

『埼玉県内の市町村における消費生活関連事業調査』まとめ

2012年10月

第48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

1999年から毎年実施し、今回で14年目の取り組みとなりました。今年度も県内の63の市町村全てから回答をいただくことができました。調査から見えてきたことを以下にまとめました。

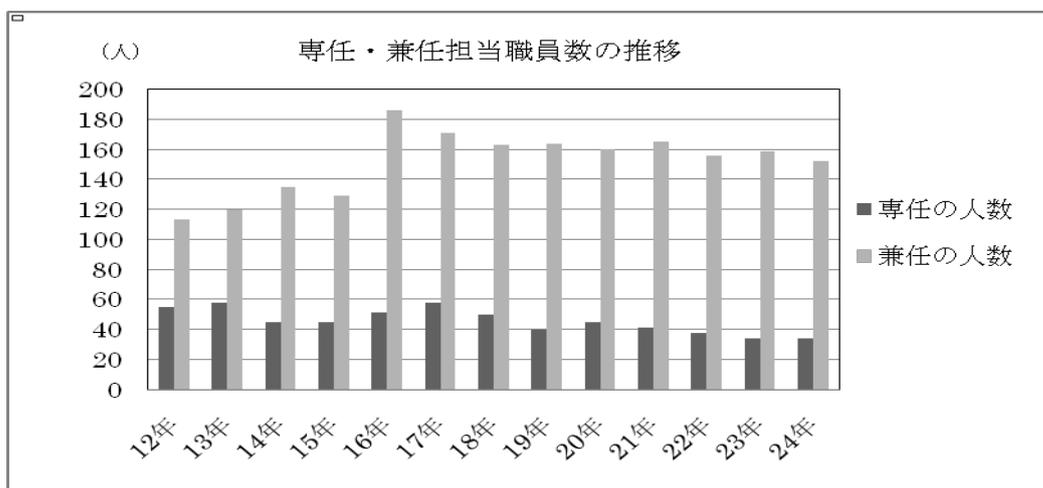
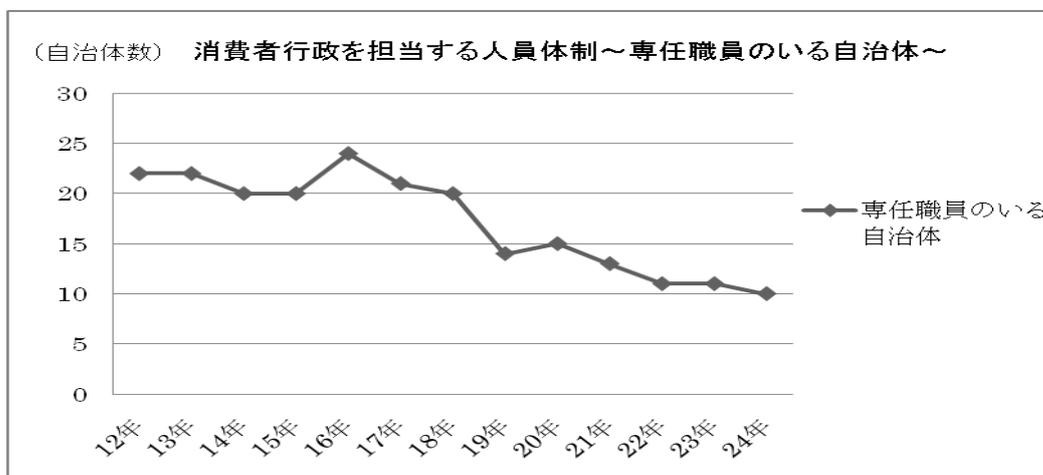
調査実施時期 2012年（平成24年）6月～7月
調査対象 埼玉県内の63市町村（2011年度64市町村 川口市と鳩ヶ谷市が合併）
回答状況 63市町村（39市 24町村）

1. 消費者行政を担当している人員（専任職員・兼任職員）が減少

消費者行政を担当している職員の体制は、専任職員が配置されているのは10自治体と、前年より1自治体減っています。平成14年（2002年）には20自治体で専任職員が配置されており、この10年間で半減しています。兼任のみの自治体は前年と同じ53自治体で、全自治体のうち、84%となっています。

専任職員数は、過去10年間で最も少なかった前年と同数の34人で、うち13人はさいたま市です。

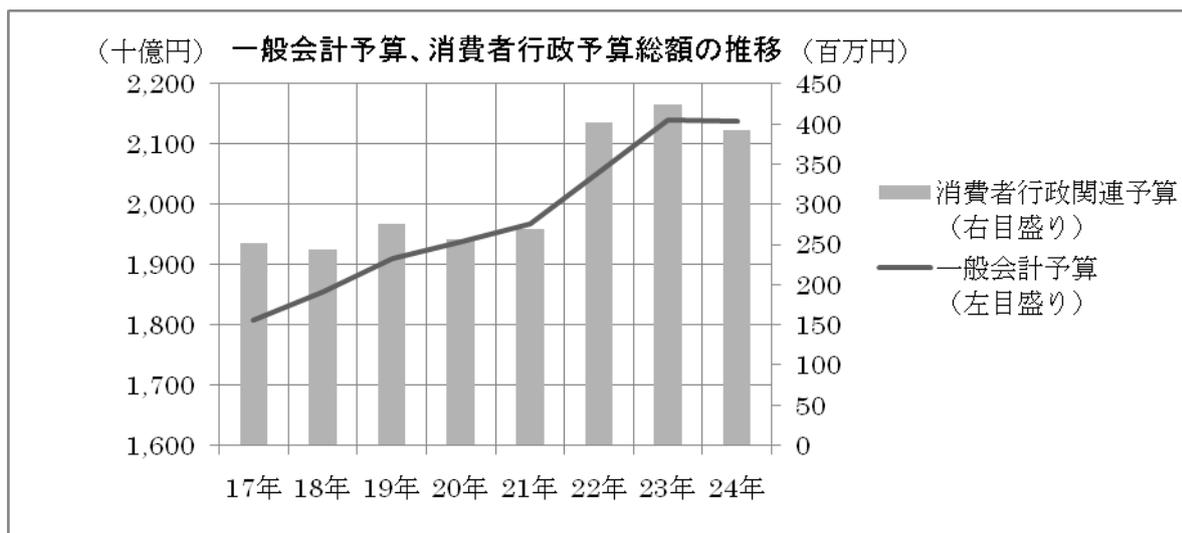
人口20万人以上の都市（9自治体）のうち、草加市に今年度から専任職員が配置されましたが、4自治体で専任の配置がされていません。また、前年と比べ職員数が増加したのは8自治体（+9人）、減少したのは11自治体（△13人）でした。



2. 消費者行政関連予算、一般会計当初予算ともに、前年度より減少した自治体が増えています

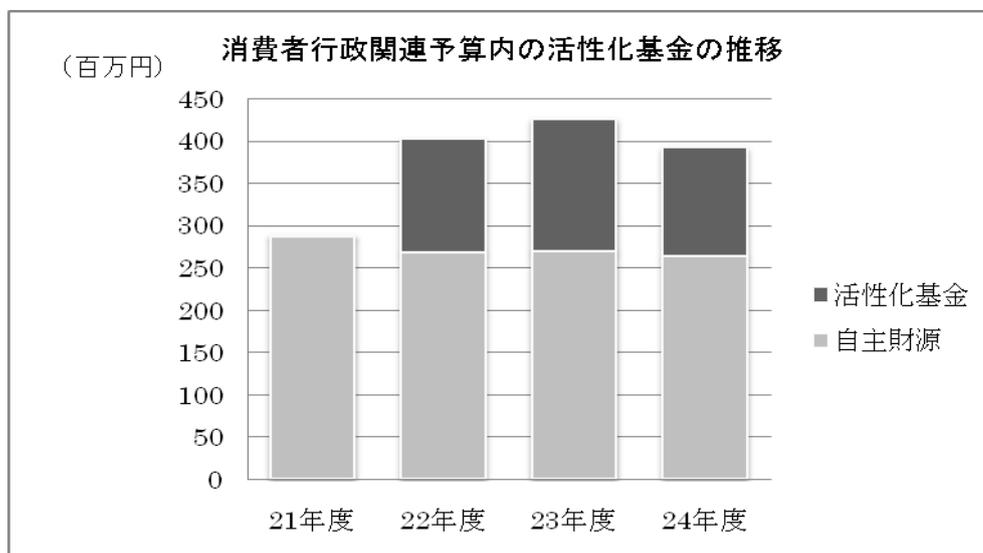
消費者行政関連予算は、前年度は活性化基金の活用で伸長したものの、今年度は前年に比べ37（26市11町村）の自治体で減少しています。予算合計の前年比は全体で92.3%（39市合計では91.0%、24町村108.6%）となっています。消費者行政関連予算が1,000万円以上の自治体は9自治体（前年11）と減少しました。市における消費者行政関連予算の減少が顕著となっています。一般会計予算も36（21市15町村）の自治体で減少し、一般会計予算の減少率以上に、消費者行政関連予算が減少しているのは35自治体となっています。

消費者行政関連予算に占める相談員の人件費の比率が、50%以上だったのは48自治体（前年42）、25%以上50%未満だったのは7自治体（前年14）と、相談員の人件費の割合が増加しています。



3. 活性化基金終了後の課題

消費者行政関連予算のうち、活性化基金を除く自主財源の比率は全市町村の平均で67.1%（前年63.3%）でした。活性化基金は消費者教育・啓発に効果があったと回答した自治体は約8割でしたが、うち6割の自治体が平成25年の活性化基金終了後は活性化基金前に戻す、または見通しがたっていないと回答しています。さらに、消費生活センターの拡充や相談員のレベルアップに関して、効果があったと回答した自治体のうち、活性化基金に替わる財源の確保に見通しがある自治体は半数にとどまっています。一般会計予算、消費者行政予算が減少する中、いかに財源を確保するかが最大の課題となっています。



4. 消費者団体の育成の重要性

地域で活動している消費者団体への補助金制度は、35自治体（前年34）で行われています。補助金を受けているのは49団体（前年54）でした。

消費者団体への支援として情報提供は35自治体（前年17）、講演会などの実施、講師派遣は23自治体（前年28）となっています。平成24年（2012年）8月には消費者教育推進法が成立し、自治体が消費生活に関する教育のための施策を実施することが求められています。そのために消費者団体との連携が必要と考えている自治体も複数ありました。

5. 消費者被害防止に向けた地域のネットワークの現状

高齢者の消費者被害防止・救済の取り組みに関わる、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8自治体（7.9%）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7割の自治体（43）で行われています。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20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。

消費者被害の未然・拡大防止に向けて、警察や福祉関係など他機関との連携があると回答した自治体は40自治体（前年51）でした。連携機関との連絡会を開催した自治体は7自治体（前年10）にとどまり、連携していない自治体も23にのぼっています。消費者被害の拡大防止へ向けて日常的な連携が求められます。

6. 啓発・情報提供の必要性

広報誌を活用した情報提供は57自治体（前年53）で行なわれています。またパンフレット等の活用が56自治体（前年54）で実施されています。ただし、情報提供は、その情報が本当に必要な消費者に届いていないと考えているとの回答もあり、さまざまな角度からの啓発が求められています。

消費者教育講座（一般対象）の実施は42自治体（前年38）で行なわれました。高齢者を対象とした啓発に加え、若者向けの啓発を予定している自治体も増えていますが、学校との連携も課題となっています。

消費者への啓発や消費者団体の育成の取り組みについて、消費者被害防止サポーター養成講座を有効活用したいと回答した自治体は5自治体ありました。消費者が自ら学び、地域で広めていくことも重要な施策であり、自治体の支援が求められています。

7. 消費生活相談機能の状況と課題

相談件数は、架空・不当請求がピークだった平成16年（2004年）を境に減少傾向※1にありますが、依然として高い水準で推移しています。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。また、若者からの相談は件数としては減少しているものの、インターネットに関連する被害などは増加しており（平成23年度 埼玉県消費生活相談年報）、若者向けの啓発も求められています。

消費生活センター（相談員がいて週4日以上開設、PIO-NET※2設置。以下、センター）を設置している自治体は48市町村（前年47）となりました。土、日曜日に相談窓口を開設しているのはさいたま市、鶴ヶ島市の2市でした。

相談窓口の開設が週4日以上でも、相談員がいるのが週2～3日、他の日は行政担当者が対応している3自治体（三芳町、小川町、東秩父村）は、本集計では相談窓口設置としてカウントしています。活性化基金が終了し、消費者行政関連予算が減少すると、相談員を週4日以上配置することがますます困難になることが予想されます。

消費者にとっては、行政区毎に相談窓口が設置されているなど、電話や訪問での相談が便利な

環境が求められています。一方、相談員にとっては、相談内容の多様化・複雑化などにより複数の相談員で対応することが望ましいとの声もあります。委託や共同でのセンター設置も、単独でのセンター設置に向けた第一段階としては評価できますが、最終的には全市町村単独での設置が望まれます。埼玉県はセンター設置が全国的に進んでいますが、消費者が相談しやすく、なお、適切なアドバイスを受けられるよう、地域でのセンター、窓口の周知を進めるとともに、ネットワークの構築、連携の充実が求められます。

※1) 平成15年：42,530件、平成16年：53,982件・・・平成22年：31,805件、平成23年：31,206件

※2) 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なっているシステム）

8. 調査報告書の活用状況

平成23年度(2011年度)の調査、ランキングをもとに消費者団体などと話し合いを持った自治体はありませんでした。ただし、消費者団体からは、調査をもとに行政窓口を訪れたとの報告も複数あり、認識にずれが生じていることがわかりました。

調査を活用した、参考になったと回答した自治体は17あり、予算編成や企画立案の際に少しずつ活用されてきているようです。

最後に

消費者被害が多様化、複雑化し、年齢層も広がるなか、地域でのネットワークを構築する足掛かりとして、行政と消費者団体などの他団体や他部署との連携が強く求められています。地域において、情報の共有を進め、消費者被害防止などに有効な手段を講じるためにも、他機関と連携した会議開催などが必要だと思われます。また、消費者団体の育成、地方消費者行政の充実強化に向け、市町村における消費者行政担当の専任職員の配置は重要であり、体制の強化が求められます。

活性化基金は、消費者教育・啓発や、相談員のレベルアップなどに効果がありましたが、基金の終了する平成25年度(2013年度)以降は見通しがたたない、基金前に戻すという回答が多くありました。相談員の雇い止めの懸念も叫ばれており、基金をなくすのではなく、少なくとも現状を維持した補助の継続が求められています。

《 調 査 概 要 》

表記について ◆はコメント、※は注釈 平成13年：2001年・・・平成24年：2012年
【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）

| | 平成13年 | 14年 | 15年 | 16年 | 17年 | 18年 | 19年 | 20年 | 21年 | 22年 | 23年 | 平成24年 |
|--------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 専任のみ | 14 | 12 | 10 | 11 | 13 | 8 | 8 | 10 | 10 | 7 | 6 | 9 |
| 専任・兼任両 | 8 | 8 | 10 | 13 | 8 | 12 | 6 | 5 | 3 | 4 | 5 | 1 |
| 兼任のみ | 70 | 72 | 70 | 66 | 64 | 51 | 55 | 55 | 57 | 52 | 53 | 53 |

◆専任のみの職員が配置されている自治体は、9自治体（14.3%）で昨年6自治体（9.4%）より増加しました。
 兼任のみの職員が配置されている自治体は53自治体と、全体の84%となっています。

＜専任職員数＞ （人）

| | 平成13年 | 14年 | 15年 | 16年 | 17年 | 18年 | 19年 | 20年 | 21年 | 22年 | 23年 | 平成24年 |
|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 専任の人数 | 58 | 45 | 45 | 51 | 58 | 50 | 40 | 45 | 41 | 38 | 34 | 34 |
| 兼任の人数 | 120 | 135 | 129 | 186 | 171 | 163 | 164 | 160 | 165 | 156 | 159 | 152 |

◆消費者行政担当職員数は減少傾向が続いています。
 前年と比べ職員数が増加したのは8自治体（+9人）
 減少したのは11自治体（△13人） 他、合併した鳩ヶ谷市の職員の3人分が減少しています。
 専任が増えたのは草加市（+2）、新座市（+1）、減ったのは上尾市（△1）、入間市（△1）滑川町（△1）

【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 |
|------------|---------------------|----------------------|
| 前年度より増えている | 27自治体（18市9町村）（前年55） | 22自治体（13市9町村）（前年31） |
| 前年度と同じ | 0 | 4自治体（4町村）（前年1） |
| 前年度より減っている | 36自治体（21市15町村）（前年9） | 37自治体（26市11町村）（前年32） |
| 合計額の前年比 | 99.8% | 92.3% |

◆一般会計予算、消費者行政関連予算ともに、前年度より減少している自治体が増えています。
 消費者行政関連予算の前年比は、全体では92.3%で、39市合計は91.0%、24町村合計は108.6%です。
 活性化基金を除いた自主財源での消費者行政予算額は、総額で前年比97.7%となっています。

●消費者行政関連の決算額について

| | |
|--------------|-------|
| 予算よりも多かった自治体 | 4自治体 |
| 予算より少なかった自治体 | 54自治体 |
| 予算と同額だった自治体 | 5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 | 14市14町村 | 44.4%（全自治体比） |
| 前年度より減っている自治体 | 25市10町村 | 55.6%（ " ） |

●消費者行政関連予算の金額の傾向

| | | |
|-------------------|-------|-----------|
| 1,000万円以上 | 9自治体 | （前年11自治体） |
| 1,000万円未満 500万円以上 | 12自治体 | （前年12 " ） |
| 500万円未満 100万円以上 | 31自治体 | （前年30 " ） |
| 100万円未満 10万円以上 | 11自治体 | （前年11 " ） |
| 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

| | | | |
|-------------|-------|-------|-----------|
| 0% | 6自治体 | 9.5% | （前年5自治体） |
| 25%未満 | 2自治体 | 3.2% | （前年3 " ） |
| 25%以上～50%未満 | 7自治体 | 11.1% | （前年14 " ） |
| 50%以上 | 48自治体 | 76.2% | （前年42 " ） |

●消費者行政関連予算の内、活性化基金、自主財源の比率

| | | 平成 22 年(64 市町村) | 平成 23 年(64 市町村) | 平成 24 年(62 市町村) |
|------------------------|-----------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 予算総額における活性化基金の割合 | 0% | 6 自治体 | 5 自治体 | 6 自治体 |
| | 25%未満 | 13 " | 17 " | 15 " |
| | 25%～50%未満 | 18 " | 18 " | 16 " |
| | 50%以上 | 26 " | 21 " | 26 " |
| 消費者行政関連予算のうち、自主財源金額の比率 | | 68.3% | 63.3% | 67.1% |

●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 22 自治体 34.9%（前年 18 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 86,291 千円 2位 川越市 24,444 千円 3位 狭山市 19,997 千円
4位 所沢市 13,406 千円 5位 上尾市 12,860 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（全市町村平均 54.5 円）

1位 ときがわ町 230.3 円 2位 東秩父村 175.6 円 3位 嵐山町 136.8 円
4位 狭山市 129.6 円 5位 八潮市 114.7 円

【活性化基金について】

●平成 23 年度の活性化基金の使途について

消費生活センター機能強化、消費生活相談員等レベルアップ事業、一元的相談窓口緊急整備事業、消費者教育・啓発活性化事業、備品購入、消費者行政活性化オリジナル事業、商品テスト強化事業、パンフレット作成、参考図書購入、その他

●活性化基金に対する課題、要望

【要望】 補助率を下げてもいいので、長期間継続した補助金の制度を望む
金銭面の補助ではなく、事業の企画立案に係る情報面での補助を望む
相談体制の強化や、相談員の処遇改善などの継続的事業に対する補助制度を望む

【課題】 財源の確保が課題
いかに効果的に消費者啓発活動などを実施していくかが課題

●平成 24 年度の活性化基金の効果及び 25 年度以降の予定について（自治体数）（ ）内全自治体比

| | 24 年までの効果 | | 25 年度以降の予定の欄に記入があった自治体数 | | |
|-------------------|-----------|---------|--------------------------|---------------------|------------------------|
| | 効果あり | | 予定している場合、財源の確保など具体的な内容あり | 活性化基金前に戻す見通しがたっていない | その他 |
| 消費生活センター設置、拡充 | 40 | (63.5%) | 18 | (28.6%) | 18 (28.6%) 4 (6.3%) |
| 相談員レベルアップなど | 40 | (63.5%) | 21 | (33.3%) | 17 (27.0%) 3 (4.8%) |
| 消費生活相談員の報酬増額・処遇改善 | 19 | (30.1%) | 13 | (20.6%) | 6 (9.5%) 0 |
| 消費者教育啓発活性化 | 49 | (77.8%) | 15 | (23.8%) | 28 (44.4%) 3 (4.8%) |
| 備品購入など | 39 | (61.9%) | 9 | (14.3%) | 26 (41.3%) 2 (3.2%) |
| 消費者団体の人材育成や活動支援 | 1 | (1.6%) | 1 | (1.6%) | 1 (1.6%) 0 |

◆消費者教育・啓発に効果があったとの回答が、約 8 割にあたる自治体からありましたが、うち、6 割近い自治体が 25 年度以降は活性化基金前に戻す、または見通しがたっていないと回答しています。

【消費者団体に対する補助金等の制度について】

ある 35 自治体 55.6% (前年 34 自治体)
 なし 28 自治体 44.4% (前年 30 自治体)

補助金額の内訳

(自治体数) () は前年

| 金額 | 1～5 万未満 | 5～10 万未満 | 10～20 万未満 | 20～30 万未満 | 30 万～ |
|------|---------|----------|-----------|-----------|-------|
| 自治体数 | 5 (5) | 5 (5) | 15 (13) | 6 (7) | 4 (4) |

◆補助金を受けている団体数 49 団体 5,539 千円 (昨年は 54 団体 5,379 千円)

前年比 △5 団体 (2 市 1 町) 団体数そのものが減少しています。

【消費者団体に対する支援としての施策】(複数回答)

1位 情報提供 (35) 2位 事務局としての支援 (33)
 3位 研修、集会の場の提供 (29) 4位 講演会等の実施、講師派遣 (23)
 5位 視察研修 (18) その他 施設使用料の一部補助、廃食油・牛乳パック回収事業支援など

【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 22 自治体 34.9% (前年 24 自治体)

開催していない 41 自治体 65.1% (前年 40 自治体)

回答なし

【「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 (さいたま市、狭山市、草加市、越谷市)
 " ない 59 自治体 今後設置予定 1 自治体 (蕨市)
 「消費生活審議会」がある 3 自治体 (さいたま市、草加市、越谷市)
 " ない 60 自治体 今後設置予定 1 自治体 (蕨市)

【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】

() は前年

| | | | | |
|-----------|-------------------------|-------------------------------|-----------|-------------|
| 参加している | 30 自治体 47.6% (30) | 消費者代表参加数 | 1人～2人 | 12 自治体 (13) |
| | | | 3人～5人 | 8 自治体 (8) |
| | | | 6人以上 | 8 自治体 (9) |
| | | | 団体で登録など | 2 自治体 |
| 参加していない | 33 自治体 52.4% (34) | 審議会、委員会の委員総数 (団体で登録 1 自治体) | 1人～50人 | 17 自治体 (18) |
| | | | 51人～100人 | 9 自治体 (7) |
| | | | 101人～200人 | 3 自治体 (5) |
| | | | 団体で登録 | 1 自治体 |
| (回答なしも含む) | | | | |

【高齢者の消費者被害防止・救済の取り組みに関わる部門間のネットワーク及び日常的な運営について】

●消費者行政部門と高齢者福祉部門の連携協議の場

ある 8 自治体 7.9% さいたま市、朝霞市、富士見市、ふじみ野市、蓮田市、鶴ヶ島市、東秩父村、上里町

ないまたは回答なし 55 自治体 87.3%

●「高齢者見守りネットワーク」部門への情報提供や研修等

行っている 43 自治体 8.2%

行っていない、または回答なし 20 自治体 31.7%

●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

ある 43 自治体 68.3%

ない、または回答なし 20 自治体 31.7%

【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 | 40 自治体 63.5% (51 自治体) | 連携部署 | 福祉関係 ※1 | 30 自治体 | 47.6% (40) |
| | | | 商工関係 | 8 自治体 | 12.7% (9) |
| | | | 警察 | 19 自治体 | 30.2% (17) |
| | | | 弁護士会 | 8 自治体 | 12.7% (12) |
| | | | 司法書士会 | 7 自治体 | 11.1% (8) |
| | | | 学校関係 | 7 自治体 | 11.1% (8) |
| | | | 介護総関係 | 21 自治体 | 33.3% (29) |
| | | | 《その他》庁内関係部署、県消費生活支援センター 税関係、組織課 近隣市町の担当課 | | |
| | | | うち関係者の連絡会開催：7 自治体 11.1%（前年 10） 熊谷市、朝霞市、和光市、新座市、八潮市、毛呂山町、上里町 | | |
| 連携していない | 23 自治体 | (回答なしも含む) | 36.5% | (前年 15) | |

※1) 今年度の調査では、連携先として、福祉関係⇒高齢者福祉以外の福祉関係へ項目を変更

【消費者教育としての取り組みについて】（複数回答）

●平成 23 年度の取り組み

() は前年

| | | | |
|-------------------|------------------|---|---------------|
| 消費者教育講座 | 一般対象 | 42 自治体 | 66.7% (前年 38) |
| | 若者対象 (小学生～大学生) | 11 自治体 | 17.5% (前年 8) |
| | 高齢者対象 | 35 自治体 | 55.6% (前年 33) |
| | その他 | 8 自治体 | 12.7% (前年 13) |
| 情報提供 | 広報誌の活用 | 57 自治体 | 90.5% (前年 53) |
| | パンフレットの配布 | 56 自治体 | 88.9% (前年 54) |
| | 情報誌の作成 | 11 自治体 | 17.5% (前年 10) |
| | 回覧等で呼びかけ | 7 自治体 | 11.1% (前年 10) |
| | 有線、無線放送、防災無線等の活用 | 6 自治体 | 9.5% (前年 9) |
| | その他 | 14 自治体 | 22.2% (前年 13) |
| 商品テストの実施 | | 実施 6 自治体 (9.5%) (前年 6) (越谷市、蕨市、朝霞市、新座市、八潮市、富士見市) 未実施 57 自治体 (90.5%) | |
| 消費者モニター制度 | | ある 5 自治体 (7.9%) (前年 6) (川越市、越谷市、蕨市、蓮田市、宮代町) ない 58 自治体 (92.1%) (前年 58) | |
| 消費者啓発関連のホームページの運営 | | ある 28 自治体 (44.4%) (前年 27) ない 35 自治体 (55.6%) (前年 47) | |

●消費者育成の取り組みについて

消費者被害防止サポーターの育成

民生委員、地域包括支援センター協力員、くらしの会会員などが地域の代表として消費力アップ、各地域へ広めていく

講座の開催や啓発の強化

通信回線を利用した被害防止

●平成 24 年度の取り組み

| | | | | | |
|----------|-----------|--------|----|--------|--------|
| 若者向けの啓発 | パンフレット活用 | 41 自治体 | 課題 | 予算 | 16 自治体 |
| | その他グッズ配布 | 15 自治体 | | 学校との連携 | 12 自治体 |
| | 学校の授業の一環 | 5 自治体 | | その他 | 2 自治体 |
| | インターネット利用 | 11 自治体 | | | |
| | その他 | 8 自治体 | | | |
| 高齢者向けの啓発 | パンフレット活用 | 50 自治体 | 課題 | 予算 | 17 自治体 |
| | 広報紙活用 | 41 自治体 | | その他 | 4 自治体 |
| | 高齢者の集まる場所 | 32 自治体 | | | |
| | その他 | 8 自治体 | | | |

◆高齢者向けの啓発と並行して、若者に向けた啓発が求められ、学校との連携が課題となっています。

【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 ※1、※2 | 48 自治体 76.2% (前年 47) | 23 年度 相談件数 | 1～999 件 | 40 自治体 (前年 38) |
| | | | 1000～1999 件 | 7 自治体 (8) |
| | | | 2000 件以上 | 1 自治体 (1) |
| 消費生活相談窓口 を設置している ※3 | 15 自治体 23.8% (前年 17) | 23 年度 相談件数 | 1～49 件 | 9 自治体 (11) |
| | | | 50～99 件 | 5 自治体 (3) |
| | | | 100～499 件 | 1 自治体 (3) |
| 設置していない | 0 自治体 (前年 0) | | | |

※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、PIO-NET 設置※2」を基準にしました。
横瀬町、皆野町、長瀬町、小鹿野町は秩父市に委託して共同でセンターを設置しています。宮代町・杉戸町は今年度連携し共同でセンターを設置しました。

※2) 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なっているシステム)

※3) 三芳町、小川町、東秩父村は相談窓口を週4日以上開設していますが、相談員がいるのは週1または2日のため、消費生活相談窓口設置として集計しています。両市は、相談員の勤務日以外は市職員が対応にあたっています。
本庄市は、美里町、神川町、上里町と相談窓口を共同設置しています。窓口開設は本庄市(週3日)、上里町(週2日)です。
なお、埼玉県の調査では、上記7市町村は消費生活センター設置済みとしてカウントしています(共同で4日以上開設、または市職員が専門知識を持つ者として認識)。本調査では、※1)の基準により、市職員の人数はカウントせずに、※3)の基準により、消費生活相談窓口として集計しました。

●相談件数の変化について

(件)

| | 14 年 | 15 年 | 16 年 | 17 年 | 18 年 | 19 年 | 20 年 | 21 年 | 22 年 | 23 年 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 件数 (市) | 24,214 | 41,725 | 52,489 | 33,590 | 30,881 | 31,334 | 30,370 | 29,952 | 31,153 | 30,302 |
| 件数 (町村) | 187 | 805 | 1,493 | 884 | 872 | 699 | 651 | 515 | 652 | 904 |
| 計 | 24,401 | 42,530 | 53,982 | 34,474 | 31,753 | 32,033 | 31,021 | 30,467 | 31,805 | 31,206 |

●相談内容の内訳

(件)

| | あっせん | 紹介 | 助言 | 情報提供 | その他※1 | 分類なし※2 | 合計 |
|---------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|--------|
| 件数 (市) | 3,373 | 1,009 | 17,744 | 5,469 | 974 | 1,733 | 30,302 |
| 件数 (町村) | 140 | 59 | 451 | 210 | 44 | 0 | 904 |
| 計 | 3,513 | 1,068 | 18,195 | 5,679 | 1,018 | 1,733 | 31,206 |
| 構成比 | 11.3% | 3.4% | 58.3% | 18.2% | 3.3% | 5.6% | |
| 前年度構成比 | 9.9% | 5.9% | 57.2% | 16.5% | 3.1% | - | |

※1) 相談中、あっせん不調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。

※2) 分類なしとは、相談内容の分類を行っていない市町村の相談件数

〈平成 23 年度相談受付件数 500 件以上の市 (平成 18 年度～23 年度との比較)〉

(件)

| 自治体 | 平成 18 年 | 平成 19 年 | 平成 20 年 | 平成 21 年 | 平成 22 年 | 平成 23 年 |
|-------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| さいたま市 | 9,163 | 9,730 | 9,057 | 9,043 | 9,051 | 8,758 |
| 所沢市 | 1,714 | 1,847 | 1,705 | 1,697 | 1,803 | 1,702 |
| 川口市 | 1,988 | 1,971 | 1,799 | 1,590 | 1,794 | 1,570 |
| 上尾市 | 1,657 | 1,611 | 1,622 | 1,526 | 1,641 | 1,514 |
| 越谷市 | 1,497 | 1,449 | 1,346 | 1,271 | 1,233 | 1,453 |
| 入間市 | 1,248 | 1,168 | 1,272 | 1,141 | 1,140 | 1,182 |
| 狭山市 | 1,659 | 1,527 | 1,511 | 1,401 | 1,089 | 1,141 |

| | | | | | | |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 新座市 | 941 | 1,177 | 1,001 | 919 | 1,032 | 1,053 |
| 草加市 | 1,068 | 1,006 | 928 | 936 | 1,050 | 936 |
| 川越市 | 1,320 | 1,273 | 1,313 | 1,237 | 923 | 817 |
| 戸田市 | 486 | 529 | 546 | 725 | 581 | 672 |
| ふじみの市 | 669 | 723 | 694 | 634 | 619 | 617 |
| 和光市 | 517 | 563 | 525 | 534 | 606 | 615 |
| 富士見市 | 721 | 667 | 646 | 631 | 574 | 589 |
| 朝霞市 | 654 | 583 | 601 | 653 | 643 | 575 |
| 熊谷市 | 343 | 321 | 448 | 503 | 523 | 530 |
| 計(件) | 26,231 | 26,690 | 25,541 | 25,010 | 24,890 | 23,724 |

●平成24年度の相談員の体制・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 | 22市17町 | 6市1町 | 6市 | 3市 | 2市 |

◆消費生活相談員を配置している自治体は57自治体(前年57自治体)です。うち、相談員が2人未満の自治体は計52自治体です。

●平成24年度の相談日について

(自治体数)

| 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 | 合計 |
|------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|----|
| 相談員のみ対応の場合 | 1 | 5 | 7 | 3 | 16 | 29 | 2 | 63 |
| 職員を含めた場合 | 1 | 4 | 5 | 3 | 17 | 31 | 2 | 63 |

●消費生活センターを設置する計画の有無

(センター未設置 15自治体※1、共同でセンター設置2自治体のうち)

| | |
|------------------------|---|
| 今年度 設置予定 | 単独で 1自治体(宮代町) 周辺自治体と連携して 0自治体 |
| 来年度 設置予定 | 単独で 2自治体(伊奈町、杉戸町) 周辺自治体と連携して 1自治体(川島町) |
| 時期は未定だが、周辺自治体と連携して設置予定 | 4自治体 ※2 |
| 当面予定がない、未回答の自治体 | 9自治体 |

※1) 調査では消費生活センター設置との回答がありましたが、相談員による相談日が週4日未満のため、窓口設置にカウントした2自治体を含みます。

※2) 毛呂山町、越生町、鳩山町は3町共同設置での消費生活センター設置を検討中です。

【消費者団体の育成・活性化についての施策】

団体への情報提供、補助金の交付を実施などの回答が多くありました。

消費者被害防止サポーター養成講座への参加支援、受講者による寸劇などを通じた消費者被害防止に向けた啓発など、消費者団体との連携を期待すると回答した自治体も複数ありました。

【平成23年度に行なった調査の活用について】

(自治体数)

| | |
|-------------------------|--|
| 調査、ランキングをもとに話し合いを持った自治体 | 0 |
| 活用した、参考になった | 17(他市の状況が参考になったなど) |
| 活用できなかった | 21 |
| 要望がある | 1(ランキング算出の指標について:自治体独自の取り組みの部分(相談日の相互利用、オリジナル事業)など、数値以外の部分の反映について) |

◆調査をもとに話し合いを持ったと認識している自治体はありませんでした。

◆他市の状況を予算編成の際に参考にしたとの回答もありました。