

令和7年度消費者庁行政事業レビュー「公開プロセス」

議事録

- 1 日時：令和6年6月26日（水）13時30分～15時00分
- 2 場所：WEB会議形式（中央合同庁舎第4号館4階 共用第2特別会議室）
- 3 公開プロセス対象事業名：地方消費者行政人材育成事業
- 4 議事録：以下のとおり

○大友参事官 それでは、定刻となりましたので、「令和7年度消費者庁行政事業レビュー公開プロセス」を始めさせていただきます。

本日は御多忙のところ、御出席いただきありがとうございます。

私は進行役を務めさせていただきます消費者庁行政事業レビュー推進チーム・副統括責任者の大友でございます。よろしくお願いいたします。

○平井参事官 同じく消費者庁行政事業レビュー推進チーム・副統括責任者の平井と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

○大友参事官 本日の公開プロセスはウェブ会議システムを活用しておりますので、御発言時以外はミュートにさせていただきますようお願いいたします。もし音声が聞こえない等の不具合がございましたら、チャット機能などでお知らせいただければと思います。

それでは、開会に当たりまして、消費者庁行政事業レビュー推進チーム統括責任者、藤本総括審議官より御挨拶を申し上げます。

総括審議官、お願いいたします。

○藤本総括審議官 皆様、こんにちは。消費者庁政策立案総括審議官の藤本でございます。よろしくお願いいたします。

私は消費者庁の行政事業レビュー推進チームの統括責任者として今日は出席させていただいております。

委員の皆様におかれましては、御多忙のところ、令和7年度行政事業レビュー公開プロセスに御出席いただき、誠にありがとうございます。

開会に当たりまして、一言御挨拶させていただきます。

消費者庁は、消費者行政のかじ取り役としまして、消費者が主役となって安心して安全で豊かに暮らすことができる社会を実現するという使命を担っております。

そのような中で、本日の公開プロセスをはじめとする行政事業レビューは、各事業を振り返り、消費者政策をさらに前進させるために重要な機会であると考えております。

本日御議論いただく地方消費者行政人材育成事業は、地方公共団体の消費者行政の実施体制を支える人材の確保、育成を通じて、地域における消費者被害の未然防止、救済機能の強化を図る重要な事業であります。どこに住んでいても質の高い相談、救済が受けられ、消費者の安全・安心が確保される体制の維持、充実を推進していくために、委員の皆様からはEBPMの観点も踏まえた専門的・客観的な御意見を頂戴したいと考えております。

本日は短い時間にはなりますけれども、御指導のほど、ぜひよろしくお願ひいたします。
○大友参事官 藤本総括審議官、どうもありがとうございました。

次に、資料について御紹介いたしますが、議事次第の配付資料のところにございますとおり、資料1から資料3、計6点の資料を本日は使用させていただきます。

資料1に本日御出席いただいている外部有識者様のお名前が記されております。石堂先生、川澤先生、楠先生、伊藤先生、河村先生、山田先生の計6名に本日は御参加いただいております。

石堂先生には、最後に有識者の取りまとめコメントについてもお願ひをしたいと考えておりますので、どうぞよろしくお願ひいたします。

本日の進め方につきましてですが、まず、対象事業につきまして担当課より御説明をさせていただきます。その際には、事前に委員の皆様にも御確認いただきました資料3の論点でございますが、社会環境の変化を踏まえた消費生活相談及び相談員の在り方の検討、事業目的に見合った手法の妥当性、成果目標等の設定の妥当性、事業の効率性といった観点、また、EBPMの観点なども踏まえて質疑応答、コメントを頂戴できればと考えております。質疑応答の後には、有識者の皆様方からお一人ずつコメントをいただきたいと思っております。

それでは、担当課からの事業説明に移らせていただきます。

では、赤井課長、10分程度で御説明を改めてよろしくお願ひいたします。

○地方協力課 消費者庁地方協力課の赤井と申します。

本日はこのような機会をいただきまして、ありがとうございます。

まず、私のほうから本事業の概要を御説明させていただきます。

資料2-1を御覧ください。

事業は2つございまして、1つ目が消費生活相談員担い手確保事業でございます。こちらは先ほど御紹介がありました消費生活相談を支える相談員さん、これは各地の消費生活センター等で住民からの相談に対応いただいておりますけれども、現在約3,300名全国で活躍いただいております。

他方、相談員さんの年齢の高齢化が毎年進んでおりまして、60歳以上の相談員さんが昨年5割を超えるということで、こちらも高齢化、それから、人手不足の影響を受けております。

私ども、各地の地方公共団体を回らせていただきますと、管内での相談員さんの確保に苦慮しているという声をよくいただいておりますし、また、相談員さんの担い手がおらず、欠員となったまま少ない体制で消費生活センターを運営しているという声も幾つか聞かれるところでございます。

基本的には消費生活相談というのは全国の自治体でやっただいていただいているものでございますけれども、住民サービスとしてやっただいていただいているものということでありますけれども、一方で相談員さんに消費者からの相談を対応いただいて、その相談情報をPIO-NETと

いう全国ネットワークに入力していただきまして、それを90万件国に集約しております。この消費生活相談の情報が、消費者庁をはじめ、国の消費者行政の企画立案、執行、例えば行政処分ですとか、事業者指導ですとか、さらには法律の制定、改正などの基盤となっているという状況でございますので、地方の消費者行政が充実するということは、地域の住民サービスの充実、消費者の安全・安心確保というのみならず、国の消費者行政を支える基盤になっている。すなわち、消費全体の利益を支えている基盤となっていると認識しております。

したがって、消費生活相談員の担い手確保というのは、住民サービスという観点のみならず、国の消費者行政にとっても大変重要であるという認識の下で、国自らが直轄事業として担い手確保事業を行っているというものがこの事業でございます。

事業の概要を簡単に御説明申し上げますと、これは消費生活相談員の担い手を掘り起こすというものでございます。まずは全国各地で相談員の養成講座というものを開催して、相談員になるための基礎的な知識を学んでいただく講座を開催させていただいております。その上で、資格の取得にもつなげていただくという講座を開催しております。その上で、資格を取られた方が消費生活センターに就職できるようなマッチングなども実施して、各地の消費生活センターでの人材確保を促進しているというのがこの事業でございます。

この事業は我々もまだまだ改善の余地もあると思っておりますので、どのように効率的に候補者を掘り起こすのか。それから、講座をした後にどのように消費生活センターへの就業につなげていくのかというのは、今後とも現場の御意見も踏まえて不断に改善していきたいと考えております。

2つ目の事業が、資料2-1の2ページ目でございますけれども、消費生活協力員・協力団体養成事業でございます。こちらは消費者安全法で消費者安全確保地域協議会というものが設置できることになっておりまして、これは地域の消費者の見守りをしていくというものでございます。

この背景としては、高齢化などが進みまして、これまで消費生活相談というのはどちらかというと消費者自らが御相談いただく、それに対応するという性質のものでございましたけれども、認知症の方ですとか、高齢者で自らはなかなか相談できない方、こういった方が今後増えてきますので、ある意味消費生活相談を待っているだけではなくて、いろいろな地域の主体が連携して、アウトリーチ的に消費者に情報提供をしたり、被害の掘り起こし・発見、消費生活センターへのつなぎというのをやっていこうという見守り活動というのを推進したりしております。

この消費生活協力員・協力団体制度といいますのは、ある意味見守りネットワークを補完する役割でございますので、地域の多様な方に参加いただいて、消費者への情報提供ですとか、被害を発見した場合の消費生活センターへの通報など、様々なことを協力いただいて担っていただくというものでございます。多様な主体の方に緩やかに見守っていただくことで、地域の力を結集して消費者を守っていこうという見守り活動の一翼を支えるとい

う制度でございます。

この消費生活協力員・協力団体養成事業は、こういった担い手の方のための基本的な見守りの在り方ですとか、いろいろな消費者問題の基礎的な知識など、そういったことを養成講座というのを開催して御説明して、見守り活動の支援をしていくといった養成講座というものを開催しているものでございます。これも地方の消費者行政の在り方というのが、先ほど申し上げましたとおり、単に相談を待っているだけではなくて、アウトリーチ的に消費者を守っていくというところにもこれから力を入れていかなければいけないということで、その担い手の一翼として大変重要な事業だと認識しておりますので、今後とも不断の見直しを図りながら充実をしていきたいと考えております。

それから、先生方から御依頼がございました資料について御説明させていただきます。資料2-4でございます。

2-4の7枚目を開いていただけますか。

前回の御説明でも御議論いただきました相談員さんに関するデータでございます。

まずは採用形態と報酬ということで、左側が採用形態でございます。8割強が非常勤職員、自治体の非常勤職員さんとなっております。1割強が法人委託、これは委託で相談をやっているところもありますので、委託先の職員さんというところがございます。残りは個人的に委託しているですとか、それから、いわゆる常勤職員というのは約2%にとどまっているというものでございます。

それから、平均報酬額でございますけれども、令和6年度の調査では2,071円、これは時給で初めて2,000円を超えたというものでございます。R2年とR6年で少し上がっておりますけれども、これは地方公務員制度の改正でR2年に賞与、R6年に勤勉手当が出るようになったというところで、少し上がっているというものでございます。こちらの報酬はあくまでも時給でございますので、消費生活相談員さんの勤務時間、日数というのは実際にはかなりばらつきがあります。週1日だけの方ですとか、週4日、週5日の方もいらっしゃいますので、そういったところで、年間報酬にするとかなりばらつきがあるかと思っておりますけれども、時給にすると2,000円を初めて超えたというところがございます。

次のスライドでございますけれども、住民10万人当たりの有資格者数及び相談員数でございます。

有資格者につきましては、これは累積でございますので、既に資格を取られた方、過去の方も含みます。これを見ますと、やはり東京ですとか大都市に比較的有資格者が多いというのが見てとれるかなと思います。徳島など消費者行政を熱心にやっていたところでは、地方圏でも高い数値がございますけれども、相対的には、特に企業が多いかということもあるかと思っておりますけれども、大都市で比較的多いということでございます。

一方で、人口10万人当たりの相談員数につきましては、これは目盛りの関係であまり差がないようにも見えるのですけれども、どちらかというところ、これは大都市のほうが少なくて地方圏のほうが多くなっております。そういう意味では、相対的には大都市のほうが相

談員というのが不足していると言えば不足しているのかもしれませんが、効率的にやられているというのはそうなのかもしれませんが、そういう状況になっております。

最後のスライドでございますけれども、消費者トラブルの平均契約購入金額、それから、既支払額、これはPIO-NETに入力されたものでございます。

まず、入力された平均購入金額については、足元では1人当たり87.8万円、それから、既支払額、この中で既に支払ってしまったというのが48.4万円となっております。それから、PIO-NETに入力された全体の額でございますけれども、契約購入金額は4257億、既支払額が1835億ということで、足元は少し増加しております。

これもあくまでも実際に相談をされてPIO-NETに入力されたものですので、泣き寝入りをされている方ですとか、そもそも被害に気づいていない方とかもありますので、あくまでもこれは氷山の一角だと認識しております。

こういったトラブルがないよう、未然の防止機能というのも強化していかなければいけないと。プラス、トラブルに遭った際、先ほど見守りのときに申し上げましたけれども、まず発見する機能ですとか、あと、しっかりと解決していく消費生活センターの機能の強化というのも道半ばだと考えておりますので、今後とも地方消費者行政の充実に取り組んでまいりたいと考えております。

説明は以上でございます。

○大友参事官 赤井課長、どうもありがとうございました。

それでは、質疑応答に入らせていただきます。お時間は14時半をめどといたします。

御発言を希望される場合には、ウェブ参加の方は画面上の挙手機能を使ってお知らせいただければと思います。

では、伊藤先生、お願いいたします。

○伊藤委員 御説明ありがとうございました。また、事前の会合でもたくさんの情報提供をいただきまして、ありがとうございました。

事務局から行政事業レビューチームの資料3の中に書いてある論点に沿って、コメントを申し上げたいと思います。

まず、資料3の1の1番目の矢羽です。本事業を検討する前提となる社会環境の変化の中で、人による対面でのきめ細やかな対応とAI等のデジタル技術を活用した効率的な相談対応をいかに組み合わせるべきかなど、消費生活相談の今後の在り方をどう考えるかと。やはりこれが最大の論点かと思っております。

それを議論して論点の2、3にも発展的に議論ができればと思っておりますけれども、事務局からも御説明いただいた相談件数の中身を見ると、非常に多様で専門的なもので、全国的に見ると早期に対策が必要なものがある一方で、やはり高齢化社会でどうしても相談をされたいというような高齢者の方などもいらっしゃるということで、日常的な困り事だとか、悩みがあって相談するとか、どちらかという相談員さんが心のケアをしているようなところもあると伺いました。そういったものと本当に消費者行政として対応しなくてははいけ

ない部分というのは、大きく対応が異なるのではないかというのが私の考えです。

そういう意味では、前者の場合です。こちらは私の意見になりますけれども、新しい美容医療でトラブルがあったとか、新しい金融商品だとか、新しいインターネットゲームで何かトラブルが起こったとか、そういったものは地域の中では少ないかもしれませんが、全国的に集めれば大きな件数になるわけで、そういったものについては相談員さんが電話を受け取ってぱっと答えられるものでは到底ない。そういう意味では、知識の専門性が問われるということですので、津々浦々に主婦を中心とする相談員の方が配置されて対面相談をするというよりかは、むしろどんどんAIに切り替えていくといったことではないでしょうか。例えば人材に頼るというよりかは、むしろ人材を減らす。そもそも市町村においては設置は努力義務になっておりまして、わざわざ一人の相談員さんで対応すべきかという、そうではないだろうと思います。そういった点では、AIによる応答とか、あるいはAIであれば外国語にも対応することができますので、そういった意味では、外国人の方とか言葉に不自由があるような方も含めて利用することができるのではないかと思います。という意味では、やはり専門化・多様化する相談のほうはテクノロジーを十分に使っていくことが大事かと思います。

一方で、後者についても、後者というのは相談員さんが心のよりどころのような形で高齢者の相談に対応しているというような部分ですけれども、こういった場合は利用者さんが来所される場合が地方では特に多いということを伺いました。そういたしますと、こちらについては相談員を市町村ごとに置くといった対応というのは一定の妥当性があるような思いもありますけれども、そもそも精神的に負荷がある業務だと思います。

事務局からの資料で私も驚いたのですけれども、この相談員さんというのは特に市区町村ですとほとんどの方が非正規、全体だと相談員さんの83%は非正規雇用、それから、契約も1年ごとの契約という方が76%ということで、ほとんどの方は相談員さん自身もこの仕事をどこまで続けられるのだろうかということにクエスチョンマークを持ちながらやられているということはあまりよい状況ではないと思います。つまり、こういう大変なお仕事をいわゆる主婦層の方に頼って、なかなか持続性が伴わない雇用の仕方ですと維持し続けるというのは難しいと思います。

行政事業レビューの担当者として、こども家庭庁ですとかいろいろなところでのいわゆるケアの人材の不足というのは顕在化していて、例えば児童の問題であれば児童福祉士さんが対応するとか、高齢者であれば社会福祉士さんが担当するとか、あるいは生活保護など経済的に困っている方であればケースワーカーが担当するとか、いろいろどこを取っても人が足りない。だから、人が足りなくて人を育てなくてはいけないから、財政的な支援をしてもらわなくては困るというような議論がどこでもされているのですけれども、人が足りないと言っても日本全国同じように人が足りないので、行政の都合に合わせて人が来てくれるわけではないと私は思っております。

そもそも体制が縦割りであるということ、全人的なケアが本当は必要なのに、消費トラ

ブルで困ったらあちらに行ってください、健康で困ったらこちらに行ってくださいという
ようなことで、本人にしてみればたい回し感があるのかなと思っております。ですので、
ここの消費者行政の部分で足りないところを消費者行政の専門員だけで補えば何とかなる
というような問題ではないと思っておりますので、そもそも受け止める側の行政の方たち
の中でいろいろな事案に対応する方を増やすとか、そういう意味で、いろいろな事例に精
通した方をどんどん登用していくといった形が必要ではないかと思えます。

ちょっと長くなりましたけれども、やはり論点の1番目であるところのこれからの対応
の仕方が相談するニーズによって異なってくる。なので、単純に人を増やせばいいという
ことではないので、その意味では、養成講座を何件実施したとか、内定率が何人増えたど
いった数の目標だけではこういった行政の対応としては不十分ではないかというのがコメ
ントとなります。

以上です。

○大友参事官 伊藤先生、ありがとうございました。

続きまして、河村先生、お願いいたします。

○河村委員 御説明ありがとうございます。追加のデータとかもお示しくださってありが
とうございます。

私からは、新しく出てきた資料のところも含めて、一つ一つ確認しながらいろいろ言わ
せていただきたいことがありますので、できるだけ簡潔に、一問一答形式でお話を続けさ
せていただけないでしょうか。よろしくお願いいたします。

この消費者保護行政はやはり非常に重要だということを改めて感じております。消費生
活相談員、協力員、それぞれ果たしている役回りがあって、相談員さんのところに来る相
談というのは年代もまちまちで、その相談内容もいろいろありますね。これはさっき伊藤
先生もおっしゃっていたように、いろいろ対応の仕方を工夫していくべきだというような
問題意識でおります。

協力員さんのほうは、私もATMとかでお見かけするときがあります。ああいう方は本当に
大事だと思いますので、そこもなるべく充実を図っていくという問題意識でお尋ねさせて
いただきます。

1つずつお尋ねしながらいきたいのは、資料2-4で新しく追加くださった資料、デー
タとかを少し御説明くださったのですが、13ページ、住民10万人当たりの有資格者数とい
うのは、2枚前のスライドの12ページに【参考】有資格者の現況と書いてありましたね。
恐らくこれに対応する数字ですよね。この数字をよく見ると、1980年度から2024年度まで
の累計とありますので、気づいたのですけれども、80年代に取られた方で結構なお年の方
とかは亡くなられている方だって結構いらっしゃるのではないかと思いますけれども、そ
ういうところは抜いている数字なのかどうか、単純に累計した数字なのか、これとこの2
枚後のスライドは多分データは一緒かなと思いますので、まずその確認をお願いできま
すか。

○地方協力課 御指摘の点、ありがとうございます。

御指摘のとおり、日本地図とグラフのもの、これは2つ資格制度がございますので、その資格制度の合計をしたものでございます。単純に足し上げたものでございます。これはストックの数字ですので、過去の80年とかに取られた方もいらっしゃいますので、既に引退された方なども含むものでございます。我々消費者庁のほうで過去に取られた方が今どういう職業をされているかだとか、どこに住まれているかというところまでは把握しておりませんで、そういう意味では既に引退された方なども含む数字となっております。

○河村委員 ありがとうございます。分かりました。

その上でお尋ねしますけれども、この養成をどれだけ各都道府県で一生懸命やってきたかということを見る意味では累計でもいいのかもしれませんが、これの2枚後のスライドで全国47都道府県、今のこのグラフを出していただきましたけれども、実際に動き得る有資格者の方がどれだけいるのかというデータを各自治体なりで把握するように促していただいたほうがいいのではないかなと思います。

ですから、ここに出てきている棒グラフは、大都市のほうで10万人当たりの有資格者数は多いけれども、実はこの中には引退されている方だけではなくて、既にお亡くなりになられている方も入っているかもしれないということですよ。ですから、そういう意味では、本当はもうちょっとデータの精度を上げていただいたほうがいいかもしれませんが、今日はこのデータしかないので、これでお尋ねさせていただきたいと思うのですが、先ほども御説明がありましたが、下の折れ線のところで出てくる10万人当たりの相談員の方というのは随分差がありますね。これで見ると、地方の財政力の弱いところが駄目ということは決してなくて、一番高いのは鳥取県ではないですか。7人だし、その次に高いところというのは佐賀県とかですよ。ですので、これはやはり各自治体の姿勢で大分違ってくるものなのではないかなと思います。

このデータの解釈の仕方でも、単純にはできないかもしれませんが、例えば大都市圏、東京都とかだったら、後ろの棒グラフ40.7に対して実際の配置は2.1ということで、すごく差が大きいですよ。さっき引き合いに出した、例えば鳥取県なんていうのは棒グラフ13.7に対して7人配置されているということで、その差は小さいのですけれども、いかがでしょうか。棒グラフのデータがあまり精緻ではないということは考えなくてはいけないと思いますけれども、やはりこの両者の開きのところに対応が違ってくるのではないかなと思うのですが、いかがでしょうか。

それから、この10万人当たりの人数というところで、ある程度消費生活相談のニーズが満たされているか、それとも人手が足りなくて回っていないかというところの一つの指標として捉えていいかどうか、そこをまずお尋ねしたいと思います。

○地方協力課 御質問ありがとうございます。

まず、この有資格者のデータにつきましては、おっしゃるとおり、引退された方も含まれますので、今回の御指摘を受けまして、事業を実施されている協会さんなどにどういっ

たことができるかというのを相談して、このデータをさらにどこまでブラッシュアップできるかというのをやってみたいと思います。御指摘ありがとうございます。

その上で、相談員さんの差につきまして、御指摘のありました大都市が少なくて地方が多いところをどう見るかというところでございます。これは大変難しいところもあるのですが、私ども、まず大都市につきましては、いろいろお話を聞いていると、相談員さんが足りないというところは結構多いのではないかなと感じております。もっと丁寧に対応したいのだけれども、次々相談が来るのでというお話も聞かれますので、そういう意味では、大都市、政令都市とかというところは、相談員さんがもう少し人数、量的に充実してもいいのではないかなというのが私どもの持っている感触でございます。

他方、地方でございますけれども、10万人当たりの相談員数が多いということであり、もう十分ではないかというような見方もあろうかと思えます。この相談員数のデータなのですけれども、これは人数でございまして、例えば週4日開いていますというときに、月火水木それぞれ1日ずつ相談員さんが別の方がいらっしゃると、その自治体の相談員数は4ということになってしまうのです。週4日同じ人がいらっしゃると1になってしまいますので、そういう意味で、このデータの精度も上げていかなくてはいけないというのが我々の課題でございます。正確に自治体の体制を把握するためには、人数ベースではなくて、人数掛ける時間とかそちらのベースで、労働投入量みたいな観点で捉えなくてはいけないと思っておりますので、今回の御指摘もいただきまして、このデータの取り方を改善していきたいと思っております。

その上で申し上げますと、地方の自治体の場合は、どちらかというところ小さい自治体ですと日数が少なかったり、あとは相談日数が4日でも比較的1日だけだとか2日だけだったりとかというケースが結構多いのではないかなというのが私どもの回ってきた印象でございますので、そういう意味で、地方の数字が相対的に高くなっているというのは、そういった面ではかなりかさ上げされている面があるのではないかなと考えておりますので、必ずしも大都市に比べて地方が過剰であるというふうには私どもとしては受け止めておりません。したがって、データの精度というのを向上して、より実態を正確に把握できるように今後とも改善に努めてまいりたいと考えております。

以上でございます。

○河村委員 ありがとうございます。よく分かりました。

ですから、このところ、やはりこういうデータは大事だと思うので、後ろの棒グラフのデータの取り方も、今、課長がおっしゃってくださったように改善の余地はありますし、10万人当たりの消費生活相談員数のところもカウントの仕方がありますので、延べ人数とか時間とか、投入した延べ時間とかのほうがいいのかもしれないけれども、そういうのをきちんと把握していただいて、そのギャップのところからどうやって対応していくのかというのをやはり考え始めていただきたい。逆に言うと、そういう数字というのがうまくデータが取れるようになれば、成果目標の一つとして採用することができるのではないか

などと思います。両者のギャップを縮めるとか、それから、今出ているこの折れ線グラフですと、相談員数の単位人口当たりですごく低いところ、神奈川県は1.7に対して鳥取県が7って、こんなに差があつていいはずがないですよ。鳥取だって決して足りているということではないでしょうから、こんなにひどい状態を放置しないで、そこをもう少し縮小して底上げするために、そこら辺を実際の成果目標に置きながら、国として何ができるかと考えることができるのではないかなと思います。

そのときの今後の対応策に絡めてお尋ねしたいのですけれども、これで見ると、このデータ自体、棒グラフの精緻性とかの問題はありますけれども、有資格者数は大都市に多く、地方部は少ないということで、恐らく相当ばらつきはあるのだなと思います。ではどう対応するのかというと、大都市部であれば、資格は持っているけれども十分に働いていただけていない方にどうやって働いていただくかということで、さっき伊藤先生もおっしゃられたような正規雇用のような形、やはり環境を整える後押しを何とかして国としてできないかというようなことではないかなと思うのです。これは前回の会合のときにもお尋ねしましたけれども、全く工夫ができないわけでもないかもしれないというようなお話があったものですから、その辺り、もし何かあったら教えていただきたいのと、それから、今日の提示されている論点の4のところ、消費者庁が実施する他の事業等と相乗効果がある事業となっているかというときに、下の※のところ、地方消費者行政強化交付金というのがあるのですか。これはどういう交付金なのでしょう。こういうことに使える交付金なのか、その辺を併せて御説明いただけないでしょうか。

○地方協力課 御質問ありがとうございます。

先生がおっしゃるとおり、大都市と地方部で有資格者の存在にはばらつきがあるというのは事実だと思っておりますので、大都市の場合は企業なども比較的多くて、企業のお客さま相談窓口で働かれています方、働かれていた方、そういった方がこのアドバイザーという資格を取得されているという要因もあって、大都市に相対的に多いのではないかと考えておりますので、先生がおっしゃるとおり、大都市につきましては、既に資格を持っている方を特にどういうふうに消費生活センターへの就業というのにつなげていくかというのがポイントだと考えております。

したがって、私ども、今年ぐらいからですかね。企業のお客さま相談窓口を訪問させていただきまして、そういったお客さま相談窓口で活躍されている方が、例えば定年後の仕事ですとか、あるいは早期退職ですとか、そういった方でどれぐらい消費生活センターに来ていただく可能性があるのかみたいな話もいろいろ企業を訪問してさせていただいておりますので、そういった企業との連携は今まであまりやっていたのですけれども、企業さんのお付き合いも含めて、そういったところを一つ、これもあくまで一つの選択肢ですけれども、追求していきたいと考えております。

地方部につきましては、そもそも資格を持っている方がいない、管内に見当たらないなんていう声を都道府県の担当者の方からよく聞きますので、そこではやはり資格を持って

いる方を増やしていくというところもしっかりとやっていかなければいけないと考えております。それが1点目の御質問の回答でございます。

2点目が地方消費者行政強化交付金についての御質問でございます。こちらは、消費生活センターの立ち上げですとか、相談員の増員ですとか、それから、研修に参加したり啓発したりということで、消費生活センターのいろいろな事業に使える交付金でございます。

他方、来年度の概算要求で、この交付金の見直しというのを今検討しておりまして、国会でも、それから、まずは骨太方針ですとか消費者基本計画でも、時代が変わりますので、いろいろな環境変化がありますので、そういったものに地方の消費者行政が対応できるように交付金を見直すということを閣議決定しておりまして、さらには衆議院の消費者問題に関する特別委員会でも交付金の見直しについて決議というものをいただいておりますので、これをしっかりと重く受け止めて、来年度の概算要求でこの交付金の見直しというのをしていきたいと考えております。

その際には、先ほど申し上げました環境変化、これは高齢化が進んで見守りみたいなのを強化しなくてははいけませんとか、担い手不足、人手不足にどう対応するかですとか、それから、委員の先生からも御指摘がございました。より効率的な相談体制、例えば単独の市町村で設置するのが厳しい場合は広域連携、複数の自治体が連携して広域的に対応していくとか、そういったより効率的な相談体制の構築にこの交付金が活用できるように見直しを行っていきたいと考えております。

加えまして、今御議論いただいております相談員さんの処遇みたいなのところにもどこまで活用できるか。ここは財政当局とも特に御相談しなければいけないところでございますが、あくまで自治体の職員という身分の中でそういったところにどのように効率的に効果的に活用していくかというのは、財政当局とも御相談をしながら、消費生活相談員さんの処遇改善等にも使えるようにという方向で消費者庁としては見直しを進めていきたいと考えております。

ただ、先生方にも御議論いただきました正規化につきましては、我々もちろん、今は非常勤職員という身分でやっていただいておりますけれども、消費生活相談員さんの職務の大変さ、それから、専門性に見合った処遇をしてくださいということは地方公共団体にこれまで繰り返し働きかけてきたところでございますけれども、もちろん消費者庁としては正規化をしていただくということは大変ありがたいことではございますけれども、現実の自治体の定員管理の問題ですとか、類似のいろいろな分野で相談員、こういった専門職がいらっしゃいますので、それとの横並びの観点、それから、財政的な観点もございまして、さらには、正規職員となりますと自治体にずっと勤務されるということですので、キャリアパスみたいなのをどうするかというようないろいろな大変な問題があるということも現実でございますので、そういったことを踏まえて、とはいえ、処遇の改善というのは引き続きしていかなければいけないと思っておりますので、引き続きいろいろな手段を活用して、これからも相談員さんの職務、困難さ、専門性に見合った処遇となるように促進をしてい

きたいと考えております。

以上でございます。

○河村委員 ありがとうございます。よく分かりました。ですから、その地方消費者行政強化交付金の来年度に向けての見直しのところは大いに期待したいと思います。財政当局も財務省の主計局の給与共済課とかと議論されるのかもしれませんが、確かに正規化が全てではないと思うので、やはり処遇の改善ということでぜひお願いできればと思います。

私からあともう一つ、対応の方向性の一つとして、さっきのこの次のページの棒グラフを出していただければと思うのですけれども、これだけばらつきがある。都市部は有資格者がたくさんいると。企業とかの事情があるということは今伺いました。地方はそもそも有資格者が少ないというときに、これをどう解決するかというときに、やはりこれだけのばらつきがあることを見ると、今どきこれだけオンラインでいろいろなことができるようになっていく時代に、例えば東京都とかで企業のお客さま相談室でベテランの方で男性の方も結構いるみたいですよ。そういう方とかにオンラインのような形でほかの自治体で、要するに在宅勤務を可能にするような形で活躍していただくことがもしできればなと思うのです。相談で実際に来ている内容を見ても、年配の方で本当に詐欺まがいみたいな事例にあった場合というのは、やはり対面でじっくり回数をかけて御相談に応じてというのがとてもいいと思うのですが、そうではなくて若い方などですと、今日もデータが出ていますけれども、マッチングアプリの関連だとかエステの関連だとかそういうのもありますし、若い人だったらオンラインでの面談なんていうのも抵抗がないし、そういうプロフェッショナルな知識を持っている方と相談させてもらえるのだったら、決してその方が自分のところの同じ県の方ではなくても、東京とかにいらしている方でも精通している方にオンラインで相談に乗ってもらえるほうが逆に喜ばれるというか、いいのではないかな、意味があるのではないかなと思うのですけれども、例えば他の自治体に居住しているというか、出勤することが前提でないと消費者相談員というのを自治体は採用することができないものなのではないでしょうか。そこをお尋ねできませんでしょうか。

○地方協力課 御質問ありがとうございます。大変貴重な視点をいただきまして、我々も重要な御指摘だと認識しております。

これから効率的な相談をやっていくためには、恐らくいろいろな手段を講じていかなければいけないのかなと考えております。今、御指摘のあったオンラインでというようなところは一つの候補だと思うのですけれども、ただ一方で、今の実情からしますと、あくまで各自治体に任用されている職員さんでございますので、例えば情報管理をどうするかとか、例えば在宅でできるのか、遠隔でできるのかとか、その問題というのは一つあるのかなと考えております。これは個人情報も含まれますので、そういったところで情報の管理がどうできるか。それから、我々が所管しております国民生活センターが今は配備しておりますけれども、PIO-NETという入力システムがございます。専用回線で今はやっており

ますけれども、そういったものが情報管理も含めて遠隔でやるには個人情報ですとかをどう管理するのかとかいろいろな問題がありますので、そういったところはクリアしなければいけないのだと思いますけれども、とはいえ、今のままでずっとやっていって、この先、いろいろな人手不足ですとかに対応できるのかということはかなり難しいことだと思いますので、御指摘の点をはじめ、それから、チャットボットを活用するとか、我々でも今回のPIO-NETの見直しでFAQといたしまして、消費者の自己解決を支援するというので、いろいろなトラブルの類型ごとに解決策、アドバイスを辞書的に提示するといった機能も強化しますので、さらには今後AIの技術が発達していけば、そういったところの活用可能性というのも不断に考えていかなければいけないと思いますので、あらゆる手段、可能性というのをしっかり検討した上で、効率的な相談体制というのを今後とも追求していきたいと考えております。

以上でございます。

○河村委員 ありがとうございます。ぜひいろいろ御検討いただけたらと思います。

ですから、この事業も単に試験を受けてくださいということだけを促すとかというのではなくて、やはりいろいろな工夫の仕方があるのではないかな。ぜひそんな目で来年度の概算要求をお考えいただきたいと思います。

以上、ありがとうございます。

○大友参事官 河村先生、ありがとうございます。

それでは、川澤先生、よろしく願いいたします。

○川澤委員 御説明どうもありがとうございました。

今、いろいろと御議論をお伺いしております、それも踏まえて何点かコメントとお伺いします。

先ほど資料2-4の12ページですとか、あと、10万人当たりの数字のところではデータの精度を今後上げていかれるというお話がございました。私もこれは非常に重要だと思っております、例えば過去に資格を取得した方のフォローアップは現時点ではしていないけれども、協会の方と御相談して今後というお話がございましたので、そのときに、資格を取得しているけれども今働かれていない方がなぜ働かれていないのかというその理由は非常に重要だと思っております、それは働き方の柔軟性が不足しているからなのかもしれませんし、報酬の問題なのかもしれませんし、その辺りは実際のいわゆる人手不足とかということではなくて、より具体的な理由を把握できると思いますので、その辺りはぜひそういった理由も含めてフォローされたほうがいいのではないかなと思っておりました。これはコメントです。

次もコメントなのですが、先ほどいろいろと在宅勤務であるとか働き方というところのお話がありまして、そうすると、情報の管理がどうできるのかであるとか、PIO-NETへのアクセスがどうかということもあると思います。ただ一方で、既に法人委託でしているような自治体もあらわれます。そこの法人委託の仕様書とかを見ると、法人委託でPIO-

NETにアクセスするといったようなことも書かれていますので、恐らく各自治体でいろいろなお取組、工夫はされていらっしゃると思いますので、そこをまさに吸い上げて全体を把握されるのが消費者庁さんの重要な役割だと思いますので、どういうふうに情報管理ができるか、どこまでできるかであるとか、そこはすぐにでも各自治体の工夫であるとか、なるべく働き方を柔軟にして担い手を増やすという方向でどうできるかというところをぜひ前向きに検討いただきたいなと思いました。これも2つ目のコメントです。

3つ目もコメントなのですがすけれども、伊藤先生からもお話がありましたAIの話ですとか、今回の事業レビューでもいろいろな省でやはりAIの活用というのが重要だという話はどの場面でも出てきていまして、それは担い手の不足もそうですけれども、業務をいかに効果的に行うかという視点でも重要だと思っています。今回はPIO-NETというまさにクリーンなデータがある膨大な重要なデータベースがあるわけですから、そこでの受け付けたデータの相談と対応の結果というところを学習して、次なる相談の回答の選択肢を提示するですとか、入力の際も口頭で効率化するですとか、本当にいろいろなアプローチが考えられると思いますので、そこをまさに消費者庁さんが可及的速やかに対応していただくのが重要ではないかなと思いました。

3つ、コメントですけれども、全体としていかがでしょうか。

○地方協力課 御質問ありがとうございます。

御指摘いただきました、まず1つ目の資格を持っている方のデータを整備する際になぜ働かないのかというのは、まさに大変貴重な御指摘だと思いますので、単に数字をブラッシュアップするだけではなくて、なぜ消費生活センターで働かないのか、どういう壁があるのかといったところも調べるというのは大変重要な御指摘だと思っていますので、ぜひ参考にさせていただきたいと思っています。

それから、2つ目のいろいろな情報管理などの工夫をやっているのではないかとこのころで、これもいろいろ委託方式とかでやっているところもありますし、そのときに情報管理をどういうふうに規定しているのかと。それぞれ自治体で独自の方式も含めてやられていると思いますので、そういった現場の実情というのもこれからしっかりと把握していきたいと思っています。

それから、3点目のAIを含めた効果的な相談のやり方というのは、まさに御指摘のとおり、デジタル技術を活用して効率的・効果的に相談体制をとというのは今後不断にやらないといけないと考えております。そういう意味で、今回のPIO-NETの見直しでも、相談員さんの入力の負担の軽減などもデジタル技術を使ってやっていくということを盛り込んでおります。これを具体化していきたいと思っておりますし、それにとどまらず、不断にやっていきたいと思っております。PIO-NETのデータからまた相談の解決方法なども提示していくというのは、技術が発達していけば可能性としては十分考えられるのではないかなと思っています。

他方、今回のPIO-NETの見直しでも、相談員さんの入力の負担となっております相談概要、

まとめみたいなのを作成する欄があるのですけれども、それをAI、デジタル技術を使って自動化できないかということを試してみたのですけれども、まだ今の技術だと厳しいというような結果も出まして、消費生活相談というのは消費者が必ずしも正しいことを言ってくれないという面もあって、そもそも気づいていない面があったり、そこを相談員さんが対話を重ねながら解きほぐしてうまく引き出していくという技術でやっていただいたりしている面もあるので、なかなかすぐにAIで全てが代替できるということは相当難しいのかなというのが現時点の状況でございますけれども、技術のほうは発達いたしますし、こういったことは不断にデジタル技術の活用というのを取り入れて追求していかないといけないと考えておりますので、今後とも効率的な相談体制の構築に向けてデジタル技術の活用というのは引き続きやっていきたいと思っております。

以上でございます。

○川澤委員 分かりました。ありがとうございます。

今の実証実験で概要がうまくいっているところは、どういう条件でどのような形だとうまくいかなかったというところまでは分からないのですが、ただ、技術自体は本当に日進月歩だと思いますので、積極的に活用せざるを得ないと思いますので、ぜひ前向きに御検討いただければと思いました。

以上です。

○大友参事官 川澤先生、ありがとうございます。

ほかに御質問は。

石堂先生、お願いいたします。

○石堂委員 今、ちょうどPIO-NETの話が出て、その見直しのお話もお伺いしました。PIO-NETにたくさんデータがあるということも聞いていますから、非常に期待が集まると思うのですけれども、世の中はいろいろな分野でビッグデータということが言われて、それを社会に活用すればいいのだと。ただ、ビッグデータが集積されたときに何を想定して集積したかによって、世の中で実際にこういう特定の目的に使うというときには相当手間をかけて中身を精査しないと使えないだろうという気がするのです。

それで、今まさしくPIO-NETのデータについても、これまで例えば白書の作成に利用したとか、あるいは政策の計画の基礎資料に使ったというような話からいくと、そのデータに直接接した消費者がこういうことがあればこういうふうに自分は行動すべきなのかというようなことが読み取れるデータにうまく組み直していくには相当な手間がかかるのではないかと思います。今、既に検討が始まっているというようなお話ではありましたが、国民生活センターですか。あるいは地方の自治体もある程度のことはやっているかもしれませんが、消費者庁も手をかけているのかもしれませんが、どのくらいのスケジュールといいますか、何年後くらいにはこういうところまで行こうというようなものがあるのかないのかによって、期待ばかり膨らんでも、デジタルの活用、活用と言いながら、何年かたってみるとなかなかうまくいかない事実だけが出てくるというのは非常にまずい

と思うのです。そして、何となくムードでデジタル化という言葉が何事も解決するかのよう
に流れてしまうおそれもあるので、具体的にPIO-NETに今蓄積されているデータを中心
に何かをやるとういのであれば、どんな方向性を持ってやろうと誰がそれに今注力して
いるのか、その成果はどの辺に目標を置いてやっているのか、ある程度御説明がないと、
頑張ろうねということが終わってしまうような気がするのですけれども、その辺はいかが
ですか。

○地方協力課 御質問ありがとうございます。

まず、今回PIO-NETにつきましては見直しをするということで、来年度に新しいシステム
に移行するという事を考えております。

一つ大きなポイントは、まずは御指摘にもありました若者などからの相談に対応できる
ように、しっかりといろいろな解決策のデータ、これはPIO-NETに蓄積されたデータを分析
して、解決方法などをいろいろな分類をして幅広く検索できるようにというような自己解
決機能を強化する、重視するという点で、まず見直しの一つの項目として掲げております。

それから、相談員さんの入力負担軽減ですとか業務の効率化に資するという点で、相
談員さんが相談するときいろいろな補助的な機能が自動的に出てくるように、類似の相
談事例ですとか過去の事業者のデータというのがポップアップ式に出てくるような、相談
員さんの業務を支援する、負担軽減するという観点で進めております。

今回のPIO-NETの見直しというのはあくまでスタートラインだと考えておまして、こ
こがゴールというわけではなくて、まずはこれをやってしっかりと新しいシステムに移行
した上で、技術の進歩なども見ながら、各先生から御指摘のありました、よりAIの活用で
すとかデジタル技術の活用で本格的に効率的に捌けるものはあるのかというところをその
次の段階で検討していきたいと考えております。

他方、消費生活センター、消費生活相談というのはコールセンターとは違うのですと我々
は思っております。単に消費者からの相談にアドバイスをして終わり、何かを案内して終
わりというところで済むものではなくて、消費生活相談、消費者トラブルの背景には、個
人の健康上の問題ですとか、生活上の問題ですとか、様々なものがきっかけとなってトラ
ブルに至るケースが多いというものでございます。しかも、消費者というのは必ずしも全
て自分が認識しているわけでもなくて、必ずしも全て正しいというか、そのまま正直に言
われるわけではない場合もあるというのは現場の方にも聞きますので、そこは相談員さん
の人格的なスキルでもって消費者に向き合って、一つ一つ丁寧に対応していく。その中で
いろいろな問題が発見されて、きっかけですとか、法律上の問題ですとか、場合によっ
ては事業者の手口などが明らかになって、それが解決につながっていくというものでありま
すので、そういったものはAIで代替するというのは相当距離があるのではないかなと思っ
ていますので、そういった面は引き続き現場でしっかりと対応していただく必要があると
考えております。

他方で、中には簡単な相談ですとか定型的に処理できるという相談も恐らくあるのだと

思いますので、そういったところはデジタル技術を活用して、より効率的といえますか、集約的に対応していくということも我々は考えていかなければいけないと思っていますので、トラブルの性質などに応じて、全体としてより効率的な体制になるように、今後とも現場の御意見、実情もしっかりと把握しながら進めていきたいと考えております。

○石堂委員 ありがとうございます。

○大友参事官 ほかに御質問はございますでしょうか。よろしいですか。

それでは、御質問はほかにないようですので、最後に本日にこれまでの議論などを踏まえまして、有識者の皆様からそれぞれ総括的なコメントがもしございましたらいただきたいと思っております。

山田先生、御質問をお願いいたします。失礼いたしました。

○山田委員 いえ、総括的なので大丈夫です。

○大友参事官 山田先生、ありがとうございます。では、後ほどコメントの時間を取りますので、よろしくをお願いします。

石堂先生には最後に取りまとめに向けたコメントも含めて頂戴したいと思いますので、名簿順に、まず川澤先生からもし総括的なコメントがございましたらよろしくをお願いいたします。

○川澤委員 いろいろと御説明、御議論、どうもありがとうございました。

私からは大きく2点、これまでも消費者庁様としていろいろなデータを取得されていると思えますけれども、やはり消費者相談員の方々の担い手確保の具体的な改善に資するようなデータの収集というのを今後はぜひ積極的にお願いしたいと思います。

2点目としましては、担い手を幾ら確保しようとしても、難しさは一定程度当然あると思えますので、やはり技術の活用というのは一体として考えて、それが地方公共団体別の体制の充実にどう全体として貢献できるかというところを消費者庁さんとしてオールジャパンで考えていただきたいと思えます。

以上です。

○大友参事官 ありがとうございます。

続きまして、楠先生、よろしくをお願いいたします。

○楠委員 楠です。

簡単にコメントを申し上げます。相談員の養成確保というのは、財源との関係もあって悩ましい問題だと思います。専門がますます分化している中で、個別の相談員のスキルに全面的に頼るというのはなかなか難しい問題があるかと思えます。人材不足の解消を人材確保で対応するというのであれば、人材をどのように考えるのかということそれ自体について多角的な視点も必要なのかなと思えました。もちろん直接的に雇用、採用するのが最も効果的な手段だと思いますけれども、予算にも限りがあり、募集に対して応募の頻度が低いという問題は今後もまた引き続き継続するのだろうと思えます。

そういった点から、御報告にあったように人材としての相談員の確保・充実ということ

を基本路線としつつも、この事業への各種人材の関わり方、事業の参画の仕方、相談や各種協力のツールについてもいろいろチェック、改善する必要があるのかなと思います。知識のアウトソーシングの方法、相談事例のデータベースの問題解決に向けた効率的な利活用、その工夫も必要かと思います。また、個別的な対面相談に加えて、全国レベルでのウェブツールを用いた遠隔相談あるいはメール等でのやり取りも積極活用すべきかと思いました。これらの点についてはある程度実践されているかと思いますが、さらなる充実の検討をお願いいたします。

また、例えば大学とか各種研究機関にもいろいろなデータや知識があると思います。消費者行政に貢献できる専門性を持った人材も豊富にいるのではないかと思います。もちろん直接相談を受けるということではできませんが、何らかの形で補充、補佐的な役割を果たすこともあるかと思います。そういった意味では、知識のアウトソーシングをどうやって考えていくのかということもいろいろ今後の課題なのかなと思いました。そのためには、まず個別の相談事例についての人材確保というものを基本路線としつつも、そういった相談事例の有効な利活用あるいはこれから問題になるであろうことの先取的な情報収集というのにも必要なかなと思います。そういった観点から予算の確保と執行を改善していくと、よりよい消費者行政につながるのかなと思いました。

以上です。ありがとうございました。

○大友参事官 楠先生、ありがとうございます。

伊藤先生につきましては、先ほど質疑の中での御発言が総括コメントも兼ねたものであったということですので、飛ばさせていただきます。

では、河村先生、よろしく願いいたします。

○河村委員 いろいろ御説明を伺っていて、やはりこの消費者保護は大変大事なお仕事であるなということを改めて実感しております。相談内容も本当に時代とともに変化していて、高齢者の方がいろいろ深刻な事態に巻き込まれたりということもありますし、でも、お若い方、中年層に関してもいろいろなトラブルがあって御対応いただいているのだなということがよく分かりました。ニーズはそれぞれですけれども、特に高齢者向けの対応とかは対面が多かったりで大変ですよね。手間もかかって大変ですけれども、でも、それが逆に福祉の窓口につないだりということになっているというお話も伺いましたので、やはり地域の住民で困っている方に対して行政が手を差し伸べることができる実は一番最初の第一発見者にもなり得る立場でもあって、国全体としてもこういう仕事を非常に重視してやっていくようにすべきではないかなと改めて感じました。

今後につきましては、段階を追っていろいろ改善していく余地が大いにあるのではないかなと思います。まず1番目は、相談業務の効率化が何よりも必要だと思います。今日もさんざん話が出ていますけれども、これだけAIとかチャットボットとかもありますので、今までのいろいろな事例とかを学習させておいて、そういうようなツールで対応して見ていただいて、それで問い合わせしてきた方に納得していただけるようなレベルの相談もあ

と思いますので、なるべくそういうのを各自治体が導入できるように消費者庁としても支援する。限られた人手は、本当に人ではなくてはできない、それから、対面でやらないといけない、やることが望ましいような相談のところになるべく重点的に振り向けていくということが大事なのではないのかなと思います。

第2番目は、今日さんざんグラフでお示しいただきましたけれども、自治体ごとの相談員さん、有資格者の方がどれだけいるか、実働できる有資格者がどれだけいるか、そして、実際の相談員さんがどれだけ動いているのかというところの把握がまだできていないようですので、ぜひ実態に即したデータを消費者庁としても把握するように各自治体に促していただいて、それを国としてもまとめて認識していただいて、取り組むべき課題というのは自治体ごとに違っているのではないかなと思いますので、それに合った対応をお願いしたいと思います。

ですから、論点の3番に挙がっていた成果目標などについても、相談員の資格取得というアウトカムもあっていいかもしれませんが、それだけではなくて、各自治体ごとに実働できる有資格者数がどれぐらいいて、そのうちどれだけの方が実際に相談員として働いているのかといったリアルなデータをきちんと把握して、そのギャップがきちんと埋められていくような形で、それを成果指標に据えながら、国として全国的なばらつきがなくなるように、そのギャップが縮まるようにというようなことを目標にやっていくのもいいのではないかなと思います。

それから、実際に相談員さんになっていただける方をいかに増やすかというのは、今日の論点の2番にもありますけれども、確保のための取組として現在の手法、対策講座をやったりというようなことですよね。それから、試験をなるべく受けてくださいと。それももちろんやってもいいのですけれども、それだけではないのではないかなと。実際に資格を持っている方が特に大都市圏にこれだけいるのに、全然動いていただけていない方がいらっしゃるのだったら、そういう方々にいかにうまく動いていただけるように工夫するのが消費者庁のお仕事なのではないですか。国の事業としての本事業の果たすことができる役割なのではないかなと思いますので、ぜひそこは来年度の概算要求に向けて事業の立て付けを考え直していただきたいと思います。

自治体で雇用される方の雇用の改善については、先ほども別の交付金ですね。地方消費者行政強化交付金のところで検討いただける余地があるようですので、ぜひそこは期待したいと思います。でも、それ以外にも、大都市圏にたくさんいらっしゃる有資格者の方々が、足りなくて困っている地方でもうまく働いていけるように、オンラインの形で勤務できないかとか、PIO-NETの問題とか情報管理の問題、いろいろあると思うのですけれども、ぜひそういうところこそ踏み込んで検討していただいて、何とか日本全体で、誰もできる人がいないというわけではないですから、そこを工夫できるようにぜひ国としてこの事業で後押ししていただきたいと考えております。

最後になりましたが、消費生活協力員です。こちらは大変大事な仕事だと思いますが、

これについては引き続き認知度を向上させて、多くの方にこれになっていただく。そして、養成講座とかを積極的に開催できるよう、国として後押しするというところでよろしいのではないかと思います。

以上です。

○大友参事官 河村先生、ありがとうございます。

山田先生、先ほどは失礼いたしました。よろしく願いいたします。

○山田委員 とんでもないです。ありがとうございました。

大体のことはほかの先生方がおっしゃっていたので、本当に総括的な感想になるのですが、今回、特に相談員は人手不足だから人を増やそうという話が主軸だったと思うのですが、非常に対症療法的と申しますか、当然予算の話なので狭い話になってはいますが、多分孔子か孟子の話だったと思うのですが、川を渡れなくて困っている老人がいて、それをおぶって渡してあげたら、孔子か誰かが怒ったと。何でかという、老人を川を渡してあげるのではなくて、橋をかけろみたいな。そもそもシステムを変えないと多くの救えないよねという話を今回この議論では感じました。

つまり、地方で人が少ないですと。では、人が少なくても回るような仕組みを国側はやるべきであろうと。それは一々養成講座をつくることではなくて、極端なことを言うと、今さんざん出てきたネット関係とか、あと、地域をまたがるような話、それは直接国民生活センターが受けたらいいではないかと思ってしまうわけです。だったら、国民生活センターは今、神奈川ですかね。相模原ですかね。東京とか神奈川には有職者がいっぱいいるわけですから、それを受ければいいというのが率直な感想です。

例えばアメリカとかですと州ごとにいわゆる消費者センターみたいなものがあって、連邦にあるわけですよ。FTCでしたか。FTCは何を管轄するかというと、大企業の話とか、ネット詐欺とか、いわゆる全米規模のものはFTCが直接受けるというシステムではないですか。FTCで受けたものは各州に情報データを共有する。なぜ日本ではできないのかと率直に思うのですよね。それは何が邪魔をしているのか。それは絶対に地方ではないと駄目なのかというのは、この時代、特に昭和の時代だったらまだしも、エステに関して全国規模のエステが結局倒産するとかそういう話なので、通販とかも多いわけですから、なぜ地方でやらなくてはいけない、それは誰のための何の制度なのかというのはすごく感じます。

例えば税金の世界、僕は税理士なのですが、あの人不正していますとかそういう密告みたいな情報提供の制度があるのですが、それは各地域の税務署もやっていますけれども、国税局もやっているのです。面談もやっていますし、郵送またはウェブもやっている。なぜほかの省庁ができることが消費者庁はできないのかというのを率直な意見として思います。

ただ、今回の予算の話だと全然違うのであれですが、だって今回5000万予算があったら、2年で1億ではないですか。その1億の予算で国民生活センターでできるのではないですか。今回の話は非常に日本国内の話に偏っているなというのを僕は疑問に思っ

ていました。アメリカだったりほかの各国、当然消費者の問題というのはそもそも全世界規模ではないですか。そことの比較とか、そういうのがもっとあってもよかったかなというのが率直な意見としてあります。

今回、PIO-NETのシステムというのもありますので、その際に直接受けるシステムなのか、そういった昭和時代の遺産をどこまで引きずるのかというのは、まだ時間があるのであれば、再考してもいいのではないかしらというのは外部有識者としては思いました。以上。

○大友参事官 山田先生、ありがとうございました。

それでは、最後に石堂先生、取りまとめ役としてコメントをよろしくお願いたします。

○石堂委員 5月の末以来、消費者庁さんからの御説明、また、それに対して各委員の質問なり意見なり、それに対する消費者庁さんの回答がさらに交わされてきたわけですが、私は取りまとめ役という重責を担ったものですから、常にそれを頭の片隅に置きながら見てまいりますと、課題なり問題点に対して、この事業に関しては、この課題に対してはこういう対策という具体的でかつ実施可能で短期的に効果が見込まれるというようなものの提起というのはなかなか実際には出てこないと感じました。これはいずれの問題も非常に難しい、また、多面的な問題だったということなのだろうと思いますけれども、いずれも今後の検討に委ねざるを得ないという感じのものが多かったように思います。

それで、私、取りまとめ役ということでいろいろ考えたわけですが、結局は今後中期的に取り組んでいく方策の骨格を示すというようにところに落ち着かざるを得なかったと感じております。取りまとめはこれから申し上げますけれども、この点、御承知おきいただければありがたいと思っております。

私自身で作文した取りまとめ案ですが、これを読み上げさせていただきますが、まず概況としては、消費者安全法は地方公共団体における地方消費者行政の推進を掲げており、本事業は国による地方公共団体の支援という位置づけにある。地方公共団体による消費者行政の施策は、まず都道府県、市町村に消費者センターを設置し、今後はセンターと略してしまえますけれども、そこに消費生活相談員を配置して、消費者の抱える問題の解決を図ることを基軸としており、全国でのセンターの数は約850か所、相談員の数は約3,300人、また、相談の受付数は年間90万件となっている。また、別途、消費生活協力員・協力団体の活動においても4,000件の委嘱実績があるということで、実行体制としては評価できる規模にあると思われまます。

現状の課題と取るべき対策ということになりますと、消費生活相談は年間約90万程度で高止まりしている状況が続いており、相談者の約3割は65歳以上の高齢者である。また、相談の内容は、架空請求や不審なメールに関する相談から、住宅リフォームや投資・副業に関する相談まで様々ある。

センターでの中心的役割を負う消費生活相談員に関しましては、近年は頭打ちあるいは漸減傾向にあり、特に地方部において深刻な状況と聞く。従来は主婦層が相談員の主たる

担い手となってきたが、人手不足や共働き世帯の増加等を背景として、相談員の担い手確保が課題となっている。

相談員志望者の裾野の拡大、相談員資格取得の支援といった既存施策を継続した場合においても、相談員の数は現状維持程度が限界と見るべきではないかとの見方もある中、有資格者の就業あっせんなど、いわゆる取りこぼしの防止策を確実に取ることに加えて、より抜本的な対策の検討が求められていると思います。

その一つは、IT技術の活用など相談処理の多様化、すなわち相談員という「人」による対応とデジタル対応のすみ分けによる効率化ではないかと。また、PIO-NETのデータを基に、まだ範囲は限られると思われかもしれませんが、AI等を活用することによって相談員の負担を軽減し、効率的な相談対応を目指すことを検討すべきものと思われる。

高齢の消費者の増加や、センターへの来所、電話などの既存のアクセス手法を選択しない傾向のある若年層の出現といった「相談離れ」の現実がある中、できるだけ多くの消費者の悩みへの対応を実現するためにも、相談の受け方、そして、その相談処理過程のデジタル技術の活用による多様化を図ることは喫緊の課題と思われる。

相談員とともに消費生活協力員、消費生活協力団体の活動があり、委嘱を受けた協力員が、消費者の行動を見守り、何らかの異変を発見した場合に注意喚起をしたり、情報をセンターにつなぐなどの措置が行われており、消費生活協力員による見守り活動は被害の未然防止、被害の深刻化の防止に有効な手だてとなっている。これは、センターの活動がセンターへの来所あるいは電話など消費者の側からの接触を前提とする受動的な面があるのに対し、協力員の場合、消費者に接触し、その状況に応じて即対応できるという能動的な性格を持っていることから来る成果と言える。国の施策として、協力員養成講座の実施等により、委嘱件数の増加及び見守り活動の強化を継続して図ることが望まれる。

センターの活動、そして、見守り活動の広がり、その情報が集約されることで、国レベルの消費者行政にも資する側面があると考えられ、国が地方公共団体の活動を支援するという本事業の生い立ちにかかわらず、国の側にもメリットを認めることができるものとなっている。

さらなる前進に向けてということですが、一つに各省庁横断的な対応、消費者庁が国民の消費行動に係る問題として取り組むものの、消費者庁単独では対応に限界がある場合に、関係各省庁が合同で対策を協議できる場をあらかじめ設定し、複雑な問題に対して省庁横断的な対応を取る体制を整備する時期に来ていると考える。

もう一つ、待遇の改善の必要性ですが、地方消費者行政において最低限の相談員の確保を確かなものとするためには、その待遇改善は避けて通れない課題と見えるが、これを個々の地方公共団体の財源に委ねることはほぼ無理ではないかと思われる。国として地方公共団体の消費者行政を後押しする立場から、新たな交付金の設定といった構想を検討すべきものと思われる。ただ、その際には、各地方公共団体の現在の消費者行政をより効率的なものとする何らかの努力が要件として求められることになるように思われる。

最後、まとめでございますが、地方公共団体の消費者行政の中にあつて、センター、消費生活相談員、消費生活協力員などは、まさしく最前線で消費者に対応する重要な役割を担っているものであり、働き手不足という環境下にあつても長期的に持続可能性を確保していく必要がある。

国として、行政サービスの均てんという視点も踏まえて、各地方公共団体の実情に即した実効性のある支援を継続していくべきである。その際、今後に向けて重視すべきは「デジタル化の推進」「国の財政的な支援」「省庁横断的な対応体制の構築」の3点となるように思われる。

以上が私の書きつけました取りまとめ案でございますが、これについて、皆様から御意見なりがございましたらお願いしたいと思います。いかがでございましょうか。

○大友参事官 河村先生、お願いいたします。

○河村委員 取りまとめ案に対して意見を申し上げます。

最初に石堂先生が中期的な骨格をというようなおっしゃり方をされましたが、私は行革のほうからこちらに来てはいますけれども、行革選出か消費者庁選出かにかかわらず、行革事務局から事前にこういう資料が来ていると思います。「公開プロセスに参加する外部有識者の皆様方に特にお願いしたい事項」、何のためにこの公開プロセスをやるのかというところです。そこにはこういうふうに書いてあります。何をしてほしいかという、「御参加いただく外部有識者の方々に改めて前向きな議論に向けた論点の設定をするといった趣旨を御理解いただき、公開プロセス対象事業についてアウトカムが適切に設定されているか、事業の進捗や効果について成果目標に照らした点検及び改善が行われているかなど、EBPMの手法を活用して事業の質を上げていくための改善策を御議論いただくとともに、担当いただく府省が所管する他の事業へもEBPM手法を波及させていくためにはどうしたらいいかという観点からの御議論をお願いいたします」と書いてあります。私たち、この仕事をお請けしているということは、やはりこのミッションに忠実に取りまとめるべきではないかなと思います。中期的な関連する事業の在り方の骨格というのはちょっと違うのではないかなと思います。

あと、もう一つの論点は、事前に事務局が論点を4点掲げてくださいました。それに対してどう考えるかということを取りまとめの中で示すべきではないかなと私は思いますけれども、それが入っていないところがあるのではないかなと思います。その2つの観点から、以下、順に意見を言わせていただきます。

お取りまとめの案は「概況」というところ、「現状の課題と取るべき対策」というところ、「さらなる前進に向けて」というところ、「まとめ」というところがあつて、順に言わせていただきたいのですが、最初に2番目の「現状の課題と取るべき対策」のところなのですが、相談員の数について、まず現状維持程度が限界と見るべきではないかという見方もある中とおっしゃいましたけれども、こういうふうに最初から決めつけることはしないほうがいいのではないのでしょうか。今日の議論でもありましたように、相談員を

増やすかどうかとかということではなくて、今いる有資格者の方にいかに入っていただくとか、いらっしゃる相談員の方にAIとかも使いながらいかに効率的に、どうしても人ではできないところをやっていただくかという議論が今日出ていたわけですから、こういうような表現は入れないほうがいいのではないのかなと私は思います。

取るべき対策として、その一つはIT技術の活用などとお書きくださっているのはいいのですけれども、その後のもう一つというのがないのです。ですから、ここはまとめ方の問題なのかもしれませんけれども、その後のさらなる前進に向けてのところで待遇の改善の必要性を書いていただきましたけれども、それがもう一つの対応ということで分かるような形でお書きいただけないかと思います。待遇の改善だけではなくて、さらにもう一つぜひ付け加えていただいて、先ほども話が出ましたけれども、都市部にいる有資格者なのだけれども、相談員になっていない方にいかに働いていただけるかというようにすることで、在宅勤務なりオンラインとかを使えるような形で働ける体制を各自治体が取れるように、いかに消費者庁として後押ししていけるかどうかということをぜひこの対策の中に加えていただきたいと思います。

それから、「さらなる前進に向けて」のところでは、最初に各省庁横断的な対応とお書きになられていますが、ここは全然議論に出ていない話です。突然出てきて非常に違和感を覚えます。関係各省庁が何か合同で対策を協議しないといけないというような議論は出ていませんし、私はこの話は取りまとめに盛り込む必要はないと思います。

その次の2番目の待遇の改善の必要性のところは、その前のところにつなげる形で取るべき対応の2番目ぐらいにぜひ書いていただきたいと思うのですが、お話しくださった中でも、最初、地方消費者行政においては、最低限の相談員の数の確保を確かなものとするためには、その待遇の改善は避けて通れない課題と見える。そこまではいいのです。そこまではぜひ書いていただきたいのですが、その後でおっしゃられた、これを個々の地方公共団体の財源に委ねることはほぼ無理と思われると取りまとめで言い切るのはいかがなものでしょうか。私はそうは思いません。私はこれまで財政とか地方財政の畑の仕事をさんざんしてきた者ですけれども、幾らでも工夫の余地はあるのではないかなと思います。

それから、その後、国として地方公共団体の消費者行政を後押しする立場から、新たな交付金の設定といった構想を検討すべきと思われるとおっしゃられたのですが、これについては先ほど御説明がありましたように、今回とはちょっと別ですが、消費者庁として地方消費者行政強化交付金というのがあって、その見直しということが今回の骨太でも盛り込まれ、国会でもいろいろ御議論もあって、これからいろいろ財政当局との交渉もあるけれどもという御説明がありました。ですから、こちらの既にある交付金の活用を御検討いただけるという話が出ていますから、ここで新たな交付金の設定なんてことを書く必要はないと思います。また、国の財政状況からしても、新たな交付金をつくれということと言えるような財政状況ではありません。極めて厳しい状況ですし、地方への交付金というのは地方分権改革の推進の中でいろいろ進めてきたところでもありますので、1個

だけ急に出せる話でもないので、ここにこういう話を入れるということには私は全く同意できません。

あと、論点の3のところの成果目標に対する記述が全くないのです。取りまとめの中に入っておりませんので、それについては、今、成果目標として設定されている短期アウトカム、もしくはこの取得数とかそういうところだけではなくて、先ほど申し上げたように、自治体ごとの有資格者数と相談員として実働している方の人数を正確に把握して、そのばらつきを小さくするとか、それから、各自治体の中での両者の指標のギャップを縮めるといったことを成果目標に入れてはどうかということで、ぜひ取りまとめに盛り込んでいただければと思います。

最後の「まとめ」のところで、最後に今後に向けて重視すべきはデジタル化の推進、国の財政的な支援、省庁横断的対応体制の構築の3点とおっしゃられているのですが、これまで申し上げてきましたとおり、国の財政的な支援というのを入れるのには私は全く賛成できません。それから、省庁横断的対応体制の構築についても議論していませんし、必要もないと思いますし、この2つについては取りまとめから落とさせていただきたいと思います。その代わりに、相談員の有資格者の方にもっと働いていただけるようにするための環境の整備であるとか、オンラインの活用、AIなどの活用であるとか、雇用環境の改善といったところをぜひ最後のところに入れていただきたいと思います。

以上です。

○大友参事官 石堂先生、お願いします。

○石堂委員 御意見ありがとうございます。

幾つか、最初のほうから順に行きますと、中期的なところの御批判がございましたけれども、冒頭で取りまとめの前に申し上げたように、短期的で即効性のある対策について、これまでの検討の中で特にこれをやれば画期的な成果があるのではないかというようなことが実際に出てこなかったということを踏まえてこの取りまとめ案を作りましたので、そういう結果になっていると御理解いただければと思います。

また、論点についても、先ほどアウトカムの部分ですか。それについて触れられていないとありましたが、これも我々のこれまでやってきた議論の中でアウトカムの設定についてこう変えるべきだという議論は私は見いだせなかったように思いました。これは、これからいろいろ改善していくと、現在のアウトカムの設定の仕方で行っていることをどう評価するというためには、こういうアウトカムで大体妥当だという関連があったから議論にならなかったのではないかと私は捉えたものですから、そんな結果になっております。

あと、取るべき課題とさらなる前進のところの書く場所がもうちょっと違うのではないかと、これは調整していただくことについては私も何ら問題はないかと思っております。

それから、地方財政に財源はないだろうという話にそんなことはないという御意見があったのですけれども、私は地方創生の関係にもちょっと首を突っ込んでいるのですけれど

も、なかなか地方の財政に今以上のものをこの消費者庁の施策のために期待するのは自由かもしれませんが、それを地方で生み出せるところまではなかなか言えないだろうと感じたものですから、こんな表現になっております。

それで、交付金というものを新たな交付金という形で要求するのはという御意見がございましたけれども、そこは私も新たな名前の交付金でなくては嫌だとか、そういうことを言うつもりはございませんで、全体的な財政支援の強化というような表現でも私も何ら問題ないと思っております。

いろいろ御意見をいただいているのに対して、私が書いたのはこんな感じのつもりで書いたということで意見を申し上げさせていただきます。

以上です。

○大友参事官 河村先生、お願いいたします。

○河村委員 恐縮ですが、今の石堂先生の御説明に私はあまり納得できません。すぐにできない、できることが見いだせなかったというお話なのですが、そういうレベルのことではないのではないのでしょうか。例えば指標の取り方であるとかいろいろなことを工夫していけば、来年度の概算要求の時点からいろいろやっていくことができるのではないか。それから、例えばオンラインで勤務する方を採用できるかどうかというのは、別途また消費者庁さんとして検討の場を設けていただく必要があるかもしれませんが、そういうことも含めて、喫緊の課題ではないかという御意見もありましたし、すぐにでも着手していけるところがあるのではないのかなと私は思っております。

それから、基本的に地方自治体は地方交付税で国から支えられている存在でもありますので、自力で何かを生み出すとかそういう地方財政制度にはもともととなっております。ですので、申し訳ないですけれども、正直に申し上げて、私はお考えには賛同いたしかねます。ですから、意見の差が残った状態で終わるということになるのかもしれませんが、私が先ほど申し上げた意見には全く変更はございません。今回の取りまとめ案にはいろいろ申し上げた部分で全く賛同できません。同意できないところが多々ございます。

○大友参事官 石堂先生、何かございますか。よろしいですか。

河村先生、ありがとうございます。

それでは、皆様からの御意見も踏まえて、石堂先生と相談をさせていただきまして、取りまとめコメント案については改めて整理させていただき、最終的に皆様にも改めて御確認をいただきまして、7月上旬をめどに取りまとめをしたいと思っております。

その他、何かお気づきの点がある場合には、7月2日、来週の水曜日の夕方17時、午後5時までに事務局宛てにメールで御連絡をいただければと思います。

それでは、お時間を超過しておりますので、本日の「令和7年度消費者庁行政事業レビュー公開プロセス」はこれにて終了させていただきたいと思っております。

本日はお忙しいところ、どうもありがとうございます。失礼いたします。