

1. 相談窓口の状況

(1) 消費生活センター数：3年間で223カ所増加

各年4月1日現在

| | 平成21年 | 平成22年 | 平成23年 | 平成24年 | 増減 (H21.4.1からの比較) |
|-------------|-------|-------|-------|-------|----------------------|
| 合計 | 501 | 611 | 684 | 724 | 223 |
| 都道府県 | 123 | 116 | 113 | 110 | △ 13 |
| 政令市 | 26 | 30 | 30 | 31 | 5 |
| 市区町村 | 351 | 462 | 538 | 579 | 228 |
| 広域連合、一部事務組合 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 |

(2) 市区町村（政令市を除く）における相談窓口（消費生活センター含む）の設置状況：3年間で228自治体増加

各年4月1日現在

| | 平成21年 | 平成22年 | 平成23年 | 平成24年 | 増減 (H21.4.1からの比較) |
|---------------|-------|-------|-------|-------|----------------------|
| 相談窓口設置の市区町村数 | 1,375 | 1,490 | 1,580 | 1,603 | 228 |
| （設置率） | 77.6% | 86.1% | 91.4% | 93.1% | |
| うちセンター設置 | 379 | 525 | 636 | 725 | 346 |
| うち単独設置 | 348 | 462 | 536 | 577 | 229 |
| 広域連携※ | 31 | 63 | 100 | 148 | 117 |
| うち相談窓口設置 | 996 | 965 | 944 | 878 | △ 118 |
| うち単独設置 | 989 | 959 | 939 | 869 | △ 120 |
| 広域連携※ | 7 | 6 | 5 | 9 | 2 |
| 相談窓口未設置の市区町村数 | 396 | 241 | 148 | 119 | △ 277 |
| （未設置率） | 22.4% | 13.9% | 8.6% | 6.9% | |
| （参考）市区町村数 | 1,771 | 1,731 | 1,728 | 1,722 | △ 49 |

※ 広域連合、一部事務組合または広域的連携により相談窓口（消費生活センター含む）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。

2. 消費者行政担当職員の配置状況

(1) 消費生活相談員の配置：3年間で591名の増員

各年4月1日現在

| | 平成21年 | 平成22年 | 平成23年 | 平成24年 | 増減 (H21.4.1からの比較) |
|----------|-------|-------|-------|-------|----------------------|
| 消費生活相談員数 | 2,800 | 3,146 | 3,321 | 3,391 | 591 |
| うち資格保有 | 2,140 | 2,328 | 2,490 | 2,569 | 429 |
| （割合） | 76.4% | 74.0% | 75.0% | 75.8% | |
| うち資格未保有 | 660 | 818 | 831 | 822 | 162 |
| （割合） | 23.6% | 26.0% | 25.0% | 24.2% | |

(2) 消費者行政担当の事務職員数の配置

各年4月1日現在

| | 平成21年 | 平成22年 | 平成23年 | 平成24年 | 増減 (H21.4.1からの比較) |
|--------|-------|-------|-------|-------|----------------------|
| 事務職員数 | 5,190 | 5,226 | 5,180 | 5,182 | △ 8 |
| うち専任職員 | 1,494 | 1,570 | 1,588 | 1,560 | 66 |
| （割合） | 28.8% | 30.0% | 30.7% | 30.1% | |
| うち兼務職員 | 3,696 | 3,656 | 3,592 | 3,622 | △ 74 |
| （割合） | 71.2% | 70.0% | 69.3% | 69.9% | |

3. 消費生活相談員の処遇等の状況

(1) 消費生活相談員の平均報酬額（1時間あたりの報酬単価）

単位（円） 各年4月1日現在

| | 平成21年 | 平成22年 | 平成23年 | 平成24年 | 増減 (H21.4.1からの比較) |
|------|-------|-------|-------|-------|----------------------|
| 全自治体 | 1,471 | 1,485 | 1,499 | 1,507 | 36 |
| 都道府県 | 1,347 | 1,381 | 1,443 | 1,466 | 119 |
| 政令市 | 1,546 | 1,612 | 1,657 | 1,650 | 104 |
| 市区町村 | 1,547 | 1,507 | 1,500 | 1,503 | △ 44 |

3. 消費生活相談員の処遇等の状況

(2) 消費生活相談員の雇用期間の更新回数制限の有無

各年4月1日現在

| | 制限有 | | | | 制限無 | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 平成21年 | 平成22年 | 平成23年 | 平成24年 | 平成21年 | 平成22年 | 平成23年 | 平成24年 |
| 全体 | 18.3% | 19.6% | 19.1% | 18.8% | 81.7% | 80.4% | 80.9% | 81.2% |
| 都道府県 | 31.8% | 29.6% | 31.3% | 30.8% | 68.2% | 70.4% | 68.7% | 69.2% |
| 政令市 | 12.1% | 12.6% | 13.9% | 13.1% | 87.9% | 87.4% | 86.1% | 86.9% |
| 市区町村等 | 14.2% | 17.1% | 15.9% | 15.9% | 85.8% | 82.9% | 84.1% | 84.1% |

(3) 消費生活相談員の処遇改善：3年間で343自治体で報酬引き上げ

| | 平成22年 | | 平成23年 | | 平成24年 | |
|-------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | | うち基金活用 | | うち基金活用 | | うち基金活用 |
| 全体 | 102 | 34 | 130 | 88 | 111 | 78 |
| | 5.7% | 33.3% | 7.2% | 67.7% | 6.2% | 70.3% |
| 都道府県 | 10 | 5 | 11 | 7 | 5 | 3 |
| | 21.3% | 50.0% | 23.4% | 63.6% | 10.6% | 60.0% |
| 政令市 | 10 | 3 | 8 | 4 | 4 | 2 |
| | 52.6% | 30.0% | 42.1% | 50.0% | 20.0% | 50.0% |
| 市区町村等 | 82 | 26 | 111 | 77 | 102 | 73 |
| | 4.7% | 31.7% | 6.4% | 69.4% | 5.9% | 71.6% |

※ 各年4月1日現在で前年4月2日以降に、報酬単価引き上げにより、消費生活相談員の処遇改善を図った自治体数と割合。

4. 消費者行政予算の状況

(1) 消費者行政予算の推移

単位（百万円）

| | 平成21年度 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 増減 (H21年度からの比較) |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------------------|
| 全自治体計 | 16,439 | 19,350 | 20,708 | 19,409 | 2,970 |
| うち基金 | 4,263 | 6,891 | 6,986 | 5,679 | 1,417 |
| | 25.9% | 35.6% | 33.7% | 29.3% | |
| うち自主財源 | 12,177 | 12,459 | 13,723 | 13,730 | 1,553 |
| | 74.1% | 64.4% | 66.3% | 70.7% | |

※ 平成23年度までは最終予算額であり、平成24年度は当初予算額である。

(2) 消費者行政予算の無い市区町村数

| | 平成21年度 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 増減 (H21年度からの比較) |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------------------|
| 市区町村数 | 223 | 144 | 114 | 130 | △ 93 |
| (割合) | 12.9% | 8.4% | 6.6% | 7.5% | |

[参考] メニュー別「地方消費者行政活性化基金」の活用状況

- 消費生活センター・相談窓口設置 …………… 22.1%
- 消費生活相談員養成、研修開催・参加支援 …………… 10.5%
- 相談員配置・増員等（人件費） …………… 14.7%
- 相談窓口高度化 …………… 1.9%
- 消費者教育・啓発 …………… 37.1%
- 商品テスト強化 …………… 3.5%
- 地方苦情処理委員会活性化 …………… 0.0%
- 食品表示・安全機能強化 …………… 2.6%
- オリジナル事業 …………… 7.5%

※ 平成21年度から23年度までの累計（平成23年度は事業計画ベースの見込額）

5. 事業の実施状況

(1) 相談・あっせん件数

単位（件）

| | 平成20年度 | 平成21年度 | 平成22年度 | 平成23年度 | 増減 (H20年度からの比較) |
|---------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------------|
| 全自治体計 | 1,117,545 | 1,063,167 | 1,013,557 | 982,434 | △ 135,111 |
| うちあっせん件数 (あっせん率) | 68,086 6.1% | 73,610 6.9% | 73,000 7.2% | 70,471 7.2% | 2,385 |
| 都道府県 | 424,685 | 404,624 | 361,013 | 330,690 | △ 93,995 |
| うちあっせん件数 (あっせん率) | 18,423 4.3% | 20,591 5.1% | 19,148 5.3% | 17,669 5.3% | △ 754 |
| 政令市 | 191,041 | 182,369 | 187,135 | 189,889 | △ 1,152 |
| うちあっせん件数 (あっせん率) | 10,291 5.4% | 12,244 6.7% | 13,907 7.4% | 13,258 7.0% | 2,967 |
| 市区町村等 | 501,819 | 476,174 | 465,409 | 461,855 | △ 39,964 |
| うちあっせん件数 (あっせん率) | 39,372 7.8% | 40,775 8.6% | 39,945 8.6% | 39,544 8.6% | 172 |

(2) 自治体職員、消費生活相談員の研修への参加

| | 都道府県 | | 政令市 | | 市区町村等 | |
|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 平成21年度 | 平成23年度 | 平成21年度 | 平成23年度 | 平成21年度 | 平成23年度 |
| 研修参加自治体数 | 47 | 47 | 19 | 20 | 1274 | 1308 |
| 参加していない自治体数 | 0 | 0 | 0 | 0 | 461 | 420 |
| 参加していない自治体の割合 | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 26.6% | 24.3% |

(3) 講習等（出前講座を含む）の実施

| | 都道府県 | | 政令市 | | 市区町村等 | |
|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 平成21年度 | 平成23年度 | 平成21年度 | 平成23年度 | 平成21年度 | 平成23年度 |
| 講習等実施自治体数 | 47 | 47 | 19 | 20 | 862 | 908 |
| 実施していない自治体数 | 0 | 0 | 0 | 0 | 873 | 820 |
| 実施していない自治体の割合 | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 50.3% | 47.5% |

(4) 庁内外における連絡会議等の設置

平成24年4月1日現在

| | 庁内他部局を集めた会議等を設置 | | 他の自治体、団体等との会議等を設置 | |
|-------|-----------------|-------|-------------------|-------|
| | 自治体数 | 割合 | 自治体数 | 割合 |
| 全自治体計 | 285 | 15.9% | 304 | 16.9% |
| 都道府県 | 45 | 95.7% | 44 | 93.6% |
| 政令市 | 17 | 85.0% | 13 | 65.0% |
| 市区町村等 | 223 | 12.9% | 247 | 14.3% |

(5) 外部有識者、専門家の活用（平成23年度）

平成24年4月1日現在

| | 活用（連携）している自治体 | | 活用（連携）していない自治体 | |
|-------|---------------|--------|----------------|-------|
| | 自治体数 | 割合 | 自治体数 | 割合 |
| 全自治体計 | 605 | 33.7% | 1,190 | 66.3% |
| 都道府県 | 47 | 100.0% | 0 | 0.0% |
| 政令市 | 19 | 95.0% | 1 | 5.0% |
| 市区町村等 | 539 | 31.2% | 1,189 | 68.8% |