

内閣府消費者委員会  
委員長 山本 隆司 様  
内閣府消費者委員会地方消費者行政専門調査会  
座長 新川 達郎 様

## 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

2020年7月10日  
全大阪消費者団体連絡会  
事務局長 飯田秀男

全大阪消費者団体連絡会は、大阪府内市町村の消費者行政のアンケート調査やヒアリング調査をこの10数年間継続的に実施するなどして、地方消費者行政の充実・強化を求める活動に取り組んでいます。

現在、内閣府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）では、10年後、20年後の地方消費者行政の姿とそれへの対応策を明らかにしようと意欲的な審議が行われています。6月23日、6月30日の専門調査会の資料には、報告書骨子（案）（以下、骨子案）が含まれており、審議は取りまとめの段階に入ったと思われます。

私たちは専門調査会の審議に注目し、提言内容に期待をしているところです。そこで、6月30日に示された骨子案に対し、以下の意見を提出いたします。

専門調査会におかれましては、引き続き真摯な審議を進めていただきますようお願いいたします。

1. 10年、20年後の地方消費者行政を提言するにあたっては、全体像が明確で具体性を持った内容とするために、より審議を深めてください。

専門調査会の審議は、第5次消費者委員会の専門調査会の中間的な論点整理を引き継いだ形で2019年10月に開始され、5月15日の第30回専門調査会まではヒアリング調査が行われてきました。6月23日の第31回専門調査会に示された骨子案は、「昨年8月の中間整理をベースとした問題意識の下、これまでの自治体からのヒアリングを踏まえ、各委員の意見を基にそれぞれの章を記述した」（6月30日第32回専門調査会資料3）ものと事務局が説明し、骨子案は審議の素材である旨を明らかにしています。

その上で、6月23日の第31回専門調査会から報告書案の審議に入っていますが、元々、今回の審議は「地方自治体による積極的な取り組みを実現することは消費者行政における最重点課題」とする一方で、人口減少、高齢化などの「状況の変化を踏まえて、消費者行政全体の底上げを図るために、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」(第24回地方消費者行政専門調査会の論点整理より)という問題意識を引き継いで、両立困難とも思える課題について方向性を示そうというチャレンジングなものです。

事務局が示した骨子案は、各委員の意見を両面の問題意識が混在したままに項目ごとに記述している段階で、まさにここから丁寧な審議を行い、10年、20年後に向けた地方消費者行政の方向性の全体像を整理し、そのための具体的な方策を打ち出すことが専門調査会に求められていると考えます。しかし、今後予定されている専門調査会の審議回数で、審議を尽くすことができるのかとの危惧を覚えます。

専門調査会におかれましては、拙速に結論を導くことなく、必要な審議期間の延長も行って、この重要かつ困難な課題について審議を深めていただくことをお願いいたします。

2. 「新たな支えあい見守り合う地域社会への転換」「新たな見守り体制の構築・整備」「持続可能な消費生活相談体制の構築」について、公的責任部分を明確に示し、自治体が主体的に関与し、地域に密着した総合型行政の仕組みとなるよう検討を深めてください。

①遅れてきた消費者行政を本来求められる実施レベルに引き上げるまでは、人員・財源の制約があっても公的責任においてその実現が保障されるべきです。

骨子案は、技術の複雑化や地域力の低下等による消費弱者の増大の中における安全安心の消費環境の確保、SDGsの実現に向けた責任ある消費と生産の視点から、消費者行政の重要性を指摘し、その充実・強化の取り組みを求め(P7ほか)、「市町村は地域住民に近いところで安全安心な生活を確立する総合型行政の主役となる」「市町村及び都道府県は、消費者行政担当職員をしっかりと配置し、福祉、医療、警察、教育行政との連携に本気で取り組む。国は、関連する他分野を所管する省庁と協力し、市町村及び都道府県の体制の構築・整備を支援する」(P11)と整理し、財源においても「持続可能な消費者行政の実現に向けて、国による様々な措置を検討し、各施策の基盤となりうる最適な財源の在り方を検討する」(P18)等、地方消費者行政の強化の重要性と財源を含めたその公的責任を指摘しています。

この視点は、行政の公的責任・役割の確保を前提に、部門間や主体間の連携で人員や財源の制約を乗り越えようとする意見であり、消費者の利益の擁護及び増進に関する基本的な政策・必要な環境の整備を図る消費者委員会の役割に即しても頷けるものです。

しかし、骨子案には、市町村が地域に密着した総合型行政を実施するためには市町村主体で実施すべきと思われる事務やその財源・人員の確保についてまでも、広域化や民間化の視点が簡単に盛り込まれ、その限界性や留意点などについて指摘もされていないという矛盾した記述が散見される箇所があります。

地方自治体が厳しい財政状況等にあることは承知していますが、そうであっても遅れてきた消費者行政について本来必要な実施レベルに引き上げるまでは公的責任においてその実現が保障されるべきという柱を明確に示すことこそが消費者委員会

に求められる役割であるとの認識を基礎として、統一性のある報告書を取りまとめるために必要な審議の時間を確保して議論を尽くしていただくことを求めます。

また、市町村といっても人口規模や財政状況はそれぞれ異なり、消費者行政の実施状況も全く違います。この点も考慮して審議を尽くしていただくことを求めます。

②都道府県の「消費者行政コーディネートセンター（仮称）」の役割を整理するとともに、市町村におけるコーディネート機能の強化について審議を深めて下さい。

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。地域における、さまざまな主体間の連携によって、地域力を引き上げる必要は、今後ますます高まります。

その際に、「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」つながるためにコーディネートする現場は市町村です。都道府県においては、支援はできても実施主体になることはできません。

骨子案は「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に設置する」（P11）とします。都道府県のコーディネート機能を強化し、市町村を支援していくことは重要と考えますが、地域で実施するのはあくまで市町村であり、実施段階でのコーディネートは市町村行政職員がその役割を果たす必要があることを強調すべきです。

また、地域における連携については、福祉、防災、治安など他部門でのネットワーク化が先行している現状において、どのように消費者行政課題についての連携を進め、総合行政化していくのかという課題に直面しています。こうした点についてより具体的な方策を盛り込む必要があるのではないのでしょうか。

例えば、小規模市町村では消費者行政が産業振興部署の事務に位置づけられ、担当職員は他の複数業務と兼任している1名で担う形になっているところが少なくありません。しかし、この状態では消費者行政課題で福祉や住民組織の関係主体をコーディネートすることは事実上不可能です。専任職員の配置がどうしても困難な場合は、消費者行政を福祉や住民自治を所管する部署に位置づけ、複数職員が所管部署の業務との関連性を持って兼任する組織再編を促すことも考えられます。

③住民の生活安全確保と消費者行政全般の端緒情報として消費生活相談業務を位置づけ、市町村・地域から切り離すことがないように留意して下さい。

消費生活相談業務は、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、住民の消費に関わる安全安心を確保すると共に、他部門とも連携して生活全般の問題解決が取り組まれる端緒情報ともなり

得るからです。こうしたまさに地域密着の総合行政化は滋賀県野洲市で先駆的に取り組まれています。

また、得られた相談情報は、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もなります。

自治体の消費者行政部門は、得られた相談情報をいち早く評価し、相談者の利益と暮らしを守り、その後の消費者行政業務に活かさなければなりません。

骨子案は、相談体制の「広域センター化の更なる推進」(P16)としますが、それは、1つの自治体にお任せして完結するのではなく、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。その点を曖昧にして、連携が先行すれば、結果的に自治体の消費者行政力は低下をたどることにもなりかねません。

単独では対応できない市町村が、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って守らなければならないルールは事前に整備する必要があります。

また、骨子案は、「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」(P17)とします。しかし、業務委託や指定管理者制度に相談業務を委ねれば、行政職員と消費生活相談員との間には契約上の距離が生まれます。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、どこかで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。それで、ますます複雑化、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のでしょうか。

さらに、「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」とありますが、自らやってもいない業務について質の維持向上が図れるのでしょうか。

以下の文書を報告書に盛り込むことは早計であり、見直しをお願いします。

- ・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。

また、骨子案は、消費者行政コーディネートセンター（仮称）について、「コーディネート機能の他に市町村の消費生活相談員の支援を行う機能を持ち、市町村単独では解決が難しい専門性の高い消費者問題等を解決する機能も持つ」（P11）、「都道府県や、「消費者行政コーディネートセンター（仮称）」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」（P17）としています。

この際、都道府県は住民から直接相談を受け付ける窓口を維持すべきと考えます。相談内容が日々新しくなっていく現状を踏まえれば、日常的に相談やあっせんの業務を行っている相談員でなければ、専門相談や市町村の相談支援業務を務めることは困難だと考えます。

### 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してください。

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）との現状評価で、消費生活相談員の処遇の問題を挙げながら、それをどう解決するのかについては、「・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。国は、雇用先となる市町村や都道府県、消費者団体等において、それぞれの実情に合わせられかつ知識の維持や活躍の場が広がるよう、選択肢の拡大や体制の整備について検討を進める。」（P18）としか記述されていません。「見なし公務員制度」によって処遇改善が図られるのか、全く不明です。

「消費者問題の多様化・複雑化・高度化・グローバル化やICT・AI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）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身につけて、消費者相談を解決に導く特殊な業務を遂行しているのが消費生活相談員です。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この機に抜本的に改善する提起をすべきです。

#### 4. 地方公共団体の消費者行政に係る財源の確保について、より深い審議をお願いします。

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、国と自治体において、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。そのためのより深い審議をお願いします。

#### 5. ICT・AI技術を活用することによって、業務の効率化や利便性の向上が期待されます。消費者行政における活用がその質を高めるものとなるよう、提言をしてください。

今後の日本社会においては、ますますデジタル化が進むこととなります。行政においてもデジタル化が進み、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。注意しなければならないことは、ICT・AI技術の導入が安易な職員数の削減につながることです。ICT・AI技術の導入が消費者行政の質の向上につながるような活用策を提言してください。

#### 6. 地方自治体の将来像について、慎重な審議をお願いします。

①骨子案の「はじめに」の中に、「2040年には900を超える市長村が消滅する可能性がある」との試算が紹介されています。この試算の出所は、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」と見なしたものです。

しかし、子供の出産適齢期に該当する女性人口の半減予測と当該市町村の消滅とは相関関係はありません。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する必要性はなく、この文書を挿入する意味がどこにあるのか全く不明です。

②骨子案には、総務省第32次地方制度調査会の答申内容を肯定的に捉えた記述（P8 10～14行目、P8 27～30行目、P15 25～28行目、P19 29～33行目）が盛り込まれています。

その提言の内容については賛否両論がある中で、単純に、「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。慎重な取り扱いを求めます。

7. 骨子案は、審議の素材段階のものとは理解していますが、その中には理解しがたい記述も含まれています。誤解を生まないように、慎重な審議を求めます。

例えば、「(1) 安全安心な市場を醸成するための仕組みづくり」(P13) に、「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」(6行目)とありますが、多くの認証制度もある中で公的に「安全安心のお墨付き」のある商品・サービスを、お墨付きのない商品・サービスと差別化するということが実現可能性があるのでしょうか。

また、「・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」(「P20 6～9行目」とありますが、ここでいう消費者団体とはいかなる性格の団体で、何を実施することが想定されるのでしょうか。

以上