

## 第6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6年3月25日(月) 10:00~11:30
- 2 開催場所 京都ガーデンパレス2階「橘」
- 3 出席者 (委員) 新川達郎座長、杉岡秀紀委員(オンライン参加)、曾我謙悟委員、  
田中史子委員、谷本圭子委員  
(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  
京都府消費生活相談体制等有識者会議における意見の整理

### 5 主な発言内容

(新川座長)

それではただいま御説明いただいた私どもの意見の整理について、お手元資料1のとおりまとめいただきました。修正点も含め、御質問・御意見いただければと思います。

(曾我委員)

第5回の時、その後に私が修正をお願いした今後の課題という点について、はっきり市町村に対して、また、府の側に対してもメッセージを出すということはしっかり形にさせていただいたと思います。

(杉岡委員)

前回会議における我々の意見を踏まえて修正・編集いただき、大きな方向性として納得できる形でまとまった報告書になったのではないかなと思います。

感想というか改めて重要だと感じた点を3点申し上げます。

1つ目は啓発と消費者教育に関してです。主に10ページ、12ページで展開されていますが、報告書の冒頭の方にある各市町のヒアリングやアンケートの結果から、やはりこの分野は京都府のバックアップなしには難しいと再確認できました。

2つ目は一番大きな課題である消費生活相談員の皆様の担い手不足やその背景にある現状についてです。

もし、追記する余裕があるのなら、京都府からの財政的措置・支援についても、やはり求められているのだろうと感じていました。もちろん、第一義は各自治体で努力すべきところですが、何とか盛り込めたらと感じた次第です。

3つ目は京都府の役割についてですが、主に14ページの(5)にある意見交換の場を設けることです。事務局が北部から南部まで回りヒアリングを行い、アンケートも行い、我々もその結果については当会議の場でも報告いただきました。こういった場づくりが今回の報告書のためだけではなく、恒常的に設けられる必要があるので、これをしっかりと盛り込めたことはすごく意味があると思います。

なお、国の動向に関してはふんわりと上手く表現いただいたなという印象です。

一点だけ更に意見といいますか、もし踏み込みができればということで申し上げます。

11 ページの上から5、6行目に書かれている認知症患者への対応というところが若干弱いかなという印象を持ちました。福祉と消費者行政との連携については縷々述べられていますが、現在約700万の認知症の方が今後ますます増えて1000万人に突入していく時代が見えている中で、消費者トラブルのみならず例えば認知症の方の万引き等の事案といったことも含めて、家族や万引きの被害に遭った事業者等からの相談は増えることが予想されます。その観点からすると、「手続きの困難が予想される」という1行では少し弱いかなと感じます。

例えば中丹広域振興局には中丹西・東の各保健所があり、オレンジロードつなげ隊という認知症予防のネットワークがあり、地域包括をはじめ地域の方々やネットワークを組んで、行方不明になった認知症の方を捜したり、支援したり、情報共有したりという仕組みを持っています。福祉事業者や病院関係者、薬局の方など、様々な方が何とかして認知症の方をサポートしていこうという動きですね。

市町を超えて移動しての徘徊については、各市町も対応はしているところですが、やはり広域行政としての府の役割、情報共有といった部分が非常に重要になってくるものと感じます。

したがって、報告書の中で唯一、この部分がちょっと手薄感を感じますので、もう少し京都府で取り組んでいる事例を鑑みながら、認知症対策の施策と消費行政の施策が緩やかに連携していくことが求められるのではないかという感想を持ちました。

(新川座長)

どうもありがとうございました。重要なご指摘をいただきましたが、事務局の方から何かありますか。

(事務局)

オレンジロードつなげ隊については、保健所を中心に関係各機関が連携して各地で取組を進めております。杉岡委員御指摘のとおり対応は市町村を跨ることがありますので、少なくとも保健所単位での取組は大切と認識しております。オレンジロードつなげ隊の名前を出すかどうかは別にして、認知症の方々への対応に係る広域連携の取組については、どう取り込むかについて検討させていただけたらと存じます。

(新川座長)

認知症の方々に対する様々な包括支援も含めた地域での見守りシステムが、各地で工夫をされているということがあります。そういう仕組みとの連携の中で消費生活の安全というのをどう確保していくのかをしっかりと考えてく方向で詰めていくと効果的なのではないかと考えています。11 ページの御指摘の箇所についてどこまで書けるか検討の必要がありますが、福祉との連携の中でも認知症問題は特に大きく、今後取り上げざるを得ないところなので、少し書きぶりについて工夫が必要かなと思います。

(谷本委員)

一点ちょっと気になったところだけ申し上げます。

この意見書について、3、4のところでは非常に明確かつ評価的に、検討してはどうか、取り組むことが適切であるとか、市町村での実施が望まれているといった形で意見を述べていると思いましたが、杉岡委員からふわっとまとめていると御指摘のあった6の国の動向のところですが、この中で京都府としての意見というか評価については、今後の消費者庁の説明の注視が必要であるということだけを述べているように感じました。

ここについても実際の相談現場と連携を図りながら、市町村と更に連携を進め検討をしていきたいというような、もう少し評価的なところを踏み込んで書いてもいいのではと思いました。

(新川座長)

なかなか書きぶり難そうですね。

ただ単に消費者庁の新しい動きがあるので注視するというよりは、むしろ京都府と府内市町村が連携をして、また、消費生活相談員の皆さんとも連携をして、積極的に先読みの考えていく検討していくという状況があってもいいかもしれないと思いながら聞いていました。

待っているだけというのではなく、むしろ京都の地域に沿ったよりよいDX、それが生み出す行政体制や消費生活相談機能といった業務の両面もありますが、地域により望ましい方向を考えながら、注視をするということがポイントかなと思っています。そうしないと国から提案があった場合の対応の仕方等が全部後手後手に回ってしまう恐れがあるかもしれません。どこまで書くかはまたちょっと工夫をしなきゃいけないんですが、谷本先生、何かいい案はありませんか。

(谷本委員)

今、新川座長がおっしゃっていただいた内容でいいのではないかと思います。京都府としては市町村と連携して今後もこの消費者庁の動向を注視しながら検討を進めていくというような表現で十分でないでしょうか。

(田中委員)。

ただ今の件については私も賛成です。そのように盛り込むことを検討いただけたらと思います。

先程の杉岡委員の御発言と関連してなんですが、17 ページのところ、その他の主な意見として、第1回、2回会議での発言を列挙していただいているページですが、17 ページの(3)の文章が繋がらないので、修正が必要かと思っています。

(杉岡委員)

好みの問題かとは思いますが、12 ページの3行目から4行目です。「～縮小・交代する自治

体があること。」「月曜日から金曜まで開設していない自治体があること。」とそれぞれ「。」と  
なっていますが体言止めでは「、」の方が良いかなと感じましたので申し上げます。

(田中委員)

同様に指摘しますと、11 ページの 12 行目の「メリットが多いと伺っている。」との表現 だ  
が、「聞いている」が良いのではと思います。

(曾我委員)

大きな流れとして、グローバル化や消費者問題の難しさが強まって専門的な対応が必要にな  
っている。一方で高齢化が進んでいるところほどなかなか担い手がいないということでどう対  
処するかということで話が進んできていると思います。

そうした時に、全体としては高齢化の問題というか、やはり農村部での体制をどうするかと  
いうのがかなり中心的な話になっているように思います。専門性が高く問題が難しくなってい  
るというところに対して、この会議自体が京都府内の消費生活相談体制に係ることが議題であ  
るから、基本的には京都府と市町との役割分担の話が中心になるのだと思いますが、消費生活  
安全センターがある府と市町村の住み分けは、その専門性の高さや低さのような形で、補完的  
なものとしても捉えられるといった議論があったような気がします。

そういった点において、府の役割としては何をやるのかといったところは、いろんなところ  
で書いていただいています。基本的にはやはり市町村がメインで、それをサポートしていく  
ということですね。そのサポートするという点に関して積極的に働きかけをしていくとい  
う形で結構書かれているのがこの 14 ページの市町村間の意見交換の場、連携支援みたいなど  
ころで、必要な調整までやりますよという書き方でかなり踏み込んでいただいているのかなと  
思います。

しかし、もうひとつ別の点というか、府自身は消費生活安全センターを持っており、それはど  
ういう役割を担っていくのかといった点は少し見えにくいかなという気がします。それは当会  
議の主題から外れることになるのかなとちょっと気になりました。

(新川座長)

府センターの役割については例えば 11 ページ目の 5 のところや 12 ページにわたっていま  
すが、消費生活相談員や啓発教育での役割等々はかなり記述していただいているかなと思っ  
ていましたが、今の御意見で、逆に市町村と府センターがどういう役割分担でということが明示  
的に出てきている、あるいはそこでのやり方を、この会議でこれまで議論してきたところをど  
う整理できたのかという点については、確かにやや曖昧かなという感じがしないではありません  
ね。どういうふうに入れたらいいでしょうか。事務局何かお気づきの点はありますか。

(事務局)

法の建前としては市町村で消費者行政・相談窓口があって、都道府県は専門的・広域的なこ

とを行うとはなっていますが、同じような相談を市町村と京都府で受けている実態があります。また、財源等のこともありますので、市町村の方からもう少し具体的な御意見・御要望が出るようでしたら、その役割分担についてももう少し明確化したものが書けるのかなと思っておりましたが、そこまでいきませんでしたので、京都府としてはまず市町村の意見交換の場を持っていただき、他の市町村がどのようなことをしているかを知っていただいて、それから少し進めていこうというところで書かせていただいています。

府の役割・支援のあり方については、今の段階での整理ということで事務局としては理解をしているということです。

(曾我委員)

これは消費者の問題だけに限らず常につきまとう問題であって、都道府県も自治体であり、都道府県と市町村の役割分担において、結局重なったり、二重になってしまうのではないかなります。府民がおり府民の方と直接接する場面が出てきます。

究極的に言うと、色々な形、相互乗り入れから事務組合までの方式を書きましたが、本当は最後に⑤を設けておくかということですね。すなわち、市町村だけではもうなかなか難しいんですとなった際には、広域連携ではなく、府が直接的にやりますよといったことが5番目の選択肢として出てくるのかなという気がします。

今回は、まず、それは法の制度の建付けとしてもそうなっていることなのかもしれませんが、市町村がやはり中心的になる形の中で、どこももう無理ですと匙を投げるところはなかったと。それはそれで望ましいことだと思います。なので、⑤は書かなくて良くなったということだと思いますが、今後のことも含めて考えていったときに、11ページのところの京都府消費生活安全センターが果たしていく役割について、何とかカバーしますというような直接的なことを書いた方がいいのかどうか、今の議論を聞きながら、ちょっと悩むところだなと思いました。

(新川座長)

そこは非常に難しいところで、消費者行政は市町村事務として位置付けられ、そして市町村の役割として第一義的に、住民に一番身近な自治体としてそこに責任を負ってということになります。

もう一方では、広域的な役割とされている府県は何をやるのかについては、必ずしも明確になっていません。府県が直接かかわらないという規定がされているわけでもなく、どこまで積極的にやるのかも不明瞭なままに広域的な役割とされています。

そこは京都府がどういう姿勢を取るのかに関わってきます。逆に市町村が府との関係をどういうふうに作っていこうとするのかその意思に関わってくることなんですが、当会議における私どもの議論の中では両者の意思の合致が見られなかったことから、このぐらいの書き方にとどまっているという理解ではありました。

ただ、この会議は府の側で設けられた有識者意見の意見聴取の場ですので、府としては市町村ともっとしっかりと議論を煮詰め、できることは積極的に関わっていきますよという姿勢を

示すぐらいのことはできるかもしれないと思いながらお話を聞いていたところです。考えられることは府のセンターのところにかいてありますが、「～考えられる」というところをどこまで書くかだと思います。どうでしょうか。

(杉岡委員)

今の観点で発言します。曾我委員から5番目の選択肢ということがありましたが、予見しながら書くということの重要性を改めて感じました。

事務局に確認です。府内26市町村へのヒアリングやアンケートで大変お世話になって、今この意見書案ができているわけですが、取りまとめに当たって各市町村の方には一度御覧いただいているのか、全く見えていない段階でこの会議の終了後にフィードバックしていくのか、そことも関連するのかなと思いました。

参考までにですが、海の京都DMOが府北部にあり、つい先日まで5市2町の観光戦略の改定作業をしており、私が取りまとめさせていただいたんですが、取りまとめに当たっては、各市町には1度素案をお見せして、各市町の意見を拾い、把握して対話しながら広域の戦略をまとめた経過があります。府の流儀や過去の慣習などがあると思いますが、意見の整理の文案はまだ市町は見られてないのでしょうか。

その観点から、笠置町とか伊根町のような、もう1000人を切りそうな町もありますので、そういった中で、曾我委員がおっしゃった5番目の選択肢をお勧めする声があるのかどうかとかが出てくるのかなと思った次第です。

(事務局)

見てはいただいけません。ヒアリング等をしていく中で、このような会議を設置していることは承知をいただいております。また、市町村の担当者会議においても紹介をしています。京都府としての作成ですので、取りまとめましたら、市町村に見ていただき、一緒に取り組んでいこうという方向で考えています。

(杉岡委員)

それはもう京都府としての考え方ですので、異論はありません。そこで申し上げたいのですが、「最後に」という項目を作っていただきました。ここは内容に係るところではなく、哲学とかメッセージ、考え方、教示表示みたいなことを書く欄だと思います。例えば今回のこの意見の整理を取りまとめたわけですが、非常に時代の変化、社会の変化が早いものですので、日程に捉われずに改定というか、更に深めるべき意見とか見直しを図っていくというようなメッセージを入れることによって、意見の整理は一旦ここで終わるけども、更にアップデートして更に徹底していく、支援のあり方も改定されていく、といった進め方ができるのではないかと思います。この報告書内に何かメッセージを残しておくことによって、曾我委員がおっしゃったことも、文間でそれらを読み取ることができるのではないかと思います。

(新川座長)

今御指摘の「最後」のところ、少し文面を工夫してもいいかなと思いつながら聞いておりましたので、事務局で検討してみてください。

この意見の整理は、これによりどうこうということよりはむしろ、これに基づいて今後、よりよい方向を検討していただく時に参考にしていただきたい。しかしこれを超えた様々な可能性、また、社会経済や政治行政政策、法律の構成の変化が見込まれ、特に技術革新のスピードが速いことから、それらを踏まえた、今後の新たな方策も柔軟に対応しながら、今後の消費者行政を考えてくださいというような文言はあってもいいかなと思いつながら聞いておりました。

それから、杉岡委員から御指摘がありました私どもの意見について、京都府だけでなく、各市町村の皆様、また、消費生活相談員の方々にもぜひ御覧いただき検討いただいて、今後考えていくべきことのための手がかりにさせていただきたいといったことは、最後をお願いをしてもいいかなというふうに思いつながらお話を聞いておりましたので、この辺りちょっと付け加えるということで提案をさせていただきます。

(谷本委員)

私たち有識者会議の意見として整理していただいたのは、京都府に対するものと、各市町村に対するものが、それぞれ散りばめられていると思います。

府に対する意見については、府の消費生活安全センターが主催したこの会議の場で聴いていただいているので私たちの意見は伝わっており、それについて、求められるとことや検討してほしいことなどはしていただけたらと思っています。

ただ、市町村におかれては、どのような形で私たちの意見に対するフィードバックというか、意見を受けてどうされるのかなというところについては、杉岡委員もおっしゃいましたけれども、少し気になるところです。

府の職員はこの場におられるので、府に対しては意見が伝わってそれに対する対応はあるのかなと期待はしていますが、どういうふうにと受けとめ、その結果どうするのかについては、目に見えるような形で、私たちへの対応をしていただけたらいいのかな。府だけでなく市町村についても、「これについて検討しましたが必要ないと思いました」とか、「必要だと思うのでこの方向で進めていきたいと思っています」という形の応答は何か想定されているのでしょうか。是非していただきたいと思います。意見を述べた限りはその後の応答について何らかの形で求めていきたいということは書いておいてもいいのではと思った次第です。

(新川座長)。

せっかく意見を出すのですから、府・市町村において少しでも考えて欲しいなと思っていますので、この意見の中にそういう趣旨について書き込めるといいなと思いました。

事務局何か考えはありますでしょうか。

(事務局)

市町村へのフィードバックですが、この間、会議等でお伝えしており、去年9月にも市町村を集めて途中経過をお知らせしています。

今回御意見を取りまとめましたら、市町村に配付して意見交換の場を設けますが、これまではなかなか具体的な形での意見は市町村の方から出てきませんでしたので、今後改めて意見交換の場を通じて、今回いただいた御意見をお示しし、どのような方策がいいのかについて検討していきたいと考えています。先程のDMOの例のように、市町村と府とでしっかり作り上げていく例をお示しいただきましたが、意見交換の場において、一緒にどのようにしていくかについて話をさせてもらえたらと思っています。

当会議委員各位への応答については、京都府消費生活審議会での御説明を通じてお伝えできると考えています。市町村の消費者行政については所管外にはなりますが、少しでも状況説明をすることができるのかなと考えています。

(谷本委員)。

市町村におかれては業務が手一杯で大変忙しい中で、消費生活のことについて、このような意見を出したからといって、じっくりと読んでいただくことは難しいのかなと推察します。

この有識者会議の意見として、市町村に対して求めたいことについて非常にわかりやすくまとめていただいていますし、府に対しても必要なことについて明確にメッセージを出していますので、その部分に下線引くなどの工夫はできないのかなと思います。その部分を読めば求められていることは何かののののわかりやすいかなと感じました。

(新川座長)

ただ今の件は、何か工夫ができそうですね。

今の点も含めまして、少し最後の15ページのところで、そこで市町村へのフィードバックやそれから、今後のその意見の取り扱い状況等々について、墨守するというのではなくて、むしろここから色々な新しいものが生まれてくる状況を積極的に増やしていけるような、そういう最後のお願いの仕方みたいなものがあっていいかなと思います。ちょっと工夫をして入れましょう。よろしく願いいたします。

(杉岡委員)

今の谷本委員に私も同感です。下線を引くことが最低限出来ることかなと思います。新川座長がおっしゃるとおり、最後のところで少しメッセージをプラスすることによって、その下線部分をしっかり読んでいただけるようにするということが大事かなと思いました。

既に2箇所ほど修正をお願いしているので申し訳ないですが、もし余力があれば、この1枚読んでもらえればメッセージが伝わるような、いわゆる1枚紙(1枚もの)のペーパーを作成していただければと思います。このまとめも決して長い報告ではないですが、それでも40ページ弱ありますので、現場のお忙しい、また、色々な方々に1枚ものを読んでもらったら、皆さんに対するメッセージが伝わるのがあっていいのではと思いました。事務局の仕事を増

やすことにはなりますが、一つのアイデアとして提案しておきます。

(新川座長)

ただ今の件は事務的にお願いした方がいいのか、大変なのかちょっと考えながら聞いていました。事務局におかれましては、可能であれば要約版か説明版といった1枚ものの作成について、検討してみてくださいと思います。最近はパワーポイントなどを用いて見やすく上手にまとめられているようなケースもあります。上手くこの中身が盛り込めるかどうか難しいかもしれませんし、むしろ得意なのかもしれません、事務局において工夫できないかよろしくお願いします。

(田中委員)

市町村の現場に相談員である立場で、この意見書の配布の仕方についてお願いしたいと思います。年度末に完成してもう年度末にメールで送信して終わりだと、この間私たちが検討し、色々な提言を盛り込んだことが十分に市町村に届かないのではと危惧します。

また、市町村に対しては、意見交換の場において話題にしていきたいとおっしゃっていただきました。ただ、過去のヒアリングや昨年秋の意見交換会の状況について聞こえてくる声では、何か自分たちはピンときてない、前提のところがよくわかっていない、会議の意味が伝わっていないというようなことが複数あり、残念に感じました。

なので、とにかく年度末に配布という急ぎ方ではなく、審議会での報告や今後の市町村担当課長会議をはじめ、新年度の色々な会議等で報告する際に、検討内容がしっかり詰まった意見書としてかたちになったことが伝わるようにしていただきたいと思います。

それぞれの市町村の状況によって、この意見書の内容をしっかり読み込んで自らのところがどうすべきなのか検討するタイミングは異なると思うのですが、切迫感のあるところとか、まだ切迫感がなくピンときてないところにも、色々詰まった意見書であることが伝わるような配布方法をお願いします。

(新川座長)

これからの市町村への対応というところでは、これまでもちゃんと適切にやっておられるとは思いますが、今御指摘の点も踏まえて、より丁寧な説明が必要だろうと思います。事前の納得・了解の上で議論が始まってということになりますので、是非、留意をしていただければと思います。

それでは予定の時間が来ております。この私どもの会議での意見の整理ということにつきましては、これまで修正したものに加え、今日もいくつか御意見をいただきました。個別にミッションがあるところの明確化であるとか、あるいは国の動向に関わる受けとめ方とかいったようなところでした。特に15ページの終わりのところにつきましては色々御意見いただきましたので、特に今後の取り組み方、市町村へのメッセージの出し方については、少し書き加えて工夫をする必要があるということでした。

なお、市町村と府との役割分担や関係性をどうしていくのか、本来一番の胆などころではありますが、9 ページに⑤を入れるのはやはり無理があるのかなと思いつつ、しかし、それに対応する形で9 ページ、10 ページの広域連携に当たっての留意点あるいは未然防止の取組の中で京都府としてそこにどういう応援ができるのかということをもう少し明確に出していくこともできます。11 ページの5の手前、消費者安全確保地域協議会の記述の一番最後のところで様々な取組を推奨していきまして、この辺りも府の役割というものをもう少し明確に出していただいて積極的に推進しますよといったような姿勢を示していくこともできます。

11 ページの5の支援等についてのところでも京都府の役割といったようなところ、これは全ての領域にわたって書かれているわけですが、そうしたところで府の役割として必要ではないかというような方向について、12 ページのところの抑制的な言い方になっています。この辺りももう少し工夫の余地がないだろうかということで、とりわけ未然防止や(3)の高齢者対策等々でおそらく府が積極的にある程度動いていかないとなかなか実際実行は難しい、そういう分野にもなっているのかなというところもあります。この辺りも含めて、府の役割とりわけ今回も大きな論点になりましたが、消費生活相談員の確保については、府の役割は大きいので、積極的に書いてもいいのではないかということでありました。既に書かれていますので、その書きぶりをもう少し強調しても、府も積極的に頑張りますよといったようなそういう書き方をしてもよいのではないのでしょうか。

そうした観点で少し市町村と府との関係について、府も一生懸命考えます、市町村も一生懸命考えてくださいということを最後に言えば、何か呼応するかなというふうな印象を持っておりますので、ちょっと全体のトーンを府としても積極的に関わる用意がありますということぐらいいは言っていってもよいのではないかと思います。

もちろん相手があることですので、市町村との関係の中で考えていくという、最後はそれでいいと思うのです。ですが、そのためのオープンマインドで積極的に関わっていきますよという、姿勢は示してもいいのではないかと考えています。その方向が専門家の意見でもありません。

この辺りの書きぶり・表現の問題だけですが、少し工夫していきたいと思っておりますので、よろしくお願ひします。

というような方針で、それぞれの御意見を反映していく、また、誤字脱字に属するところや表記の工夫に関するところについては、御指摘いただいたとおりに直させていただくということで、まずは、このように意見を整理して出させていただくということによろしいのでしょうか。

それでは少し修正すべき点等ございましたので、いただいた御意見を基に加筆修文をさせていただきます。内容については御確認いただいた方がいいかなと思っておりますので、一度修正いただいたものを、各委員のところにお届けして、御意見があれば、いただいたものを最終的には、事務局で修正させていただき、最後は大変恐縮ですが座長に御一任をいただいて最後取りまとめさせていただき、そんな手順でこの意見を整理したいと思っておりますが、よろしいでしょうか。

最後はすいませんお任せをいただくということで、その前に一度はやはり事務局から最終案

を出していただくということで、御面倒ですけれども、よろしく願いをいたします。

それでは以上をもちまして有識者会議としての今後の進め方、決定とさせていただきます、対面でこうした形でお会いするのは最後ということですので各委員から、今回御参加いただいた、御感想や最後の御挨拶を一言いただければというふうに思います。

(杉岡委員)

2回ぐらいオンラインで参加いたしました。リアルとオンラインとのハイブリッドでの開催の調整いただいたことを事務局の皆様にご感謝申し上げます。

自分自身はこれまで消費者行政については当事者意識をもって見たことなかったなという反省をしながら、この1年間色々な文献を読ませていただいて、非常に前向きな、これからの時代を見据えた議論ができて非常に充実した報告書になったのではないかなと思っています。

その中でも特に今日も言及しましたが、市町村の実際のリアルの声を聞いていただいたこと、また、すべての意見が集まったかどうかは別として、アンケートでしっかりと現実のファクトと見ていただけたことが、とても現実的な意見の整理が大きな根拠になったのではと思います。

とはいえ、先程新川座長がおまとめいただきましたが、時代の変化が激しいので、おそらくこの意見の整理が出て、審議会にも報告され、周知されるときにまた新たな課題が多分出てきてるだろうと考えられますので、これに限らず府におかれましては、1年ぐらいで多分更新していくようなイメージでないといけない時代認識だと思っていますので、引き続き不断の見直しをお願いしたいということを申し上げ、謝辞といたします。

(曾我委員)

私もお礼ですが、事務局の皆様と委員の皆様にご大変お世話になりました。ありがとうございます。

2つありまして、私も杉岡委員と似ているところがあるかもしれません。否、それ以上に消費者行政に関して今まであまり勉強したことはありませんでしたが、今回を機に少し見て、やはり歴史があって蓄積もあってというのを一方で思いましたし、他方で、今現時点の動きが非常に激しくて、その難しさもあるというところを感じました。私は行政のあり方を考えることが専門ですので、課題に対してどういう体制を作っていけるのかということで、選択肢まではお示しできたと思います。ただ、この後どういうふうにそれぞれの市町村が選ばれていくのかということ、あるいは、現状のいろんなバリエーションがあること自体について、私は研究者として、なぜこういう違いがあるんだろうか、なぜこの市町村はこれを選んでいるんだろうということを説明したいということを相当強く思いますが、しかしなかなか上手い説明が見当たらないところです。今後、この報告が影響するようなことを含めて、また変わっていくところがあると思います。いずれにせよ、対応を迫られるというところはあると思うので、市町村の体制が変わっていくところがあるのだらうと思います。それをどのように捉えていけばいいのかについては、今後とも研究者としても見続けていきたいなと思っています。

そういう意味で、消費行政という部分と行政体制という部分に関して、非常に関心を喚起さ

せられたということで、また今後とも見ていきたいと思っています。

(田中委員)

最初、有識者会議のメンバーの委員ひとりとして出席することにすごく怖気づくところがあり、緊張して参加させていただきました。その中でいろいろと思いを伝えたりして、このような形にさせていただいたことについて、委員の皆さんと事務局にお礼申し上げたいと思います。

第1回目の時に自己紹介を兼ねていろいろお話したのが一番長い発言だったかなと思いますが、あの時に、消費生活相談・相談業務について皆さん御存知ないので、そもそもどんな業務なのか、それを府と市町村でどう分担するのか、そういったことがメインテーマになるのかと思い、夢も含めて語っていたことを思い起こします。

今回の形になった意見書は、器の部分といいますか、組織の作り方について、それぞれの市町村に、必要なその時に役に立つようなヒントが色々あるのかなと思います。その部分については少し嬉しく思いながら今日の日を迎えています。

ただ中身のところで、相談業務をどんなふうに担い合うのかは、その次の部分になると思いますし、並行して出てきたデジタルトランスフォーメーションの仕組みが今後、数年後にもう始まるという流れの中では、この意見書をベースにして市町村の連絡会議的な場で更に練られた形になっていく、そんなふうな役に立てばいいなあと思っています。

(谷本委員)

まずは、色々勉強もさせていただき、皆様方と色々意見交換させていただいてありがとうございました。

私自身は府の消費生活審議会の委員を割と長く務めていて、そこは府としてどのような政策を行うかを考えていく場ですが、今回のこの有識者会議では、もっと実際の現場の市町村の状況とかをいろいろ教えていただきました。結局はそういう現場がまずベースにあった上で政策を考えるのは当然のことですが、それを何回かの会議で知ることができましたので、これを今後、府の審議会の方でも活かしていければいいかなと思いますし、今回の意見の整理についても、審議会の方で何らかの形で反映させていければと思います。

結局、この会議でしみじみと感じたのは、本当に現場で、相談員の生身の人間の方々が、困っておられる相談者、特に高齢者の方とかを中心に対応されているということが、まずは前提になるんだなということです。

研究において私は消費者法を専門にしているわけなんですけど、EUでどうかとか、ドイツでどうかとか、そういう比較法とかもやるわけですが、結局は本当に現場なんだろうな、法というのはそういう現場にどういうふうに対応していくのが前提なんだなっていうことを、ひしひしと感じております。

今回のこの会議も対面で開催していただいて、委員の皆様方や職員の方々と実際にこの現場で色々お話をさせていただいたところが、一番意見交換がやりやすかったですし、本当に考えることができたというふうに思いますので、国の消費生活相談のDXにおいてもそれで

全てが解決できるわけではなく、やはりその現場がどういうふうに感じているのかということを中心と考えていかなければいけないなっていうことを、改めて考えさせられました。

(新川座長)

最後に私から一言、皆様方の活発な御意見のおかげで、ここまでまとめ上げることができ、大変ありがたく思っています。

消費者行政そのものの枠組みをどう組み立てていくのか、自治事務としては実はそれほど大きな蓄積があるわけではなく、追加的に仕事が増えてきたというところがあります。もう一方では、国全体での消費者行政・消費者政策そのものについて言えば、戦後一貫して極めて大きな社会問題であったという部分もありました。そしてそこに様々な市民運動、民間団体等々も関わりながら、今日の消費者行政というのができ上がってきました。その中で、消費生活相談員の仕組みや民間の消費生活アドバイザーのような仕組みが発展してきたという経緯があります。

その中で改めて社会経済の変化があり、とりわけ消費生活そのものの構造が大きく変化をする中、これまでの問題解決の仕組み、それ自体の意義は大きいのですが、同時にそうした消費者生活相談という仕組みやそこでの権利救済、更には未然予防、場合によってはそのための啓発教育、こういう仕組み自体を大きく組み替え、そして考え直していかないといけないところまでは、多くの方々の共通認識としてはあります。それをどのように、それぞれの地域での、それぞれの暮らしに即しながら、それぞれの行政、とりわけ、地方行政の中で実体化・実装化していくのか、これは極めて大きな課題ですし、実は今のところ誰も正解を持っていないのではないかというふうにすら思っています。

そうした問題に対して消費者庁・消費者委員会もそして広く消費者問題にかかわる多くの関係者全体にとってもそうだと思うのですが、このように京都府でこうした議論をしていただいたこと自体、大変ありがたく思っていただけではないか、そして、今後に向けての重要な一石になっていくのではないか。この波紋は大きく広がるのではないかなと勝手に思っています。

もちろん、限られた時間、限られた回数で議論してまいりました。色々足りないところがあることは承知をしています。私どもの議論が、地方消費者行政体制の議論ですので、どちらかというと府が何をするか、市町村が何をするか、どういう組織がどういう課題で、どういう権限でどういう連携でどんなふうに事務を執行するというような、そういうところがどうしても中心になってしまいました。実際の消費者とのインターフェースであるとか、あるいは、そこでの様々な地域の組織の関わりからこういうものをどう考えていくのか、そこで実際に働いているその現場にある人たちのそれぞれの人的な資源の状況などをどう考えていくのか、そこまではとても議論に入れる余地はありませんでした。

ただ、それらについても、この意見の中でも、最後の方で言うていただきましたように、むしろここから色んな問題を次々発見し直し、そして解決をしていっていただく、そういう貴重な機会にしていただければということでもありました。その点でも、大変重要な一石を皆様方

と一緒に投じたということで、ここは自己満足をしておきたいと思っております。まずは本当にここまで委員の皆様方にいろいろ御協力いただきましたことを改めてお礼を申し上げますとともに、この間、事務局の皆様には大変御苦勞おかけしてしまいました。事務局の皆様方にお礼を申し上げ、私からの感想にさせていただきます。