

令和 7 年度行政事業レビュー 公開プロセスにおける論点
「地方消費者行政人材育成事業」

令和 7 年 6 月 26 日

消費者庁行政事業レビュー推進チーム

1. 社会環境の変化を踏まえた消費生活相談及び相談員の在り方の検討

- 本事業を検討する前提として、高齢化の加速、独居化の進展及びデジタル技術の進化といった環境変化の中で、人による対面でのきめ細やかな対応と AI 等のデジタル技術を活用した効率的な相談対応をいかに組み合わせるべきか等、消費生活相談の今後の在り方をどう考えるか。
- また、消費生活相談の今後の在り方を踏まえた際、消費生活相談員に求められる役割と働き方はどうあるべきか。

2. 事業目的に見合った手法の妥当性

- 消費生活相談員の担い手を確保するための取組として、現在の手法（資格試験対策講座及び相談員養成講座の実施）は妥当か。
- 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の担い手を確保するための取組として、現在の手法（消費生活協力員・協力団体養成講座の開催）は妥当か。

3. 成果目標等の設定の妥当性

- 「本講座を通じた消費生活相談員資格取得」という短期アウトカムについて、達成率が低下している状況をどのように評価すべきか。より適切な短期アウトカムはあるか。
- 「講座の受講者の消費生活センターへの就職・内定」という中期アウトカムについて、より適切な中期アウトカムはあるか。
- 上記のほか、事業目的に照らし、より妥当性のある成果目標の在り方・設定として、どのようなものがあり得るか。また、定量的な成果指標として、どのようなものを設定し得るか。

4. 事業の効率性

- 計画的な事業運営が行われ、効率的な事業となっているか。
- 消費者庁が実施する他の事業等（※）と相乗効果が得られる事業となっているか。

※ 消費者庁では、消費生活相談員の処遇改善に向けた地方公共団体への働き掛けを繰り返し実施するとともに、地方消費者行政強化交付金等を通じ、地方消費者行政の支援を行っている。

また、独立行政法人国民生活センターと共に、消費生活相談 DX として、消費者の自己解決に資する消費者トラブルFAQサイトの整備、チャットボットの導入実験を実施しているほか、全国消費生活相談情報ネットワークシステム（PIO-NET）におけるナレッジの提供、入力項目のサジェスト等の機能強化を通じ、消費生活相談員の業務負担軽減等に取り組んでいる。

以上