

# 【概要版】 埼玉県内の市町村における消費生活関連事業調査報告

2009 年 10 月 15 日

第45回埼玉県消費者大会実行委員会  
NPO法人埼玉消費者被害をなくす会

## <2009 年度埼玉県内の市町村における消費生活関連事業調査から見てきたこと>

2009 年5月 29 日、消費者庁関連三法が成立し、9月 1 日に消費者庁と消費者委員会が設置されました。消費者行政の司令塔としての期待は大きく、また消費者庁を含めた「消費者行政全般」に対する監視機能を持つ消費者委員会の責務も重大です。

しかしながら、消費者にとってもっとも身近な立場にある地方消費者行政は脆弱であり、その強化・充実が求められているところです。今回、私たちは、埼玉県下 70 市町村の消費者行政の現状と課題を確認するため、アンケート調査を実施しました。

私たち消費者団体と消費者行政担当の行政組織は、ともに地方消費者行政の充実にむけて努力していく車の両輪でもあります。今回御多忙の中、全ての市町村より回答をいただきました。回答していただいた市町村及び担当者の皆様には感謝申し上げます。

### (1) 消費者行政を担当する人員体制と予算措置が不十分です。

消費者行政を担当している職員体制は、専任職員が配置されているのが 13 自治体(前年に比べ▲2)になっています。10 年前と比べると8自治体の減、5年前と比べると 11 自治体の減少になっています。

自治体の合併等もあり、職員数(専任の延べ人数)が 41 人となり、前年に比べ 4 人減少になっています。平成 17 年度調査と比較すると 17 人減少しています。さいたま市・所沢市では、専任職員が多く、上記2自治体を除く 68 市町村での専任職員数は 22 人になってしまいます。また、人口 20 万人以上の都市(9 自治体)で、専任の職員が配置されていない自治体が 4 自治体あります。本年9 月、消費者行政の司令塔・消費者庁が発足しました。今までの産業構造優先から、消費者の立場に立った行政への転換が必要な時に、地方消費者行政の専任担当職員の減少は見過ごすことのできないことです。

財政面からみると、消費者行政関連予算が増加した自治体は 32 自治体(前年比+4自治体)で、70 市町村の前年比は 104.1%になります。増加額は、1,129 万円ですが、これはさいたま市の増加額(1,369 万円・活性化基金の活用)以下であり、69 市町村の額は前年を下回っています。活性化基金の活用は、1自治体に限られており、多くは秋の補正予算で対応していくものと推測しています。

一人当たりの消費者行政予算は、39.8 円/人です(50 円/人を超えているのは 10 自治体あります)。地方交付税の使い道は任意ですが、消費者行政予算が減少している中、市町村毎に変動するのではなく一定の基準は確保してほしいものです。

また、専任職員の専門性の向上に向けた努力を期待しています。

### (2) 多くの市町村に消費生活センターの設置が待たれます。

平成 16 年調査をピークに架空・不当請求が減少しているため相談件数は減少しています。しか

し、手口は巧妙・悪質になっており、件数は高い水準で推移し、相談内容では「あっせん」が増加しています（構成比、前年比+0.6%）。しかし、週4日以上相談日を設定しているのは24自治体（多くは相談員1人）で、週5日以上相談日開設は19自治体（27%、40市の半数）に留まっています。相談員の体制では、56の市町村で「0人又は1人」です。常時複数の相談員体制が組んでいるところは、8自治体です。70市町村の半数以上で、週5日以上相談日（複数の相談員がいて）を持つ消費生活センターの設置が望まれます。また、センター設置の困難な町村でも、周辺自治体と協同してのセンター設置を望みます。今回の基金を活用した計画とその推移を見守ります。

### （3）消費者団体の育成・強化

地域の消費者団体は、財政問題や後継者の育成、活性化などの克服すべき問題を内包しながら、日々奮闘しています。消費者団体への補助金は、43市町村（前年比▲3団体、▲328千円）で行われていますが、毎年減少を続けています。また12市では、「補助金制度がない」又は「補助金が0円」です。埼玉県消費者団体連絡会の調査では、過去5～6年で補助金が25%前後削減されています。補助金が減少し、前述のように消費者行政担当部署の専任職員が減少してきています。第一義的には、消費者団体自らの課題ではありますが、消費者被害の未然防止・救済には消費者団体の育成強化が欠かせません。消費者行政担当部署からの消費者団体への支援の第1位は「事務局としての支援」です。消費者行政担当部署からの関わりを深め、さらに担当部署からの継続した指導・援助を求めます。

### （4）啓発・情報提供の必要性

広報誌を活用し情報提供している自治体は58自治体になります。また、パンフレット等の活用も49自治体と前年に比べ増加しています（+4）。消費者教育講座の実施も50自治体と前年に比べ増加しています（+4）。ただし、「平成20年度版国民生活白書」によると消費者が被害（消費者被害）にあった時の相談先について、どこにも相談していない人が33.7%いるという結果が出ています。今後もさらに多くの取り組みを期待するところです。

### （5）地方消費者行政担当部局と消費者団体の連携

消費者被害の未然・拡大防止に向けて、福祉関係34自治体（前年25自治体）、警察関係17自治体（10）、介護関係16自治体（14）、など43自治体では97庁内関係部署等と連携をとっています（前年に比べ31増加）。消費者被害の救済に向けての努力を評価するとともに、他の27自治体での努力を熱望するところです。

また、消費者相談窓口へ寄せられる相談内容では、あっせんが増加し・助言が減少しています。困難な事案が増加しているのか、時間の経過の中で困難性が増加したのかは不明ですが、消費者に対して「消費者相談窓口」の周知徹底を強めることは重要です。

また、消費者団体と連携した啓発活動は非常に効果的であると考えます。消費者被害の中には、他者には相談しにくく表面化しにくいという傾向があるものも多いですが、把握しにくい消費者被害を掘り起こしていくという点からも、消費者団体と連携していくことは重要です。そして、さらに一歩すすめ、地方消費者行政には消費者団体との常設の委員会の設置、市町村の消費生活条例設置の検討も希望します。行政からの支援によって、地域でたくさんの消費者団体が誕生することを願っています。

## <概要版：埼玉県内の市町村における消費生活関連事業調査報告書>

1. 調査実施時期 2009年6月
2. 調査対象 埼玉県内の70市町村
3. 回答状況 70市町村

### Q1. 消費者行政を担当している部署について

#### <職員の専任・兼任の区分>

自治体数

	11年	12年	13年	14年	15年	16年	17年	18年	19年	20年	21年
専任のみ	13	14	14	12	10	11	13	8	8	10	10
専任・兼任両方	8	8	8	8	10	13	8	12	6	5	3
兼任のみ	67	70	70	72	70	66	64	51	55	55	57

\*専任の職員が配置されている市町村は、10自治体(14.3%)で前年と同じ。

専任・兼任の両方が配置されている自治体は、3自治体(前年に比べ専任減少△3、増1)

兼任のみの市町村が57自治体(81.4%)と昨年の54自治体より増加。

#### <専任職員数>

	12年	13年	14年	15年	16年	17年	18年	19年	20年	21年
専任の人数	55	58	45	45	51	58	50	40	45	41
兼任の人数	113	120	135	129	186	171	163	164	160	165

※減少化傾向が続く、消費者行政担当職員数

専任の人数は41人(前年に比べ△4人)、兼任の人数は165人(前年に比べ+5人)

### Q2. 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・ 65.7% (43自治体)	前年より増えている	32自治体 45.7% (28)
		前年と同じ	6自治体 8.6% (8)
前年度より減っている	24自治体・ 34.3% (27自治体)	前年より減っている	32自治体 45.7% (34)
合計(前年比)	101.5%	104.1%	

・ 1自治体で大幅に増額しているところもありますが(活性化基金の活用)、他自治体での活性化基金の活用は秋以降の補正予算で対応すると思える。

●消費者行政関連予算は、前年比104.5%(前年に比べ1,129万円増)

・さいたま市が、前年比127.9%(前年比1,369万円増)のため、他の市町村の予算額は前年割れ。

39市(さいたま市除く)→前年比98.6%、30町村の前年比→102.8%

●消費者行政関連の決算額について(予算比、市町村合計94.7%)

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 64自治体 91.4%

予算と同額だった自治体 5自治体 7.1%

●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 16市 15町村 44.3%  
 前年度より減っている自治体 24市 15町村 55.7%

●消費者行政関連予算の金額の傾向(平成21年度)

1,000万円以上 4自治体(前年 3)  
 500万円以上 1,000万円未満 11自治体(前年 12)  
 100万円以上 500万円未満 28自治体(前年 26)  
 10万円以上 100万円未満 24自治体(前年 26)  
 10万円未満 3自治体(前年 3)⇒

(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	0自治体
5万円以上	10万円未満	1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	62,783千円	2位	川越市	26,619千円
3位	狭山市	17,597千円	4位	所沢市	9,877千円
5位	川口市	9,249千円			

●人口1人当たりの消費者行政関連予算 金額トップ5

1位	ときがわ町	176.5円	2位	狭山市	111.2円
3位	和光市	99.5円	4位	川越市	78.8円
5位	蕨市	67.5円			

※ときがわ町の消費者行政関連予算は98.9%が相談員報酬に充てられています

Q3. 消費者団体に対する補助金等の制度について

ある 43自治体・61.4% (前年 43自治体)  
 なし 27自治体・38.6% (前年 27自治体)

補助金額の内訳 (カッコ内前年)

金額	30~40万	20~30万	10~20万	5~10万	1~5万
自治体数	5(5)	6(7)	12(12)	8(9)	9(9)

補助金制度はあるが、消費者団体がなく補助金0円が1自治体  
 補助金を受けている団体数 59団体 5,839千円(1団体平均 99千円)  
 前年比▲3団体▲328千円(昨年は、62団体 6,167千円)

Q4. 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	事務局として支援(39)	2位	情報提供(38)
3位	研修・集会の場の提供(34)	4位	講演会・講習会の実施(28)
5位	視察研修等(25)	6位	交付金・助成金等資金の援助(5)

その他 庁用バスの借用、発表の場の提供、セミナー等への参加の推進等

Q5. 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 25自治体・35.7% (前年 25自治体)  
 開催していない 45自治体・64.3% (前年 45自治体)

Q6. 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	34 自治体・48.6% (前年 33 自治体)	1 人～2 人	16 自治体 (前年 15 自治体)
		3 人～5 人	10 自治体 (前年 9 自治体)
		6 人以上	8 自治体 (前年 8 自治体)
参加していない	36 自治体・51.4% (前年 37 自治体)		

\* 審議会等への消費者参加→枠はあるが参加なし(2)、不明(1)

\* 消費者の代表が参加する審議会・委員会数 132 委員会(28 市平均 4 委員会、6 町村 1 委員会) 審議会・委員会への消費者代表の参加者数 132 人(前年 148 人・前年比 89%)

Q7. 消費者被害の未然・拡大防止のための連携をしていますか？(複数回答) カッコ内前年

連携している	43 自治体・61.4% (43 自治体)  28 市 15 町村	福祉関係	34 自治体 48.6%(25)
		商工関係	10 自治体 14.3%( 4)
		警 察	17 自治体 24.3%(10)
		弁護士会	6 自治体 8.6%( 6)
		司法書士会	8 自治体 11.4%( 4)
		学校関係	6 自治体 8.6%( 3)
		介護関係	16 自治体 22.9%(14)
		《その他》庁内関係部署、近隣市町の担当課、国民生活センター、消費生活支援センター等	
連携していない	27 自治体・38.6%(27 自治体) 12 市 15 町村		

\* 他部署や他機関との連携が広がっています(自治体数の増加はありませんが、提携の団体数は 66 団体から 97 団体に増加)。

Q8. 消費者教育として実施していることは何ですか？(複数回答) カッコ内前年自治体数

消費者教育講座・一般対象	50 自治体 71.4%(前年 46)
消費者教育講座・若者対象	10 自治体 14.3%(前年 10)
消費者教育講座・高齢者対象	33 自治体 47.1%(前年 30)
消費者教育講座・《その他》民生委員、ヘルパー、団体会員、障がい者、新入社員他	
情報提供・広報誌の活用	58 自治体 82.9%(前年 63)
情報提供・パンフレットの配布	49 自治体 70.0%(前年 45)
情報提供・情報誌の作成	9 自治体 12.8% (前年 9)
情報提供・回覧等で呼びかけ	21 自治体 30.0%(前年 19)
情報提供・有・無線放送防災無線等の活用	6 自治体 8.6%(前年 9)
情報提供・《その他》駅頭電光掲示板、ホームページ掲載、生活展の開催、パネル展示他	
消費者モニター制度	あり 6 自治体( 8.6%)(前年 8)
	なし 64 自治体(91.4%)(前年 62)
消費者啓発関連のホームページの運営	あり 26 自治体(37.1%)(前年 21)
	なし 44 自治体(62.9%)(前年 49)

Q9. 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 ※1	24 自治体 34.3% (前年 8)	20 年度 相談件数	1～ 999 件	15 自治体
			1000～1999 件	8 自治体
			2000 件以上	1 自治体
庁舎内に消費者相談コーナーを設置している ※2	39 自治体 55.7% (前年 52)	20 年度 相談件数	1～ 49 件	20 自治体 (17)
			50～ 99 件	5 自治体 ( 6)
			100～499 件	14 自治体 (21)
設置していない	7 自治体・10.0% (前年 9) (他の自治体に委託している4含む)			

※1 消費生活センターとは、「相談員がいて、相談日が週4日以上開設」を基準にしました。前年までは、該当自治体の申告数でした。

※2 コーナー設置してあるが、相談0件が2自治体

●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	19 年	20 年
相談件数(市)	12,598	15,039	16,965	20,295	24,214	41,725	52,489	33,590	30,881	31,334	30,370
相談件数(町村)	138	47	131	131	187	805	1,493	884	872	699	651
計	12,736	15,086	17,096	20,426	24,401	42,530	53,982	34,474	31,753	32,033	31,021

●相談内容の内訳

カッコ内 構成比

	あっせん	紹介	助言	情報提供	その他
件数(市)	2,553 ( 9.1%)	1,802 (6.5%)	19,499 (69.8%)	3,880 (13.9%)	194 (0.7%)
件数(町村)	89 (15.7%)	50 (8.8%)	372 (65.5%)	53 ( 9.3%)	4 (0.7%)
計	2,642 ( 9.3%)	1,852 (6.5%)	19,871 (69.7%)	3,833 (13.8%)	198 (0.7%)
前年構成比	( 8.7%)	(6.1%)	(71.1%)	(13.3%)	(0.8%)

\* 相談件数は、平成 16 年調査時を最高に減少傾向にあります(架空請求等に対するインフォメーションが、行政・マスコミ等で行われてきました)。

●主要 24 市(週4日以上)の相談日数・相談件数

<相談員の人員体制(1日当り)>

相談員数	1 人	1 人～2 人	2 人	3 人以上
自治体数	10 市	6 市	7 市	1 市

<相談受付件数(平成 10 年度、16 年度、17 年度、18 年度、19 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	平成 19 年	平成 20 年
さいたま市	2,067	14,770	10,029	9,163	9,730	9,057
川越市	525	2,915	1,514	1,320	1,273	1,313
熊谷市	201	652	307	343	321	448
川口市	954	3,229	2,160	1,988	1,971	1,799

所沢市	1,469	2,953	1,798	1,714	1,847	1,705
加須市	128	733	523	325	344	295
狭山市	1,129	3,511	1,966	1,659	1,527	1,511
上尾市	738	3,345	1,790	1,657	1,611	1,622
草加市	614	993	1052	1,068	1,006	928
越谷市	900	2,425	1,634	1,497	1,449	1,346
戸田市	48	414	471	486	529	546
入間市	620	2,451	1,381	1,248	1,168	1,272
朝霞市	273	1,407	692	654	583	601
志木市	175	534	338	338	274	256
和光市	—	943	618	517	563	525
新座市	404	1,661	1,064	941	1,177	1,001
富士見市	299	781	705	721	667	646
ふじみ野市	252	758	651	669	723	694
三郷市	372	338	196	586	545	527
飯能市	151	532	469	477	457	490
蕨市	0	196	162	145	104	138
八潮市	105	338	196	206	253	275
坂戸市	210	693	397	351	405	398
鶴ヶ島市	236	560	269	286	280	301
計	11,870 件	47,132 件	30,382 件	28,3590 件	28,807 件	27,694 件

●46 市町村の相談日数の内訳

相談日	週 1 日未満	週 1 日以上	週2日以上	週3日以上
自治体数	8 自治体	13 自治体	8 自治体	9 自治体

\* 不明・相談日ゼロが8自治体

<46 市町村の相談受付件数(平成 10 年度、16 年度、17 年度、18 年度、19 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	平成 19 年	平成 20 年
相談件数	866	6,850	4,092	3,394	3,226	3,327

●消費生活相談員(有資格者)の配置について

配置している	63 自治体・90.0% (前年 61 自治体)	有資格者 ※	1 人	27 自治体(22)
			2 人	10 自治体(13)
			3 人	11 自治体(11)
			4 人	10 自治体( 7)
			5 人	2 自治体( 4)
			6 人以上	3 自治体( 3)

※消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント、消費生活専門相談員、消費生活相談員