

埼玉県内の市町村における消費生活関連事業調査を終えて

2011年10月
第47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

埼玉県内の市町村における消費生活関連事業調査結果がまとまり、このたび報告書発刊の運びとなりました。この調査は1999年から毎年実施し、今回で13年目の取り組みとなりました。継続して事業調査をおこなってきたことで市町村の消費者行政担当の皆様からご理解をいただき、今年度も県内の64の市町村全てからご回答をいただくことができました。無事調査を終えて、ご協力いただきました皆様には心から感謝申し上げます。

2011年度の消費生活関連事業調査から見えてきたこと

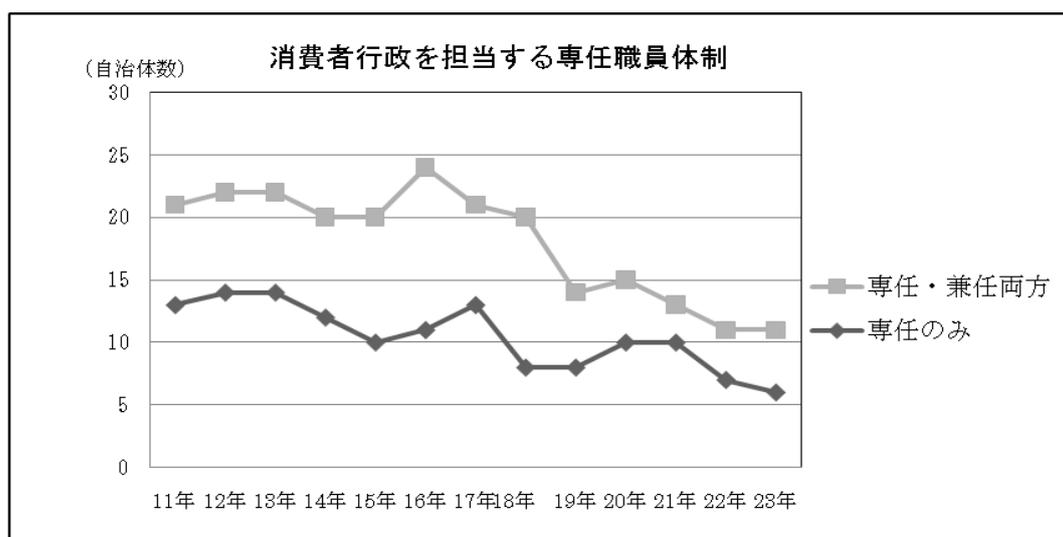
1. 消費者行政を担当している人員体制（専任職員・兼任職員）は過去10年間で最も少ない体制が続いています。

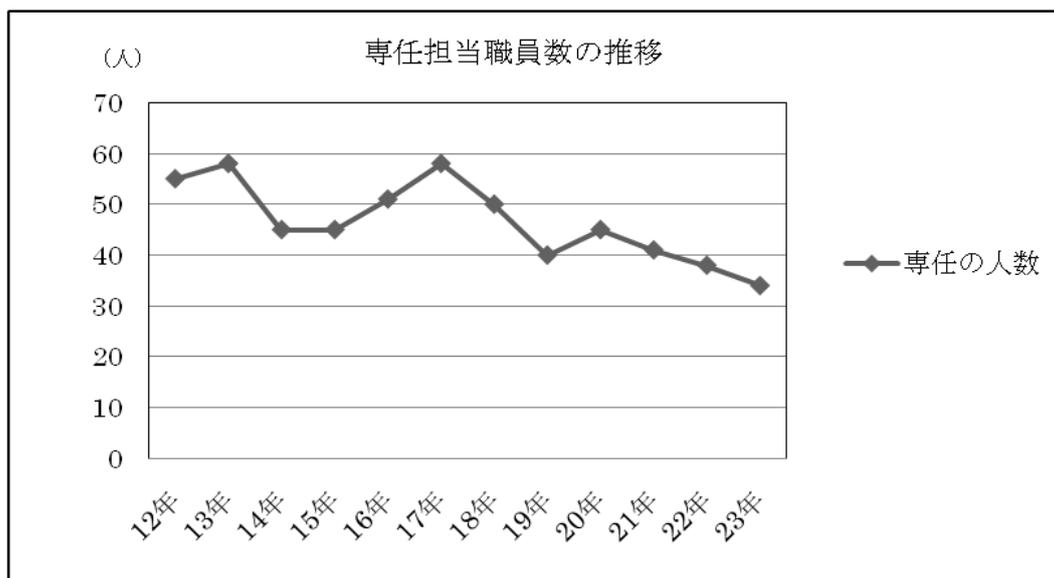
消費者行政を担当している職員の体制で専任職員が配置されているのは11自治体（前年に同じ）、専任のみは6自治体（前年7）と減っています。過去10年間で最も少ない人員体制であることは昨年と変わっていません。最も多かった6年前の平成17年と比べ専任職員がいる自治体数は21自治体から11自治体とほぼ半分になっています。

専任職員の数も、過去10年間で最も少ない34人（前年比△4人）で、6年前（平成17年・58人）と比べると24人減少しています。

埼玉県内の64市町村のなかでも、さいたま市は専任職員が多く、さいたま市を除く63市町村の専任の職員数では昨年からさらに少なくなって21人（昨年は25人）となりました。また、人口20万人以上の都市（9自治体）では、5つの自治体で専任の配置が引き続きされていません。

誰もが安心して暮らせる社会へ、地方消費者行政の充実強化が求められるなか、県と市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談件数は、5万149件にも上っています。市町村において、担当する職員の配置は重要であり、体制の強化が求められます。



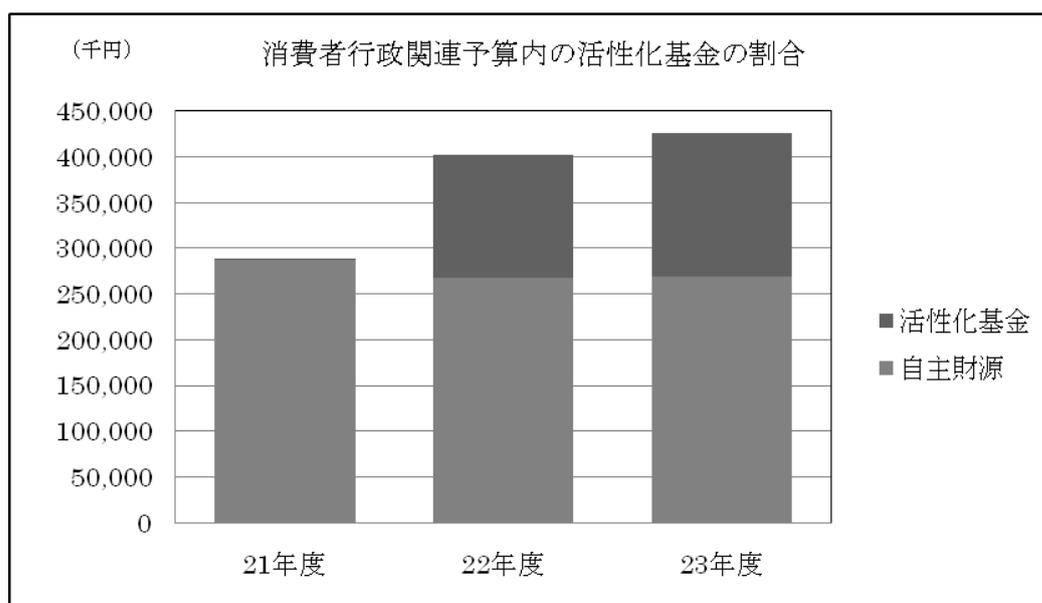


2. 消費者行政関連予算は、約半数の自治体で増えていますが、活性化基金を除いた自主財源の割合は減っています。

消費者行政関連予算は、前年に比べ31の自治体で前年度より引き続いて増えています。一方、一般会計予算は55の自治体で前年度より増えているなかで、一般会計予算に占める消費者行政関連予算の割合は過半の34の市町村で減少しています。

消費者行政関連予算は一昨年からの活性化基金の活用で伸長していますが、活性化基金を除く自主財源の比率は全市町村の平均で63%となっており、前年より更に減少しています。

活性化基金は相談員の報酬や啓発冊子の購入などに充てる自治体が多く、活性化基金以後を見据え、市町村が自らの判断で自主財源の重点配分を図っていくことがこれからますます必要になっています。また、住民生活に光をそそぐ交付金による補正予算を行った自治体は3自治体にとどまっており、交付金の有効活用がされているとは言えない状況です。



3. 引き続き、多くの市町村での消費生活相談機能の充実、強化が待たれます。

相談件数は、架空・不当請求がピークだった平成16年を境に減少していますが、手口の巧妙化や悪質事案等、依然として高い水準で推移しています。とりわけ60歳以上の相談件数は人口の増加以上の速さで増加しており、啓発の強化とともに、高齢者福祉部門等とのネットワークの構築など、日頃からの見守りが課題となっています。

消費者生活センター（相談員がいて週4日以上開設、PIO-NET設置）を設置している自治体は47市町村（前年38）に増加、「週5日以上相談日を開設」している自治体は34（前年19）の市町で、全自治体の48%まで増えました。消費生活センターの設置が進み相談窓口設置日数、相談員の増加など行政の充実が進んだことの表れでもあります。さらなる充実、強化が期待されます。

消費者相談窓口に寄せられる相談内容は、助言が減少し、あっせんが引き続き増加しています。相談者が自主交渉で解決困難な相談増の表れと思われ、市町村での「消費者相談窓口」の消費者への周知が引き続き求められます。

4. 消費者団体の育成・強化

地域で活動している消費者団体への補助金は、34市町村（前年37）で行われていますが、毎年減少を続けています。また30の自治体で消費者団体に対する「補助金の制度がない」または「補助金が0円」です。

5. 啓発・情報提供の必要性

広報誌を活用した情報提供は53の自治体でおこなわれています（前年56）。またパンフレット等の活用が54の自治体で実施されています。

消費者教育講座（一般対象）の実施は38自治体でおこなわれていますが前年より減少（△4）しました。消費者啓発関連のホームページ運営も27自治体でしかおこなわれていません。

6. 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40自治体（前年38自治体）、警察関係17自治体（10）、介護関係29自治体（17）など49の自治体で庁内関係部署と連携をとっています（前年に比べ3増）。一方、連携されていない自治体も15に上り、消費者被害の拡大防止への機動的な対応が求められます。

7. 消費者被害防止に向けた地域のネットワークの現状

今年度の調査では、新たに「高齢者の消費者被害防止・救済の取り組み」を見据えた設問を設けました。消費者行政部門と高齢者福祉部門の連携協議の場があるのは7自治体（10.9%）に留まり、これからの連携強化が求められる状況となっています。

地域で高齢者を見守っている高齢者福祉の担当者（行政関係者、ケアマネジャー、ヘルパー）への消費者行政部門からの啓発用冊子の配布などの情報提供や、出前講座や研修の開催などは6割の自治体（38）で行われていますが、高齢者福祉部門から消費生活センターへの日常相談や紹介できる場の有無では4割弱の24の自治体で未整備となっており、連携のあり方と整備が課題として浮かび上がっています。

埼玉県内の市町村における消費生活関連事業調査報告

1. 調査実施時期 2011年6月
2. 調査対象 埼玉県内の64市町村（2010年度に同じ）
3. 回答状況 64市町村

【Q1. 消費者行政を担当している部署について】

〈職員の特任・兼任の区分〉

自治体数

| | 14年 | 15年 | 16年 | 17年 | 18年 | 19年 | 20年 | 21年 | 22年 | 23年 |
|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 専任のみ | 12 | 10 | 11 | 13 | 8 | 8 | 10 | 10 | 7 | 6 |
| 専任・兼任両方 | 8 | 10 | 13 | 8 | 12 | 6 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 兼任のみ | 72 | 70 | 66 | 64 | 51 | 55 | 55 | 57 | 53 | 53 |

*専任の職員が配置されている市町村は、11自治体（17.2%）で昨年と同数。

うち、専任・兼任の両方が配置されている自治体は、5自治体（7.8%）で前年に比べ1自治体増

兼任のみの市町村が53自治体（82.8%）で昨年（53自治体（82.2%））と変化なし

〈専任職員数〉

| | 14年 | 15年 | 16年 | 17年 | 18年 | 19年 | 20年 | 21年 | 22年 | 23年 |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 専任の人数 | 45 | 45 | 51 | 58 | 50 | 40 | 45 | 41 | 38 | 34 |
| 兼任の人数 | 135 | 129 | 186 | 171 | 163 | 164 | 160 | 165 | 152 | 159 |

*消費者行政担当職員数は、減少傾向が続いている。

専任が増加、兼任が減少など構成の変化はあるが、担当職員の総数が増えた自治体は7、減少は10自治体。

専任の人数は34人（前年比△4人）、兼任の人数は159人（前年比7人増）

〈本課行政職員（専任）の増員について〉

| | |
|-------------|-------|
| 本年度 職員を増員 | 2自治体 |
| 来年度 職員を増員予定 | 0自治体 |
| 当面予定なし | 62自治体 |

【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 ()内は前年自治体数 | |
|--------------|---------------------------|-----------------------|------------------|
| 前年度より増えている | 55自治体 85.9% (53自治体) | 前年より増えている | 31自治体 48.4% (60) |
| | | 前年と同じ | 1自治体 1.6% (1) |
| 前年度より減っている | 9自治体 14.1% (10自治体) | 前年より減っている | 32自治体 50.0% (32) |
| 64市町村合計（前年比） | 104.3% | 105.9% | |

*消費者行政関連の予算・決算共に昨年より増。自治体の活性化基金を除いた自主財源での予算額は5.8%減。

●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 | 19市10町村 | 45.3% |
| 前年度より減っている自治体 | 21市13町村 | 53.1% |
| 前年度と同額の自治体 | 1町村 | 1.6% |

●消費者行政関連予算の金額の傾向（平成23年度）（平均予算額は874万円（前年比105.9%））

| | | |
|------------------|-------|--------|
| 1,000万円以上 | 11自治体 | （前年10） |
| 1,000万円未満500万円以上 | 12自治体 | （前年15） |
| 500万円未満100万円以上 | 30自治体 | （前年26） |
| 100万円未満10万円以上 | 11自治体 | （前年13） |
| 10万円未満 | 0自治体 | （前年0） |

●消費者行政関連予算の内、相談員の人件費の比率 (平均 52.6% 前年度 48.5%)

| | | |
|-------------|--------|-------|
| 0% | 5 自治体 | 7.8% |
| 25%未満 | 3 自治体 | 4.7% |
| 25%以上～50%未満 | 14 自治体 | 21.9% |
| 50%以上 | 42 自治体 | 65.6% |

●消費者行政関連予算の内、活性化基金の比率

| | | |
|-------------|--------|-------|
| 0% | 5 自治体 | 7.8% |
| 25%未満 | 17 自治体 | 26.6% |
| 25%以上～50%未満 | 18 自治体 | 28.1% |
| 50%以上 | 24 自治体 | 37.5% |

| | | | |
|-----------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 消費者行政関連予算の内 | 平成 21 年 (70 市町村平均) | 平成 22 年 (64 市町村平均) | 平成 23 年 (64 市町村平均) |
| 活性化基金を除く自主財源の比率 | 94.4% | 68.3% | 63.3% |
| 活性化基金の比率 | 5.6%(1 自治体) | 31.7% (57 自治体) | 36.7% (59 自治体) |

●消費者行政関連予算の自主財源の比率 (活性化基金を抜いた自主財源予算を前年予算と比較)

| | | |
|----------------|--------|-------|
| 今年度自主財源が増えた自治体 | 18 自治体 | 28.1% |
| 前年度比 50%以上の自治体 | 40 自治体 | 62.5% |
| 前年度比 50%未満の自治体 | 6 自治体 | 9.4% |

●消費者行政関連予算 金額トップ 5

| | | | | | |
|-----|-------|------------|-----|-----|-----------|
| 1 位 | さいたま市 | 100,299 千円 | 2 位 | 川崎市 | 26,333 千円 |
| 3 位 | 狭山市 | 20,267 千円 | 4 位 | 上尾市 | 14,950 千円 |
| 5 位 | 新座市 | 13,061 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 (平均 61.8 円 前年度比 94.5% (前年度 65.4 円))

| | | | | | |
|-----|------|---------|-----|-------|---------|
| 1 位 | 東秩父村 | 309.9 円 | 2 位 | ときがわ町 | 214.5 円 |
| 3 位 | 嵐山町 | 136.5 円 | 4 位 | 和光市 | 132.8 円 |
| 5 位 | 狭山市 | 129.0 円 | | | |

【Q3. 消費者団体に対する補助金等の制度について】

| | |
|----|--------------------------|
| ある | 34 自治体・53.1% (前年 37 自治体) |
| なし | 30 自治体・46.9% (前年 27 自治体) |

補助金額の内訳

| | | | | | |
|------|---------|----------|---------|---------|-----------|
| 金額 | 1～5 万未満 | 5～10 万未満 | 10～20 万 | 20～30 万 | 30～40 万未満 |
| 自治体数 | 5 (5) | 5 (8) | 13 (11) | 7 (8) | 4 (5) |

補助金を受けている団体数 54 団体 5,379 千円 (1 団体平均 99 千円)

前年比 △3 団体 △547 千円 (昨年は 57 団体 5926 千円)

【Q4. 消費者団体に対する支援としての施策】(複数回答)

| | | | |
|------------------------------|----------------|-----|-----------------|
| 1 位 | 事務局としての支援 (33) | 2 位 | 研修、集会の場の提供 (32) |
| 3 位 | 講演会等の実施 (28) | 4 位 | 視察研修 (22) |
| 5 位 | 情報提供 (17) | 6 位 | 資金援助 (3) |
| その他 施設使用料の一部補助、消費生活啓発活動への補助等 | | | |

【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 | 24 自治体・37.5% (前年 27 自治体) |
| 開催していない | 40 自治体・62.5% (前年 37 自治体) |

*Q3 から Q5 の項目において、施策、支援が全てなしと回答した自治体は、3 市 12 町村

【Q6. 「消費生活条例」「消費生活審議会」の設置について】

| | | |
|--------------|-------------|-----------------------|
| 「消費生活条例」がある | 4自治体・6.3% | (さいたま市、狭山市、草加市、越谷市) |
| 「消費生活条例」がない | 60自治体・93.7% | 今後設置予定 1自治体 (蕨市)・1.6% |
| 「消費生活審議会」がある | 3自治体・4.7% | (さいたま市、草加市、越谷市) |
| 「消費生活審議会」がない | 61自治体・95.3% | 今後設置予定 1自治体 (蕨市)・1.6% |

【Q7. 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 | 30自治体・46.9% (前年30自治体) 消費者代表参加数 | 1人～2人 | 13自治体 (前年13自治体) |
| | | 3人～5人 | 8自治体 (前年10自治体) |
| | | 6人以上 | 9自治体 (前年7自治体) |
| | 審議会、委員会の委員総数 | 1人～50人 | 18自治体 |
| | | 51人～100人 | 7自治体 |
| | | 101人～200人 | 5自治体 |
| 参加していない | 34自治体・53.1% (前年27自治体) | | |

【Q8. 消費者被害の未然・拡大防止のための他部署、他機関との連携について】(複数回答) ()内は前年

| | | | | | |
|---------|------------------------|-------------------------------------|-------|-------|------|
| 連携している | 49自治体・76.6% (51自治体) | 福祉関係 | 40自治体 | 62.5% | (38) |
| | | 商工関係 | 9自治体 | 14.1% | (10) |
| | | 警察 | 17自治体 | 26.6% | (10) |
| | | 弁護士会 | 12自治体 | 18.7% | (11) |
| | | 司法書士会 | 8自治体 | 12.5% | (8) |
| | | 学校関係 | 11自治体 | 17.2% | (8) |
| | | 介護総関係 | 29自治体 | 45.3% | (17) |
| | | 《その他》庁内関係部署、県消費生活支援センター 近隣市町の担当課 | | | |
| 関係者の連絡会 | 開催 | 10自治体・15.6% | | | |
| 連携していない | 15自治体・23.4% (14自治体) | | | | |

【Q9. 消費者被害の防止・救済の取り組みについて】

消費者行政部門と高齢者福祉部門の連携協議の場はありますか？

| | | | |
|----|-------------|-----|-----------|
| ある | 7自治体・10.9% | 随時 | 3自治体・4.7% |
| | | 年2回 | 3自治体・4.7% |
| | | 年1回 | 1自治体・1.5% |
| ない | 57自治体・89.1% | | |

「高齢者見守りネットワーク」部門への情報提供や研修等を行っていますか？

| | |
|--------|-------------|
| 行っている | 38自治体・59.4% |
| 行っていない | 26自治体・40.6% |

高齢者福祉部門から、消費生活センター(相談窓口)への日常相談、紹介できる場はありますか？

| | |
|----|-------------|
| ある | 40自治体・62.5% |
| ない | 24自治体・37.5% |

【Q10. 消費者教育としての取り組みについて】（複数回答）

| | | |
|-----------------------|---|---------------|
| 消費者教育講座・一般対象 | 38 自治体 | 59.4% (前年 42) |
| 消費者教育講座・若者対象 | 8 自治体 | 12.5% (前年 7) |
| 消費者教育講座・高齢者対象 | 33 自治体 | 51.6% (前年 33) |
| 消費者教育講座・《その他》 | 13 自治体 | 20.3% (前年 16) |
| 情報提供・広報誌の活用 | 53 自治体 | 82.8% (前年 56) |
| 情報提供・パンフレットの配布 | 54 自治体 | 84.4% (前年 49) |
| 情報提供・情報誌の作成 | 10 自治体 | 15.6% (前年 7) |
| 情報提供・回覧等で呼びかけ | 10 自治体 | 15.6% (前年 10) |
| 情報提供・有線、無線放送、防災無線等の活用 | 9 自治体 | 14.1% (前年 10) |
| 情報提供・《その他》 | 13 自治体 | 20.3% (前年 14) |
| 商品テストの実施 | 実施 6 自治体 (9.4%) (前年 5) (越谷市、蕨市、鳩ヶ谷市、朝霞市、富士見市、日高市) 未実施 58 自治体 (90.6%) | |
| 消費者モニター制度 | ある 6 自治体 (9.4%) (前年 6) (川越市、本庄市、草加市、越谷市、蕨市、蓮田市) ない 58 自治体 (90.6%) (前年 58) | |
| 消費者啓発関連のホームページの運営 | ある 27 自治体 (42.2%) (前年 28) ない 47 自治体 (73.4%) (前年 36) | |

【Q11. 消費生活相談窓口の設置について】

| | | | | |
|--------------------------|----------------------------|---------------|-------------|-------------|
| 消費生活センター を設置している ※ | 47 自治体 73.4% (前年 38) | 22 年度 相談件数 | 1～999 件 | 38 自治体 (30) |
| | | | 1000～1999 件 | 8 自治体 (7) |
| | | | 2000 件以上 | 1 自治体 (1) |
| 消費生活相談窓口 を設置している | 17 自治体 26.6% (前年 24) | 22 年度 相談件数 | 1～49 件 | 11 自治体 (14) |
| | | | 50～99 件 | 3 自治体 (2) |
| | | | 100～499 件 | 3 自治体 (8) |
| 設置していない | 0 (前年 2) | | | |

※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、PIO - NET 設置」を基準にしました。センター設置との回答があっても、相談日が週 4 日未満の自治体 (2 市) は、相談窓口としてカウントしました。
※他自治体と連携して週 4 日以上開設している自治体は消費生活センター設置にカウントしました。
※PIO - NET (全国消費生活情報ネットワークシステム) : 国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる苦情相談情報の収集を行っているシステムです。

●相談件数の変化について

| | 13 年 | 14 年 | 15 年 | 16 年 | 17 年 | 18 年 | 19 年 | 20 年 | 21 年 | 22 年 |
|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 相談件数 (市) | 20,295 | 24,214 | 41,725 | 52,489 | 33,590 | 30,881 | 31,334 | 30,370 | 29,952 | 31,153 |
| 相談件数 (町村) | 131 | 187 | 805 | 1,493 | 884 | 872 | 699 | 651 | 515 | 652 |
| 計 | 20,426 | 24,401 | 42,530 | 53,982 | 34,474 | 31,753 | 32,033 | 31,021 | 30,467 | 31,805 |

●相談内容の内訳

| | あっせん | 紹介 | 助言 | 情報提供 | その他 |
|---------|-------|-------|--------|-------|------|
| 件数 (市) | 3,034 | 1,812 | 17,852 | 5,120 | 945 |
| 件数 (町村) | 109 | 50 | 330 | 119 | 44 |
| 計 | 3,143 | 1,862 | 18,182 | 5,239 | 989 |
| 構成比 | 9.9% | 5.9% | 57.2% | 16.5% | 3.1% |
| 前年度構成比 | 10.1% | 7.2% | 61.7% | 14.0% | 7.0% |

※相談中などで内訳にカウントできないものは、その他でカウントしました。

●相談員の人数・相談件数について

| 相談員数 | 1人 | 1人～2人 | 2人 | 2人～3人 | 3人以上 |
|------|--------|-------|----|-------|------|
| 自治体数 | 23市16町 | 7市1町 | 7市 | 2市1町 | 1市 |

※消費生活相談員を配置している自治体は58自治体・90.6% (前年57自治体)

(相談受付件数500件以上の市 (平成17年度～21年度と22年度との比較))

| 自治体 | 平成17年 | 平成18年 | 平成19年 | 平成20年 | 平成21年 | 平成22年 |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| さいたま市 | 10,029 | 9,163 | 9,730 | 9,057 | 9,043 | 9,051 |
| 川越市 | 1,514 | 1,320 | 1,273 | 1,313 | 1,237 | 923 |
| 熊谷市 | 307 | 343 | 321 | 448 | 503 | 523 |
| 川口市 | 2,160 | 1,988 | 1,971 | 1,799 | 1,590 | 1,794 |
| 所沢市 | 1,798 | 1,714 | 1,847 | 1,705 | 1,697 | 1,803 |
| 狭山市 | 1,966 | 1,659 | 1,527 | 1,511 | 1,401 | 1,089 |
| 上尾市 | 1,790 | 1,657 | 1,611 | 1,622 | 1,526 | 1,641 |
| 草加市 | 1,052 | 1,068 | 1,006 | 928 | 936 | 1,050 |
| 越谷市 | 1,634 | 1,497 | 1,449 | 1,346 | 1,271 | 1,233 |
| 戸田市 | 471 | 486 | 529 | 546 | 725 | 581 |
| 入間市 | 1,381 | 1,248 | 1,168 | 1,272 | 1,141 | 1,140 |
| 朝霞市 | 692 | 654 | 583 | 601 | 653 | 643 |
| 和光市 | 618 | 517 | 563 | 525 | 534 | 606 |
| 新座市 | 1,064 | 941 | 1,177 | 1,001 | 919 | 1,032 |
| 富士見市 | 705 | 721 | 667 | 646 | 631 | 574 |
| ふじみの市 | 651 | 669 | 723 | 694 | 634 | 619 |
| 三郷市 | 196 | 586 | 545 | 527 | 569 | 588 |
| 計 (件) | 28,028 | 26,231 | 26,690 | 25,541 | 25,010 | 24,890 |

●64市町村の相談日数の内訳

| 相談日 | 週1日未満 | 週1日 | 週2日 | 週3日 | 週4日 | 週5日 | 週6日以上 |
|------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 自治体数 | 1 | 7 | 6 | 2 | 14 | 32 | 2 |

●消費生活センターを設置する計画の有無

| | | |
|------------|------------------------|---------------------|
| 今年度 設置予定 | 単独で 周辺自治体と連携して | 2自治体 (3.1%) 0自治体 |
| 来年度 設置予定 | 単独で 周辺自治体と連携して | 3自治体 (4.7%) 0自治体 |
| 当面予定がない自治体 | 10自治体 | |
| その他 | センター設置とあるが相談日4日未満:2自治体 | |

※県内64市町村中、49市町村で設置済です。隣接する周辺自治体が共同で設置している秩父市(横瀬町、皆野町、長瀬町、小鹿野町を含む1市4町)は4町を含め設置済に集計しています。