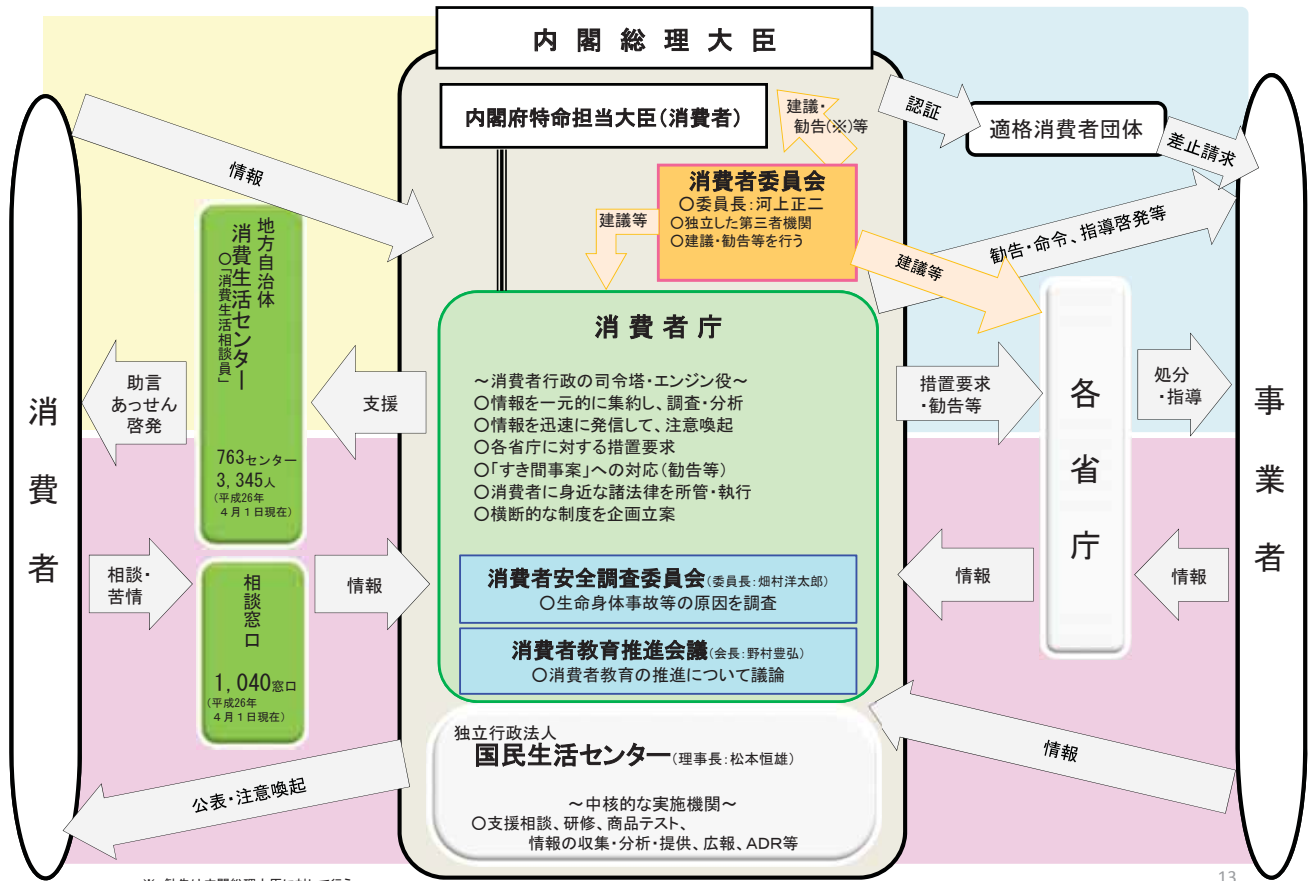
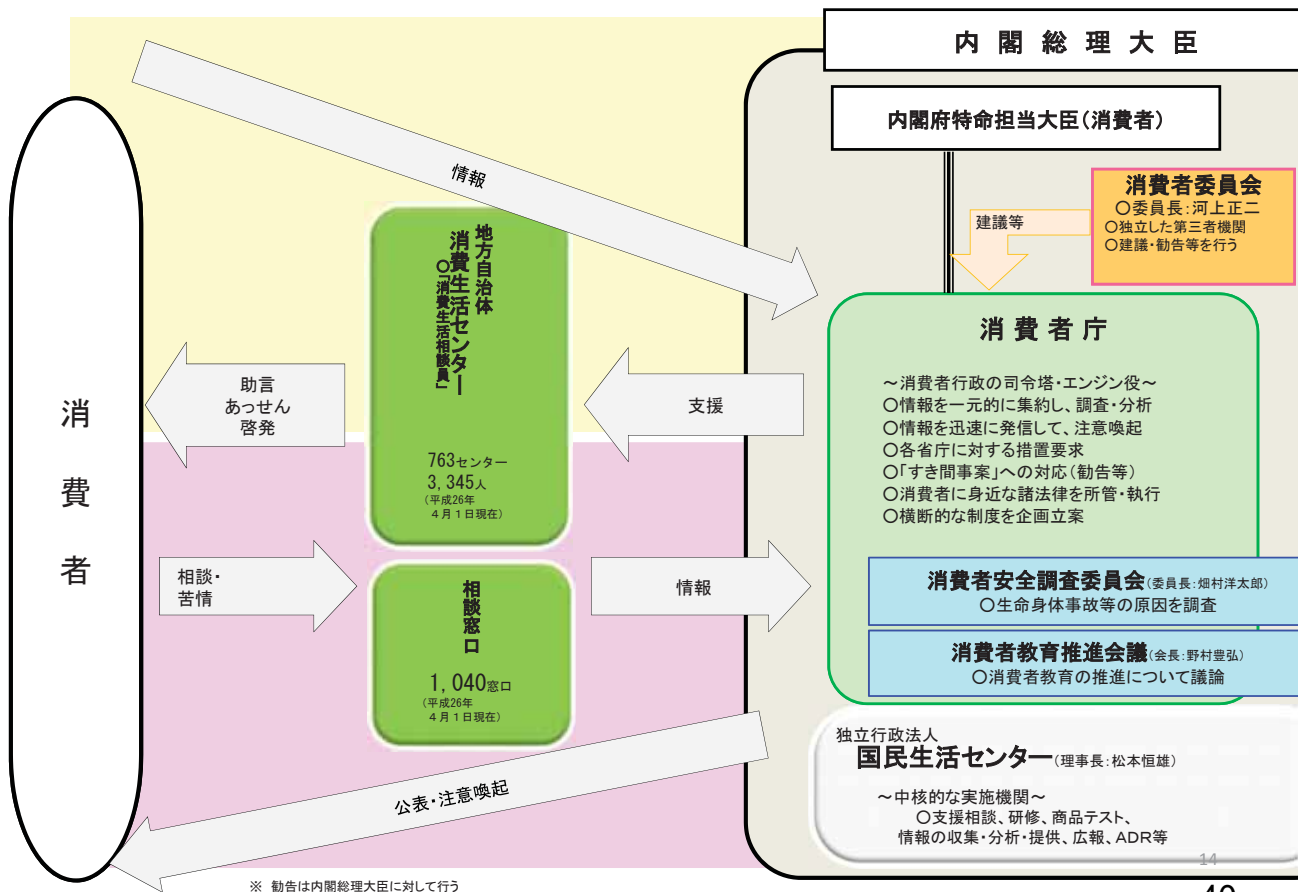


消費者行政の体制



消費者行政の体制



趣旨

- どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制を全国的に整備
- ✓ 当初予算化、活用期間の延長により、地方における計画的・安定的な取組を支援
- ✓ 地方の自主性・独自性を確保しつつ、基金を通じた当面の政策目標を設定

当面の政策目標

●都道府県ごと(政策目標3についてはブロック内の都道府県)に以下の目標の達成を目指す

<政策目標1> 相談体制の空白地域解消

- 1-1 相談窓口未設置の自治体(市区町村)を解消

<政策目標2> 相談体制の質の向上

- 2-1 消費生活センター設立促進
(人口5万人以上の全市町、かつ人口5万人未満の市町村50%以上)

【消費生活相談員】

- 2-2 管内自治体(市区町村)の50%以上に配置
- 2-3 資格保有率を75%以上に引き上げ
- 2-4 研修参加率を100%に引き上げ(各年度)

<政策目標3> 適格消費者団体の空白地域解消

- 3-1 適格消費者団体が存在しない3ブロック(東北、北陸、四国)に適格消費者団体の設立促進

15

地方消費者行政の現状

平成26年10月現在

○ 地方消費者行政の「集中育成・強化期間」(平成21~23年度)以降、地方消費者行政活性化交付金を通じた支援により、地方消費者行政の基盤強化に向けた取組は着実に進展

消費生活センター設置: 5年間で262箇所増加

- 平成21年度: 501箇所 (各年度4月1日時点)
- 平成22年度: 611箇所 (110箇所増)
- 平成23年度: 684箇所 (73箇所増)
- 平成24年度: 724箇所 (40箇所増)
- 平成25年度: 745箇所 (21箇所増)
- 平成26年度: 763箇所 (18箇所増)

相談員の処遇改善: 5年間で約595自治体で報酬引き上げ

<消費生活相談員の報酬を引き上げた自治体数>

- 平成21年度: 102自治体 (10都府県、92市区町)
- 平成22年度: 130自治体 (11県、119市区町)
- 平成23年度: 111自治体 (5県、106市区町村)
- 平成24年度: 114自治体 (7府県、107市区町)
- 平成25年度: 138自治体 (8府県、130市区町)

相談窓口(センター含む)設置: 5年間で342自治体増加

- 平成21年度: 1,375自治体 (各年度4月1日時点)
- 平成22年度: 1,490自治体
- 平成23年度: 1,580自治体
- 平成24年度: 1,603自治体
- 平成25年度: 1,627自治体
- 平成26年度: 1,717自治体

※広域連携により相談窓口(センター含む)を設置した管内自治体については、設置自治体として整理

【相談窓口の未設置状況】

- 平成21年度: 396市町村 (未設置率 22.4%)
- ⇒ 平成26年度: 4市町村 (同0.2%)

(参考1)「地方消費者行政活性化交付金」の措置実績

20年度2次補正	150億円	<累計約356億円>
21年度1次補正	約72.7億円	
24年度当初	5億円(一般会計)/3.6億円(復興特別会計)	
24年度補正	60.2億円	
25年度当初	5億円(一般会計)/7.3億円(復興特別会計)	
25年度補正	15億円	
26年度当初	30億円(一般会計)/7.0億円(復興特別会計)	

(参考2)「地方消費者行政活性化基金」メニュー別活用状況
(平成21年度から平成25年度までの実績累計)

1 消費生活相談機能整備・強化事業 (消費生活センター設置等).....	21.6%
2 消費生活相談員養成事業(研修実施).....	3.1%
3 消費生活相談員等レベルアップ事業(研修参加).....	4.4%
4 消費生活相談体制整備事業(人件費).....	19.2%
5 市町村の基礎的な取組に対する支援事業.....	0.5%
6 地域社会における消費者問題解決力 に関する事業(消費者教育・啓発等).....	51.2%
7 消費者安全法46条2項に基づく法定受託事務 (立入調査等).....	0.0%

消費生活相談員の増員: 5年間で545人増員

- 平成21年度: 2,800人 (各年度4月1日時点)
- 平成22年度: 3,146人
- 平成23年度: 3,321人
- 平成24年度: 3,391人
- 平成25年度: 3,371人
- 平成26年度: 3,345人

(出所)消費者庁「地方消費者行政の現況調査」(精査中・10月末公表予定)

16

<政策目標2-1①> 消費生活センター設立促進(人口5万人以上の全市町)

平成25年4月1日現在

平均設置率:80.2%
未達成:28都道府県



平成26年4月1日現在

平均設置率:81.2%
未達成:28都道府県



- :設置率 100% (19府県 → 19府県)
- :設置率 50%以上100%未満 (19都道府県 → 22都道府県)
- :設置率 50%未満 (9県 → 6県)

※対象自治体:人口5万人以上の管内市町村

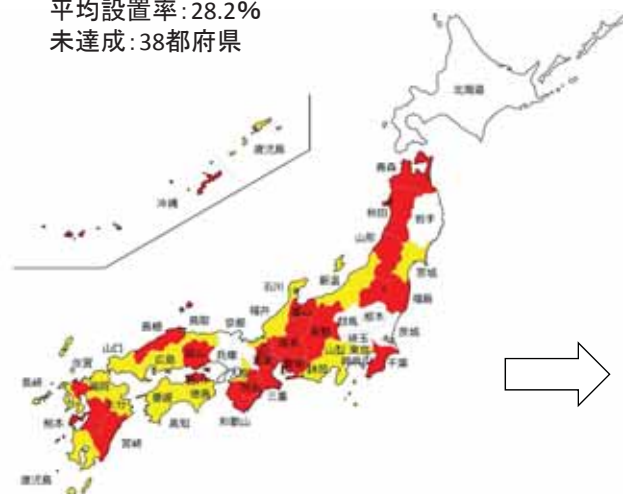
出所:消費者庁「平成26年度 地方消費者行政の現況調査」

17

<政策目標2-1②> 消費生活センター設立促進(人口5万人未満の市町村50%以上)

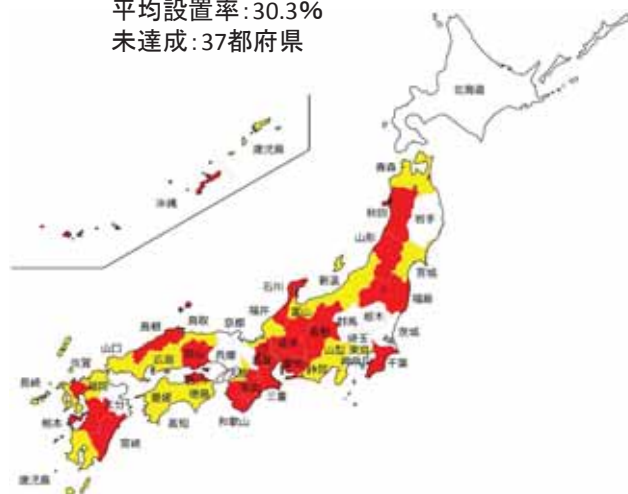
平成25年4月1日現在

平均設置率:28.2%
未達成:38都道府県



平成26年4月1日現在

平均設置率:30.3%
未達成:37都道府県



- :設置率 50%以上100%未満 (9道府県 → 10道府県)
- :設置率 20%以上50%未満 (18道府県 → 18道府県)
- :設置率 20%未満 (20県 → 19県)

※対象自治体:人口5万人未満の管内市町村

出所:消費者庁「平成26年度 地方消費者行政の現況調査」

18

42

<政策目標2-2> 管内自治体の50%以上に相談員を配置

平成25年4月1日現在

平均配置率:69.9%
未達成:11県



平成26年4月1日現在

平均配置率:71.5%
未達成:11県



(参考)消費生活相談員数

(各年4月1日現在)

平成22年	平成23年	平成24年	平成25年	平成26年
3,146人	3,321人	3,391人	3,371人	3,345人

□ : 配置率 50%以上

(36都道府県 → 36都道府県)

■ : 配置率 40%以上50%未満

(5県 → 5県)

■ : 配置率 40%未満

(6県 → 6県)

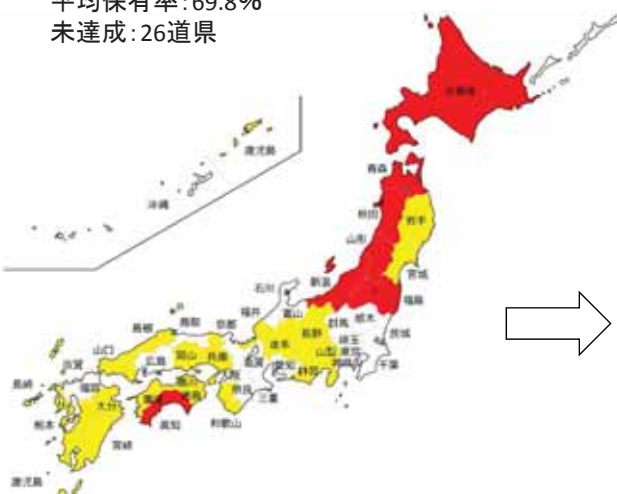
19

出所: 消費者庁「平成26年度 地方消費者行政の現況調査」

<政策目標2-3> 消費生活相談員の資格保有率を75%以上に引き上げ

平成25年4月1日現在

平均保有率:69.8%
未達成:26道県



平成26年4月1日現在

平均保有率:72.8%
未達成:23道県



□ : 資格保有率 75%以上

(21都府県 → 23都府県)

■ : 資格保有率 50%以上75%未満

(19県 → 18県)

■ : 資格保有率 50%未満

(7道県 → 6道県)

(注)以下の3資格を有する相談員の割合。

- ・消費生活専門相談員(独立行政法人 国民生活センター)
- ・消費生活アドバイザー(財団法人 日本産業協会)
- ・消費生活コンサルタント(財団法人 日本消費者協会)

出所: 消費者庁「平成26年度 地方消費者行政の現況調査」

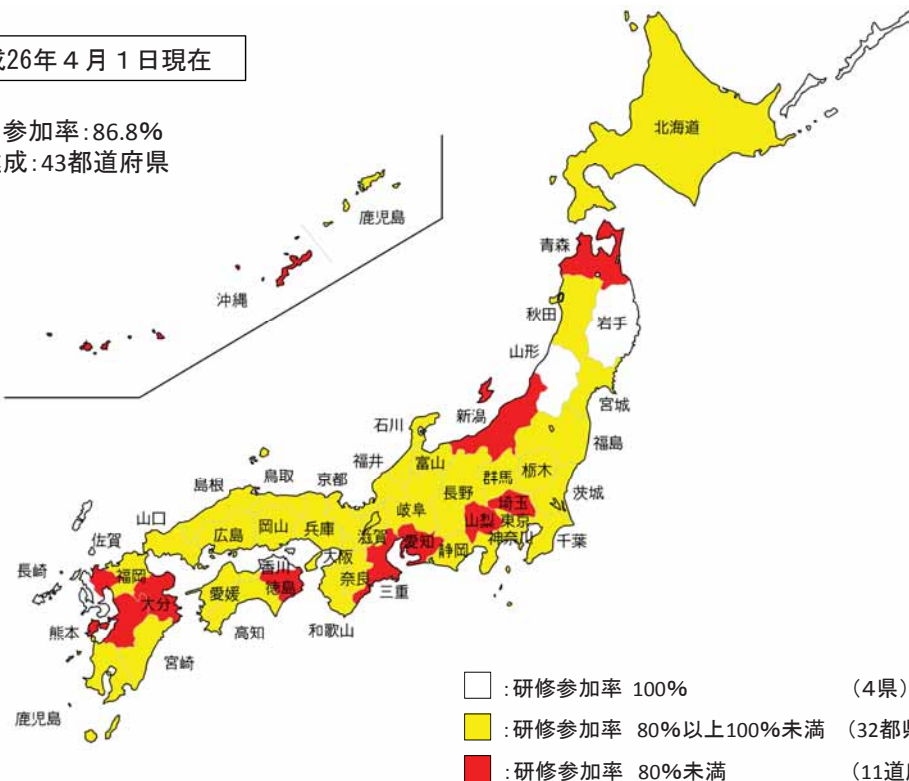
20

43

<政策目標2-4> 消費生活相談員の研修参加率を100%に引き上げ(各年度)

平成26年4月1日現在

平均参加率: 86.8%
未達成: 43都道府県



(注) 25年度は自治体の参加率、26年度は相談員の参加率のため比較はできない。

出所: 消費者庁「平成26年度 地方消費者行政の現況調査」

21

「消費者安心戦略」の推進の強化 ～国民一人ひとりに役立つ消費者庁～

○成長戦略「日本再興戦略」が目指すように、企業収益の改善を所得や雇用の拡大につなげ、それが**消費の拡大**、そして更なる投資を生んで**経済の好循環**を引き続き回転させていくため、**消費者の不安の払拭**、**安全・安心の確保**が必要。

○「消費者安心戦略」を**国民一人ひとりの立場**に立って一層推進するため、消費者庁**創設後5年間の活動の総点検**を踏まえ、消費者にとって**「身近」で「頼りになる」消費者行政を「見える化」**し、政策実現力を強化することを目指す。

1. 消費者安全・安心確保対策

- <生命・身体・財産の安全・安心確保>
 - 食品表示等の適正化及び充実、食品の安全性の確保
 - 悪質商法への厳正な取締りと消費者取引の適正化
 - リコール情報の周知強化による事故再発防止
- <「消費者被害防止対策」の積極展開>
 - トラブルに遭うリスクの高い高齢者等を見守る「地域ネットワーク」の構築や啓発活動等
 - 消費者教育の充実
- <「消費者被害回復」のための取組>
 - 地域における身近な消費生活相談体制の強化
 - 「消費者団体訴訟制度(被害回復)」の施行準備

2. 消費市場・物価関連対策

- <「消費市場関連対策」の推進>
 - 消費者と事業者との協働支援
(商品企画・開発段階での消費者の参画、食品ロスの削減等)
 - リスクコミュニケーション、風評被害対策など
- <「物価関連対策」の推進>
 - 物価モニターの推進
 - 公共料金改定の際の料金の適正性の確保
 - 消費税転嫁対策特措法の普及・啓発、執行等

3. 消費者にとって「身近」で「頼りになる」消費者行政の「見える化」

① 「身近な行政」

- <だれでもどこでも利用しやすい行政>
- 地域の現場における対応力の強化
・「**地方消費者行政強化作戦**」による、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制の整備
 - 高齢者、障がい者**等の消費者被害防止のための「**地域の見守りネットワーク**」の推進
 - 消費生活協力員等の地域のリーダーの育成
 - 定住外国人や外国人旅行者**に向けた情報発信の強化
 - 子供**の不慮の事故防止
 - 消費者ホットライン(0570-064-370)の3桁化
 - 多様な担い手との連携・協働による消費者教育の推進

② 「頼りになる行政」

- <司令塔機能の強化>
- 事案発生時の情報収集力の強化
 - 施策の推進力強化や実効性確保に向けた調査体制の充実・監視体制の強化
 - 業務体制の改善、人材の育成・確保
- <国際化・情報化等の新たな課題への対応>
- 越境取引対応、国際連携等
 - インターネット取引関連のトラブルへの対応
- <消費者志向の事業者活動の推進>
- 課徴金制度導入に向けた取組
 - 事業者とのコミュニケーションの推進やサポート
・コンプライアンス(法令遵守)強化に向けた取組
・消費者問題対応の優良事例の発掘・拡大

③ 「見える行政」

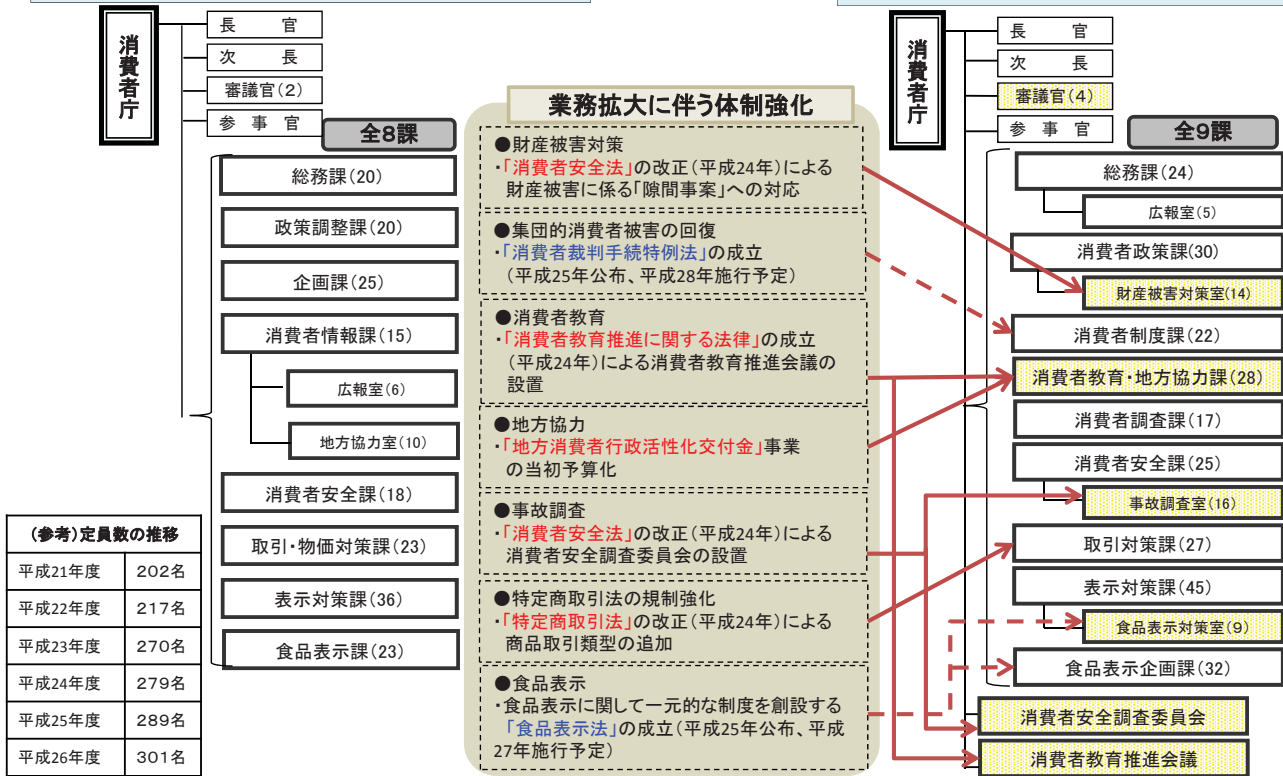
- <消費者行政の見える化>
- 被害額・回復額等の指標・データの整備、消費者行政の透明性の向上
 - 分かりやすい情報提供の仕組みの構築
・消費者教育やリコール等に関する情報伝達手段の充実
・食品の製造所固有記号等の新データベースの構築
・食品関係の専門的な相談体制の見える化
 - 各種メディアとの連携、ホームページ・SNS等による情報発信機能の強化

22

消費者庁創設時の体制との比較

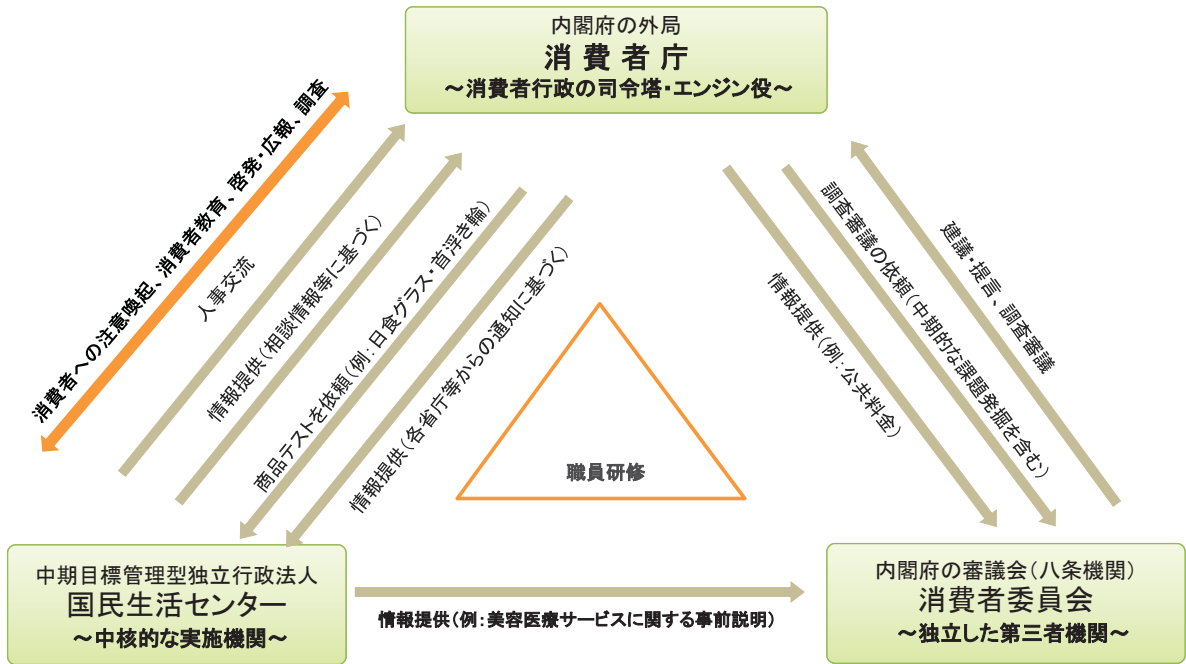
創設時（平成21年9月）の組織図（定員 202名）

平成26年度末の組織図（定員 301名）



消費者庁、消費者委員会、国民生活センターの分担・連携

消費者行政における司令塔機能を十分に発揮していくため、内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）のリーダーシップのもとで、消費者庁、消費者委員会、国民生活センターの三者が業務の分担の明確化・連携の強化を図ることが必要。



おかしいな、困ったなと思ったら
一人で悩まず相談しましょう。



.....消費者ホットライン.....

ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを！
 **0570-064-370**

消費者ホットラインは、消費生活相談への最初の一步をお手伝いします。
一人で悩まずに消費者ホットラインをご利用ください。

25

(資料出所) 消費者庁 「平成26年版消費者白書」等
<http://www.caa.go.jp>

26
46