

2024（令和6）年8月1日

適格消費者団体・特定適格消費者団体
特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会

地方消費者行政に対する実効的な財政支援の継続・拡充を求める要望書

第1 要望の趣旨

1 消費生活相談員の人材確保の財源措置

地方公共団体の消費生活センター等において消費生活相談業務を担う消費生活相談員の確保が困難な状況が各地で深刻化している事態を踏まえ、国は、消費生活相談員の人材育成、専門的資質の向上、デジタル化への対応力育成、処遇改善などを推進するため、地方公共団体において消費生活相談員の人件費にも活用できる地方消費者行政推進交付金またはこれと同等の財源措置を今後も継続的に措置することを求めます。

2 P I O - N E T刷新に伴う費用負担

全国の消費生活センターと国民生活センター、国の関係省庁及び都道府県の法執行担当部署等を結ぶ全国消費生活情報ネットワークシステム（P I O - N E T）が、2026年度移行を目指してシステムの刷新を進めている現状において、地方公共団体がパソコン端末機等の設置費用及びシステム維持費用を負担できない事態の不安が広がっているため、国は、消費生活相談情報の全国ネットワークを維持する費用を直接負担または交付金により全額負担することを求めます。

3 官民連携による被害防止のネットワーク推進

高齢者を狙う悪質訪問販売被害等の深刻化、欺瞞的なインターネット通信販売被害の拡大など、高齢者の被害も若年者の被害も悪質化・匿名化が進んでおり、消費者個人の注意では対応困難な事例が広がっていると同時に、少子高齢化・過疎化による人口減少に伴い消費者行政関係者だけで地域の消費者に注意喚起情報を届けることはますます困難となっていることを踏まえ、地方公共団

体が、地域における消費者市民・消費者団体の育成を通じて行政と民間関係者の連携による消費者被害防止・救済のネットワークを構築・運営する施策を推進できるよう、国は施策の推進に必要な情報提供及び財政支援を講ずることを求めます。

4 国と地方の相互の利害に関係がある事務に対する国の恒久的財政負担

地方消費者行政の事務のうち、消費生活相談情報の聴取及びP I O－N E T 入力事務、重大事故情報の国への通知事務、法令違反事業者に対する行政指導・処分事務、適格消費者団体の活動支援事務など、国と地方公共団体の相互の利害に関係がある事務であって、国全体の消費者被害防止の意義を有する事務として円滑な運営を推進する必要があるものに対しては、その経費の全部または相当部分について、地方財政法第10条を改正して国が恒久的に財政負担する事務として位置づけることを求めます。

第2 要望の理由

1 消費者被害の増大・深刻化

1990年代の規制緩和政策やインターネット取引の急拡大に伴い、全国の消費生活センターに寄せられる相談件数は1990年度の16.5万件から2004年度には192.0万件にまで激増しました。法規制の強化等により2008年度には94.1万件にまで減少しましたが、2009年に消費者庁が創設され、国及び地方消費者行政の施策の推進や財政措置を講じてきたにも拘わらず、その後現在に至るまで年間相談件数は90万件前後に高止まりした状態で推移しています。

消費者被害・トラブルに遭った経験があった人のうち消費生活センターに相談が寄せた顕在化率は約3.48%程度にとどまるとされており（消費者庁「令和6年版消費者白書」39～40頁より算定）、地域社会における消費者トラブルは相談受付件数の20倍を大きく超えると推計されています。また、消費者被害・トラブル額の推計値は、2023年には既支払額（信用供与額を含む）が約8.8兆円に上ると推計されています（同白書41頁）。

デジタル社会の推進に伴う事業形態の複雑多様化、匿名性の進展、広告・宣伝・勧誘技術の巧妙化により、今後も消費者被害はますます拡大すると想定されています。消費者被害防止・救済の行政施策は、国だけで実施することは到

底不可能であり、地方公共団体の取組を充実することが不可欠です。

2 地方消費者行政の推進と現状

2008年6月に閣議決定された「消費者行政推進計画」は、明治以来の産業振興中心の行政モデルから、安全安心な市場の実現を政策目標としてパラダイムを転換するため、消費者庁の創設を提言するとともに、地方消費者行政は自治事務であることを基本としつつ、政府の要請により各地の消費生活相談窓口を全国ネットワークとして構築することに鑑み、国は地方消費者行政に対し相当の財源確保に努めることを提言しました。消費生活相談窓口の全国ネットワークとは、P I O - N E Tシステムを指します。

これを受けて、国は、地方消費者行政に用途を特定した財政支援策として、2009年度から地方消費者行政活性化交付金、2012年度から地方消費者行政推進交付金、2018年度から地方消費者行政強化交付金を交付して、消費生活相談体制の整備、消費生活相談員の資質の向上、高齢者見守りネットワークの構築等を推進してきました。ただし、推進交付金は、国の財政支援から地方公共団体の自主財源化を進めること目指して交付期間を当初から限定しており、強化交付金は、補助率50%として自主財源による負担を要件とする財政措置です。

こうした施策は、自主財源による地方消費者行政の推進を誘導する方策として理解できる面がありますが、他方で、地方公共団体の財政力の格差によって地方消費者行政の体制や施策に格差が生じる危険性があります。インターネット通信販売被害に見られるように、悪質業者による消費者被害は全国規模で発生することが大半です。地域によって地方消費者行政の機能に格差が生ずれば、その地域が悪質業者の拠点として利用されるおそれがあるばかりか、その活動拠点から全国に向けて悪質商法を展開し、全国的に被害が拡大するおそれがあります。

3 消費生活相談員の人材及び資質の確保の困難性

近年、各地で消費生活相談員の募集をしても適任者が確保できないという声があり、全国的に増えています。

消費生活相談員の高齢化が顕著になっており、2023年度には、70歳以上が8.1%、60歳代が40.2%に上る状態であるとされています（令和5年度地方消費者行政の現況24頁）。今後数年のうちに相談員の人材不足がさらに深刻化する

ることが避けられません。さらに、交付金措置のうち相談員の人件費に充てられる推進交付金が各地方公共団体において交付期限を迎え、2024年度に100団体、2025年度に220団体に上るとされており、相談体制維持の困難性が各地で深刻な問題となっています。

20～30年前までは、女性の結婚・出産退職と子育ての手が離れた以降の再就職に当たり、週2～3日程度の非常勤職員で、配偶者の扶養家族の取扱いでもよいので社会的に意義のある職業として消費生活相談員を目指す層が人材供給源となっていました。しかし、今日では、結婚・出産後も同一職場に復帰できる勤務条件が一般化しているため、昇給がなく雇止めのある消費生活相談員の地位は、極めて劣悪です。これに加えて、会計年度任用職員制度の導入に伴い、消費生活相談員の雇用更新回数制限（雇止め）の割合が、2018（平成30）年度13.3%から2023（令和5）年度32.7%に急上昇しています（令和5年度地方消費者行政の現況39頁）。

消費生活相談の職務は、消費者関連法制度の高度の知識と最新の情報を絶えず収集し、事業者と消費者との間で事情聴取・あっせんを行う高度の能力と継続的な研鑽と経験の蓄積が不可欠です。2014（平成26）年の消費生活相談員の国家資格化は、高い資質と意欲のある人材を確保することが狙いでした。しかし、せっかく資格試験を目指して勉強したのに、地位の不安定さと劣悪な処遇であることを知り、消費生活相談員を一生の仕事として目指す層が受験や就職を敬遠する傾向が広がっており、適任者の確保が困難な状態が続いています。

消費生活相談員の人材が確保できなければ、消費生活センターにおける相談体制自体が維持できなくなるおそれがあり、ひいてはP I O－N E Tの相談情報の集約に支障をきたす事態となりかねません。国と地方公共団体が協力して、消費生活相談員の養成講座の実施、処遇の抜本的改善、地位の安定化などに取り組む必要があります。

4 交付金措置の使用期限の終了

これに加えて、これまでは地方消費者行政に用途を特定した交付金を、相談員の人件費にも充てられる措置があり、これを活用して消費生活相談員を配置し維持することができましたが、推進交付金の使用期限の終了により、相談員人件費に充てられる交付金が途切れることとなります。そうすると、財政力の

弱い地方公共団体では消費生活相談体制の維持自体が危うい事態となります。

消費生活相談体制の維持が困難となる地域が広がれば、全国の消費生活相談情報の集約により国の悪質事業者規制や法制度の見直しの情報の質が低下することにつながり、国全体の消費者施策の低下を招くこととなります。

地方消費者行政は、地域住民の生活の実情を踏まえた自治事務として推進されることが望ましいことは基本的な考え方としては是認できますが、消費者被害・トラブルが高止まりしている現状と、多くの地方公共団体において消費者行政強化の財源確保が困難である実態を踏まえるならば、地方公共団体の財政負担力の格差によって全国的な消費者行政の体制・機能が損なわれることは避けなければなりません。

したがって、消費生活相談員の人件費に充てられる交付金措置を継続することを喫緊の課題として求めます。

5 P I O－N E Tシステム刷新に伴う課題

P I O－N E Tシステムの刷新によって、消費者の相談方法やアクセス手段が広がることや、相談情報の入力、検索等が効率的になることは意義があると思われます。しかし、先行的試行例の報告によれば、S N Sによる相談など消費者の相談方法やアクセス手段の拡大は、消費生活相談員の負担が拡大するのが実態であると報告されています（全国消費者団体連絡会「2023年度都道府県消費者行政調査」）。

何よりも、刷新後のパソコン端末等の費用負担は、地方公共団体が負担することになると伝えられています。その場合、財政負担能力が低い地方公共団体においてP I O－N E T端末機の配置を止め、消費生活センターとしての位置付けを取り止めるおそれがあります。そうなっては、全国の消費者がどこにいても最新の情報に基づく適切な相談・助言を受けられる体制や、消費生活相談情報を一元的に集約し国の消費者行政施策に活用する仕組み自体が機能低下となりかねません。

したがって、これまでと同様に、P I O－N E T端末機の設置や運用の経費を国が負担することを求めます。

6 官民連携による被害防止ネットワークの推進

判断能力が低下した高齢者を狙う屋根工事等の悪質訪問販売被害や悪質な訪

問購入の被害が深刻化しています。欺瞞的なインターネット通信販売被害の拡大は、若年者にも高齢者にも大きく広がっています。消費者個人の注意では対応困難な巧妙・悪質な手口が広がっている一方で、少子高齢化や過疎化に伴い消費者行政関係者だけで地域の消費者に注意喚起情報を伝えることや、トラブルを早期に発見するつながりを作ることは無理です。

そこで、消費者庁は高齢者見守りネットワークの構築を地方公共団体に呼び掛けていますが、高齢者福祉部門の民間関係者に頼ることが現状であり、地域の消費者市民・消費者団体が消費者問題を学びつつ、地元の消費生活センターと連携して地域の一般消費者に発信・声掛けする取り組みはあまり広がっていません。そもそも、近年は、消費者行政による地域の消費者団体の育成・支援の取組がほとんど行われていません。

地域コミュニティの担い手となる行動する市民の人材減少が、高齢者福祉、災害対策、防犯対策など様々な分野で重要な課題となっています。消費者問題は、自ら被害を防止するために継続的に学びつつ、行政と連携してその情報を地域の一般消費者に伝える行動に適する分野です。

したがって、国全体の重点課題として、地方公共団体が地域の消費者被害防止のサポーターを育成し連携することについて、継続的な財政措置を講ずることを求めます。

また、適格消費者団体は、事業者の法令違反行為に対し差止請求を行うことによって国全体の市場の適正化の役割を果たすとともに、地方公共団体と連携して地域の消費者啓発や消費者団体の活動支援の役割を果たしています。各都道府県に最低一つの適格消費者団体が設置され、地域の消費者団体及び地方消費者行政と連携する状態を実現するため、国は適格消費者団体の設立及び活動支援について引き続き財政支援を行うことを求めます。

7 国が恒久的に財政負担をすべき課題

地方消費者行政の出発点は、地域住民の消費生活相談に対応することや地域の一般消費者に注意喚起を行うことであり、自治事務であるとされています。もっとも、相談情報をP I O-N E Tに登録して一元的に集約する事務や、都道府県が法令違反事業者に対し特定商取引法や景品表示法などに基づく行政処分を行う事務や、適格消費者団体が法令違反事業者に対し差止請求権を行使す

る事務は、「国と地方公共団体の相互に利害の関係がある事務」（地方財政法 10 条）であり、全国各地の地方公共団体の消費者行政の水準を向上させることが必要です。

消費者被害の防止は、国だけで果たせるものではなく、地方公共団体の役割を強化することが必要不可欠ですから、その相当額を国が恒久的に負担する措置（地方財政法 10 条）を講ずることを求めます。