

## 第1回京都府内消費生活相談体制等有識者会議（令4.10.17）委員等発言記録

（新川座長）

地方消費者行政専門調査会報告書につきましては、私も関わりまして作成をさせていただきましたので、内容について、どういう問題認識、あるいは現状認識から、この報告書ができたのかということについてお話をさせていただきたいと思います。

論点は消費者問題や消費者政策、それに基づく消費者行政というのを今後どういうふうに展開していったらよいのかということで、影響が大きいのは人口構造の変化や社会経済の動き方の変化、そしてそれに対応する形での政治や行政の変化ということを見通しながら、考えていきたいということです。もう一方では、消費者問題そのものは、特にこのところのデジタル化等々で複雑化し、高度化、それこそICTの発達によりまして、ネット取引等々難しい問題がたくさん出てきました。

その中で消費者と消費者市民社会をどういうふうこれから保護し、成長・成熟を目指していくのか、これが基本的な問題意識でもありました。

あわせて、これからの消費者行政を進めていく上では、行政だけではなくて様々な消費者団体の活躍といったことも考えていかなければなりませんし、何よりも、一人ひとりの消費者自身が、これからの消費者の安全を守り、その権利の主体として、担い手となっていけるような、そういう社会づくりを目指していかないといけないということで、この報告書が作成をされているわけです。この報告書を御覧いただければお分かりのとおり、今、消費者行政において非常に大きな環境の変化が今後想定をされることを前提にしております。

消費者行政の担い手については市町村、都道府県、国、そして消費者団体の皆様方で、これまでは、消費者問題の解決、そして消費者行政を展開してまいりました。経済成長が前提となる社会では担い手も充実して問題を引き受け続けることができるのです。けれども、人口減少があり、例えば2040年に1億人台に減っていくであるとか、高齢者が35%を超える、しかも地域によって、人口減少、高齢化もいろいろと大きな偏りがある、そういう問題が想定されています。同時に経済社会という点につきましても、低成長ということが言われてきました。今後は行政全体の縮小とか撤退とかも視野に入れざるをえません。、地方行政の体制でいいますと、2040年問題ということでありまして、職員数でいうと20%ぐらいは縮小せざるをえないだろうという、そういう想定がございました。

当然のことですが消費者行政の予算については、新しいものが創設される可能性がなくはありませんが、基本的には縮小傾向ということは、当然と思っています。実際、地方公務員の数はこの25年間ぐらいで、大体4分の3程度に減ってきています。こうした環境変化を受けた今後20年間の動向を踏まえながら消費者行政を考えていかないといけないということです。

消費者問題については、これまで様々な対策が講じられ、法制度改革や消費者行政の推進もあり、この問題に対して頑張ってきて対応しているわけですが、同時に毎年全国で100万件近い相談があって、変わらない状況が続いているのです。これは表に出た数字ですので、実際のところ、相談に出てこない消費者問題というのは、隠れていて、たくさんあるだろうと推定もされるところであります。

そして被害額としては年額で5兆円近い額がこのところ推定をされていて、近年、この10

年ぐらいほぼ毎年一定をしているという問題がございます。

いろんな対策が取られているはずなのですが、なかなか減っていないということです。そして、これから様々な対策が取られ、相談も充実をさせていくということがあったとしても、こうした消費者被害について、劇的に減っていくという状況は想定できないだろうというのが、一応この調査会での議論でもございました。

実は被害対策ができればできるほど、そして対応が強化されていけばいくほど、それを乗り越えるような悪質な手口がどんどん登場してくる、そういう実態もあるということでもあります。本当に未来の健全な消費社会の理想というのを考えていきますと、消費者問題を発生させないような社会、発生しても速やかに、対応ができるような社会、そして、仮に被害が出たとしても迅速な対応ができるような体制、そういうのが望ましいのです。けれども、残念ながら、本当に健全な消費社会という理想に近づけるのは難しいということでこの調査会の報告書が作られたということです。

では、具体的にはどうするのかということで、目指すべき姿として、幾つか重要なポイントを出しております。

ここでの問題意識は、一つは地方消費者行政ということで見た時に、大きくは地域的な格差、歪みがどうしても大きいということを、先程強調させていただきました。ある意味では、大都市圏の消費者行政と非大都市圏の消費者行政の間に、実質、かなり格差があるのではないかと、相談の内容や権利回復の手立ての準備、そうしたところでも、相当差があるのではないかとということで議論になっております。

この点では、非大都市圏の消費生活相談の底上げをどういうふうにしていくのかが大きな課題であります。

二つ目に、地方消費者行政という観点で考えてみますと、一つひとつの市町村が全て自前の消費生活相談窓口を設けているかということ、既に現在の体制でもそれが無理だということ、おわかりいただけるかと思えます。持ち回りのような形、あるいは広域センターのような形で、これを維持しているというのが現状でございます。

そうした時に、こうした専門的な消費生活相談や、その組織体制をどう形作っていくのかは、今後、大きな課題なのです。都道府県、市町村含めて、地方行政体制が今後、非常に大きな職員数の制約あるいは財源の制約ということを考えざるを得ない状況の中で、どんな体制が、消費者行政にとって、最適なのかということを考えねばならないということでございます。

大きな三つ目としては、都道府県と市町村の消費者行政のあり方、この両者の連携とか協力を考えていかないといけないということが、重要であります。どういう形で連携をしているといいのか、あるいは、相互乗り入れもしながらこれを考えていくのか、この辺りも、今後の重要な検討課題かなというふうに思っております。

もちろん、大きな四つ目として国が、これに対してどういうふうに制度基盤というのを支え、しっかりと地方への支援を提供していくのかも重要です。地方消費者行政への交付金は10年が来たので終わりということではおそらく済まないだろうというふうに個人的には思っております。この辺りは、地方の方からも積極的に発信をしていく必要があるのではないかと思っております。

以上の方向から、これからの消費者の安心・安全の確保を考えていった時に、どうも行政

だけでこれをすべて充足していくというのは非常に難しいだろうと考えております。

したがって、そこでは、様々な消費者団体やあるいは消費者自身、その消費者の暮らしを支える地域、それらが連携をしながら、これからの消費者の安心・安全を確保していくことが重要ではないかということで問題提起をしております。この報告書では、公共私連携、つまり「公」とともに「共」や「私」のそれぞれの担い手が協働をしていくという方向性を出させていただいております。

そこでは、消費者行政において、これからこの3者の担い手の協働というのを作って行ってそれを充実をさせていく。行政だけで消費者問題の解決を図るということではなくて、それぞれの地域の暮らしの場で公共私連携体制を作り上げていくというのが重要ではないかという観点から、消費者行政のあり方そのものを、連携協働のような形で立て直していくのはどうだろうか、という具体的な問題提起や方向性議論させていただいております。

それから具体的にいくつか方針を出させていただいております、それぞれに、面白いところもあるのですが、詳しくはまた改めて御覧いただければと思っておりますが、幾つか挙げさせていただきたくします。

今回の私たちの議論の中心になります消費生活相談体制についてどういうふうに持続可能な体制を作っていくのか、相談体制のあり方、中でも、特に消費生活相談員の方々の確保という問題、そういうところを報告書でも少し議論をさせていただいております。

その中でやはり一つは財源の確保が、重要です。それから、人材、人的な資源をどう確保していくのか、この辺りが大きな課題ということです。そのため、まずは、消費者自身の努力、消費者団体の努力、そして市町村、都道府県、国の取組ということへの期待を書かせていただいております。

具体的な方策といたしましては、一つには、そうした公共私3者の連携というのを進めていくために、消費者行政コーディネートセンターのようなものを作ったらどうだろうかという提案があります。それから、二つには、消費生活相談員の方々を、更に増やしたりあるいは啓発をしていったりするために、オンラインでの学習の場というのを設けてはどうだろうか。三つには、先程、消費者安全確保地域協議会のお話ございましたけれども、そういう消費者の方々を見守ってくださる見守りサポートのような仕組みを作ったらどうだろうか。更に四つには、国民生活センターと、それぞれの地方消費生活センター、それから各都道府県、市町村の窓口、これらをもっと一体化をしたプラットフォームといったものがないだろうか。こんなことをこの報告書の中では、提案をしてきたというところであります。

この報告書で、基本的な方向としては、消費者行政を行政だけの話ではなくて、地域の中で総合化をしていくということを求めています。つまり、身近なところでの生活相談から、そして、そこに消費者自身も関わりながら、問題解決と一緒に推進していく、つまり「公共私」の連携ということが重要ではないかということを改めて強調をしてきております。そして、その中で地方消費者行政が果たすべき役割を改めて考えていってはどうか。ある意味では、地域の住民の福祉を実現していくことが地方公共団体の役割ではございますけれども、その中で、今度は、消費者行政あるいは消費者相談をきちんと位置付けて、この問題に全方位で当たっていくというようなこれからの消費者行政を、それぞれの地域の中に作っていかないといけないのではないかとということを議論してまいったわけであります。

最後にいたしますけれども、これからの消費者行政は、まずは、従来の消費者行政の国、

都道府県、市町村という横割りを、どう乗り越えていくのか、そして、消費者行政という消費者問題の相談といったところで縦割りにされてしまっているところを、どういうふう乗り越えていくのか、福祉やあるいは教育といったような問題と、どういうふう連携を深めていくのか、更には、従来の公共私でそれぞれやられてきたことをどういうふう上手に連携協働をしていくのか。これまでの例えば横割り・セクター割といったようなところをどう乗り越えていくのか、。その中で、これからの地方消費者行政の役割というのを改めて、位置付け直し考え直していくという、そういうことになるのではないかとこの報告書では結んでおります。

それでは、当会議のメンバーの皆様から。現時点でのお考えにつきまして、自由に御発言いただき、議論の手掛かりといたしたいと思っております。それでは、杉岡委員いかがでしょうか。

(杉岡委員)

私は府北部に住んでおまして、住んでいる場所柄、やっぱりこのメンバーシップの中では、北部の生活、消費生活相談やあるいは消費者教育の部分に、少しだけでも貢献できればなと思っております。少し問題提起をさせていただければと思っております。

まず「消費者」という言葉をあまり前面に押し出し過ぎますと、何か他人事のような言葉に捉えられてしまうのではないかとこの視点を少し危惧しておまして、例えばこれを「生活者」という言葉に置き換えると、自分が当事者であると認識されるのではなかろうかと思っております。あくまで所感なんですけど、消費者という言葉はなかなか目に見えにくい、そのような問題意識があります。例えば、行政の広報誌などで、一番最後のページぐらいに何々相談の日程表って載ってますよね。私の居住地の自治体でも、両手を超える相談があります。もちろんこれは地方自治体がしっかりと相談業務をしていくというために設置したものでありますけども、今回のテーマからすれば、この中に埋もれてしまうと思っております。どのようにこの消費者問題を意識してもらうのか、更に先程重層的なということがありましたが、京都府の窓口があり、国の窓口もあるという中で、差別化といいますか、基礎自治体が独自に何をしていけばいいのかという点は、とても難しいなと思っております。

そうした中で、補完性の原理の中で、やっぱり一番身近な基礎自治体、まずはニアイズバターで、直接相談できる体制においてその役割はとても大きいだろうと認識しております。一方でもうすでに北部では、宮津市、伊根町、与謝野町がですね、一つの相談のセンターとして、広域連携をしているわけですね。この前提の中で、私の立場から一点、問題提起をさせていただきたいと思っております。京都府北部に限っては京都府北部連携都市圏形成推進協議会という広域連携組織が立ち上がっておりまして、6分野で連携しています。産業、観光・交通、教育、移住・定住、環境・防災、行政運営という6分野です。このどこかに消費者行政が当てはまるかという、多分入ってない、当てはまらないと思っております。一方でこの広域連携の枠組みを少しエクスパンドして展開できるとすごく効果があるのではなかろうかと思っております。北部5市2町で消費生活問題の受け皿を大胆にしっかりと作っていくということをひとつ問題提起させていただきます。

ただ一方で、難しさを感じておりますのが、現行は自治体ごとに担当部署がバラバラなんです。例えば、舞鶴市は生活支援相談課、京丹後市は寄り添い支援総合サポートセンターですね。綾部市は商工労政課ですし、福知山市は市民課が担当しております。すなわち自治体

によって、この問題どうも切り口がバラバラなんです。

ここの意思統一をしていかないと、広域連携の中で考えましょうといった時に、ちぐはぐな意見交換になってしまうのではなからうかと思えます。この辺りについては、首長の考え方が非常に大事になってくるんじゃないかなと思っております。

それからもう1点。先程DXの話がありましたが、デジタルの部分も大事なんですけども、一方では、やはり子ども達の教育へのアプローチも重要です。例えば税の作文とか、明るい選挙推進協会の絵の懸賞とかに比べれば、消費者教育は非常に存在感が薄いかなと思えます。

私どもの大学の横にある豊岡市に、県境越えてしまいますけど、芸術文化観光専門職大学という専門職大学ができました。そこではコミュニケーション教育に力を入れてらっしゃいまして、大学生だけじゃなくて、地元の高校生や中学生、小学生に巡回しながら、もし自分が例えば被害者の立場だったとか、加害者の立場になったりということで、演劇を通したコミュニケーション教育を手厚くやっています。例えば消費者被害者の気持ちを一回味わってみる。あるいは詐欺の問題、加害者の気持ちも味わってみる。体験してみることを通して当事者意識を持ってもらって、その中で、消費者教育のあり方だとか、一消費者としてのマインドや行動をしっかりと規範性を持ってやっていくことが、中期的には一番必要なのではかと思っています。コミュニケーション教育みたいな文脈と、消費者行政も組み合わせることでやっていくことがとても効果が出てくるのではということです。なお、演劇教育の効果もいろんな研究が出てきております。

(新川座長)

どうもありがとうございました。大変重要な論点を二ついただきました、広域化、そして、教育、特に若い人たちへの体験型の教育、そして具体的な学びについて、ということでした。

それでは、曾我委員、続けてですが、よろしくお願いします。

(曾我委員)

私は専門が行政学で、消費者の問題とか詳しいわけではなく、一般的に制度の分析をしているということで、大ざっぱな理解で、お話を聴いての感想めいたことを申し上げますと、消費者の問題って言った時に、今まで例えばネガティブなトラブルが発生して、それにどうやって対応をしていきますか、っていうことが大きかったのかなと思うんです。それは依然としてというか、むしろどんどん高まっていくんだらうという、それはICT化とかによって、対応の専門性が高まるということと思うんですけども。

また、他方で何か日々消費していくので、消費意欲がある、機会もあるからそれでトラブルが発生して、それにどう対応するかという問題がいっぱいあると思うんですけど、何かそれだけではもうもたないというか、そういう消費機会がなかなか得られないとか、欲しいものが手に入らない。もうちょっと言うとそこで、心配があるからなかなか便利な手段があってもその消費の機会を持つことができないんだっていうような側面もあるような気がするんですね。

で、そう考えると、消費といった時、トラブルがあってそれに対応しようという別の問題として、消費がそもそもできるような状態をどうやって作っていったらいいんだらうというようなことも、考えていかないといけないんじゃないのかなと。どんどん商店がなくな

っていきますとか、そうなっていった場合の、農村とかの問題でもあるのかなという気がするんです。そう考えると何かこの消費者行政っていうのを考えた時に、両面あるんじゃないのかなっていうのが、大きくふんわり考えてることなんです。

で、それぞれに分けて最後は繋がるんだと思うんですね。例えば、今日、安全・安心っていうふうにつなげてお話がありましたが、安全というのはトラブルに対してどう解消するのかっていう話で、だけど、その不安があるからなかなか消費に踏み出せません、特にお年寄りの方なんかは、ネットとか使えれば、いろんなものももっと手に入るかもしれないけど、そこに不安感があるから、なかなかそういうのが手に入りませんと。でもむしろお店がなくなっていくらだったらそれは、インターネット通販なんか使えるようになったら、便利なかもしれない。そこはなかなか不安があるから踏み込めないということであれば、それは安心の方、だから安全と安心の話でもあって、要はそのトラブルを解消していくことによって安心が得られれば消費も高まるみたいなのところもあるんでしょうけど、まずは分けて考えるのかなと。そう考えたときに、トラブルの側に対してという問題は専門性を高めることが必要になってきて、そうすると、府県の役割、特に府県じゃなければやれないことっていうような意味での問題の対処の仕方っていうことだと思いますし、その逆の認識、消費を促すっていうのが、今までともうちょっと違う形で、消費のあり方を考えていきますという問題、商店がなくなるとかそういうので言うと、まさに街づくりの問題でもあって、そうすると市町村とかのレベルで、どういう形で、全体としてその街のあり方を作っていくのかっていう話にも繋がるのかなと思う。

そういった大きな二つの方向性でどう考えていくのかがこれからの、課題かなと思っています。いろんな連携というところでといった時に、府と市町村との間の連携が上手くとれてないっていうのでは、それじゃやっぱりお話にならないというか、まず、市民の方とかと連携する前に、この行政の中でうまく調整とれないようであれば困るので、そこでも市町村それぞれの事情があってそれぞれの体制なんかもできているところに、どうやって直接関わることかっていうのは、具体的にちょっと難しいところだなと思っています、まず今のところではそういった問題意識です。以上です。

(新川座長)

ありがとうございます。消費者の安全、それを守っていくという側面、それから、安心な消費、それができるような社会づくり、あるいは一人ひとりの学びや、よく私たちは消費者市民社会という言い方をしておりますがそういう世界がどうできていくのか。それを実現するためにも、安全のための専門的な対応、そして、安心な消費のための地域での取組、この辺りを両面から考えていくと、本当に安心・安全な消費社会になっていく、そんなイメージでお話いただいたかと思います。

それにつけても、連携については、府・市のあるいは行政自身の連携、この辺り、まだまだちょっと超えないといけない壁がたくさんあるんだろうなと思いつつお話を聴いておまして、ありがとうございます。

恐縮ですがちょっと飛ばさしていただきまして谷本委員から、一言、いただければと思います。よろしくお願ひいたします。

(谷本委員)

私の専門は民法と消費者法なんですけれども、京都府消費生活審議会の委員を務めさせていただいております。資料にも出ております行動計画の策定に関わらせていただきました。

消費者教育の側面についてどうやってやっていったらいいのかについては、常に悩んでいるところでもありまして、御意見いただいてありがたいなと思っております。

また、「消費者」という言葉自体の問題性は、私の専門領域で、法的な消費者概念について検討しております。「生活者」とすべきだっていうのは、私も全くそのとおりの気持ちで、専門的にもそういう研究をしているところでもあります。

御意見いただきました消費についてのネガティブな側面だけじゃなくて消費できる状態を作らないといけないという観点、プラス、やっぱりSDGs的な観点っていうのが消費者の役割として考えていかなければというふうには思っているところです。

その上で、地方消費者行政専門調査会の報告書を読ませていただいて、大きな流れとして、行政の財源とか人的資源がなくなるだろうという予測の下に報告書は書かれているんだろうなと思うんですけれども、それとともに国の行政に対する、意識というか、行政の役割は、変化しなくちゃいけないっていうようなところが色濃くあらわれているなというふうに思っております。

それが公共私という言葉にも表れてると思うんですけれども、事業者も、消費者も皆一緒に関わっているいろんな制度、枠組みを考えていかななくちゃいけないっていう大きな流れの中にある。その一つなんだろうなというふうには思っております。

確かに行政の役割っていうのは、なかなか資源的なところで難しいところあるかもしれないんですけれども、90年代の規制緩和の時に問題になったように、行政に頼らなくても自分の問題を解決するという方向性に基づいて消費者契約法とか製造物責任法とかができたと思います。その方向性が現在はあまり見られなくて、例えば消費者契約法の改正においても、むしろそれが後退しているというか、努力義務に終わっているというところで、この国の規制改革の大きな方向性の中で、こういうふうになってるのかなっていうようなことも考えているところです。

今回のこの報告書で気になったところは総合型行政というところです。どういうふうに総合的に行政をしていくのか、様々な相談がある中で、それを、総合して何かしていくっていうところで、何か良いものを作り上げていくこともできるかもしれませんが、例えば、その時に、ずっと推進してきた消費生活センターの設置方針が変わることになるのか、法改正も含めて変わることになるのかっていうところが危惧されるところです。

更にコーディネートセンターですけれども、これも行政の役割として行政が何かをやっていくっていうのをコーディネート役になるんだっていうようなところが表れてるのかなと思いつつ、消費生活センターの役割がどういうふうになっていくのかっていうところが関係してくるのかなと思います。将来、10年後20年後というお話なんですけれども、ちょっと見通しがなかなか立たない状況なんだろうなということを前提にしながら、この京都府の中でどうやっていくかを考えていかななく難しいなと思いつつ、重点化を図らないといけないとか、重複を解消すべきっていうところが、実務的には問題となるのだろうなと思っております。

(新川座長)

本当に私たちこれから検討しないといけない論点も、しっかりと御議論いただきました。消費者教育、ある意味では消費者行政の枠だけで議論できないところが多々ございます。これらをどう考えていくのか。

それからこれからの消費者の役割として、特に自覚ということが、最近協調されているところもありまして、そういう倫理的な消費者、そういう消費者がつくる消費者市民社会、それをどう考えていくのか。その時に、御指摘がありましたSDGs、2030年目標ですが、これを実現していくその目標の中にも健全な生産と消費の健全なサイクルが大きな目標に掲げられているところがございます。この辺り私たちも、しっかりと踏まえて、また改めて議論しないといけないと思っております。

なお、私が関わりました専門調査会の方については、基本的に同じ問題意識を持っていて、正しい具体的な展望がなかなか出てきにくいというのはそのとおりでありまして、ある意味では公共私を強調させていただきましたのも、従来型の消費者行政というのが、今突き当たっている問題、要するに、モグラたたきはしているのですが、事業者サイドにも、そして消費者サイドにも、そしてその間に立つ行政にも、実は決定的な問題解決ができていかないというその問題が、この地方消費者行政の将来というのを考えた時そのままにされてしまっているということがございます。

その時に本当に地方で地域で総合的にというときに、単に窓口の総合化ということだけではなくて、実質的に生活者としての人々の暮らしの安全と安心をどう作っていけるのか、本当に展望がしにくいのですが、地域の中において実践をしていくしかありませんので、何とか消費生活センターやあるいは、そのの、ひょっとすると発展系になるかもしれませんが、コーディネートセンターといったものが働くといいなということを、個人的には感じながらお話を聴いていました。ありがとうございました。

それでは続きまして、恐縮ですが、順番どおりで、申し訳ございません、田中委員から御発言いただけますでしょうか。

(田中委員)

NPO法人京都消費生活有資格者の会の代表として今日は参加させていただいております。私自身は普段平日は消費生活センターで相談員をしております。相談員になりましたのは、20年ぐらい前になります。府の相談員として10年、色々と経験させていただき、府だから見えること、出来ないことのもどかしさなど経験し、市がセンター化する機会に移って10年、今に至ります。その中で、色々と自分なりに活動してきたことは、「横繋がり」でした。

それは、市の中でいろんな部署があります中で、何か相談が入ったときに、その方の被害回復なりをした後、その方が安心して生活を続けていただくためには、地域包括だったり社協さんだったり、警察の交番のお巡りさんだったり、若年者の方でも健康推進課という部署があったり。色々精神面で負っている問題とか家族関係が背景でこういうことを繰り返すことがある。そういう契約トラブル、消費者被害の経過の中では、横繋がりでも各部署と繋がっていることが値打ちだなど、相談員ができる形を色々蓄積していきたくところでした。

10年頑張っただけでようやく「消費者センターがある。何か見かけたから繋ぐよ。」っていう形とか、「誰々さんの件だけど、この後が心配だね。」って言って、声かけて地域包括の相談



員さんが家庭訪問してくれるとか、そういうような形が、一つひとつ積み重ねてようやくというような、今のレベルです。このような横繋がり、現場同士でないといけないところであって、上からのトップダウンで繋がろうって言ってもみんな繋がってくれるのかなっていうもどかしさも思いがあります。

今日の議論の中でプラットフォームという言葉が、私の中ではよくイメージできて。それぞれの現場にいる相談員が置かれてる状況なんかは色々なんですけども、なり手の少なさの中で、知識面とかとか経験値の不足が心配で過疎地域になかなか入りにくいといったところがあったりしますので、京都府が器を作っていたプラットフォーム的な形でも、現場にも機動的に戻れるような、二つ机があるような、居場所がどこにでもあるような、DX化の流れの中でそういうことも可能だったりしたら、地元で、関係づくりをしながら、具体的な処理については、プラットフォームの場を利用してですね、そういう形だったら。相互乗り入れとかやっておられる自治体の経験も踏まえて、先々の形のひとつですけど、何か漠然とそんなことを考えながら聴いておりました。

当会の会員は3分の1ほどが現職の相談員でもあります。相談員として働く思いはそれぞれ違う中、会員それぞれの思いを持っていくことが私のひとつの役割だと思い、何かお役に立てることがあればと思ひまして、聴いておりました。

(新川座長)

貴重な御意見をいただいたかと思ひます。本当に消費生活の現場での総合化のお話をいただいたかと思ひます。そしてそれは上から言って実現できるものではなくて、現地・現場で作り上げていかないといけない。そういう枠組みをどういうふうに私たちが、議論できるか、これは大きな課題だなと思ひながら聴いておりました。

その時に、そういう場がうまく機能していくためにも、プラットフォームというのを京都府でどう作っていけば本当に有効に機能するのかというのも大きな課題かなというふうに思ひながら聴いておりました。

なお、こうした消費生活相談の現場での相談員の皆さん方の力が大きいのですが、資格をお持ちになっても、消費生活相談員なさっておられない方々もたくさんいらっしゃいますし、また若い方ではこうした消費生活相談員の資格をお取りになろうという方も、だんだん少なくなってきたというそういう現実もあります。

この辺りを是非、有資格者の会の皆さん方からも積極的に御意見をいただきながら、今後の方向を見定めていければというふうに思っております。よろしくお願ひします。

それでは委員の皆様方からの御意見いただきましたが、本日はオブザーバーとして、日紫喜課長様にいらしていただいております。是非御発言をお願ひできればと思ひますが、いかがでしょうか。

(日紫喜オブザーバー)

舞鶴市におかれている消費者センターの現状について、お話ができたらと思ひます。

舞鶴市では今年4月から生活支援相談課という課を設置しました。いわゆる相談窓口の初動体制をつかさどるところでございます。その中には、消費生活センターがございます。その他に、生活困窮者自立支援法における自立相談支援機関がございます。また、女性相談の

初期窓口として、女性のための窓口も立ち上げております。それ以外にも担当としましてはひきこもり支援であったり自殺対策であったりというような形の福祉系の窓口を統一した中に、消費生活センターを組み込んで、生活支援相談課ということで、設置をさせていただいています。まだ新しい課ができて半年ということですので、実績というようなことはございませんけれども、良いところと悪いところと、両面ができております。広域連携であったりとか、プラットフォームであったりとかというような形のものが、形に見えるようなことが進められれば、舞鶴市としても設置をした効果が出てくるんじゃないかというふうに思っておりますので、舞鶴市として、こういった形で今後進めていくのかっていうのは今日非常に参考にさせていただきました。

ただ、舞鶴市としても、いわゆる財源不足というか、財源の減少がございます。相談員としては今、なかなか有資格者の確保が難しい問題でもございますし、令和7年度に交付金がなくなるというようなところももう現実的に目の前に来ておりますので、その辺りの対応としてもどういう形で相談員を確保して、消費生活のセンターの維持をしていくのかというところは、今後の課題かなというふうに思っている中で、今日、広域化の話も出ておりましたし、京都府さんとの連携についてもそうですし、市町村間連携についても、非常に参考となる御意見をいただいたかなというふうに思っております。

御指摘のように切り口がバラバラの中での消費生活センターの設置ということにはなっておりますけれども、この辺りも、国の方がどういうふうな形で方向性を示していただけるのかというのは見ていきたいなと思っております。

(新川座長)

舞鶴市での先進的な取組のお話をいただきました。全国的にはまだ本当に数は少ないのですけれども、市民の暮らしというのを全方位で捉えるような、一元的な窓口ということは今、目指しておられる。中身が本当に伴ってるかどうかは、まだまだ問われるところもあるかもしれない。そうした方向での動きというのが行政の中で生まれ、そして、それが市民生活の中でも生かされていくというようなことになれば、これはひとつの重要な方向かなというふうに思いながら話を聴いておりました。

そしてそういう活動が地域の中で生まれてくるような、資源やあるいは知識、技術の提供、そして、その情報交換があり、そういう場であるプラットフォームやあるいは広域的な連携がそれを支えるような要素になるかなと思いつつ、今お話を聴いていたところです、どうもありがとうございました。

少し進行手間取りまして、また充実したお話をいただいておりますのでちょっと予定した時間を過ぎてはおりますけれど、せつかくの機会です。もし、何か先程来、色々お話をいただいておりますけれども、各委員、またオブザーバーからも、追加してこれだけは言っておきたいというような御意見ございましたら、あるいは御感想でも結構ですが、もしございましたらいただければと思っておりますが、いかがでしょう。

(杉岡会員)

委員の皆様の御発言を聴きながら、北部でどういう組織やプラットフォームがあれば機能するのかという視点でずっと聴いておりました。

現状について広域連携という文脈で発言させていただきます。京都府があり、振興局が丹後と中丹、舞鶴と峰山にそれぞれあるんですけども、そこに加えて京都府北部連携都市圏形成推進協議会があります。一方で、今でもなかなかこの3層がなかなか連携できてないのではという現状がまず出発点だろうと思っています。

例えば振興局と基礎自治体だけでなく、振興局と連携都市圏が対話できているかという対話が乏しいというのが現状で、この辺りもこの後ヒアリングも含めて、また議論しなくてはいけないだろうと思っています。

一つの現実的な案としましては、行政の縦割りはなかなか難しいので、戦略的人事によってこういったものを結果的にプラットフォーム化していくという手だてがあるのではないかなと思っています。どういうことかと言いますと、各市の間で交流人事をやるのです。資格を持たれた方が、人事の中で自分のまちだけでなく、横のまちの消費生活の仕事を試みる。エキスパートの人材育成ができる覚悟があればできると思います。どういう人を送り込むのかということ言えば、例えば、消費行政の方を例えば3市ぐらいをグルグル回って10年経験してもらおう。そんなエキスパートの人事異動を展開していきながら、他市町の文化とか制度とかいったことを繋いでいくというアイデアがあるのではないのでしょうか。

これは京都府でも同じだと思います。京都府事務局の皆さんが、各自治体に出向していく、その逆もしかりでして、こういった人事は実は行われていないのではないのでしょうか。私も20年来京都府を観察してそう思います。あるいは専門家、例えば弁護士の任期付職員を採用するようなイメージで正規職員を飛ばせないのであれば、有資格者の会計年度任用職員で、グルグル回っていただく。このような形の中でプラットフォームを作っていく。この場合は、会任職員さんは今の給料では低いつても多分議論になると思いますので、処遇の問題は別途検討すべきかと。いずれにしても、自治体間も、基礎自治体間もそうですし、広域自治体と自治体をつなぐような人材を、人事異動の中でデザインしていく。これは今の制度の中で十分できるだろうと思っています。

もう一つあります。これはもう難しいことを承知で発言しますが、〇〇総合相談センターみたいなものですね、京都府で言えば丹後、中丹、南丹、山城ぐらいですね、出先の丸ごと相談のセンター作るのはあり得るのではないかなと思っています。

私冒頭発言しましたとおり、各市町の中でも〇〇相談も20も30もですねバラバラにやっていらっしゃるので、ひとつのセンターに行けば、それぞれの部局の窓口的な方が集まっている、こういったセンターですね。これイメージは実は舞鶴市にありまして、大浦地域活性化センターと加佐地域活性化センターというのが今年からできまして、そこでは1人の職員さんと、公民館の主事さん2人だけなんですけど、徹底的に窓口機能を果たしています。専門家は役所の中にいますので、そこに繋ぐワンストップの窓口を大浦と加佐で作られたのです。つまり、〇〇丸ごと相談センターというところだけで全部の多分解決できないけども、窓口としてまず一本化しますよと。そこに府の職員、基礎自治体の職員もあまねく入って広域のセンターができれば、と思っています。基礎自治体のイメージでは、野洲市がやっておられるような生活困窮者支援の窓口を一本化の事例が参考になるかと。これがもし府市の連携の中でできれば画期的だなと。半分妄想ですが、今日1回目ということであえて発言させていただきました。

(新川座長)

はい、ありがとうございました。妄想というより、かなり具体的に取り組まなきゃいけない課題かと思いながら、聞いていました。今、戦略的な人事、そして窓口というのを何とか総合的に設けて、いろんな専門家とうまく繋げないだろうかということで提案いただきました。今後の私たちの議論の中でも大きなテーマになってくるのではないかと思います。ありがとうございました。

その他、いかがでしょうか、よろしゅうございますでしょうか。

それでは本日はいろいろ御意見をいただきまして、充実した議論になったかと思います。1回目ということで、それぞれお考えの点をお示しいただいたということで、今後の議論では、これを踏まえまして、更に発展をさせていければというふうに思います。