



潤水都市 さがみはら

# 第83回九都県市首脳会議 相模原市提案

## 安全・安心な地域社会の実現に向けた 地方消費者行政の充実・強化について



## 提案の背景



潤水都市 さがみはら

# 消費生活相談の**多様化・複雑化**

相談件数(全国)  
約90万件/年

令和3年度 救済金額(全国)

約**250億円** (返金または支払いの免除、クーリング・オフ回復額、未然防止額)

コロナ禍  
成年年齢の  
引き下げ  
高齡化  
デジタル化

・「SNS」トラブル	副業・投資の勧誘等
・「通信販売」トラブル	定期購入、事業者への連絡不能等
・「架空請求」トラブル	公的機関等を騙ったメール・SMS等
・「キャンセル・解約」トラブル	コロナ禍による結婚式・イベント等の中止等
・「オンラインゲーム」トラブル	保護者のクレジットカードを利用した課金等



## 重要な役割を担う消費生活相談員の担い手不足

### 国家資格合格者と現役消費生活相談員の推移

年度	新規合格者数	現役相談員数
2020年	749名	3,324名
2021年	793名	3,335名
2022年	856名	3,313名

出典：日本消費経済新聞2023年2月15日号

合格者は出ているのに  
相談員数は変化なし!!

採用形態は、  
非常勤職員 が83.0%

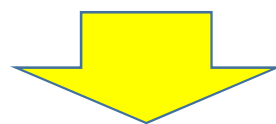
会計年度任用職員、臨時的任用職員、任期付  
短時間勤務職員、再任用短時間勤務職員を含む。  
出典：令和4年度地方消費者行政の現況調査

処遇改善等に取り組む必要性があるが、要因分析が行われていない



## 地方消費者行政強化交付金の活用法が**限定的**

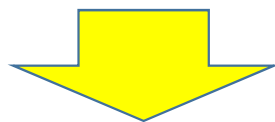
名 称	補助率	主な対象事業	課 題
推進 事業費補助金	10/10	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談体制の整備</li> <li>・消費者問題解決力の強化事業</li> </ul>	新規の申請は <b>不可</b> 活用可能事業の <b>限定</b>
強化 事業費補助金	1/2 (または1/3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者教育・啓発への取組</li> <li>・相談員レベルアップ事業</li> </ul>	活用期間は申請から <b>3年以内</b>



活用期間・活用可能事業が限定で継続的な取組を図ることが困難

## 消費生活相談のDXに向けた情報・連携不足

	現状	2026年度以降
端末・回線	専用端末・回線を国が配備	インターネット回線を利用 <b>自治体が端末を用意</b>
相談手法の 多様化	主に電話・来所 その他は自治体ごと	Webフォームからの相談予約、 メール相談の導入など
自治体間連携	管内の住民からの相談受付 (相談員一人当たりの対応件 数は自治体ごとに異なる)	<b>連携自治体内の住民の相談受付</b> 上位相談員、管理者等の配置



新たな業務や財政負担等が懸念されるもののシステムが明らかにされておらず、自治体への課題認識・取組意識の共有が不十分

### 消費生活相談員の安定確保

消費生活相談員の担い手不足の状況を的確に把握した上で、**要因分析**を行い**処遇改善**にかかる**指針等の提示**と必要な**財政措置**を行うこと

### 地方消費者行政強化交付金等の充実

地方自治体の財政事情等によらず、消費者行政が安定的に推進できるよう、**交付金などの支援の充実**を図ること

### 消費生活相談のDXに向けた支援策

速やかにシステムの全体像を明示するとともに、事務負担や財政負担に対して地方自治体の実情を踏まえた適切な支援策を講じること

### 国と地方自治体間の連携体制の強化

DXによるシステム改善と相談員による相談体制の有機的な連動のため国と地方自治体が協力し実効性の高い体制づくりに取り組むこと

未来に向けて



潤水都市 さがみはら

安全・安心な地域社会の実現に向けて・・・

国



連携

地方  
自治体



取組

消費者

分析・支援

相談・啓発

安全・安心

