしてください

骨子案では冒頭、「地方消費者行政における事務は多岐にわたるが、本報告書は、その全てを対象とするものではなく、主として消費生活相談、消費者教育・啓発、消費者事故等の情報収集・提供(P I O-N E Tへの入力等)にかかる事務等の維持・発展を図ることを念頭に置き、調査審議の結果を取りまとめたものである」(P4)とし、地方消費者行政の事務全般ではなく、部分的な事務のとりまとめとなっています。骨子案では、国・都道府県・市町村の重層的な消費者行政体制の強化や、総合型行政の主役としての市町村の役割などについて書かれており、一部の事務だけの記述では不十分と考えます。地方消費者行政の全体像を網羅した報告書とするためにも、専門調査会の審議をさらに継続してください。

【骨子案：各論についての意見】

3. 消費生活相談員の処遇を抜本的に改善する方策を具体的に提案すべきです

骨子案では、「地方自治体は、消費生活相談員の確保に苦慮している。その要因としては、地方部は資格試験向け講習の受講機会の不足、都市部は処遇の低さ、雇用の不安定さ等が考えられる。」(P5)との現状評価があり、消費生活相談員の処遇の問題を挙げていますが、対策として「現在活躍している消費生活相談員についても、意欲のある相談員については年齢制限を定めず積極的に継続雇用・再雇用できるような雇用制度の見直しを行う」(P12)ことや、「消費生活相談員の身分について、活躍の場を広げ、雇用先の有無や個別の処遇制度の影響を抑えるべく、見なし公務員制度など選択肢の拡大についても検討を行う。」(P18)ことなど、限定的な記述しかありません。

消費生活相談員は、「消費者問題の多様化・複雑化・高度化・グローバル化やI C T・A I技術の進展による匿名社会、デジタル情報社会の拡大にさらされる消費者に対し、国、地方自治体、地域コミュニティ、個人の対応力は低下する」(P7)との認識がある中、消費生活相談員が果たす役割、専門性は極めて重要な位置を占めます。

現状においても、目まぐるしく変わる消費者被害への対応力や改正諸法令を学び、消費者相談を解決に導く特殊な業務を遂行しています。地方消費者行政の軸は、消費生活相談であり、消費生活相談員の業務に対する正当な評価をし、その役割・専門性にふさわしい処遇のあり方を抜本的に改善する提起をすべきです。

4. 「新たな支えあい見守り合う地域社会への転換」においては、行政の「公助」としての役割をもっと明確にしてください

骨子案では、「行政のほか、相談員、消費者サポーター、民生委員・児童委員、消費者団体、地域の課題に取り組む事業者がつながりを持ち、地域の資源をつなげ、コーディネートを行う機能が都道府県等を中心に確立されている。」(P8)と20年後の姿を想定しています。地域の各主体による「共助」「自助」を育成していくことは重要ですが、上記の関係者をつなげるためにコーディネートを行っていく現場は市町村になります。地方消費者行政は「公助」を担う職員や消費生活相談員の体制がまだまだ不十分な状態ですから、連携の軸として「公助」の役割は重要であり、連携における国・都道府県・市町村における行政としての役割を明確にしてください。

5. ICT・AI技術に多くの課題解決への期待を寄せる記述については、慎重に審議してください

今後の日本社会においては、ますますデジタル化が進み、行政においても住民サービス提供の効率化、遠隔化、リアルタイム化が図られると考えられます。骨子案にある20年後の姿では、ICT・AI技術が活用され、利便性等が向上する姿が描かれています。PIONEERの分析の活用など、一定の期待はありますが、ICT・AI技術も、その問題の構造を熟知している人がいてこそ活用が効果的になるものと考えます。また、PIONEERに蓄積されている情報の元は、結局相談員が入力したものです。ICT・AI技術の進展によって、課題解決の期待を寄せる部分を明確にし、過度な期待を寄せる記述については慎重に審議してください。

6. 自治体間の連携は、各自治体の主体的な関与を前提とした仕組みとして設計してください

骨子案では、「都道府県は、市町村単独では対応できない相談に対応すべく、消費生活相談員、弁護士、消費者団体等必要な関係者と協働で解決する実践的な対応力を備えた体制を構築・整備する。これらを実行するために、連携の核となる「消費者行政コーディネートセンター（仮称）」を主として都道府県単位の設置する。」(P11)としています。骨子案が提起している自治体間の連携は、相談業務の共同化が想定されていますが、1つの自治体に任せるのではなく、相談受付機能を共有・共同したとしても、消費者行政の担当職員は各々の自治体に配置し、情報を共有しながら、個々の消費者行政を遂行する仕組みとする必要があります。これらを明確にせずに連携が先行し、結果的に自治体の消費者行政の力量が低下していくことを危惧します。

単独では対応できない自治体がお互いに連携して住民サービスへの対応力を低下させない仕組みを作ることは重要ですが、その仕組みを採用するにあたり、連携する各自治体それぞれの役割を明確にし、消費者行政の力量が低下する自治体が出ないようにしてください。

7. 安全安心な市場を醸成する仕組みづくりの記述を見直してください

骨子案、「(1)安全安心な市場を醸成するための仕組みづくり」(P13)にある以下の文書についての記述を見直してください。

安全安心な市場を醸成する仕組みづくりは、消費者の情報を読み解くスキルのほか、事業者の取り組み努力や、行政による法執行に対する国民の信頼度が関与しています。

また、一定の基準を満たす商品・サービスに認証制度を設けることは、現状でも多くの仕組みがあり、行政が、安全であるものを区分して情報化することは市場に混乱をもたらすと考えられます。また、蓄積されてきたPIONEERのデータ等を分析して、過去の情報から得られるのはトラブルを起こした事案であって、安全が確認されたという性格のものではありません。

・安全安心な市場を醸成するため、消費者が安全安心のお墨付きを得た商品・サービスであることを一目でわかるようにする。例えば、消費者が安全安心な商品やサービスを識別できる認証制度や、実践的で先進的な消費者教育等の取組を評価する表彰制度を導入する。

実施主体は国、NPO等が考えられるが、認証・表彰制度の効果を上げるためには国民一般への浸透が鍵であることから、民間事業者や地方自治体等を制度の支援者として巻き込み、様々な業界が一体となって運営する。それにより、発信力を高め、認知度を上げ、消費者の安全安心な商品やサービスを選択する意識を高められる。また、この認証を受けた商品・サービスを専門に取り扱うショッピングサイトを作り、安全安心な購買を保障する。

- ・ICT・AI技術を活用することにより、過去の被害データ等を分析し、消費者が自ら商品やサービスの安全性を測ることができるツールを導入する。例えば、これまで蓄積されてきたPIONEERのデータ等を分析し、消費者が自主的かつ簡単に安全性を見分けられるような、商品ジャンル別や契約形態別等のリストを作成し、携帯端末等で手軽に判別でき、注意喚起を促すようなシステムを構築する。
- ・安全安心市場の構築について、消費者側とプラットフォーム側の双方が、商品・サービス等の安全性についてチェック機能を働かせる体制を整備する。

8. 消費生活相談の窓口を業務委託したり、指定管理者制度を導入することは反対です

(3) 消費生活相談員の活躍の場の拡大(P17)は削除すべきです。

消費生活センターの相談業務は、消費者行政の「1丁目1番地」であり、行政にとって極めて重要な役割を果たしています。それは、得られた相談情報が、住民への注意喚起・啓発、消費者教育、事業者指導、制度・法令改正などの消費者行政全般に波及していく端緒情報となっているからです。消費生活センター等は、得られた相談情報をいち早く評価し、その後の消費者行政業務に活かさなければなりません。業務委託や指定管理者制度に相談業務を委ねれば、相談情報の鮮度や正確性に断絶が生じ、行政は的確な活用の機会を逸することにもなりかねません。

骨子案では、「複数年にわたる指定管理により、職員の異動が多い市町村に代わって専門団体にノウハウを蓄積していくことが可能」としていますが、それは、委託先の更新時に同じ団体に委託されない限り、ノウハウが断絶することを示しています。また、そのノウハウは委託先に蓄積されても、行政内には蓄積されません。そうした中で、今後さらに複雑化、広域化、グローバル化する消費者問題に行政として責任ある対応ができるか危惧しています。以上より、最も基本となる相談受付機能を自ら手離すことを今後の対応方針に掲げるべきではありません。

- ・市町村の相談窓口は、相談業務の最も基本となる機能である。その相談窓口を地域に密着したものであるとして全国で維持するため、官民連携による相談窓口の運営も選択肢の一つとして検討する。市町村の相談窓口業務を特定適格消費者団体・適格消費者団体等の消費者団体やNPOなどに業務委託することや、消費生活センターへの指定管理者制度の導入について検討する。消費生活相談員の活躍の場が広がるとともに、複数年にわたる指定管理により、職員の異動が多い市町村に代わって専門団体にノウハウを蓄積していくことが可能となる。
- ・市町村は相談対応の質の維持向上や公平性・中立性の確保のため、委託先や指定管理者に対して必要な連絡・指導を行う。都道府県は、業務委託に関する市町村の支援を行う。また、市町村、都道府県及び国は、相談対応の質を担保するため、委託先や指定管理者となりうる消費者団体やNPOなどを育成・支援する。

9. 骨子案「はじめに」の記述を見直してください

「2040年には900を超える市長村が消滅する可能性がある」との記述の根拠が書かれていませんが、2014年5月、「日本創成会議」人口減少問題検討分科会が発表したレポートと考えられます。これは、2010年の国勢調査を基にした試算で、2040年時点で20～39歳の女性人口が半減すると見込まれる自治体を「消滅可能性都市」と見なしたのですが、専門調査会は、2040年に900超の市町村が消滅することを想定して消費者行政のあり方を議論しているように受け止められます。骨子案の論議の根拠となる「はじめに」で、この報告書の方向性がわかるように、見直してください。

10. 地方公共団体の消費者行政に係る財源の確保について重点的に審議してください

骨子案では、財源の確保において、さまざまなアイデアが出されています。しかし、その多くは、活用できる民間資金をどう創るのかにあり、実現可能性はその社会的状況に委ねざるを得ないものです。消費者行政の財源確保は、国と自治体によって、その必要額が賄える仕組みを作ることがどうしても必要です。財源の確保は長期的な重要課題であり、これらの選択肢を含め、審議をより深めてください。

11. その他、骨子案における以下の点について慎重な審議を求めます

①P3 5～7行目

「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」とありますが、地方部においても高齢者の単身世帯の増加は著しく、それとともに孤立化の問題が深刻になっています。また、この前文に、「顔の見えない匿名社会が拡大することで、」とありますが、匿名社会が拡大することだけが孤立化や過疎化の原因ではありません。地域をめぐる情勢認識について、より実情を踏まえた記述としてください。

②P5 16～18行目

「消費者行政部門は、地域の消費者・住民が身近な課題を学びながら行動する人材育成を通じて、地方自治体の各部門の連携や、地域の各分野の民間関係者との連携を進めるコーディネーター役となることが求められている。」について、「消費者行政部門は、地域の消費者・住民が身近な課題を学びながら行動する人材育成を進めることが求められている」という趣旨と、「消費者行政部門は、地方自治体の各部門の連携や、地域の各分野の民間関係者との連携を進めるコーディネーター役となることが求められている」という趣旨を、「通じて」で結んでいます。人材育成とコーディネーターとしての役割は別に記述してください。

③P5 22～23行目、P8 15～16行目 P10 24～25行目

地方消費者行政の現状評価として、「消費者問題の複雑化、広域化、グローバル化が進んでいるにも関わらず、国の対応は限定的なものに留まっている。」と同様の記述が、20年後の消費者行政が目指すべき姿の中にあります(P8 15～16行目)。一方、20年後の消費者行政が目指すべき姿の「5」では、「国においても、多様化・複雑化・高度化・グローバル化した消費者問題への高度な対応が可能となる体制が

整備されている。」と記述しており、相互に矛盾しています。また、「国の対応は限定的なものに留まっている」とは何を指すのかがわからず、20年後の姿でも「国の対応は限定的なものに留まっている」とは、国においては何も変わらないのかとの疑念を生じさせます。さらに、「国においても、多様化・複雑化・高度化・グローバル化した消費者問題への高度な対応が可能となる体制が整備されている。」とはどのようなことを想定しているかもわかりません。これら国の在り方について、具体的に記述してください。

④P20 6～9 行目

「公・共・私のネットワークの活用という観点から、行政と民間事業者が共同で消費者団体を設立し、消費者行政を実施することが考えられる。職員の異動が多く、知識や経験の蓄積が課題となっている行政を、民間事業者が補うことで、効率的な施策の実施が期待できる。」について、消費者行政を実施するために行政と民間事業者が共同で消費者団体を設立するとの想定はどのような内容なのか、より具体的に記述してください。

⑤P8 10～14 行目、P8 27～30 行目、P15 25～28 行目、P19 29～33 行目

総務省の第 32 次地方制度調査会を引用し、その答申内容を肯定的に捉えて専門調査会の報告書に盛り込もうとしています。総務省の第 32 次地方制度調査会答申は、2040 年頃の自治体のあり方を、行政のデジタル化、公共私連携、自治体間の広域連携をキーワードにして構成されています。その提言の内容について賛否両論ある中で、地方制度調査会答申の言う通りとするには違和感があります。地方消費者行政専門調査会としての、040 年の方向性について、慎重に審議してください。

以上