

地方消費者行政の充実・強化に向けた論点（案）

【地方公共団体における取組の充実・強化】

論点 1：地方公共団体の自主的な取組の充実・強化を図るため、どのように取り組むべきか。

【背景】

- ・地方公共団体における消費者行政に関する事務は、地方自治法上の自治事務として位置づけられている。
- ・消費者安全法においては、消費者行政に関する地方公共団体の具体的な事務として、苦情相談・あつせん、消費者安全の確保のための情報収集及び住民への情報提供等を規定している。また、消費者教育推進法においては、地方公共団体の責務として、消費者教育推進計画の策定等を定めている。
- ・以上のように、我が国の消費者行政においては、地方公共団体に期待される役割は大きく、地方消費者行政の充実・強化が求められている。
- ・消費者庁の設置後、全国レベルで見れば、消費生活センター・相談窓口の設置、消費生活相談員の配置及び処遇改善など、消費者行政に関する体制整備は相当程度進展した。他方で、小規模市町村を中心に、相談体制の実質的な強化の面で課題がある。
- ・地方公共団体における消費者行政関係予算の推移を見ると、平成 20 年度には都道府県、市区町村等（政令市含む。以下同じ。）の自主財源として約 125 億円措置されていたものが、平成 22 年度～24 年度にかけては一時増加したものの、平成 28 年度には約 120 億円となっている。

【関連する委員の主な意見等】

- 近年、都道府県の自主財源の減少が著しい。本来は、地方消費者行政活性化基金等と呼び水として地方公共団体の自主財源を充実させていくことが狙いであったものの、そのような姿になっていない。
- 地方公共団体の自主財源が増加していないことについて、「三位一体の改革」後の地方財政の硬直化やバブル崩壊後の経済対策に係る公債費の増加な

どが背景にあるのではないか。地方公共団体の消費者行政予算が伸びていないというよりは、むしろ下げ止まっていると考えるべき。

○消費者行政は、地方財政措置として普通交付税の単位費用に入っている。補助金ではないが、一つの算定の基礎。少なくとも道府県については、基準財政需要額に示された分について、消費者行政の自主財源として予算をまわしていくべき。

○現在の地方消費者行政の状況は、地財措置に対して決算がついてきていない状況。一部ではなく、全国各地において先進的な取組が行われていけば、結果として財政措置を押し上げていくことにもなる。戦略的に財源手当てをしていくことが必要。

○地方交付税で散ってしまっている財源をどのようにして集めてくるか、消費生活相談員をいかにして長期的に雇用していくか、難しい課題である。

【国による支援のあり方】

論点 2：地方消費者行政推進交付金（先駆的プログラム含む）等の成果をどのように評価するか。地方消費者行政の充実・強化に向けて、残されている課題は何か。

【背景】

- ・地方交付税の基準財政需要の算定の際には、消費者行政に係る経費が参入されている。平成 21 年度には、消費生活相談員の処遇の改善、適切な配置を可能にするよう約 2 倍に拡充された（平成 20 年度：90 億円→平成 21 年度：184 億円）。その後も拡充がなされ、平成 28 年度には、道府県分、市町村分を合わせて、271 億円が措置されている。
- ・消費者行政の充実・強化に取り組む地方公共団体の取組を支援するため、地方消費者行政活性化基金（平成 20 年度 2 次補正～）、地方消費者行政推進交付金（平成 26 年度補正～）を措置。
- ・平成 25 年度からは、先駆的プログラムを実施。先駆的プログラムでは、毎年度、国から提案する政策テーマを踏まえ、地方公共団体独自の企画により事業を実施。本プログラムは、地方の財政負担に関する地方消費者行政推進交付金の通常ルール（消費者行政予算の総額の 2 分の 1 以上）の対象外となっている。
- ・平成 21 年度から平成 27 年度までの間の地方消費者行政推進交付金等の活用状況を見ると、「消費者教育・啓発等」に関する割合が最も多く、次いで「消費生活相談員の配置・増員等」、「消費生活センター・相談窓口設置」、「消費生活相談員の養成、研修開催・参加支援」の順に活用されている。
- ・各年度の地方消費者行政推進交付金等の活用状況を見ると、平成 21 年度には、「消費生活センター・相談窓口設置」に活用される割合が全体の約 3 割を占めていたが、徐々にその割合は低下している。代わって、「消費生活相談員の配置・増員等」への活用が増加しており、平成 27 年度には全体の約 3 割となっている。「消費者教育・啓発等」に関する活用は、各年度とも全体の約 4 割～5 割で推移している。
- ・先駆的プログラムについては、平成 25 年度～平成 28 年度の間で、97 地方公共団体において、197 事業が実施されている。

【関連する委員の主な意見等】

- 先駆的プログラムの利点は、事業メニューに沿えば制約が少なく、大胆な内容を事業化することができることである。消費者教育・エシカル消費に対する県民の理解増進などに効果があった。

- 先駆的プログラムの利点として、①地方消費者行政推進交付金の通常分と別枠になっているため、実験的・先駆的な事業や、アウトカムが評価しづらい事業などにもチャレンジしやすい、②通常枠の中では取り組みにくい大規模な事業、県全体のニーズに対応する事業に活用できることが挙げられる。先駆的プログラムを通じて、部局の垣根を越えて事業を実施し、連携を強化することが可能。

- 先駆的プログラムを活用しても、単年度で成果を出すことは困難。また、単年度事業であるため、事業成果の普及・定着を継続的に展開していくことが困難。専門職員の継続配置も望まれる。

- 30年度以降も先駆的プログラムの枠を残してほしい。事業実施期間が単年度となっているが、事業の継続性の確保が困難。2～3年のスパンでの取組が可能となるようにしてほしい。先進的な取組を全国に広げていくため、先駆的プログラムを活用した事業について30年度以降も地方消費者行政推進交付金の通常枠を活用できるようにしてほしい。あらゆる機会を通じて、優良事例を全国的に展開・普及してほしい。

- 先駆的プログラムについて、事業期間を現行の一ヶ年度から三ヶ年度程度にするなどして、好事例の全国展開を更に進めていくべき。今後の国からの支援のあり方について、総花的な支援ではなく、手上げ方式にすることも検討すべき。

- 消費生活相談業務の複雑化や困難化のために、消費生活相談員を増加させる必要があるが、消費生活相談員の人件費について、地方消費者行政推進交付金に頼られているのが現状。地方公共団体に任せてばかりでは、消費生活相談員の確保が困難になるのではないか。

- 自主財源のみで現状の消費生活相談体制を維持できるかは課題。地方消費者行政推進交付金の継続については、市町村からも要望が来ている。

- 地方公共団体の消費生活相談員の人件費について、地方消費者行政推進交付金で賄われているという現状は説明しがたい。国からの支援については、本来的には、長期的な消費者行政の基盤となるものに活用されるべき。
- 消費生活相談員の報酬について、全国的に見れば増加傾向にあるが、地域間格差があるように見受けられる。消費生活相談員の役割の重要性に鑑みて、報酬が伴っていないのが実態。
- 全国的に消費生活相談員の確保を目指していく中では、小さい市町村がどうしても取り残されてしまう。広域連携で対応していくことが一つの方策ではないか。
- 青森県において、広域連携を活用した消費生活相談体制の整備に取り組んだ結果、県内のどの地域に住んでいても消費生活相談員による助言を受けられる体制を構築することができた。この他に、①市消費生活センターが5ヶ所から7ヶ所に増加、②市の消費生活相談員は14名から19名に増加、③消費生活相談員が1人体制の自治体が3市町から0市町に減少、④市消費生活センターのあっせん率が6.6%から10.9%に増加するなどの成果があった。
- 広域連携を活用して消費生活相談体制が整備されても、消費生活相談員と行政職員とが物理的に離れてしまい、両者の連携が疎かになることのないように留意する必要がある。
- 消費生活相談員は経験値を積んでいくことが必要。他方で、若者が消費生活相談員になろうとしていないのが現状。消費生活相談員を魅力ある職とすることで、若者の担い手を確保していくことが重要。消費生活相談員の採用条件が厳しくなっていることが一因ではないか。
- 消費者庁が自前の財源を持つことが重要。例えば、景品表示法に基づく課徴金について、適格消費者団体の活動支援や消費生活相談員の待遇改善などに活用することも考えられるのではないか。
- 消費者教育・啓発等に地方消費者行政推進交付金が最も活用されているが、他方で消費生活相談件数は横ばいの状況である。消費生活相談件数が伸びていない要因についての検証も必要ではないか。

- 行政職員の確保が課題。地方公共団体における消費者行政に関する事務が増えていく中で、行政職員の数は減少傾向にある。職員の配置に関する目安を作るといった対応を行わないと、自治体間の格差が広がってってしまうのではないか。

- 行政職員の数が不足しているのは明らか。行政職員と消費生活相談員とが車の両輪で対応していかないと、消費者行政はうまくいかない。

論点3：高齢化・情報化・国際化の進展等も踏まえ、今後、国、地方公共団体がそれぞれ消費者行政で果たすべき役割について、どのように考えるべきか。

【背景】

- ・我が国の高齢化が進展する中で、65歳以上の高齢者からの消費生活相談件数は、65歳以上の高齢者の人口の伸びを上回って推移している。平成28年度に受け付けた高齢者の消費生活相談件数は、約24万件と引き続き高水準。
- ・高齢者ほど身近な消費生活センター等に相談に行く傾向がある。情報通信関連の契約の複雑化等を背景にして、住民に身近な市区町村の消費生活センター等は高齢者からの相談に関するあっせん率が高くなっている。
- ・インターネットの利用は幅広い年代に広がりを見せるとともに、インターネット利用に関連する支出も増加傾向にある。携帯電話、特にスマートフォンに関する相談件数も増加している。
- ・各地の消費生活センター等における外国人住民からの消費生活相談への対応にはバラつきがある。また、外国人観光客の消費者トラブルへの対応はほとんどの消費生活センター等では行われていない。

【関連する委員の主な意見等】

- 消費者被害・トラブル額は年間約6兆円と言われており、国民経済に大きな悪影響を与えている。特に高齢者の被害は深刻であり、生活困窮につながるケースもある。甚大な被害が生じていることを前提に、国と地方の役割分担を考えていく必要があるのではないか。
- 特定商取引法や景品表示法の執行に関する事務や、消費者安全法に基づく消費者事故等に関する国への通知など、消費者庁設置後、消費者庁に出先機関がないこともあって、地方公共団体が担う消費者行政の事務が増えている。地方公共団体において、国の消費者行政の事務の一端を担っていることもできる。消費者行政は、消費者庁設置後に本格的な取組がはじまったばかりのものであり、いわば周回遅れの政策分野である。これらの点を踏まえて、国からの支援のあり方を考えていくことが重要ではないか。
- 地域で高齢者等を見守っていくためには、ネットワークの構築が重要。各地

での取組を根付かせていくために、国からの地方公共団体に対する支援を考
えていく必要がある。法律等により地方公共団体の事務を追加する場合に
は、あわせて財政的な措置を講じていくことが必要。

○消費者行政においては、国と地方公共団体が一致協力して、それぞれの持分
の中で取り組んでいくことが重要。他方で、消費者行政が地方公共団体の自
治事務であることを踏まえると、モデル事業的なものは別にして、消費生活
相談員の人件費のようなベーシックな経費を国から支援することについて、
厳しい目で見られることも事実。

○P I O-N E Tについて、各地の消費生活相談員の相談支援という役割を持
つ一方で、消費者安全法に基づいて国が情報を吸収し活用しているという面
もある。このことを踏まえると、P I O-N E Tの入力事務についても、自
治事務であると単純に考えてよいのか。

○消費者行政については、現場に近い地方公共団体が執行の権限を持つべき。
他方で、消費者行政の特徴として、消費者被害が広域化しやすいこと、執行
の効果が全国に及ぶことがあり、一地方公共団体だけでは事務が完結しない
ところがある。このことからして、地方公共団体だけが消費者行政に関する
費用を負担すべきか否かは議論が必要。