

# 消費者行政

## いまむかし

其の二

兵庫県立神戸生活科学センター(現・兵庫県立消費生活総合センター)

「現場の情報は、現場でしか掴めない。その一番大事な現場情報を行政は握らなくなった、あるいは避けるようになった、と思うんですよ」〈前号〉——と語るのは、元兵庫県県民政策部長で長らく消費者行政に関わられた藤原正治さん。今回は消費生活相談についてその思いを聞いた。

### 行革のうねり、そして現場への思い

#### Q なぜ行政は現場情報を握らなくなったのですか？

A その背景には行革があります。兵庫県では行革のプロセスのなかで職員が3割程度減らされていきます。そして阪神淡路大震災によって県の財政はさらに厳しくなります。消費者行政が花形行政だったときに予算がつかなくなった。つまり、定数が削られ現場に人手が足りなくなるうえに、2、3年で異動するのが役所です。だから核になる「消費者行政マン」が育たなくなるわけです。手間と人手が取られる“現場情報”に対する考え方も予算措置によって濃淡がでるのでしょう。こうした動きとは別に、消費者行政全体から見れば、正規職員を減らし、専門職としての相談員が育成され、配置されていきました。この点は、われわれ限られた行政職員が苦情相談処理をしていた時代に比べると、より効率的に多くの消費者被害を救済できるよう底上げになったんじゃないかと思えますね。

#### Q 反面、「一件処理」になりがち傾向はなかったのでしょうか？

A その点についても行政職員は現場を押えていなければだめだと思います。なぜ現場が大事かというと、実際に相談を聞いていると「これは根が深いな…」とか、「あれ？ この案件は規制の網から漏れるようになってんな…広報も早く動かんと追いつかんぞ…」という具合に勤が働くわけです。新聞記者や刑事と同じで、現場を踏まないとその勤が育たない。現場を知らないと何かが抜け落ちるんじゃないかというのが私の持論です。「忙しい、ややこしいから相



現在 兵庫県立芸術文化センター相談役の 藤原 正治 さん

談員さんに任せといたらええわ」と行政職員が思ってしまったら、拡大被害防止の端緒情報がただの1件処理で済まされてしまう危うさがあります。そこは行政トップが相談業務をどう考えているのか、ということに通じるのかもしれない。

#### Q 行革には民活導入の考え方もありますね。

A 確かに、行革の思想には「民に委ねられるものは、民に委ねて…」があります。より効率的で質の高いサービスを提供できればいいんですが、でも、消費者行政は県警や他部局とのネットワークが得意な人材が要やし、統計数字ではなく現場が命やと思うから、そこに対峙し続けないとだめになるんじゃないかな。迅速で血の通う施策とか、先々を見据えた発想がないといかんわけです。ですから、そこは民活といっても自ずと限界があるんじゃないかと思えます。

行政機構は大事なものは絶対手放しません。なぜか？それは現場を手放したら絶対に弱くなるからです。人材が育たないし、人も弱くなるんです。常に現場とつながっていることを意識しながら、仕事していないとあかんと思っています。運送業界に「ラスト・ワンマイル」という言葉があります。どれだけITやAIが進化して業務効率が悪くなくても、最後は人が人に届ける、その汗まみれのワンマイルを指した言葉です。消費者行政も主体性と誇りを持ってラスト・ワンマイルを担っていなければいかんし、そういう気持ちを持った人材を育てないとあかんのではないですか。

(聞き手・原田修身)