

第4回京都府内消費生活相談体制等有識者会議議事要旨

- 1 開催日時 令和5年11月6日(月) 9:30~11:15
- 2 開催場所 京都テルサ東館1階 会議室6・7
- 3 出席者 (委員) 新川達郎座長、杉岡秀紀委員、曾我謙悟委員、田中史子委員、
谷本圭子委員
(オブザーバー) 國子慶順相楽広域行政組合事務局長兼相楽消費生活センター長
(オンラン参加)
日紫喜俊暁舞鶴市福祉部生活支援相談課長兼消費生活センター長
(事務局) 大槻消費生活安全センター長、南本同副センター長、ほか関係職員

4 内容

- (1) 市町村等連携のあり方等について
- (2) 京都府と市町村等との連携や役割分担、京都府の支援について

5 主な発言内容

(新川座長)

ただいま、説明がありましたように、京都府内の市町村、それぞれの消費生活センター、相談窓口で、単独又は広域連携で、様々な工夫をしながら進めてこられています。今後、人口減少、それに対応した自治体体制の縮小、財政的にもそのことを当然想定して、2040年頃を目途に現在の体制から20から30%ぐらいの削減・縮小を念頭に考えざるを得ないと思われれます。

一方で、住民の消費者としての権利や保護回復については、行政の機能を落とす訳にはいかず、サービスを縮小する訳にもいかないことがあります。絶対数で言えば、2040年までは高齢者人口は増えることとなります。こういう事態を踏まえつつ、各地域で最適な消費生活センター、消費者の権利を擁護していけるための体制をどのように作っていけるか、各市町村それぞれの役割、市町村間での協力連携、加えて広域行政を担う京都府がどう関わっていくのか、これまで府内の各市町村の様々な状況について、委員の皆様方には、情報提供していただいたり、あるいはお話を各市町村から聞いていただいたりということもありました。

これについて、今日は少しざっくばらんに御意見をいただきたいと思っています。資料1のとおり、予め府の考えとして課題認識ということでもいくつか項目も出させていただいています。順番どおりという必要はないかと思います。各委員から時間の許す限り、御意見を伺いたいと思っています。質問なども併せていただければと思います。

(杉岡委員)

これまでの意見を取りまとめていただき、加えて、各市町村との意見交換、追加の調査をしていただき、ありがとうございました。言葉になってない部分の行間をどう読むかということも問題はありますが、おおよその相場観が見えてきたと思います。その上で資料を読み

ながら、感じたことについて少し意見を述べたいと思います。

一つは、府と各市町村とのあり方についてです。この府と市の役割分担は非常に重要だと思います。相談業務は電話相談が多いということですが、やはり実際、対面の方が安心するといった方もまだ多いだろうと思います。実は昨日、私のゼミの学生が、電気料金が安くなりますという訪問者がいて契約をしてしまい、後から悪徳業者ではないかと不安になって、クーリング・オフについて相談したいという話があり、福知山市の消費者生活センターを紹介しました。学生も情報がないと、消費生活に悩む学生がいると身近なところで感じた次第です。

その意味で、ニアイズベターで、やはり相談はなるべく近いところが安心するのではないかと思いました。一方で、相談内容を身近な自治体職員に知られたくないという相談者もおられますので、補助的、補完的な相談はやはり必要だと思います。その点では、市町村だけでなく、都道府県でも相談が受けられるという補完的なバックアップ体制は、やはり意味があるだろうと思いました。

他方で、市町村では担当職員が少ない、相談員の確保が難しい、担い手の高齢化も進んでいるという状態が明らかになってきています。やはり、人材育成や啓発、あるいは消費者安全確保地域協議会の設置の推進に関する相談、広域連携については、各市町村だけで考えることは難しいのではないかと思います。特に人口が少ない自治体では余裕がないだろうと思います。すなわち、こうした領域は都道府県である京都府の役割ではないかと感じるころです。京都市内にある本庁のセンター機能に加えて府内には4つの振興局があるので、啓発や

人材育成、相談のバックアップ機能等、二段階でやっていくことが望ましいと思います。

前回、広域連携で取り組まれている宮津与謝消費生活センター、相楽消費生活センターの話をお聞かせいただき、勉強になりましたが、このままでいいのかという論点は残っています。広域連携が十分かという議論もありますが、広域連携を作ることに限っては、相談業務と啓発や人材育成をできる体制を目指していくべきではないかと思いました。広域連携の中で各市町村を超えて実施できる体制を作っていくということですので、相談員の確保、事務局人員の確保が必要条件になりますが、広域連携に取り組むところは、一気通貫で全てができる体制を目指して、基礎自治体と都道府県との広域連携における差別化や役割分担が見えてくるのではないのでしょうか。

ここには、DXをどのように乗せるのかということもあります。できるところはDX化していきながら、負担も減らしていけばいいと思います。おそらく相談業務のほとんど電話であるという状況を考えると、一気にスマホだけの相談体制は、非現実的だと思われるからです。

啓発のところ、1点アイデアがあります。実は今月12日だったと思いますが、京都府警が5～6年前から実施しているポリスアンドカレッジというコンペティションがあり、私のゼミも出場します。これは、毎年テーマを決めて、京都府警が悩んでいるテーマ、例えば初年度であれば高齢者免許返納問題、今年であれば、自転車のヘルメット着用について、府内の大学生が半年間ぐらい調査研究し、提案をするというものです。通常の政策コンペは、言いつばなしで終わることが多いわけですが、このコンペは提案したアイデアを、京都府警が必ず翌年度実施することになっています。これは、政策形成の新しいプロセス、行政の中で

思いつかないアイデアを考える側面もありますし、学生に対する啓発に繋がる面もありま

現在、10校足らずの大学しか参加していないので、約100人程度の学生参加ですが、少なくともその学生達が、半年から1年間かけてこの問題を真剣に考えることに繋がるのではないのでしょうか。規模は小さいかもしれませんが、これを消費者教育にも応用できると思います。京都は大学の街でもありますし、この高校生版や中学生版を考えても面白いかもしれません。現在、京都府では、広い意味の啓発活動を消費者コンシューマーボランティアなどを既に行っていますが、もう一步踏み込んで、ただ学ぶだけではなく踏み込めるような仕掛けづくりを提案したいと思います。

(新川座長)

貴重な御意見、それから大変興味深い御提案もいただきました。各委員、いかがでしょうか。ただいまの杉岡委員からの話も踏まえて、御意見等いただければと思います。

(谷本委員)

今までの会議の議論を振り返って、様々なことを御教示いただきましたが、やはり実態を見て、どう考えるのが基本であると思います。様々な各市町村のアンケートでは、それほど問題がないという意見もありました。ただ、予算に関して、自主財源化を頑張っておられるところも結構あるなど思いながら、難しい自治体も見られる。まずは、自主財源化が図られていない自治体についてどうするのが問題ではないかと思いました。

そこで、問題がないと言っているが、自主財源化が図られていない自治体についてどうするのが、一番問題かと思います。その中で広域連携化として、今までの御意見を伺って、相互乗入方式や中心市町村集約方式が、総合的に見て上手くいっているイメージを持ちました。相互乗入方式等で自主財源化が図られていないようなところに対して、何かできるのかということ、一般的な話ではなく、集中的に考えてはいかがかなと、まず一番直近の問題意識として、感じたところです。

(新川座長)

特に、これまで自主財源化ができてなかった市町村について、これからどのような体制を具体的に組んでいけば、今後の消費者庁の交付金以降の対応が実際に可能になるのか、また、そういうフレームを具体的な市町村の名前を挙げて検討してみたらというお話もいただきました。ここは私どもの議論の中でも、事務局の方にも少しお願いをして、具体的に対象になる団体や、そこでの広域的な連携、その可能性を少し検討していただくということもあり得るかなと思っています。もう既に一定連携している中でどういう手立てがあるのか、少し議論をしていかないといけないかなと思います。ここは少し事務局に宿題ということで考えたいと思いますので、よろしくお願いします。

(曾我委員)

今までお話をお伺いして、大きなところでは、例えば福祉部局等との連携について市町村

自身で考えているところは、尊重し進めていただくということなのかなと思います。その中で、京都府としてどういうスタンスで、何を担うのかを考えた場合に、専門的なところだけ府が担えばよいと思います。ただ、市町村全部がそうならそれでいいのですが、そうではないところは責めるとかいうことでは全くなく、日々忙しい仕事を抱えている中で、長期的なことを考えることがないのだろうと推察します。

そのような場合に、誘い水として、こんなことはどうでしょうかということを示す、見込むというのが必要かなと思います。その際に、メニューを示して、それぞれ伝えることがよいと思います。今日の資料1についても少しわかりづらいので、いろんな論点があると思いますが、もう少しわかりやすく、四つほどのやり方を挙げて、メリット、デメリットそれぞれ明らかにして、考えていただくきっかけを示していくことが、当会議の役割ではないかと思いました。この辺はもう少し踏み込むべきかというのが一つ論点なのかなと思っていることが一つです。

二つ目は、京都府として、何ができるのかということですが、やはり財源が足りないという問題は大きいと思います。特に、相談員を確保してどのようにプールするのか、京都府は何ができるのかというのは大きいと感じます。各市町村で随分苦労して探している状況を見ると、そういう気がします。有資格者全体のプールのようなことをどういう形で示していけるのか、また、京都府がどのような形で関われるのかということをおもいました。

(新川座長)

曾我委員からは、今後の市町村を中心にした消費生活相談、あるいは啓発等の具体的な京都府モデルのようなものを、四つぐらい出せないだろうかとお提案がありました。単独モデルもあります。広域行政モデル、中心市型、また、専門職巡回型のようなものもあるかもしれません。いろんなモデルがあり、各々メリット、デメリットがありそうで、この辺り最終的な報告に向けて、整理のための考え方として、事務局の方でも検討いただければと思っています。

なお、相談員の確保については、かなり大きな論点で、各市町村で大変苦労していることもあります。人の問題であり、相談員の募集をしても、例えば京都市内であれば勤務可能だが北部では困難というケースも耳にします。個々の事情もあり難しいところもあります。どういふことで相談員のプール制やあるいは育成の仕組み、また就労の動機付けなどを進めていくのか、難しいところがありますが、京都府という枠組みでもう少しできることがないかと思っています。

(田中委員)

今、相談員の確保が大きな問題だという話がありました。私も相談員の立場や、仲間から声を聞く中で、そこは論点だと思います。そこで、処遇の改善については、給料だけではないと感じています。保育現場の保育士確保のニュースで、給料を上げる以外に、少しでも現場の保育士方が働きやすいように、シフトや煩雑な事務の分担なども含めて一日が過ごしやすく、ここで働いていこうと思える環境づくりに心を砕いていると職員の人が言っていたのが

印象的でした。相談員も似たようなころがあります。もちろん一人で生活していただくだけの給料がもらえないと仕事として見るができないという人もいるでしょう。ただお金さえ出したら人が来るのかということであれば、そうではなくて、職場として、相談員と行政職員との関わり方が重要であり、行政職員が相談業務は任せっきりでその内容に無関心といった空気感があると、センターの空気は本当に荒んでいきます。個々の相談案件では、相談者、事業者の双方から責められることもあります。そのような時に、その話題に、行政職員から大丈夫だろうかといった気持ちを払ってもらえるような環境はやっぱり大事だと思います。そういうこともあるので、行政職員の意識改革が必要だと思います。

将来のことを見据えたときに、今いる有資格者の中から誰かを誘うより、職場の中で、会計年度任用職員仲間の中から相談員の仕事に興味を持っていただいて、一緒に従事してくれる人が見つからないかなと考えています。相談員になったら異動がないということがありません。一般事務の会計年度任用職員は異動があります。せっかくなら異動なしで面白いと思える仕事を一緒にしないかとお誘いして相談員資格取得に挑戦していただくなど、人材確保の途を広げていくという方法も一つの形だと思います。視点として、処遇という時には、人間関係等の大事さというか、評価の仕方はいろいろあると思います。

相談については、電話の方が多というふうに書かれていましたが、私の勤務地に関しては、昨年ぐらいまではほぼ半々でした。前から聞いたかったことがあったので、市役所に来たついでに立ち寄ったということはありません。顔が見えないとやはり詳しく聴き取りができなくて、相談者の言うことだけではなく、持参したものをを見せていただいたりして経緯を確認する時に、面談の方が様々な情報量が多くなると思います。

顔が差す、職員の中に知っている人が多くいるという相談者はいます。パーテーションで仕切りをして、来訪がわからないように工夫しています。在学・在勤も対象者にしているので、市の職員がセンターに相談をすることもあります。守秘義務は当然のことながら、それは工夫次第で職員への信用に繋がるのではないかと思います。

今後、高齢化が進む中で、ZOOM やチャットなどの画面を通じた面談をするにしても、表情も含めた情報も聴き取らないと、お手伝いできることについてロスというか、判断を誤るかなと思っています。

(新川座長)

重要な御指摘をいただいております。一つは相談員の方はただ単に金銭的な条件だけではなくて、むしろ労働環境と言いますか、働く場での人間関係、あるいは、周囲からの業務に対するサポート、理解、そういうものを醸成していかないと、特に相談員の方は孤立をしやすということもありますので、労働環境をどのように整えていくのか、極めて重要なポイントと改めて思いながら聞いていました。

ワークライフバランスを保ちながら、ストレスフリーな相談員の活動という発想ができるのか、非常に大きなテーマをいただいたと思いました。

二つ目として、会計年度任用職員は、近年導入された仕組みであり、単年度雇用ではありますが、消費生活相談員の有資格者であれば同じ職場で続けられるということ、これはなか

なか良いインセンティブで、今後もぜひ検討されるとよいと思いました。

三つ目として、相談についてですが、最近はチャットやA Iを活用した問題解決のツールが、どんどん発達しており、それを十分に活用できる方はよいが、むしろ、実際に困りごとの多くがそうしたツールや専門的な知識、あるいはそれにアクセスすることが難しい人達からのケースが圧倒的に多いということがあります。そういう時に電話では埒が明かないという話はよく聞くところで、本当にどういう事情なのかをしっかりと聞くためには対面で話を聴かないと難しい、対面でも本当のところは出てこない場合もあるようですが、やはり面談をしっかりとすることで、問題の本質を掴むことができる場合があります。お話を聞けば聞くほど消費相談ではなくなるケースもありますが、本当に深刻な問題が実は隠れていることもたくさんあります。また、消費生活相談では、そもそも相談があったことと自体を秘密にするノーコメントという原則があります。そういう対面の重要性やプライバシーを十分確保した環境でどう実現していくのか、身近なところにこうした相談の機能がしっかりとできるように、改めてこれをどう確保をしていくのか、私どもの大きな課題かもしれないと思い聞いておりました。

(谷本委員)

京都府は京都府として、困りごとをどのように解決するかが重要と課題認識しているようですが、一方で、消費者庁等からDX化のアクションプランが出ています。アクションプランの全体像もそうですが、各都道府県との意見交換の中で、中身が詰められて最終的には全国的に同じようなDX化を図ることが目指されているように思えます。まだ全体像は決まっていないが、各都道府県がどのようなスタンスで臨むのかを示すことが重要なのか。それともある程度アクションプランのでき上がりは想定されているのかが、一点気になるところです。

さらに、このアクションプランの実施は、国としてシステムを作り、そこに各都道府県が乗ればよいだけではなく、乗っていく過程において、京都府としても様々なシステムを構築するための人手や、体制の変更にも労力を使うことになるのではないかと思います。京都府だけのこととして考えた時に、そこに労力を使うのは相当デメリットの方が大きい気がしますが、その辺りのことについて、京都府の感触をお聞きしたい。

資料の最後の「アクションプランの管理」のところでは、アドバイザーボードというのは、都道府県ごとに設定するDXプランの進捗を報告していくところまで想定されているので、この会議自体が、結局、国としてアクションプランを作るに当たって、京都府の考え方を示すことになるのかどうかについてもお伺いしたい。

(新川座長)

事務局の方からお願いできますか。

(事務局)

この有識者会議を設置することは、現行の行動計画で決めたことですが、その後に消費者

庁からDXが出てきました。その関係をどうしていくのかということはありませんでしたが、このDXは、FAQの整備やチャット相談で、相談者が自分で解決する方法を構築していく。それには将来行政職員が少なくなることが前提にあります。

それを行っていくとしても、高齢者等のネットリテラシーが低い人に対してはやはりこれまでどおりの相談は重要だろう、必要だろうということで、資料の12ページですが、上の方がパソコンやスマホを活用して相談解決する、自己解決を支援する。下の方は苦手な消費者に対しては、従来どおり相談員が対応する。これまで相談員が個別で持っていたノウハウはまとめて共通の財産にすることによって、支援をしていくという説明をされています。それは取り入れていけばよいと考えています。

一番大きいのがスライド番号10の広域連携ですが、先程も申しましたように、都道府県を一つの単位として構築するようなモデルと、都道府県の中で市町村が協力体制を敷いたところと、他の都道府県と一緒にやっていくようなモデルを示しています。これについては、それぞれ別の自治体であり、一緒にやっていくというのはどういう仕組みか分からない、現実的に難しいのではないかと考えています、という疑問が自治体からも出ています。

消費者庁がモデルとしている広域連携は、宮津与謝消費生活センターや相楽消費生活センターのような一体的に運営する形でないと難しく、このような広域連携を行っているところに消費者庁のDXは取り入れられていくものと考えています。

(事務局)

実務的な話を補足しますと、このDX化の元々のベースにあるのが、今、市町村、京都府にあるPIO-NET、全国共通のシステムですが、これを数年後に刷新することになっていて、それに合わせて消費者庁が動いている。具体的な話では、例えば、今PIO-NETのパソコンは相談員一人ずつ必要に応じて国民生活センターから配布をされており、プリンターも全て無償で配布されていますが、それを引き上げて、それぞれのパソコンにアプリを入れてくださいということになっており、各市町村あるいは都道府県がとても心配をしています。その財源負担、パソコン1台買うことから始めなければならないといった不安が今流れているという背景があります。

幸いにして、京都府のシステムを点検しましたところ、京都府はすぐにアプリを入れることができる環境が整っており、他府県ほどの手間隙がかかるということはありません。

一方で、FAQを整備する、あるいはライン相談をやるとなった場合に、これはやはり都道府県、市町村でひとつ一つ作るものではなく、現に国民生活センターでFAQのモデルを作られており、そこにアクセスをして、全国民が見るべきものだろうと考えています。

今のところ、センター長が申し上げたシステムが機能するものと、本当に考えているのかという現場の素朴な空気感があります。

(事務局)

消費者庁がどのようにしていくつもりなのか分からないところがありますが、一つは、PIO-NETという相談の情報のシステムを新しくすること。あと、例えば予約相談をできるよ

うにしていきたいといったこと。広域連携をした場合に、連携がしやすくなるシステムを作っていくと言っています。もし、京都府内に広域連携ができるようであればそういうシステムも取り入れていけばよいのかと今のところは考えています。

(谷本委員)

今の御説明からすると、消費者庁等がシステムを構築した時には、それを各自治体が利用することができるという状況で、選択の余地があり、プラスアルファで利用すれば利便性が高まるということであり、それとは別に各自治体の問題は考えていけばよいということで、消費者庁のDX化に合わせて広域連携とかDXに向けた相談業務の集中化といったことは、自治体が必要であればやればよいと理解したらよいでしょうか。

(事務局)

そういったことで、考えております。

(田中委員)

私も今ここに示されている資料以上の詳しいマニュアル的なものや、もう既にできあがっているシステムについての詳細説明を見て、現場の者として、京都府はどうやっていく考えなのかなと思っていました。PIO-NETに、新しく切り替わった新入力システムを作り、あわせて相談員の減少やなり手不足を解消する仕組みの一つとして、予約システムを導入します。その予約システムは、実は週に何回かしか相談員が現場に来ない市町村等で、いつなら相談員が対応可能かという枠を設けて、受入可能時は統一番号に相談者が電話し、その枠が空いてたら予約入りしましたとの連絡があり、その時は対応する。不在時は、他市町村での受入可能な相談員や京都府に流れていくっていう仕組みとなっています。どこかが受けるから、相談者はどこかで相談を聞いてもらえるってことですが、その予約システムの中で、どこかが引き受けないといけない。市町村、別の市町村、京都府、最後は国民生活センターが受ける、そういう予約システムです。

それで、電話相談をしなくても自分で解決できる人、したい人はAIやチャットの仕組みを設けますのでそちらを参照してくださいと。そうしつつ、相談員がさらに負担が軽くなるように、入力の補助としてFAQをUPしたりして、無資格者でも、とりあえずの相談対応ができるというような、そういう三本柱と私は理解しました。

それを選べるか選べないかは、少なくとも入力システムは避けられないですし、予約システムもセットになってくるのだろうなと思われまます。どのように三本柱のセットを使うかは都道府県ごとに考えなさいよっていう降し方で、2025年から始めるのが既定路線であるにもかかわらず、先日のヒアリングでは、DX化そのものの受けとめ方も、行政職員の間では「？」状態でわかってなくて、十分理解されておらず、問題意識もなく、何だか噛み合わないヒアリングという印象でした。

こんなDX化のプランが降りてきて、それぞれ市町村でいろんな準備をしないといけないことになっていますが、知っていますか？からヒアリングのときに言及しないと、それで、

どうしよう、どうしようってなるだけだと思います。京都府もどうするつもりなのかどうしたいのかという聞き方では、噛み合わないまま日が過ぎていく気がします。相談員としては、この会議でもDX化があまり話題になってない中で、一般的な問題の論点のあり方だけなら、どうなのかなと思ったところです。仕組みを踏まえて危機的に思っています。

(谷本委員)

今、実際の具体的なところをお伺いして、そういう仕組みなのだったところですが、DX化という選択肢が示されて、決定するというのであれば、そのDX化によって具体的にどうなるのかというところが分かっているのであれば、そこはお示しいただければと思います。

(新川座長)

予約相談やFAQであるとか、大きな柱になっているところ、京都府として市町村とともに新しいPIO-NET、あるいはそこでのチャット、AI、チャットGPTの活用、この辺りを含めて、今のところ考えがあればお願いします。

(事務局)

おそらく田中委員の方が詳しい情報をお持ちではないかと思いますが、いずれも、本当に導入できるのか、どうするのか、と今思っているのが、現場の私どもの認識であります。

裏話を言いますと、実はこのDX化のプロジェクトチーム的なものを各都道府県に募集をされました。京都府は真っ先に手を上げたのですが、却下されました。是非入って、現場の声を届けようと意気込んでいたのですが、意見を述べる場所を失われてしまったという経過があります。

出ている資料を見ていますと、本当に現場のことを分かっていたのかと感じます。システムの更新に合わせて、全部これが設定できますよ、やってもらわなきゃ困りますよと。先程の予約システムにしても、既に他府県で意見が出されていますが、他の市町村の自治体にお住まいの住民の相談を、他の市町村の相談員が受けるような場面が出てきます。消費生活相談業務は住民サービスですので、当該地域に居住の方の相談を受けることとなりますので、果たしてそれとどう整合性をとるのか、広域連携で協定が締結できている場合はよいのですが、それなしにやるとなると、京都府全体で市町村の協力を得るのか、広域連携とは別にとというようなことになると、我々のイメージしている広域連携とは違うような形が何か中央の方で進められているのかなというのが、今の受けとめです。

(事務局)

補足しますと、例えば、予約相談を取り入れると、その間は相談員の時間を確保しておかないといけないこととなります。それは逆に効率化にはならないのではないかという疑問があります。相談員が一人体制の市町村は、その時間は相談を受けることができないこととなる。そういった問題があるので、現実と合っていないのではないか消費者庁に質問をして

いる状況です。私どもも分からないところが多くありますが、DXの取り入れられるところは、取り入れていきたいというスタンスです。

(新川座長)

PIO-NETの刷新は、機器の入れ替えも含めて待ったなしの状態ですが、一方で、具体的な機能をどのように組み込んでいくのかについては、必ずしも明確になっていないところがあります。クラウド化と端末アプリからの入力簡素化は、一応念頭に置いているようですが、どこまで何ができるのかについては、消費者庁にどんどん問い合わせ、はっきりさせてもらわなければ対応できません。現実的には、2025年度の稼働は怪しいのではと感じています。少し国の動き、それから各都道府県の動きなどの情報収集していただきながら、本当に消費生活にプラスになるDXにしてくれないと意味がないですし、本当に効率的にそれが実現できるのかということも考えていかないといけません。すいませんが、情報収集をもう少ししていただいて、私どものこの議論の結論の中にどこまでDXを入れられるか、議論としてはあると思います。できる限り、やはりこういう動きがあるということは前提にして、議論しないといけないと思います。可能であれば、この懇談の中で、一定、DX対応を、具体的に京都府内でどう考えていけばよいのかというところまで踏み込めばよいのですが、情報収集を、事務局の方で恐縮ですけれども、国、国センを含めてよろしくをお願いします。

(杉岡委員)

今のやりとりを聞いて気になりましたのは、各市町村にどこまで、PIO-NET、このDX化の意識についてです。

情報提供の観点で少し気になるのは、行政の縦割りです。例えばいろんな自治体で、2015年あたりからいわゆる地方創生の事業展開をしています。これがデジタル田園都市国家構想と変わり、デジタルの活用の中でもう一度、計画、戦略を作り直すという動きがあります。

こうした流れの中と、消費者行政のデジタル化は同じ流れになっているだろうかという問題意識です。確かに、地方創生では攻めのテーマが多く、一方消費者行政は困った人をどう救うのかという守りの行政サービスということであり、乗りにくい部分もあるだろうと思いますが、これはもったいないと思います。

各市町村が現在この交付金の作業をしていますので、このタイミングで、庁内でデジタル化の進捗状況の照会を全庁的にかけて、使い方を整理しているので、そこに消費者行政のデジタル化も加味してやっていくということが入っていると、乗りやすいテーマになってくると。逆に各市町村の目玉にはならないとは思いますが、消費者行政をしっかりデジタル化していくという話をしていかないと、バラバラで違うセクションから持ってきた話という状態になってくると思われます。是非、ピンチをチャンスにして、デジタル化を議論する中にPIO-NETの刷新ということも加味して議論していただければ、役所内でも整理がしやすいと思います。

(新川座長)

ありがとうございました。今、本当にデジタル化は大変で、一般行政について、デジタル基盤構想が進みつつあるというのが一方であります。他方で各縦割りの、それこそPIO-NETもそうですが、いろんな別の動きが始まっていて、本当に何をどういうふうに進めていくのか。本当のデジタルライゼーション、そのメリットを、最大限考えないといけないと思っています。

ここはこの会議を超えているかもしれませんので、また消費者行政分野で何がどう使えるのかというところで、もう少し慎重な情報収集をした上で、議論ができればと思っています。なかなか結論が出ないのですが、その他あるいは今の点も含めて、何かありましたらお願いします。

(曾我委員)

委員及びオブザーバー限りの資料で調査されてますが、メールで送られたもので、手書きで書いて返しておられる市町村もあります。一旦、スキャンしてからメールで添付されて送られてきたのだらうかと思えます。行政の中で、自由記述で選択肢があるわけでもなく、これぐらいの市町村の数だから、いいのかもしれないけれども、分析がなかなかできないわけです。手書きのものだったら、入力し直すのですかという話です。文字情報でもやはり分析していけるということが、DX化ではないのかと思えます。この相談業務も相談員の支援とするためには、どういう相談内容だとどういうふうに答えるのかっていうところの支援をしていくことになると思うのですが、それは、消費者の話だけじゃなくて、様々なところで、例えば児童相談所等でもどこも人が足りなくて、そこをどういうふうにしていくのか。最後は弁護士にとか、似たような話になっていくのだらうかと思えます。その前の段階で、役所間の情報のやりとりですら、これでは一体どうなっているのだらうかと思いました。PIO-NETでは、相談員が入力することで情報提供をしていると思えますが、日常的に京都府と市町村との間で、どういった情報の共有がどうなっているのか、行政のあり方を考えるときの、情報のあり方とか含めて、DX化してないということが気になりました。

(新川座長)

世界的には、日本はOECD各国の中でも、e-ガバメント化が遅れていて、地方になればさらにということかもしれません。本当に、DXのメリットは行政全体で、国も地方も含めて、どのように生かしていくのか、そのための体制づくりをどのようにしていくのか、市町村行政を含めて考えていかないといけないというのはそのとおりで、消費者行政から始めるのかどうかというのもポイントかもしれません。

(事務局)

資料1のこれまでの意見として、○で記載していますが、主に第1回、第2回の意見になります。第3回では、地方自治体にお越しいただいて、ヒアリングをしましたが、報告していただいた後に質疑応答で終わっております。ヒアリングを踏まえて、広域連携について、御意見をいただければと考えております。

(新川座長)

前回、広域連携などの複数の事例の報告をいただきました。そのメリットやデメリットなど、何か御指摘があれば、あわせてお願いできればと思います。

(谷本委員)

前回、ヒアリングを行い、事務組合方式はなかなか難しいという印象を持ちました。その時にも意見を言ったと思いますが、その時に曾我委員からも意見があったのですが、予算について、結構な額になっているというところもあり、どうなのかということを思いました。巡回方式もあまりうまくいかずに中心市町村集約方式にしたという意見もありました。相互乗入方式とか中心市町村集約方式は、割とメリットが大きいのではという印象です。

(曾我委員)

相談業務の部分だけを広域化するのか、啓発等も含めて広域化するのかっていうところがまず大きな論点になるのかなと思います。事務組合方式だと、随分お金もかけてという形になりますが、逆に専門性を強めて啓発等も含めてやっていくという形で、関連する市町村がそれを選ぶということであれば、この方式があり得ると思います。啓発等まで行うのは難しいということで、それを京都府にお願いしたいのであれば、相互乗入方式や中心市町村集約方式、巡回方式などになるのかと思います。

(杉岡委員)

消費者行政だけを広域連携するののかという大きな問題があります。1回目の会議で紹介しましたが、北部では今、北部連携都市圏推進協議会という組織ができ、両手ぐらいの事業の広域連携を行っています。

一部事務組合方式は、専門の事務局が必要で、人や場所の問題もあり、ハードルが高く、その意味で最終の形態ではないかと思います。一方、ハードルが低いのは、南丹市、京丹波町が行っている相互乗入方式や巡回方式等で、そこまで大きな抜本的な変更がなく、挑戦できると思いました。したがって、京都府として重要なことは、こういった情報がまだ認知、周知されていないと思われますので、段階論として、まずはこういうところから始められたらいかがでしょうか。

すなわち、ステップとして捉えて、まずは、相互乗入からやってみてはどうかという提案です。人員の確保や、先程田中委員から話があった自分の市町村では顔が差すからというあたりは、南丹市、京丹波町の相互乗入は秀逸と思いました。まずそこから始めて、少し段階を上げていくフローとして捉えることもできるのではないのでしょうか。曾我先生の御発言にもありましたが、京都府として、着地して欲しいゴールを見せながら、段階論として示すという方法もあるかと。その究極は関西広域連合ですが、そこまでいかなくても、広域連携というのは何を意味するのかという、中身のステップをわかりやすく伝えることによって、自分の市町村だけで抱え込まないようなことをまずはやってみたらよいのではないかと思います。

た次第です。

(田中委員)

消費者教育・啓発の分野は、広域化可能と思います。広域化以前の問題として、相談員でないとできないことは相談業務です。相談をする中で、個別にその相談者に寄り添って助言していく中で気づきをしていただいて、再相談・再被害、2回目がないような見送り方ができると思っています。

教員のような教育の知識がなく、大きな会場で、静聴いただける状況ならともかく、児童・生徒等を惹きつけながら伝えることは、とてもテクニカルで難しく、消費者教育と言われるような、学校関係の部分が出る出前講座はハードルが高く、尻込みをすることがあり、私も手が及ばないというところがあります。一般的な出前講座は、市のサービスを周知するため、窓口を知ってもらうために行くという点で、出前講座に行政職員が出講することは可能だと思います。相談員は、まずは相談業務に専念しながら、自分ができる啓発や教育をするというのがよいと思います。広域化等いろいろ工夫した方が効率よく、聴きたい興味あるテーマで聴いてもらえるような講座の展開もできると思っています。

(新川座長)

啓発、教育を含め広域的な対応もいいのではないかと。相談は個別の寄り添いの対応が必要なので、身近な自治体・地域の中にある方がよいのではないかとこの御意見をいただきました。

もう一方ではそういう広域的な体制をどのように組んでいくのがベストなのか、理想像というのは難しいですが、いろんな選択肢があって、それぞれのメリット・デメリット、それをどのようにそれぞれの自治体の事情に合わせて選んでいけばよいのか。そういう構想図を私達は最後には作って行かないといけないのかもしれないと思いながら聞いていました。

その他、いかがでしょうか。それでは今日は第4回目ということで、今後、次回の会議に向けては、私どもの議論のまとめということになるかと思います。日紫喜課長、國子事務局長には、これまでオブザーバーとして御参加をいただいて、それぞれ府北部あるいは南部の実際の御経験の中から、様々な御意見をいただいて参りました。次回以降は委員での議論ということに入っていきたいと思っております。

これまで御意見をいただいた日紫喜課長、國子事務局長から、これまでの議論を踏まえまして、御意見あるいは今後に向けての御提案、私どもに対する御示唆があらうかと思っております。お言葉をいただければと思っております。日紫喜生活相談支援課長からよろしく申し上げます。

(日紫喜オブザーバー)

数回ではありましたが、こういった場合に参加をさせていただきましたありがとうございます。どこまで、行政の現場としての課題や視点をお伝えさせていただくことができたかというところが、不安ではございましたけれども、先程もございましたDX化であったり、啓

発教育の部分では、行政職員でなければならないことと言いますか、行政職員がお手伝いできる専門職以外の行政職員の役割につきましては、今後も積極的に取り組んでいきたいなど感じた次第です。

また、京都府の消費生活安全センターさんには、常にバックアップ機能というのを維持していただいて、何かにつけて相談をさせていただいております。そのことにつきましては今後も引き続きよろしく願いをしたいと考えております。

各委員からもございました、府と市のモデルであったりとか、ノウハウであったりとか、そういったものをお伝えしていただきながら、今後の地方自治体の消費生活行政へのアドバイス等をしていただくようお願いをしまして、最後、簡単ですけどもお礼とさせていただきます。

(新川座長)

貴重なアドバイスを沢山いただきありがとうございます。続きまして、國子事務局長からお願いします。

(國子オブザーバー)

2回目の有識者会議からオブザーバーということで、参加をさせていただきまして、特に今後の消費生活相談体制のあり方ということについて、委員の皆様にご議論をいただいたところです。

相楽地域におきましては、相楽管内5市町村の一部事務組合で消費者行政を行っており、そこで担ってきたという経過があります。これは御報告しましたとおり、歴史的にも相楽は一つということで、昭和26年の前身の組合から、広域的に業務を担ってきたというところで、この地域の場合は新しい事務、課題が出てきたときには、それぞれ単独でやるのか、広域的にやるのかということで、受け皿の一つに、相楽広域行政組合も歴史的にもなっている部分が大きく、他の地域とは異なっているのかと考えているところです。

相談体制といいますか、取り巻く環境については、先程からの御議論を聞いていて、まさにそのとおりだなと思ったところですが、DX化については、今日の資料のとおり、9月4日に市町村が集まった意見交換の中で、私も一番に共有させていただきたいということで、各団体のDX化の取組を、お聞かせいただいたところです。当センターも、当然まだ取り組んでいないということで、先程水野補佐からもありましたけども、消費者庁のモデル事業に京都府と相楽消費生活センターと一緒に手をあげて、当然私も採択されるものだというので、担当する予定の相談員に「頼むよ」と話をしながら進めてきましたが、取り入れられなかったという部分がありますが、DX化というのは非常に大きな課題だと認識をしています。このDX化をしていくに当たって、やはり相談員もそれに対応できるような技術を身に付けていただかないといけない部分もあるのではないかと思いますし、本センターでも60代の相談員が2人と、限りなく60代近い50代の相談員という構成ですので、今後、相談員の確保ということも、非常に、課題である、大きな問題意識を持っているところです。

また、他の業務の関係で、府のセンターが主催する市町村担当課長会議に出席したところ、

広域化の考え方も大分変わってきており、これは環境部局のごみや般廃棄物の関係担当課長会議ですが、平成10年頃は広域化でも、例えば、私どもでは相楽ブロック、いわゆる相楽の旧7市町村、今の5市町村のブロックでしたが、先日の会議では、いわゆるごみ処理施設をどのように府内で配置するのかというところが、相楽が南部ブロックとあって、宇治以南というふうに少し拡大しています。他の業務でも、広域化もさらに大きくなってきている状況もある中で、一般廃棄物の関係では、例えば京田辺市と枚方市が一部事務組合を作ってごみ処理施設を建てるとか、相楽管内では笠置町と南山城村が隣接する伊賀市、名張市とごみの関係の連携の検討に入ったということで、広域連携を取り巻く環境も変わってきています。我々も相楽ということで、今は広域連携していますが、今後は、もう少し大きなブロックであったり、DX化も踏まえた中で、どのように対応していくのが最適解なのかということも踏まえながら、日々、調査研究をしていきたいと考えているところです。

(新川座長)

ただいま、DX化、それから広域連携そのもののさらに柔軟な運用についても御指摘をいただきました。また、日紫喜オブザーバーから府と市町村との新たな関係モデルについても御意見いただきました。これらを踏まえて、これからさらに議論を進めていければと思います。日柴喜課長、國子事務局長には、この間、本当に貴重なお話をたくさんいただきましたことに、改めて感謝を申し上げます。

今日は消費生活相談員体制等ということで、これまでの議論を踏まえて、かなり幅広に御議論をいただきました。もちろん、原則としては市町村の自治、そして京都府の自治を大きな前提にしなが、もう一方では消費生活相談体制、その中に含まれます消費生活相談そのものやあるいは消費生活に関わる啓発・教育、さらにはそれを支える組織や人員体制、そこでの専門性の確保。こういった課題をどういうふうに実際に問題解決をしていくのかを考えなければならないということだろうと思っております。ここでの議論は、もちろん京都市のような大都市であれば単独でということだろうと思っておりますが、そこでは言うてみれば自前主義ですべてできるというようなところもあるかもしれませんが、とてもできないというところもあります。様々な選択肢がその間には広がっているということでこれまで御議論をいただきました。

その時に、行政の仕組みとしての事務の委託やあるいは事務の共同化、さらには広域連合や一部事務組合のような特別地方公共団体を作るような、そういう仕組みのあり方というのがあります。さらには広域行政という点では、京都府はもともと広域行政の担い手ということで置かれているということもあります。こうした様々な組み合わせが考えられる中でどういう消費生活相談体制に関わる様々な機能について、行政の体制との最適のマッチングを見つけていくのか、これからの課題かもしれないと思っております。

その時に今、DX化という、大きな動きが出てきているということがあります。これらの要素を組み合わせながら、消費生活が、より安心・安全でしかも豊かな消費者市民社会を作っていくような仕組みを、京都府、あるいは近畿圏あるいは日本で作っていく、その出発というのをこの京都府から始められる、そんな議論が私ども残りのあと2回ぐらいの議論の

中でも、その芽出しぐらいはできればいいなと思っているところです。

そういう観点で、次回以降は、今日の議論も踏まえて、今後、京都府としての消費生活相談体制等はどんなあり方がより望ましいのか、様々な連携をこれから考えていかなければなりません。おそらく府と市町村、市町村間、さらには消費者関係の団体の皆様方、また、場合によっては事業者や教育機関、そうしたところの連携も含めて、これからの京都での消費生活相談体制を改めて検討をさせていただき、私どもなりの意見をまとめていければと考えておりますので、よろしくお願いいたします。

本日のところは以上にさせていただきたいと思います。事務局の方から何かありますでしょうか。

(事務局)

活発な御議論ありがとうございました。いろいろ情報収集等の宿題もいただきましたので、また次回に向けて、まずは意見集約のたたき台を事務局でも作らせていただいて、御議論いただければと思っております。

次回 12 月下旬を予定しております。また、日程の調整をさせていただきますのでよろしくお願いいたします。

(新川座長)

それでは事務局大変ですけれども次回に向けて準備をよろしくお願いいたします。本日、第 4 回京都府内消費生活相談体制等有識者会議会につきましては、以上にといたします。

日紫喜課長、國子事務局長には、これまでのところ本当に大変お世話になりました。改めてお礼申し上げます、閉会とさせていただきます。