

# 地方消費者行政の実態調査 報告書

平成22年1月  
消費者委員会事務局

※本報告書は、第9回 消費者委員会(平成21年12月8日開催)の「資料2 地方消費者行政の実態調査報告書」について、その後、追加されたデータを集計した結果、取りまとめたものです(平成22年1月13日現在)。

# ■調査の趣旨及び概要

## ● 調査の趣旨

消費者委員会は、設置法の附則や国会の附帯決議において、法施行後3年以内の実態調査を実施した上で、地方消費者行政の在り方や地方支援を検討するとされている。

このため、消費者委員会事務局では、今後、消費者委員会でこれらの検討が行われることを踏まえ、地方消費者行政の実態を把握するため、消費者行政の基盤を担っている地方公共団体や消費者・事業者等の関係団体の協力のもと、ヒアリング等を実施し、その内容を取りまとめたものである。

## ● 調査の内容

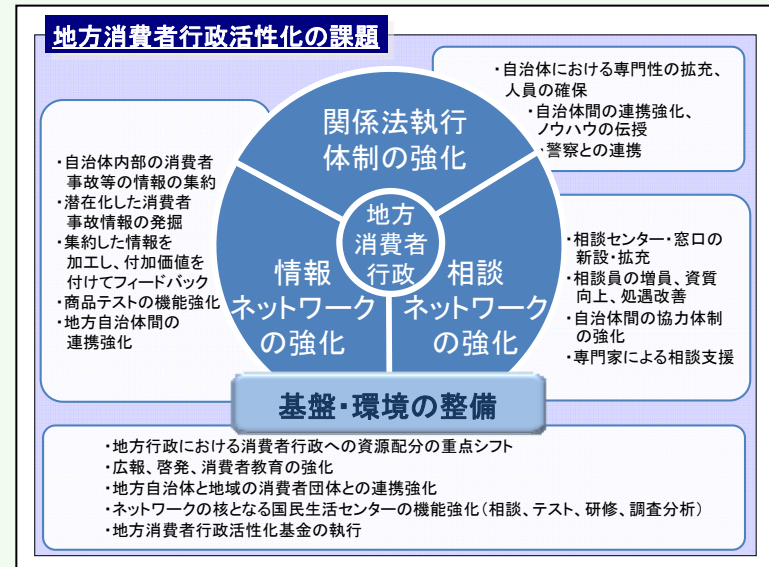
- ▶ 相談ネットワークについて
  - 相談体制の整備状況
  - 相談員の処遇
- ▶ 情報ネットワークについて
  - 商品テストの実施状況・実施体制
  - PIO-NETの設置状況
- ▶ 関係法執行体制について
  - 関係法執行の体制・状況

## ● 実施期間

- ▶ 実地調査 平成21年10月26日～平成21年11月19日
- ▶ 書面調査 平成21年11月 6日～平成21年11月30日  
(※東京都は平成21年12月11日～平成21年12月28日)

## ● 実施方法

- ▶ 実地調査 10府県：宮城県、千葉県、静岡県、愛知県、滋賀県、京都府、兵庫県、福岡県、佐賀県、熊本県  
5市：大崎市(宮城県)、神戸市(兵庫県)、大津市(滋賀県)、大野城市(福岡県)、人吉市(熊本県)  
1団体：佐賀県内の消費者団体
- ▶ 書面調査 全国47都道府県及び1674の市町村(特別区も含む)。なお、書面調査については、都道府県に対して公文書による調査への協力を依頼した上で回答をいただいております。市町村に関しては、都道府県を通して依頼の上、回答をいただいております。

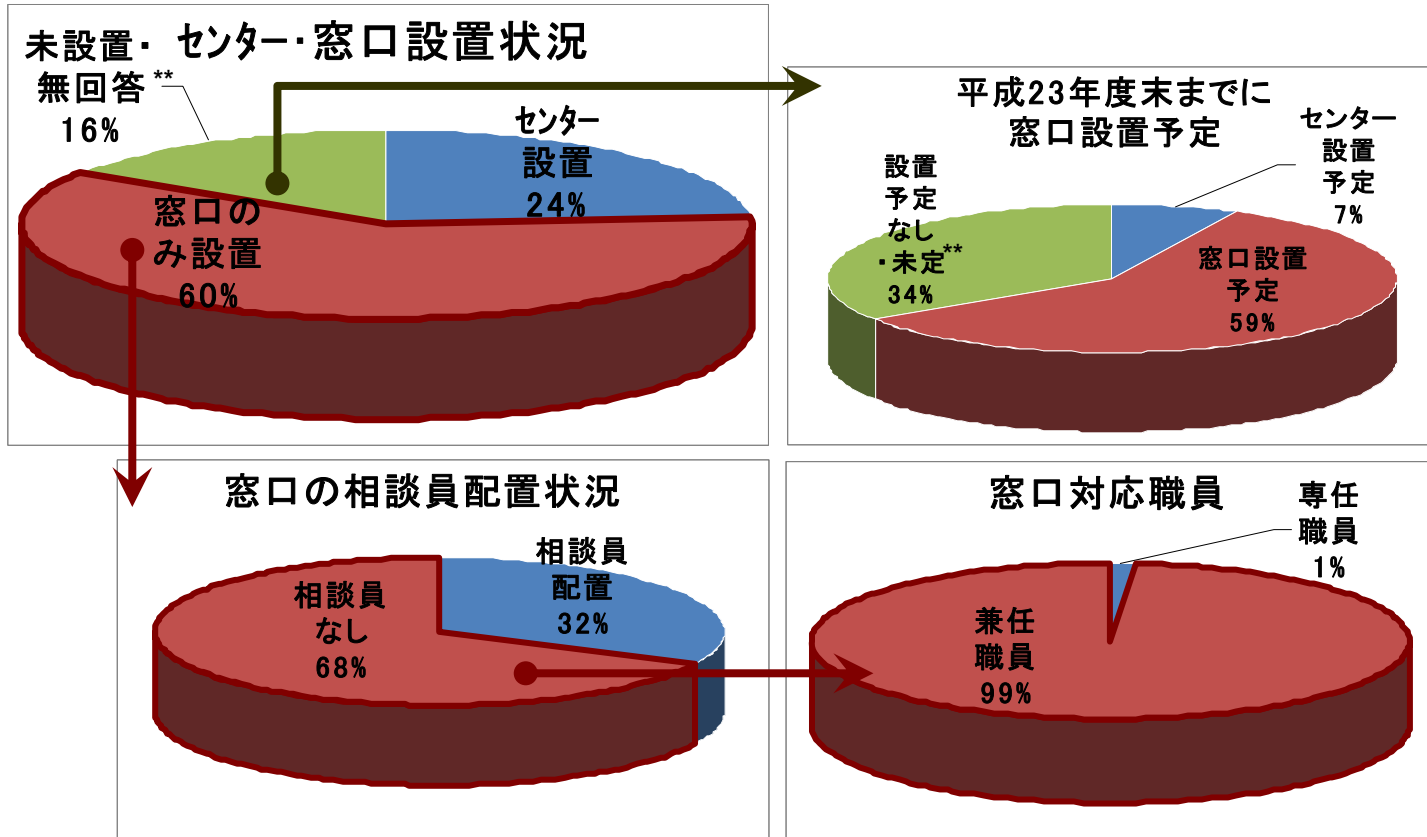


※ 平成21年10月7日第2回消費者委員会会議資料より

## ■ 調査結果の概要

### ● 相談ネットワークについて(相談体制の整備状況①)

- 都道府県・政令指定都市(以下「政令市」という。)においては、全ての自治体で有資格者の相談員を配置した消費生活センター\*が設置されている。
- センター・窓口の設置されていない市町村のうち、平成23年度末までに7%がセンターを、59%が窓口を開設予定と回答した。
- 窓口を設置している市町村において相談員を配置しているのは32%。残りの68%の市町村は職員が対応しており、そのほとんどにおいて兼任の職員が窓口対応をしている。

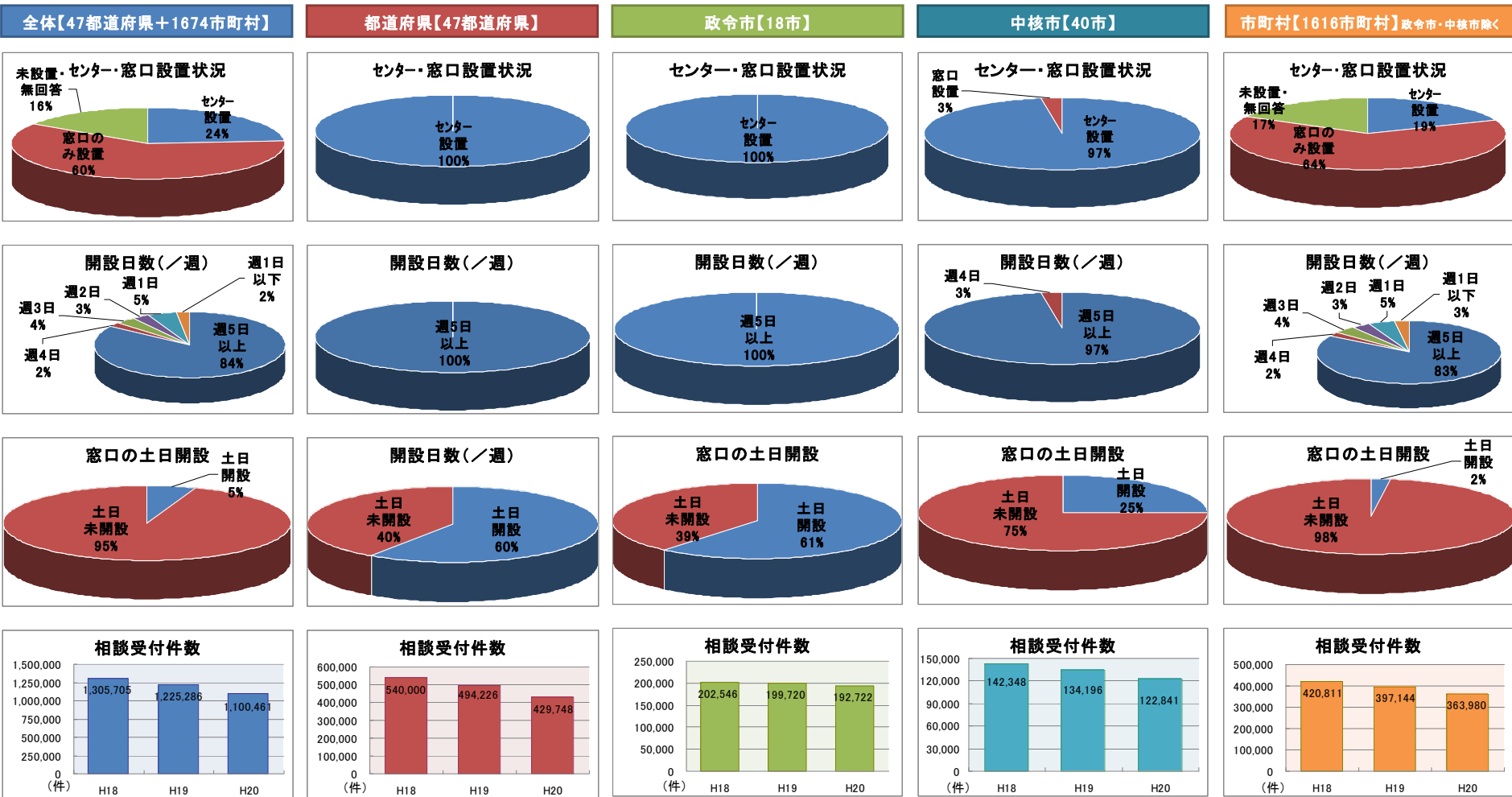


【注1】平成22年1月7日時点で回収済みの47都道府県・1674市町村の回答を元に集計。但し、質問項目によって無回答の市町村もある。  
 【注2】\*「消費生活センター」は、消費者安全法に定める、相談業務を週4日以上行う、資格を持つ相談員等を配置する、等の基準を満たす相談窓口を指す。  
 【注3】\*\*センター・窓口未設置の市町村、平成23年度末までに窓口設置予定なし・未定の市町村には、無回答の市町村も含んでいる。

# 調査結果の概要

## ●相談ネットワークについて(相談体制の整備状況②)

●全ての都道府県・政令市に週5日以上開設しているセンターが設置されており、都道府県の半数においては、管内に複数のセンターを配置。また、都道府県・政令市においては、約60%のセンターが土日開設しており、相談窓口が整備されている。



【注】窓口の土日開設とは、平日以外の土日祝日のいずれかに窓口を開設または相談受付をしている自治体をカウントしている。

# 調査結果の概要

## ●相談ネットワークについて(相談体制の整備状況③)

- 全ての都道府県・政令市に専任の行政担当職員が配置されているが、市町村において専任職員を配置しているのは12%。
- 都道府県・政令市では半数以上が相談マニュアルを作成している。市町村では22%が作成している一方、65%は独自に作成していないが、「県や国民生活センター等他機関作成のマニュアルを使用」「県のセンターに相談して処理している」という回答が多数あった。作成していない理由としては「マニュアルを作成できる知識・マンパワーの不足」「センターや関係機関を紹介するだけなので」という回答が目立った。

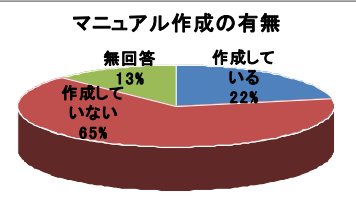
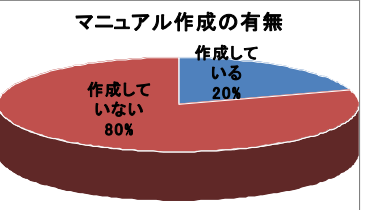
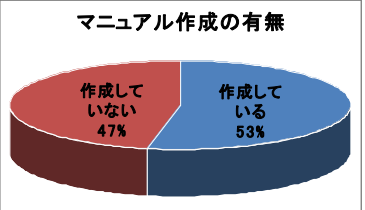
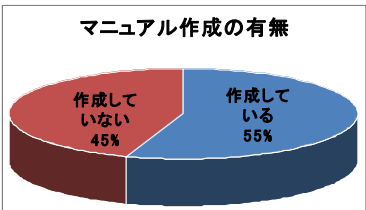
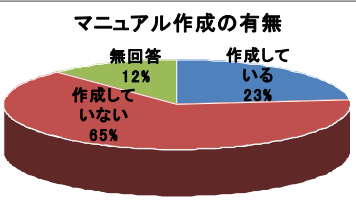
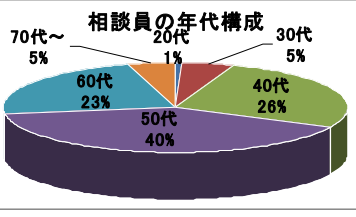
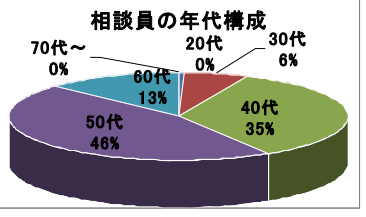
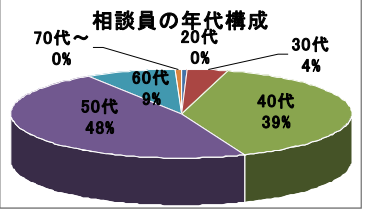
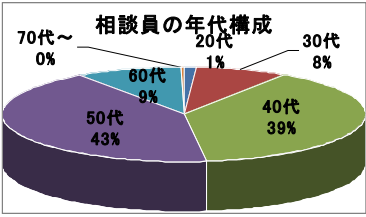
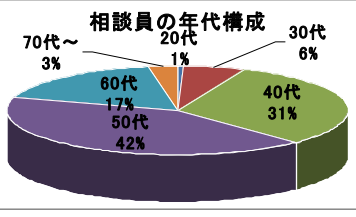
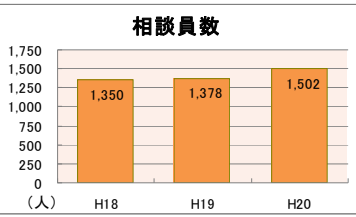
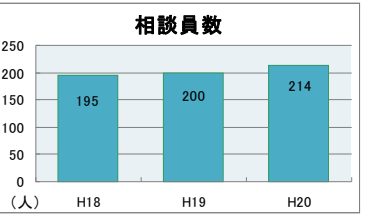
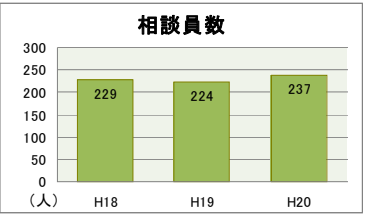
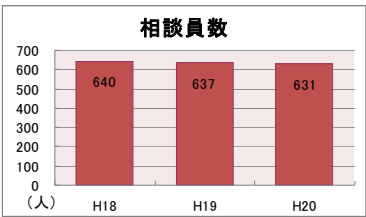
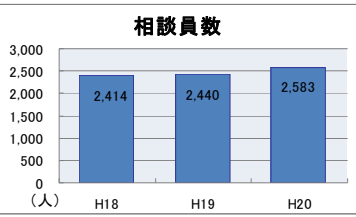
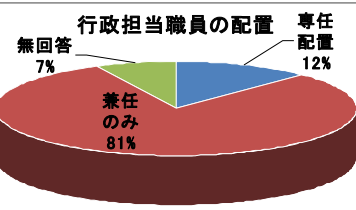
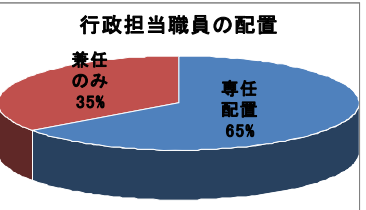
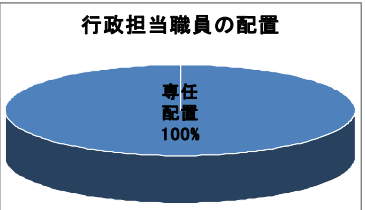
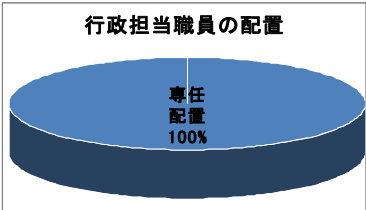
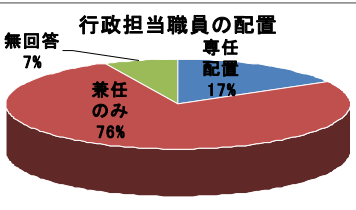
全体【47都道府県+1674市町村】

都道府県【47都道府県】

政令市【18市】

中核市【40市】

市町村【1616市町村】政令市・中核市除く

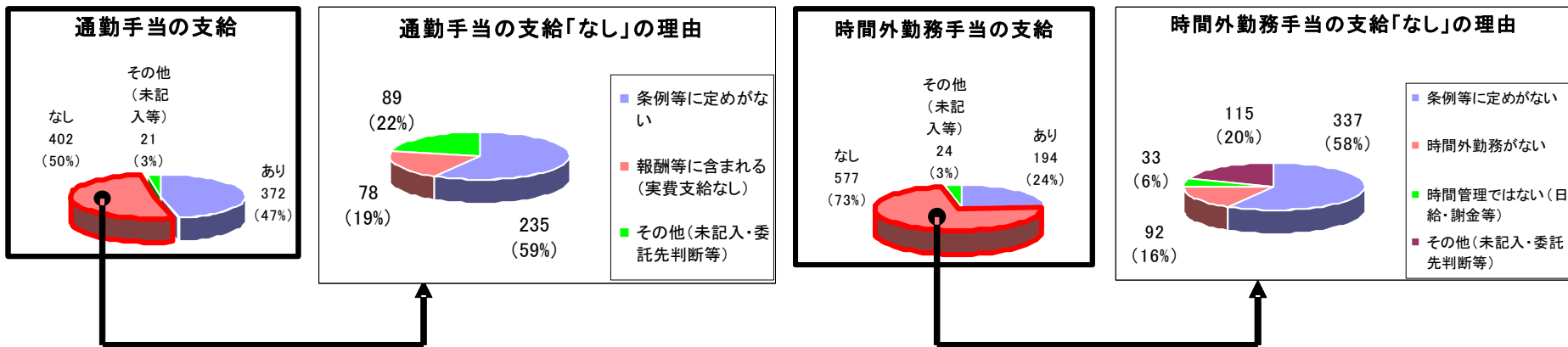


# ■ 調査結果の概要

## ● 相談ネットワークについて(相談員の処遇①)

- 都道府県・市町村によって、非常勤職員等に係る条例や勤務要綱等が異なり、相談員の任用形態・勤務時間・勤務日数も異なることから、相談員の具体的な報酬の金額及び支給方法(月給・日給・時間給等)は多種多様であり、また、相談員に対する通勤手当・時間外勤務手当の支給についても対応が分かれている。
- 通勤手当・時間外勤務手当について、支給がなされていない主な理由としては、非常勤職員等に係る報酬・費用弁償条例等(相談員の勤務要綱等を含む。)に定めがないことが多く挙げられており、また、時間外勤務手当については、時間外勤務がない・勤務形態が時間管理ではない等の回答も見られた。

※臨時・非常勤職員の任用等に係る取扱いに関しては、総務省より各地方公共団体に対する通知においてその考え方が示されている。  
(「臨時・非常勤職員及び任期付短時間勤務職員の任用等について」(平成21年4月24日 総行公第26号 総務省自治行政局公務員部))\*。



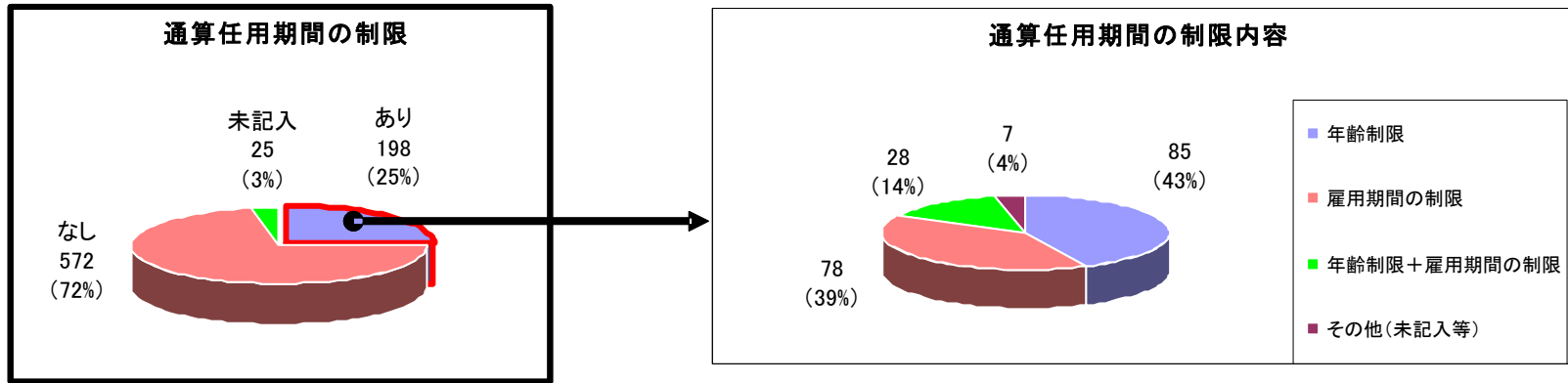
【注1】平成22年1月7日時点で回収済みの47都道府県・1674市町村のデータのうち、相談員の処遇について回答のあった47都道府県・748市町村のデータを元に集計(但し、市町村によって未回答の項目もあり)。

【注2】\* 当該通知において、通勤手当については、「通勤費用相当分については、『非常勤職員に対する通勤費用相当分の費用弁償の支給に関する問答集の送付について』(平成8年3月13日 自治給第16号)により示されているとおり、費用弁償として支給することができることに留意すべき」とされており、また、時間外勤務手当については、「労働基準法が適用される非常勤職員に対しては、同法第37条の規定に基づく割増賃金を支払わなければならないこととされており、時間外勤務手当に相当する報酬を支給しなければ労働基準法の規定に抵触することとなることに留意が必要」とされている。なお、非常勤職員に対する報酬及び費用弁償の額並びにその支給方法は条例で定めなければならないこととされている(地方自治法第203条の2)。

## ■調査結果の概要

### ●相談ネットワークについて(相談員の処遇②)

- 相談員の処遇については、都道府県・市町村によって、非常勤職員等に係る条例や勤務要綱等の定めが異なっているため、いわゆる「雇止め」等の通算任用期間の制限についても対応が分かれている。
  - いわゆる「雇止め」等の通算任用期間の制限の主な内容としては、年齢制限(定年)や雇用期間の制限(再任用の回数制限)が挙げられた。
- ※なお、47都道府県・748市町村のうち、年齢制限がある113の自治体\*の主な内容は、48の自治体が65歳、31の自治体が60歳、12の自治体が63歳であり、また、雇用期間の制限がある106の自治体\*\*の主な内容は、52の自治体が5年、18の自治体が3年、17の自治体が10年であった。
- 処遇の改善に関する取組としては、報酬単価の増額・研修参加時の旅費支給のほか、以下のような回答があった。  
年数等に応じて段階的に報酬を設定／資格の有無により報酬を区別／期末手当等の支給／  
業務の困難性や専門性に鑑み非常勤職員の職制の中で相談員を上位に位置付け／雇用期間の上限を延長または廃止 等



【注1】平成22年1月7日時点で回収済みの47都道府県・1674市町村のデータのうち、相談員の処遇について回答のあった47都道府県・748市町村のデータを元に集計。

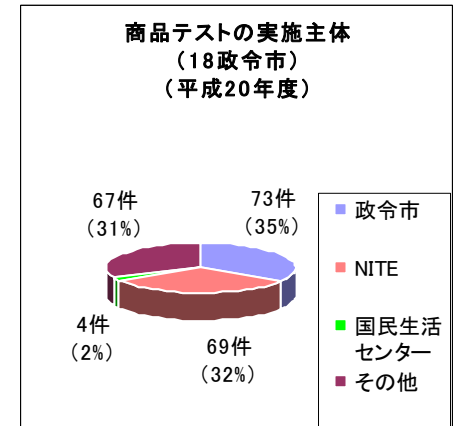
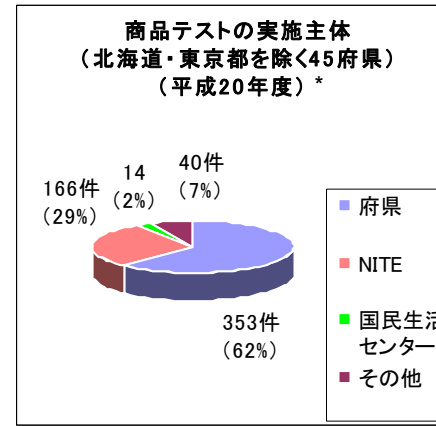
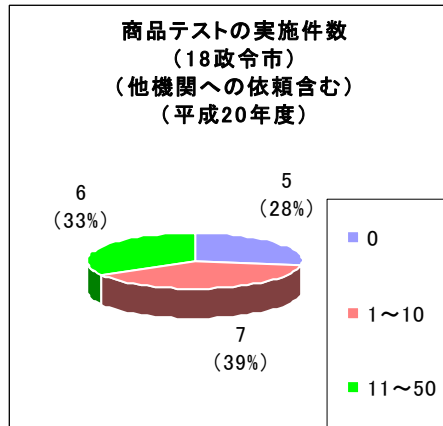
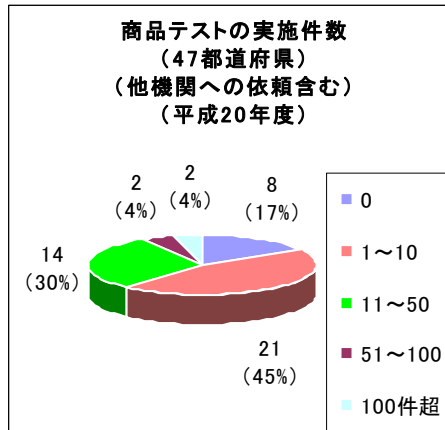
【注2】\* 年齢のみに制限がある自治体(85)と、年齢及び雇用期間の両方に制限がある自治体(28)の合計。

【注3】\*\* 雇用期間のみに制限がある自治体(78)と、年齢及び雇用期間の両方に制限がある自治体(28)の合計。

# ■調査結果の概要

## ●情報ネットワークについて(商品テストの実施状況・実施体制①)

- 消費者事故等の原因究明等を目的とする「商品テスト」について、47都道府県・18政令市の半数以上が年間10件以下しか実施しておらず、47都道府県のうち8、18政令市のうち5は、商品テストをまったく実施していない(他機関への依頼を含む。)(平成20年度)。また、予算等の事情によりテスト室を廃止した自治体も見られた。
- 都道府県・政令市における商品テストのうち、都道府県においては約62%、政令市においては約35%が、都道府県・政令市自らによって実施されているが、その内容(平成20年度)は別紙1「都道府県・政令市における商品テストの内容・実施主体(平成20年度)」のとおりであり、クリーニング検査等の簡易なものが多い。
- また、都道府県・政令市における商品テストのうち、自ら実施するもの以外は、他のテスト機関への依頼により実施している。なお、47都道府県・18政令市のうちの35の自治体は、商品テストの全てについて、他のテスト機関に依頼している(平成20年度)。  
(※(独)国民生活センターへの商品テストの依頼件数が少ない主な理由としては、全国で1箇所(神奈川県相模原市)のみで実施しているため、自治体から近い他のテスト機関への依頼の方が、時間・費用等の点でメリットを感じる点が挙げられた。)



【注1】平成22年1月7日時点で回収済みの47都道府県・18政令市の回答を元に集計。

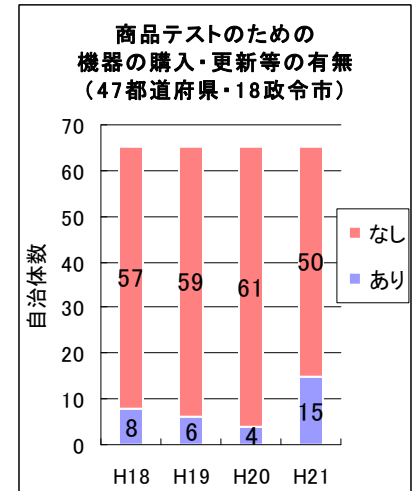
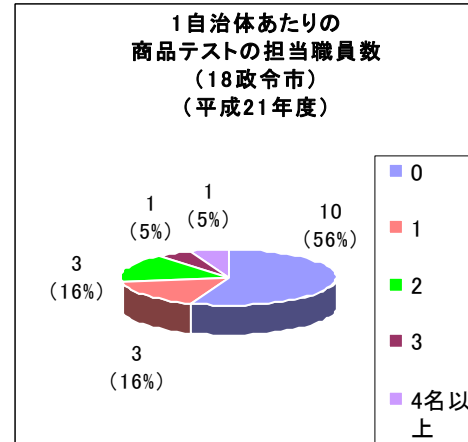
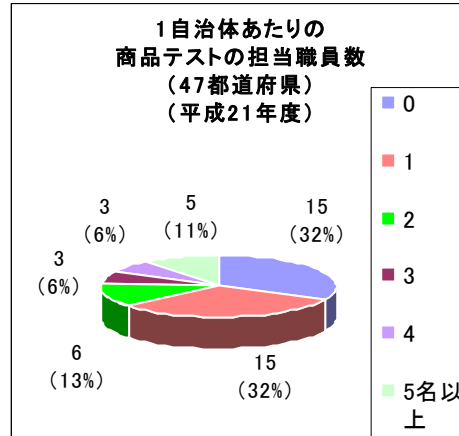
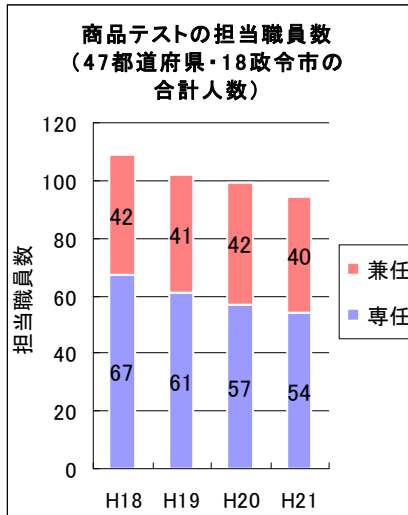
【注2】\* 北海道及び東京都は、自ら実施している商品テストの件数が他の府県と比べて著しく多いため、このグラフにおいては、北海道及び東京都を除いた45府県における商品テストの実施主体の構成割合を示している(他機関への依頼を含む。)



# 調査結果の概要

## ●情報ネットワークについて(商品テストの実施体制・実施状況②)

- 都道府県・政令市における商品テストの担当職員数は減少しており、その約40%は他の業務と兼務している状況にある。また、47都道府県のうち15、18政令市のうち10は、商品テストの担当職員を配置していない(平成21年度)。
- 商品テストのための機器の購入・更新等を実施している都道府県・政令市は、予算不足や、そもそもテストを実施していない等の理由により、非常に少ない。なお、平成21年度については、「商品テストのための機器の購入・更新等」について「あり」と回答した15の自治体の多くが、地方消費者行政活性化基金(消費者庁)の活用を予定している。
- 上記のとおり、都道府県・政令市においては、単独で消費者事故等の原因究明を量的・質的に十分に実施することが困難な実態(人員・機器等)がある。

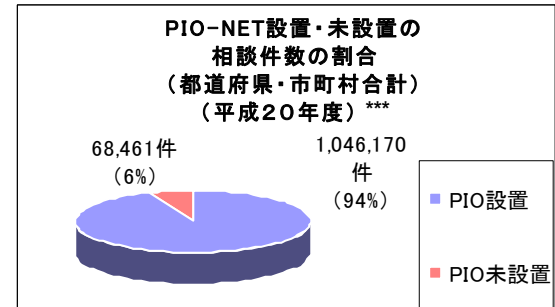
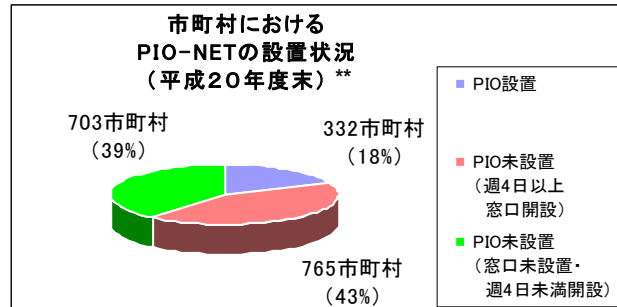
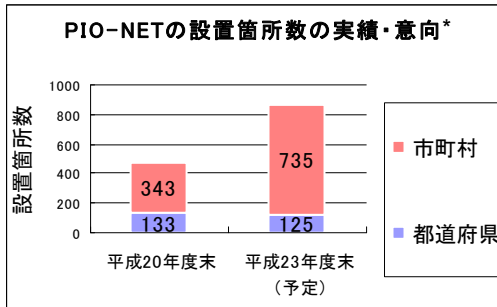


【注】平成22年1月7日時点で回収済みの47都道府県・18政令市の回答を元に集計。

## ■調査結果の概要

### ●情報ネットワークについて(PIO-NETの設置状況)

- 消費生活相談窓口における相談情報が集約されるPIO-NETは、適切かつ効率的な相談対応や相談・事故情報の一元化、法執行における情報源としても有効なツールであるが、平成20年度の補正予算により(独)国民生活センターによる地方公共団体へのPIO-NET端末機の追加配備が進んでいる。また、今後の設置の意向を確認したところ、平成23年度末には平成20年度末の約1.8倍の設置箇所数の意向が見られた。
- しかし、全ての都道府県にPIO-NETが設置されている一方で、市町村においてはPIO-NETを設置していないところが多く、また、「週4日以上相談窓口を開設」という、平成20年度補正予算におけるPIO-NET追加配備設置基準(平成20年11月28日 内閣府国民生活局総務課国民生活情報室長決定)を満たしながら、なお、PIO-NETを設置しない市町村も見られる。  
(※PIO-NET追加配備設置基準を満たしながら、なお設置しない主な理由としては、データ入力や情報管理等の追加業務やこれに係る人件費の負担を懸念、相談件数が少ないため設置の必要性の認識が薄い、等が挙げられている。)
- また、PIO-NETを設置していない市町村における相談件数は、47都道府県・1674市町村における相談件数全体の約6%(約68,000件)を占めており、今後、相談情報として活用する余地がある。



【注1】平成22年1月7日時点で回収済みの47都道府県の回答を元に集計。

【注2】\* 平成23年度末時点の設置箇所数を「未定」とした市町村については平成20年度末と同じ箇所数としてカウントし、「2~5箇所」のような記載をした市町村についてはその最小値をカウントした。

【注3】\*\* 47都道府県の全市町村におけるPIO-NETの設置割合、および、PIO-NET未設置の市町村のうち、相談窓口の開設日数が週4日以上市の町村と開設日数が週4日未満または開設していない市町村の割合を示したもの(平成20年度末)。なお、平成20年度末の47都道府県の全市町村数(1800)は、総務省HP「都道府県別市町村数の変遷」(<http://www.soumu.go.jp/gapeil/>)より。また、市町村内の複数箇所にPIO-NETを設置している市町村もあることから、【注2】のグラフの平成20年度末の「設置箇所数」と、【注3】のグラフのPIO-NET設置の「市町村数」は異なる。

【注4】\*\*\* 47都道府県・1674市町村における相談件数全体の中で、PIO-NETを設置している都道府県・市町村の相談件数と、PIO-NETを設置していない市町村の相談件数の割合を示したもの(平成20年度。PIO-NETの設置の有無は平成21年7月1日時点での設置の有無を基準とした)。

# 調査結果の概要

## ●関係法執行体制について(関係法執行の体制)

(1)平成20年度における警察関係者の採用\*

区分	都道府県数
採用あり	25
採用なし	22

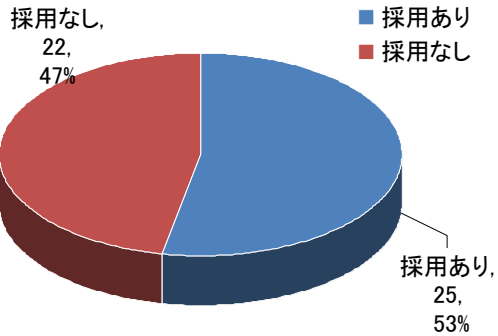
(2)平成20年度に警察関係者の採用ありと回答した都道府県における現職警察官とOBの内訳

区分	都道府県数
現職警察官	5
警察OB	19
両方	1

(3)平成18年度～平成20年度における研修(新任・専門性向上)への参加実績について\*\*

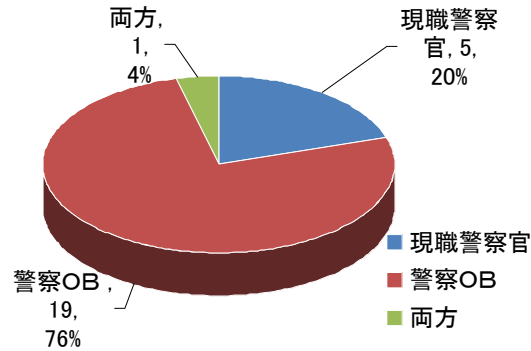
区分	都道府県数
参加実績あり	43
参加実績なし	4

平成20年度における警察関係者の採用



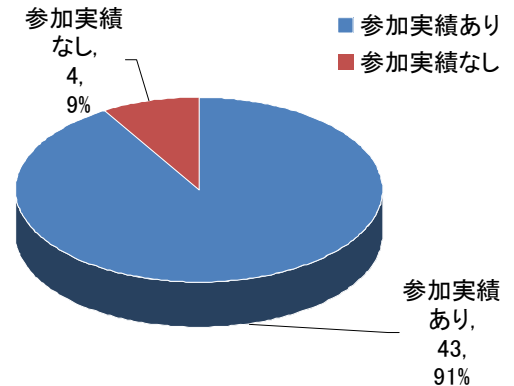
●平成20年度において、都道府県の約半数(53%)が警察関係者の採用を行っている。

平成20年度における警察関係者の採用ありと回答した都道府県における現職警察官と警察OBの内訳



●上記で採用している警察関係者のうち、約8割が、警察OBを採用している。現職警察官を採用している場合、その役職としては、参事、主幹、係長、主査など。

平成18年度～平成20年度における研修(新任・専門性向上)への参加実績



●平成18年度から平成20年度において、研修に参加していない自治体が4。

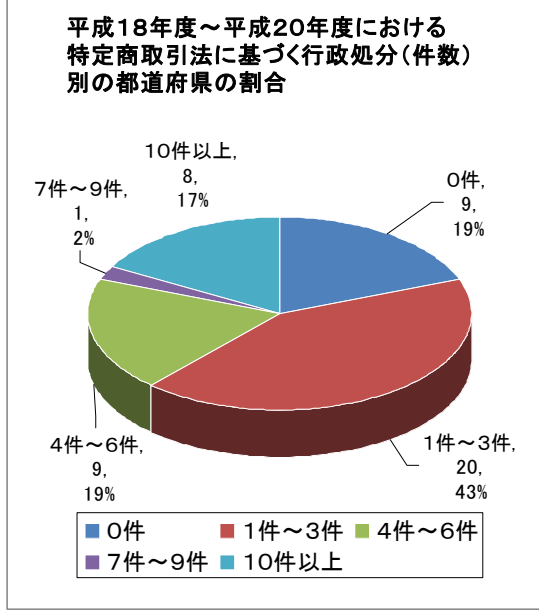
【注1】平成22年1月7日時点で回収済みの47都道府県の回答を元に集計。  
【注2】\* 法執行部門における採用(現職警察官の出自を含む。)の有無を示す。  
【注3】\*\* 研修の実施主体は国・都道府県の両方を含む。

# ■ 調査結果の概要

## ● 関係法執行体制について(関係法執行の状況①)

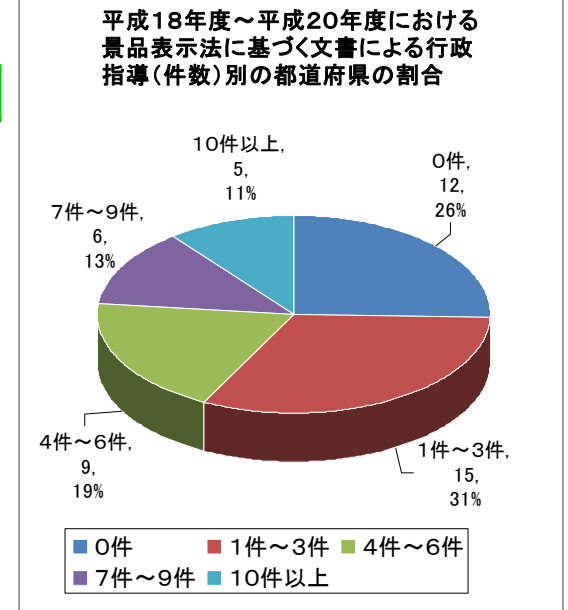
(4) 平成18年度～平成20年度の3年間における特定商取引法に基づく行政処分(件数)別の都道府県の割合

行政処分(件数)	都道府県数
0件	9
1件	7
2件	9
3件	4
4件	3
5件	0
6件	6
7件	0
8件	1
9件	0
10件以上	8



(5) 平成18年度～平成20年度の3年間における景品表示法に基づく文書による行政指導(件数)別の都道府県の割合

行政指導(件数)	都道府県数
0件	12
1件	7
2件	4
3件	4
4件	3
5件	3
6件	3
7件	1
8件	2
9件	3
10件以上	5



● 平成18年度から平成20年度までの3年間で、処分件数が3件以下の自治体の割合が62%。

● 平成18年度から平成20年度までの3年間で、(文書による)指導件数が3件以下の自治体の割合が57%。

【注1】事務処理を市等に移譲している場合、行政処分及び行政指導に移譲先の件数も含まれている。

【注2】事業者に対する行政指導・行政処分の件数で集計。

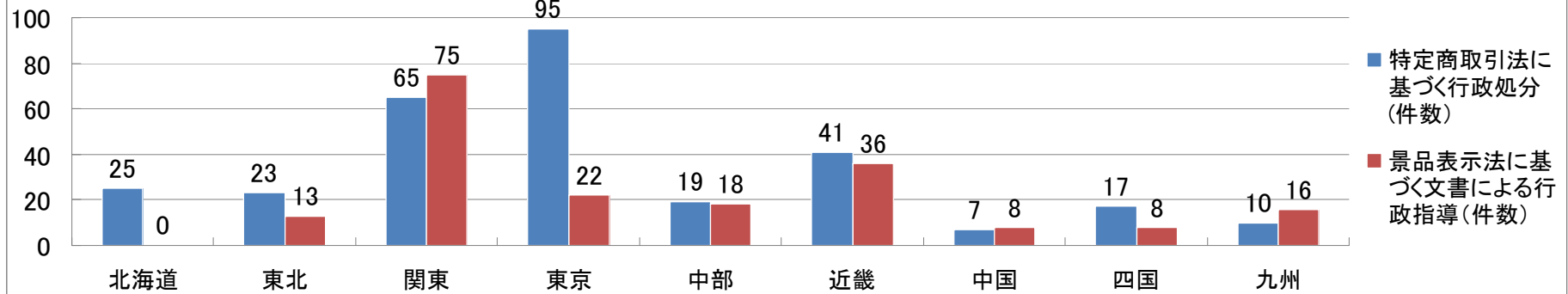
# ■ 調査結果の概要

## ● 関係法執行体制について(関係法執行の状況②)

(6) 平成18年度～平成20年度における特定商取引法に基づく行政処分及び景品表示法に基づく文書による行政指導(ブロック別)

ブロック	特定商取引法に基づく行政処分(件数)	景品表示法に基づく行政指導(件数)	区域
北海道	25	0	北海道
東北	23	13	青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島
関東	65	75	茨城、群馬、栃木、埼玉、千葉、神奈川、山梨、新潟、長野、静岡
東京	95	22	東京
中部	19	18	愛知、岐阜、三重、富山、石川
近畿	41	36	福井、滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山
中国	7	8	鳥取、島根、岡山、広島、山口
四国	17	8	徳島、香川、愛媛、高知
九州	10	16	福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、沖縄

平成18年度～平成20年度における特定商取引法に基づく行政処分  
及び景品表示法に基づく文書による行政指導(ブロック別)



【注1】ブロック区域は、経済産業局の管轄区域(沖縄は九州に参入)を参考にしているため、実際の都道府県間における連携体制とは異なる。

【注2】景品表示法に基づく行政指導の件数は、「文書」による行政指導の件数であり、実際には、北海道をはじめ「口頭」による行政指導も多くの都道府県で行われている。

### 《地方の現場からの主な意見・要望》

実地調査及び書面調査により、地方の現場で働く皆様から多くの意見・要望を多数いただきました。

(詳細は別紙2「地方消費者行政における現場の声」を参照)

- 県では、市町村に対して相談窓口の設置・拡充を働きかけているが、人材不足や相談員の人件費が確保できず相談窓口の設置・拡充は難しい。また、市町村の消費者行政を担当する職員は、圧倒的に兼務が多いため業務量が飽和状態であり、相談窓口の設置等は思うように推進できない。
- 県単独で消費者事故等に対する原因究明の商品テストを行おうとしても、①テストを行う職員の確保、②職員の専門性の維持・向上、③テストを効果的に実施するための設備・機器の確保・更新等の点から困難。  
今後、消費者事故等の原因究明に当たって、地方がどのように役割を果たしていくことが必要か明確にしてほしい。
- 消費者事故等の情報の一元化については、国から直接市町村に対して具体的な説明がなされておらず、市町村において消費者安全法による通知の範囲などについて制度への理解が不十分である。
- 消費生活センターの相談窓口と法執行業務を同じ場所で行うことにより、相談員と法執行業務の職員とが連携を図ることで、あっせんの解決や事業者指導等の執行業務に効果的な対応が図られている県もある。  
一方、法執行業務職員の人数は限られており、執行のノウハウは継承されていないため、国から地方への各種情報やノウハウの提供が必要である。
- 全国の地方公共団体の予算・人員が削減されている中で、消費者行政について3年という短期間に十分に拡充することは容易ではない。
- 地方において新たな事業や施策を実施するにあたっては、消費者行政の具体的なニーズを把握し、その効果を検証しなければならない。このため、消費者行政活性化の集中強化・育成期間については、3年よりも長期に延ばし、国による支援(地方消費者行政活性化基金等)も地方が求めている現場の声を反映して、より広い対象に活用できるようにしてほしい。

### 《地方における特徴的な取組例》

地方の現場で相談窓口の体制や法執行の効果的な実施に係る特徴的な取組がなされていました。

(詳細は別紙3「地方における特徴的な取組例」を参照)

- 相談の解決へ向けての市町村や弁護士等との効果的な連携
- 地域における相談員の効果的な人材の確保・養成
- 消費生活センター開設による効果 (潜在的な相談の発掘による開設後の相談件数は以前の2倍)
- 市町村単位で相談窓口を開設できない地域における広域連合等の行政組織を活用した相談窓口の開設
- 委託による効果的な相談業務の実施 (県内の広域にわたって効果的な相談対応が可能)
- 組織的に法執行職員を確保することによる効果的な執行
- 相談と執行の体制を集約した効果的な業務の実施
- 悪質事業者による違法行為を未然に防止するための効果的な情報の収集と提供
- 消費者行政推進本部の設置による県庁内のネットワークの強化

●本件に関する連絡先

内閣府消費者委員会事務局

(企画・調査班：前田直樹・遠藤信一郎・松田有美子)

所在：〒100-6177 東京都千代田区永田町2-11-1  
(山王パークタワー6F)

電話：03-3507-9995

FAX：03-3507-9997