

## 消費者委員会地方消費者行政専門調査会（第 15 回）資料

平成 25 年 4 月 22 日

人吉市消費生活センター 池田芳隆

## 【地方消費者行政が維持すべき最低限のサービス内容・水準のあり方】について

## 1 「最低限のサービス内容・水準のあり方」について

【前提】何を持って、「最低限のサービス内容・水準」とすべきか？

【現状】①消費者行政への相談者の人口割合

H23 年度熊本県全体 15,085 件／1,812,502 人＝0.83%H24 年度人吉市 667 件／ 34,939 人＝1.91%

【要素】①消費者問題の潜在化の懸念

消費者被害に遭った人は 19.1%、うちセンター等に相談した人は 13.1%<sup>i</sup>

②深刻な多重債務問題

③相談者に占める高齢者の増加<sup>ii</sup>

【課題】①相談に行き着いていない人をどう捉えるのか？

②包括支援センター、福祉事務所などの相談窓口との調整

【結論】①相談に行き着いていない潜在的な消費者問題への対応を念頭に置くと、現状では全く不足している。

②自治体の規模は別として、人口比に占める相談割合からある程度の目安をつくり、それに相対する職員並びに相談員の設置基準を考える。

③「最低限のサービス内容・水準」とは別に、相談機能の強化を含めた地方消費者行政の推進に向けて、庁内連携推進と、相談の多様化に対応した施策（生活なんでも相談への対応等）を検討すべき。

④設置基準を策定するのであれば、国が責任を持って、それに対する予算措置を図るべき（一般準則は疑念がある）であるし、基準である以上、全自治体に対する強制力のあるものとすべき。

## 2 基礎自治体に対する国と都道府県の支援策について

国は、「どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制整備」を「ナショナル・ミニマム」として達成するための強制力のある基準策定と予算措置を支援策として実施する。

都道府県は、広域的・専門的対応を行い、相談機能強化を含む市町村消費者行政推進のための技術的支援と、法執行を行う。また、市区町村が、消費者行政を計画的に推進するための消費者施策の基本方針等を検討・策定することに対する支援を行う。

## 【今回の議論にあたっての留意点】

### 1 基礎自治体の類型別の地方消費者行政の現状分析について

このような論点で議論をするのは、どういう「答え」を求めている論点であるのか。このように分類化して論じるということは、先々、基礎自治体の類型ごとに回答を見出すということにつながるのか。議論する時間が限られている中で、その手法が有効であるとの考えがあるとしたら、その説明を先にすべきでは。

### 2 地方消費者行政が維持すべき最低限のサービス内容・水準の在り方について

「最低限」、「基準」を示すことは、それ以上の取組をしている自治体の足をひっぱるおそれもあるのではないか。この「最低限」、「基準」については、提案の仕方には細心の留意が必要である。単なる「参考」程度であれば、「最低限」、「基準」以上の取組をしている自治体の足を引っ張るだけでなく、以下の取組をしている自治体は対応しないと考える。

### 3 地方消費者行政の「ナショナル・ミニマム」と、「義務付け・枠付けの見直し」の調和について

「どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制整備」が「ナショナル・ミニマム」化できないことに、地方消費者行政職員の悩みがある。それを前提に議論するのではあれば、まずは、国が「どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制整備」を「ナショナル・ミニマム」とする制度・整備をすべき(消費者庁発足当時、初心に帰る)。

### 4 今後の調査審議事項(事務局案)について

「庁内連携(よろず相談窓口化、部局横断的体制整備等)」は、「最低限のサービス内容・水準を維持するための選択肢」ではなく、相談機能を強化すると共に、地方消費者行政を強化するための取組と理解すべきでは。

---

<sup>i</sup> 消費者庁「消費生活に関する意識調査結果報告書」(平成24年11月)

<sup>ii</sup> ①～③「第2次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画」参照

## 地方消費者行政が維持すべき最低限のサービス内容・水準のあり方について

平成 25 年 4 月 25 日

小林達子

### 離島・中山間地等過疎地対策にテレビ電話の活用を

過疎地及び人口規模の小さい自治体は高齢者人口の割合が高いにもかかわらず消費生活に関する種々の相談を安心して受けられず、著しく差別的環境に置かれている。早急に解消する必要がある。そこで、今後進むであろう防災対策・医療対策と連携し、テレビ電話で相談、あっせんを行うとよいと思います。土日祝祭日も対応可能とし、早朝夜間も時間を限って対応可能にします。

その任は、都道府県、政令市、中核市、特例市、東京特別区にすでに設置されている消費生活センターがあたります。

### 行政職員全体及び消費者行政職員について

行政職員の採用にあたって試用期間を設け、研修内容に消費者行政の重要性を認識できる内容を取り入れる（消費者の権利の実現、役割を認識した消費者行動をとれる自立した消費者の育成をはじめ、消費者関連法など）。本採用時に、消費者行政に意欲のある人材を配置します。

特に消費者行政担当職員は、変化する法律や社会情勢にいち早く対応できるよう研修は継続して行い、広く情報収集し、過疎地対策にもぬかりなく対処できる力量を身につけます。

消費者行政担当職員は任期を 10 年とし、専門性を高め経験を積んで、悪質な業者に対します。

### 行政職員の権限強化

被害救済の場で、担当職員が後々の憂いなく（裁判を起こされたらなどの不安）毅然とした態度を示せる権限の強化と、有能な弁護士が必要です。

### 消費生活相談員のストレスケア対策を

相談業務はストレスの多い仕事です。相談員がかかえるストレスを解消する対策が必要です。

### 費用は国費で

消費者行政に関して日本はずっと後進国、発展途上国だと考えています。国民が健康で安全な消費生活を営むことを保障するのは国の責務だと考えます。

以上

地方消費者行政が維持すべき最低限のサービス内容・水準のあり方（所見）

埼玉県県民生活部消費生活課長 竹中健司

- 地方消費者行政としては、
  - ① 消費生活相談のための窓口の設置
  - ② 消費生活相談員による相談
  - ③ 消費者への普及啓発
  - ④ 事業者への指導、処分等
  - ⑤ 商品テストなどがある。

このうち、④、⑤は主に都道府県で実施している。

①～③について、市町村は最低限どこまで実施していくべきか。
- ①については、なんらかの形の消費生活相談窓口は最低限必要である。

③については、消費者への普及啓発も行政として取り組み、住民の被害防止に努めるべきである。
- ②については、市町村の規模や相談件数により異なる。

消費生活センターの要件は週4日以上その事務を行うとある。しかし、例えば人口5千人未満の町村までセンター化する必要があるのかどうか。一律に基準を示すことは難しいが、相談件数に比べて人件費がかかると、自治体の負担感が高くなり、結果として続かなくなってしまいかもしれない。
- 小規模自治体（町村）の場合、

近隣のいくつかの市町村と共同でセンター設置  
近隣の大きな市への委託

なども考えられる。
- 政令市、中核市、特例市にはセンターが設置されている。

さらに、人口や相談件数などから市町村のうち、市においては消費生活相談員を週4日以上置いて、センターを設置するということも一つのメルクマールになるのではないか。
- 行政の役割は相談業務にとどまるものではない。福祉部門などとの庁内調整を図り、地域包括支援センター、民生委員、社会福祉協議会、自治会などと連携して消費者被害を防止する体制をつくることも行政の役割である。

平成 25 年 4 月 25 日

公益社団法人 全国消費生活相談員協会 丹野美絵子

「消費者行政が維持すべき最低限のサービス内容・水準のあり方」についての考え方

[前提]

- ① 基礎自治体：これまでの消費者行政の消費者行政(消費生活相談、啓発)の取組状況、及び規模や体力によって、体制整備や取組状況には非常な格差がある。
  - 例) 消費生活相談に対する理解と認識の落差
    - 専門的知見への認識欠如の例も多数。
    - 消費生活相談員と他の非常勤職員を全く同じと認識している例
    - 消費生活相談員の専門的知見を評価していない例(雇止め)
- ② 都道府県、政令指定都市においても、基礎自治体と同じで非常な格差がある。
  - 例) 都道府県でも消費生活相談業務(出前講座等の啓発事業も)を民間委託する方向への萌芽が見られる。
    - 民間委託の状況によっては、基礎自治体への支援体制が担保できない懸念がある。
    - 消費生活相談員の超過勤務を認めない。
    - 相談解決を求める消費者へ専ら助言または他機関紹介を行うよう指導する。
    - あっせんへの評価をしない。等々。
    - 企業委託の場合は効率化が目的化する。効率化観点では消費生活相談の役割が果たせない場合がある。
- ③ 都道府県は、活性化基金の活用により、消費生活相談員養成講座、消費生活相談員レベルアップ研修、市民講師養成、サポート冊子の作成等を、消費生活問題に知見のある消費者団体に委託しているケースが多数ある。

[自治体の規模・体力に応じた最低限のサービス内容・水準の目安の考え方]

① 基礎自治体	
窓口	消費生活センターまたは消費生活相談窓口開設(広域方式、総合方式も含め)
受付	相談・週4日以上オープン
PIO-NET	必須
消費生活 相談及び 消費生活 相談員	有資格者の複数配置必須 消費生活相談員レベルアップ研修受講必須 消費生活相談マニュアル研修受講必須(あっせんの重要性を認識し解決を目指す) 困難案件は県・国センと連携 自治体は雇止めを行わない
職員	消費生活研修必須(一定の法的知識、消費生活相談の役割の認識と評価、消費者教育・

	啓発の必要性認識等) 消費生活相談員への支援(来所相談への支援、庁内連携の支援等)
啓発・情報発信	出前講座、市報、ホームページ等 (職員、消費生活相談員) 市民サポーター養成、高齢者の見守り該当者への情報提供(職員、消費生活相談員)
連携	県・周辺自治体間の情報連絡会(事例検討、情報共有)(職員、消費生活相談員) 庁内連携等(職員、消費生活相談員) 県、国民生活センター、消費者庁等への情報提供、通報(職員、消費生活相談員)

- ・相談窓口の開設によって、消費者の相談する権利を擁護する。
- ・そのためには窓口の存在と役割の周知が必須。
- ・消費者は相談窓口の情報提供よりも解決を求める傾向にある。それに対応してこそ消費生活相談窓口といえる。相談員の資質と、知識の維持・向上が不可欠。
- ・相談業務の中であっせんを重視する方向の定着が必要。(これを誰がやるのか?)  
自治体の評価、職員の評価、消費者の評価。
- ・消費生活相談で得た知識の地域へのフィードバックが未然防止の決め手。

## ② 中核自治体 ①との相違は下記

窓口	消費生活センター
受付	平日5日・土曜

## ③ 都道府県 ①、②との相違は下記

消費生活相談・消費生活相談員	消費生活相談員の専門分野制の導入 困難案件等の基礎自治体支援相談の実施 アドバイザー弁護士を選任、法的見解の聴取
職員	消費生活相談員養成講座の実施、消費生活相談員レベルアップ研修の実施 法執行担当職員の養成・配置及び実施 情報収集を行い、県内消費生活センターへの情報発信 消費者苦情処理委員会での仲介実施
連携	法執行等について消費者庁等と連携

以上

平成 25 年 4 月 25 日

第 15 回地方消費者行政専門調査会

## 消費者行政が維持すべき最低限のサービス内容・水準のあり方

千葉県旭市商工観光課 仲條知子

### (政令市・大都市)

① あっせんが充分に行える相談体制

⇒相談の高度化、複雑化で相談員が多忙、疲弊している状態をなくす。

⇒真に相談者のニーズに対応できているか。

(相談の電話がなかなかつながらない、など)

② 消費者教育の充実

⇒消費者教育推進法に基づく施策が行える人員の配置

### (中小都市・町村等)

① 継続処理やあっせん処理が最低限行えるだけの相談窓口の開設

⇒週 3 日は必要と考える。

② 有資格の消費生活相談員の配置

⇒どこに住んでいても専門的な対応で、確実に被害の回復がなされる。

③ すべての市町村に PIO-NET の配備

⇒相談情報の集約は行政が消費生活相談を行う大きな意義

⇒全国で受付けた被害をもらさず法執行等に活用

⇒統一ルールに基づく相談情報の入力により、相談の質の向上、自治体間の格差の解消へ。

⇒統計データは各自治体にとっても、予算要求や啓発の際の貴重な財産となる。

### ※消費者行政の最低限の水準を維持するには

- 基金等の財源を有効に活用し土台を築いた上で、自治体の規模に合わせた取り組みを行っていく。
- 基礎自治体としての消費者行政の意義や役割を自覚し、将来は自ら予算と人員を確保していくには、担当職員の意識改革やレベルアップが必要。
- 担当職員が研修等を通じて他の自治体や、消費者団体等関係機関との交流を図ることは意識の醸成にも有効と考える。
- 国からの財政支援も必要だが、都市部など先進地からノウハウを持った「人」を後進地へ派遣するといった「人」の支援の制度も必要と考える。
- さらに確実に人員が配置されるような制度ができないか。(例えば、教育委員会における社会教育主事のような消費者行政の専門職の創設など)

## 基準について

(全国一律にというのではなく、地域にあったものとして)

### 行政相談窓口について

- 1 各市町村に相談窓口がある
- 2 相談窓口の利便性が高い（1階 わかりやすい表示など）
- 3 相談室の設置（個別に対応）
- 4 なんでも相談などの中での相談員の専門性の確保
- 5 広域のセンターの設置

### 相談員体制について

- 1 有資格者の専門相談員が1人以上いる
- 2 雇止めのない相談員が1人以上いる
- 3 相談員の研修が積極的に実施できる（近いところで受講できる）
- 4 人口に対しての相談員数の確保

### 行政について

- 1 自主財源の確保
- 2 消費者行政の必然性への行政全体の取り組み
- 3 消費者行政担当者の研修、意識改革

### 団体との連携

- 1 連携を密にする（主催・共催・協働事業の実施 意見交換会など）
- 2 団体による出前講座等への派遣

### その他

- 1 啓発用グッズ（受講者用、講師用）、チラシなどの充実
- 2 センター＝ 悪質商法とならないよう消費生活全般に取り組むことへのピアール

以上の点について協議できたらと思います

消費者ネットやまぐち  
吉富崇子



2013年4月25日

第15回 地方消費者行政専門調査会  
提出資料

沼尾 波子（日本大学）

○消費者行政が維持すべき最低限のサービス内容・水準のあり方について

※「どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制」

※ 地域によって、消費生活相談等のサービスに対するニーズに違いがあるのではない  
か。

⇒必要な時に必要な支援を受けられる体制の構築は必要だが、そのことは、必ずしも全  
ての自治体に専門の消費生活相談員や窓口を恒常的に置くことを意味するとは限ら  
ない。

⇒それぞれの地域におけるニーズを踏まえつつ、住民のニーズに応えうる体制を構築す  
ることが必要

※消費生活相談窓口を設置するほうが望ましいケースもあれば、よろず相談によって対  
応することで、十分にニーズに応えられるケースもある。

（1）基礎自治体の規模・体力に大きな格差が存在するとともに、住民ニーズも地域に  
よって異なることを踏まえるならば、「どこに住んでいても（必要に応じて）消費生活  
相談を受けられる体制」をどう作るかについては、自治体の裁量と判断によって決めら  
れるべき。

商業政策との連携が必要な地区もあれば、福祉政策と連携する必要がある地区もあり、  
地域の実情や住民ニーズによって、その展開の在り方はさまざまであってよい。無論、  
費用対効果との関係を含めて、サービスが確保されているかどうかについて、チェック  
する仕組みは必要である。

（2）「どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制整備」という「ナショナル・  
ミニマム」達成に向けた政策目標と、「義務付け・枠付けの見直し」を通じて地方自治  
体の自主性・裁量性を拡大するという政策目標とは必ずしも矛盾しない。

国が自治体に対して、客観的なサービス供給基準を定めてしまえば、自治体の自主  
性・裁量性は損われることとなるが、目標（ゴール）達成に向けて、どのような体制を  
構築すべきかについて、各自治体がそれぞれ裁量を発揮しつつ、対応できるようにして  
おけばよい。

（3）ただしP I O-N E Tの入力事務については、自治体の裁量以前の問題であり、  
国として全国的に情報収集を図り、またそれらのデータを全国的に活用するためのもの  
である以上、国負担による対応を図ることが考えられる。

以 上

## 論点に対する意見

2013年4月25日

委員 池本誠司

### 【論点1】

「集中育成・強化期間」における地方消費者行政の体制整備の成果と課題。

基礎自治体の規模や体力によって体制整備や取組状況に大きな格差が存在する。今後、地方消費者行政を持続的に展開して行く上で、人口規模等でみた基礎自治体の類型（政令市、大都市、中小都市、町村等）ごとに、それぞれどのような課題に直面していると言えるのか。

### （意見）

（1）基礎自治体の規模による格差以前に、消費生活相談員のうち3資格保有者の割合は都道府県別で見た地域間格差が著しく大きいのではないか。

- ・ 平成24年2月7日の消費者庁「消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化等に関する検討会（第3回）」で公表された「参考資料1」によれば、配置された消費生活相談員のうち3資格のいずれも保有していない相談員の割合が、全国平均26%のところ、10%未満が首都圏と関西地区を中心に7自治体あるのに対し、50%以上の自治体が11自治体もある（平成22年4月の数字であるから、活性化基金を活用した最新データで見直しが必要）。
- ・ 消費生活センターの要件である「専門的な知識及び経験を有する者」（消費者安全法10条）の定義を、施行規則7条では、消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタントの3資格のいずれかを有する者のほか、「これらと同等以上の専門的な知識及び経験を有する者」を認めたのは、地方部では3資格保有者が不足していることから現状を追認したものであった。
- ・ これに対し、昨年8月の消費者庁「消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化等に関する検討会中間報告書」は、「消費生活相談を十分に機能させ、消費者の権利の擁護を図るためには、消費生活相談員について一定の水準を全国的に確保することが不可欠である」とし、相談員資格を法律に位置づける必要性があることを提言した。

この提言の背景には、国民生活センターが国の機関になると消費生活専門相談員資格試験の継続が困難になるという問題意識があったところ、国民生活センターの組織のあり方については現在も検討中であるため、資格制度自体の議論も棚上げ状態の感がある。

- ・ しかし、同報告書で指摘された事項のうち、①地方における有資格者を積極的に育成すること、②資格取得後の継続的な実務研修により資質の維持・更新を図ること、③相談員のコミュニケーション能力を重視した実務的研修を実施すること等は、現在の3資格を前提としても速やかに実施すべきではないか。

(2) 消費生活相談窓口の体制整備状況の評価に当たっては、人口当たり相談受付件数やあっせん処理割合など利用者の視点で量と質を比較検討することが必要ではないか。

- ・ 別紙「人口当たり相談件数、相談員数、あっせん割合」一覧表は、昨年3月26日の消費者庁「消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化等に関する検討会(第4回)」に池本発言用資料として提出したもの。

- ・ 人口1万人当たり相談受付件数が全国平均83.4件のところ、100件を超える自治体が13地区あるのに対し、60件未満の自治体が2地区あり、都市部と地方部の違いは窺えない。

相談受付件数に占めるあっせん処理の割合が全国平均6.9%のところ、10%台の自治体が3地区あるのに対し、3%台の自治体が8地区あり、これも都市部と地方部の違いは窺えない。

消費生活相談員の3資格保有者の資料は、今回の参考資料1が1年新しい。

- ・ ただし、いずれも活性化基金を活用して相談体制の整備を進めているので、できるだけ新しいデータ(例えば平成23年度資料)により見直しが必要である。

## 【論点2】

基礎自治体の規模・体力に大きな格差が存在する中で、最低限提供すべき消費者行政のサービス内容・水準として、基礎自治体の規模別にどの程度のものを想定すべきか(主な項目についてのメルクマール?)。

### (意見)

人口当たり相談受付件数、消費者行政職員・相談員の配置数等の目安を、①都道府県と市町村の合計数による目安と、②都道府県と市町村の規模別類型ごとの配分の目安等を示すことによって、整備目標を指標化することが適切ではないか。

- ・ 基礎自治体ごとに職員・相談員の人口当たり相談員配置数を標準化することは、小規模市町村における人的体制の制約を考えると困難だと思われる。

- ・ そこで、まず都道府県と市町村の合計数による人口当たり相談受付件数、職員相談員配置数等の目安を掲げること、つぎに政令市・大都市・中小都市・町村の類型ごとに都道府県と基礎自治体の分担割合の目安を示すことにより、現実的な体制整備目標を示すことができるのではないか。

## 【論点3】

「一般準則」に示された国の財政措置の活用期間後に向けて、段階的に地方消費者行政予算の自主財源化を図っていくことが求められる中で、以上のようなサービス内容・水準を持続的に提供していくことは現実的に可能なのか。実現するためにはどのような方法が考えられるか。

## (意見)

- ・ まず、上記のような体制整備目標に到達するところまでは、国の財政措置を継続することが必要である。
- ・ つぎに、地方自治体が自ら消費者行政の重要性を認識し、独自財源によって最低限のサービス提供体制を持続するようになるためには、①消費者行政職員に対する研修を充実・強化し、自治体内における消費者行政施策の企画・立案能力を高めること、②地域住民の中に消費者問題に関する知識と行動力を持つ消費者市民を育成する消費者教育を推進することが必要である。
- ・ そこで、消費者庁・国民生活センターにおいて、消費者行政職員研修のモデルカリキュラム及び消費者市民育成のモデルカリキュラムを策定し、国民生活センター自ら研修機会を拡大するとともに、都道府県による研修の実施を支える財政措置及び講師確保を行うことが必要である。

## 【論点4】

「どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制整備」というナショナル・ミニマム」を達成するという政策目標と、「義務付け・枠付けの見直し」を通じて地方自治体の自主性・裁量性を拡大するという政策目標をどのように調和させ、どのように実現を図っていくべきか。

## (意見)

- ・ 地方分権改革を推進している近年の政策理念に照らして、人口当たり職員・相談員等の配置人数を義務付けることは適切でない。
- ・ 他方で、わが国は明治以来、消費者行政を推進する中央官庁が存在せず、消費者行政の最低限の水準をどの程度とするかについては、これまで全く基準も目安も存在しなかった。現に、地方自治体間の格差が極めて大きい。
- ・ したがって、義務付け・枠付けではないとしても、政策目標としての体制整備の目安とこれを促進する財政支援措置をしばらくの間は継続的に講ずることによって、最低限の整備水準の確保を図るべきだと考える。

併せて、地方自治体の職員や地域住民が消費者行政の重要性を認識し地元自治体の政策判断を動かすことができるように、消費者行政職員研修や消費者教育を推進すべきである。

<人口当たり相談件数、相談員数、あっせん割合>

2012年3月26日 池本誠司

	人口(千人)	相談件数	相談件数/万人	あっせん件数	あっせん割合%	相談員数	相談員/10万人	3資格無%
<b>全国</b>	<b>127,510</b>	<b>1,064,378</b>	<b>83.4</b>	<b>73,776</b>	<b>6.9</b>	<b>2,800</b>	<b>2.24</b>	<b>26.0</b>
北海道	5,507	38,965	70.7	3,142	8.1	201	3.65	61.8
青森	1,379	13,245	96.0	754	5.7	27	1.96	58.1
岩手	1,340	14,900	111.2	593	4.0	49	3.66	72.1
宮城	2,336	24,756	105.9	1,036	4.2	72	3.08	36.5
秋田	1,096	6,914	63.1	391	5.7	24	2.19	60.6
山形	1,179	8,510	72.2	726	8.5	21	1.78	54.8
福島	2,040	16,803	82.4	659	3.9	25	1.23	53.3
茨城	2,960	25,329	85.5	1,627	6.4	78	2.64	24.5
栃木	2,006	17,683	88.1	687	3.9	67	3.34	22.4
群馬	2,007	17,013	84.7	1,006	5.9	34	1.69	25.0
埼玉	7,130	49,142	68.9	4,214	8.6	192	2.69	1.0
千葉	6,139	44,044	71.7	2,802	6.4	141	2.30	8.8
東京	12,868	127,979	99.4	10,177	8.0	267	2.07	2.2
神奈川	8,943	65,972	73.7	6,773	10.3	148	1.65	0.6
新潟	2,378	16,001	67.2	628	3.9	39	1.64	47.5
富山	1,095	10,609	96.9	520	4.9	17	1.55	16.7
石川	1,165	9,121	78.3	469	5.1	18	1.55	36.4
福井	808	9,155	113.3	785	8.6	30	3.71	45.2
山梨	867	6,792	78.3	228	3.4	11	1.27	61.5
長野	2,159	22,155	102.6	686	3.0	28	1.30	70.6
岐阜	2,092	13,073	62.5	981	7.5	27	1.29	52.5
静岡	3,792	25,464	67.1	1,454	5.7	81	2.14	29.9
愛知	7,418	45,046	60.7	2,312	5.1	194	2.62	25.3
三重	1,870	10,792	57.7	408	3.8	26	1.39	23.1
滋賀	1,405	14,093	100.3	1,472	10.4	31	2.21	12.1
京都	2,622	20,814	79.3	1,018	4.9	50	1.91	17.2
大阪	8,801	72,719	82.6	4,832	6.6	157	1.78	1.9
兵庫	5,583	51,234	91.7	4,666	9.1	125	2.24	27.2
奈良	1,399	11,125	79.5	1,071	9.6	50	3.57	3.4
和歌山	1,004	6,635	66.1	370	5.6	18	1.79	28.6
鳥取	591	7,786	131.7	631	8.1	16	2.71	16.7
島根	718	7,647	106.5	338	4.3	18	2.51	38.9
岡山	1,942	17,192	88.5	1,139	6.6	33	1.70	29.5
広島	2,863	31,200	108.9	1,812	5.8	58	2.03	39.3
山口	1,455	14,141	97.2	938	6.6	32	2.20	41.5
徳島	789	5,884	74.6	286	4.9	47	5.96	48.5
香川	999	10,090	101.0	523	5.2	18	1.80	11.1
愛媛	1,436	8,239	57.4	372	4.5	23	1.60	27.6
高知	766	7,672	100.2	448	5.9	15	1.96	50.0
福岡	5,053	52,980	104.8	4,466	8.4	99	1.96	28.7
佐賀	852	8,803	103.3	1,780	20.2	40	4.69	2.4
長崎	1,430	12,567	87.8	1,138	9.1	24	1.68	45.5
熊本	1,814	17,977	99.1	537	3.0	35	1.93	40.0
大分	1,195	7,919	66.3	425	5.4	17	1.42	26.3
宮崎	1,132	11,482	101.4	641	5.6	16	1.41	50.0
鹿児島	1,708	17,021	99.6	1,467	8.6	36	2.11	43.5
沖縄	1,382	9,615	69.5	368	3.7	25	1.81	43.9

※相談件数・あっせん件数・あっせん割合は、平成24年2月14日検討会参考資料2による

※相談員数は、地方消費者行政の現況(平成21年度)による

※人口は、総務省統計局都道府県別人口(平成21年10月1日現在)

## 地方消費者行政に携わる必要職員数算出例

地方消費者行政に携わる職員数を、盛岡市の平成 20 年度の体制(相談は利用者の満足度が高く確保されるように対応する、消費者教育・啓発講座年間 200 件・市民 25 人に 1 人が受講する。)を基準として次により算出する。

### 1 相談担当職員数

#### (1) 盛岡市の平成 20 年度の体制及び消費者安全法施行後の予測

- ・平成 20 年度の相談件数は約 4,000 件／年と見込まれる。
- ・相談担当職員は 10 人である。(非常勤相談員 9 人＋行政職員 4 人×相談業務割合 1/4)
- ・職員 1 人あたりの処理件数は 400 件／年である。(年間相談件数 4000 件÷相談担当職員 10 人)
- ・人口 30,000 人に対し 1 人の相談担当職員が配置されていることとなる。(盛岡市の人口 300,000 人÷現行の相談担当職員数 10 人)
- ・消費者安全法が施行されると、県で受けている盛岡市民の相談のうち 40%程度 904 件が盛岡市に移行すると推測する。(県で受けている盛岡市民の相談件数 2,260 件×40%)
- ・これらから、施行後の相談件数を 4,904 件と推測する。
- ・4,904 件の相談処理を行なうために必要な相談担当職員数は 12 人である。(相談件数見込 4,904 件÷職員 1 人あたりの処理件数 400 件)

#### (2) 算定

- ・よって、今後、相談担当職員は人口 25,000 人に 1 人程度の確保が必要である。(盛岡市の人口 300,000 人÷12 人)

### 2 その他の担当職員

#### (1) 盛岡市の平成 20 年度の体制及び消費者安全法施行後の予測

- ・啓発・施策形成・総務等を行なう職員は 3 人相当(管理職を含む)が配置されている。(行政職員 4 人×業務割合 3/4)
- ・人口 100,000 人ごとに 1 人の担当職員が配置されていることとなる。(盛岡市の人口 300,000 人÷現行の担当職員数 3 人)

#### (2) 算定

- ・管理者を含むその他の職員は、人口 100,000 人ごとに 1 人とする。

**\* 以上の結果、地方消費者行政に携わる職員は、人口 20,000 人ごとに 1 名必要であると算出される。(全国では 6,500 人)**