

# 令和7年度消費者庁行政事業レビュー公開プロセス

## 取りまとめコメント

事業名：地方消費者行政人材育成事業

### 【取りまとめコメント】

#### 概況

消費者安全法は、地方公共団体における地方消費者行政の推進を掲げており、本事業は、国による地方公共団体の支援という位置づけにある。

地方公共団体による消費者行政の施策は、まず都道府県・市町村に消費生活センター（以下「センター」という。）を設置し、そこに消費生活相談員を配置して消費者の抱える問題の解決を図ることを基軸としており、全国でのセンターの数約 850 箇所、相談員の数約 3,300 人、また相談の受付数は年間約 90 万件となっている。また、別途の消費生活協力員・協力団体の活動においても、4,000 件の委嘱実績がある。

#### 現状の課題と取るべき対策

消費生活相談は、年間約 90 万件程度で高止まりしている状況が続いており、相談者の約 3 割は 65 歳以上の高齢者である。また、相談の内容は、架空請求や不審なメールに関する相談から、住宅リフォームや投資・副業に関する相談まで、様々である。

地方公共団体による消費者行政の現況は既述のとおりであり、実行体制として評価できる規模と思われる。他方、センターでの中心的役割を負う消費生活相談員に関しては、近年は「頭打ち」あるいは漸減傾向にあり、特に地方部において深刻な状況と聞く。従来は、主婦層が相談員の主たる担い手となってきたが、人手不足や共働き世帯の増加等を背景として、相談員の担い手確保が課題となっている。

相談員志望者のすそ野の拡大、相談員資格取得の支援といった既存施策を継続した場合においても、相談員の数の確保及び維持は、相当困難との見方もある中、まずは、より正確に実態を把握する方法を模索したうえで、成果目標等の指標として活用するほか、各人材の事業への関わり方や外部の知見の活用など事業の在り方についても、多角的に見直しを行うべきである。当面の対策として、有資格者の就業斡旋など、いわば取りこぼしの防止策を確実にとることに加えて、より抜本的な対策の検討が求められている。

そのひとつは、IT 技術の活用など相談処理の多様化、すなわち人（相談員）による対応とデジタル対応の棲み分けによる効率化ではないかと思われる。例えば、分野によっては AI 等を活用して対応し、一方、心のケアや地域における細やかな対応が必要な事案は人（相談員）が直接対応するなどの方法も考えられる。PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）のデータ等を基に、相談員の負担を軽減し、効率的な相談対応を目指すことを検討すべきものと思われる。

移動に困難を伴う高齢の消費者の増加やセンターへの来所や電話といった既存のアクセス手法を選択しない傾向のある若年層の出現といった「相談離れ」の現実がある中、日本語による相談が難しい在留外国人も含め、できるだけ多様な消費者の悩みへの対応を実現するためにも、メールやビデオ通話など相談の受け方そしてテレワークなど働き方の柔軟性の確保を含め、その相談処理過程のデジタル技術の活用による多様化を図ることは喫緊の課題であると思われる。

相談員とともに、消費生活協力員、消費生活協力団体の活動があり、委嘱を受けた協力員が、消費者の行動を見守り、何らかの異変を発見した場合に、注意喚起をしたり、情報をセンターに情報を繋ぐなどの措置が行われている。

消費生活協力員による見守り活動は、被害の未然防止、被害の深刻化の防止に有効な手立てとなっている。これは、センターの活動が、センターへの来所あるいは電話など、消費者の側からの接触を前提とする受動的な面があるのに対して、協力員の場合、消費者に接触しその状況に応じて即対応できるという能動的な性格を持っていることからくる成果といえる。国の施策として、協力員養成講座の実施等により、委嘱件数の増加及び見守り活動の強化を継続して図ることが望まれる。

センターの活動、そして見守り活動の広がり、その情報が集約されることで、国レベルの消費者行政にも資する側面があると考えられ、国が地方公共団体の活動を支援するという本事業の生い立ちに関わらず、国の側にもメリットを認めることができるものとなっている。

#### さらなる前進に向けて

##### ・各省庁横断的な対応

人口減少下での人材確保は他分野でも課題となっており、省庁間の協力は不可欠になりつつある。消費者庁が国民の消費行動に係る問題として取り組むものの、消費者庁単独では対応に限界がある場合に関係各省庁が合同で対策を協議できる場をあらかじめ設定し、複雑な問題に対して省庁横断的な対応を取る体制を整備すべき時期にきていると考える。

##### ・待遇の改善の必要性

地方消費者行政において最低限の相談員の数の確保を確かなものとするためには、その待遇改善は避けて通れない課題とみえるが、これを個々の地方公共団体の財源のみに委ねることは、消費生活相談の情報が国の消費者行政における重要な基礎情報であることからすれば必ずしも相当でなく、地方公共団体の消費者行政を後押しする立場から、既存の交付金の見直しを含めた支援の構想を検討すべきものと思われる。ただ、その際には、各地方公共団体の現在の消費者行政を、より効率的なものとする何らかの努力が要件として求めることになるように思われる。

## まとめ

地方公共団体の消費者行政の中であって、センター、消費生活相談員、消費生活協力員などは、まさしく「最前線」で消費者に対応する重要な役割を担っているものであり、働き手不足という環境にあっても、長期的に持続可能性を確保していく必要がある。

国として、行政サービスの「均霑<sup>きんてん</sup>」という視点も踏まえて、各地方公共団体の実情に即した実効性のある支援を継続していくべきである。その際、今後に向けて重視すべきは、「デジタル化の推進」、「財政面も含めた国の支援」、「省庁横断的対応体制の構築」の3点となるように思われる。