

伊集 守直 横浜国立大学経済学部教授

近年の地方自治体の財政状況は、地方財政健全化法の下で求められる財政健全化指標で見ると全体として大きく改善している。しかし、福祉分野を中心にサービス需要が引き続き拡大するなかで、事業分野によっては、住民から求められる行政サービスを提供するための十分な予算措置が行えていないという状況が生じている。

本特集では、地方自治体行政のなかでも予算規模が小さく、比較的注目度も低いと言える消費者行政(消費生活相談、消費者教育、事業者指導など)を取り上げる。この分野では、2009年9月の消費者庁の創設以降に、政府による各種交付金による支援のほか、地方交付税における基準財政需要額の算定額の引上げが行われてきたが、地方自治体での一般財源による予算措置が伸びず、恒常的な財源不足が発生している。そのため、担当部局や関連団体からは国による財源保障の強化を求める声も大きい。

地方消費者行政に関する重要事項について調査審議する機関として、消費者委員会のもとに地方消費者行政専門調査会が設置されている。同専門調査会では、2019年度より、これからの社会のあり方と消費者行政の課題に関する検討を行い、2020年8月に「20年後の消費者行政が目指すべき姿」を提言する報告書を発表している。

本特集では、これからの地方行政と財源措置のあり方も念頭に置きながら、地方消費者行政の現状や今後の課題について論じることとしたい。各論者については、研究者、弁護士、消費生活相談員、行政(首長経験者)の立場から同専門調査会に参加した各氏が、同専門調査会報告書を踏まえつつ、多角的な観点から地方消費者行政の論点と課題について論じている。読者におかれては、ぜひ下記URLに示される専門調査会報告書と併せてお読みいただきたい。

いじゅう もりなお

東京大学大学院経済学研究科博士課程単位取得退学。修士(経済学)。静岡県立大学経営情報学部講師を経て、2011年横浜国立大学経済学部准教授、2018年より現職。

著書に、『財政赤字の国際比較』(分担執筆、岩波書店、2016年)、『地方財政・公会計制度の国際比較』(分担執筆、日本経済評論社、2016年)、『危機と再建の比較財政史』(分担執筆、ミネルヴァ書房、2013年)など。

地方消費者行政専門調査会報告書(2020年8月)

https://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/2020/houkoku/202008_chihou.html

地方消費者行政の現状と今後の課題

新川 達郎

同志社大学政策学部教授

消費者問題を考える視点

最近の新型コロナウイルス感染症流行をめぐってマスクや消毒液の流通問題がクローズアップされたが、こうした耳目を集める大きな事件がなければ、消費者問題への注目はあまり多くはない。その一方では、日常の消費者が直面する消費生活には、さまざまな危険がある。例えば食品の安全性や機械器具の安全性、あるいは商品売買契約のトラブル、詐欺的商法の被害など、日常生活では様々な問題に遭遇する（消費者庁 2020b：第1章）。これらの問題は、今日の複雑で高度な技術開発によって生産される消費材が生み出す問題でもあり、それらの流通消費形態がグローバル化やICTの発達などによって大きく変化してきた現代の供給・消費社会の帰結でもある。

消費生活は多くの国民にとって日常的に全生活面でかかわることであり、上述のように消費者問

題はだれにとっても避けることができない問題である。そうした日常生活の安全や安心を確保し、消費者の権利を保護する必要があることはいうまでもない。その問題意識から、消費者問題にかかわって消費者政策があり、そのための消費者行政があり、とりわけ身近な地域においては、地方消費者行政が展開されているのである（消費者庁 2019a）。

消費をめぐる諸問題を解決し消費生活を便利に快適に送ることができること、そして消費者としての権利が保障されることは、すべての消費者の願いであり、それには政策的な対応が必要である。そのためには、消費者の個別の消費問題に的確に対応できることが求められる。具体的に言えば消費者の1人1人の問題を、消費者から相談を受けて共に考え、消費の現場にあつて解決していくことが地方消費者行政には求められているともいえる。そうした消費者問題の現場が地方消費者行政であり、その第一線で働いているのが消費生活相談員等である（増田 2018）。とはいえ、こうした消費者問題や地方消費者行政を意識することは、問題に直面した消費者を除けば少ない。

以下、本稿では、まず消費者政策の中での地方消費者行政の位置づけを明らかにする。次いで、今日の地方消費者行政における消費者問題への対処とその難しさについて触れる。そのうえで、これからの地方消費者行政のあり方について検討することにしたい。

にいかわ たつろう

1950年生まれ、早稲田大学大学院政治学研究科修了、東北大学助教授等を経て同志社大学大学院総合政策科学研究科教授・政策学部教授（現職）。専門は公共政策論、行政学、地方自治論。

著書に『公的ガバナンスの動態研究』（編著、ミネルヴァ書房）、『政策学入門』（編著、法律文化社）他。

地方消費者行政の構図

日本の消費者政策の全体像の中で、地方消費者行政の位置づけを考えてみたい。消費者問題については歴史的な経緯から、その政策的な取り組みや行政体制の強化が図られてきた。国では、消費者基本法(2004年改正)を制定しそのもとで消費者基本計画(5か年計画)を策定して計画的に消費者政策を進めている。2020年からは第4次の5か年計画が策定され実施されている。国の消費者行政を中心的に担うのは内閣府に置かれた消費者庁とその審議会の消費者委員会(2009年設置)である。また、独立行政法人国民生活センターがともに消費者政策の担い手とされている。

消費者基本計画では、消費者の安全確保、食品などの表示の適正化、悪質な取引を防止した公正な取引の実現、消費者の啓発や教育、そして消費者被害の救済や権利保護などを主たる政策の柱として、計画的に推進しようとしている(消費者庁2020a)。政策推進のために関連諸法も整備されており、一つは消費者の安全に関しては消費者安全法などによる消費者の生命・身体・財産被害の防止、二つには景品表示法や食品安全基準等による適正な表示の確保、三つには消費者契約法による適正な取引と特定商取引法などによる悪質事業者の排除と消費者救済、四つには消費者教育基本法や食育基本法などとあいつつ消費者の教育や啓発である。

消費者基本法第4条は、地方自治体においても消費者の権利尊重と自立支援等の理念に則して、国に準じた消費者施策を講じることと、地域の社会経済事情に応じた政策推進の責務があると定めている。つまり消費者行政は地方自治体が、自らの任務として取り組むべき自治事務として法定されているのである。

自治事務である以上は、地方自治体の政策判断によってその内実を決定することになるが、法律に規定されているように、国に準じて、また地域事情に応じた政策推進が求められている。したがっ

て、都道府県や政令指定都市また大都市部などでは¹、消費者政策として、消費者保護や消費生活に関する条例の制定を行うとともに、消費生活や消費者教育また食育等に関する基本計画などを定めて、計画的に消費者保護等を進めて行こうとしている。

都道府県や大都市など比較的に消費者行政の推進体制が整備されているところでは、消費者の安全については事故情報や注意喚起情報の受発信を行い、食品等の表示については事業者への働きかけなどを含めた表示の適正化を進めており、消費者の啓発や教育については消費者教育推進計画を策定し、学校とも連携して消費者教育を進めている。また食育推進の観点や食品ロス問題への対処なども大きく取り上げられるようになっている。悪質商法対策も、調査や相談などを行っているし、都道府県知事は、国の権限の委任を受けて事業者への説明の要求、立ち入り調査や質問、物品の集取ができることとしている²。

都道府県は、法律や条例に基づいて、「不当景品類及び不当表示防止法」、「家庭用品品質表示法」、「消費生活用製品安全法」、「国民生活安定緊急措置法」、「生活関連物資等の買い占め及び売惜しみに対する緊急措置に関する法律」等に係る権限を有している。そこでは、消費者からの申し出を受けることや、事業者の報告提出・報告徴収・立入検査、措置命令、事業者の公表などが各法ごとに規定されており、それらが都道府県(知事)の権限となっている。加えて、各都道府県ではそれぞれに違いはあるが、これらの権限を市町村の規模能力に応じて権限移譲しており、市町村が消費者の権利保護と事業者の法令順守を求める直接的な現場の権限の担い手となって行動することとしている(大阪府2014: 6・7頁)。

消費者にとってもあるいは地方消費者行政においても、地方自治体における消費者行政の中心は、消費者安全法に定められている消費生活センターや消費者相談窓口の設置とその活動であるといつてよい。すべての地方自治体においてそのいずれかが設けられており、消費者の声に答えることができ

るようになっている。都道府県や市区町村の消費者相談は、専門職である消費生活相談員や行政職員を置いて、日常的に住民に開かれた窓口を設けているのである。各地の消費生活相談センターでは、消費者からの相談に対する助言だけでなく、消費者が事業者と交渉する際の支援権限がありこれを「あっせん」として行っている。

これら地方自治体における現場での問題への対処が、国や各地方自治体の消費者行政に反映される仕組みが政策的に構築されている。各地の消費生活センター等に相談があったケースは、国民生活センターと構築している「消費生活情報ネットワーク(PIO-NET)」で共有され、国民生活センターによる調査分析結果と合わせて、全国に情報提供されるのである(消費者庁 2019a)。

地方消費者行政の現状

消費者行政の担い手は、これまで市区町村、都道府県、国であり、1990年代までは様々な社会問題を引き受け続けることができる資源(財源)を確保できたが、バブル崩壊以降の経済事情、そして財政事情の中で、国も地方も行財政改革を余儀なくされ、2000年代にはいると職員数削減が急速に進められることになる。加えて、人口減少局面に入った日本社会は、これからの20年間で人口が減少して現在の87.4%(1億1千万人、2040年)となり、その時の高齢者の割合は35%が想定される。さらに人口減少は地域による偏りが大きく、大都市圏は1割減、それ以外は2割減といった推計もある。

低成長社会から縮退社会へと移行した日本においては、2040年の行政問題が議論をされてきており、2040年には地方行政体制は20%縮小を余儀なくされるとの予想もある(自治体戦略2040構想研究会 2018)。地方公務員数は1995年からのこの25年で328万人から274万人へと減少している。警察や福祉など特定の職種では増加もあるが、一般行政職員は大きく減らされているのである(総務省 2020)。

消費者行政の予算や行政職員の停滞や減少も同様にみられる³。地方自治体の消費者行政予算は、この10年間では、全地方自治体を合わせてもほぼ170億円台で推移しており、地方自治体の事業費として占める割合は極めて小さいのであり、消費者行政の優先順位は必ずしも高くない。2009年9月の消費者庁の創設以降においては、国による各種の基金や交付金による支援や、地方交付税における基準財政需要額の算定額の引上げが行われている。国からの各種交付金は毎年40～70億円程度が配付されているが、この10年間ほぼこの範囲にとどまっている。地方自治体の一般財源からは、110～140億円の範囲でこの10年間の支弁がある。概して国の交付金等が伸びると地方の財源負担も若干増えるという構図になっている(資料については、消費者庁(各年版)による。以下同様)。

地方自治体の場合には消費者問題を担当するのは一般行政職の職員であるため、行財政改革と一般行政職職員削減の影響は顕著にみられる。2009年の消費者庁設置によって、一定の歯止めはかかっているのであるが、その内実は減少傾向にあると見てよい。2000年には消費者行政の担当の事務職員は10296人であったが、2010年には5226人、2019年には5213人となっている。そのうち専任職員と兼務職員の数をみると、2010年以降でも専任職員が微減し兼務職員が微増するというパターンとなっている。なお、都道府県や政令市では専任職員が70～80%を占めているが、市区町村では兼務職員が70%を超える状況にあり、小規模市町村の職員配置は難しくなっていることが理解できる。

また地方消費者行政の要ともいべき消費生活センターの設置については、法律上義務付けられている都道府県や政令指定都市では設置済みであるが、それ以外の市区町村にも広がっている。消費者庁設置以後、消費相談窓口は着実に増加してすべての地方自治体にいきわたるようになっていく。2019年時点で見ると、都道府県では47都道府県すべてに消費生活センターが設置されるとともに、41か所の出先機関(サブセンター)が置かれ

ている。ただし都道府県の出先機関数は減少してきている。政令指定都市では全20都市で消費生活センターが設置されており、出先機関（サブセンター）は11か所である。消費生活センターを設置している政令指定都市以外の市区町村は1083団体、広域連合や一部事務組合が11あるほか広域連携による市区町村が356団体となっている。消費生活センターではなく消費相談窓口を持つ団体は638であり、その広域連携は少ない。実際に何らの相談窓口を持っていない団体は減少しており、現時点では、すべての団体が消費生活センターかあるいは消費者相談窓口を整備済みであり、制度としては定着したということになる。

消費生活センター等で活躍する消費生活相談員についても、消費相談窓口が増えるのと合わせて年々増加してきている。2009年には2734人であったが、2019年には3379人となっている。この10年間の初めのころは増えていたが、その後は3300人から3400人程度で推移している。またその内の資格保有者は約8割程度、また平成28年度以降の消費生活相談員資格試験合格者はその半分程度となっている。これら消費生活相談員は非常勤職員であり、2020年度からは予算内任用職員となったが、いずれにしても年度ごとの任用であって、処遇においても身分においても安定性に欠けるところがある。近年ではそうした事情もあいまって、消費生活相談員のなり手がいないという問題が全国でも報告されるようになっており、有資格者不足や相談員の高齢化への対応が今後の課題となっている。

消費者問題のこれまでとこれからの課題

地方消費者行政の停滞状況ともいうべき事態に対して、消費者問題自体は減っていないといえるし、むしろ潜在化している消費者問題がまだまだ多く、今後も多数発生するのではないかと考えられる。消費生活相談センター等に寄せられる相談件数は、毎年ほぼ百万件と一定しており、被害の推計年額4.7兆円とされ、推計金額も近年ではほぼ一定と

なっている（消費者庁2020a）。そこでは、消費者問題対策が進む一方では、消費者被害が繰り返される状況にあり、悪質業者による手を変え品を変えての悪質手口に、繰り返し被害にあう消費者が後を絶たない。最近問題になっているお試し商法として知られる手口では、初回無料の定期契約を結んでおいて消費者が解約を望んでも、事業者側で連絡ができないようにして、2回目以降の有料の商品を送り付けるなどといった問題に、高齢者のみならず若年層も被害者になっている。また、お試し商法もスマホなどでの契約が中心であるが、近年の消費者問題は、インターネットの発達で、ネットを媒介にした取引にかかわるものが多く、その中でも、回線接続やモバイル機器、デジタルコンテンツやその料金が問題になるケースが増えるとともに、健康食品や化粧品等の商品あるいはエステサービスの問題なども特徴的である。

これら繰り返される問題と同時に、前述のようにグローバル化やICT技術の発達、さらには人口減少や高齢化などの状況において、新たな消費者問題の発生が当然に予想できる。こうした状況において、これからも想定される国と地方の行政の資源制約を前提にしつつ、どのように対処していくのかが、国と地方自治体の消費者政策そして消費者行政の大きな課題となっているが、同時にそれは、消費者と事業者自身の問題であり、また消費者を取り巻く関係消費者団体の問題でもある。

健全な消費社会の理想を考えるならば、消費者問題を発生させない予防や未然防止ができる社会であり、万一発生しても速やかに緊急対応ができて、被害があっても迅速な権利回復が可能であり、同時に早急に再発防止体制がとられることが実現できなければならない。そうした健全な消費社会は、国連の「我々の世界を変革する：持続可能な開発のための2030アジェンダ」（持続可能な開発目標＝SDGs）でゴールの一つに掲げられる「責任ある生産と消費」の実現といういわば成熟した消費者と事業者が支える持続可能な日本の経済社会と地域社会にあることはいうまでもない（持続可能な開発目標（SDGs）推進本部2019）。そのために地方

消費者行政の役割は大きいのであるが、同時にその現状は先述のように極めて厳しいものがある。そうした制約を乗り越える地方消費者行政への取り組みが望まれる。

これからの地方消費者行政 ～地方消費者行政専門調査会報告から

2020年8月に明らかにされた地方消費者行政専門調査会報告書は、2040年の日本の姿を想定しつつそこで必要とされる消費者行政や、実現されてしかるべき消費社会のあり方という観点から論点整理を行っている。地方消費者行政に関する重要事項について調査審議する機関として、消費者委員会のもとに設置される地方消費者行政専門調査会が設置され、2019・2020年度において検討を行い、10年後、20年後を見据えた消費者行政が目指すべき姿を提言したものである。この報告は当面の課題に直接答えるものではないが、今後の地方消費者行政のあり方について、当面の方策を考える上でも重要な手掛かりを提供しているといえる。以下、本稿のまとめに替えて、この報告書の含意に触れつつ、今後の地方消費者行政のあり方についての検討課題を適示しておきたい⁴。

第1には、国と地方自治体の協働、そして都道府県と市区町村の協働である。地方消費者行政が直面する課題は、大都市圏と非大都市圏の格差や、大都市と小規模市町村の格差が指摘されるように、その全体の底上げを図ることにある。市区町村が現場にあって権限と責任をもって総合的に対処することは必須となるが、そのための条件を整えなければならない。すでに市町村を超える広域行政が進んでいるが、都道府県の積極的な協力や連携が不可避である(沼尾 2011)。

第2には、官民の協働である。様々な担い手の協働による消費者政策の実現が目指されてしかるべきであり、市町村や都道府県の行政、消費生活相談センター・相談員、消費者団体、教育研究機関・専門家(法律、経済、科学技術)の協働が、消費者相

談でも専門的な訴訟や調査研究などの対応においても求められよう⁵。また、消費者と事業者そして行政の対話と情報共有が重要であり、そのための情報ネットワークの充実を図る必要がある。消費者、国と地方の行政、事業者やその団体、消費者団体や関係NPOなどの対話と情報共有が肝心であり、それを実行できる協働の場を作り上げる必要がある。加えて、消費者や事業者の教育、担当職員の啓発の機会の充実も協働型で効果を上げることができる。学校教育や生涯学習、教育研究機関、消費者団体、NPOによる学習情報と学習機会提供が、相互に連携しながら進められることで効果を高めることができる。

第3に、地域の様々な担い手の力を総合化する協働という方向である。身近な地域でこそ消費生活相談の意義があるが、その背景には様々な問題、家族生活問題、経済問題、社会問題などがありそこで総合的に対応する中で、改めて浮かび上がる消費者問題という側面に着目しなければならない。広義の住民福祉のための総合的な対応の中に消費者行政・消費者相談を位置づけることであり、市町村の保健福祉部門、教育部門、商工(消費)部門等の総合的対応と、地域の福祉団体、保健団体、教育団体、自治会など地域住民、民間活動の結集による協働体制が求められる。すでに消費者行政分野では、消費者安全確保地域協議会が設置されつつあるが、これをさらに発展させて、消費生活の日常活動を官民連携で見守る活動を持続可能にするとともに活発化し支援する官民協働がカギとなる(消費者庁 2019b)。

第4に、多様な資源調達のための協働である。消費者行政には、行政組織自体の機能維持とともに、多様な専門人材が結集し、消費者団体や関係団体など様々な組織活動が活発に活動するための人的資源や財源、物的環境的資源など多種多様な資源が必要であるが、同時に厳しい資源制約があることも確かである。クラウドファンディングや人材の相互活用に見られるように、資源の共有や融通、資源活用の協働化を通じて制限制約を乗り越えることも当面の課題と言えよう。

第5に、最後に指摘しておかなければならないのは、消費者市民社会の構築という目的のためには、協働における消費者団体の役割が大きいという点である。これからの消費者行政は消費者を起点としてその全方位に対応することであり、その実現には多様な消費者、消費者団体、そして事業者やその団体との連携と協働が必須となるが、そのネットワークづくりに当たって結び目となるのは消費者に最も近い消費者団体が担わざるをえないことである⁶。様々な消費者団体が活躍しているが、これらが地域において、消費者、事業者、そして行政の連携協働をとり結び、調整し、成果を創出できるかどうか、これからの消費者政策そして地方消費者行政の成否を左右することになると思われる。■

《注》

- 1 都道府県や政令指定都市などでは、消費者庁設置以前から、消費生活センターなどを設けて消費者行政を展開してきた実績がある（色川 2010）
- 2 都道府県は消費者行政において重要な権限を有しており、消費者行政における広域行政としても、また市町村に対する補完行政としてもその活動範囲は広い（北海道 2020 参照）。
- 3 以下の地方消費者行政に関する現状については、消費者庁による『地方消費者行政の現況調査』各年版を参照した。
- 4 筆者は、2020年8月に提出された地方消費者行政専門調査会報告書について、その審議及び報告に座長として参与した。しかしながら本稿における記述は、筆者の視点からのものであり、筆者の責に帰するものであることを申し添えておく。
- 5 例えば京都府では、2009年に弁護士会と連携した

「消費者あんしんチーム」による専門的な相談・あつせん体制をとった。

- 6 特定非営利活動法人消費者支援機構関西においては、「双方向コミュニケーション研究会」を設置して、消費者や消費者団体そして事業者やその団体とのコミュニケーションと協働の可能性を探ってきた。その成果は10周年の報告書にまとめられている。

《参考文献》

- 色川 卓男（2010）「政令指定都市における消費者行政の実態と課題」『生活経済学研究』No. 31
- 大阪府（2014）『大阪府消費者施策の実施状況』（平成26年5月）
- 持続可能な開発目標（SDGs）推進本部（2019）『SDGs実施指針改定版』（2019年12月決定）首相官邸
- 自治体戦略2040構想研究会（2018）『第一次報告・第二次報告』総務省
- 消費者庁（各年版）『地方消費者行政の現況調査』
- 消費者庁消費者政策課（2019a）『図で見て分かる消費者政策の学び』
- 消費者庁（2019b）『消費者安全確保地域協議会設置の手引き』（平成31年4月）
- 消費者庁（2020a）『第4期消費者基本計画』（令和2年3月31日閣議決定）
- 消費者庁（2020b）『令和2年版消費者白書』
- 総務省（2020）『令和2年版地方財政白書』（令和2年4月1日）
- 特定非営利活動法人消費者支援機構関西（2020）『2019年度 双方向コミュニケーション研究会まとめ 事業者と消費者の相互理解と信頼再構築をめざして』
- 沼尾波子（2011）「地方消費者行政における県と市町村の役割分担～神奈川県の手掛かりに」『自治総研』397号 2011年11月
- 北海道（2020）『第3次北海道消費生活基本計画』（令和2年3月）
- 増田悦子（2018）「消費者行政の根幹を担う消費生活相談員の役割」『国民生活』2018年5月



地方消費者行政の課題と取組の方向性

池本 誠司

弁護士

はじめに

消費者委員会地方消費者行政専門調査会は、2020年8月、2040年頃の消費者行政の目指すべき姿とその実現に向けた対応策を整理した報告書を取りまとめ、消費者委員会本会議は、同年8月28日、同報告書を採択しこれを受けた意見を公表した。

同報告書は、20年後の我が国が、人口減少の進行、高齢化率約4割の超高齢化社会、過疎の進行、地方公共団体の職員数の減少などの厳しい環境の中で、消費者が安全安心な消費生活を送ることができるために、消費者行政の目指すべき姿とその実現に向けた考え方と取組の方向性を全般的に整理したものである。多数の課題がある中で全般的な方向性を整理するにとどまったため、個別論点における具体的な施策の検討にまで踏み込む時間がなかった。

そこで、本稿では、消費者庁創設前と後の地方

消費者行政の推移を概観したうえで、地方消費者行政が抱える重点課題について取組の現状を紹介し、20年後の将来像も見据えつつ今後の取組のあり方を論じたい。

消費者庁創設前の地方消費者行政の推移

消費者行政は、1960年代に東京都や兵庫県で消費生活センターを設置したことから始まり、1968年の消費者保護基本法の制定及び1969年の地方自治法改正（消費者行政を自治体の責務として規定）を通じて全国に広がった。地方公共団体は、主として消費者支援の機能を担っており、個別消費者への支援として消費生活センターにおける相談・あっせん業務による被害救済の支援が行われ、地域の一般消費者への支援として啓発活動・消費者教育・消費者団体の活動支援が行われていた。消費生活センターは地域の消費者運動の活動拠点でもあった。消費者運動の支援が消費者行政の本来的な施策の一つであることを再確認しておきたい。

その後、都道府県だけでなく市町村にも消費生活センターが徐々に広がり、1984年から全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）が配備された。PIO-NETシステムは、全国の消費生活センターに端末機を配備し、消費者から寄せられる相談情報を、相談者の個人情報を除いて、事業者名・商品名・勧誘方法その他の相談内容等が登

いけもと せいじ

埼玉弁護士会登録、日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員・幹事、国民生活センター客員講師、明治大学法学部・法科大学院兼任講師（消費者法）、内閣府消費者委員会地方消費者行政専門調査会委員。

録されている。消費生活センターには消費者問題の専門的資格を有する消費生活相談員が配置され、相談者の相談事案について全国の最新情報に基づいて適切な助言を行う。

PIO-NETシステムに登録された相談情報は、国（国民生活センター・消費者庁）及び地方公共団体が消費者向けの啓発活動の情報源として活用している。また、国及び都道府県は、PIO-NET情報を分析して法令違反行為を繰り返す事業者を選び出し、特定商取引法や景品表示法による行政処分権限を行使する。さらに、国は、相談情報の分析を踏まえ消費者法制度の改正を行っている。このように、地域の消費生活センターにおける相談業務がPIO-NETシステムを通じて国や地方公共団体の消費者行政機能全般に活用される仕組みは、世界に誇るべき我が国の消費者行政の重要な特徴であると言える。

しかし、地域の一般消費者・消費者団体を支援する機能は、消費者行政予算の削減に伴い次第に縮小してきた。これに伴い1980年代後半から消費者団体の活動が徐々に衰退し、構成員の高齢化や消費者団体の消滅の傾向が顕著である。

1990年代以降は、消費生活相談件数が急速に増加した時代であった。1985年度が8.9万件、1990年度が16.5万件、1995年度が27.4万件、2000年度が54.7万件、2005年度が130.4万件と急増した¹。1990年代はいわゆる規制緩和政策が推進された時代であり、逆に消費者行政は冬の時代であった。地方公共団体の消費者行政予算（狭義）は、1995年度が199億9209万円、2000年度が165億3974万円、2005年度が122億1174万円、消費者庁創設前の2008年度が100億8056万円と10年間で半減状態となった²。同じ時期の地方公共団体の予算総額が概ね横ばいであったことと比較して、消費者行政予算の削減幅が顕著である。また、消費者行政職員数は、1996年度が9471人、2000年度が1万0296人といったん増えたが、2005年度が7873人、2008年度が5646人と、1996年度から12年間に41%も激減した³。地方公共団体の一般行政職

員数は、総務省の定員管理政策によって1996年度が117万4547人から2008年度97万6014人と12年間に17%減少⁴したとと比較して、消費者行政職員数の減少幅が著しいことが明らかである。

地方消費者行政の将来像を検討するに当たっては、消費者庁創設の2008年までに消費者被害の大幅増加と消費者行政予算・職員的大幅減少という特殊な事態が生じていたことを踏まえる必要がある。

消費者庁創設と地方消費者行政の活性化

2008年6月27日に閣議決定された「地方消費者行政推進基本計画」は、「明治以来、我が国は各府省庁縦割りの仕組みの下それぞれの領域で事業者の保護育成を通して国民経済の発展を図ってきたが、この間『消費者の保護』はあくまでも産業振興の間接的、派生的テーマとして、しかも縦割りの行われてきた。しかし、こうした古い行政モデルは見直しの対象となり、規制緩和など市場重視の施策が推進されるようになった。その結果、今や「安全安心な市場」、「良質な市場」の実現こそが新たな公共的目標として位置付けられるべきものとなったのである。」という政策理念の根本的な転換を掲げたうえで、従来の縦割り消費者行政から、消費者行政の一元化を具現化するため消費者庁の創設方針を決定した。規制緩和政策は、事業者に対する事前規制の緩和を図る側面が強調されがちであるが、同時に不適正取引を排除する事後規制はむしろ強化することが不可分の政策であり、消費者庁はこれを推進する政府全体の司令塔であるとされた。

そして、同閣議決定は、「霞が関に立派な新組織ができるだけでは何の意味もなく、地域の現場で消費者、国民本位の行政が行われることにつながるような制度設計をしていく必要がある。」という基本理念を掲げたうえで、地方消費者行政に対する財政支援策を講ずることを決定した。これに基づいて実施されたのが、特定財源としての「地方消費者

行政活性化交付金」(その後、地方消費者行政推進交付金、地方消費者行政強化交付金と続いている)である。これと併せて、一般財源である「地方交付税」について、消費者行政に活用することが望ましいとする「基準財政需要額」を、2008年度が90億円であったのに対し、2009年度は180億円と倍増し、2012年度には270億円と3倍増とする措置を講じた。

しかし、地方交付税は地方公共団体が基準財政需要額に拘束されることなく自由に配分することができる自主財源であることは周知のとおりであり、現実には、2009年度以降の消費者行政予算(狭義)のうち自主財源の推移は、2009年度が98億5320万円、2010年度が102億7836万円、2015年度が96億6301万円、2019年度が112億7754万円と横這いないし微増にとどまる⁵。また、消費者行政職員数は、2009年度が5190人、2015年度が5183人、2019年度が5213人と横這いである。こうした現状を見ると、国においては消費者庁の創設に当たって「明治以来の行政の役割の転換」という政策判断が示されたのに対し、地方公共団体においては国から特定財源の交付金が交付されただけで、自らの政策転換の議論や判断が行われていないものというほかない。

地方消費者行政推進交付金が、活用方法によっては新規事業への10割補助が可能であり、地方公共団体の自主的な取組を補助対象とできる仕組みであったことに対し、2018年度からの地方消費者行政強化交付金は補助率2分の1と通常の補助金と同様の取扱いとなり、かつ国の重点施策に対応する取組を補助対象とするという限定が加わったことに対し、地方消費者行政の現場からは、これでは整備途中の消費者行政の実施体制や事業が維持できないという悲鳴が上がっている。

消費者庁の創設以来11年を経過する現在、消費者被害は高止まりしたまま減少する様子はなく、高齢者を狙う悪質商法が顕著に増加している事態や、インターネット・スマートフォンの普及により消費者を取り巻く消費生活の環境がますます複雑・困難な時代を迎えていることに対し、地方消費者

行政の機能をどのようにして維持・拡大するのか、将来に向けた本質的な課題でありかつ喫緊の課題である。

消費生活相談情報の活用と違法な事業活動の排除

消費者被害を防止するためには、消費者に対する注意喚起ももちろん必要であるが、違法行為を繰り返す事業者を是正・排除することが何よりも効果的である。都道府県は、特定商取引法及び景品表示法による行政処分権限を有しており、消費生活センターの相談情報をPIO-NETを通じて集約し、法執行担当者による行政処分の端緒情報として活用している。

しかし、都道府県の行政処分執行件数は地域によってばらつきが大きく、2015年度から2019年度の5年間で特定商取引法の行政処分0件の都道府県が17にも上る⁶。都道府県の行政処分の効果は当該地域に限られるため、悪質業者が法執行の手薄な地域に移動して活動を継続することが現に発生している。これに対しては、①高い専門性が要求される都道府県の法執行担当職員の増員、②警察関係者の人材活用、③国と都道府県の人材交流や執行業務の研修強化などが望まれる⁷。

違法な事業活動の排除の方策としては、適格消費者団体による差止請求訴訟の活用も有効である。適格消費者団体は現在21団体が認定を受けており、不当な契約条項やインターネット取引における虚偽誇大広告等に対する差止請求業務に取り組んでいる。

もともと、地元消費者行政と連携して差止請求業務を展開するためには、47都道府県にそれぞれ適格消費者団体が設立されることが望ましいが、目指す団体は10か所ほどあるものの認定を得るには財政負担や担い手となる地域の消費者団体の基盤が弱い点で増加が鈍化している。悪質業者を排除するためには、行政職員の増員と専門性向上策とともに、適格消費者団体の設立・活動支援も地方消費者行政の重要な課題である。

上と増員が不可欠の課題である。

官民連携による 消費者被害防止ネットワークの構築

高齢者の消費者被害が増大している中で、地方公共団体の広報誌や出前講座等による啓発活動は従来から行っているものの、少人数の消費者行政職員や相談員だけでは地域の高齢者に伝える絶対量に限りがあるし、あまり外出しない高齢者には情報がほとんど届かない。そこで、高齢者福祉部門の「高齢者見守りネットワーク」との連携が重要な政策課題となっている。

地方公共団体の高齢者福祉部門では、高齢者の生命や健康の危険を早期に発見し関係機関に通報する高齢者見守りネットワークの構築に以前から取り組んできた。消費者行政部門としては、こうした高齢者見守りネットワークの関係者に消費者被害の手口情報等を学んでもらい、高齢者に対する日頃の声掛けの中で消費者被害の情報を伝えることで被害の未然防止に結び付け、被害発生の情報に接したときは消費生活センターにつないでもらうという取り組みが効果的である。

消費者庁は消費者安全法改正により2016年4月から「消費者安全確保地域協議会」の設立を推進しており、人口5万人以上の全市町に設立を目指すという政策目標を掲げていた。しかし、現実には2020年7月末日までに5万人以上の市町543のうち128（23.5%）にとどまり、政策目標に遠く届かない状況である。その原因はいくつか考えられるが、とりわけ、①消費者庁創設以来、地方消費者行政が担うべき業務が次々と増えているのに、担当職員が何ら増えておらず逆に減少している状態であることと、②消費者行政職員の役割が消費生活相談員による相談業務の補佐役から、庁内の関連部署及び地域の関係民間団体に向けて連携を推進するコーディネーター役へと拡大することが伝わっていないことが問題である。消費者庁は「消費者行政強化作戦2020」において、消費者行政職員の資質向上に向けた研修強化を掲げた。地方消費者行政の今後の展開を担う消費者行政職員の資質の向

消費者教育の推進と 消費者市民・消費者団体の育成

2012年に制定された消費者教育推進法は、学校教育から社会教育を含めて消費者教育の総合的な推進を規定し、「消費者教育は、消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画し、その発展に寄与することができるよう、その育成を積極的に支援することを旨として行われなければならない」（3条2項）と規定した。

中学生・高校生向けの学校教育の分野は、文部科学省が学習指導要領の改正や教職員研修に消費者教育を設定するなどの取組を進めているが、大学や専門学校は消費者教育を担当する科目もなければ担当者もいない。地域の消費生活センターが教材だけでなく講師を派遣する役割を含めて、地元の大学・専門学校において消費者教育の時間を設定してもらうなど、積極的な働きかけが必要である。成年年齢を18歳に引き下げることが2022年4月に迫っている現在、若年者への消費者教育の強化は消費者行政における喫緊の重要施策である。

2040年頃の地方消費者行政 の姿を見据えて

人口減少や超高齢化社会となる2040年頃を見据えた地方公共団体全般において、行政職員だけでは担い切れない課題について、地域の民間関係者と行政との連携が必要であることが指摘されている。これに対し、消費者行政は、消費者・消費者団体の活動を支援することが消費者と事業者との格差を埋める本来的な業務として位置づけられていたが、消費者行政予算の大幅削減により縮小・後退してきた経緯がある。また、消費者行政職員的大幅削減に対する有効な手立てが講じられてこなかった。今後の地方消費者行政の展開を考えると、消費者行政職員が庁内及び地域のコーディネ

ネーター役となるよう、資質の向上と増員を検討すべきではないか。そして、地域の消費者・消費者団体に対する消費者教育を大幅に拡充し、自ら学び行動する消費者・消費者団体を育成して消費者行政のサポーター役を担ってもらう取組が不可欠である。

人口減少・過疎の進行と超高齢化社会の進行によって、地域のコミュニティが全般的に衰退していることが深刻な問題となっており、地域の民間関係者の活力を引き出し地域コミュニティを再生することが、地方行政の各部門で重要な課題とされている。消費者教育は、次々と発生する新しい情報を学び被害に遭わない学習だけでなく、シェアリングエコノミーやエシカル消費やSDGsなど広い視野を持って自ら学びながら周りに発信する課題に満ちている。消費者行政がこうした地域社会の人材育成の担い手となってほしい。■

《注》

- 1 消費者庁HP「令和元年度・消費者政策の実施の状況（消費者白書）」21頁。
- 2 消費者庁UP「令和元年・地方消費者行政の現況」47頁。
- 3 消費者庁HP・前掲注2) 17頁。
- 4 総務省「平成31年地方公共団体定員管理調査結果の概要」1頁。
- 5 消費者庁HP・前掲注2) 48頁。
- 6 消費者庁HP「特定商取引法のガイド」
- 7 日本弁護士連合会（2019年7月19日）「特定商取引法の執行力強化に関する意見書」

《参考文献》

- 消費者庁HP「地方消費者行政強化作戦2020」
河上正二（2017年6月）「地方消費者行政の強化とその課題」ジュリスト1507号72頁
池本誠司（2019年8月）「地方消費者行政の現状と課題」日本消費者政策学会 Web版『消費者政策研究』1号19頁。



消費生活相談の現場が抱える問題と今後の課題

尾嶋 由紀子

公益社団法人 全国消費生活相談員協会 常務理事

はじめに

全国の消費生活センター等が2019年度に受け付けた消費生活相談の苦情相談件数は約93万件¹です。この件数は、独立行政法人国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースPIO-NET（パイオネット）²の苦情相談の登録数です。消費生活センター等には、苦情相談以外に問合わせ相談もあるため、実際には年間100万件程度が寄せられています。消費生活相談の内容は、従来からの相談に加え、その時々社会・経済情勢を反映した新たな種類の相談も寄せられています。最近の事例としては、新型コロナウイルス感染症拡大により、旅行、結婚式場、スポーツジム等のキャンセルや、注文した覚えのない商品が届いたなどのネガティブオプション、利用が増加しているインターネット通信販売のトラブル、そして、キャッシュレス決済の進行に伴い、支払方法が多様化、複雑化し、解決に時間を要するも

のも目立っています。

私は、消費生活相談員として地方自治体の消費生活センターに勤務しています。消費生活センターは、寄せられる個別の相談解決に留まらず、その背後にある法律や制度などの改善に結びつけ、その結果、人々が安全安心な消費生活を送ることができるという重要な役割を担っていることへの認識が、住民の皆さんだけでなく、行政においてすら、必ずしも十分ではないと感じています。

このほど公表された、消費者委員会『地方消費者行政専門調査会報告書』（2020）には、「20年後の消費者行政が目指すべき姿」として、安全安心な消費生活を守る持続可能な消費生活相談体制の実現が重要なポイントの一つになっています。しかし、現状は、多くの課題が山積し、今後住民の安全安心が確保できない状況がますます加速しているように思われ、大変危惧しています。

そこで、本稿では、地方自治体が行う消費生活相談、PIO-NETの重要性、その入力に関わっている消費生活相談員の役割と処遇、今後の課題等について述べさせていただきます。

地方自治体が行う消費生活相談と関連する法律

消費生活センター等には多くの相談が寄せられていますが、消費者トラブルは、事業者と消費者との間の情報の質と量、交渉力など、様々な格差に

おじま ゆきこ

横浜国立大学大学院教育学研究科修了。修士（教育学）。

専門は、家政教育 消費者教育。

高等学校教諭及び非常勤講師、大学非常勤講師などを経て、現在、消費生活相談員及び公益社団法人全国消費生活相談員協会常務理事。

よって生じます。この格差は構造的なものであり、個人の努力だけでは是正することが難しいものです。地方自治体は、消費者相談等として寄せられる住民からの情報を収集し、消費者被害の防止に努め、トラブルが生じた場合は、迅速かつ適切に対応する役割を担っています。すべての住民は消費者であり、住民からの消費生活相談に対応することは、住民の暮らしを守る地方自治体の責務です。

地方自治体が消費生活相談を行うことを規定した法律として、消費者基本法と消費者安全法があります。まず、2004年に制定された消費者基本法は、消費者保護基本法を改正したもので、第2条には8つの消費者の権利が明記され、第19条には、地方公共団体が苦情の処理のあっせん等に努めなければならないことを明確に規定しています。

更に、2009年の消費者庁創設時に制定された消費者安全法には、第8条に都道府県、市町村が行う消費生活相談の事務の実施が記載され、いずれも、消費者からの苦情に係る相談に応じること等が明記されています。そして、第10条には、消費生活センターの設置について、①消費生活相談員を従事させること、②PIO-NET端末を設置していること、③週4日以上相談業務を行っていることが規定されています。なお、この条件を満たさない小規模な自治体は、消費生活相談窓口を設置しています。

地方消費者行政の要である PIO-NETシステムの役割

市町村、都道府県、国が一体となって消費者行政を進めていく上で要となっているのが、PIO-NETです。このPIO-NETの開始の契機となったのは、今から47年前、奇しくもトイレトーパー買い占め騒ぎが発生した1973年のオイルショックに遡り、経済企画庁国民生活局と消費生活センターを結ぶFAX網が設置されたことが始まりです。当時、経済企画庁国民生活局消費者行政課長であった故及川昭伍氏は『消費者事件 歴史の証言』³で当時の様子を詳細に記しています。その後、1985

年に生活情報体制整備等交付金が措置され、PIO-NET端末の配備が進んできましたが、消費生活相談員が、紙ベースの相談カードに記入する方法から、配備された端末に相談内容を即座に入力できるようになったのは、わずか10年程前からです。2019年4月時点で、約1250箇所(専用端末約3,300台)の消費生活センターが国民生活センターとネットワークで結ばれ、中央省庁15箇所にも接続されています⁴。

PIO-NETは、消費生活センターの相談業務の解決を支援するために利用されていますが、国民への注意喚起等の情報提供、さらには国の消費者政策の企画・立案、法執行にも広く活用されるようになり、現在では、わが国の消費者行政の要となっています。つまり、国民から寄せられた消費生活の情報は、国全体の安全安心な消費生活を守る貴重な情報源となっています。

消費生活相談員の役割と待遇等

(1)消費生活相談員の役割

住民からの相談に対応し、PIO-NETに入力する業務を担っているのは消費生活相談員です。2014年の改正消費者安全法により、消費生活相談員資格は国家資格になりました。消費者庁Webページには、消費生活相談員とは、「地方公共団体の消費生活相談センター及び消費生活相談窓口において消費生活相談やあっせんに対応する専門職」であること、その職務は、①事業者に対する消費者からの苦情に係る相談・あっせん ②消費者による主体的な問題解決の促進・支援(消費生活の専門家としての一般的な消費生活に係る適切な助言等) ③他の専門家等への橋渡し ④相談結果の整理・分析及び消費者教育・消費者啓発への活用 ⑤消費生活相談の現場で把握した問題点等の関係部局に対する情報提供と示されています。

具体的には、相談者から相談内容の詳細を聴き取り、整理し、問題点を把握し、関連する法律を参考に、解決の方向を検討します。相談者が自主

交渉で可能な場合は適切な助言や情報提供を行い、消費生活相談員が直接事業者と交渉するあつせんを行う場合も多くあります。したがって、寄せられた相談が即座に終了する場合もあれば、あつせん交渉を重ね、解決に数か月もかかる場合もあります。また、抱えている相談が福祉等、他の部署と関連している場合は他部署と連携して解決を図ります。また、消費生活センターでの対応が難しい相談、より適切な窓口がある場合は、他の専門家や機関等を案内します。

消費生活相談員は、トラブル発生の原因、事業者の問題点、制度や法律の不備や改善点と共に、消費者の知識、行動、考え方等について、不足している点はないかなどを常に考慮しながら相談処理し、結果を整理・分析してPIO-NET入力すると共に、その情報を④の職務にあるように消費者教育・啓発に活用しています。従来から、消費生活相談と消費者教育・啓発は両輪と言われていますが、2012年に制定された消費者教育推進法の基本方針には、「消費生活センターは地域の消費者教育の拠点となる」ことが示されています。このため、消費生活相談員は出前講座や消費生活講座の講師、啓発資料の作成等も行っています。但し、消費生活センターが地域の消費者教育の拠点になるためには、消費生活センターの人員、設備などのさらなる環境整備が必要であり、多くの自治体においては十分な体制が整っているとは言えません。

消費生活相談員は、消費生活の専門家であり法律の専門家ではありませんが、関連する法律を把握する必要があり、日々の研鑽と経験が大変重要です。さらに、金融、経済、情報通信、衣・食・住、環境等、消費生活に関するすべての分野の基礎知識はもちろんのこと、政治経済の動向、社会問題など、常に注視しています。国民生活センターでは、消費生活相談員向けの宿泊研修を数多く実施すると共に、都道府県も行政職員・消費生活相談員向けの研修を行っています。私の居住する神奈川県では、日中の研修に加え、消費生活相談員の要望に応じて夜間の研修も行っており、通常の勤務を終えてから夜間の研修に参加することもあります。

また、私が所属する公益社団法人全国消費生活相談員協会では、最新の法改正や発生している消費者問題に対応すべく、消費者問題を専門とする弁護士や専門家を講師に、土・日を中心に研修を開催し、消費生活相談員のレベルアップに努めています。このように、消費生活相談員は、住民から寄せられる消費生活相談に対し、より適切に対処すべく、常に自己研鑽に努めています。

(2)消費生活相談員の待遇と課題

地方消費者行政の充実が求められるなか、消費生活相談員の不足が深刻になっています。その要因として、消費者行政の財源問題、それに繋がる待遇問題があります。地方消費者行政は自治事務とされ、各自治体の自主財源で賄われるのが原則ですが、消費者庁の発足に伴い消費者安全法が制定され、その基盤整備の推進策として、国は地方消費者行政に係る地方交付税の基準財政需要額の拡大、さらに2009年度から3年間を地方消費者行政活性化基金として、その後も地方消費者行政推進交付金として地方自治体を支援してきました。消費者庁は「どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられる体制づくり」を進め、2015年3月末には全国で消費生活相談窓口未設置自治体ゼロを達成しました。この間、消費生活相談員数も2009年度の2794名から2018年度には3424名と増加したものの、2019年度には3379名と45名減少に転じました⁵。減少の原因の1つは、前述した地方消費者行政活性化基金、推進交付金措置が軌道修正され、国の重要消費者政策のメニューに限定された上に補助率も1/2とする消費者行政強化交付金に変更されたことによります。また基準財政需要額が増額されたものの、消費者行政予算に十分活用されていないこともあり、消費者行政予算が十分確保できず、消費生活相談員を雇用できない自治体が存在すること、もう1つは財源不足に起因する消費生活相談員の待遇問題です。令和元年度消費者庁現況調査⁵によると、消費生活相談員の報酬形態は、月額払い約5割、日額払い約4割、時給払い約1割で、月額払いは約半数

表1 超過勤務手当の有無

項目	人	%
1. 超過勤務手当がある	268	37.7
2. 手当ではないが代休に振替	64	9.0
3. 手当ではないが勤務時間調整等	168	23.6
4. 特にない	191	26.9
無回答	20	2.8
合計	711	100.0

表2 賃金が増加する仕組み

項目	人	%
1. 勤続年数による加算がある	120	16.9
2. 主任等になると加算がある	86	12.1
3. 勤続年数と主任等になった場合との両方による加算がある	3	0.4
4. 加算はない	474	66.7
5. その他	18	2.5
無回答	10	1.4
合計	711	100.0

(出所) 公益社団法人全国消費生活相談員協会『会員実態調査報告書』(2018)

に留まること、報酬額は自治体間格差が大きく、特に地方の小規模自治体では低くなっています。今年度から会計年度任用職員制度が開始され、多くの消費生活相談員もその対象になっており、自治体間格差がさらに広がっていることや、人員を減らして報酬を確保しているなどの声も地方から聞こえてきます。

また、消費生活相談員及びOBが主な会員である公益社団法人全国消費生活相談員協会の『会員実態調査報告書』(2018) 6によると、超過勤務をすることがあると回答した人は約8割で、そのうち、表1のように、「超過勤務手当がある」と回答した人は約4割で、超過勤務が多いものの、その手当が不十分な状況があります。さらに、表2のように、賃金が増加する仕組みについて、約7割の相談員は勤務年数、経験年数により報酬が増額されない状況に置かれています。

地方では資格試験養成講座等の機会が少ないために資格試験受講者や合格者が少ないこと、都市部では資格試験に合格しても、待遇の悪さから他の職業を選択してしまう傾向が特に若い世代にあり、募集しても資格保有者がいない、応募者がいないという深刻な状況が全国的に広がっています。消費生活相談員数の減少は、消費生活センターの機能低下に直結し、国の消費者政策の弱体化にもつながる深刻な問題です。

消費生活相談員は、これまで女性が、結婚、子

育て後に資格を取得して消費生活相談員になるパターンが一般的であり、待遇よりも消費者問題を改善したいというボランティア精神に支えられてきたといえます。最近では民間企業でお客様対応部署を経験された方が定年後に消費生活相談員になるケースも多くなってきましたが、専門性の高い職業として認知され、独り立ちできる待遇改善が急務です。また、消費生活相談員と共に消費者行政を担う行政職員の専門性を高める必要もあります。中立の立場をとる行政職員にとって、消費者行政の特殊性を理解するには十分な研修と一定の在職期間が必要です。大学においても消費者関連コースを増やすなど、今後は消費者行政や消費者問題の専門家を養成していく必要があると考えます。

おわりに

以上、地方消費者行政における問題点について述べてきましたが、最大の課題は財源の確保です。一般社団法人全国消費者団体連絡会では、都道府県(消費者行政担当部署)を対象に消費者行政調査を行ったところ、国に対し地方消費者行政への恒久的な財源措置を講じてほしい旨の意見が数多く出されています⁷。地方消費者行政は自治事務ですが、PIO-NETに登録された住民からの情報は、国民の安全安心を守る貴重なデータであり、国の政策や制度の立案、法執行にも活用される重要な

情報源であれば、その入力費用等は国が負担すべきという声は多くあるものの、実現されません。

一方、消費者トラブルを回避するためには消費者教育が必要です。平成29・30年改訂学習指導要領が小学校から順次スタートしています。今回の改訂では、持続可能な社会の構築が観点に盛り込まれ、消費者教育の充実が1つのポイントとされ、学校における消費者教育の充実が期待されています。そうした中で、問題となっているのが大学生を含む若年者への消費者教育です。2022年には成年年齢が引下げられ、民法の未成年者取消しができるのは18歳未満となります。未成年者取消しの効果は、簡単に契約を取り消すことができるということだけでなく、未成年者を悪質な事業者から身を守る防波堤の役目もあり、今後、トラブルの増加が懸念されています。若者のトラブルの特徴は、ネットを介しての儲け話、それに関わる借金、美容関連などが多く、トラブルにあっても消費生活センターに相談しないでネット上の情報で解決しようとする傾向にあります。これまでもマルチ商法に関わる大学生の事例がありましたが、持続化給付金の不正受給に大学生を含む若者が関わっているショッキングな情報も全国の消費生活センターに寄せられています。消費者市民社会の構築、SDGsの取り組みが叫ばれる中、消費者のレベルアップのために

は、地域における消費者教育の拠点として消費生活センターの充実が急務です。

地方消費者行政は今、重大な岐路に立っています。安全安心な消費生活を送るために、地方消費者行政の充実を望みます。■

《注》

- 1 消費者庁『令和2年版消費者白書』（2020）
- 2 PIO-NETとは、全国消費生活情報ネットワーク・システム（Practical Living Information Online Network System）の略称
- 3 及川昭伍・田口義明（2015）『消費者事件 歴史の証言—消費者主権へのあゆみ—』民事法研究会
- 4 独立行政法人国民生活センター「国民生活センターについて」（2020）
- 5 消費者庁『地方消費者行政の現況「令和元年度地方消費者行政の現況調査」』（2019）
- 6 公益社団法人全国消費生活相談員協会『会員実態調査報告書』（2018）2018年5月～7月に調査を実施、回答数829名のうち消費生活相談員711名より回答。
- 7 一般社団法人全国消費者団体連絡会『2019年度都道府県の消費者行政調査 報告書 地方消費者行政の充実・強化を考える』（2019）

《参考文献》

橋口京子（2020）「PIO-NETの役割の変遷と地方消費者行政に関する一考察」『消費者政策研究』VOL.02 62-72頁



市町村における地方消費者行政の未来像

山田 啓二

京都産業大学法学部教授

今、日本は少子高齢化の進展と共に大きな変化を迎えようとしている。この変化の中で地方消費者行政の将来は、決して楽観できるものではない。消費者行政のあるべき姿について、今後消費者行政をいかに効果的かつ効率的に再構築していくかという観点から地方消費者行政専門調査会報告書(令和2年8月 以下「報告書」という)を踏まえながら市町村の消費者行政のあり方を述べてみたい。

人口減少時代の市町村行政のあり方

今、私たちの国は急速な人口減少時代に入った。昨年の出生人口は86万5千程度¹と、団塊の世代の270万人に比べると3分の1という状況にまで陥った。出生率も1.4前後で推移していることを考えれば、この傾向は進むことはあっても回復することは難しい。政府・地方公共団体は歯止めをかけようと懸命に努力しているが、効果は限定的であり、ずるずると後退しているのが現状だ。

やまだ けいじ

1954年兵庫県洲本市生まれ。東京大学法学部卒業後、自治省(現総務省)入省。内閣法制局参事官、国土庁土地情報課長などを経て、1999年京都府総務部長。副知事を経て、2002年4月から4期16年間京都府知事。2011年4月から2018年4月まで全国知事会会長。2018年4月から京都産業大学法学部教授。公益財団法人京都文化財団理事長、中央教育審議会臨時委員なども務める。

この人口減少問題を踏まえ総務省の設立した「自治体戦略2040構想研究会」の報告²では、地域は以下の三つの危機を迎えるとしている

まず「1 若者を吸収しながら老いていく東京圏と支え手を失う地方圏」として、人口ボーナスを享受してきた三大都市圏は急激な高齢化局面に突入し、高齢化した東京圏が、地方から人材を吸収、地方圏は経済や行政サービスを支えられなくなるおそれがあるとしている。

同報告は二番目の危機としては「2 標準的な人生設計の消滅による雇用・教育の機能不全」を挙げており、就職氷河期世代問題や若者の労働力は希少化、さらには地方の大学数の減少による教育の質の低下等をあげている。

さらに三番目の危機が「3 スポンジ化する都市と朽ち果てるインフラ」であり、都市における人口密度の低下や治安面の悪化を高度経済成長期以降に整備されたインフラの老朽化などを挙げている。

消費者行政の充実どころか、地域の維持さえままならない状態になるという警告である。増田寛也著「地方消滅」³では2040年に896の地方公共団体が消滅可能性都市になると論じたが、現実はその方向に向かってまっしぐらに進んでいるのである。

今後20年間で、人口が減少し、高齢者が増えていく中、地方公務員も減り、税収も増えていく要素は少ない。同報告書では「自治体には、専門性を発揮し、住民の合意形成をコーディネートする役割がより求められることとなる。地域ごとの公・共・私

のベストミックスに移行するため、自治体は、単なる「サービス・プロバイダー」から、公・共・私協力が合う場を設定する「プラットフォーム・ビルダー」への転換が求められる。」とし「小規模な自治体では人口の減少率が4～5割に迫る団体が数多く生じると見込まれる。そのような中では、個々の市町村が行政のフルセット主義を排し、圏域単位で、あるいは圏域を越えた都市・地方の自治体間で、有機的に連携することで都市機能等を維持確保することによって、人が人とのつながりの中で生きていける空間を積極的に形成し、人々の暮らしやすさを保障していく必要がある。」と述べている。

人口減少の中、①公共団体の力が衰えていくとき、住民全体の力を公共の維持のために再結集できるか、さらに公共団体個別での限界が迫る中、②広域行政や圏域行政のへとシフトしていく必要性を主張している。

この研究会の報告を受け、第32次地方制度調査委員会はその答申⁴の中で「(1) 変化やリスクに適応する地方行政のあり方」として

「第一に、地方行政のデジタル化である。全国的に深刻化する人手不足への対応に加え、新型コロナウイルス感染症への対応も契機として、今後、デジタル技術の活用が一層進み、社会全体に普及すると考えられる。」

「第二に、公共私連携と地方公共団体の広域連携である。地域社会において、今後、様々な資源制約に直面し、住民ニーズや地域の課題が多様化・複雑化していく中であって、地域で住民が快適で安心な暮らしを営んでいくことができるようにし、さらに、技術やデータを活用して安全性や利便性を高める都市・地域のスマート化の実現に向けて積極的に挑戦を行っていくためにも、市町村が、地域社会を支える多様な主体や他の市町村・都道府県との連携といった、組織や地域の枠を越えた連携を進めることが重要になる。」

「第三に、地方議会への多様な住民の参画である。住民の多様な意見を反映しながら合意形成を行う場である地方議会に、より多様な層の住民が参画できるようにすることが求められる。」としてい

る。

人口減少に対して、AI、IOT、5G、ロボティクス等デジタル化の徹底による補完、そして公共私すべての力を動員して地域の崩壊を食い止め、広域連携により乗り切ろうとするものであり、そのために住民の主体的な参加を求めるものとなっている。この答申では、このように人口減少に対して、総動員体制で乗り切ろうとする「対処療法」が中心となっているが、当面の策としては確かに妥当なものであるが、こうした施策のみで地域の未来は維持できるのだろうか。いかなる地域の未来像を描くべきなのかという問題に対して、この答申は非常に淡泊である。

しかし、答申の中にはそうした将来像のヒントが見え隠れしている。答申では、デジタル化については、「国・地方を問わず、オープンデータの取組を推進することによって、住民や地域社会を支える様々な主体がデータを利活用できるようにすることが必要である。」とし、「公共私連携」については、「多様な主体の連携・協働によって、快適で安心な暮らしを営んでいけるような地域社会を形成していくため、市町村は、行政サービス提供の役割を担うとともに、これらの主体をネットワーク化した上で、それぞれの強みが活かされ、弱みが補われるようにし、(略)、積極的にプラットフォームを構築していく役割を担う」としている。「オープンデータ」と「ネットワーク化」とそのための「プラットフォームの構築」がキーワードとなっている。

市町村行政の総合化

地制調の答申には、新しい人と人とのつながり(ネットワーク)をデジタル化やプラットフォームによって形成することを述べているが、これはいわばソーシャルキャピタル(社会関係資本)⁵の再構築へと繋がっている。行政に長らく携わってきた者として、地域社会の絆がこの国の社会の安全に寄与してきたという実感がある。東日本の大震災の時にも復興の大きな支えとなった。こうした地域社会の力が、人口減・東京一極集中の中で確実に失われて

いると言うことが、行政にとって大きな負荷になっている。時代に応じた新しいソーシャルキャピタルの創建が地方行政の大きな課題であることを報告や答申はのべており、ここに新しい市町村行政の未来像がある。

この間地方行政は、分権化を至上命題として進んできた。まず個人でできることは個人がやり、個人ができないことは市町村で。そして市町村でできないことは都道府県で行い、都道府県でもできないことは国が行う。EUの地方自治憲章に基づく「補完性原理」が中心に置かれ、消費者行政においても消費者生活センターの地方公共団体への設置、市町村の消費者相談窓口の全市町村設置を推し進めてきた。

こうした成果は、交付金行政とも相まって成果を取め、令和元年度の地方消費者行政の現況調査⁶では、消費生活センターはここ10年で平成31年には350増え858になっている。また市町村の消費相談窓口は10年間で400近く増え1721（消費生活センターを含む）と全市区町村に設置されるまでになっている。この数字を見る限りは、消費者行政は確実に進歩しているといえよう。（表1参照）

しかし、その中身を見るとギリギリのところまで消費者行政を維持している市町村の苦しい現状が透けて見えてくる。つまり、市町村においても広域連携がどんどん進んでおり、広域連携で窓口を設置している市区町村は357となっており、この10年間で実に10倍になっている。一つの市区町村では窓口を次第に開設しづらくなっている状況が姿を現している。

そのことを端的に表しているのが担当事務職員の数である。担当事務職員の数はこの10年で平成21年5190人から平成31年5213人へと横ばいであり、しかも専任職員に至っては減少しており、約73%は兼任職員となっている。相談員の数が平成21年の2794人から平成31年が3379人へと10年間で増えていることで補っているが、これを窓口数で割ってみれば2.03人から1.96人へと減少している⁷。（表2参照）

この10年で一般行政職の地方公務員の数は平

成21年95万5千人から平成31年92万3千人⁸へと国の行政改革推進の中で減っていることを考えれば、よく頑張っているものの限界が見えてきているのは間違いない。

しかし人口が減少し、地域の力が衰えていく中でこうした分業的な行政を維持することは困難な情勢になっている。そのため市町村行政は新しい展開を見せているがいくつか最近の行政のトレンドを見ていきたい。

①地域包括ケア

住民生活に直結する行政として健康・福祉行政については、福祉、介護、医療の各分野の権限が市町村に移譲される中、地域ではそれぞれの分野を効果的に連携させて、住民を中心にサービスを組み立てる方向へとシフトした。地域包括センターを中心にケアマネージャーが各種サービスをトータルに組み立て、老人のケアを総合的に行うのが「地域包括ケア」である⁹。

しかもただ市町村に任せるだけではなく京都府では、京都府や市町村、医師会から弁護士会まで40余りの関係機関で地域包括ケア推進機構を設立し、①認知症総合対策推進プロジ②地域におけるリハビリ推進プロジェクト③看取り対策プロジェクト④在宅支援プロジェクト⑤介護予防・重度化防止プロジェクトを実施しており、地域全体の安心対策の構築に地域力を結集し、情報共有を図り、人材を育成し、地域力を結集している⁶。

②セーフコミュニティ

セーフコミュニティとは、事故やけがは偶然に起こるのではなく、予防できるという理念のもと、行政と地域住民など多くの主体の協働により、全ての人たちが安心して安全に暮らすことができるまちづくりを進めるものである¹⁰。

つまり今までの子供の誘拐は警察、虐待は児童相談所、お年寄りの転倒防止は保健所、火事は消防署という縦割りを排して、住民の皆さんの「危険」とは何かを考え、安全を守るため住民の皆さんと各機関が共同して取り組んでいこうというものであ

表1 京都府刑法犯認知件数(10力年推移・罪種別)

年次別 罪種別	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年
刑法犯総数	42,258	37,810	32,866	31,944	28,671	24,068	20,479	18,603	16,821	15,136
凶悪犯	173	124	153	152	130	100	98	90	95	90
殺人	27	27	20	19	29	17	14	11	15	10
強盗	90	63	79	83	57	41	43	46	23	36
放火	34	16	25	25	24	17	23	18	26	15
強制性交等	22	18	29	25	20	25	18	15	31	29
粗暴犯	1,561	1,477	1,390	1,359	1,312	1,220	1,144	1,030	1,078	909
凶器準備集合	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
暴行	725	650	630	589	549	571	548	476	478	436
傷害	670	676	616	630	612	536	505	448	492	380
脅迫	46	42	49	55	76	57	62	70	65	63
恐喝	120	109	95	85	75	56	29	36	43	30
窃盗犯	32,343	28,836	24,588	24,354	21,436	17,724	15,033	13,245	12,225	11,080
侵入盗	1,931	1,843	1,632	1,514	1,172	1,106	920	961	785	740
乗り物盗	13,450	12,241	9,987	10,223	10,084	7,893	6,653	5,572	4,970	4,443
非侵入盗	16,962	14,752	12,969	12,617	10,180	8,725	7,460	6,712	6,470	5,897
知能犯	790	762	701	762	825	777	672	839	737	595
詐欺	642	638	583	664	739	684	593	773	616	518
横領	75	40	47	30	34	36	28	24	35	32
偽造	71	83	68	66	51	53	48	41	85	40
汚職	2	-	2	1	-	3	1	-	1	5
あつせん利得処罰法	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
背任	-	1	1	1	1	1	2	1	-	-
風俗犯	300	307	384	312	276	237	211	217	222	155
賭博	5	6	40	9	3	2	9	2	7	5
わいせつ	295	301	344	303	273	235	202	215	215	150
うち) 強制わいせつ	196	168	225	218	201	169	139	158	122	91
うち) 公然わいせつ	82	83	61	41	52	47	47	45	62	45
その他の刑法犯	7,091	6,304	5,650	5,005	4,692	4,010	3,321	3,182	2,464	2,307
うち) 占有離脱物横領	1,295	1,211	861	581	778	771	600	573	472	458
うち) 公務執行妨害	73	46	76	80	72	61	58	61	58	56
うち) 住居侵入	352	332	307	299	253	181	220	206	184	172
うち) 逮捕監禁	9	6	7	7	4	7	4	3	3	3
うち) 略取誘拐・人身売買	5	4	3	2	-	2	5	2	5	3
うち) 盗品等	54	73	59	36	28	23	24	21	22	14
うち) 器物損壊等	5,148	4,547	4,226	3,890	3,460	2,865	2,317		1,626	1,494

(出所) 京都府警察本部統計資料 <http://www.pref.kyoto.jp/fukei/anzen/toke/tokei.html>

表2 消費生活センター設置状況

◆消費生活センターを設置している自治体数

	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年		2018年		2019年	
									前年差		前年差		前年差	
全自治体計	444	591	702	792	840	881	929	999	1,086	87	1,151	65	1,150	▲1
(設置率)	(24.2%)	(32.9%)	(39.1%)	(44.3%)	(47.0%)	(49.3%)	(52.0%)	(55.9%)	(60.7%)		(64.4%)		(64.3%)	
うち単独設置	413	528	602	644	668	689	714	727	758	31	791	33	794	3
広域連携	31	63	100	148	172	192	215	272	328	56	360	32	356	▲4
(参考) 自治体数	1,836	1,797	1,794	1,789	1,789	1,788	1,788	1,788	1,788	0	1,788	0	1,788	0
都道府県	47	47	47	47	47	47	47	47	47	0	47	0	47	0
サブセンター設置都道府県数	24	22	23	23	22	21	21	20	20	0	19	▲1	19	0
政令市	18	19	19	20	20	20	20	20	20	0	20	0	20	0
サブセンター設置政令市数	2	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	0	4	0
市区町村 (政令市を除く。)	379	525	636	725	773	814	862	932	1,019	87	1,084	65	1,083	▲1
(設置率)	(21.4%)	(30.3%)	(36.8%)	(42.1%)	(44.9%)	(47.3%)	(50.1%)	(54.2%)	(59.2%)		(63.0%)		(62.9%)	
うち単独設置	348	462	536	577	601	622	647	660	691	31	724	33	727	3
広域連携	31	63	100	148	172	192	215	272	328	56	360	32	356	▲4
(参考) 市区町村数	1,771	1,731	1,728	1,722	1,722	1,721	1,721	1,721	1,721	0	1,721	0	1,721	0

* 広域連合、一部事務組合又は広域的連携により消費生活センターを設置している管内自治体については、設置自治体として整理。

◆市区町村 (政令市を除く。) における相談窓口 (消費生活センターを含む。) の設置状況

	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年		2018年		2019年	
									前年差		前年差		前年差	
相談窓口設置の市区町村数	1,375	1,490	1,580	1,603	1,627	1,717	1,721	1,721	1,721	0	1,721	0	1,721	0
(設置率)	(77.6%)	(86.1%)	(91.4%)	(93.1%)	(94.5%)	(99.8%)	(100.0%)	(100.0%)	(100.0%)		(100.0%)		(100.0%)	
うちセンター設置	379	525	636	725	773	814	862	932	1,019	87	1,084	65	1,083	▲1
うち単独設置	348	462	536	577	601	622	647	660	691	31	724	33	727	3
広域連携	31	63	100	148	172	192	215	272	328	56	360	32	356	▲4
うち相談窓口設置	996	965	944	878	854	903	859	789	702	▲87	637	▲65	638	1
うち単独設置	989	959	939	869	843	893	849	783	694	▲89	635	▲59	637	2
広域連携	7	6	5	9	11	10	10	6	8	2	2	▲6	1	▲1
相談窓口未設置の市区町村数	396	241	148	119	95	4	0	0	0	0	0	0	0	0
(未設置率)	(22.4%)	(13.9%)	(8.6%)	(6.9%)	(5.5%)	(0.2%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)		(0.0%)		(0.0%)	
(参考) 市区町村数	1,771	1,731	1,728	1,722	1,722	1,721	1,721	1,721	1,721	0	1,721	0	1,721	0

* 広域連合、一部事務組合又は広域的連携により相談窓口 (消費生活センターを含む。) を設置している管内自治体については、設置自治体として整理。

(出所) 消費者庁 令和元年度地方消費者行政の現況調査

る。転倒は火災の原因になり、児童虐待や配偶者に対するDVも対象で考えるのではなく、人に対する安全という観点から考える。世界では、WHO (世界保健機関) を中心にセーフコミュニティの推進に取り組まれており、京都府でも、亀岡市が平成20年3月に、日本初のWHOセーフコミュニティの認証を取得しています。

③MAAS

こうした組み直しは交通政策でも表れており、フィンランドで始まったMaas (モビリティ・アズ・ア・サービスの略) は、バスや電車、タクシー、飛行機からレンタル自転車まで、交通手段による移動をスマホのアプリを使って一つのサービスに統合し、ルート検索から支払いまでをシームレスにつなぐというものである。

そこでは、いくつかの交通経路から最適なものを

選択し、予約、乗車、決済まで一括して利用できるが、「このサービス開始前では公共交通が48%、自家用車が40%、自転車が9%でしたが、2016年のサービス開始後は公共交通が74%と大きく伸びたほか、それまであまりなかったタクシーの利用が5%に増加した一方で、自家用車は20%に減少したとのこと⁶。」「このような取組みを支援しているのは、産官学コンソーシアムであるITSフィンランドと、フィンランド運輸通信省です。ITSフィンランドは主要大学、タクシー協会、民間企業など100以上の団体・組織が参画し、MaaSに不可欠なオープンデータとオープンAPIのプラットフォーム開発・整備を担っており、それまで個別に点在していた移動に関する情報検索、決済等のサービスの統合を進めています。」¹¹

今、地域においては、こうして今まで独立していた様々な施策が、公共私連携のもと総合的な観点からシームレスに再編されつつある。人口が減少し、資源も足りない中、効果的に地域を守るためには分業ではなく「総合化」が進められているのである。マイナス成長、人口減少時代では、一人が何役もこなす、多数の施策が連関して有機的につながってくることによって、新しいソーシャルキャピタルを形成し、地域の行政水準の維持を図るべきである。

報告では「消費者に最も近い市町村は、消費者行政部門が福祉、保健医療、警察、教育等関連する他の行政分野と連携し、消費者行政が総合的・効果的に執行される総合型行政を行う。」としているが、まさにここが今回の報告の大変重要な部分と私は感じている。

消費者行政も単体として行うのではなく、例えば地域包括ケアにおける高齢者福祉の一環として、医療施設や福祉施設・介護施設や高齢者見守り活動を行うNPOなどと連携して行うことにより、広範囲な観点からチェックすることが可能となる。また警察や、地域の学校から老人クラブまで幅広い安全行政の一環として位置付けることによって、多くの人が消費行政という観点を各々の行政分野に取り込むことができるのである。しかし、こうした総合化を果たす上で二つ必要なことが出てくる。

情報の共有化

総合化を推進するためには、広範な関係者が共通の情報の下に共通の認識を持てるかが鍵となる。地制調の答申では、いの一にデジタル化を上げているが、ここで一番強調したいのはデジタル化による情報共有基盤の創出である。SNSやインターネットは、情報基盤として大きな力を発揮している。消費行政において大切なのは、商品の品質から、詐欺事件まで消費者が広く情報に接し自らも情報を発信できるようにすることが、市民消費者社会を作り、相互見守りの中で安心な地域社会を作り上げていくための必要な基盤となっていく。

「報告」では「利用者が様々な情報を自由に発信するSNSや、商品・サービスあるいは店舗等について利用者が情報交換や評価等を行うサイトがあるが、消費者行政分野に関しては同様のプラットフォームが存在しない。消費者間等において、ある程度自由な情報交換が可能となる双方向のプラットフォーム「消費生活情報プラットフォーム」が構築・醸成されるような取組を進め、日常的に利用されるような仕組みづくりに取り組むとし、「消費者庁は、PIO-NETに登録された情報のオープンデータ化等、ビッグデータとしての消費生活相談情報の利活用を推進する。」としている。

pionetのオープン化により、多くの人が自由にアクセスでき、自分の体験を書き込み、それに対して多くの意見が集まる。行政からの情報に基づいて住民が行動するのではなく、住民情報の集積が行政を動かすとき時代は新しい公共私連携を生み出すのではないだろうか。

消費者行政の担い手の拡充

総合化のための情報の共有が進むことにより、人口減少時代においても消費者行政の担い手が実質的に増やすことができる。今後、地域においては高齢者が急増する。しかもこの高齢者は、被害者としても大きな割合を占めつつある。この層が逆に

消費者行政の一端を担うことができれば安全は飛躍的に高まることになる

報告書では「高齢者は弱者として捉えられがちであるが、65歳以上を高齢者とすると、20年後においては、ICTに慣れ親しんでいる現在45歳の人が高齢者となる。」ことを指摘し「20年後には、アクティブシニアが消費者として活発に活動すると同時に、高齢者が生産者、労働者として社会と関わりを持ち続け、長年の知見を活かしながら消費者の安全安心を見守る側としても活躍する、地域社会を支える活動に活発に参画し、地方消費者行政と連携して問題解決にあたっている。」としている。

すでに各分野でアクティブシニアが活用されている。自殺問題ではゲートキーパーがいる。「ゲートキーパー」とは、自殺の危険を示すサインに気づき、悩んでいる人に声をかけ、話を聞いて、必要な支援につなげることができる人のことであり、こうした一般の方が見守ることで自殺者を救うことが出来るという、言わば「命の門番」とも位置付けられている。「自殺総合対策大綱(平成19年6月8日閣議決定)」¹²

さらに認知症については、厚生労働省は「認知症に対する正しい知識と理解を持ち、地域で認知症の人やその家族に対してできる範囲で手助けする「認知症サポーター」を全国で養成し、認知症高齢者等にやさしい地域づくりに取り組んでいるとしている。」¹³消費者問題の総合化を進めるうえでこうした取り組みと共同化していくことで、消費者行政の担い手は大きく変わっていくべきである。

こうした総合化を進めていくためには、一方で複雑多様化する現実に専門的に対応する都道府県の役割が重要になるし、IT基盤など全国統一的に作り上げなければならない情報共有基盤を設立運営や国際化対応についての国の積極的な対応

が必要になる。

住民のニーズを中心に市町村の行政の総合化が、地域の在り方を変え、都道府県や国の役割を規定していく。その時消費者行政は単なる行政にとどまらず、地域に新しいソーシャルキャピタルを創り出す行政一環になる。人口減少に対して希望を与える行政こそ、私たちが目指すべき消費者行政ではなかろうか。■

《注》

- 1 厚生省令和元年度人口動態統計参照
- 2 自治体戦略2040構想研究会 第一次報告～人口減少下において満足度の高い人生と人間を尊重する社会をどう構築するか～平成30年4月「自治体戦略2040構想研究会」参照
- 3 『地方消滅—東京一極集中が招く人口急減』(中公新書) 増田寛也著
- 4 「2040年頃から逆算し顕在化する諸課題に対応するために必要な地方行政体制のあり方等に関する答申」(令和2年6月26日)参照
- 5 「平成14年度 ソーシャル・キャピタル：豊かな人間関係と市民活動の好循環を求めて」平成15年6月19日内閣府国民生活局参照
- 6 令和元年度地方消費者行政の現況調査 I. 消費生活相談窓口の設置状況
- 7 令和元年度地方消費者行政の現況調査 II. 消費者行政担当職員の配置
- 8 平成31年地方公共団体定員管理調査参照
- 9 社会保障制度改革国民会議 報告書～確かな社会保障を将来世代に伝えるための道筋～平成25年8月6日 社会保障制度改革国民会議 参照
- 10 京都府セーフコミュニティプラン(平成18年度)参照
- 11 M-ICT ナウ vol.23 2018年6月第2号参照
- 12 自殺総合対策大綱～誰も自殺に追い込まれることのない社会の実現を目指して～(平成29年7月25日閣議決定) 4. 自殺対策に係る人材の確保、養成及び資質の向上を図る参照
- 13 厚生労働省ホームページ認知症施策参照

