

安全・安心な地域社会の実現に向けた 地方消費者行政の充実・強化について

コロナ禍における「新しい生活様式」の実践や、社会のデジタル化の進展を背景とした新たな商品・サービスの提供等により、消費者の意識や消費行動は大きく変化しており、加えて、高齢化の進行や成年年齢の引下げにより、消費者被害の更なる増加が懸念されるなど、近年、我が国の消費者を取り巻く環境は多様化・複雑化している。とりわけ、全国の人口の約3割が集中し、今後急速な高齢化が見込まれる一都三県では、これらの課題に対し、これまで以上の取組が求められている。

このような中、地方自治体における消費者行政は、高度な専門知識と事業者への交渉力等を有する消費生活相談員が重要な役割を担っているが、民間事業者との競争もあり、有資格業務である相談員の担い手不足が各地で顕在化しており、優秀な相談員の安定した確保は喫緊の課題である。

また、地方自治体では、これまで地方消費者行政強化交付金等を活用して、消費者の安全・安心を確保するための取組や消費生活相談体制の充実・強化などに取り組んできたところである。しかしながら、現行の補助制度は活用期間及び活用可能事業が限定されており、継続的な取組を図ることが困難となっている。

一方、国においては、消費生活相談のデジタル・トランスフォーメーション(以下「DX」という。)に向けて、アクションプランを公表するなど、継続して検討を進めているところである。DXは、何よりも安全・安心な地域社会の実現に貢献することが求められ、消費者はもとより、最前線で消費生活相談を担う地方自治体においても、そのメリットを最大限享受できることが重要である。このため、国と地方自治体との連携・協力が必要不可欠であるが、現状、課題認識や取組意識の共有が十分図られておらず、加えて、DXに向けた地方自治体の事務負担や財政負担も強く懸念されるところである。

については、将来にわたり消費者が安全・安心に暮らすことができる地域社会の実現に向け、地方消費者行政の充実・強化について、次のとおり要望する。

- 1 消費生活相談員の担い手不足の状況を的確に把握し、その要因分析を行うとともに、持続可能な相談体制の確保に繋げるための相談員の処遇改善について適切に対応できるよう、地方自治体の意見を踏まえて明確な指針等を示すこと。また、処遇改善に必要な財政措置を講じること。
- 2 消費者行政は、消費者の安全・安心を守るために不断に取り組むべきものであり、地方自治体の財政事情等によらずに安定的に推進することが重要なことから、地方消費者行政強化交付金などの支援について、活用期間・活用事業を限定することなく、更なる充実を図ること。
- 3 消費生活相談のDXについて、国と地方自治体との課題認識や取組意識の共有を図るため、速やかにシステムの全体像を明らかにすること。また、DXの実現に向けては、地方自治体の相談体制の実情や意見を踏まえ、各自治体が適切に対応できるものとするとともに、事務負担や財政負担が生じる場合は、適切な支援策を講じること。
- 4 将来にわたり消費者が安全・安心に暮らすことができる地域社会の実現には、国と地方自治体間の強固な連携のもとで、DXにより機能改善されたシステムと消費生活相談員による相談が有機的に連動することが求められることから、引き続き、地方自治体と協力し実効性の高い体制づくりに取り組むこと。

令和5年6月21日

内閣府特命担当大臣 河野 太郎 様

九都県市首脳会議

座長	神奈川県知事	黒岩 祐治
	埼玉県知事	大野 元裕
	千葉県知事	熊谷 俊人
	東京都知事	小池 百合子
	横浜市長	山中 竹春
	川崎市市長	福田 紀彦
	千葉市長	神谷 俊一
	さいたま市長	清水 勇人
	相模原市長	本村 賢太郎