

地方支援に関する検討項目について(案)

国会における消費者庁関連法の審議においては、下記の項目が今後の検討課題として挙げられている。

1. 集中育成・強化期間後の国による支援の在り方

衆議院 消費者問題に関する特別委員会合意事項 2

消費者庁及び消費者委員会設置法附則 4

衆議院 消費者庁関連法案に対する附帯決議 19

参議院 消費者庁関連法案に対する附帯決議 24

2. 地方消費者行政の在り方(国と地方の役割分担)

参議院 消費者庁関連法案に対する附帯決議 30

3. 消費生活センターの設置、相談員の配置・処遇等の望ましい姿(相談員の資格の在り方の検討を含む)

衆議院 消費者問題に関する特別委員会合意事項 2

消費者庁及び消費者委員会設置法附則 4

衆議院 消費者庁関連法案に対する附帯決議 19

参議院 消費者庁関連法案に対する附帯決議 24

4. 相談員制度の在り方(正規職員化を含め雇用の安定など)

衆議院 消費者問題に関する特別委員会合意事項 2

消費者庁及び消費者委員会設置法附則 4

衆議院 消費者庁関連法案に対する附帯決議 19

参議院 消費者庁関連法案に対する附帯決議 22

参議院 消費者庁関連法案に対する附帯決議 24

【参考】消費者問題に関する特別委員会における主な合意事項

衆議院・消費者問題に関する特別委員会合意事項 抄

2. 地方消費者行政

今般拡充された地方交付税措置を活用しつつ、今回の補正予算により新たに基金に上積みをし、支援対象を“集中育成・強化期間”において増大する業務に係る人件費等に拡充するとともに、交付要綱等において処遇改善を図る地方公共団体への交付金の配分を手厚くする旨を定めることにより相談員の処遇改善（社会保険への加入等を含む）を図る。

今後3年程度の“集中育成・強化期間”後の国による支援の在り方や、消費生活センターの設置、相談員の配置・処遇等の望ましい姿について、工程表も含め消費者委員会で検討を行う。

消費者庁及び消費者委員会設置法 抄

附則

4 政府は、消費者庁関連三法の施行後三年以内に、消費生活センター（消費者安全法第十条第三項に規定する消費生活センターをいう。）の法制上の位置付け並びにその適正な配置及び人員の確保、消費生活相談員の待遇の改善その他の地方公共団体の消費者政策の実施に対し国が行う支援の在り方について所要の法改正を含む全般的な検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。

消費者庁設置法案、消費者庁設置法の施行に伴う関係法律の整備に関する法律案及び消費者安全法案に対する附帯決議（衆議院）

十五 各地の消費生活センターの相談員の聴取能力及び法律知識の水準向上を図るため、独立行政法人国民生活センターを中心とする教育・研修の充実を図ること。

十六 地方公共団体における消費者行政の推進に関しては、今回の法改正の趣旨を周知徹底し、全国あまねく消費生活相談を受けることができ、消費者の安全・安心を確保する体制が確立するよう、万全を期すること。

十七 相談員の待遇改善に関しては、今般拡充された地方交付税措置を活用しつつ、地方消費者行政活性化基金の運用に際しては、支援対象を集中育成・強化期間において増大する業務に係る人件費等に拡充するとともに、交付要綱等において処遇改善を図る地方公共団体への交付金の配分を手厚くすることを定めることにより、相談員の時給の引上げ、業務日数の増加による実質的常勤化、超過勤務並びに社会保険及び労働保険に関し法令に基づく適切な対応等を含め、地方公共団体における処遇改善の取組を促進すること。

十八 消費生活センターについて、指定管理者制度や委託等を採用している地方公共団体においても、その受託機関における相談員の処遇については、各種誘導措置が講じられることにより、地方公共団体が自ら行う場合における相談員等と同様に処遇の改善が図られるよう万全を期するよう要請すること。

十九 今後三年程度の集中育成・強化期間後の国による支援の在り方や、消費生活センターの設置、相談員の配置・処遇等の望ましい姿について、その工程表も含め消費者委員会で検討を行うこと。

消費者庁設置法案、消費者庁設置法の施行に伴う関係法律の整備に関する法律案及び消費者安全法案に対する附帯決議（参議院）

十九 聴取能力及び法律知識のみならず、あっせんや行政との連携能力等各地の消費生活センターの相談員にとって必要な能力の水準向上を図るため、教育・研修の機会の拡充等を始め、独立行政法人国民生活センターによる支援を強化すること。

また、国民生活センターに配置されている相談員について、その職務内容にふさわしい身分、待遇の改善に努めること。

二十 地方公共団体における消費者行政の推進に関しては、消費者庁関連三法制定の趣旨を地方公共団体の長及び議会議長が参加するトップセミナーの実施等を通じて周知徹底し、全国あまねく消費生活相談を受けることができ、消費者の安全・安心を確保する体制が確立するよう、万全を期すること。

二十一 各地の消費生活センター等が、障害者、高齢者を含めたすべての消費者にとってアクセスしやすい一元的な消費者相談窓口として機能するよう、その認知度を高め、多様な相談受理体制の整備が行われるよう万全を期すること。

二十二 相談員の執務環境及び待遇に関する種々の問題点を改善するため、相談員制度の在り方について全般的な検討を行うとともに、地方公共団体における消費者行政の一層の充実を図るため、正規職員化を含め雇用の安定を促進するための必要な措置を早急に講じること。

また、その待遇改善に関しては、今般拡充された地方交付税措置が着実に活用されるよう地方公共団体に要請するとともに、地方消費者行政活性化基金の運用に際しては、支援対象を集中育成・強化期間において増大する業務に係る人件費等に拡充するとともに、交付要綱等において処遇改善を図る地方公共団体への交付金の配分を手厚くすることを定めることにより、相談員の時給の引上げ、超過勤務並びに社会保険及び労働保険に関し法令に基づく適切な対応等を含め、地方公共団体における処遇改善を積極的に支援すること。

なお、地方消費者行政活性化基金を真に地方消費者行政の需要を満たすものとするため、事業を支援するメニューの在り方等について地方公共団体の意見を踏まえるとともに、その弾力的な運用を行うこと。

二十三 消費生活センターについて、指定管理者制度や委託等を採用している地方公共団体においても、その受託機関における相談員の処遇については、各種誘導措置が講じられることにより、地方公共団体が自ら行う場合における相談員等と同様に処遇の改善が図られるよう万全を期するよう要請すること。

二十四 今後三年程度の集中育成・強化期間後の国による支援の在り方や、消費生活センターの設置、相談員の配置・処遇等の望ましい姿について、実態調査等を行うとともに、集中育成・強化期間の取組を踏まえ、その後も適切な対応が講じられるよう配意し、工程表も含め消費者委員会で検討すること。なお、検討に当たっては、広域的な設置を含め地域の実情に応じた消費生活センターの設置、PIO - NET の整備、相談員の資格の在り方についても十分配意すること。

三十 地方公共団体の消費者行政の実施に対し国が行う支援の在り方について所要の法改正を含む全般的な検討を加えるに当たっては、消費者、生活者が主役となる社会を実現する国民本位の行政への転換を目指す消費者庁設置の趣旨にかんがみ、国と地方の役割分担など消費者行政の在り方についても併せて検討すること。

都道府県等の消費者行政の現状

内閣府国民生活局

1. 消費者行政関係予算・職員数

厳しい財政事情を反映して消費者行政関係予算並びに、全体の職員数は減少傾向にある。

(1) 消費者行政関係予算の推移

(単位:百万円)

区分 年度	都道府県	政令指定都市	その他の 市町村	合計
10	9,971	1,714	4,693	16,379
15	6,359	1,654	5,087	13,100
19	4,340	1,986	4,869	11,195
20	4,499	1,415	5,007	10,921

(注) 1. 「その他の市町村」には、東京都の特別区を含む。

2. 平成20年度は当初予算額

(2) 消費者行政担当職員数(都道府県及び市区町村)の推移

(単位:人)

年度	事務職員	消費生活相談員	商品テスト職員	合計
10	10,172	2,383	213	12,768
15	10,093	3,144	172	13,409
19	6,572	3,539	101	10,212
20	5,646	2,734	98	8,478

(注) 1. 各年度とも4月1日現在で、「消費者行政本課」及び「消費生活センター」に配属されている職員数(消費者行政部局以外との兼務職員等を含む)。

2. 19年度まで本課とセンターの双方で計上されていた者については、20年度から、本課と消費生活センターのいずれで勤務しているか、実態に即した数値の報告を求め、これを集計することとしたため、20年度の数値は、19年度以前の数値と直接比較することはできない。

2. 消費生活センターの設置状況

消費生活センターは増加傾向にある。

(消費生活センター設置数の経年推移)

年度	都道府県立	市町村立				合計
		政令指定都市	その他の市区	町村	計	
10	161	14	224	8	246	407
15	169	18	281	11	310	479
19	148	24	350	16	390	538
20	148	20	391	27	438	586

(注) 各年度とも、4月1日現在。ここでは、便宜上、相談業務を週4日以上行っているものを「消費生活センター」として計上している

消費生活相談員に関する調査概要

1. 調査の概要

(1) 調査目的

消費者行政一元化、地方消費者行政活性化の議論がある中、消費者行政の第一線である消費生活相談業務に携わる相談員は、重要な役割を果たしていることからその実態を把握する。

(2) 調査対象

全国の地方公共団体で消費生活相談等に従事する全職員(週4日以上相談業務を行っている消費生活センター等に所属する者) 2,178人

(3) 調査基準日

平成20年4月1日

(4) 調査方法

都道府県及び政令指定都市の消費者行政担当課から相談員に配布し、相談員個人による郵送回収

(5) 回収結果

有効回収数(率) 1,799人(82.6%)

正規職員(公務員)	17人
非常勤職員(嘱託員等を含む)	1,772人(98.5%)
無回答	10人
合計	1,799人

以下の調査結果は、「非常勤職員(嘱託員等を含む)」の回収総数1,772人についての集計結果をまとめている。

2. 待遇

(1) 基本給与

平均時給額	平均年収額	年収 200 万円以下の割合
1,372 円	165 万円	69.8%

(2) 平均勤務時間

1 日当り平均勤務時間	1 月当り平均勤務日数
6.8 時間	15 日

注) 相談員の基本給与、勤務時間は、日額、月額など契約により様々であるが、便宜上、当方で換算して平均値を算出したもの

(3) 超過勤務手当制度

(%)

あり	なし	無回答
18.6	79.3	2.0

(4) 契約上の雇用期間 (委嘱の期間)

(%)

6 ヶ月	1 年	2 年以上	その他	無回答
1.5	89.7	4.8	2.9	1.1

(5) 雇用期間についての更新回数の制限

(%)

制限なし (定年を含む)	5 回以上	4 回まで	3 回まで	2 回まで	1 回まで	更新できない	その他	無回答
74.7	5.0	6.3	1.2	0.9	0.1	0.4	9.5	2.0
13.9								

地方消費者行政活性化に向けた取組について

地方の消費者行政を活性化するため、基金造成による地方の取組支援、国による直轄事業の実施、地方の自主財源の拡充に取り組む。地方消費者行政活性化交付金により都道府県に基金を造成し、消費生活センターの設置・拡充、相談員のレベルアップ等の地方の取組を支援。国自らも国民生活センターを活用し、経験豊富な相談員の現場への派遣など消費生活相談体制の強化等に取り組む。地方公共団体の自主財源確保のため消費者行政に係る地方交付税措置を大幅に拡充。

地方消費者行政活性化のための基金の造成

260億円

今後3年程度を消費生活相談体制強化のための“集中育成・強化期間”と位置付け、この間の地方公共団体の取組を支援

メニュー方式の採用

消費生活センターの設置・拡充、相談員のレベルアップなど豊富なメニューを用意し、地域の実情に応じて柔軟に選択して事業を実施

地域独自の提案事業も支援

地方公共団体の創意工夫を活かした独自の取組を支援

事業の柔軟な実施

基金方式により約3年間の内に事業に柔軟に取り組むことが可能

計画的な事業の実施

地方公共団体ごとに、消費者行政活性化の方針、施策、相談員の処遇改善の取組等を示した計画を策定し、それに基づき事業を実施

独自財源による基金の上積みも可能

地方公共団体の独自財源により基金に上積みが可能。その際、「**地域活性化・経済危機対策臨時交付金**」等も活用可能

国民生活センターによる地方支援事業

約90億円

国自らも国民生活センターを活用した地方支援事業を実施

消費生活相談体制の強化

消費生活相談専門家による巡回訪問

経験豊富な相談員が市町村の窓口巡回訪問し、助言・指導

消費生活相談員養成講座の拡充

新たに各地域において相談員養成講座を実施

企業向け研修の実施

企業の消費者目線での活動を促進

国民生活センターの相談窓口の休日対応

国民生活センターによる休日における相談窓口の開設及び相談の処理に必要な体制の整備

情報共有体制の強化

PIO-NET端末が設置されていない市町村等に追加配備を実施

地方公共団体の自主財源の拡充（地方交付税措置の拡充）

平成21年度に消費者行政に係る基準財政需要を**約90億円から約180億円に拡充**

基金を活用した活性化事業に取り組むと同時に、この間に地方公共団体の消費者行政に係る自主財源の充実を図る。

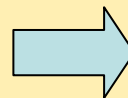
平成20年度

< 都道府県 >

人口170万人の標準団体の基準財政需要：3,000万円

< 市町村 >

人口10万人の標準団体の基準財政需要：500万円



平成21年度

平成21年度には、都道府県、市町村ともに標準団体の消費者行政に係る**基準財政需要を倍増**
相談員の報酬は、約150万円から約300万円に

地方消費者行政活性化基金について

260億円

現状と課題

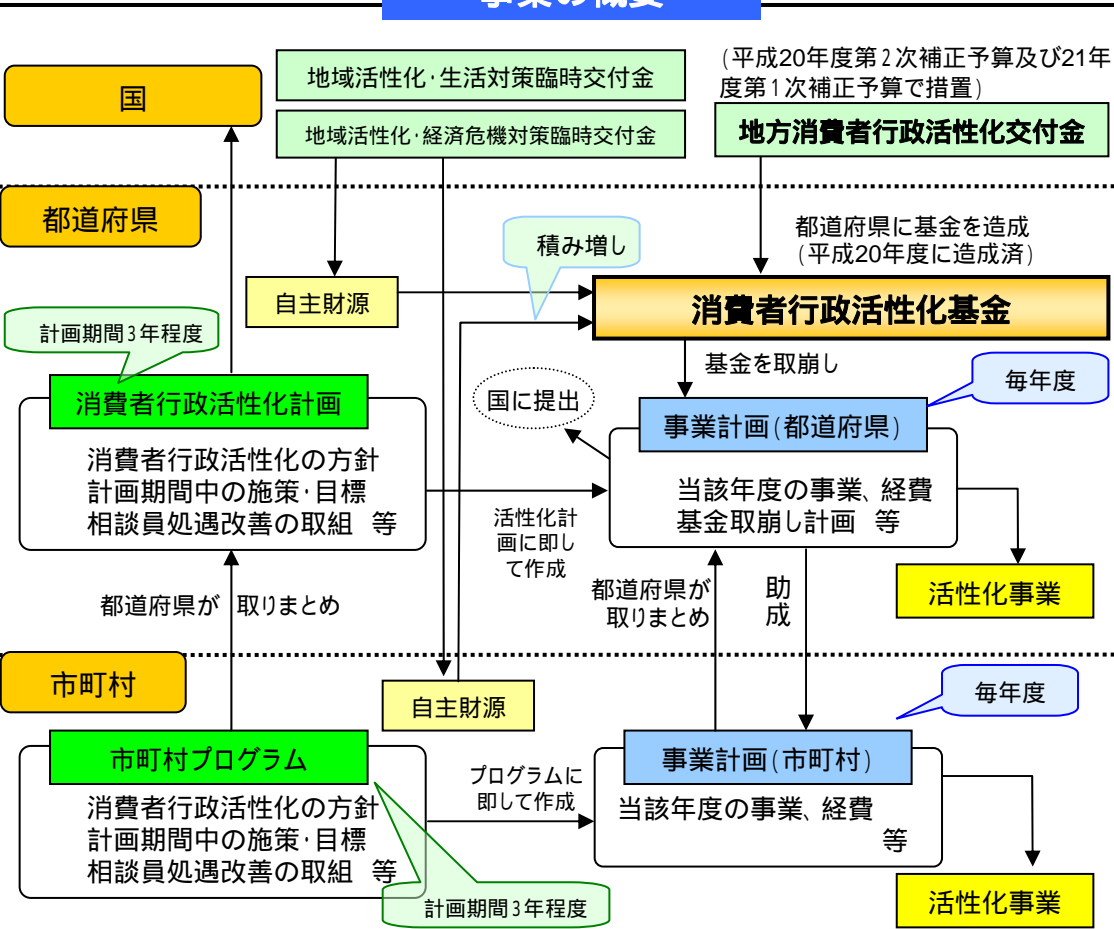
近年、消費生活相談の複雑化、高度化が進む中、消費者行政一元化の取組に伴い更なる相談の増加が見込まれる。こうした環境変化に対応し、国民の安心を確保していくためには、消費者行政の強化に早急に取り組む必要がある。

対応

今後3年程度を地方消費者行政強化のための“集中育成・強化期間”とし、消費者行政強化に取り組む地方公共団体を集中的に支援
地方消費者行政活性化のための基金を都道府県に造成し、消費生活センターの設置・拡充、相談員の養成・レベルアップ等を支援
地域の発意と創意工夫を支援するため、国は事業メニューを提示する一方、地方公共団体が地域の実情に応じて選択するメニュー方式を採用
事業実施に当たっては、中期的な消費者行政活性化のための方針を策定した上で、計画的に推進

事業の概要

支援メニュー



- 消費生活センター機能強化事業**
消費生活センターの設置・拡充等
- 消費生活相談スタートアップ事業**
消費生活相談窓口の開設・機能強化
- 消費生活相談員養成事業**
管内の消費生活相談を担う人材の養成
- 消費生活相談員等レベルアップ事業**
相談員への研修開催、研修参加支援
- 消費生活相談窓口高度化事業**
高度に専門的な消費生活相談への対応力向上
- 広域的消費生活相談機能強化事業**
市町村が連携して相談事業を実施
- 食品表示・安全機能強化事業**
食品表示・安全分野の対応力を強化
- 一元的相談窓口緊急整備事業**
消費者庁創設に伴い増大する業務に係る人件費を支援
- 消費者教育・啓発活性化事業**
消費者教育の強化
- 商品テスト強化事業**
商品テスト機器購入、テスト実施体制強化
- 地方苦情処理委員会活性化事業**
苦情処理委員会活性化の取組を支援
- 消費者行政活性化オリジナル事業**
地域独自の消費者行政活性化の取組を支援

地方消費者行政活性化基金の上積みについて

地方消費者行政の一層の充実を図るため、平成20年度に都道府県に造成した基金を上積みする。

消費者教育・啓発、商品テスト、苦情処理委員会の活性化に関するメニューを追加するとともに、消費者庁創設に伴い増大する事務を円滑に実施するための人的体制整備を支援(一元的相談窓口緊急整備事業)

消費者行政活性化のための基金の充実

各都道府県に設置されている消費者行政活性化のための基金(150億円)に上積みするため交付金を配分(21年度第1次補正予算)相談員の処遇改善に積極的に取り組む地方公共団体には交付金を手厚く配分、基金取崩限度額を引上げ・撤廃以下のメニューを新たに追加

新たな支援メニュー

110億円

一元的相談窓口緊急整備事業

- ・ “集中育成・強化期間”において消費者庁創設に伴い増大する業務に係る人件費を支援
- ・ 相談員の配置、勤務時間・勤務日数の増加などに係る人件費

(参考)消費者庁創設に伴う新たな事務

- 消費者事故等の国への通知義務(消費者安全法案第12条)
- 共通電話番号加入による相談の増加
- 消費者行政一元化に応じた相談対応の強化 など

消費者教育・啓発活性化事業

- ・ 教育委員会や学校との連携強化など消費者教育の推進体制強化
- ・ 出前講座の実施や、地域の消費者リーダーの養成 など

商品テスト強化事業

- ・ 商品テスト機器の購入
- ・ 商品テストの外部委託による実施 など

地方苦情処理委員会活性化事業

- ・ 消費者に身近な裁判外紛争処理機関である苦情処理委員会の活性化
- ・ 委員会の開催、調査費 など

上積み

消費者行政
活性化基金
(150億円)

20年度に都道
府県に造成

“集中育成・強化期間”
(3年程度)で取崩し

「地域活性化・生活対策臨時交付金」、「地域活性化・経済危機対策臨時交付金」を活用し、基金に上積みすることも可能

(参考)従来のメニュー

消費生活センター機能強化事業

消費生活センターの設置・拡充 等

消費生活相談スタートアップ事業

消費生活相談窓口の開設・機能強化

消費生活相談員養成事業

管内の消費生活相談を担う人材の養成

消費生活相談レベルアップ事業

相談員への研修開催、研修参加支援

消費生活相談窓口高度化事業

高度に専門的な消費生活相談への対応力向上

広域的消費生活相談機能強化事業

市町村が連携して相談事業を実施

食品表示・安全機能強化事業

食品表示・安全分野の対応力を強化

消費者行政活性化オリジナル事業

地域独自の消費者行政活性化の取組を支援

基金造成による地方消費者行政活性化事業スキーム

市町村プログラム：市町村は今後3年程度の消費者行政活性化の方針を作成し、都道府県に提出。

都道府県計画：都道府県は、市町村から提案されたプログラムについて、域内での役割分担や域内全体の整合性等を踏まえて調整し、自ら実施する取組と合わせて、「消費者行政活性化計画」を策定し、国に提出。

事業計画：事業実施に当たっては、毎年度、市町村、都道府県がメニューを選択し、独自の提案事業も含めた事業計画を作成する。

消費者行政活性化計画(都道府県)(イメージ)

市町村プログラムを取りまとめた上で、域内全体の消費生活相談体制の強化、役割分担等を踏まえた計画を策定。計画には以下の事項を記載。

(都道府県) 県内の消費生活相談体制の現状

計画期間及び計画期間を通じた(都道府県) 県全体の消費者行政活性化の方針

計画期間内に(都道府県) 県が取り組む施策、目標

消費生活センター増設、相談員の養成、弁護士等専門アドバイザーの配置、休日の相談を実施、独自の取組(消費者教育・啓発の強化等) 等

消費生活相談員の処遇改善の取組

市町村プログラム(A市)

消費生活センターの拡充
相談員への研修開催
弁護士の配置
地域独自の事業(啓発事業等)

市町村プログラム(B町)

消費生活センターの新設
PIO- NET 配備
巡回訪問の受け入れ
相談員の研修参加

都道府県事業計画(イメージ)

当該年度に(都道府県) 県及び市町村が実施する活性化事業の総括

メニューの選択、必要経費の算出、基金取崩額の算出

(都道府県) 県及び実施する活性化事業の詳細

管内の市町村が実施する活性化事業の詳細

基金の管理(取崩額、予定運用収入、残高等)

消費生活相談員の処遇改善の取組

市町村事業計画(A市)

メニューの選択、必要経費の算出
・消費生活センター機能強化事業
・消費生活相談員養成事業 等
相談員の処遇改善の取組

市町村事業計画(B町)

メニューの選択、必要経費の算出
・消費生活相談員養成事業
・消費者行政活性化オリジナル事業 等
相談員の処遇改善の取組

事業執行フロー(イメージ)

