

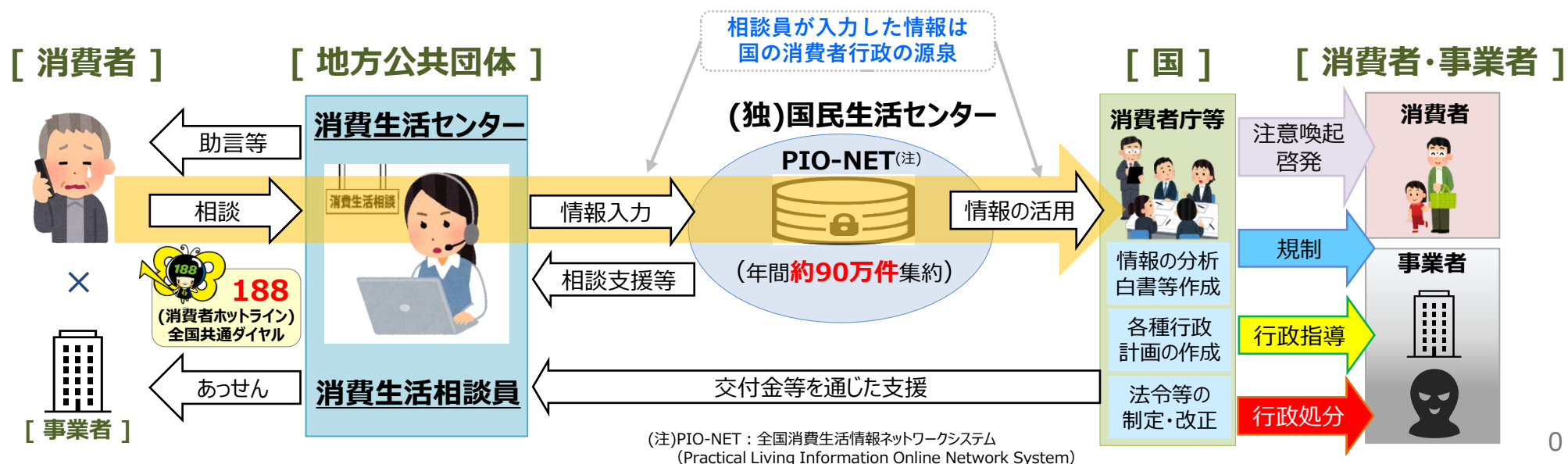
地方消費者行政の概要

1. 沿革・概要

- **消費者庁創設時（2009年）**、消費者安全法で都道府県、市町村の事務等を規定。
- **地方公共団体の主な事務**：①**消費生活相談・あっせん・情報収集等**、②**見守りネットワーク**を通じた高齢者等の配慮を要する消費者の被害防止・救済、③**消費者教育・啓発**、④**事業者指導・法執行**（主に都道府県）等。
- **消費生活センター**（注1）：**847か所**、**消費生活相談員**（注2）：**3,355名**、**年間約90万件の相談情報（うち、あっせん件数約10万件）**を集約。
 （注1）都道府県は必置、市区町村は設置の努力義務
 要件：①週4日以上窓口を開所、②消費生活相談員を配置、③電子情報処理組織その他の設備（PIO-NET）を配備
 設置数：都道府県：81か所、政令市：26か所、市区町村（除く政令市）731か所、広域連合・一部事務組合：9か所
 （注2）消費生活相談員資格試験（国家資格）合格者数：1,795名

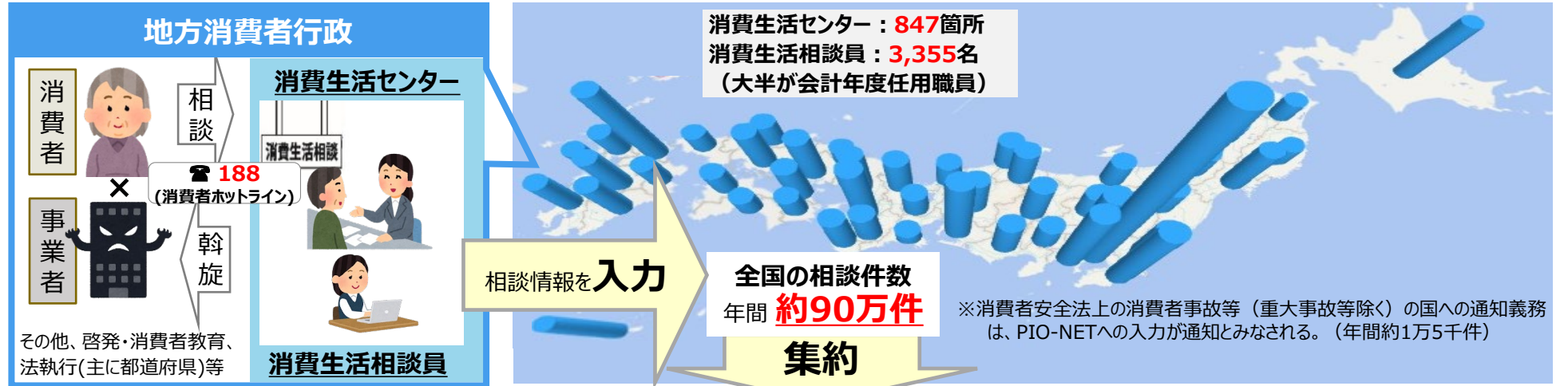
2. 国と地方の関係

- **地方公共団体**：**住民サービスの一環**として消費者からの相談対応や事業者とのあっせん等を実施。
- **国（消費者庁）**：地方支分部局を持たず、地方公共団体が実施する**消費生活相談に関する情報集約**を通じ各地の**消費者問題の実情把握**を行い、**それを基に政策を企画・立案・執行**。
- 相談員が聞き取った情報は、**国の消費者行政を支える基盤**であり、**現場の相談機能の安定・充実は、国にとっても不可欠な要素**。



消費者行政における国と地方との関係

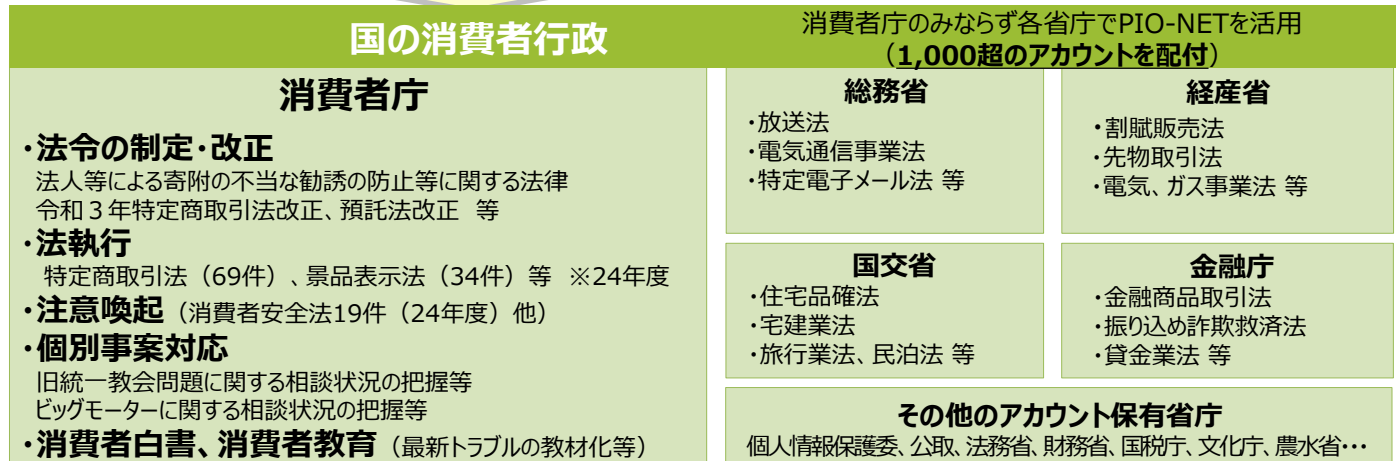
- 地方の消費生活センター等での相談で得られた情報は、PIO-NETを通じて国に集約。それを基に国（各府省庁）は行政処分、法令制定・改正、計画策定等を実施
- 消費者庁は自ら地方支分部局を持たず、地方自治体による相談事務遂行を通じて得られた情報により消費者問題の実情把握を行い、政策を企画・立案し、執行
⇒ **地方消費者行政の安定・充実、は、国の消費者行政の推進に不可欠な要素**



法律に基づく情報提供
(年間約500件)

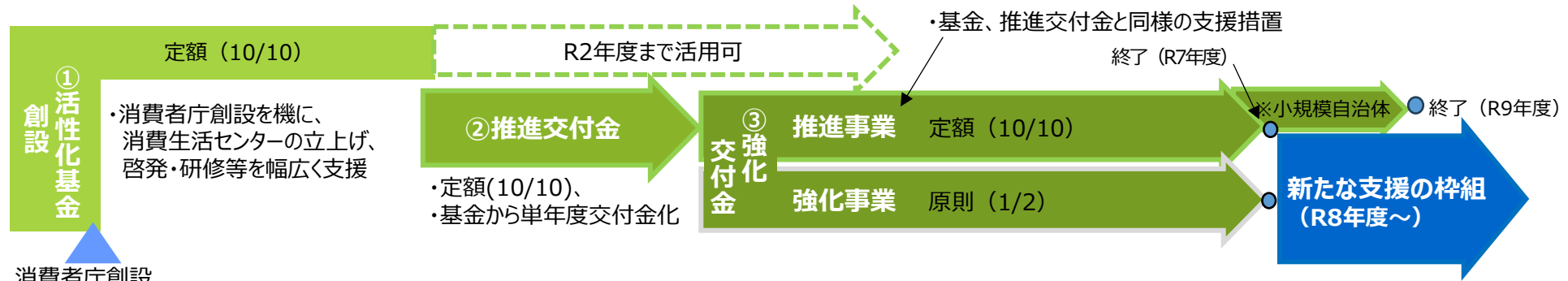
- 警察等：163件（24年度）
悪質な事業者の逮捕、摘発に貢献
(刑事訴訟法第197条第2項)
- 適格消費者団体：96件（24年度）
消費者契約法に基づく差止請求に貢献
(同法第40条第1項)
- 特定適格消費者団体：14件（24年度）
消費者裁判手続特例法に基づく被害回復関係業務に貢献（同法第97条第1項）
- 裁判所：7件（24年度）
民事裁判における訴訟資料として活用
(民事訴訟法第186条)
- 弁護士会：190件（24年度）
民事裁判における訴訟資料として活用
(弁護士法第23条の2)

国民生活センターの活用
・消費者へ情報提供(年間**68件**)
・省庁等へ情報提供(年間約**1,000件**)等

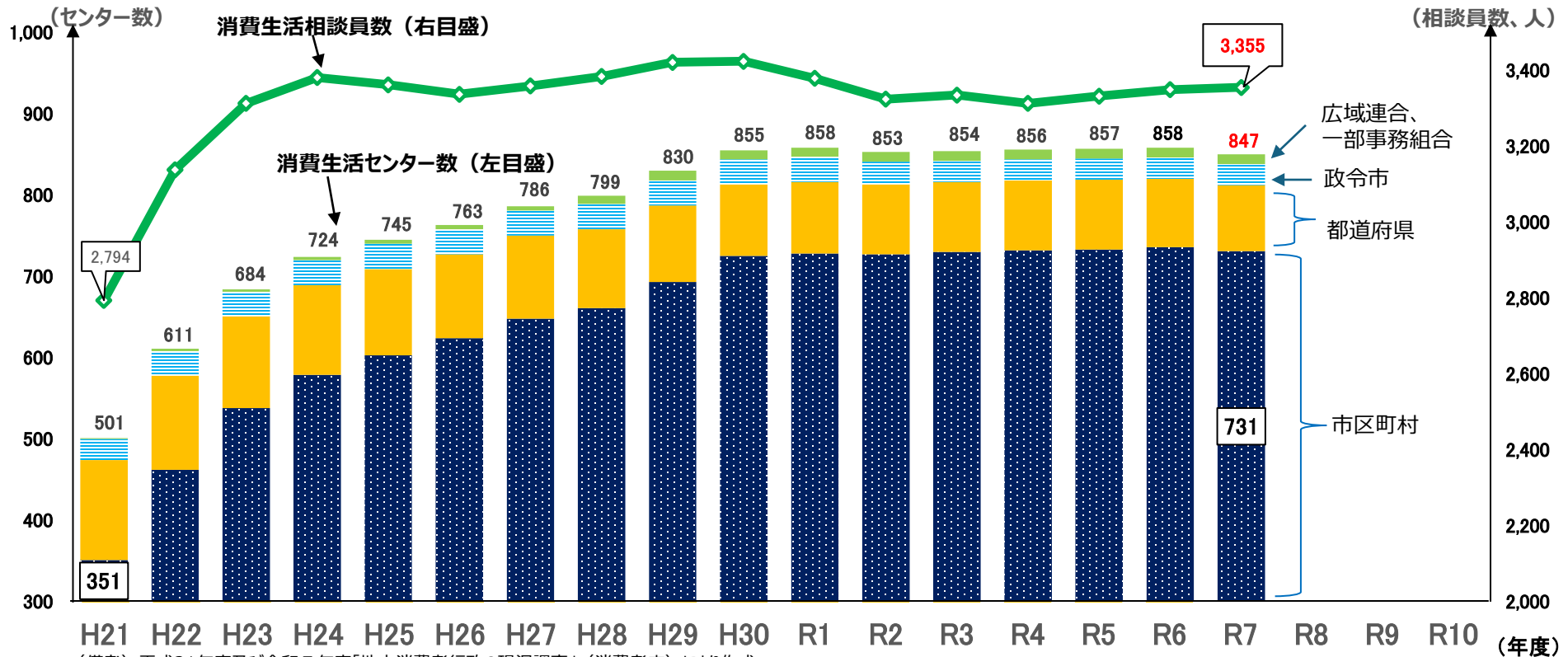


消費生活センター、相談員数の推移と財政支援の経緯

- 一連の財政支援の成果もあり、**身近な相談窓口（市町村の消費生活センター）**が大幅に増加。
- これまでの成果を基に、消費者行政を取り巻く環境変化に対応するための体制整備を進めていく必要。

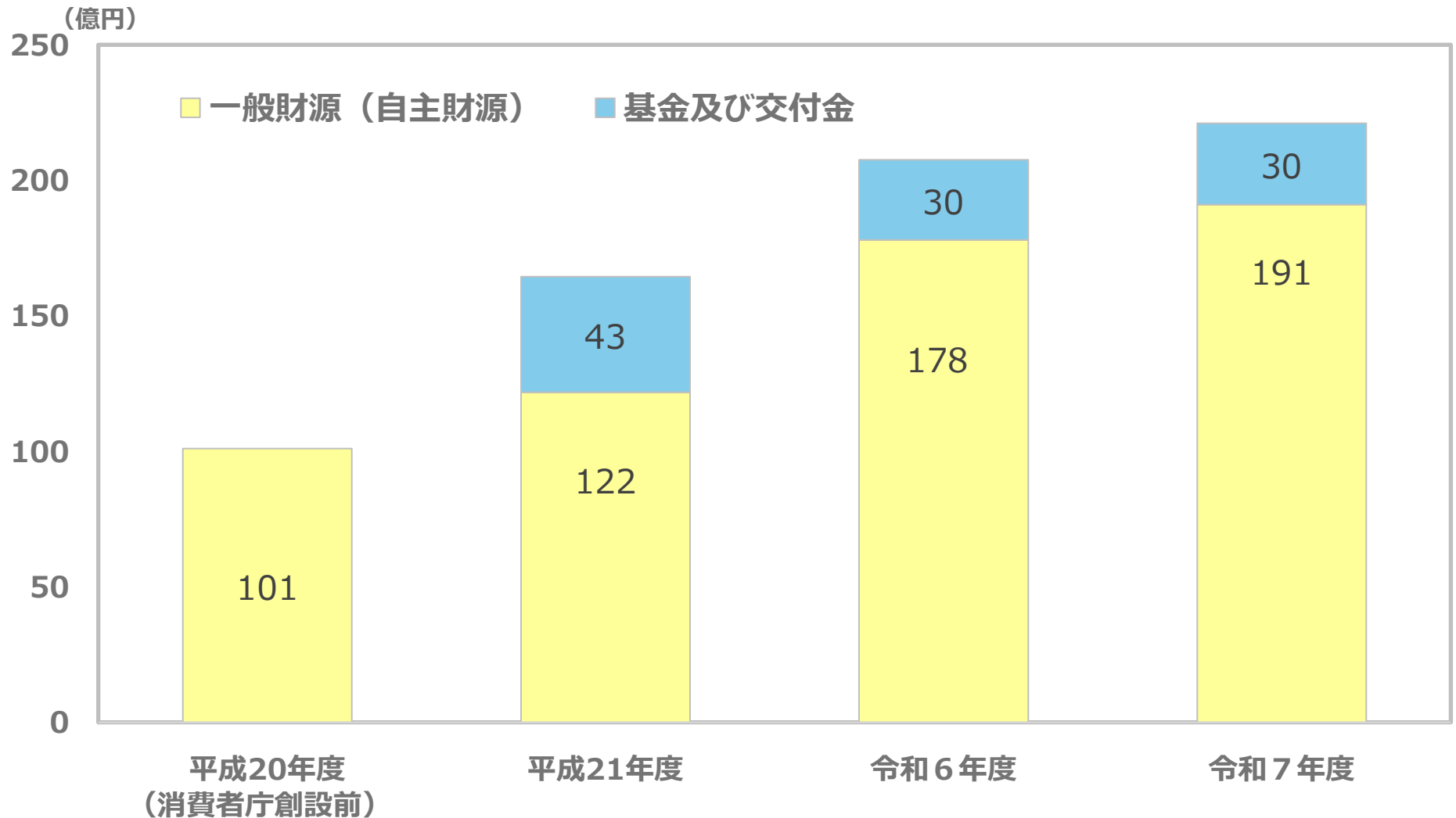


消費生活センターと消費生活相談員の推移



自治体における消費者行政予算の推移

- **自治体の消費者行政予算（一般財源（自主財源））は、**地方交付税措置の拡充や活性化基金・交付金といったこれまでの財政支援が呼び水となり、また、消費者庁からも繰り返し自主財源の活用を働きかける中、自治体の財源獲得努力により、**消費者庁創設前（H20）に比べて約2倍**になった。



地方消費者行政強化交付金の概要

令和8年度当初予算：15.0億円
令和7年度補正予算：17.6億円

平成30年度～令和7年度までの枠組み

令和8年度以降の新たな枠組み

地方消費者行政推進事業（補助率：定額）

平成20年度に創設された地方消費者行政活性化基金の流れをくむ地方消費者行政推進交付金と同様の支援措置として、令和7年度（人口5万人未満の市町村は令和9年度）まで活用可能（相談員人件費にも活用可）。

- 1.消費生活相談機能整備・強化事業
- 2.消費生活相談員養成事業
- 3.消費生活相談員等レベルアップ事業
- 4.消費生活相談体制整備事業
- 5.市町村等の基礎的な取組に対する支援事業
- 6.地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業
- 7.消費者安全法第47条第2項の規定に基づく法定受託事務

地方消費者行政強化事業（原則1/2）

1. 重要消費者政策に対応する地方消費者行政の充実・強化
 - (1) 消費生活相談体制の充実・強化
 - (2) 配慮を要する消費者（高齢者、障害者、外国人等）に対する相談・見守り体制の整備・運用
 - (3) 消費者教育・啓発への取組
 - (4) SDGsへの取組（エシカル消費、消費者志向経営、食品ロス削減等）
 - (5) 法執行体制の強化、事業者のコンプライアンス確保への取組
2. 国の重要政策に係る消費生活相談員等レベルアップ事業
消費生活相談員の研修参加又は研修開催の支援
3. 灵感商法を含めた悪質商法対策事業
 - (1) 消費者被害の防止・早期発見
 - (2) 消費生活相談等の機能強化

地方消費者行政機能維持事業

①相談機能維持・未然防止強化型（定額）

都道府県・市町村

相談機能維持、被害の未然防止活動強化を前提に、推進事業活用自治体が、消費者基本計画期間中（令和8～11年度）消費生活センター等の運営を継続できるよう支援（定額）

②広域連携推進型（令和11年度まで定額、その後原則2/3）

市町村

広域連携による消費生活センターの運営を支援（令和16年度までの間の措置）

③地方消費者行政推進型

市町村

従前の推進事業（活用期間の特例により令和9年度まで継続）

地方消費者行政機能強化事業

市町村

④相談・見守り連携強化型（先行実施）（原則1/2）

市町村

④相談・見守り連携強化型（原則1/2）

消費生活相談員が相談に従事しつつ、出前講座、見守り活動を行う者へ情報提供を行うなど、相談と見守りの連携強化や新たな役割、業務の高度化等に相応しい処遇の実現を支援

⑤広域連携強化型（原則2/3）

市町村

中心となる自治体の消費生活センターの機能強化を支援

⑥⑦担い手確保、人材育成・強化型（原則1/2）

都道府県（一部政令市）

都道府県による消費生活相談員の計画的育成・確保の取組を支援
SNSトラブルなど複雑・高度な相談に対応する者の配置等を支援

⑧重点課題対応型（原則1/2）

都道府県・市町村

✓ 既存の強化事業を改組。時々の重点課題への取組を支援

新たな支援の枠組み

平成30年度
(2018)

令和7年度
(2025)

令和8年度
(2026)

令和9年度
(2027)

令和10年度
(2028)

令和11年度
(2029)

令和12年度
(2030)

消費者基本計画（令和7～11年度）

今後の効果検証の方向性

- 課題、目標、成果指標を設定し、地方公共団体の皆様にも協力をいただき、アウトカムデータを収集し、効果検証を行う。
※あくまで現時点での案であり、今後、本公開プロセスでの議論や地方公共団体の皆様による協力の実現性などを踏まえて、具体的な設計を行う。

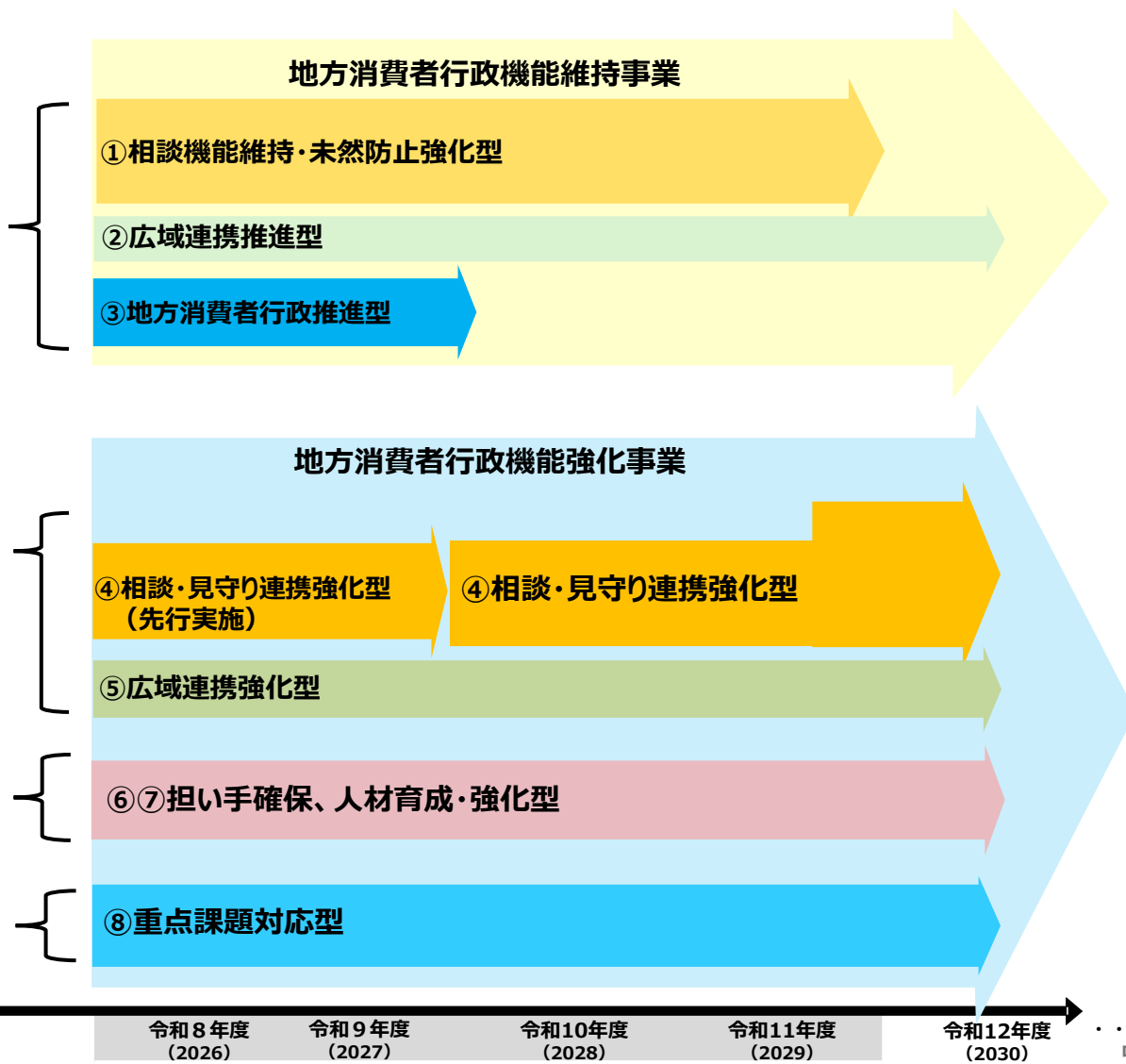
<主な事業メニュー別の課題、目標、指標のイメージ>

- ・課題：小規模自治体等での相談窓口の持続可能性
- ・最終目標：消費生活相談の機能維持
- ・指標：消費生活相談員配置市町村の人口カバー率

- ・課題：高齢化の加速、単身世帯増により、これまでの「待ち」の相談対応では救えない消費者が増加
- ・最終目標：見守りネットワークの活性化と消費生活センターとの連携による消費者への相談対応の充実
- ・指標：見守りNWを通じた消費者からの相談件数

- ・課題：人手不足、消費者トラブル高度化への対応
- ・最終目標：担い手の確保／相談機能の高度化
- ・指標：OJTを通じて相談員として採用された者／あっせん率

- ・課題：時々直面する政策課題に応じて設定
- ・最終目標：//
- ・指標：//



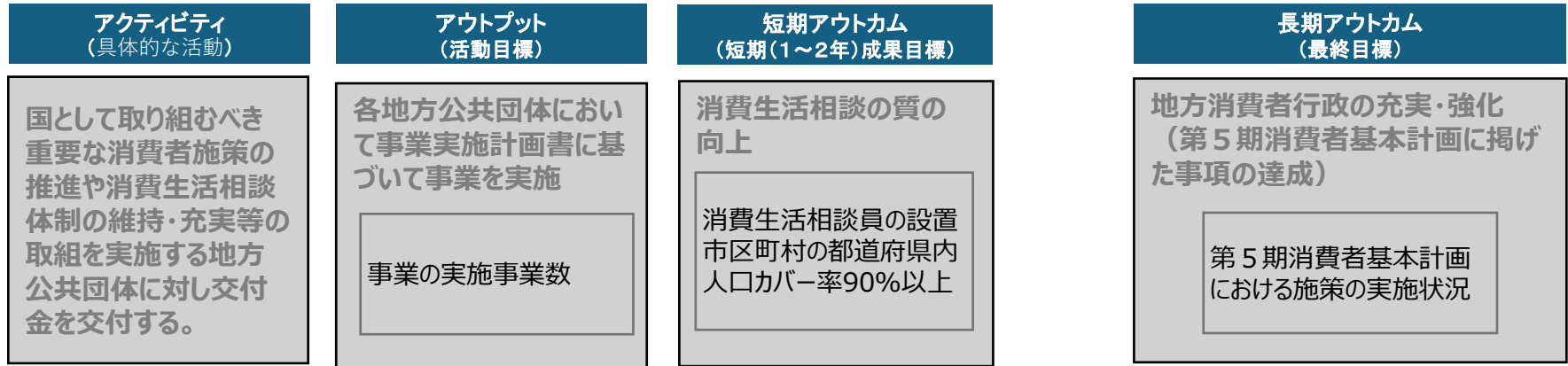
事業メニュー④⑤に関するロジックモデル試案

現状・課題

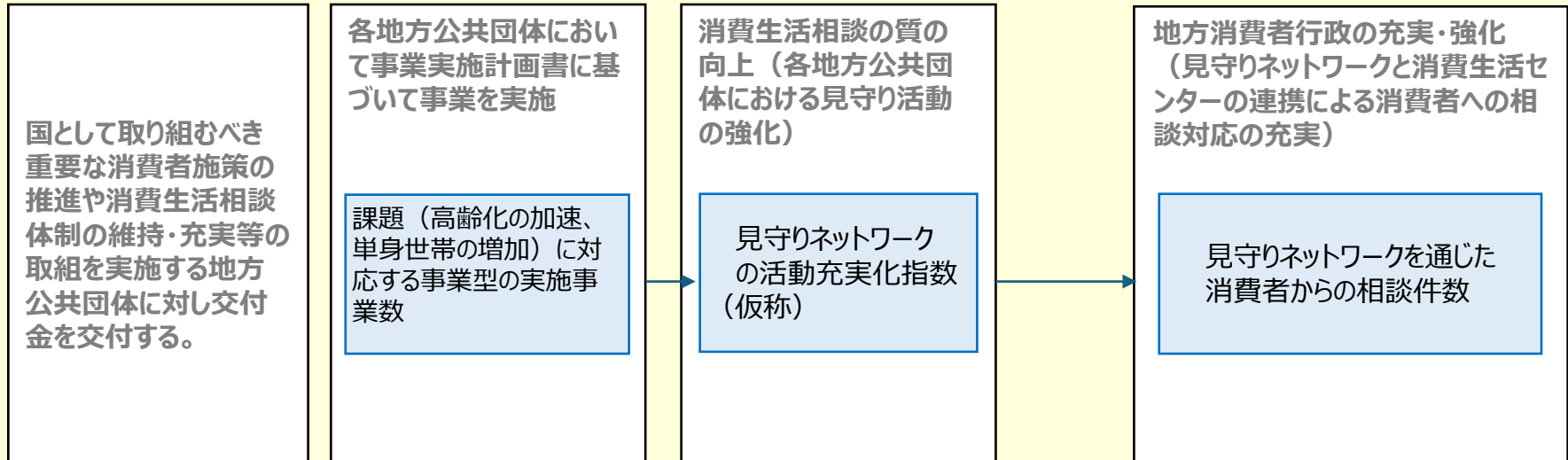
高齢化の加速、単身世帯増により、これまでの「待ち」の相談対応では救えない消費者が増加

<効果発現経路>

現在の枠組み

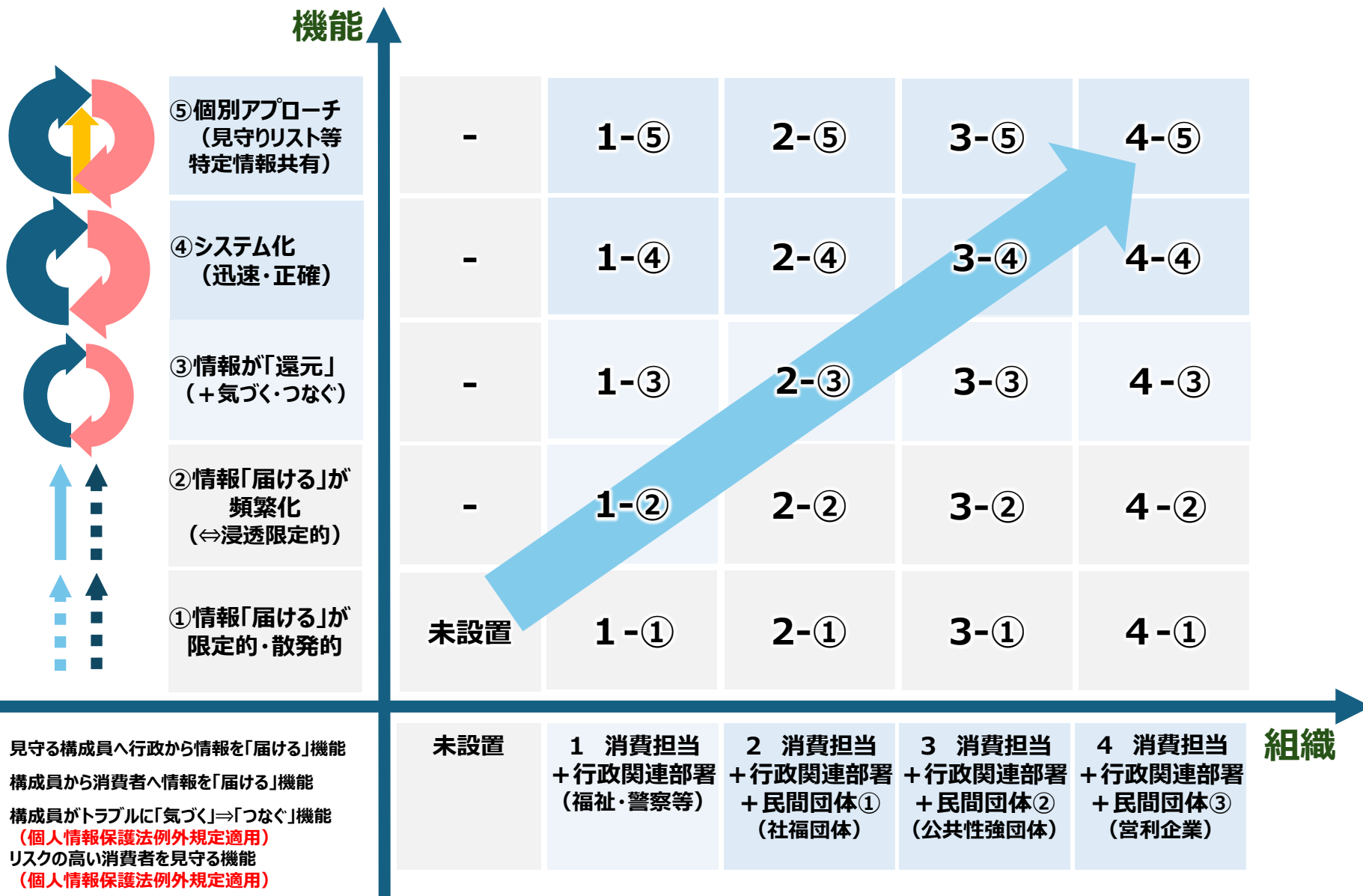


新たな枠組み

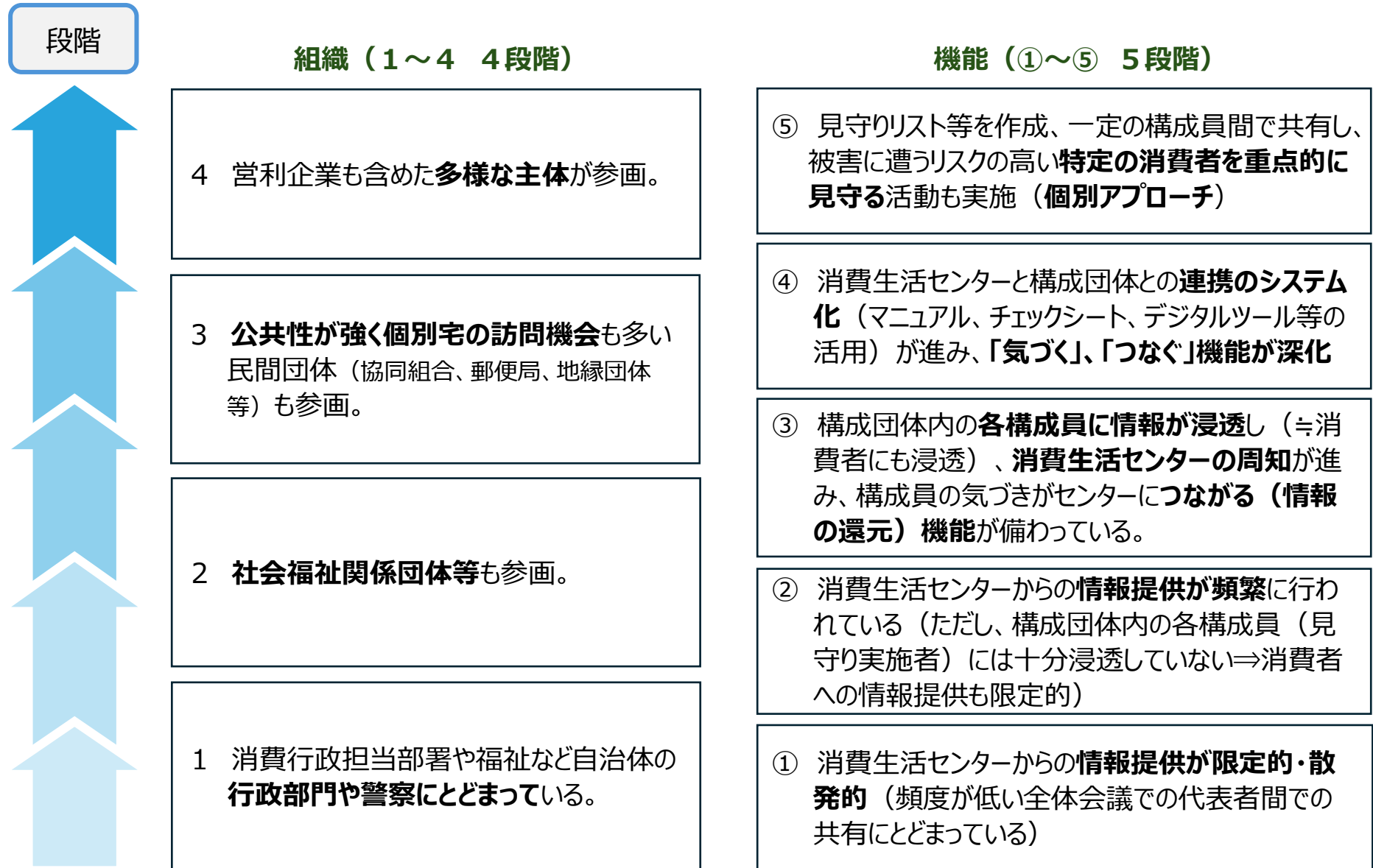


(④⑤)短期アウトカム指標のイメージ) 見守りネットワークの活動充実化指数 (仮称)

縦軸・横軸にスコアを付与して、合成指数を算出する。※但し、データ確保のための手法や自治体への負担が課題。



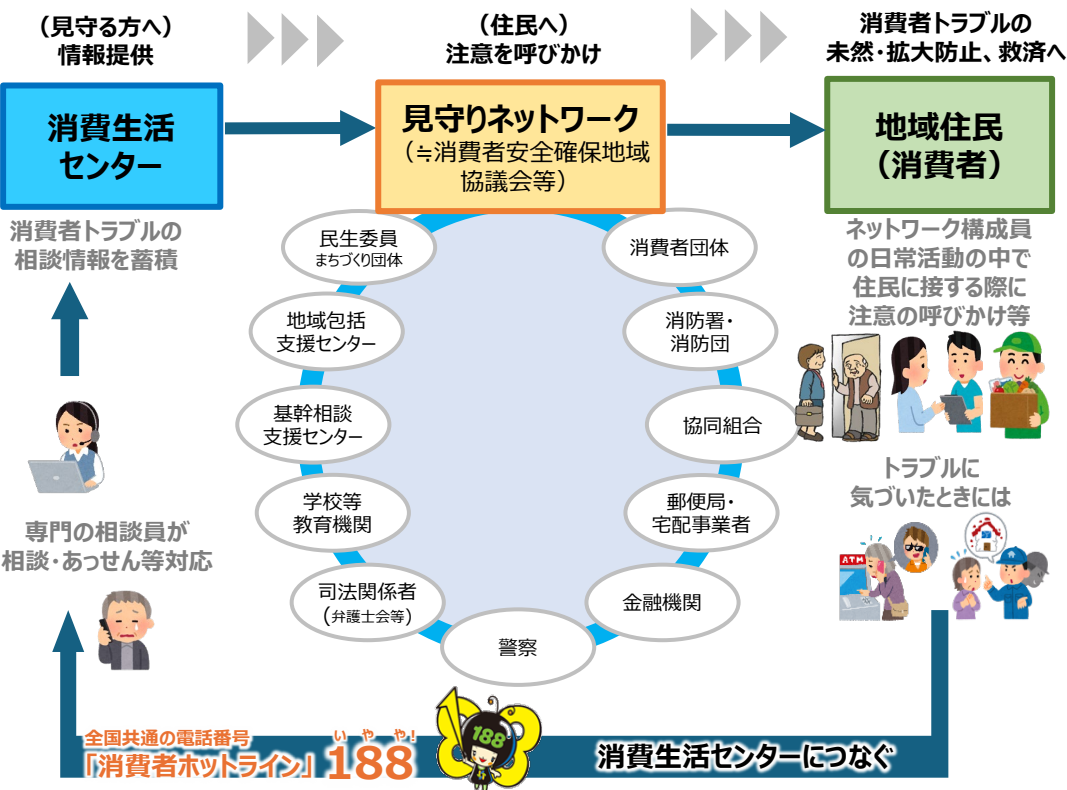
見守りネットワークの発展段階（組織×機能）



見守り活動

- 高齢化、独居化の更なる進展等に伴い、自ら相談できない（しない）配慮を要する消費者が増える中、**相談を待つだけではなく、アウトリーチ的な取組**により、消費者被害の未然防止・拡大防止や救済を図ることが必要。
- このため、**官民の多様な主体が参画**して、ネットワークを構築し、**日々の活動を通じ、消費者にきめ細かく情報を届けること**や、**トラブルを発見した際には、消費生活センターへつなぐ**という仕組みが重要【**見守り活動の活性化**】。
- 見守り活動の実効性向上のため、見守りネットワーク構成員に必要な情報が届くよう消センが支援していくこと（**見守り活動支援**）や**消センの認知向上**を図ること等により、**トラブル情報が消センに着実に還元することも重要**【**見守りNWと消センの連携**】。

見守りネットワークの組織と3つの主な機能



1. 消費者に情報を届け、注意を呼びかける

ex. まちづくり団体の集会や各種交流事業、防犯活動等での呼びかけ
介護サービス利用時や検診時、金融機関等における窓口で一言
出前講座の実施 等

2. それぞれの活動の中で、消費者の異変に気づき、

ex. 介護ヘルパー・保健師の訪問時、民生委員の訪問時・・・
ATMでの出金時、コンビニでの支払時、宅配時・・・

3. 異変に気づいた場合は、消費生活センターにつなぐ

・協議会の構成員は、消費者被害情報を消費生活センターに通報する際、**個人情報を含めて提供できる仕組み**（個人情報保護法の例外規定）
他方、構成員には**秘密保持義務**が課せられている。

※協議会の構成員間では、消費者の安全確保のために必要な情報を共有可（個人情報保護法の例外規定）⇒見守りリストを作成して効果的な見守り活動も可能

※更に、福祉等の他分野と有機的に連携することで、消費者被害の発見を契機とした、生活保護・成年後見・障がい者支援等の福祉的な手当て等へ適切につないでいくことも期待される（**複合的課題解決支援**）。

參考資料

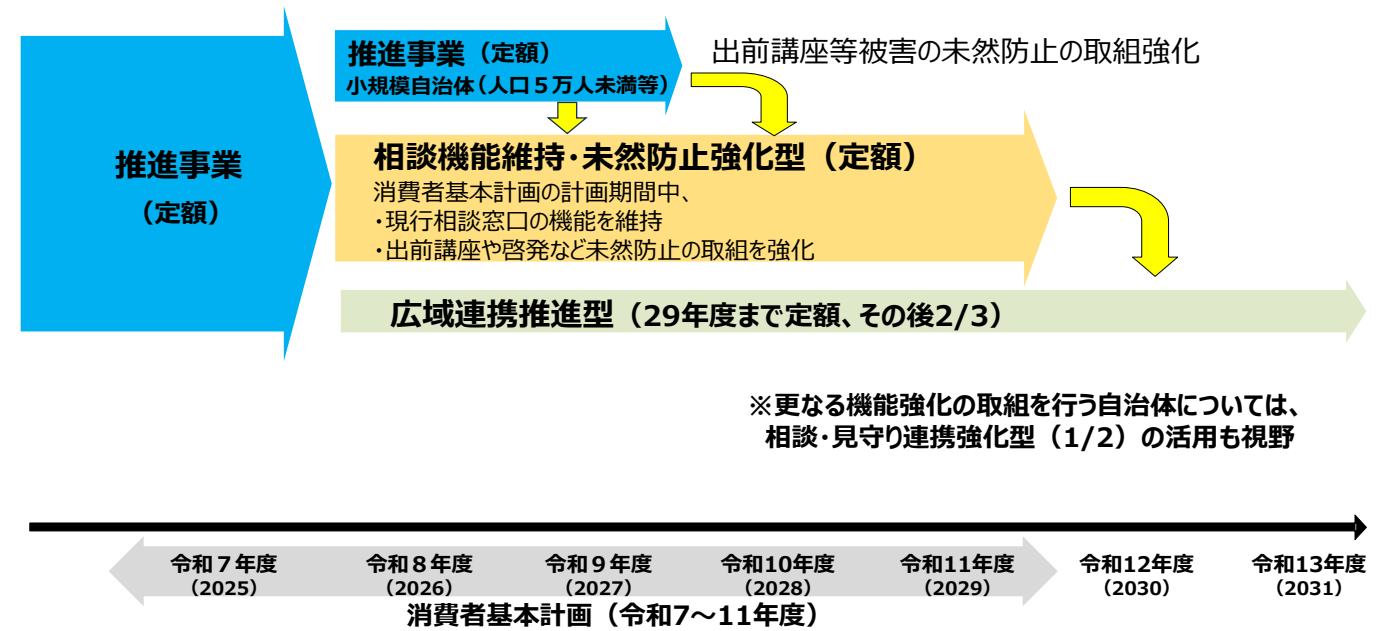
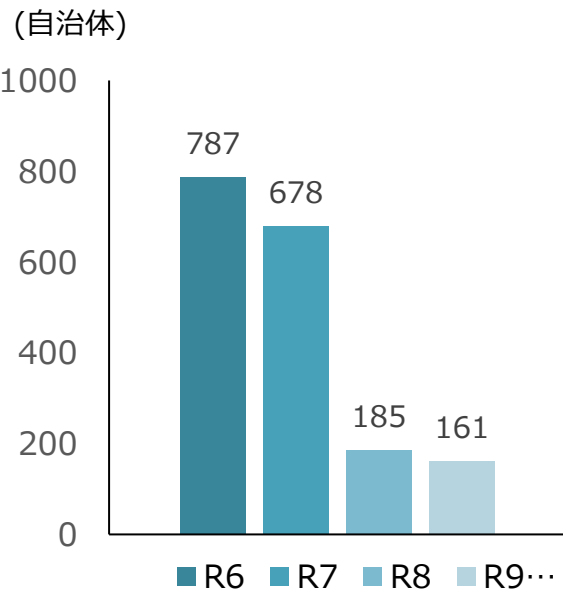
①相談機能維持・未然防止強化型

補助率：定額

- 消費者庁創設（2009年）以降、着実に進展してきた身近な相談窓口の充実という成果が後戻りしないよう、地方消費者行政強化交付金の推進事業の活用期限を終えた地方公共団体が、被害の未然防止の取組を強化しつつ、引き続き相談機能を維持する取組を支援。
- 2025年度に推進事業を活用している自治体は、消費者基本計画の計画期間中（～2029年度）、引き続き現行の相談窓口の機能維持と消費者被害の未然防止のための取組を強化する方策を盛り込んだ「相談機能維持・未然防止強化プラン」を策定。
- 同プランに盛り込まれた取組を計画期間中に支援。
- 活用期限終了後は、広域連携の形成やさらなる機能強化を図る取組を支援。

推進事業活用自治体数

相談機能維持と高齢化・単身世帯増加等の環境変化への対応促進支援策のイメージ



対象：令和7年度（2025）時点で、地方消費者行政強化交付金推進事業を活用している自治体
 対象経費：消費生活相談員の報酬・手当等、啓発、専門家を活用、研修実施、研修参加等に要する費用

②広域連携推進型

補助率：定額→2/3

- 人口減少の加速、自治体の行政資源（人材、財源）の制約が高まる中、広域連携により効率化を図りつつ、消費生活センター又はそれに相当する機能を維持し、持続可能な相談体制を構築する取組を支援。
- その際、地域の実情に応じて多様な広域連携の手法を支援。※令和16年度（2034年度）までの時限措置

事業内容

日常生活圏や通勤圏など、地理的・経済的・歴史的一体性を有する地域において、市町村連携による広域的な消費生活センターを新たに立上げ、あるいは新たに参加する取組に対し、消費生活センターの施設改修、機器配備、消費生活相談員の配置、見守り活動、出前講座の実施等を支援。

相談機能を集約しつつも、周辺市町村は消費者行政を放棄するのではなく、簡易な相談対応や消費生活センターへの取次ぎ、見守り活動や啓発等を実施

オンライン会議システムの活用など、広域化に伴う物理的な距離をICTを活用してカバーする取組を支援



主な広域連携の方式

方式	内容・例
中心市集約方式	中心となる市に相談員を配置するなど、消費生活センターの機能を集約。周辺市には相談員を配置せず、分担金を中心市に支払い広域連携に参加。エリア全体の相談に対応。
相互乗入方式	相談員を配置する自治体が連携し、それぞれの窓口相談員の配置を維持しつつ、エリア全体の相談に対応することで、消費生活センターに相当する機能を維持。 例) A市：相談員 1 名週 4 日、B町：相談員 1 名週 4 日 ↓ A市：相談員 1 名週 3 日、B町：相談員 1 名週 3 日 ※A市、B町の住民は、A・B町双方の窓口利用可（週 4 日以上利用可）
巡回方式	相談員が構成市町村の窓口を巡回する方式。週 4 日以上構成市町村の窓口へ巡回しつつ、エリア全体の相談に対応することで、消費生活センターに相当する機能を確保。 例) A市：相談員X週 4 日配置、B町：相談員X週 1 日配置 ↓ A市：週 3 日相談員X配置、B町：週 1 日相談員X配置 ※A市、B町の住民は、A・B町双方の窓口利用可（週 4 日利用可）

対象：市町村

対象経費：消費生活センターの施設改修費・機器配備費、報酬・手当等、活動経費、研修参加費

補助率：令和11年度（2029）まで定額、その後原則2/3（※令和15年度（2033）以降の補助率については、次期消費者基本計画策定時に判断・決定）

④相談・見守り連携強化型

補助率：原則1/2

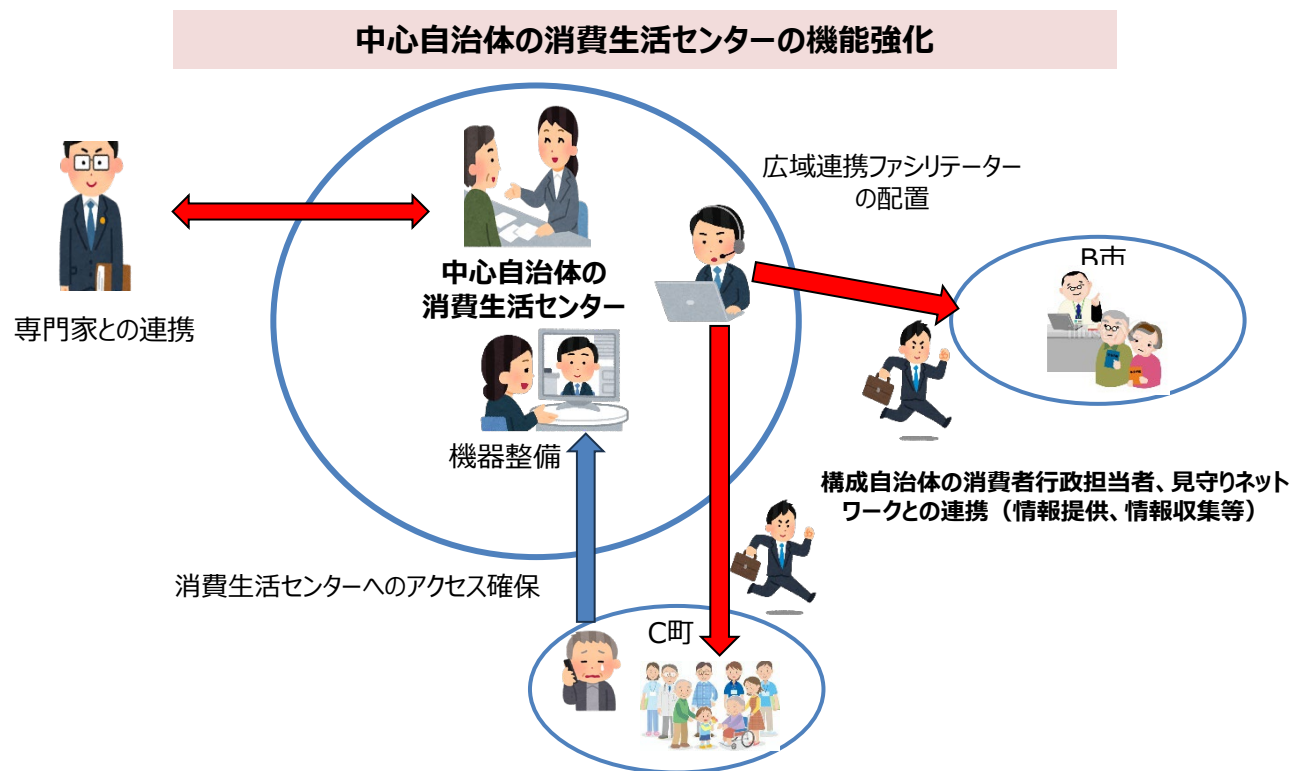
- 独居高齢者、認知症高齢者は、「被害に遭っていること自体に気づいてない」、「被害に遭っても一人で抱え込んでしまう」傾向があり、高齢化の加速、単身世帯が今後さらに増加する中、相談を待っているだけでは、被害が埋もれてしまうケースが拡大する恐れ。
- 日常業務等で消費者に接する機会が多い地域の多様な主体が連携し、消費者へのきめ細やかな情報提供、被害の探知、消センへの取次ぎを行い、被害の未然防止や救済機能の強化を図るとともに、類似の被害の拡大防止を図るため、国（消費者庁等）への情報集約を強化する必要。
- このため、新たなPIO-NETシステムの導入により相談業務の効率化・相談員の負担軽減を図りつつ、
 - ① 見守りネットワークの実効性向上のため、相談員が地域に出向いてネットワーク構成員への情報提供等の実施や、消費者トラブルの背後にある様々な課題の解決に向けた消費生活センターと福祉部局等関係機関との連携強化（見守り活動支援等）
 - ② 類似の被害拡大防止に向けて、国の対応の基盤となる消費者トラブル情報のより迅速・詳細な報告（国への迅速かつ詳細な情報通知）を行うために消費生活センターの機能強化に取り組む市町村を支援。
- 令和8、9年度は、先行的に取り組む自治体を支援。



⑤広域連携強化型

補助率：原則2/3

- 要配慮消費者の増加等の環境変化に対応するための機能を備えた新たな地方消費者行政の推進体制を広域連携により構築するためには、消費生活センターを配置する中心自治体と周辺自治体の有機的な連携を確保することが不可欠。
- そのためには、消費生活センターの相談員が、周辺自治体の消費者行政担当者や見守りネットワーク構成員等に消費者トラブルの現状や注意すべき情報等を提供し、周辺自治体での見守り活動の実効性向上等を図る必要があり、中心自治体の消費生活センターの体制強化が不可欠。
- また、中心自治体への消費生活センターの機能集約により物理的距離が拡大する周辺自治体の住民によるアクセスの確保が重要となる。
- 広域連携の中心となる自治体に対し、構成する市町村との連携を担う相談員（広域連携ファシリテーター）の配置やそれに伴う機器配備・施設改修、周辺自治体の住民からの消費生活センターへのアクセス確保（デジタル技術の活用）などの機能強化を支援。



対象：広域連携の中心となる市町村

対象経費：消費生活センターの機器配備・施設改修費、報酬・手当等、活動経費、研修参加費

補助率：原則2/3

※相談・見守り連携強化型で求める見守り活動支援等や国への迅速かつ詳細な情報通知に加えて、広域連携の中心自治体に生じる追加的な業務（周辺自治体との連携）に鑑み、補助率を2/3とする。

⑥⑦担い手確保、人材育成・強化型

補助率：原則1/2

- 深刻化する消費生活相談員の担い手不足に対し、市町村が個別に対応するのではなく、**都道府県**が管内の相談員の配置状況や見通し等を踏まえて、**相談員の養成・確保・育成を一貫して計画的に実施する取組を支援**（1.2.）。
- 高度化、複雑化する相談に対し、**都道府県、政令市等比較的大規模な消費生活センターの特定領域の相談対応力強化**(3.(1))、都道府県による**市町村への支援力の強化**(3.(2))を図る取組を支援。

⑥担い手確保、人材育成・強化型（人材確保）

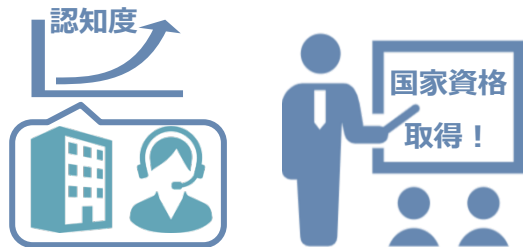
1.担い手の掘り起こし 補助率:1/2

消費者庁の消費生活相談員養成講座と連携し、

(1)民間企業等へ消費生活センターや相談員の業務の**PR**

(2)**実践的講座**の開催

により**相談員候補者を発掘・養成**



2.相談員育成事業（OJT） 定額

相談修習生を県や市町村の消費生活センターに配置し、**OJT**(実務訓練)を通じ計画的に育成し、就業を促進

①**県の消費生活センター**で、指定消費生活相談員等による指導を受けつつ知識・技能を習得

②**市町村の消費生活センター**で、ベテラン相談員の指導や県の指定消費生活相談員の助言を受けつつ、知識・技能を習得

※1. 2の事業を一貫して消費者団体やNPO等に委託する方式も可

※相談修習生1名につき、活用期限3年以内

⑦担い手確保、人材育成・強化型（人材強化）

3.人材の強化

(1)特定領域相談への対応力強化

(都道府県、政令市)

補助率：原則1/2

SNSを通じたトラブルへの対応などに専門知識を有する者(※)を**特定領域相談対応員**として消費生活センターに配置することにより、高度化・複雑化する相談に対応するための体制整備を支援

※SNSを通じたインターネット取引、金融取引等の特定の専門分野に精通する人材を想定

(2)市町村支援力の強化

(都道府県)

補助率：原則1/3

巡回指導や市町村の相談員からの問い合わせへの対応などに対応する**市町村支援員を配置**(指定消費生活相談員含む)し、管内市町村の相談員への支援体制を強化する取組を支援



都道府県は「消費生活相談担い手確保・育成プラン」を作成し、人材の掘り起こし・確保・育成まで一貫して計画的に実施

- 対象：1. 都道府県 2. 都道府県、市町村 3. (1) 都道府県、政令指定都市 3. (2) 都道府県
 対象経費：1. コンテンツ作成経費、謝金、会場借料、委託費等 2. 報酬・手当等、謝金、研修参加費、活動経費、委託費等
 3. 報酬・手当等、研修参加費、活動経費

⑧重点課題対応型

補助率：原則1/2

- 安全・安心な消費生活の実現のために国が特に必要と考え推進する施策を地域において実施する取組や、特に緊急的・集中的な対応が求められる課題への取組を支援することにより、消費者政策全体の機能強化を図る。
- 現行の強化事業のメニューを再編し、自治体がより使いやすいメニュー構成へ変更。

強化事業メニュー	
1. 重要消費者政策に対応する地方消費者行政の充実・強化	
(1)消費生活相談体制の充実・強化	<ul style="list-style-type: none"> ① 消費生活相談のデジタル対応を行うための体制整備（定額） ② 相談員の業務のテレワーク化に向けた体制整備 ③ 相談機能の強化 ④ 対応困難者への対応力強化 ⑤ 広域連携の立上げ・運営・拡充
(2)配慮を要する消費者に対する相談・見守り体制の整備・運用	<ul style="list-style-type: none"> ① 配慮を要する消費者（高齢者、障害者、外国人等）への対応力強化 ② 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の構築・運営（機能強化）
(3)消費者教育・啓発への取組	<ul style="list-style-type: none"> ① 消費者教育の推進 ② 風評被害の払拭のための取組 ③ 食品表示制度の普及・啓発 ④ 適格消費者団体及び特定適格消費者団体設立に向けた支援
(4)SDGsへの取組	<ul style="list-style-type: none"> ① エシカル消費の普及・促進 ② 消費者志向経営 ③ 食品ロス削減の取組
(5)法執行体制強化、事業者コンプライアンス確保	<ul style="list-style-type: none"> ① 法執行体制の強化 ② 公益通報者保護制度の推進
2. 国の重要政策に係る消費生活相談員等レベルアップ事業	
<ul style="list-style-type: none"> (1) 国が指定するテーマの研修への参加 (2) 国が指定するテーマでの研修開催 	
3. 靈感商法を含めた悪質商法対策事業（定額）	



⑥重点課題対応型 支援メニュー	
1. 消費生活相談体制の充実・強化	<ul style="list-style-type: none"> ① 消費生活相談のデジタル対応を行うための体制整備 ② 配慮を要する消費者（高齢者、障害者、外国人等）に対する相談対応力の強化 ③ 専門的知識を要する相談への対応力強化 ④ 国が指定するテーマの研修への参加 ⑤ 国が指定するテーマでの研修開催
2. 消費者の安全・安心の確保	<ul style="list-style-type: none"> ① 消費者被害の周知・啓発、見守り活動の活性化 ② 法執行体制の強化 ③ 公益通報者保護制度の普及・啓発 ④ 消費者団体訴訟制度の活用 ⑤ 消費者安全法第47条第2項の規定に基づく法定受託事務
3. 消費者教育等の推進	<ul style="list-style-type: none"> ① 消費者教育の推進 ② 風評被害の払拭のための取組 ③ 食品表示制度の普及・啓発 ④ エシカル消費の普及・促進 ⑤ 消費者志向経営の普及・促進 ⑥ 食品ロス削減の普及・促進
4. 特に緊急的・集中的に対応が求められる取組（定額）	<ul style="list-style-type: none"> ① 新PIO-NETシステムへの円滑な移行 ② 災害等に乗じた消費者被害の周知・啓発、相談機能の回復

対象：都道府県、市町村
 対象経費：啓発経費、研修参加・開催経費等

