

消費者庁新未来創造戦略本部における JICA青年研修事業への取組について

消費者庁新未来創造戦略本部 仁木彩愛（にき・ささ）

はじめに

消費者庁新未来創造戦略本部（以下「未来本部」という。）は、政府関係機関の地方移転の一環として徳島県に設置され、同県を実証フィールドとした全国展開を見据えたモデルプロジェクトの実施やデジタル化や高齢化等の社会情勢の変化による新しい課題等に関する消費者政策の研究を進めている。さらに、国際業務の拠点として、国際消費者政策研究や国際シンポジウムなどの幅広い取組を展開している。近年、デジタル化の進展に伴い、消費者問題は世界共通の課題であり、次々と現れる新しい問題を迅速に把握し、的確に対応するためには、国境を越えた連携が不可欠であると考えられる。こうした背景から、未来本部では海外の行政機関との協力や人材育成が重要と考えているところ、その一環として、今年度には、JICA四国、鳴門教育大学、徳島県と連携し、タイの若手行政職員を対象としたJICA青年研修事業に取り組んだ。この事業は、アジア、アフリカ、中南米、大洋州、中東などの開発途上国の青年層を対象に、日本の経験や技術を理解するための基礎的な研修を行い、将来の国づくりを担う人材育成に協力するものである。本稿では、今年度の本研修事業に関する取組内容について紹介する。

本研修の目的と目標

本研修の目的は、消費者行政分野（消費者被害の防止に向けた体制整備、消費者安全の確保、消費者教育の推進等）又は地域開発などの地方創生分野に携わるタイの自治体や中央省庁における若手職員を対象に、DX・GX（※1）時代に対応した、日本における国・地方自治体の消費者行政や地方創生に関する経験・アプローチ手法を学ぶ機会を提供することで、タイの消費者行政の推進や地方創生を効果的に担えるようにすることである。

また、本研修の目標は、研修生が消費者行政や地方創生に関する知見を得て、それを活かしたアクションプランを作成し、所属組織で提案・実行することとし、本研修で得た知識を単なる学びに留めず、実際の政策や事業に反映させることを重視した。

本研修の内容

本研修の目的と目標を踏まえ、未来本部では、執務室の視察、日本の消費者行政に関する基本的な講義、消費者庁及び未来本部の取組の紹介並びに未来本部職員との意見交換を組み合わせた実践的な学びを提供する研修内容とした。

― 未来本部視察 ―

未来本部の執務室にて、先進的な取組を実際に見て学ぶ時間を設けた。未来本部は、消費者行政の新しいモデルを発信する場であると同時に、働き方改革の拠点としても注目されている。執務室におけるフリーアドレス制やペーパーレス化、会議時間短縮を目的とした立ち会議の推進、フレックスタイム制度、テレワークの活用など、柔軟な働き方を支える仕組みを紹介した。また、これらの取組は、職員のワークライフバランスの実現を目指すものであり、効率性と創造性を両立させる環境づくりの一例として、研修生の関心を集めた。

― 日本の消費者行政に関する講義 ―

消費者庁及び未来本部の取組の紹介
まず、「日本の消費者行政の歴史」というテーマで、主に戦後の日本における消費者行政について、消費者問題の移り変わりという観点から講義を行った。その後、「消費者庁及び新未来創造戦略本部の取組等」というテーマで、消費者庁及び未来本部の組織の概要や主な取組について紹介した。研修生からは、消費者庁が所管している法律の状況や、悪質な事業者に対する消費者庁の役割等、日本における消費者行政の仕組みに対する質問が多々あり、日本の消費者行政に関する制度的背景や消費者保護の

※1 DX（デジタル・トランスフォーメーション）：デジタル技術で人々の生活をより良いものに変革すること
GX（グリーン・トランスフォーメーション）：温室効果ガスの排出削減と経済成長の両立を実現するように社会変革すること

仕組みを学ぶ機会となったのではないかと感じた。

また、未来本部の取組の具体例として、「高齢者の認知機能障害に応じた消費者トラブルと対応策の検討に関する研究」「PIONEERを利用した消費者問題の傾向分析研究」「新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響による消費行動の変化等に関する研究」(※2)といった、消費者問題に対して科学的知見を活かした国際消費者政策研究を3つ取り上げた。

特に注目を集めたのは、消費生活相談のデータ活用事例である。ここでは、国民生活センターと全国の消費生活センターに寄せられる消費生活相談情報を集約した「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIONEER)」のデータが活用されていることが紹介された。PIONEERとは、年間約90万件に及ぶ消費生活相談を一元的に管理する国内最大級の情報基盤であり、消費者被害の把握や政策立案に不可欠な役割を果たしている。さらに、相談内容を科学的に分析することで、生活実態やトラブルの傾向を明らかにし、行政施策に結びつける仕組みが整備されている点は、研修生にとって非常に新鮮な学びであり、強い関心を示していた。「自国でもこうした情報基盤を構築できれば、消費者被害の防止や政策形成に大きく役立つ」といった声が寄せられ、積極的な質問が相次いだ。このような研修生の反応を見ると、タイではDXが比較的進んでいることもあり、データを活用した行政運営への期待が高いことがうかがえた。

一方、官民連携による研究実施の一例である「新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響による消費行動の変化等に関

する研究」は、生活協同組合の宅配網を活用し、独自のアンケート調査を用いて、感染拡大期における消費行動や生活変化を把握していることが説明された。こうしたアプローチは、単なるデータ収集に留まらず、生活協同組合という地域密着型のネットワークを活用することで、迅速かつ広範な情報を得ることを可能にしている点に特徴がある。タイでは、官民連携の重要性を感じながらも、制度面や信頼関係の構築に課題があり、なかなか進展していない現状がある、と研修生からの意見があった。行政の枠を超え、民間組織と連携して社会課題を把握する本事例における手法は、今後の政策形成過程における参考になったのではないかと思う。また、このように行政と民間が協働し、非常時における生活者の実態を迅速に把握する仕組みは、タイの消費者行政における今後の具体的なモデルケースとしても強い関心を集めていた。

本講義を通じて、課題解決には単一の方法ではなく、既存のデータ基盤を活用するアプローチや、官民連携による地域ネットワークを活用するアプローチなど、複数の手法が存在することを学んでもらえた点は非常に意義深かったのではないかと考える。

― 未来本部職員との意見交換 ―

意見交換は、研修生と未来本部における地方自治体からの出向者が、それぞれの出身母体や自国の事例を交えながら、消費者行政を中心に幅広い分野で意見交換を行った。我々も学ぶことが多く、タイの研修生からは、電子商取引サービス提供者に事前の届出を義務付けている点、オンラインでの購入を取り消すことができるクーリング・オフの制度がある点などの紹介があ

り、消費者行政のあり方の違いを実感することができた。さらに、タイにおける子どもの保護や育成に関して、現在のみならず将来の暮らしや雇用を見据えた長期的視点で施策を進めている点は、今後の課題対応において大いに参考となるものであった。なお、タイも日本と同様に人口減少や少子高齢化、地方創生、地域格差、子育てなど多くの課題を抱えており、日本を「課題先進国」として強い関心を示していたことが印象的であった。一方で、タイでは公務員の人手不足や地方分権、官民連携の遅れが顕著であり、日本の現状や取組に対する興味は非常に高かった。こうした意見交換を通じ、両国の取組や共通課題、制度の違いを知ることができ、貴重な機会となるとともに、今後の連携の可能性を考える契機ともなり大変有意義なものとなった。

おわりに

本研修は、DX・GX時代に対応した消費者行政及び地方創生の推進という目的に沿って実施され、研修生は日本の制度や実践事例を理解し、自国での政策形成に活用するための知見を得ることができた。さらに、研修の目標であるアクションプラン作成にも取り組み、学びを実践につなげることに挑戦できた。本研修は、国際的な課題解決に向けた連携と人材育成の促進に資する有意義な取組であったといえる。

未来本部は、こうした国際的な人材育成を通じて、消費者行政の高度化と地方創生の推進を図り、国際社会との連携を今後さらに強化していきたい。

※2 (参照) 消費者庁ウェブサイト<https://www.caa.go.jp/policies/future/icprc>