

市町村における消費生活関連事業調査の結果報告書

2007年 10月
第43回埼玉県消費者大会実行委員会
埼玉消費者被害をなくす会

1. 調査実施時期 2007年 6月
2. 調査対象 埼玉県 70市町村
3. 回答状況 埼玉県 69市町村

Q 1. 消費者行政を担当している部署について

消費者行政の担当職員

	11年	12年	13年	14年	15年	16年	17年	18年	19年
専任がいる	13	14	14	12	10	11	13	8	8自治体
専任・兼任両方	8	8	8	8	10	13	8	12	6自治体
兼任がいる	67	70	70	72	70	66	64	51	55自治体

*専任の職員が配置されている市町村は、8自治体で前年と同じだが、
兼任の市町村が55自治体・79.7%と昨年の51自治体・71.8%より増加

Q 2. 平成18年度から平成19年度の一般会計当初予算と消費者行政関連予算について

一般会計当初予算		消費者行政関連予算 () 内前年自治体数		
前年度より増えている	46自治体・ 66.7% (34自治体)	前年より増えている	14	20.3% (16)
		前年と同じ	4	5.8% (2)
		前年より減っている	28	40.6% (16)
前年度と同じ	0自治体・ (2自治体)	前年より増えている	0	0% (1)
		前年と同じ	0	0% (0)
		前年より減っている	0	0% (1)
前年度より減っている	23自治体・ 33.3% (34自治体)	前年より増えている	6	8.7% (9)
		前年と同じ	4	5.8% (4)
		前年より減っている	13	18.8% (21)

●消費者行政関連の決算額について (予算比)

予算よりも多かった自治体 1自治体 1.4%
 予算より少なかった自治体 61自治体 88.4%
 予算と同額だった自治体 6自治体 8.8% 無回答 1自治体

●一般会計予算に占める消費者行政関連予算の割合について

前年度より増えている自治体 15自治体 21.8% (前年31自治体・44.3%)
 前年度より減っている自治体 27自治体 39.1% (前年39自治体・55.7%)

●消費者行政関連予算の金額の傾向 (平成19年度)

1,000万円以上 4自治体(前年4)
 500万円以上 1,000万円未満 11自治体(前年10)
 100万円以上 500万円未満 26自治体(前年29)
 10万円以上 100万円未満 23自治体(前年23)
 10万円未満 5自治体(前年5)⇒

(10万円未満の内訳)

1円以上 1万円未満 2自治体
 1万円以上 5万円未満 1自治体
 5万円以上 10万円未満 2自治体

●消費者行政関連予算 金額トップ5

1位	さいたま市	72,176千円	2位	川越市	27,483千円
3位	狭山市	17,752千円	4位	秩父市	12,884千円
5位	所沢市	9,930千円	次点	川口市	9,262千円

Q 3. 消費者団体に対する補助金等の制度について

ある 44自治体・63.8% (前年 45自治体) 但し、0円が2自治体
なし 25自治体・36.2% (前年 26自治体)

補助金額の内訳

金額	40万円以上	30～40万	20～30万	10～20万	5～10万	2～5万
自治体数	1	5	7	11	8	10

Q 4. 消費者団体に対する支援として、どのような施策が取り組まれていますか？(複数回答)

1位	情報提供	44自治体
2位	事務局として支援	38自治体
3位	研修・集会の場の提供	32自治体
4位	講演会・講習会の実施	29自治体
4位	視察研修等	29自治体
6位	消費者団体の育成	23自治体
	その他 講座・講演会の講師派遣、交付金・助成金等資金の援助、 庁用バスの借用、発表の場の提供等	

Q 5. 消費者団体が参加する「消費生活展」の開催について

開催している 26自治体・37.7% (前年 27自治体)
開催していない 43自治体・62.3% (前年 44自治体)

Q 6. 市町村が設置した審議会・委員会等への消費者代表の参加について

参加している	32自治体・46.4% (前年 32自治体)	1人～2人	12自治体 (17.4%)	(前年 10)
		3人～5人	10自治体 (14.5%)	(" 9)
		6人以上	9自治体 (13.0%)	(" 13)
参加していない	35自治体・50.7%	(前年 37自治体)		

無回答 2自治体

Q 7. 消費者教育として実施していることは何ですか？

消費者教育講座・一般対象	43自治体 62.3%
消費者教育講座・若者対象	10自治体 14.5%
消費者教育講座・高齢者対象	17自治体 24.6%
消費者問題出前講座	24自治体 34.8%
自治体独自のチラシ・パンフレットの配布	24自治体 34.8% (前年 43自治体)
自治体の広報誌に掲載	54自治体 78.3% (前年 52自治体)

国や埼玉県が作成した消費者啓発資料の配布	46 自治体 66.7%
消費者啓発関連のホームページの運営	あり 16 自治体 (23.2%) なし 38 自治体 (55.1%) 無回答 15 自治体 (21.7%)
この他に実施していること	施設見学会の実施 消費生活パネルの展示 マイバッグの無料配布 他

Q 8. 消費者相談の窓口の設置について

消費生活センターを設置している	8 自治体・ 11.6% (前年 8)	18 年度 相談件数	1～999 件	1 自治体 (1.4%)
			1000～1999 件	6 自治体 (8.8%)
			2000 件以上	1 自治体 (1.4%)
庁舎内に消費者相談コーナーを設置している	52 自治体・ 75.4% (前年 51)	18 年度 相談件数	1～ 49 件	13 自治体 (18.9%)
			50～ 99 件	9 自治体 (13.1%)
			100～499 件	23 自治体 (33.3%)
			500～999 件	5 自治体 (7.2%)
			1000 件以上	2 自治体 (2.9%)
秩父市に委託	4 自治体 5.8% (前年 4)			
設置していない	5 自治体・ 7.2% (前年 8)	設置して いない理由 (複数回答 あり)	相談がない	2 自治体
			体制が未整備	2 自治体
			準備中	1 自治体
			予算がない	1 自治体
本庁と支所の両方に設置	4 自治体	ふじみ野市(本庁に消費生活センターを設置) 春日部市・鴻巣市・本庄市		

●消費生活センターを設置している 8 自治体の相談日数 (週 5 日開設)

・相談員の人員体制

相談員数	週 2 日が 2 人 週 3 日が 1 人	第 1、3 水・木が 1 人 それ以外の日が 2 人	常時 2 人	常時 8～9 人
自治体数	1 自治体	1 自治体	5 自治体	1 自治体

・相談受付件数 (平成 10 年度、16 年度、17 年度との比較)

自治体	平成 10 年	平成 16 年	平成 17 年	平成 18 年
さいたま市	2,067 件	14,770 件	10,029 件	9,163 件
上尾市	738 件	3,345 件	1,790 件	1,657 件
狭山市	1,129 件	3,511 件	1,966 件	1,659 件
川越市	626 件	2,915 件	1,514 件	1,320 件
入間市	620 件	2,451 件	1,381 件	1,248 件
所沢市	1,469 件	2,953 件	1,798 件	1,714 件
越谷市	900 件	2,425 件	1,634 件	1,497 件
ふじみ野市	252 件	758 件	496 件	669 件
計	7,801 件	33,128 件	20,608 件	18,927 件

●消費生活相談コーナーを設置している52自治体の相談日数の内訳

月1日	1自治体	週4日	4自治体
月2日	7自治体	週5日	10自治体
月4日	2自治体	週1日+月1日	1自治体
週1日	9自治体	週2日+月2日	1自治体
週2日	10自治体	週3日+月2日	1自治体
週3日	6自治体		

・消費生活相談コーナーの相談員の人員体制

相談員数	常時1人	週1日2人で 週3日1人	週3日2人で 週2日1人	常時2人
自治体数	48自治体	1自治体	2自治体	1自治体

●市町村窓口の相談件数の変化について

	10年	11年	12年	13年	14年	15年	16年	17年	18年
相談件数 (市)	12,598	15,039	16,965	20,295	24,214	41,725	52,489	33,590	30,881
相談件数 (町村)	138	47	131	131	187	805	1,493	884	872
計	12,736	15,086	17,096	20,426	24,401	42,530	53,982	34,474	31,753

Q9. 消費者行政の課題、消費者団体の課題、望むことについて（複数回答）

- | | |
|----------------------|------|
| 1位 後継者の育成 | 8自治体 |
| 2位 相談体制の充実 | 6自治体 |
| 3位 消費者・消費者団体の積極性 | 3自治体 |
| 4位 情報の共有・連携 | 2自治体 |
| 4位 消費者教育・啓発の強化 | 2自治体 |
| 4位 法改正などの法整備 | 2自治体 |
| 他 相談活用の充実、情報提供の迅速化など | |

4. 9年間の推移から

(1) 消費者行政は

平成19年2月に江南町が熊谷市と合併し、40市29町1村の70市町村となりました。職員体制は専任のみの自治体数は変わりませんでした。兼任のみの市町村が増え消費者行政に専任で対応できる職員が少なくなっていることがうかがえます。特に町村では、すべての自治体で兼任のみという体制になりました。延べ人数でも専任の職員数が50人(18年)→40人(19年)、兼任職員数160人(18年)→164人(19年)となっています。

財政面からみると、一般会計予算が増えた自治体は34自治体(18年)→46自治体(19年)と増加しているのに対し、消費者行政予算が増えた自治体は26自治体(18年)→20自治体(19年)と、消費者行政予算の拡充につながっていない傾向がみられます。

今回初めての試みとして、18年度の消費者行政関連の決算額を尋ねたところ、予算よりも少なかった自治体が約9割ありました。このような点からも消費者行政予算が増額されにくい要

因のひとつになっているのではないかと思います。

ひとりあたりの消費者関連予算額では、秩父市の 180.4 円、ときがわ町の 140.4 円、和光市の 113 円、狭山市の 111.6 円の順で 100 円以上の自治体は増加しましたが、一番低い自治体の 0.4 円とは以前差が見られます。

消費者団体に対する支援については、補助金制度を廃止した自治体が 1 自治体、新規におこなった自治体が美里町の 1 自治体で、数として大きな変化はありませんでしたが、補助金の金額が 15 自治体で減額になっており、消費者行政予算の減額がこのような形でもあらわれていることがわかりました。

消費者啓発として行っていることについては、消費者啓発関連のホームページを運営している自治体は、行っていない自治体に比べて半分以下にとどまっており、ホームページを利用した消費者啓発がまだこれからであることがあらわれています。

(2) 消費者相談窓口の開設状況

相談窓口の設置状況は変わりなく、開設準備中の 1 自治体を含めて 5 自治体（※）で相談窓口が未設置となっています。相談日を増加した自治体が多く、和光市、坂戸市、鶴ヶ島市など 11 自治体が増えました。相談体制（人数）はやや増加するなど、改善がみられています。

相談件数は 17 年度が 34,474 件から 18 年度は 31,753 件と 16 年度をピークに減少しています。これは、単に架空請求が減少したことも一因としてありますが、消費者教育が浸透し、消費者自身が自分で対処できるようになったことも相談数の減少につながっています。しかし、高齢者の相談の割合は増加しているとの報告が埼玉県より出されており、今後の課題と考えられます。

(3) 消費者行政の今後の課題

財政面では厳しい面もみられますが、窓口の開設時間を延長したり、相談体制を一般の相談とあわせて消費者相談を行ったり、他の自治体と相互利用をするなど工夫をして消費者被害の対応にあたっていることがわかりました。

しかし、近年時間がかかる複雑な相談が増加し、クーリングオフの期間を過ぎても交渉を続けて解決している相談もあるようですが、法的整備を含めた後ろ盾を望む声もいくつか聞かれました。

また、課題として地域の消費者団体会員の高齢化をあげている担当者が最も多く、今後の消費者団体のありかたも課題のひとつであると考えられます。他には消費者や消費者団体の積極的な参加、相談体制の充実（人員やスキルアップなど）や他自治体との情報の共有化を望む担当者もいました。

私たち消費者も積極的に情報を集め、また行政への働きかけも勧めて消費者被害の防止に結びつくよう活動を広げて行きたいと考えます。

※昨年度までは秩父市に委託して相談を行っている 4 自治体を未設置としていましたが、今年度より設置の自治体として表示しています。