

■2018年度 都道府県の消費者行政調査

全国消費者団体連絡会・地方消費者行政プロジェクト

■2018年度 都道府県の消費者行政調査実施概要

〔実施期間〕 2018年6月～7月

〔調査対象〕 47都道府県

〔回答状況〕 47都道府県

〔調査方法〕 全国消団連より郵送し、回答は郵送、メールにていただきました。

■2018 都道府県消費者行政調査の考察

調査結果から分かったこと（ポイント）

- ・都道府県消費者行政担当職員数は、この10年間で減少している（2018年度の消費者行政担当職員数は2009年3月比89.1%で、この10年間で122人減少）。
- ・都道府県消費生活相談員数は、この10年間で減少している（2018年度の消費生活相談員数は2009年3月比91.9%で、この10年間で52人減少。なお、2017・2018年度の比較で見ると、2018年度は588人、2017年度は598人で、10人減少となっている）。また相談員の雇用形態を見ると、定数内職員がおらず、定数外の非常勤職員が多数（84.3%）を占めている。
- ・都道府県ごとの消費生活相談員の資格保有状況を見ると、27県（2017年度は26県）が資格保有率100%である一方で、30%台、50%台、60%台等、保有率の低い自治体もあり、ばらつきがある。
- ・2017年度と2018年度の消費者行政予算を比較すると、都道府県の自主財源の増額分より基金・交付金の減額分の方が大きくなっている。基金・交付金等の削減が大きく影響していると思われるのは研修開催費と研修参加費で、いずれも前年度比で50%近くが減額されている。
- ・消費者教育・啓発関係の事業予算を2017・2018年度で比較すると、総額は大きく減少している。消費者教育・啓発事業の自主財源総額は増加しているが、交付金の減額幅には遠く及ばず、都道府県によっては大きく減らしているところもある。外部委託事業費も大半の都道府県で減額となっている。
- ・都道府県（区市町村分を除く）における地方消費者行政推進交付金メニューの活用状況を見ると、「消費生活センターの整備」事業は完了度が高い。推進交付金事業のうち多くの都道府県で取り組まれたのは、「消費生活相談員等の研修」「消費者教育の推進」「事業者指導や法執行強化」事業が上位3位。
- ・都道府県（区市町村分を除く）の地方消費者行政推進交付金メニューで2018年度に事業中止・縮小した事業を見ると、多いのは「消費者教育の推進」「消費生活相談員等の研修」「事業者指導や法執行強化」「地域の見守りネットワーク推進」事業。
- ・2018年度から始まった消費者行政強化交付金の強化事業メニューの活用状況

	<p>について見ると、活用されている事業は多い順に「国の重要政策に係る消費生活相談員レベルアップ事業」「若年者への消費者教育の推進」「食品ロス削減の取組」「消費者安全確保地域協議会の構築等」「倫理的消費の普及・促進」。活用されていないのは、「原料原産地表示の普及啓発」「消費者志向経営の普及・促進」「訪日、在日外国人に対する相談窓口の整備」「公益通報者保護制度の推進」事業。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・都道府県の消費者行政にかかる地方交付税の基準財政需要額について、把握している都道府県は3県のみで、大半の県が把握していない。 ・都道府県の「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置について、設置しているのは10県にとどまり、未設置は37県。今後の設置予定もないという都道府県が大半で、すでに設置している都道府県についても会合の開催回数は年1～2回。 ・「消費者行政に必要な自主財源が確保できるようになるために必要なこと」については、「自治体内の理解、優先順位の向上」「住民の関心や理解、ニーズの向上」が上位。 ・「国（消費者庁）に対して要望すること」は、「財政措置等の制度改革」「交付金の継続・恒久化」が上位。
<p>1. 消費者行政の体制について</p>	<p>2018年度の都道府県消費者行政担当職員数は2009年度比89.1%で、この10年間で122人減少しています。消費者安全確保地域協議会や消費者教育推進地域協議会など、地方消費者行政が取り組むべき施策・課題が大幅に増大している中で、職員の増員に向けた具体的な対策を進める必要があります。</p> <p>消費生活相談員は定数内職員がおらず、定数外の非常勤職員が多数を占めていることが分かりました。2017年の地方公務員法・地方自治法の一部改正により、会計年度任用職員制度（2020年4月施行）が設けられることになりましたが、相談員の専門性にふさわしい適切な処遇が行われ、消費生活相談体制が維持される必要があります。</p> <p>わずか2.4%の商品テスト職員体制は、都道府県の消費者行政部局のみで高額な最新の検査機器・試験設備と技術職員を確保して商品テスト・原因究明の体制を維持することは困難な状況にあることがうかがえます。国民生活センターをはじめ、地方自治体内部の関係部署や公立試験検査機関での協力、あるいは地方自治体相互の協力など検討が必要ではないかと考えます。</p> <p>消費者教育・啓発員について、専任として配置している都道府県もあります（埼玉県の「情報学習支援担当」など）が、多くは定数外であることが分かりました。成人年齢の引下げへの対応を含めて消費者教育の推進は不可欠であり、早急に推進体制の確保や専門資質の向上など実効性ある施策を講ずる必要があると考えます。</p>
<p>2. 都道府県の消費生活相談員の雇用形態</p>	<p>2018年度の都道府県消費生活相談員数は2009年度比91.9%で、この10年間で52人減少しています。消費生活相談員の雇用形態は、法人委託を除けばす</p>

<p>について</p>	<p>べて定数外でした。都道府県にはセンター・オブ・センターとしての役割がある（消費者基本法第 19 条、消費者安全法第 8 条第 1 項）こと、消費者安全法で指定消費生活相談員制度が位置付けられ、市町村支援が明記されたことを踏まえると、その相談員の役割は相談窓口の対応に限られず、相談員の減少は望ましくありません。茨城県のように、市町村消費生活相談支援員のような仕組みを整えることも一つの方法と考えられます。</p> <p>消費生活相談員の資格保有率は、都道府県ごとに大きな差があります。消費生活相談員資格については、消費者安全法の改正（平成 28 年 4 月 1 日施行）により、国家資格化して相談員の質と量の向上を目指すことをねらいとしていました。未資格では相談を受けることができないわけではありませんが、消費者安全法に位置付けられた消費生活相談員資格を有した相談員の 100%配置が望まれます。そのためにも、特に地方における資格取得のための学習機会の創出などの支援が必要です。</p>
<p>3. 区市町村の消費生活相談員の雇用形態について</p>	<p>そもそも区市町村の消費生活相談員の雇用形態を把握していない都道府県が多いということが分かりました。把握している都道府県においても、定数外の非常勤職員が圧倒的で、一部が法人委託・個人委託の契約になっています。「定数内」と回答いただいた自治体においても、有資格者ではない正規職員が相談対応しているということが分かりました。また、区市町村における相談員の資格保有率については、都道府県以上にばらつきが大きいことが分かりました。</p> <p>まずは区市町村における相談員の雇用形態の実態把握が必要と考えます。また、有資格者の養成も引き続き課題です。</p>
<p>4. 消費生活センターの相談窓口の開設状況について</p>	<p>窓口開設日の拡大や受付時間の延長は、消費者にとっての相談のしやすさという点で大変有効です。また、メール相談を行う都道府県が増えていますが、日中の相談窓口開設時間に利用できない層（有職者・学生等）にとっては、相談する機会が増えるという点で有効です。なお、「消費者ホットライン（188）」の認知率が現状 1 割にも満たないことを踏まえると、メール相談は相談の入口という点では有効ですが、複雑な相談や斡旋を必要とする相談などにはなじまず、その後の電話での聞き取りなど丁寧な対応が必要であると考えます。</p>
<p>5. 消費者行政に関する研修への参加状況</p>	<p>消費生活相談対応では難解な法解釈を分かりやすく消費者に伝える等のスキルが求められますが、このような相談対応の力量を高めるためには、相談に関わる全ての人に対して研修の機会を充実する必要があります。相談員にとってニーズの高い研修企画はすぐ定員に達してしまい受講できなかった、地方消費者行政強化交付金が活用できる企画しか参加できない、という声もあります。研修の参加しやすさ、経費面での支援も重要であると考えます。</p>
<p>6. 2017 年度、2018 年度の消費者行政予算について</p>	<p>地方消費者行政推進交付金の 2017 年度での一区切りに伴い、国としては自治体における自主財源への移行を企図していたと考えられます。しかし、都道府県の自主財源の増額分より基金・交付金の減額分の方が大きくなっていることが分かりました。これは、自主財源への移行が充分行われていないもて全</p>

	<p>体額が縮小したことを意味し、消費者行政の後退を招きかねない事態です。消費者庁には地方支分部局がないこと、相談情報の PIO-NET への登録や国に対しての重大事故情報の通知など地方消費者行政の事務は国の消費者行政と直結していることを踏まえると、地方消費者行政の後退は国の消費者行政の後退になりかねず、予算総額の増額を手当てすることは焦眉の課題と言えます。</p> <p>基金・交付金等の削減が大きく影響していると思われるのは研修開催費と研修参加費で、いずれも前年度比で 50%近くが減額されています。</p>
<p>7. 消費生活センターの消費者教育・啓発関係の事業について</p>	<p>消費者教育・啓発関係の事業予算を 2017・2018 年度で比較すると、総額は大きく減少していることが分かりました。外部委託事業費も大半の都道府県で減額となっています。都道府県の相談体制はここ 2 カ年でほぼ維持されていることを踏まえると、交付金減額の影響は特に消費者教育・啓発事業に及んでいると考えられます。とはいえ、「消費者教育の推進に関する基本的な方針」において消費生活センターは消費者教育の拠点と位置付けられており、成年年齢引き下げという情勢も踏まえて、消費者教育・啓発事業はさらなる強化が必要です。</p>
<p>8. 相談件数とあっせん件数について</p>	<p>継続相談件数はほとんどの都道府県で記録されていないことが分かりました。しかし、相談対応において解決まで導くには多くの日数を要することもしばしばであり、相談窓口の実態を質量両面で把握するには継続相談件数の把握が必要です。</p> <p>あっせん率は、相談件数に占める架空・不当請求事案の構成比によって変動することを考慮する必要がありますが、都道府県によりばらつきがあることが分かりました。この要因は「都道府県のあっせんに対する方針の違い」や「相談員の対応の違い」などが考えられ、消費者とすればどの地域に住んでいても同等の対応が受けられる体制を整備することが望ましいと言えます。</p>
<p>9. 都道府県（区市町村分を除く）における地方消費者行政推進交付金メニューの活用状況</p>	<p>「活性化基金」事業から取り組まれてきた「消費生活センターの整備」事業は完了度が高いと考えられます。都道府県レベルでは、消費生活センターの整備が進んだことを裏付けています。</p> <p>「推進交付金」事業のうち多くの都道府県で取り組まれたのは、「消費生活相談員等の研修」「消費者教育の推進」「事業者指導や法執行強化」事業が上位 3 位、これらの事業では終了した事業がある一方で、未終了の事業が「消費者教育の推進」「消費生活相談員等の研修」「地域の見守りネットワーク推進」「事業者指導や法執行強化」「消費者団体の支援」事業の順に多く残っています。これらの事業では、まだやるべき事業が多く残っているとの認識に立っている都道府県が多いことを示しています。</p> <p>「事業者指導や法執行強化」は取り組まれているものの、未終了の事業も多く、引き続き重点とすべき取り組みとして認識されています。</p>
<p>10. 都道府県（区市町村分を除く）の地方消</p>	<p>2018 年度に中止・縮小となった事業で多いのは、「消費者教育の推進」「消費生活相談員等の研修」「事業者指導や法執行強化」「地域の見守りネットワーク</p>

<p>費者行政推進交付金メニューで2018年度に事業中止・縮小した事業</p>	<p>推進」事業。前設問の回答で未終了として挙げられた事業と重なっています。</p> <p>中止・縮小となった事業額については、自主財源や強化交付金で手当てできず、事業が実施できなくなっている都道府県が多いと推察されます。</p> <p>都道府県で縮小できないと判断して自主財源で措置した事業では、「事業者指導や法執行強化」「消費生活相談員等の研修」「消費者教育の推進」の順に多くなっています。同様の事業で、強化交付金に置換えて実施したと思われる都道府県もあります。</p>
<p>11. 2018年度から始まった消費者行政強化交付金の強化事業メニューの活用について</p>	<p>強化交付金事業で活用されている事業は、多い順に「国の重要政策に係る消費生活相談員レベルアップ事業」「若年者への消費者教育の推進」「食品ロス削減の取組」「消費者安全確保地域協議会の構築等」「倫理的消費の普及・促進」です。一方、活用されていないのは、「原料原産地表示の普及啓発」「消費者志向経営の普及・促進」「訪日、在日外国人に対する相談窓口の整備」「公益通報者保護制度の推進」事業で、0～1 都道府県しか活用のないメニューもありました。</p> <p>「若年者への消費者教育の推進」のように、社会的にニーズがあるにもかかわらず全都道府県で活用されていないメニューがあるのは、補助率が2分の1であることの影響と考えられます。</p> <p>強化交付金事業メニューには活用されていない事業があることが分かりました。交付金事業を組み立てるにあたっては、国が自治体の要望をよく聞き、従前の地方消費者行政推進交付金のように、自治体の問題意識・必要性に見合った自主的な事業に対して支援する必要があるのではないのでしょうか。</p>
<p>12. 都道府県の消費者行政にかかる地方交付税の基準財政需要額について</p>	<p>地方交付税の基準財政需要額はほとんどの都道府県で把握されておらず、現状では自主財源の拡充につながっているとはいえないことが分かりました。国によるさらなる周知、首長への働きかけに加え、自治体ごとの地方消費者行政にかかる基準財政需要額を公表するなどのもう一段の取り組みが必要と考えます。</p>
<p>13. 都道府県の「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）の設置について</p>	<p>「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）の設置は全国的に進んでおらず、今後の設置予定もないという都道府県が大半で、設置に消極的な都道府県が多いと考えられます。一方、すでに設置している都道府県についても、会合の開催回数は年1～2回と少なく、見守りネットワーク活動の実効性を高めるための取り組みが求められています。</p> <p>自治体内には、防災・防犯等のネットワークもあると考えられることから、構成員や活動内容・成果など具体的な実態を把握する必要があると考えます。</p>
<p>14. 消費者行政に必要な自主財源が確保できるようにするために必要なこと</p>	<p>厳しい財政状況の中で、自主財源を確保するためには「庁内における消費者行政の優先度の高まり」「消費者問題に対する社会的な関心の高まり」といった回答が多く、各都道府県とも財政当局の理解を得るために大変苦慮している状況がうかがえます。地方交付税についての記述もありますが、現状では基準財政需要額が消費者行政の自主財源確保に結びついておらず、国からも指導や助</p>

	<p>言等のアクションが欲しいという切実さが伝わってきます。消費者庁が創設されて地方消費者行政に係る取り組みが前進しましたが、一方で、地方行財政改革の波によって、自治体全体の予算の縮小が進んでいることが消費者行政予算の確保にも影響を及ぼしています。</p> <p>財政部局に対して消費者被害救済金額等のデータを示して事業の必要性を説明して一般財源を確保したような好事例は、他の都道府県でも行えるよう、消費者庁がノウハウを紹介することなどが有効と考えます。</p>
<p>15. 国（消費者庁）に対して要望すること</p>	<p>今後も交付金の継続を求め、安定的な財源確保や柔軟に活用できる財政支援を求める要望が多く見られます。</p> <p>補助率が高く（可能なら補助率 10 割）、相談体制の維持など中期的に活用可能な交付金事業の創設や地域の実情に合わせた交付金メニューの見直し等、制度の改善やより使い易い新たな財政措置の創設を望む声が多くありました。消費者安全法の改正（消費生活相談を置いた場合、費用の一部を国が負担する状況の追加）や消費者行政を地方財政法第 10 条に位置づける等、恒久的な国の財政負担を求める具体的な提案もありました。また、総務省や財務省に対する消費者庁の積極的な働きかけに期待する声もありました。</p> <p>交付金については使い勝手のよい制度として継続すること、地方自治の考え方を一部見直し、国が地方消費者行政に対し恒久的な財政支援を行える仕組みを設けることが必要と考えます。</p>
<p>16. 消費者団体に対して期待することや希望すること</p>	<p>消費者教育・啓発や見守りネットワークの担い手、消費者問題に関するコーディネーター的機能など、地域での問題解決力強化に向けての役割発揮に期待する声が多くありました。地方消費者行政の充実・強化に向けて現場や地方の実情を情報発信することや、国への地方消費者行政予算確保に関する働きかけなどの政策提言活動、適格消費者団体としての活動や事業者への改善申し入れなどの消費者被害の防止・救済に向けての活動にも期待が寄せられました。</p> <p>他方、消費者団体の会員減少・高齢化などへの懸念の声もあり、消費者団体としても会員拡大など課題解決に向けて努力する必要があると考えています。</p>