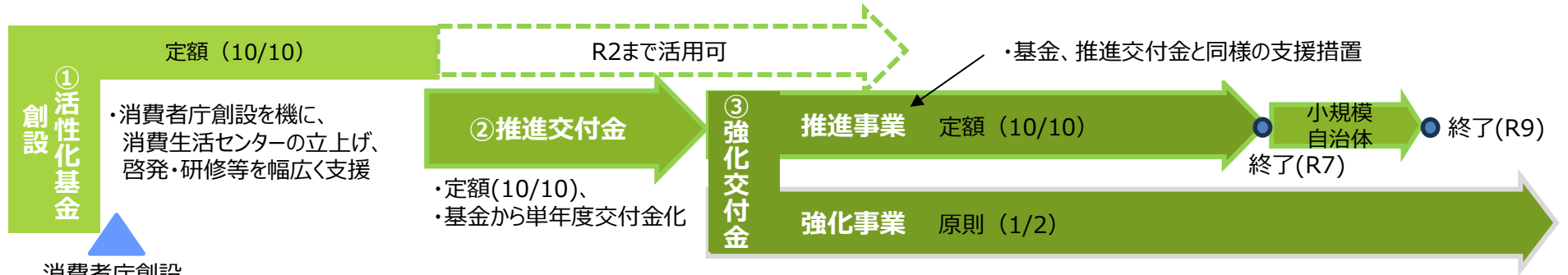


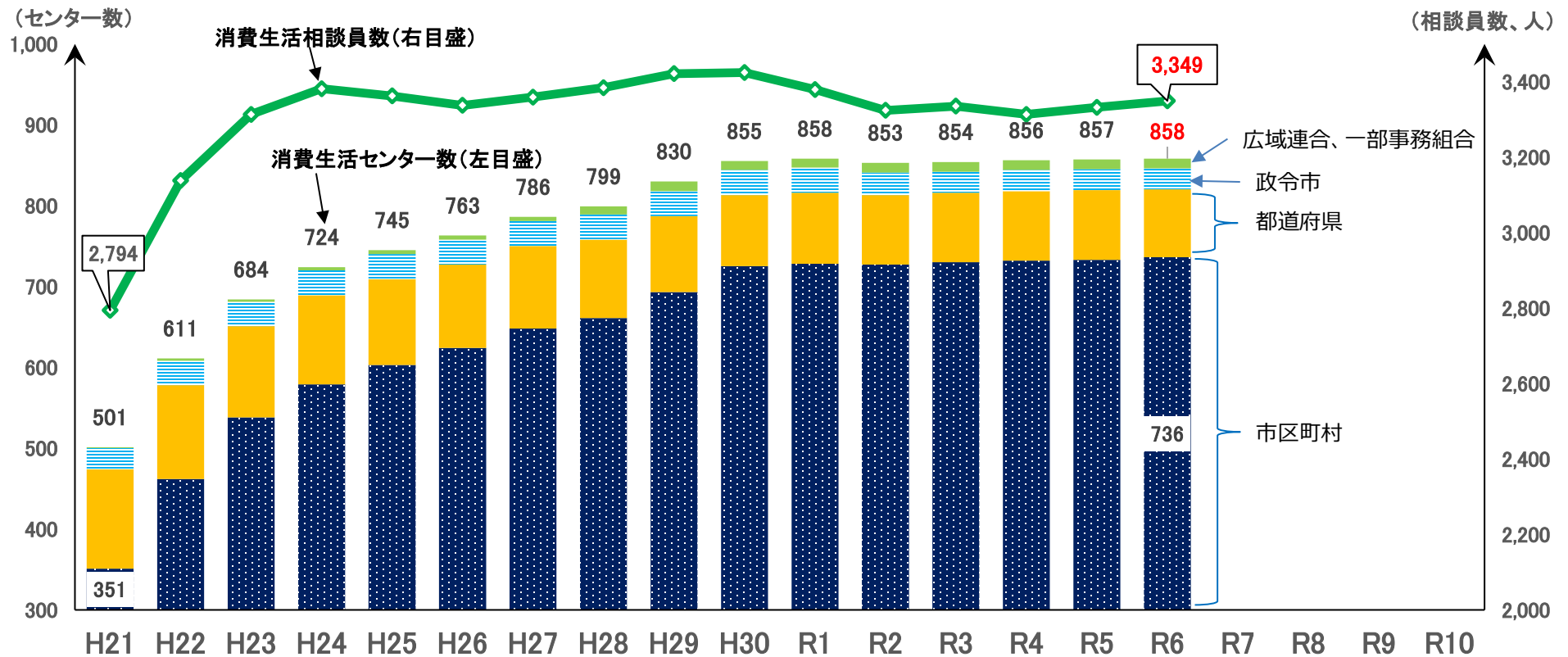
令和 8 年度概算要求（交付金関係） 説明資料

令和7年9月1日
消費者庁地方協力課

地方消費者行政への財政支援の経緯



(図表 1) 消費生活センターと消費生活相談員の推移

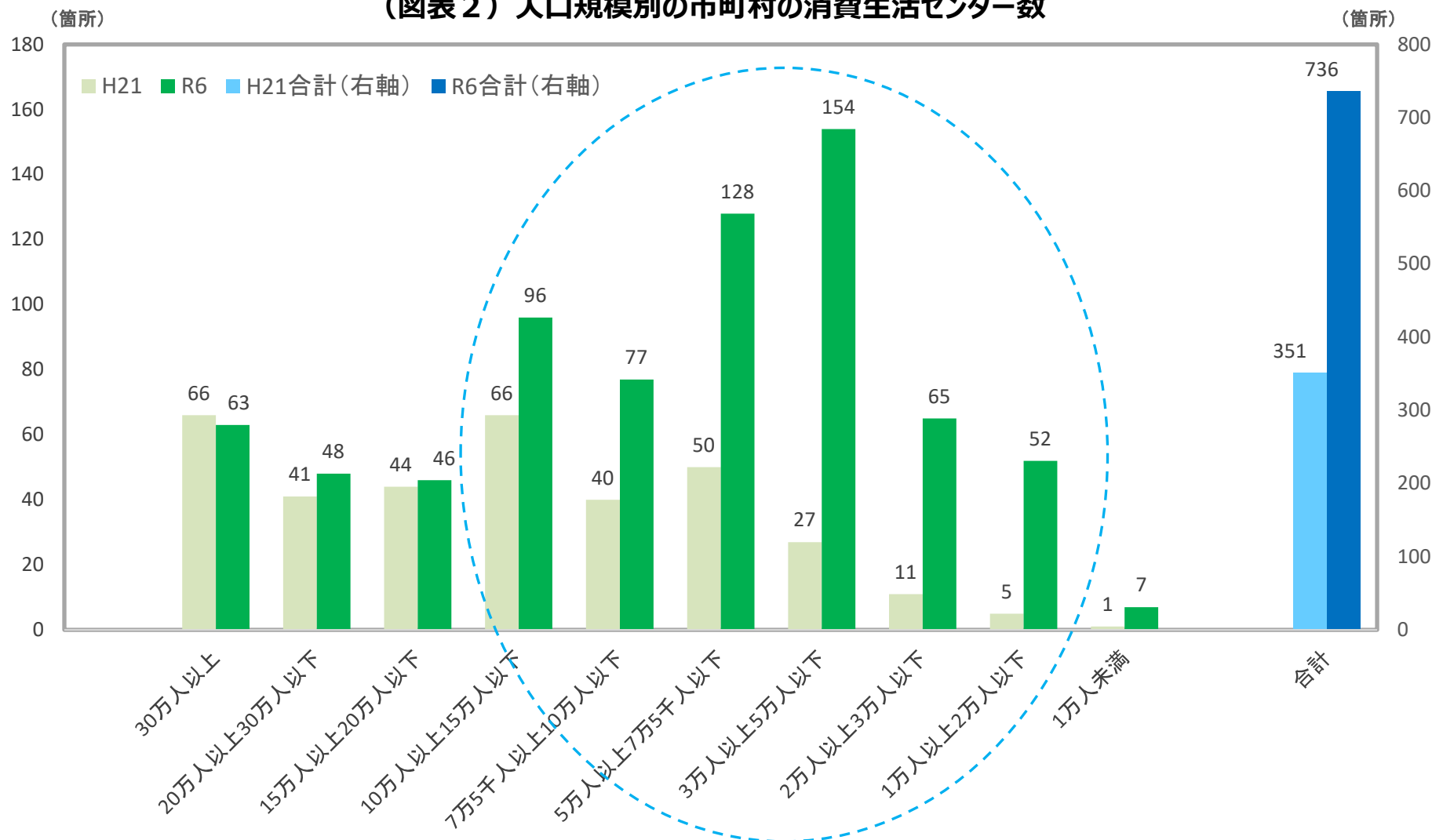


(備考) 平成21年度及び令和6年度「地方消費者行政の現況調査」(消費者庁)により作成。

交付金等の成果：身近な相談窓口の充実（市町村の消費生活センター増加）

➤ 消費生活センターは、人口15万人未満の自治体で大きく増加。

（図表2）人口規模別の市町村の消費生活センター数



（備考）

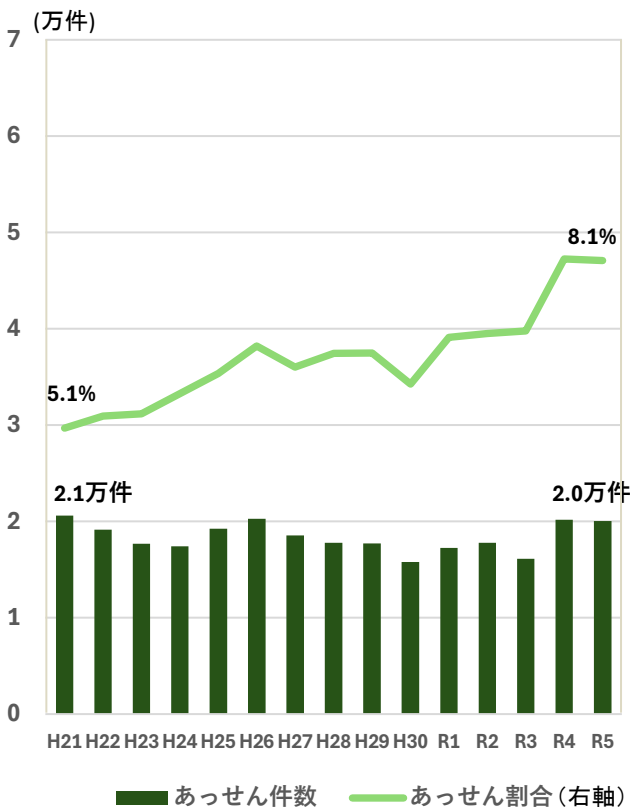
1. 平成21年度及び令和6年度「地方消費者行政の現況調査」（消費者庁）により作成。
2. 政令指定都市を除く市町村（東京都特別区を含む）。

交付金等の成果：被害救済機能の強化（あっせん件数増加）

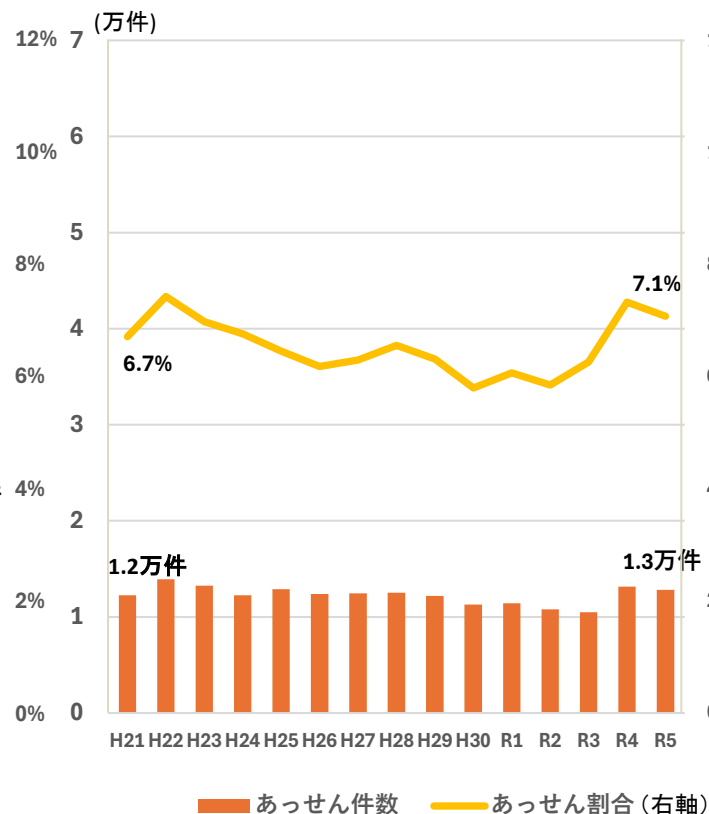
- 消費生活センター設置進展等により、市町村等においてあっせん件数が約1.6倍増（平成21年度～令和5年度）。
- 都道府県では、あっせん件数が横ばいの一方で、相談件数に占めるあっせんの割合が増加。

（図表3）都道府県、政令市、市町村等のあっせん件数、割合の変化

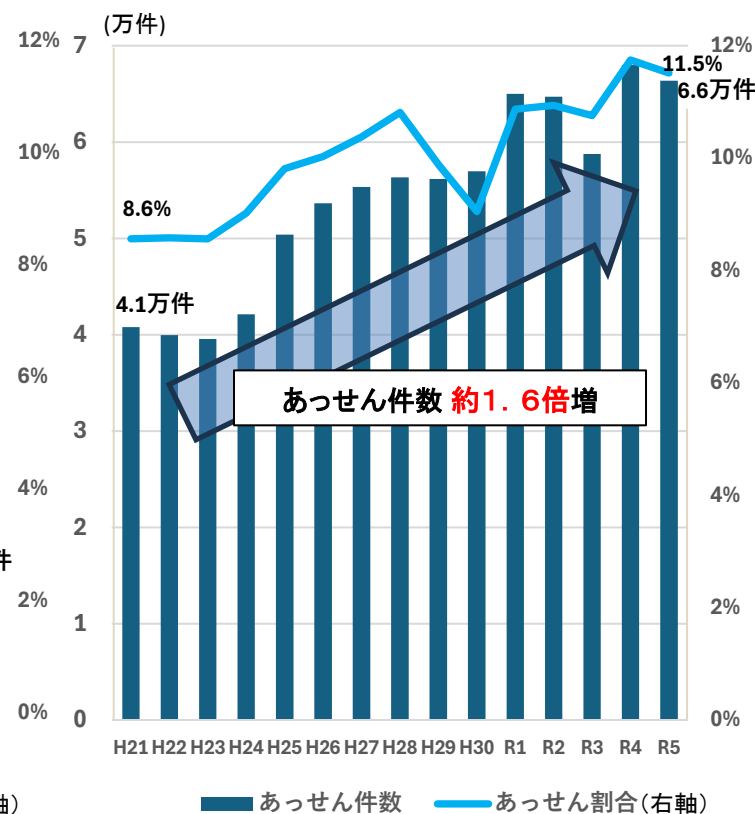
都道府県



政令市



市町村等



（備考）

- 各年度の「地方消費者行政の現況調査」（消費者庁）により作成。
- 市町村等には、広域連合・一部事務組合、東京都特別区を含む。

衆議院・消費者問題に関する特別委員会における決議（令和7年6月5日）

〔衆・消特委の決議は26年ぶり
全会一致で可決〕

地域における消費者行政は、住民の消費生活における安全・安心確保の根幹であり、質の高い相談・救済が受けられる体制を全国的に維持・拡充することは、被害の防止を含め消費者全体の利益に資するものであり、消費者政策の最重要課題の一つである。

政府は、このような認識のもと、地方消費者行政の充実・強化に向け、次の事項について適切な措置を講じるべきである。

- 一 地方消費者行政強化交付金推進事業の活用期限を終えた地方公共団体が、引き続き消費生活センターの運営等を継続できるよう必要な対策を講じること。
- 二 消費生活相談員による日々の相談対応の成果が、情報集約・共有システム（PIO-NET）を通じて国の消費者行政の企画・立案・執行に不可欠な基盤となっていることに鑑み、消費生活相談員がその能力を十全に発揮できる環境整備とともに、地方公共団体において消費生活相談員の専門性に見合った処遇が促進されるよう、必要な対策を講じること。
- 三 高齢化の加速、単身世帯の増加等の環境変化に対応するため、見守り活動や出前講座の充実など、積極的に地域に出向くことができるよう消費生活センターの体制整備を促進するために必要な対策を講じること。
- 四 全国的な人手不足の中、消費生活相談員の担い手確保や計画的な人材育成、専門性のさらなる向上など人材強化のために、地方公共団体が地域の実情に応じた取組を展開できるよう必要な対策を講じること。
- 五 上記の対策を講じるに際しては、人口減少・高齢化の加速、単身世帯の増加、デジタル化等地方消費者行政を取り巻く環境変化に地方公共団体が適切かつ安定的に対応できるよう、地方消費者行政強化交付金の仕組みを見直すこと。
- 六 現在進められている新しいPIO-NETへの移行を円滑かつ着実に実現し、消費者の利便性向上及び消費生活相談員の負担軽減、業務効率化を図ること。

右決議する。

骨太方針2025（令和7年6月13日閣議決定） 抜粋

第2章 賃上げを起点とした成長型経済の実現

4. 国民の安心・安全の確保

(6)「世界一安全な日本」の実現(P34)

・地方消費者行政を強化するため、地域見守り活動の活性化や消費生活相談員の
人材確保・育成に資するよう地方消費者行政強化交付金を見直す。

地方創生2.0基本構想（令和7年6月13日閣議決定） 抜粋

第3章 地方創生2.0の起動

6. 政策パッケージ

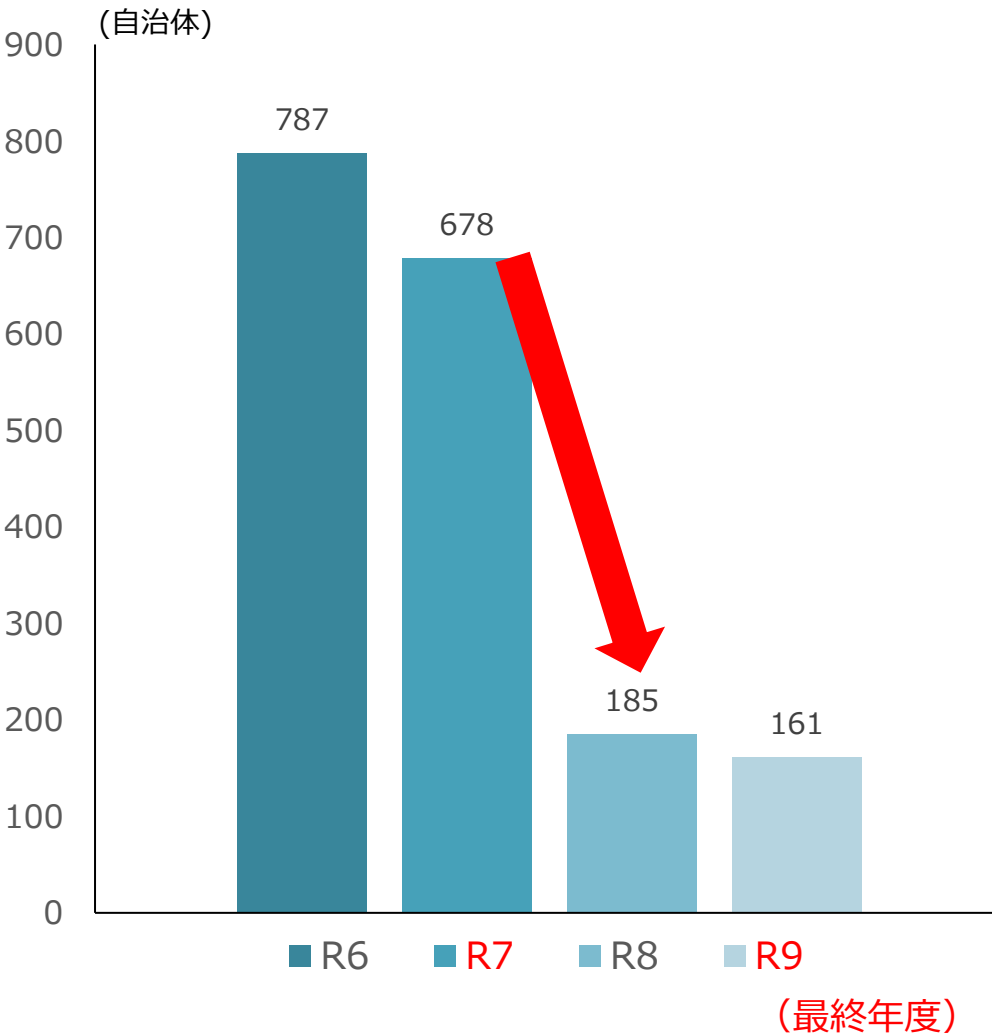
(1)安心して働き、暮らせる地方の生活環境の創生

⑨地域の防犯力強化と地方消費者行政の充実・強化（P48）

・消費者問題が高度化・複雑化・広域化する中、被害の未然防止・救済を図るため、
多様な主体の連携により地域に積極的に出向く見守り活動、人材確保・育成、
広域連携等を進め、地方消費者行政を強化すべく、地方消費者行政強化交付金を見直す。

地方消費者行政強化交付金推進事業の活用期限を迎える自治体

(図表4) 推進事業活用自治体数の推移



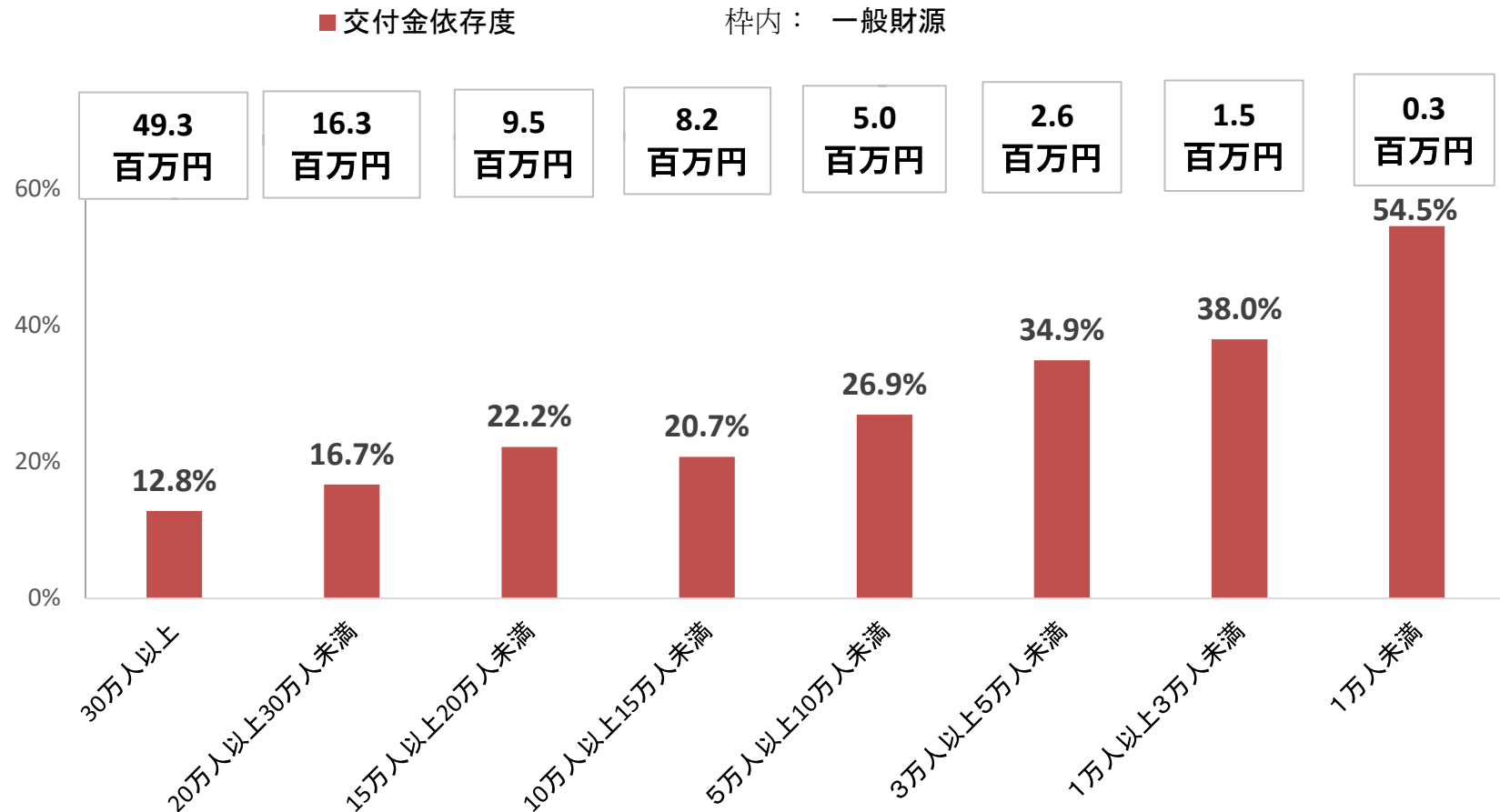
(図表5) 人口規模別の活用期限終了自治体数

自治体の人口規模	令和6	令和7	令和8	令和9
	2024	2025	2026	2027
30万人以上	11	39		(4)
20万人以上30万人未満	3	22		
10万人以上20万人未満	16	74	2	
5万人以上10万人未満	20	121	3	3
5万人未満	58	233	19	154
広域連合・一部事務組合	1	4	0	0
計	109	493	24	161

地方消費者行政強化交付金推進事業の活用自治体の消費者行政予算

- 小規模な自治体ほど、一般財源の消費者行政予算が小さく、交付金依存度が高い。

(図表 6) 推進事業活用自治体の人口規模別の消費者行政予算規模



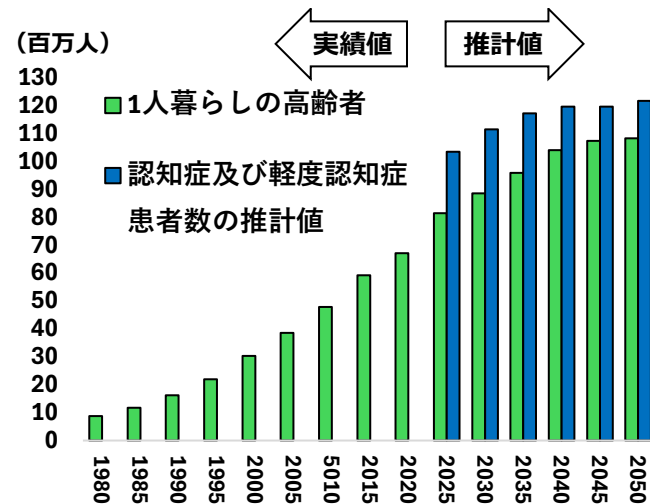
地方消費者行政を取り巻く環境変化

- 消費者の変化：自ら相談に出向くことが困難な高齢者や認知症の高齢者など、配慮を要する消費者が増加
- デジタル化：新たなサービスや取引形態、複雑な決済経路など、消費者トラブルがますます高度化・複雑化
- 人口減少・人手不足：相談員の担い手確保や行政資源の制約の高まりによる消費生活センターの運営の持続性が課題に

消費者の変化

(図表7) 高齢化・単身世帯の増加

～65歳以上一人暮らし、(軽度)認知症高齢者の推移～

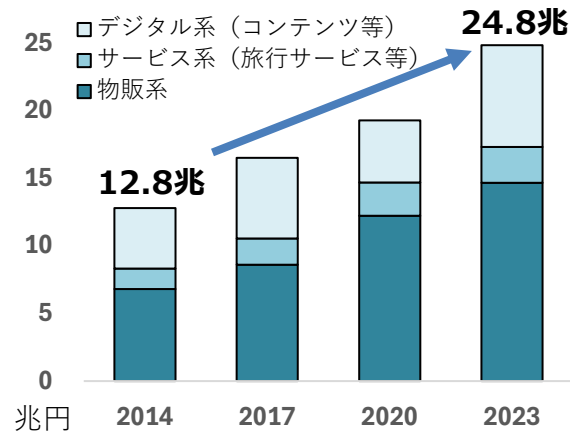


要配慮消費者増加の例

- ・高齢化・独居化の進展
- 独居高齢世帯数 約816万世帯 (2025年推計値)
- ・認知症・軽度認知症高齢者数の増加

デジタル化

(図表8) 日本のBtoCのEC市場の拡大

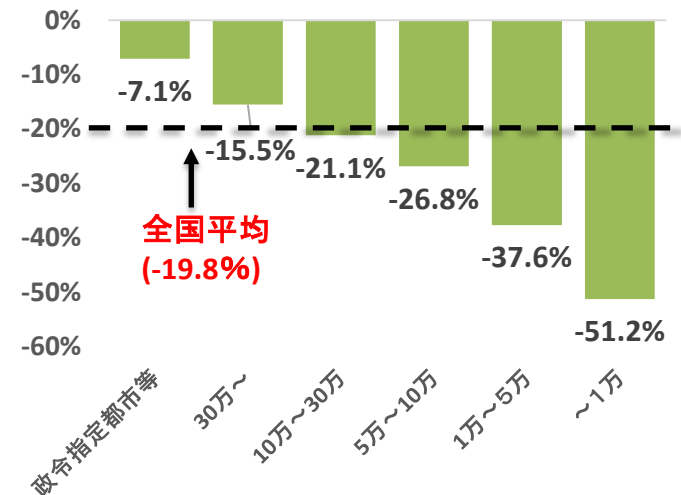


高度化・複雑化する消費者トラブルの例

- ・定期購入、サブスク、暗号資産 (契約形態等の多様化)
- ・取引PF、キャッシュレス決済等 (取引関係者の多様化)
- ・SNS広告・勧誘 (立証の困難化)
- ※個人のモバイル端末の保有率-97.4% (2023年)

人口減少・人手不足

(図表9) 市区町村の人口規模別の人口減少率
～2015年から2050年の減少率～



懸念される課題の例

- ・消費生活相談員の確保
- ・小規模な自治体における消費生活センターの維持

環境変化を受けた消費者トラブルの性質の変化と必要なアプローチ

○環境変化を受けた消費者トラブルの性質変化に適切に対応するためには、これまでとは異なるアプローチが必要。

消費者の変化

○独居高齢者、認知症高齢者の行動の特徴

- ・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

⇒自ら相談できない（しない）配慮を要する消費者の増加

⇒相談を待っているだけでは、被害が埋もれる

デジタル化

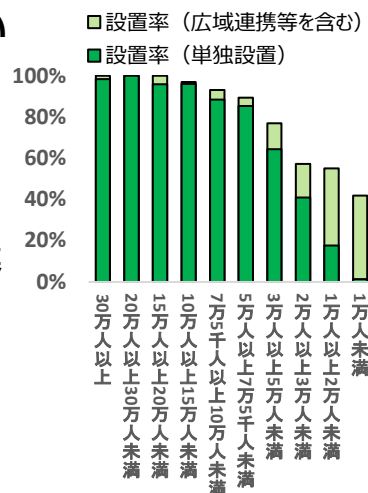
○デジタル取引の主な特徴

- ・取引と取引外の境目の不明確化
どこからがBtoC取引であるかが判別し難い
- ・AI等を始めデジタル技術を活用したより巧妙な働きかけや決済への誘導
- ・取引関係者の複雑化・階層化
販売事業者、プラットフォーム、決済事業者、運搬事業者等
- ・越境取引
被害回復の困難化

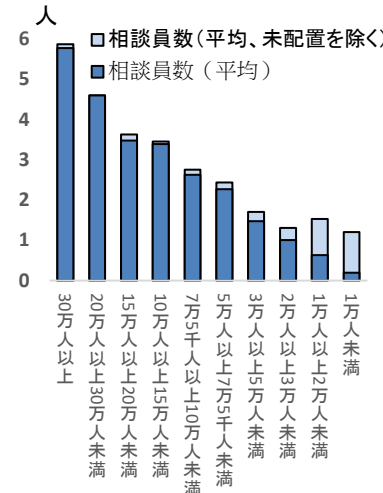
人口減少・人手不足

○人口規模別の消費生活センター・相談員配置状況

（図表10）消費生活センター設置率



（図表11）相談員数



待ちの対応から積極的に向かう

- ・「待ち」の相談対応から、見守り活動、出前講座などのアウトリーチ的取組の強化
（消費者安全確保地域協議会の活性化、消費生活協力団体・協力員の拡大）
- ・掘り起こした被害を消費生活センターにつなぐ仕組みの構築 **（「相談」と「見守り」の連携強化）**
- ・福祉等へつなぐことで生活再建を支援

高度・複雑な相談への対応力強化

- ・都道府県等の消費生活センターにおける高度・専門相談への対応力強化 **（高度専門相談対応員の配置）**
- ・相談員への研修充実 **（オンライン・対面含め研修機会を確実に保証）**

効率的な担い手確保や相談体制の構築

- ・市町村個別の対応のみならず、**都道府県による効率的な人材確保・育成策の推進**
- ・日常生活圏、通勤圏などを踏まえた複数市町村の連携による**広域的な消費生活センターの運営**

（備考）1. 令和6年度「地方消費者行政の現況」（消費者庁）により作成

2. 図表12の「広域連携等を含む」については、複数市町村の連携により消費生活センターを運営しているケースで、当該広域連携に参加している自治体全てを消費生活センターの設置自治体としている。

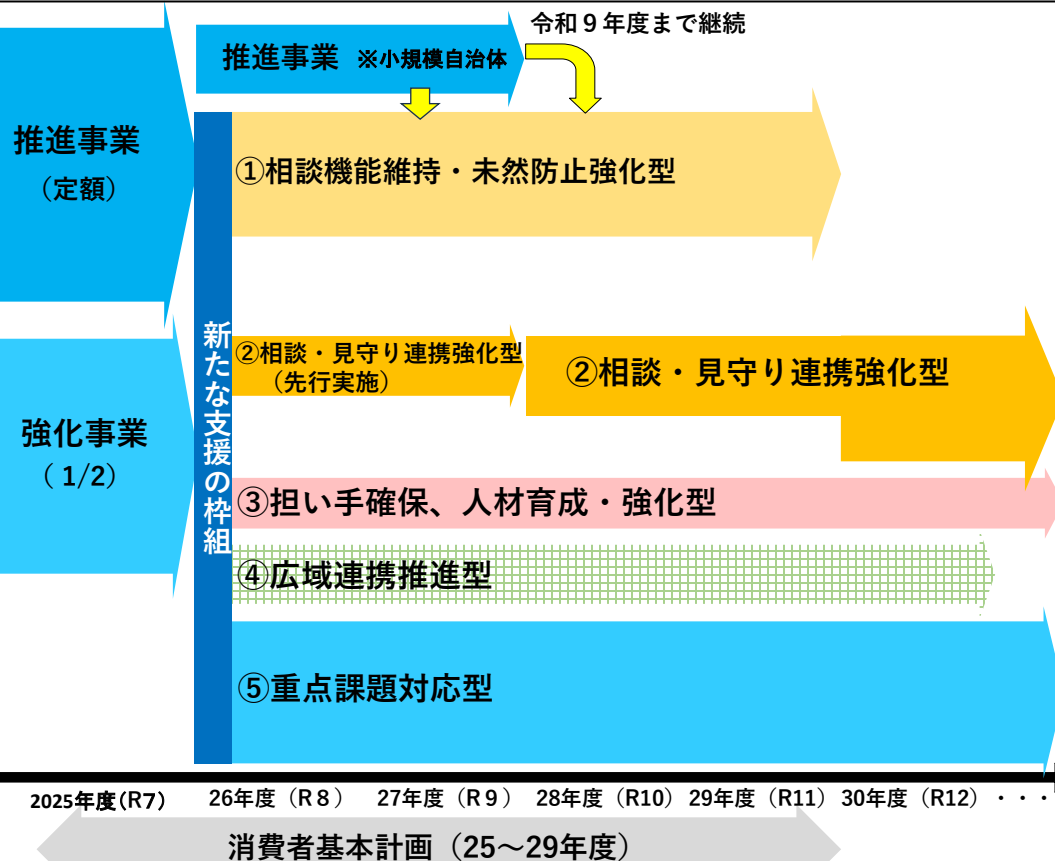
3. 図表13の相談員数については、各自治体の消費生活センター等に配置されている相談員総数の平均値であり、必ずしも当該自治体の窓口で常時相談対応に従事している相談員数ではない場合があることに留意が必要。

- 衆・消費者問題に関する特別委員会決議、骨太方針2025、消費者基本計画等を踏まえ、
- ①身近な相談窓口の充実など、これまでの成果が推進事業終了により後退しないための適切な対策を講じるとともに、高齢化の加速、単身世帯増、デジタル化等の環境変化に対応し、被害の未然防止・救済機能の維持・強化を図るため、
 - ②「待ち」の対応から転換し、地域に積極的に出向く出前講座や見守り活動の充実、
 - ③相談員の担い手確保のための計画的・効果的な取組、SNSにおけるトラブルなど複雑・高度な相談への対応力強化、
 - ④広域連携による効率的な相談体制の構築、
- 等を促進していくため、地方消費者行政強化交付金を見直し、地方消費者行政の強化を図る。

※本支援メニューは、あくまで令和7年9月1日時点における消費者庁としての令和8年度概算要求内容であり、今後の財政当局との予算折衝等を経て確定していくこととなる。

新たな枠組み

支援メニュー



① 相談機能維持・未然防止強化型 (補助率:定額)

- ✓ 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 相談・見守り連携強化型 (原則1/2)

- ✓ 消費生活相談に従事しつつ、出前講座、見守り活動を行う者への情報提供などの役割を担う「見守り活動支援員(仮称)」の配置やその活動支援、さらには、新たな役割や業務の高度化等に相応しい処遇の実現を支援

③ 担い手確保、人材育成・強化型 (原則1/2)

- ✓ 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

④ 広域連携推進型 (時限、定額)

- ✓ 自治体間連携による消費生活センターの設置・運営を支援

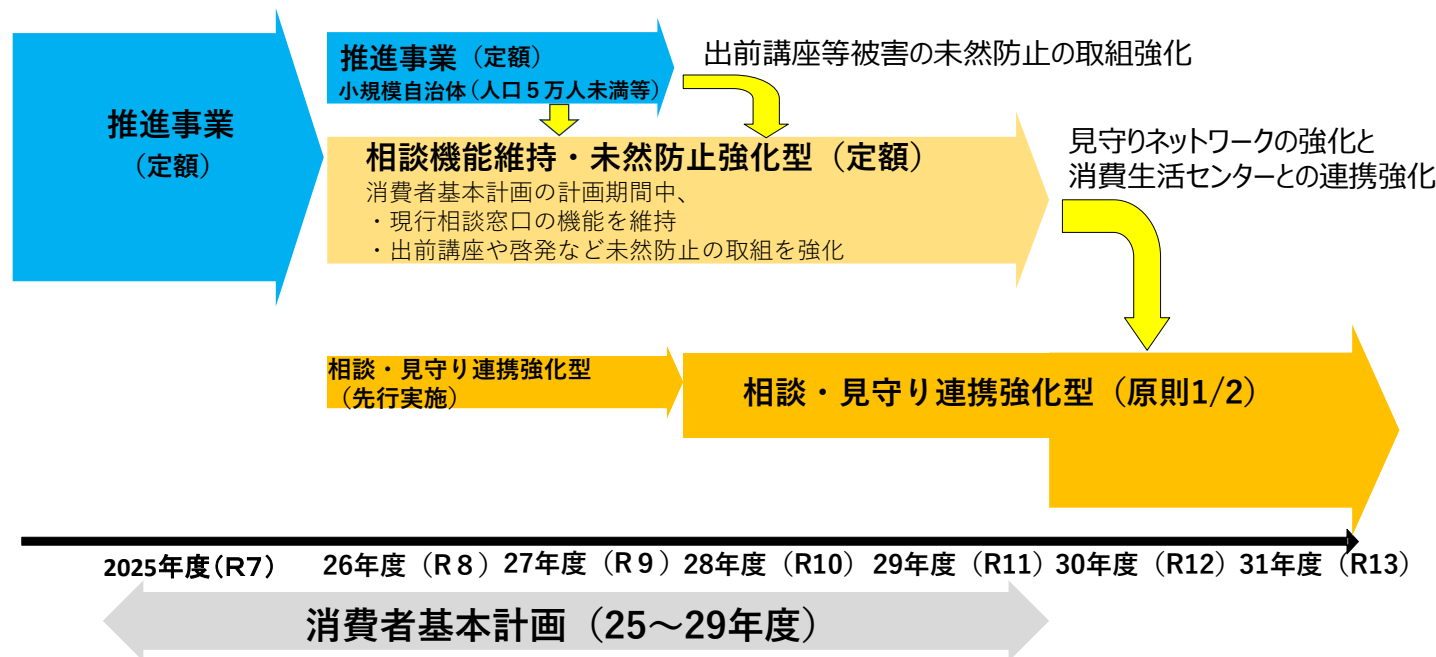
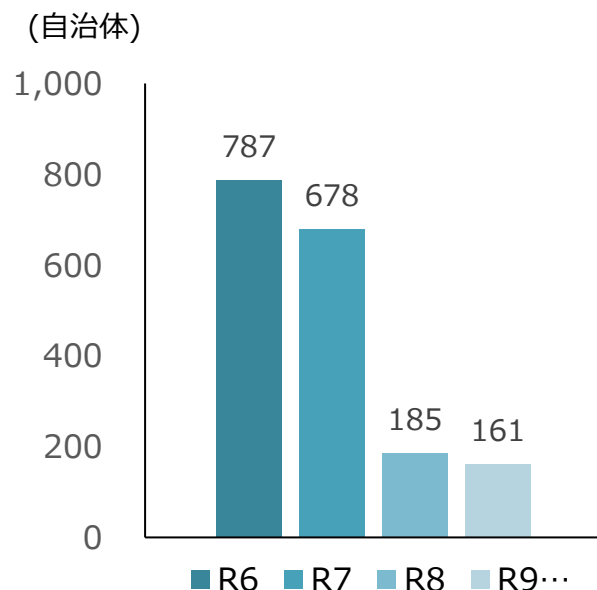
⑤ 重点課題対応型 (原則1/2)

- ✓ 既存の強化事業を改組。時々の重点課題への取組を支援

- 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。
- 「相談・見守り連携強化型」へ移行する市町村には、補助率の優遇等インセンティブ措置を導入。

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、啓発、専門家の活用、研修実施、研修参加等に要する費用
 補助上限額: 令和7年度(2025)の地方消費者行政強化交付金推進事業の交付決定額×春闘賃上率(α)(累積)

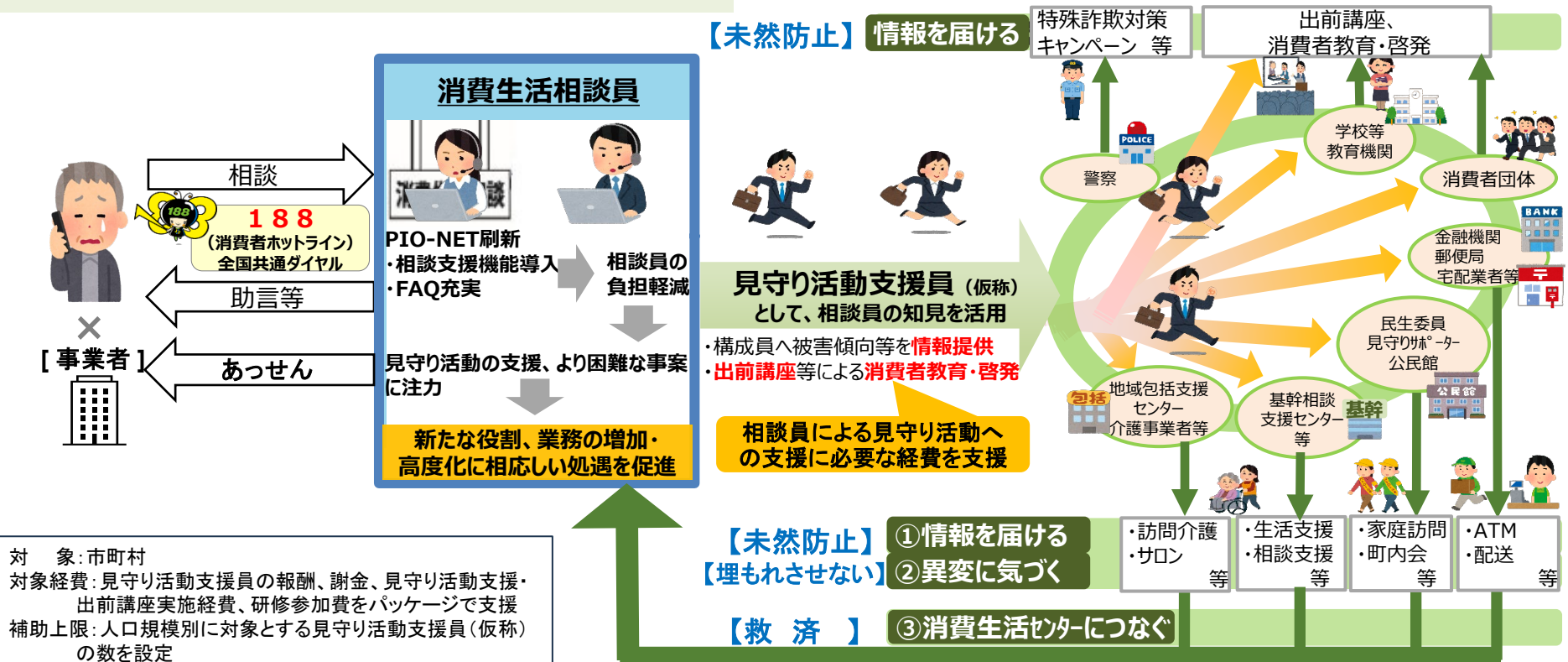
- 独居高齢者、認知症高齢者は、「被害に遭ってること自体に気づいてない」、「被害に遭っても一人で抱え込んでしまう」傾向があり、高齢化の加速、単身世帯が今後更に増加する中、相談を待っているだけでは、被害が埋もれてしまうケースが拡大するおそれ。
- 「待ち」の対応から、地域に積極的に出向き、被害の未然防止や救済機能を強化するため、見守りネットワーク構成員に対する情報提供や出前講座を実施する消費生活相談員を「見守り活動支援員（仮称）」と位置付け、その配置や新たな役割に相応しい処遇等を支援。
- 令和8、9年度は、見守り活動支援員（仮称）配置や消費生活センターと見守りネットワークの連携強化に先行的に取り組む自治体を支援。

消費生活センター

PIO-NET刷新による相談支援機能導入とFAQの充実により相談員の負担を軽減し、見守り活動支援とより困難な事案への対応に注力。
見守り活動支援員（仮称）の配置など消費生活センターの体制整備を支援するとともに、相談員の新たな役割、業務の増加・高度化に相応しい処遇を促進。

見守りネットワーク

見守り活動支援員の知見を活用した見守り活動や出前講座等。
消費者へのきめ細やかな情報提供、異変に気づいた場合は消費生活センターへつなぐことで、未然防止と被害救済機能を強化。
消費者安全確保地域協議会、協力員・協力団体の枠組みを活用。



対象：市町村
対象経費：見守り活動支援員の報酬、謝金、見守り活動支援・出前講座実施経費、研修参加費をパッケージで支援
補助上限：人口規模別に対象とする見守り活動支援員（仮称）の数を設定

より困難な事案が増加

- 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、**消費生活相談員の研修機会の着実な確保**（3.（1））、**都道府県、政令市等比較的大規模な消費生活センターの高度・専門分野の相談対応力強化**（3.（2））、都道府県による**市町村への支援力の強化**（3.（3））を図る取組を支援。

1. 担い手の掘り起こし

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. 就業促進支援事業（OJT）

相談員候補者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。

3. 人材の強化

（1）**相談員への研修**（都道府県）

消費者庁が示すテーマから選択し、相談員の知識・技能のための**研修実施**を支援

（2）**高度な専門相談への対応力強化**

（都道府県、政令市）

SNSにおけるトラブルへの対応などに専門知識を有する者（※）を**高度専門相談対応員**として消費生活センターに配置あるいは専門知識を有する者との**連携**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など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

（3）**市町村支援力の強化**（都道府県）

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・育成計画（仮称）」を作成し、人材の掘り起こし・確保・育成まで一環して計画的に実施

対象：1. 都道府県 2. 都道府県 3. 都道府県、政令指定都市（（2）のみ）

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、謝金、研修参加費、活動経費、委託費等

3. （1）：謝金、会場借料、教材等作成費、委託費。（2）報酬、謝金、研修参加費、活動経費。（3）報酬、研修参加費、活動経費

○人口減少の加速、自治体の行政資源（人材、財源）の制約が高まる一方で、消費者トラブルが高度化・複雑化・広域化する中、

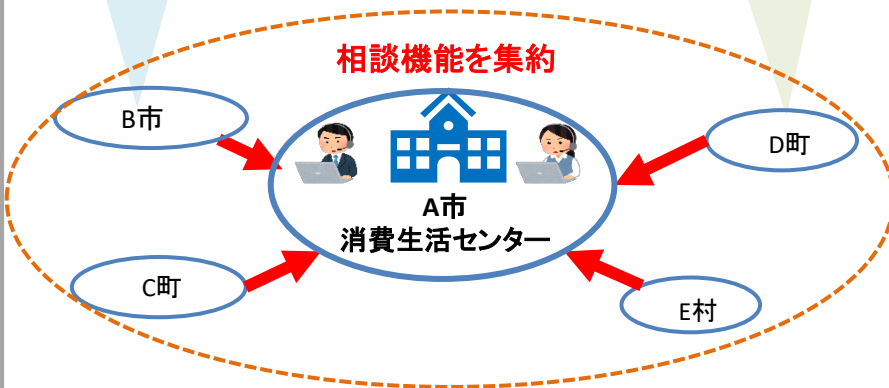
- ①市町村の連携による広域的な消費生活センターの立上げ、新たな参加を支援（**広域連携促進事業**）
- ②都道府県による広域連携を含め管内の効率的・効果的な相談体制構築に向けた取組を支援（**広域的相談体制構築促進事業**）

①広域連携促進事業＜市町村＞

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整備、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（時限措置）。

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



・その他、各市町村に相談員を配置しつつ、構成市町村の住民からの相談に対応する「相互乗入方式」、相談員が各構成市町村を巡回して相談対応を行う「巡回方式」などがある。

②広域的相談体制構築促進事業＜都道府県＞

管内の市町村の人口・地理的状況、相談員配置、相談件数等を踏まえ、広域連携も含めた市町村の消費生活センターの配置、都道府県消費生活センターによるバックアップなど、効率的・効果的な相談体制の構築に向けた都道府県の取組を支援。

- ①広域連携の調整・促進
 - ・都道府県に「広域連携コーディネーター（仮称）」を配置し、市町村間の連携の調整や広域連携に向けた計画の策定等の活動を支援
- ②消費生活センターの立上げ支援
 - ・広域連携の立上げに際し、都道府県の消費生活センターの相談員を派遣し、相談対応への助言を行う。

	一部事務組合	広域連合	連携協約	協議会	機関の共同設置	事務の代執行	事務の委託	事務協定
法的位置付け	自治法284条2項 自治法285条	自治法284条3項	自治法252条の2	自治法252条の2の2	自治法252条の7	自治法252条の16の2	自治法252条の14	—
組織事務処理	法人格なし							
	法人格あり（特別地方公共団体）	—	構成団体の職員が処理	構成団体の職員が処理	団体Aが団体Bの事務を処理	受託団体が事務を処理	協定内容による	
法律効果の帰属	一部事務組合に帰属	広域連合に帰属	—	各構成団体に帰属	各構成団体に帰属	受託団体Aに帰属	委託元の団体Bに帰属	協定内容による

対象：①：市町村 ②：都道府県

対象経費：①：消費生活センターの施設整備費、報酬、謝金、活動経費、研修参加費、②：活動経費、報酬、調査費

補助上限額：人口規模ごとに設定

地方消費者行政について

1. 沿革・概要

- 消費者庁創設時(2009年)、消費者安全法で事務として規定。交付金等を通じ、消費生活センター設置等を支援。
- 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・法執行等。
- 消費生活センター: **858か所**、消費生活相談員: **3, 349名**、年間約**90万件**の相談情報を集約。

2. 国と地方の関係

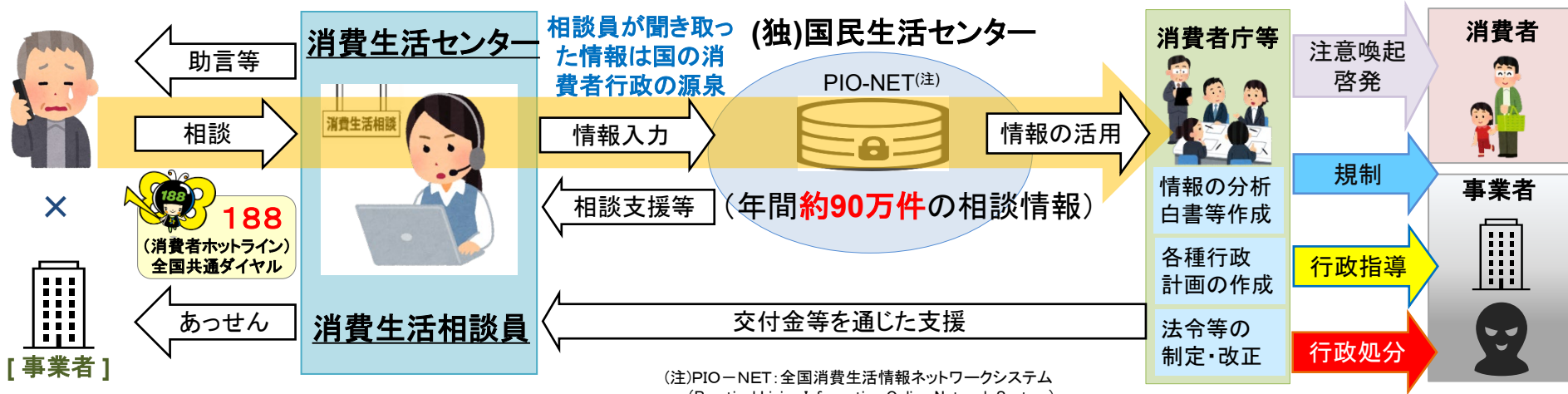
- 地方公共団体: 住民サービスの一環として消費者からの相談対応やあっせん等を実施。
- 国(消費者庁): 地方支分部局を持たず、地方公共団体が実施する消費生活相談に関する情報集約を通じ各地の消費者問題の実情把握を行い、それを基に政策を企画・立案・執行。
- 相談員が聞き取った情報は、国の消費者行政を支える基盤であり、現場の相談機能の安定・充実は、国にとっても不可欠。

[消費者]

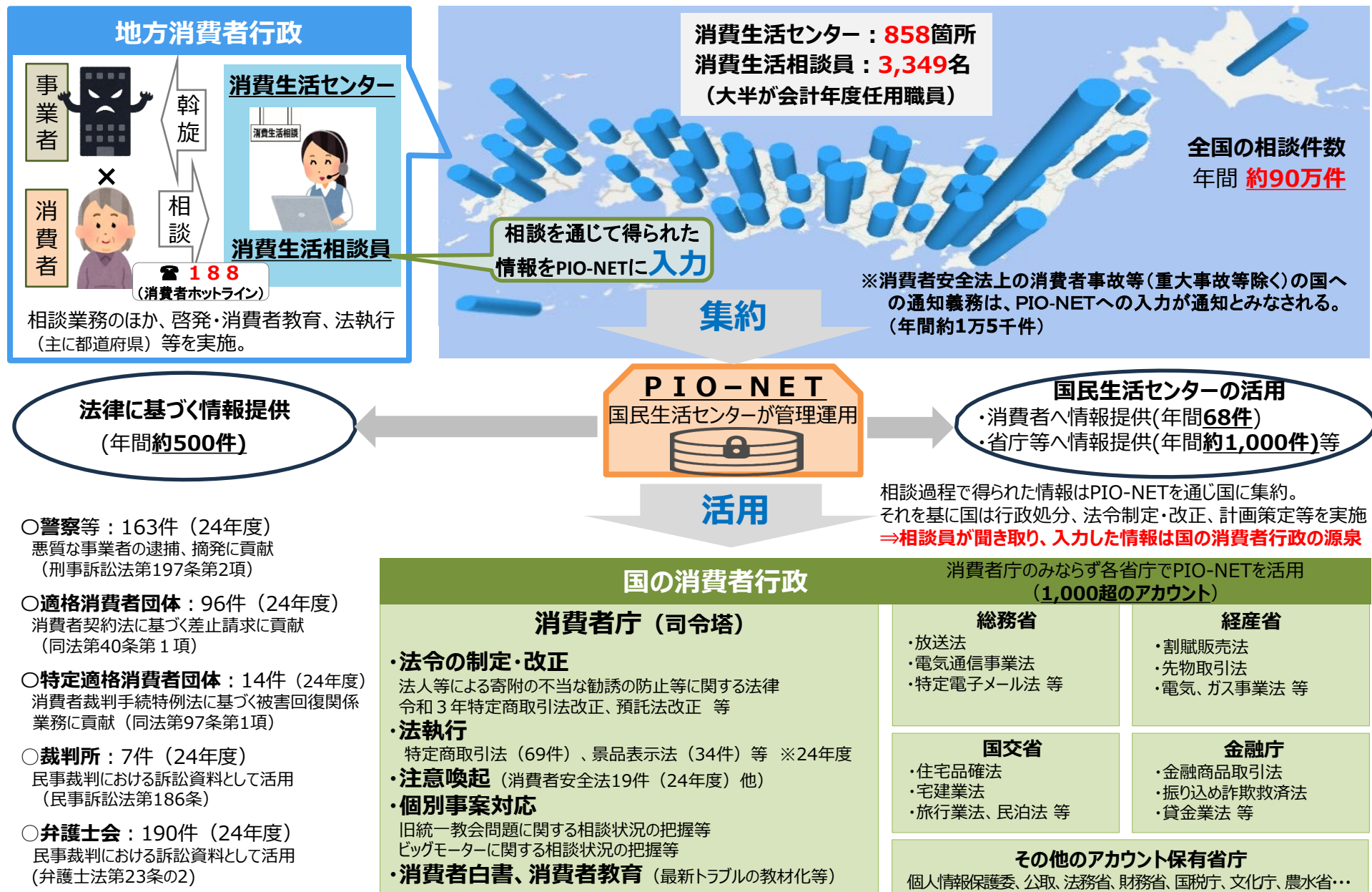
[地方公共団体]

[国]

[消費者・事業者]



消費者行政における国と地方との関係



消費者庁は、地方支分部局を持たず、自治体との間で形成されたネットワークを通じ消費者問題の実情把握を行い、政策を企画・立案し、執行
⇒地方消費者行政の充実、国の消費者行政にとっても死活的問題