

地方消費者行政の維持・強化を求める意見書

2025（令和7）年7月8日
東京弁護士会 会長 鈴木 善和

第1 意見の趣旨

- 1 国は、地方消費者行政にかかる交付金措置を2026年度以降も継続的に実施すべきである。
- 2 国は、消費生活相談員の更新回数制限（雇止め）の抑止に向けた実効性ある措置、消費生活相談員の高度な専門性に見合った専門職任用制度の運用の検討、消費生活相談員の人件費を恒久的に負担する仕組みを構築するための地方財政法第10条の改正など、消費生活相談員の人材確保のための抜本的な対策を講ずるべきである。
- 3 国は、地方の消費生活センターが、高齢者の消費者被害を見逃さないようにするための見守り活動の体制整備を推進する地方消費者行政の取組に対し、一層積極的な財政支援を行うべきである。
- 4 国は、2026年度移行を目指して進められているP I O－N E Tの刷新・消費生活相談のデジタル化により地方公共団体に生じる費用を国が負担する措置を講ずるべきである。

第2 意見の理由

1 消費者被害の現状、高齢者の被害の増大等

消費者庁の2024年版消費者白書（以下「白書」という。）によると、2008年以降の10年間の消費生活相談件数は、年間90万件前後で高止まりし、65歳以上の高齢者の消費生活相談は3割前後で推移している。被害額をみると、2023年の消費生活相談の契約購入金額は4163億円、既支払額総額は1762億円で前年より増加している。そのうち65歳以上の高齢者の被害額は、契約購入金額総額ベースでは1069億円と全体の25.7%を占め、既支払額総額ベースでは543億円と全体の30.8%を占めている。このように消費者被害、特に高齢者の消費者被害への予防と救済は重要な課題である。

また、白書によると、消費者被害・トラブルに遭遇した人のうち、消費生活センター等に相談した顕在化率は約3.4%程度で、実際の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る。ここからすると、2023年の被害額の推計額は、過去最高の約8.8兆円（前年約6.5兆円）とみられる。

消費者被害の予防と早期救済のためには、消費生活センター及びそこで活動する消費生活相談員（以下「相談員」という。）の役割が極めて重要である。成年年齢引き下げとも関係する若年者への消費者教育の必要性、高齢化の進展等によって増加する高齢者の消費者被害への対策としての見守り活動の必要性

等も叫ばれており、地方消費者行政を支える消費生活センター及び相談員の役割は、今後さらに高まるものとみられる。

2 地方消費者行政の現状と問題点

国は、地方公共団体（以下「自治体」という。）に対し、地方消費者行政、特に消費生活センター等で行われている消費生活相談の充実強化に向けて、交付金等の財政支援策を行い、自治体の消費者行政を支えてきた。例えば、現行の地方消費者行政強化交付金（以下「強化交付金」という。）は、相談員の人件費や消費者への啓発活動や消費者教育等に充てることができるものである。

2023年度でみると消費者行政予算の自主財源のない自治体は224であり、このうち205が人口2万人未満の自治体である。こうした自主財源がない小規模自治体においても、強化交付金は、相談員の人件費、消費者への啓発活動や消費者教育等に広く利用されてきた。

しかし、強化交付金は、2024年度から2025年度の間に多くの自治体で終了し、2027年度には全て終了することになっている。

3 交付金継続の必要性（意見の趣旨1について）

強化交付金の交付期限は、消費者行政予算における自主財源を増加させるための呼び水として設けられたものであり、一定の成果はみられている。

しかし、交付期限到来後に全国で相談員による相談体制を維持していくことができるのかが大きな課題とされている。特に、小規模自治体において、自主財源への移行がスムーズに行われるとは思われず、交付金の終了によって、相談窓口の維持が困難になることや、小規模自治体が交付金で実施してきた啓発活動、消費者教育等の実施が困難となることが予想される。

消費生活相談の更なる複雑化・専門化、消費者行政に求められる役割の増加を考えれば、国は、強化交付金の交付期限を延長すべきであり、少なくとも、交付金と同様に相談員の人件費や消費者への啓発活動や消費者教育等にも充てることができる財政支援を早急に措置すべきである。

4 相談員の人材確保の必要性（意見の趣旨2について）

消費者相談の現場で、相談員の高齢化（2023年度は60歳以上が48.2%、50歳以上が84.5%）、新規・若手の相談員の成り手不足が問題になっている。東京都内においても、新規募集をしても応募がなく、次世代を担う中堅がないという切実な声があがっている。

成り手不足の原因として、相談員の処遇が高い専門性に見合うものではなく、むしろ会計年度任用職員制度の導入に伴い、雇用期間の更新回数制限を設ける自治体が急増し（2018年度13.3%から2024年度34.7%に増加している。）、相談員が雇止めされるケースが増えるなど、処遇の不安定さが増していることが挙げられている。

相談員の処遇を安定させるため、国は、相談員の更新回数制限による雇止め

の抑止に向けた実効性ある措置、相談員の高度な専門性に見合った専門職任用制度の在り方を検討、国が相談員の人件費の全部又は相当割合を将来にわたって恒久的に負担する仕組みを構築するための地方財政法第10条の改正など相談員の人材確保のための抜本的な対策を講ずるべきである。

5 見守り活動支援のための財政支援の必要性（意見の趣旨3について）

消費者被害・トラブルの顕在化率は低く、顕在化しない埋もれた消費者被害は多数存在するとみられる。特に、高齢化が急速に進展し、一人暮らしの高齢者や高齢者のみの世帯が増加することが見込まれる中、地域のつながりの減少や家族関係の希薄化が進み、これに新型コロナウイルス感染症の流行により対面でのコミュニケーションが困難になったことが追い打ちをかけ、高齢者の見守りに大きな影響を及ぼしている。

こうした状況下で、埋もれがちな消費者被害を見逃すことのないようにするため、地方の消費生活センターが、「待ち」の相談対応のみならず、地域の関係者との連携を積極的に拡大し、見守り活動を展開する体制整備を推進する必要がある。そこで、国は、地方消費者行政の取組に対し、一層積極的な財政支援を行うべきである。

6 消費生活相談のデジタル化及びP I O－N E T刷新における国の費用負担の必要性（意見の趣旨4について）

消費者庁は、現在、P I O－N E Tを刷新し、消費者向けウェブサイトや相談支援システム、相談分析、情報提供システム等のシステム基盤の整備を行うといったデジタル化計画を進めている。

これについて、2025年3月18日に閣議決定した第5期消費者基本計画は、「消費者被害の情報がP I O－N E Tを通じて集約・共有され、国及び地方公共団体の消費者行政の企画立案及び執行に活用されるなど、消費者政策の基盤でもあり、その体制整備は引き続き最重要政策課題の一つである。」とした上で、「地方公共団体の努力によって築き上げられた行政サービスの水準が低下することのないよう適切な対策を講ずる」とする方針を掲げており、この点は基本的に評価できる。

しかし、デジタル化及びP I O－N E T刷新により、自治体の経費負担が増える可能性があり、デジタル化により小規模自治体の相談窓口が縮小する恐れがあるとの指摘もある

P I O－N E Tに登録される情報は、相談現場における助言・あっせんのための情報としての役割以外に、法執行の端緒や立法政策の根拠ともなるものである。地方消費者行政における財政状況を考えれば、その運営にかかる費用は、国がその費用を全額負担すべきであり、少なくとも交付金等によって相当部分を国が措置するべきである。

以上