2021年4月28日　参議院地方創生及び消費者問題に関する特別委員会

 会議録抄　　一般質疑

**○岸まきこ**　立憲民主・社民の岸真紀子です。質問の機会をいただきまして、ありがとうございます。

　私、昨年の秋からこの地方創生・消費者問題の特別委員会に所属することとなりまして、そこからこの委員会であったり党の消費者部会でこの消費者庁における消費者行政についての知る機会が増えました。その知る機会が増えて思ったことは、こんなにも住民にとっての消費者行政の重要性があるんだということを感じています。言葉は悪いですが、地味だけど大事な役割を担っていて、役所としての存在意義の原点と言ってもいいのではないかと考えるほどです。しかし、注目度がされにくい。先ほど地味という言葉を使いましたが、地方の行政の中でこの消費者行政について軽視されている分野ではないかと感じることがあります。

　そこで、今日は、どうすればこの地方の消費者行政を生かしていけるかという観点で質問させていただきます。

　最初にお伺いしたいのは、直近の全国における消費生活センターの設置箇所数をお伺いいたします。

○片岡進　消費者庁審議官　お答えいたします。

　消費生活センターは、消費者安全法上必置とされております都道府県を始め、全国の政令市で設置されておりますほか、政令市を除く市区町村の六三・六％を占める千九十五の市区町村で設置されているところでございます。

**○岸まきこ**　ありがとうございます。

　今御回答いただいたとおり、ほとんどのところ、約千七百の千九十五の市区町村で設置をしているという実態にはあります。ですが、実際を見ると、なかなか、予算が限られていたりしているという実情があるのではないかと考えます。本来であれば、地方消費者行政は自治事務です。法定受託事務ではなくて自治事務なので、自らがやるということが大事になってきます。自治体自らが消費者行政に予算であったり人をきちんと重点配分しなければなりませんが、最初に問題提起をしたように、注目度が残念ながら低いのではないかと考えられます。私自身も市役所の職員であった経験がありまして、残念ながら、その消費者行政に携わる職員のモチベーションであったり、そもそも知識がなかなか難しいというような課題があります。

　そこでお伺いしたいのは、もっとこの地方の消費者行政を高めるためには消費者庁としてどう対応していくかというのをお伺いいたします。

○片岡進　消費者庁審議官　お答え申し上げます。

　どこに住んでいても質の高い相談、救済を受けられる体制の構築のため、消費者庁では、消費生活センターの設置や消費生活相談員の配置促進など、地方消費者行政強化交付金や国が直接行う事業を通じて地方公共団体への支援を行ってきているところでございます。

　令和三年度におきましては、この取組を更に強化するため、強化交付金を活用した自治体間連携の推進や相談員のメンタルケアの取組の支援、また、担い手確保や質の向上のため、消費者庁による相談員育成事業の強化や国民生活センターにおけるオンラインを活用した相談員の研修、さらには相談員の負担軽減にもつながる全国消費生活情報ネットワークシステム、ＰＩＯ―ＮＥＴのデジタル改革などに必要な予算を措置したところでございます。

　これらの取組を行うことにより、地方消費者行政の更なる充実強化を図ってまいりたいというふうに考えてございます。

**○岸まきこ**　今御回答いただいたように、消費者庁として予算もきちんと格付をして、積極的に自治体の方に投げかけていただいて推進をしていくというお話でした。

　自治体が、本来であれば、もっともっと消費者の、特に消費生活相談員の話を聞けば、いかにこの消費者行政というのが大事であるというのが分かるんですが、なかなか、残念ながら小規模の自治体を中心に職員のマンパワーというものが限られていまして、兼業ですね、いろんな仕事を兼務している職員が消費者行政を、一端を担っているというような実態もあって、進んでいかないというか、むしろ、これが本当に、そこの自治体の首長ですね、町長とか市長とかに大事なんだということを訴えるほどの力というか材料が少ない、限られてしまっているのではないかと感じることがあります。本来であれば、さっきも言ったように、自分の自治体での地方の消費者行政をもっともっと高めていくというのは、引き続き消費者庁からも訴えていただきたいんですが。

　それと一方で、先ほども言いましたように、小規模の自治体で補完性の原則というふうに、やっぱり住民に一番近いところの自治体が行政を担うというのが原則ですが、そうはいっても、予算も人も限られている中ではなかなか難しいと。結局、その補完性の原則が地方自治体の職員を苦しめているという実態もあります。

　今も都道府県が市町村を補完している、この消費者行政ですね、補完しているとは思いますが、私は、もっともっと都道府県が市町村をカバーしていただける体制が必要と考えています。実際問題として、先ほども言ったとおり、小規模自治体では職員の人数も限られていて、多様でかつ、この消費者問題というのは多様でかつ進化している消費者トラブルに対応しなくてはならないので、とても困難な実態にあります。行政が、そもそも行政の職員が把握していないのを相談員に担ってもらうというのはかなり矛盾していて、トラブルの解消に向けては困難を有する事態になっています。

　消費者センターを未設置のところもまだ、さっき千九十五って聞いたので、まだ残っています、未設置のところ。ここに更に設置すればいいんでしょうけど、設置しても形だけの設置じゃ余り意味がないので、この設置していないところとか、設置していても消費生活相談員を配置していないところというのは、やっぱりそこの都道府県がその市町村を補えるような体制づくりというのが私は重要だと考えています。その方が、都道府県の消費者問題に詳しい方がそこの未設置の自治体とかの消費者トラブルに対応する方がもっともっと知識が高まっていくし、本当の意味で相談に乗れると思います。

　そこで、大臣にお伺いしたいのは、都道府県がもっともっと市町村を補えるような国の予算付けをもっとするべきではないかということでお伺いいたします。

○井上信治　消費者及び食品安全担当大臣　地方消費者行政の充実強化を図るためには、都道府県と市町村がそれぞれの役割の下、密接に連携して取組を進めることが重要です。都道府県に対しては、相談、見守り、消費者教育など、地域の取組に関し市区町村への支援の充実や広域連携の促進などの取組を特に期待しています。

　このため、令和三年度では、地方消費者行政強化交付金において、都道府県の相談員の中で特に市町村の相談員に助言等を行う指定消費生活相談員の活動を支援するための経費、また自治体間連携に必要な経費、こういったものを交付対象として積極的に支援することとしております。

　地域の実情に応じ、都道府県と市町村の適切な連携が図れるよう、支援メニューの充実などに努めてまいります。

**○岸まきこ**　ありがとうございます。

　本当に、地方の自治体で消費生活相談員を配置したくても、そもそも相談員の資格を持っている方がいなかったり、やっぱり処遇が悪かったりしてなり手がいないといった問題もありますので、引き続きこういった指定消費生活相談員など都道府県でカバーしていただけるようなのをもっともっと促進をしていただければと思いますので、よろしくお願いいたします。

　次に、消費者センターに寄せられる一年間の相談件数と、主に多い相談というのは何なんでしょうか。教えてください。

○片岡進　消費者庁審議官　お答え申し上げます。

　二〇二〇年に全国の消費生活センター等に寄せられました消費生活相談の件数は九十三・四万件となっており、前年とほぼ同水準となってございます。

　相談の内訳を見ますと、二〇二〇年は架空請求に関する相談が減少した一方で、マスク関連などの新型コロナウイルス関連の相談等が増加をして、結果としては前年並みの水準となったところでございます。

　年齢階層別の相談件数をお答えいたしますと、高齢者の相談件数は全体の約三〇％、二十九歳以下の若者の相談件数は約一〇％となっているところでございます。

**○岸まきこ**　ありがとうございます。

　今お伺いしたとおり、一年間のこの相談件数は九十三・四万件とお伺いしました。ただ、これはあくまでも氷山の一角にすぎないと考えます。一部の評論を読むと、その相談件数の約二十倍は実際に被害に遭われている方がいるのではないかというような論文とかも拝見をさせていただきました。実際のその消費者被害とかトラブルというもの、特に、今お話にもあったけど架空請求とか、だんだん内容が複雑化していっているということも事実だと思います。

　私は、そのほかに一番気にしているのが、特殊詐欺を始めとする高齢者、先ほどもお話でいただきました、高齢者、三〇％が高齢者と話になっていました。この高齢者を狙う消費者トラブルというのは深刻であると考えています。判断能力であったり、拒絶能力ですね、断るということができる能力というのが低下した脆弱な消費者が狙われていて、毎日と言っていいほど新聞記事にこの高齢者の消費者被害というのが起きています。理由は様々ありますが、相談する相手がいないというのが大きな理由ではないかと考えます。孤立、孤独の問題です。

　政府は孤独・孤立担当大臣を新たに設置しましたが、消費者生活相談も連携するのが私は必要なのではないかと考えます。実際には、消費者がトラブルになったら今相談受ける体制ですが、その前に未然に防ぐというためには、やっぱり今消費者庁で行っている消費者安全確保地域協議会、いわゆる見守りネットワークですね、これがもっと地域の高齢者を見守る体制と連結させることによって、今、政府が掲げている孤独・孤立対策と併せていくのがいいのではないかと考えます。

　そこで、井上大臣にお伺いしますが、なかなか今はこの見守りネットワーク、協議会は全国でまだまだ設置数が少ないと聞いていますが、これを前に進めていくにはどうするかというのをお考えをお聞かせいただきたいと思います。

○井上信治　消費者及び食品安全担当大臣　消費者庁において各地域で整備を進める見守りネットワークは、自治体の消費者行政担当部局や消費生活センターのほか、福祉関係者、警察、民間事業者など多様な関係者が連携し、高齢者や障害者のほか、孤独、孤立の状況にある方など配慮を要する消費者の被害を防止する仕組みです。

　効果的に被害を防止するために、現場において実際に訪問や声掛けをする福祉関係者や、金融機関、宅配事業者などの民間事業者と、消費者トラブルへの対応に知見を持つ消費生活センターとの連携が有効となります。

　コロナ禍における新しい生活様式の広がりの中、見守りの重要性は高まっており、消費者庁としては、地方消費者行政強化交付金を通じた支援、地域の見守りに協力いただける団体の養成などの様々な施策を通じて、地域の実情に応じたネットワークが広がるよう取り組んでまいります。

**○岸まきこ**　大臣、ありがとうございます。

　今日は所管外なんですが、坂本大臣がその担当であり、隣に座っていますので、是非、井上大臣、これからも孤独とか孤立と消費者問題のトラブルを連携して取り組んでいっていただければというふうに思います。

　次に、契約の複雑化であったり、巧妙な特殊詐欺、ネットに至っては本当に難しい問題が山積していると感じます。

　こういった高度な専門知識に対応する消費生活相談員の処遇は自治体の非正規職員となっている場合が多く、雇用は残念ながら不安定、かつ、昨年の四月から新たに自治体の非正規職員の処遇改善として会計年度任用職員制度となったんですが、それでもまだ賃金は最低賃金に抑えられている状況もあります。

　会計年度任用職員の処遇改善というのはまた総務委員会とかで別な機会で質問するとして、今日は、その中でも民間企業への委託問題についてお伺いをします。消費生活相談員の民間委託です。

　二〇一五年の四月二十二日に地方創生・消費者特別委員会で江崎孝議員が質問の中で取り上げていますが、この民間委託で、特に営利を目的とする事業者に委託している自治体というのは現在あるのかどうかを再度確認させてください。

○片岡進　消費者庁審議官　お答え申し上げます。

　消費者庁において現在把握している限りにおきましては、相談、あっせん業務について、少なくとも一つの地方公共団体において営利を目的とする団体に業務委託を行っている例があると承知してございます。

**○岸まきこ**　今御答弁いただいたとおり、今もなお、営利を目的とする、要は株式会社ですね、株式会社にこの地方消費者の相談を委託しているところがあります。法律上ではこれ問題があるわけではないんですが、やっぱりそれでも様々な問題が潜んでいます。そのときの委員会でも問題の提起が江崎議員からはされていますが、弁護士からも問題視する声が続いている状況が現在もあります。

　民間委託は、やっていい分野とやっていけない分野があります。決して全部が全部民間に委託しちゃ駄目だというわけではありません。ただ、やっぱりこの消費者行政については、幾ら消費者庁としてガイドラインを出していただいているんですが、根本的な懸念は、株式会社等の営利企業の事業者に受託させるということの根本が解決されないというものを指摘せざるを得ません。

　どんな課題があるかというと、たくさんあるんですが、二つに絞りたいと思います。

　一つ目は、相談業務と事業者指導、そして啓発業務というのは一体の関係です。三つの分野ですが、全部つながっているはずなんですね。相談受けて、事業者指導をして、啓発業務というのは全て一体のものなんですが、残念ながら、民間に委託している、しかも営利の企業に委託していることによって、消費生活相談員と行政の職員は密な連携ができていません。

　なぜかというと、やっぱり偽装請負になるという問題点が残っています。なので、実際に、先ほど全国で一つの自治体がありますと言っていましたが、ここについては、同じフロアにいるにもかかわらず、間に壁を一応つくっていまして、近くにいても、相談で困難な事案とか、あっせんとか、あっせんじゃないです、指導をしなきゃいけないような、行政指導をしなきゃいけないような場合でも、一々、そばにいても話せない状況になっています。当然ながら、そうなると、自治体として事業者に対しての指導の文書を出すことが少なくなったり、様々な問題が起きています。庁内連携ができていないという問題です。そのため、行政が、先ほども言いましたが、悪質業者への指導であったり、住民の方にこんな問題がありますよという啓発活動につながっていないというのが一点目の課題です。

　二点目は、営利企業は、やっぱり株主配当もありますので、当然ながら利益を生まなければなりません。でも、消費者相談って利益があるないでやる問題じゃないんですね。困っている消費者に親身になって相談に乗って解決するための部署なんですよ。なんですが、この自治体の、受託した株式会社は、過去にですが、消費者から相談を受けた内容を一般的な企業向けに消費者トラブル防止を経営に生かす観点での有料セミナーを開始したという経過もあります。さすがにこれは今、市がやめるように言って行っていないようですが、やっぱり、この受けた内容とかを中立性、公平性を保てないという典型例が起きていたという事例です。ＮＰＯ法人への委託であれば、こんなトラブルは生じません。営利を目的とする企業、株式会社に委託しているからこそ起きている問題です。

　委託に当たっては非営利に限定すべきではないかと考えるんですが、大臣の見解をお答え願います。

○井上信治　消費者及び食品安全担当大臣　消費生活センターの事務の民間への委託につきましては、事務を受託する団体の専門性やノウハウを導入することができる場合も考えられ、消費者安全法上可能としております。一方、委託することによって消費生活センターの質が低下することは決してあってはなりません。

　消費者庁では、公正中立な事務の実施や関係機関との連携、必要な技術や知識を有することなど、最低限求められる条件について、内閣府令やガイドラインにおいて全国一律の制度的要件を示しております。特に、営利を目的とする団体を委託先とする場合には、これらの観点から慎重に判断することも地方公共団体に求めております。

　引き続き、地方公共団体において関係法令の趣旨にのっとり適切に対処されるよう努めてまいります。

**○岸まきこ**　大臣、ありがとうございます。そうなんです、質が低下してはならないというのを忘れちゃいけないというところです。

　自治体については、本当に、最初にも私言いましたが、自治体の中で、じゃこの地方消費者行政を大事に思っているかというところでいうと、予算を削っているんですね、昔に比べると。もうその時点で、やっぱり本当の意味での地方における消費者行政がいかに大事かという観点が残念ながら抜けているのかなというふうに感じています。それは自治体の努力が必要だと思うので、ここで議論するものではないと思いますが、こういったことをやっぱりなくしていくというのはとても消費者を守る観点でいうと大事なことだと思います。

　次からは、地方創生についてちょっとお伺いしたいと思います。

　最初に、この間、今、新型コロナウイルス感染症の対応として活用されてきた地方創生臨時交付金については、四月に入ってからも自治体が有効に使っている実態があります。先日も、ある自治体では臨時交付金を活用して、感染防止策として市内の飲食店に非接触型の体温計であったりサーキュレーターとかマスクなどの購入に支援をするというニュースがありました。地方で考え、地方で対策する、これこそが地方創生であると言えます。

　三度目の緊急事態宣言が出されて、総理も五千億円予算付けするとは言っていたんですが、これからも自治体から要望があれば引き続き予算を確立していただけるように大臣に要請いたします。大臣から御答弁をお願いします。

○坂本哲志　地方創生担当大臣　今委員おっしゃいましたように、今般、地方創生臨時交付金特例枠として、特別枠として事業者支援分五千億を措置を創設をいたしたところでございます。一方で、これまでに引き続き協力要請推進枠を活用いたしまして飲食店に対する時短要請に係る協力金を支援しますとともに、大規模施設への休業要請に係る協力金に対しましても支援を行うこととしております。

　お尋ねの財源についてでありますけれども、これまで令和二年度の補正予算及び予備費を逐次措置をしてきておりますけれども、今後、必要に応じて予備費も含めて適切に対応していきたいと考えております。これらによりまして、引き続き各自治体の取組をしっかりと支援してまいりたいと思っております。

**○岸まきこ**　大臣、ありがとうございます。

　自治体は、本当に長引いているこの地域経済支えるためにも、そして感染抑制するためにという、すごく悩んでいるところなので、引き続き寄り添っていただくようにお願いいたします。ただ、この臨時交付金の使い方なんですが、これ、その自治体によってどんなことに使うかというのは全くもって違うので、余り縛りを掛けないで、引き続き対応をお願いいたします。

　地方創生は本来自治体や地域が自ら考えてつくり出していくことなのに、残念ながら多くは大都市から売り込みに来たコンサルタントとか国のメニューに沿うような形のものになっていて、地方創生といいながら、金太郎あめのような状態になっています。これは残念なんですね。もっと自治体で工夫したものにしていくためにはどうやっていくか考えたときに、国が精査して交付額とか対象事業を決定しない方がいいんじゃないかというふうに考えます。例えば、一括交付金のように自治体の裁量度で使えるようにすべきではないかと考えますが、大臣、いかがでしょうか。

○坂本哲志　地方創生担当大臣　第一期目の地方創生のときはコンサルに頼むという傾向も見られましたけれども、最近はそれぞれの自治体が創意工夫しながら地方創生考えているというふうに思います。

　私たちの方で政策化しております地方創生人材支援制度というのがありますけれども、これに対しましては、各自治体それぞれ派遣が増えております。とりわけ、民間人材の派遣が二町村とか三町村だったのが、令和三年度は、令和二年度は七十七市町村になっております。こういった人材を含めて、やはりその地方に一番合った地方創生事業、こういったものが執り行われているというふうに思っております。

**○岸まきこ**　昨年十二月に出された第二期のまち・ひと・しごと創生総合戦略を見ても、ＤＸ、デジタルトランスフォーメーションとか脱炭素社会とか、あとはスーパーシティ構想などというのが例示されていて、それだと何か政策に似通ったものばかりになってしまうので、やっぱりもっともっと、時代の流れとはいえ、全国全ての市町村で似たようなことをしても意味がないので、本当の意味での地方創生として更なる改善をお願い申し上げ、質問を終わります。

　ありがとうございました。

○坂本哲志　地方創生担当大臣　委員長、済みません、少し、訂正を一つだけさせてください。

○石井浩郎　地方創生及び消費者問題に関する特別委員長　坂本大臣。

○坂本哲志　地方創生担当大臣　今、民間の派遣を二年度と言いましたけれども、令和三年度、五十四市町村が民間人材でございました。失礼いたしました。

**○岸まきこ**　終わります。