

1. 消費者行政をめぐる情勢

消費者問題の現状

- 高齢者による消費生活相談の伸びの拡大**
⇒高齢化の進展/独居高齢者世帯の増大/地域の見守りや行政内部での連携が課題に
- インターネットに関する消費生活相談の比重が急増**
⇒消費生活相談全体の約2割
- 生活困窮者の増大に伴う消費者トラブルへの対応**
⇒経済的困窮や社会的孤立が複合的にからむ問題への取組

地方自治体を取りまく状況

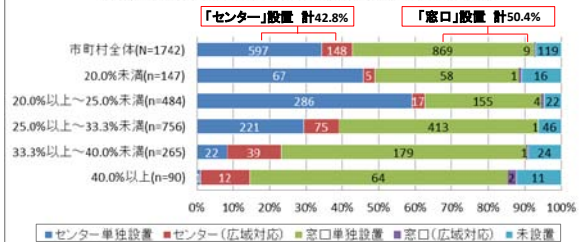
- 少子高齢化・家族やコミュニティ機能の低下**
⇒暮らしを支える対人サービスをいかに持続的に展開するかが共通課題
- 地方自治体の人員・財政状況は厳しい**
⇒職員数は平成10年度比で平成23年度には14%減
⇒歳出削減・抑制基調。義務的経費は人件費を削減しつつ扶助費増大
- 市町村単独で処理困難となる事務への対応策が必要**
⇒周辺市町村との共同処理/都道府県による補完/官民協働処理 等

2. 市町村の消費生活相談体制整備の状況と課題

⇒相談窓口等は着実に整備されてきたが、内容面での充実は緒についたばかり。今後は、その質の向上に向けた取組の強化が必要

窓口の体制

市町村における相談窓口の設置状況(高齢者人口割合別)

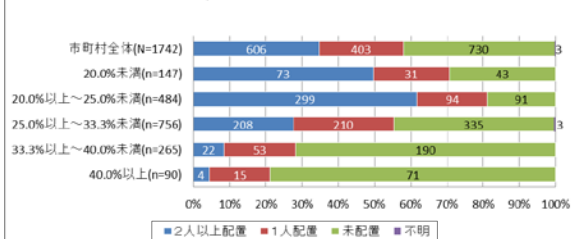


(単位:市町村数)

- 全国1,742カ所の市町村のうち、93.2%(1,623カ所)では、「センター」または「窓口」を設置
- うち、広域連携等の「広域対応」により対応しているのは全体の9.0%
- 高齢者割合33.3%以上の市町村は「窓口単独設置」、「未設置」の割合が高い。高齢者割合40%以上の市町村では7割強が「窓口」対応
- なお、小規模市町村ほど「窓口単独設置」、「未設置」の割合が高い

消費生活相談員の状況

市町村における消費生活相談員の配置状況(高齢者人口割合別)

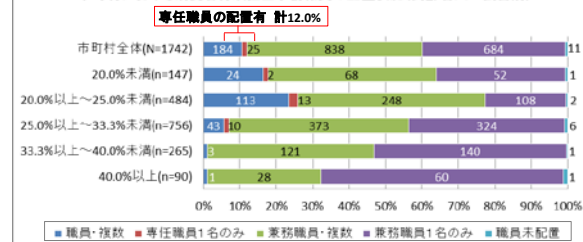


(単位:市町村数)

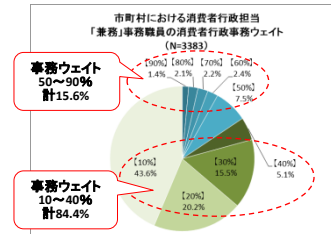
- 消費生活相談員が未配置の市町村が全体の4割強
- 消費生活相談員が1人しか配置されていない市町村が全体の2割強
- 高齢者割合33.3%以上の市町村では配置率が3割弱。高齢者割合が40.0%以上の市町村では8割弱が未配置
- なお、小規模市町村ほど相談員の配置率が低い

消費者行政担当職員の状況

市町村における消費者行政担当事務職員の配置状況(高齢者人口割合別)



(単位:市町村数)



- 消費者行政を専任で行う職員が配置されている市町村数は全体の1割強
- 消費者行政を兼任で行う職員のうち、消費者行政の事務ウェイト10~40%の兼務職員が8割強
- 高齢者割合33.3%以上の市町村では兼務職員1人のみが多数
- なお、小規模市町村ほど専任職員配置率が低い

高齢者割合の高い市町村や小規模市町村のほか、財政力の弱い市町村、過疎地域市町村で相談体制が相対的に未整備の傾向

※各グラフは「平成24年度 地方消費者行政の現況調査(第2次)」(消費者庁)のデータをもとに、消費者委員会事務局が作成。

※各グラフ作成にあたっては、原則として自治体数をベースに集計。市町村分の集計は、市区町村数と政令指定都市数の計(N=1742)をベースに集計している(自治体内に複数の相談窓口がある場合は、自治体ごとに集約。また、広域連合、一部事務組合等については当該団体に含まれる個々の市町村を集計対象とし、団体そのものは今回は集計の対象外としている)。集計ベースの違いにより、当資料の集計結果が、消費者庁公表の「平成24年度 地方消費者行政の現況調査(第2次)」報告書に掲載されている集計結果と異なることがある。

※【参考】高齢者人口割合の全国平均は23.4%

3. 将来にわたり体制を維持・継続していくために

住民に身近な場所に望まれる消費者行政体制

- ①地域住民が利用しやすい相談窓口が設置されている、②専門的知見による相談あっせん処理・解決の見届けができる、③迅速に被害の未然・再発防止につなげることができる、④消費者啓発・教育の拠点となる、⑤庁内外の関係者と必要に応じて連携しつつ総合的に消費者行政を展開できる

一方で、高齢化や財政状況の厳しさの中で、特に小規模市町村を中心に、将来にわたり自立して消費生活相談窓口機能を維持・継続していくための方策を探る必要がある。消費者行政体制を維持しつつ、その質的向上を図り、専門性を担保していくためには新たな工夫も必要

4. 地方消費者行政の体制整備を巡る優先課題と方策

住民が「どこに住んでも消費生活相談を受けられる体制」を実現し、それを維持・継続していくための優先課題

1. 小規模市町村の消費者行政体制底上げ

優先課題

特に小規模市町村において、将来にわたり自立して消費生活相談窓口機能を維持・継続していくための方策を探る必要



方策

- 広域連携の推進
 - ・広域連携の推進のための分かりやすい実例の提供と共有
 - ・地方消費者行政活性化基金活用の周知
 - ・周辺市町村の主体性維持(啓発機能等の維持)への働きかけ
 (例) 広域連携のために中心市、周辺市町村ともに基金を活用可能。
 窓口の形態を問わず、消費生活相談の窓口が設置・継続されていれば、消費者教育・啓発にも基金を活用可能。
- ・都道府県によるコーディネーター的役割の発揮(広域連携立ち上げ支援、連携困難な離島等の補完等)

2. 地域力強化による地方消費者行政の体制強化

優先課題

消費者教育推進法の制定を契機に、消費者行政全体の「地域力」を強化



方策

- 庁内連携・官民連携の推進
 - ・分かりやすい事例集の整備・普及
 - ・地域リーダーや講師養成のための研修、情報提供(基金活用の周知、取組事例等の提供)
 - ・消費者教育推進地域協議会の設置や活性化の端緒となる交流の場の設定(地方消費者グループ・フォーラムや全国消費者フォーラムの活用)



3. 消費者行政担当の地方自治体職員に対する支援策

優先課題

消費者行政担当職員がその在任期間において、職責を最大限に発揮できるようにするため、国や都道府県による支援策の在り方の検討が必要



方策

- 研修の強化
 - ・消費者行政担当職員に対する研修機会の提供
 - ・未経験職員を対象とした体系的職員研修メニューのひな形作成 等
- その他
 - ・職員のための情報共有の場、初任者への基礎的情報の提供
 - ・消費者行政に係る人員の強化の実現に向けた、国から地方自治体の首長等に対する働きかけ



地方消費者行政の体制整備の推進に関する建議

平成25年8月6日

消費者委員会

消費者委員会は、地方消費者行政専門調査会から「地方消費者行政専門調査会報告」の提出を受けた。消費者委員会はこの報告の内容を踏まえ、以下のとおり、内閣府特命担当大臣(消費者)に建議を行う。

1. 消費者委員会は発足以来、地方消費者行政の充実・強化を最重点課題の一つとして位置付けてきており、これまで地方消費者行政専門調査会(平成22年4月～23年4月)による報告書を基に、「地方消費者行政の活性化に向けた対応策についての建議」(平成23年4月)及び「地方消費者行政の持続的な展開とさらなる充実・強化に向けた支援策についての建議」(平成24年7月)を取りまとめ、国による支援策の検証・評価、財政・技術支援の在り方、消費生活相談員の雇止め等についての課題を明らかにし、消費者庁をはじめとする関係省庁に対応を求め、また、そのフォローアップを行ってきた。
2. また、今回の専門調査会報告においては、地方消費者行政のなかで消費者に最も身近な行政主体である市町村の役割に焦点を当て、
 - ①今後5年程度の中期的な視野に立って、市町村の消費者行政体制の現状の分析と優先的に取り組むべき課題の精査、とともに、
 - ②国、都道府県、市町村の役割分担に関して今後の論点の提示を行った。

特に上記①で掲げた課題について、住民が「どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制」を実現し、それを維持・継続していくための優先課題として、

- (1) 広域連携やよろず相談窓口の強化による小規模市町村の消費者行政体制底上げ
- (2) 庁内連携及び官民連携を通じた「地域力」強化による地方消費者行政の体制強化
- (3) 研修の強化等を通じた消費者行政担当の地方自治体職員に対する支援策を掲げ、その推進のために消費者庁及び国民生活センターにおいて取り組むべき方策についての提言も盛り込んでおり、その着実な実施を求める。

また、市町村の消費者行政体制整備にあたっては国に加えて都道府県の役割も重要である。本報告には上記で掲げた課題の対応のために都道府県に期待する方策も盛り込んでおり、その取組を期待したい。

3. これまで消費者委員会で行ってきた地方消費者行政の建議等においては、いわゆる「基金¹後」の国による財政支援の在り方について検討を求めてきた。

消費者庁は平成 25 年 2 月に消費者庁長官通知として「地方消費者行政に対する国の財政措置の活用期間に関する一般準則」(以下、準則)を定め、「各地方公共団体の消費者行政体制が定着するまでは、継続的な財政支援が必要であるとの認識を明示し、地方公共団体に対して中長期的な体制整備のロードマップを示した²としている。

消費者庁による地方消費者行政への財政支援については、特に以下の点を求める。

(1)国による地方消費者行政の継続的な財政支援に対する最大限の努力

準則に盛り込まれた継続的財政支援の在り方について、現時点では基金の期限については平成 25 年度とされており、それ以降の国による地方消費者行政への財政支援の具体的在り方については、今後の平成 26 年度概算要求の過程で議論されていくことになる。

地方自治体において、消費者行政に関する自主財源や人員の十分な確保が依然困難な状況であり、引き続き消費生活相談員の確保・レベルアップを始めとする消費生活相談体制の充実・強化のための下支えが不可欠である。これに加え、今年度から消費者教育の推進に関する法律(以下、消費者教育推進法)に基づく地域の取組が本格化していくことを踏まえ、引き続き国による財政支援の継続について最大限の努力を払っていく必要がある。

また、当委員会が平成 24 年 7 月にとりまとめた「地方消費者行政の持続的な展開とさらなる充実・強化に向けた支援策についての建議」において示した課題として「活性化基金で新設・増設した相談体制維持のための財政支援等」「地方消費者行政に係る国からの財政負担の在り方の検討」「地方消費者行政に係る自主財源・人員確保等に向けた働きかけ」を踏まえ、最も効果的な財政措置の在り方について検討すべきである。

今後の財政支援の重点的な課題として報告書が示した市町村の消費者行政体制整備の課題に沿って、

・小規模市町村の体制底上げ

特に、窓口未設置市町村の解消による「どこに住んでいても消費生活相談が受けられる体制」づくりに引き続き尽力するとともに、これまで基金で構築された消費者行政体制を維持しつつ、その質的向上を図り、専門性を担保していくた

¹ 地方消費者行政活性化基金(以下、基金)

² 消費者庁「平成 25 年版消費者白書」より。

めの財政支援の在り方の検討が必要である。

・地域力の強化による消費者行政体制の強化

本年度から消費者教育推進法に基づく地方の消費者教育推進の取組が本格化することを契機として、地方消費者行政担当部署を中心として教育、福祉担当部局等との庁内連携や地域の高齢者等の見守りを行っている福祉関係団体等との官民連携を重層的に展開していくことは、消費者行政全体の「地域力」強化につながる。

消費者教育・啓発の推進により消費者自身の消費者問題への対応力を高めていくと同時に、このような地域力強化による消費者行政体制の強化は、今後急速な高齢化の進展が見込まれるなか、消費者被害の未然防止や被害の早期発見・対処による被害拡大防止の観点から有効であると考えられ、地域力強化の取組を、国による財政支援の重点項目として位置づけていく必要がある。

また、この観点から地方自治体の消費者行政担当職員への支援についても、連携のハブとしての役割が果たせるような研修プログラムの整備等を行っていく必要がある。

また、地方消費者行政の自主財源・人員確保に向け、国から自治体の首長等に対する働きかけについても引き続き積極的に取り組むべきである。

(2) 準則による地方消費者行政の問題解決の効果の検証

また、準則においては、これまで地方消費者行政が抱えてきた問題への対応策として、首長による消費者行政体制維持・強化の表明（消費者行政の重要性に対する認識深化）、消費生活相談員の雇止め抑止、小規模市町村への対応等に対して、財政支援期間の延長・短縮という形で、その対応を促進するための措置が盛り込まれている。

消費者庁においては、今後、この準則による上記で掲げた地方消費者行政の問題解決の効果や地方自治体における自主財源の確保の状況等を検証し、それを踏まえて、国による財政支援等を安定的に継続していくにあたって、最大限の努力を行うべきである。

当委員会は、本建議への対応について、内閣府特命担当大臣（消費者）に対して、平成 25 年度末を目途にその実施状況の報告を求める。また、「消費者基本計画」の検証・評価・監視活動の一環として、本建議に対する対応状況について、定期的にフォローアップを実施する。