

消費者委員会ヒアリング資料

消費者庁地方協力課

現在までの取組状況

地方消費者行政強化交付金

令和3年度予算 18.5億円
令和2年度補正予算 13.8億円

概要

- 国として取り組むべき重要な消費者政策の推進のため、積極的に取り組む地方公共団体を支援
- 消費生活相談員、消費者行政職員等のレベルアップのため、消費者トラブル等に関する研修の参加に必要な経費を支援
- 引き続き、どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられるよう体制整備を支援

地方消費者行政強化事業(補助率: 1/2※)

※自主財源化の充実への取組が不十分な地方公共団体に対し、一部3分の1の補助率を導入。

1 地方消費者行政の情報化・自治体間連携の促進に向けた支援

事業メニュー

- (1) 情報化の推進(テレビ会議システム、メール等を活用したオンライン相談受付、タブレット端末等を用いた見守りの導入など)
- (2) 自治体間連携の促進による相談体制の維持・充実(指定消費生活相談員の活用、都道府県による市町村支援、広域連携の立ち上げなど)

2 重要消費者政策に対応する地方消費者行政の充実・強化

事業メニュー

- (1) 配慮を要する消費者(高齢者、障害者、外国人等)に対する相談・見守り体制の整備・運用
- (2) 消費者教育・啓発への取組
- (3) SDGsへの取組(エシカル消費、消費者志向経営、食品ロス削減等)
- (4) 法執行体制の強化、事業者のコンプライアンス確保への取組

3 国の重要政策に係る消費生活相談員レベルアップ事業

研修メニュー

- (1) 社会のデジタル化の進展・電子商取引の拡大への対応
- (2) 配慮を要する消費者(高齢者、障害者、外国人等)への相談対応
- (3) 消費者教育・消費者政策の普及啓発(新型コロナウイルス感染症に関する消費者問題を含む)
- (4) 消費者政策に関連する法改正等への対応
- (5) PIO-NET2020 刷新に係る研修

<補助対象>

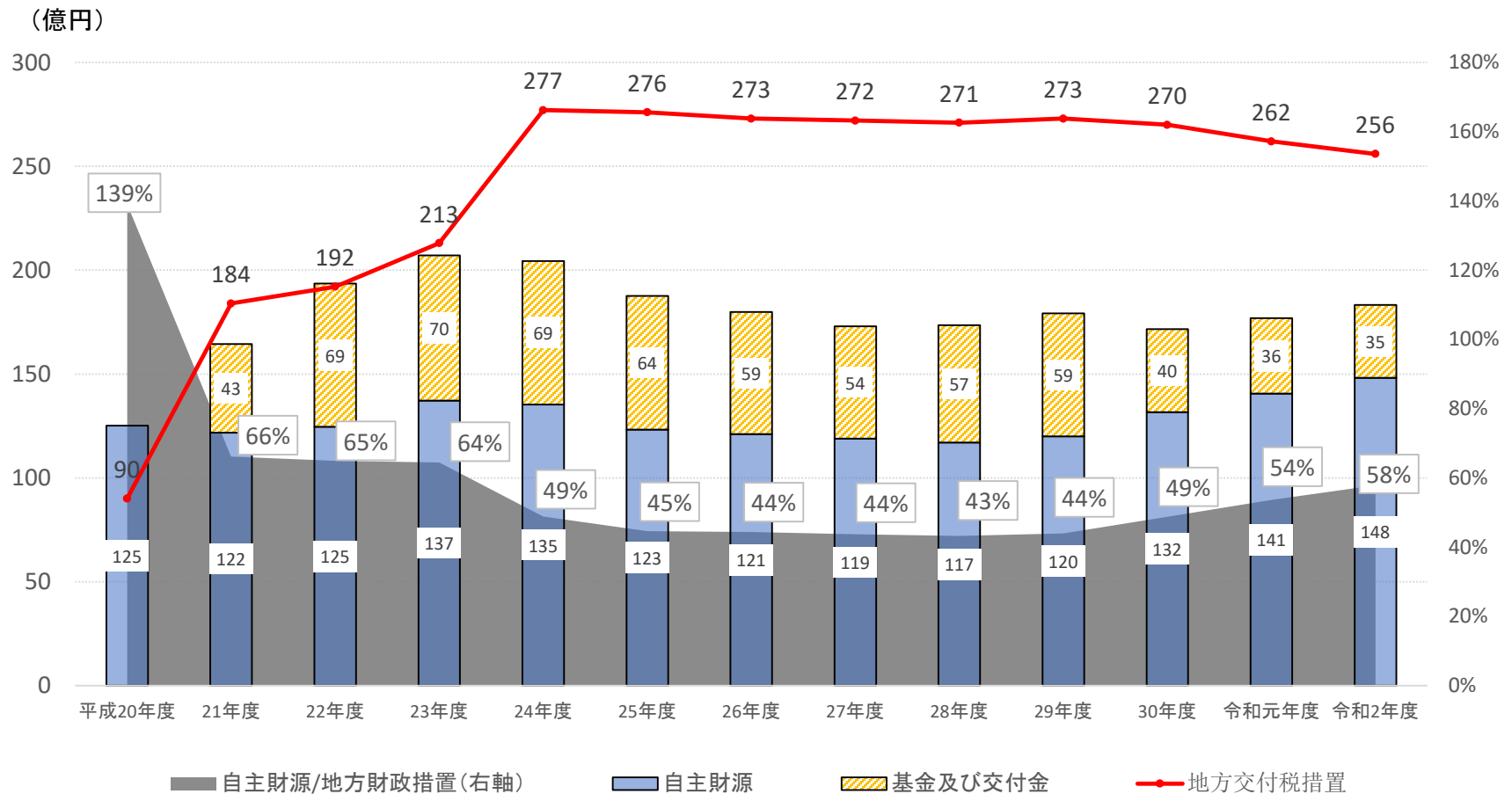
消費者行政に関わる
・消費生活相談員
・行政職員
・教員

地方消費者行政推進事業(旧地方消費者行政推進交付金)(補助率: 定額)

- 平成29年度までに『地方消費者行政推進交付金』等を活用し行ってきた消費生活相談体制の整備等の事業について引き続き支援

地方消費者行政予算の推移

- 地方交付税措置に対して、交付金を除く地方の自主財源は増加傾向にあるものの、60%を下回っている。



(注) 地方交付税措置は、国から地方に交付される普通交付税(単位費用)における消費者行政経費

1. 消費者行政予算の状況

(単位: 百万円)

	平成21年度	平成22年度	平成23年度 (注1)	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	前年度差	増減率
全自治体計	14,530	19,472	20,708	19,409	17,961	17,770	17,510	17,774	18,470	17,000	17,693	18,327	18,222	▲ 105	▲0.6%
基金及び 交付金	1,417 (9.8%)	7,215 (37.1%)	6,986 (33.7%)	5,679 (29.3%)	4,963 (27.6%)	5,118 (28.8%)	4,914 (28.1%)	5,784 (32.5%)	6,161 (33.4%)	4,165 (24.5%)	3,640 (20.6%)	3,506 (19.1%)	3,287 (18.0%)	▲ 219	▲6.2%
自主財源	13,114 (90.2%)	12,257 (62.9%)	13,723 (66.3%)	13,730 (70.7%)	12,997 (72.4%)	12,652 (71.2%)	12,585 (71.9%)	11,990 (67.5%)	12,309 (66.6%)	12,836 (75.5%)	14,053 (79.4%)	14,820 (80.9%)	14,935 (82.0%)	115	0.8%

※ 当初予算ベース。
※ 平成26年度の補正予算以降、地方消費者行政活性化交付金(基金)から地方消費者行政推進交付金へ移行し、平成30年度当初予算以降は、地方消費者行政強化交付金へ移行しているため、「基金及び交付金」欄については、平成25年度までは基金のみの額、平成26年度から令和2年度までは基金と交付金の合計額、令和3年度は交付金のみの額となっている(基金は令和2年度で活用終了)。
(注1) 平成23年度予算のみ最終予算ベース。

(2) 消費者行政予算のない市区町村数：令和3年度は前年度比増。

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	前年度差
市区町村数	223	144	114	139	135	138	141	160	125	133	138	156	157	1

※令和2年度までは最終予算であり、令和3年度は当初予算である。

※ 赤枠内は「令和3年度 地方消費者行政の現況調査」の調査結果（調査時点は4月1日）。

2. 相談窓口の状況

（１）市区町村（政令市を除く。）における相談窓口（消費生活センターを含む。）の設置状況：センター設置率は前年比増

	平成 21年	平成 22年	平成 23年	平成 24年	平成 25年	平成 26年	平成 27年	平成 28年	平成 29年	平成 30年	平成31年		令和2年		令和3年	
												前年差		前年差		前年差
相談窓口設置の市区町村数 （設置率）	1,375 (77.6%)	1,490 (86.1%)	1,580 (91.4%)	1,603 (93.1%)	1,627 (94.5%)	1,717 (99.8%)	1,721 (100.0%)	1,721 (100.0%)	1,721 (100.0%)	1,721 (100.0%)	1,721 (100.0%)	0	1,721 (100.0%)	0	1,721 (100.0%)	0
うちセンター設置 （センター設置率）	379 (21.4%)	525 (30.3%)	636 (36.8%)	725 (42.1%)	773 (44.9%)	814 (47.3%)	862 (50.1%)	932 (54.2%)	1,019 (59.2%)	1,084 (63.0%)	1,083 (62.9%)	▲ 1	1,095 (63.6%)	12	1,116 (64.8%)	21
うち単独設置	348	462	536	577	601	622	647	660	691	724	727	3	726	▲ 1	729	3
広域連携	31	63	100	148	172	192	215	272	328	360	356	▲ 4	369	13	387	18
うち相談窓口設置	996	965	944	878	854	903	859	789	702	637	638	1	626	▲ 12	605	▲ 21
うち単独設置	989	959	939	869	843	893	849	783	694	635	637	2	626	▲ 11	605	▲ 21
広域連携	7	6	5	9	11	10	10	6	8	2	1	▲ 1	0	▲ 1	0	0
相談窓口未設置の市区町村数 （未設置率）	396 (22.4%)	241 (13.9%)	148 (8.6%)	119 (6.9%)	95 (5.5%)	4 (0.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0
（参考）市区町村数	1,771	1,731	1,728	1,722	1,722	1,721	1,721	1,721	1,721	1,721	1,721	0	1,721	0	1,721	0

※「広域連携」は、広域連合、一部事務組合又はその他の広域的な連携により相談窓口（消費生活センターを含む。）を設置している自治体の数。

	平成 21年	平成 22年	平成 23年	平成 24年	平成 25年	平成 26年	平成 27年	平成 28年	平成 29年	平成 30年	平成31年		令和2年		令和3年	
												前年差		前年差		前年差
全自治体計	501	611	684	724	745	763	786	799	830	855	858	3	853	▲ 5	854	1
都道府県 （うちサブセンター数）	123 (76)	116 (69)	113 (66)	110 (63)	106 (59)	103 (56)	102 (55)	97 (50)	94 (47)	88 (41)	88 (41)	0 (0)	86 (39)	▲ 2 (▲ 2)	86 (39)	0 (0)
政令市 （うちサブセンター数）	26 (8)	30 (11)	30 (11)	31 (11)	31 (11)	31 (11)	31 (11)	31 (11)	31 (11)	31 (11)	31 (11)	0 (0)	28 (8)	▲ 3 (▲ 3)	26 (6)	▲ 2 (▲ 2)
市区町村（政令市を除く）	351	462	538	579	603	624	648	661	693	725	728	3	727	▲ 1	730	3
広域連合、一部事務組合	1	3	3	4	5	5	5	10	12	11	11	0	12	1	12	0

※ 赤枠内は「令和3年度 地方消費者行政の現況調査」の調査結果（調査時点は4月1日）。

3. 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：相談員数は前年比増。

	平成21年	平成22年	平成23年	平成24年	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年	平成29年	平成30年	平成31年		令和2年		令和3年	
												前年差		前年差		前年差
全 体	2,794	3,138	3,313	3,381	3,362	3,337	3,359	3,384	3,421	3,424	3,379	▲ 45	3,324	▲ 55	3,335	11
うち資格保有	2,138 (76.5%)	2,325 (74.1%)	2,484 (75.0%)	2,561 (75.7%)	2,542 (75.6%)	2,605 (78.1%)	2,651 (78.9%)	2,692 (79.6%)	2,691 (78.7%)	2,784 (81.3%)	2,770 (82.0%)	▲ 14	2,672 (80.4%)	▲ 98	2,646 (79.3%)	▲ 26
うち消費生活相談員 資格試験合格者※	— —	— —	— —	— —	— —	— —	— —	— —	512 (19.0%)	964 (34.6%)	1167 (42.1%)	203	1,248 (46.7%)	81	1,324 (50.0%)	76
うち資格未保有	656 (23.5%)	813 (25.9%)	829 (25.0%)	820 (24.3%)	820 (24.4%)	732 (21.9%)	708 (21.1%)	692 (20.4%)	730 (21.3%)	640 (18.7%)	609 (18.0%)	▲ 31	652 (19.6%)	43	689 (20.7%)	37

改正消費者安全法（平成28年4月1日施行）第10条の3に規定する登録試験機関による消費生活相談員資格試験に合格した者。

（２）消費者行政担当の事務職員の配置：事務職員数は前年比減

	平成21年	平成22年	平成23年	平成24年	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年	平成29年	平成30年	平成31年		令和2年		令和3年	
												前年差		前年差		前年差
全 体	5,190	5,226	5,180	5,182	5,158	5,200	5,183	5,230	5,255	5,209	5,213	4	5,169	▲ 44	5,164	▲ 5
うち専任職員	1,494	1,570	1,588	1,560	1,528	1,531	1,497	1,489	1,478	1,440	1,413	▲ 27	1,389	▲ 24	1,356	▲ 33
うち兼務職員	3,696	3,656	3,592	3,622	3,630	3,669	3,686	3,741	3,777	3,769	3,800	31	3,780	▲ 20	3,808	28

※ 赤枠内は「令和3年度 地方消費者行政の現況調査」の調査結果（調査時点は4月1日）。

4. 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時間当たりの報酬単価）：平均報酬額は全体で前年比増加。

（単位：円）

	平成 23年	平成 24年	平成 25年	平成 26年	平成 27年	平成 28年	平成 29年	平成 30年	平成 31年	令和 2年	令和 3年	前年差
全体	1,500	1,508	1,511	1,527	1,521	1,537	1,553	1,562	1,574	1,760	1,827	67
都道府県	1,446	1,470	1,440	1,459	1,472	1,490	1,508	1,513	1,516	1,749	1,831	82
政令市	1,657	1,650	1,615	1,626	1,634	1,644	1,639	1,645	1,654	1,973	2,038	65
市	1,459	1,466	1,477	1,500	1,481	1,496	1,515	1,526	1,536	1,692	1,759	67
区	2,249	2,237	2,241	2,253	2,268	2,277	2,292	2,283	2,297	2,751	2,872	121
町村	1,369	1,384	1,455	1,425	1,431	1,461	1,458	1,480	1,506	1,609	1,630	21

※令和2年以降は、会計年度任用職員等の非常勤職員（委託を含まない）、賞与を含む。なお、賞与を含めずに算出した全体の平均報酬額は1,570円。
※全体には、広域連合及び一部事務組合を含む。

（２）雇止めの規定等の有無：雇止めの規定等がある自治体は前年同。

	令和 3 年		
		有	無
		前年差	
都道府県	47	0	0
政令市	20	0	0
市区町村等	1,729	1	0
合計	1,796	1	0

雇止めの規定等がある自治体：石川県金沢市
「雇止め」：条例、規程等（人事等の内部規程を含む。）において、非常勤職員として任用する消費者行政担当者について任用回数に上限を設け、

5. 事業の実施状況

（1）相談・あっせん件数：相談件数、あっせん件数は前年度比減。

	平成 21年度	平成 22年度	平成 23年度	平成 24年度	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	前年度 差
全自治体計	1,063,167	1,013,557	982,434	953,652	1,030,219	1,044,958	1,031,187	988,906	1,036,855	1,094,041	1,043,007	1,038,161	▲ 4,846
うちあっせん件数	73,610	73,000	70,471	71,790	82,493	86,303	86,316	86,633	86,072	84,084	93,658	93,271	▲ 387
(あっせんの割合)	6.9%	7.2%	7.2%	7.5%	8.0%	8.3%	8.4%	8.8%	8.3%	7.7%	9.0%	9.0%	0.0
都道府県	404,624	361,013	330,690	305,641	317,264	309,448	300,208	277,039	275,778	269,173	256,992	262,319	5,327
うちあっせん件数	20,591	19,148	17,669	17,432	19,237	20,275	18,540	17,790	17,727	15,804	17,235	17,772	537
(あっせんの割合)	5.1%	5.3%	5.3%	5.7%	6.1%	6.6%	6.2%	6.4%	6.4%	5.9%	6.7%	6.8%	0.1
政令市	182,369	187,135	189,889	181,143	199,389	200,419	197,733	190,978	192,870	194,949	188,139	184,448	▲ 3,691
うちあっせん件数	12,244	13,907	13,258	12,255	12,878	12,386	12,451	12,525	12,176	11,305	11,421	10,796	▲ 625
(あっせんの割合)	6.7%	7.4%	7.0%	6.8%	6.5%	6.2%	6.3%	6.6%	6.3%	5.8%	6.1%	5.9%	▲0.2
市区町村等	476,174	465,409	461,855	466,868	513,566	535,091	533,246	520,889	568,207	629,919	597,876	591,394	▲ 6,482
うちあっせん件数	40,775	39,945	39,544	42,103	50,378	53,642	55,325	56,318	56,169	56,975	65,002	64,703	▲ 299
(あっせんの割合)	8.6%	8.6%	8.6%	9.0%	9.8%	10.0%	10.4%	10.8%	9.9%	9.0%	10.9%	10.9%	0.1

あっせん：単なる事業者への連絡や取次ぎではなく、事業者との間に立って、解決策を提示することなどにより、解決することを指す。

（2）自治体職員、消費生活相談員の研修への参加：市区町村等の約37%では職員や相談員が研修に不参加。

	都道府県						政令市						市区町村等					
	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	前年度 差	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	前年度 差	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	前年度 差
研修参加自治体数	47	47	47	46	47	1	20	20	20	20	20	0	1,299	1,286	1,236	1,184	1,086	▲ 98
研修不参加自治体数	0	0	0	1	0	▲ 1	0	0	0	0	0	0	430	443	493	545	643	98
参加自治体数の割合	100.0%	100.0%	100.0%	97.9%	100.0%	2.1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0	75.1%	74.4%	71.5%	68.5%	62.8%	▲5.7

※ 赤枠内は「令和3年度 地方消費者行政の現況調査」の調査結果（調査時点は4月1日）。

5. 事業の実施状況

(3) 講習等（出前講座を含む。）の実施：全ての都道府県で講習等を開催。

	都道府県				政令市				市区町村等			
	平成30年度	令和元年度	令和2年度	前年度差	平成30年度	令和元年度	令和2年度	前年度差	平成30年度	令和元年度	令和2年度	前年度差
講習等実施自治体数	47	47	47	0	20	20	19	▲1	968	927	692	▲235
講習等未実施自治体数	0	0	0	0	0	0	1	1	761	802	1,037	235
出前講座実施自治体数	44	46	45	▲1	19	19	19	0	860	828	609	▲219
出前講座未実施自治体数	3	1	2	1	1	1	1	0	869	901	1,120	219
実施自治体の割合	100.0%	100.0%	100.0%	0.0	100.0%	100.0%	95.0%	▲5.0	56.0%	53.6%	40.0%	▲13.6
出前講座実施自治体の割合	93.6%	97.9%	95.7%	▲2.2	95.0%	95.0%	95.0%	0.0	49.7%	47.9%	35.2%	▲12.7

(4) 地域サポーター、消費生活協力団体、消費生活協力員の活用状況：地域サポーター、消費生活協力団体、消費生活協力員は前年比増。

地域サポーター					消費生活協力団体					消費生活協力員				
	平成31年	令和2年	令和3年	前年度差		平成31年	令和2年	令和3年	前年度差		平成31年	令和2年	令和3年	前年度差
全体	165	173	174	1	全体	131	120	122	2	全体	108	101	122	21
都道府県	26	26	26	0	都道府県	1	1	2	1	都道府県	2	2	3	1
政令市	14	14	14	0	政令市	1	1	1	0	政令市	1	1	1	0
市区町村	125	133	134	1	市区町村	129	118	119	1	市区町村	105	98	118	20

※ 赤枠内は「令和3年度 地方消費者行政の現況調査」の調査結果（調査時点は4月1日）。

「地方消費者行政強化作戦2020」の推進状況等

趣旨

- 第4期消費者基本計画(令和2年3月31日閣議決定)を踏まえ、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、消費者の安全・安心が確保される地域体制を全国的に維持・拡充することを目指し策定(対象期間は、令和2～6年度)
- 地方の自主性・自立性が十分発揮されることに留意しつつ、地方消費者行政の充実・強化のための交付金等を通じて、地方における計画的・安定的な取組を支援
- 毎年度、進捗状況の検証・評価を行うなど、PDCAによる進捗管理を徹底

政策目標 都道府県ごとに以下の目標を達成することを目指し、地方公共団体の取組を支援

<政策目標1>消費生活相談体制の強化

【消費生活センターの設置促進】

- 1-1 設置市区町村の都道府県内人口カバー率90%以上

<政策目標2>消費生活相談の質の向上

【消費生活相談員の配置・レベルアップの促進】

- 2-1 配置市区町村の都道府県内人口カバー率90%以上
- 2-2 相談員資格保有率75%以上
- 2-3 相談員の研修参加率100%(各年度)
- 2-4 指定消費生活相談員を配置(全都道府県)

<政策目標3>消費者教育の推進等

【若年者の消費者教育の推進】

- 3-1 消費者教育教材「社会への扉」等を活用した全国での実践的な消費者教育の実施
- 3-2 若年者の消費者ホットライン188の認知度30%以上(全国)
- 3-3 若年者の消費生活センターの認知度 75%以上(全国)

【地域における消費者教育推進体制の確保】

- 3-4 消費者教育コーディネーターの配置の推進(全都道府県、政令市)
- 3-5 消費者教育推進地域協議会の設置、消費者教育推進計画の策定(都道府県内の政令市及び中核市の対応済みの割合50%以上)

- 3-6 講習等(出前講座を含む)の実施市区町村割合75%以上

【SDGsへの取組】

- 3-7 エシカル消費の推進(全都道府県、政令市)
- 3-8 消費者志向経営の普及・推進(全都道府県)
- 3-9 食品ロス削減の取組の推進(全都道府県、政令市)

<政策目標4>高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実

【消費者安全確保地域協議会の設置】

- 4-1 設置市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上

【地域の見守り活動の充実】

- 4-2 地域の見守り活動に消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上
- 4-3 見守り活動を通じた消費者被害の未然防止、拡大防止

<政策目標5>特定適格消費者団体、適格消費者団体、消費者団体の活動の充実

<政策目標6>法執行体制の充実(全都道府県)

<政策目標7>地方における消費者政策推進のための体制強化

【地方版消費者基本計画】

- 7-1 地方版消費者基本計画の策定(全都道府県、政令市)

【消費者行政職員】

- 7-2 消費者行政職員の研修参加率80%以上(各年度)

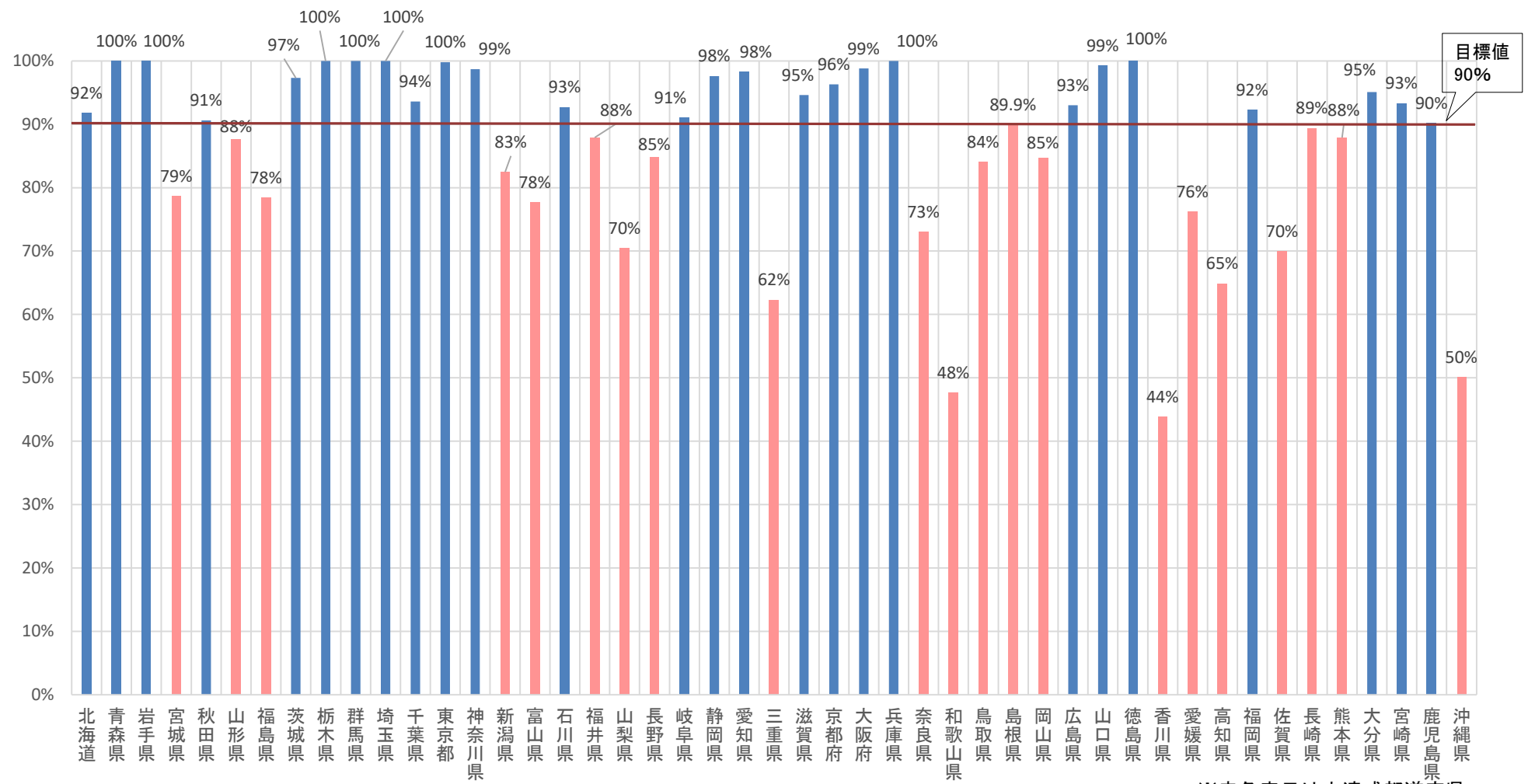
地方消費者行政強化作戦2020 政策目標ごとの現状 (令和3年度現況調査 R3.4.1時点)

本資料は、令和2年4月に消費者庁が策定した「地方消費者行政強化作戦2020」について、主な政策目標の現状を整理した参考資料である。なお、「地方消費者行政強化作戦2020」では、政策推進に当たって前提となる体制整備状況等を中心に目標を設定していることから、当該目標の達成に加えて、各地方公共団体において実効性のある取組が進められることが重要である。

<政策目標 1>消費生活相談体制の強化

【消費生活センターの設置促進】

1-1 設置市区町村の都道府県内人口カバー率90%以上



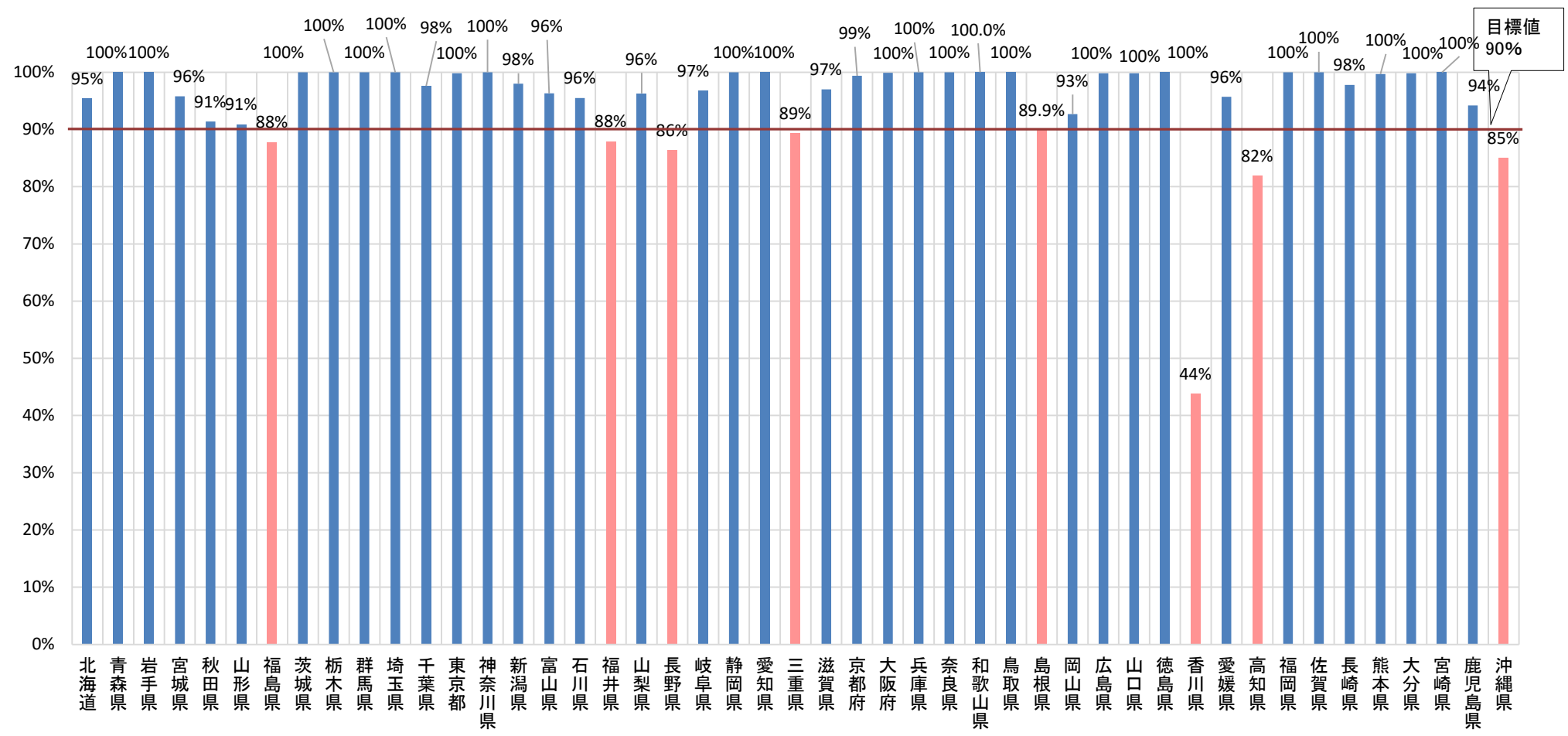
※赤色表示は未達都道府県

26/47都道府県で達成済み。

<政策目標 2>消費生活相談の質の向上

【消費生活相談員の配置・レベルアップの促進】

2-1 配置市区町村の都道府県内人口カバー率90%以上



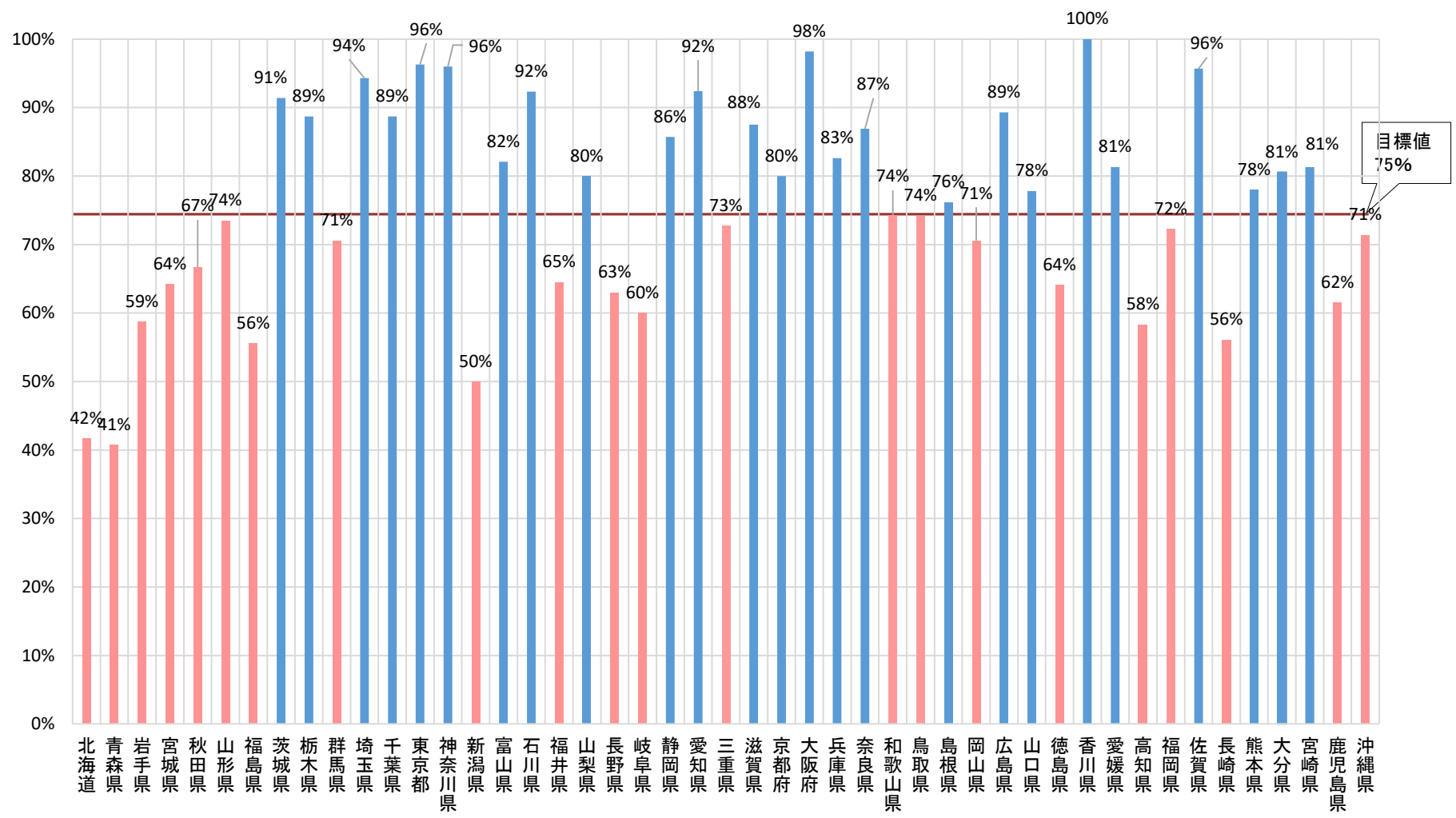
39/47都道府県で達成済み。

※赤色表示は未達都道府県 15

<政策目標 2>消費生活相談の質の向上

【消費生活相談員の配置・レベルアップの促進】

2-2 相談員資格保有率75%以上



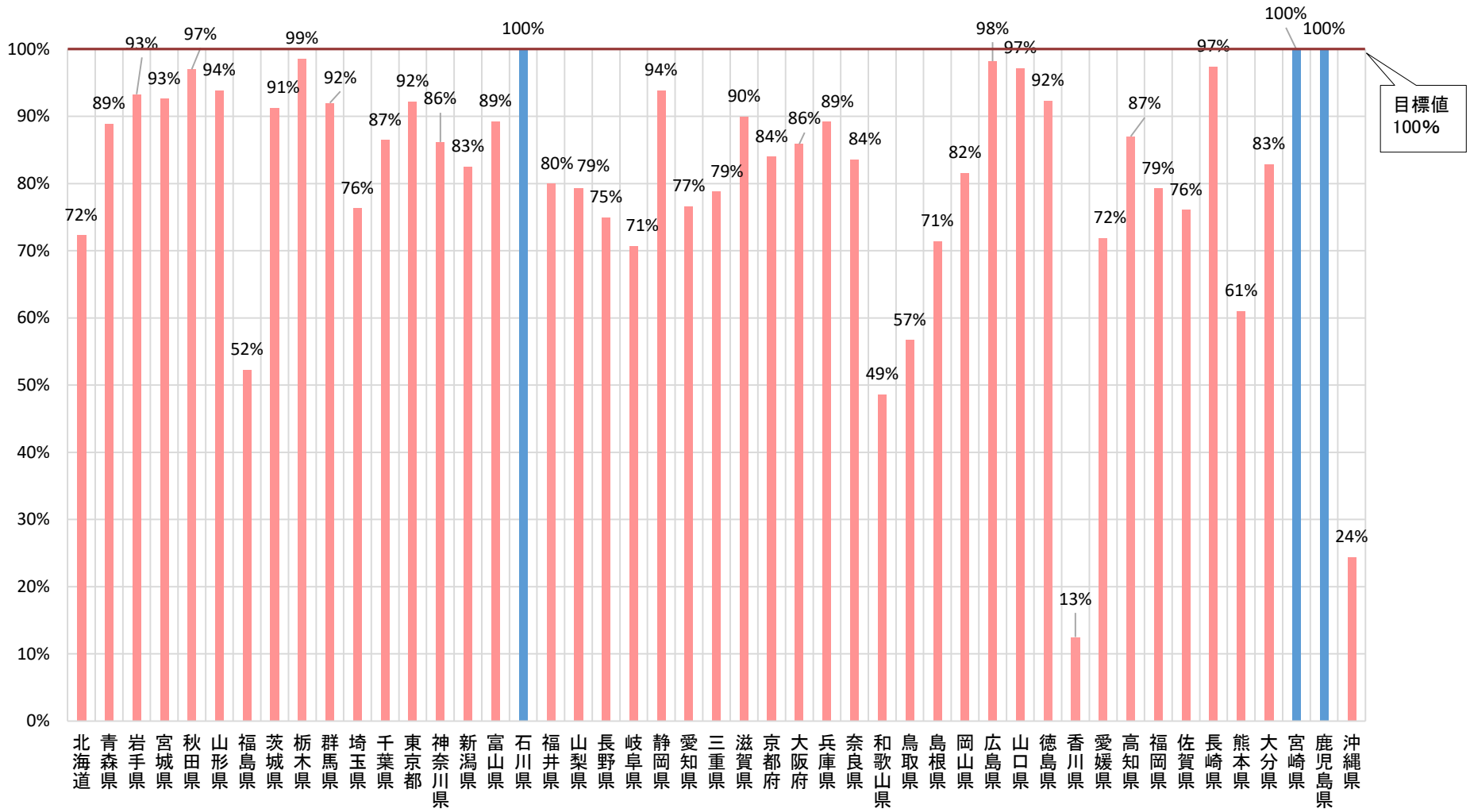
25/47都道府県で達成済み。

※赤色表示は未達都道府県

<政策目標 2>消費生活相談の質の向上

【消費生活相談員の配置・レベルアップの促進】

2-3 相談員の研修参加率100%(各年度)



3/47都道府県で達成済み。

※赤色表示は未達都道府県17

<政策目標 2>消費生活相談の質の向上

【消費生活相談員の配置・レベルアップの促進】

2-4 指定消費生活相談員を配置(全都道府県)

指定消費生活相談員の配置(全都道府県)

北海道	○	東京都		滋賀県		香川県	
青森県	○	神奈川県	○	京都府	○	愛媛県	
岩手県		新潟県		大阪府	○	高知県	
宮城県	○	富山県		兵庫県	○	福岡県	
秋田県		石川県	○	奈良県		佐賀県	○
山形県	○	福井県		和歌山県	○	長崎県	○
福島県	○	山梨県	○	鳥取県		熊本県	
茨城県	○	長野県		島根県	○	大分県	
栃木県		岐阜県	○	岡山県		宮崎県	○
群馬県		静岡県		広島県		鹿児島県	
埼玉県		愛知県	○	山口県		沖縄県	
千葉県		三重県		徳島県	○		

※赤色表示は未配置都道府県

20/47都道府県で達成済み。

<政策目標 3>消費者教育の推進

【若年者の消費者教育の推進】

3-1 消費者教育教材「社会への扉」等を活用した全国での実践的な消費者教育の実施

○2020年度実績

消費者教育教材活用校／域内の高等学校等数	都道府県の数
100%	2
90%以上～100%未満	25
80%以上～90%未満	12
70%以上～80%未満	6
60%以上～70%未満	2
50%以上～60%未満	0
50%未満	0
合計（注1、2）	47

（注1）新型コロナウイルス感染症拡大に伴う臨時休業により、活用を計画していたものの、実施できなかった高等学校等があった。

（注2）全高等学校等での活用実績：86%

2/47都道府県で達成済み。

（※）「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム（2018年2月20日付け若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議決定）」に基づき、推進しているもの。なお、2018年度からの3年間を集中強化期間として取組を実施し、2021年度についても成年年齢引下げの最後の1年に当たることから引き続き実施。

<政策目標 3>消費者教育の推進

【若年者の消費者教育の推進】

3-2 若年者の消費者ホットライン188の認知度 30%以上(全国)

3-3 若年者の消費生活センターの認知度 75%以上(全国)

若年者の消費者ホットライン188の認知度

【全員の方にお聞きます。】
問27 あなたは、この「消費者ホットライン」188(いやや!)を知っていましたか。
(ア)～(ウ)のそれぞれについて、当てはまるものを1つずつお選びください。

(イ)番号(「188」)

	総数	知っていた	知らなかった	無回答
【総数】	5817	12.0	86.1	1.9
F2「年齢(10歳刻み)」				
15～19歳	223	17.9	81.6	0.4
20～29歳	515	7.0	93.0	-
30～39歳	707	6.5	93.1	0.4
40～49歳	949	9.4	89.9	0.7
50～59歳	992	8.9	90.1	1.0
60～69歳	984	14.7	83.6	1.6
70～79歳	1042	18.1	77.5	4.3
80歳以上	405	16.0	76.5	7.4
65歳以上(計)	1944	17.3	78.4	4.3
70歳以上(計)	1447	17.6	77.3	5.2

(出典)消費者意識基本調査 令和2年度実施(令和2年11月調査)

若年者の消費生活センターの認知度

【全員の方にお聞きます。】
問23 あなたは、「消費生活センター」又は「消費生活相談窓口」を知っていますか。
また、知っている場合、その程度としてどれが最も当てはまりますか。
当てはまるものを1つお選びください。

	総数	名前は知っている	名前や業務の内容を知っている	名前や業務の内容、自分の住んでいる地域(都道府県・市町村など)における所在や連絡先を知っている	知らない	無回答	知っている(計)
【総数】	6173	61.5	17.7	3.9	15.4	1.5	83.1
F2「年齢(10歳刻み)」							
15～19歳	291	56.7	11.7	1.4	27.8	2.4	69.8
20～29歳	538	57.4	12.3	1.5	27.9	0.9	71.2
30～39歳	731	60.9	16.1	2.2	20.1	0.7	79.2
40～49歳	1127	62.6	21.0	2.3	13.0	1.0	86.0
50～59歳	1058	64.6	21.7	4.8	7.3	1.6	91.1
60～69歳	1130	63.2	19.8	5.0	10.5	1.4	88.1
70～79歳	1027	61.5	15.1	6.1	15.2	2.0	82.8
80歳以上	271	52.8	10.3	5.9	28.0	3.0	69.0
65歳以上(計)	1878	60.4	15.7	5.9	16.0	2.0	81.9
70歳以上(計)	1298	59.7	14.1	6.1	17.9	2.2	79.9

(出典)消費者意識基本調査 令和元年度実施(令和元年11月調査)

15～19歳の「消費者ホットライン188」の認知度は、17.9%

15～19歳の「消費生活センター」又は「消費生活相談窓口」の認知度は、69.8%

<政策目標 3>消費者教育の推進

【地域における消費者教育推進体制の確保】

3-4 消費者教育コーディネーターの配置の推進(全都道府県、政令市)

消費者教育コーディネーターの配置(全都道府県)

北海道	○	東京都	○	滋賀県	○	香川県	
青森県	○	神奈川県	○	京都府	○	愛媛県	○
岩手県	○	新潟県	○	大阪府	○	高知県	○
宮城県	○	富山県	○	兵庫県	○	福岡県	
秋田県		石川県	○	奈良県	○	佐賀県	○
山形県	○	福井県	○	和歌山県	○	長崎県	○
福島県		山梨県	○	鳥取県	○	熊本県	○
茨城県	○	長野県	○	島根県	○	大分県	
栃木県	○	岐阜県		岡山県	○	宮崎県	○
群馬県	○	静岡県	○	広島県		鹿児島県	○
埼玉県	○	愛知県	○	山口県	○	沖縄県	○
千葉県	○	三重県	○	徳島県	○		

40/47都道府県で達成済み。

※赤色表示は未配置都道府県

消費者教育コーディネーターの配置(政令市)

札幌市	○	横浜市	○	名古屋市	○	岡山市	○
仙台市	○	相模原市	○	京都市		広島市	○
さいたま市	○	新潟市	○	大阪市	○	北九州市	
千葉市	○	静岡市	○	堺市		福岡市	○
川崎市	○	浜松市	○	神戸市	○	熊本市	

16/20政令市で達成済み。

※赤色表示は未配置政令市

※配置の状況は、地方公共団体ごとの取組の状況を把握するための一つの目安であり、配置の有無のみで消費者教育の推進状況等を評価するものではない。

<政策目標3>消費者教育の推進

【地域における消費者教育推進体制の確保】

3-5 消費者教育推進地域協議会の設置、消費者教育推進計画の策定（都道府県内の政令市及び中核市の対応済みの割合50%以上）

都道府県	都市名	都市区分	協議会の設置		推進計画の策定	
			対応済	対応済割合	対応済	対応済割合
北海道	札幌市	政令市	○		○	
	旭川市	中核市		33%		33%
	函館市	中核市				
青森県	青森市	中核市		0%		0%
	八戸市	中核市				
岩手県	盛岡市	中核市		0%		0%
宮城県	仙台市	政令市	○	100%	○	100%
秋田県	秋田市	中核市		0%		0%
山形県	山形市	中核市		0%		0%
福島県	郡山市	中核市				
	いわき市	中核市	○	33%	○	67%
	福島市	中核市			○	
茨城県	水戸市	中核市	○	100%	○	100%
栃木県	宇都宮市	中核市		0%		0%
群馬県	前橋市	中核市		0%		0%
	高崎市	中核市				
埼玉県	さいたま市	政令市	○		○	
	川越市	中核市		25%		25%
	越谷市	中核市				
	川口市	中核市				
千葉県	千葉市	政令市	○		○	
	船橋市	中核市		67%		67%
	柏市	中核市	○		○	
東京都	八王子市	中核市	○	100%	○	100%
	川崎市	政令市	○		○	
神奈川県	横浜市	政令市	○	75%	○	75%
	相模原市	政令市	○		○	
	横須賀市	中核市				
新潟県	新潟市	政令市	○	100%	○	100%
富山県	富山市	中核市		0%		0%
石川県	金沢市	中核市		0%		0%
福井県	福井市	中核市		0%		0%
山梨県	甲府市	中核市		0%		0%
長野県	長野市	中核市	○	50%	○	50%
	松本市	中核市				
岐阜県	岐阜市	中核市	○	100%	○	100%
	静岡市	政令市	○		○	
静岡県	浜松市	政令市	○	100%	○	100%
	名古屋	政令市	○		○	
愛知県	名古屋	政令市				
	豊田市	中核市		20%		20%
	豊橋市	中核市				
	岡崎市	中核市				
	一宮市	中核市				

都道府県	都道府県	都市名	都市区分	協議会の設置		推進計画の策定	
				対応済	対応済割合	対応済	対応済割合
滋賀県	滋賀県	大津市	中核市		0%		0%
京都府	京都府	京都市	政令市	○	100%	○	100%
大阪府	大阪府	大阪市	政令市	○			
	大阪府	堺市	政令市	○		○	
	大阪府	高槻市	中核市				
	大阪府	東大阪市	中核市				
	大阪府	豊中市	中核市		22%	○	22%
	大阪府	枚方市	中核市				
	大阪府	八尾市	中核市				
	大阪府	寝屋川市	中核市				
	大阪府	吹田市	中核市				
兵庫県	兵庫県	神戸市	政令市	○		○	
	兵庫県	姫路市	中核市	○	60%	○	60%
	兵庫県	西宮市	中核市	○		○	
	兵庫県	尼崎市	中核市				
	兵庫県	明石市	中核市				
奈良県	奈良県	奈良市	中核市		0%		0%
和歌山県	和歌山県	和歌山市	中核市		0%	○	100%
鳥取県	鳥取県	鳥取市	中核市	○	100%	○	100%
島根県	島根県	松江市	中核市	○	100%	○	100%
岡山県	岡山県	岡山市	政令市	○		○	
	岡山県	倉敷市	中核市		50%		50%
広島県	広島県	広島市	政令市	○		○	
	広島県	福山市	中核市		33%		33%
	広島県	呉市	中核市				
山口県	山口県	下関市	中核市		0%		0%
香川県	香川県	高松市	中核市		0%		0%
愛媛県	愛媛県	松山市	中核市		0%		0%
高知県	高知県	高知市	中核市		0%		0%
福岡県	福岡県	北九州市	政令市				
	福岡県	福岡市	政令市	○	33%	○	33%
	福岡県	久留米市	中核市				
長崎県	長崎県	長崎市	中核市		0%		0%
	長崎県	佐世保市	中核市				
熊本県	熊本県	熊本市	政令市	○	100%	○	100%
大分県	大分県	大分市	中核市		0%		0%
宮崎県	宮崎県	宮崎市	中核市		0%		0%
鹿児島県	鹿児島県	鹿児島市	中核市		0%		0%
沖縄県	沖縄県	那覇市	中核市		0%		0%

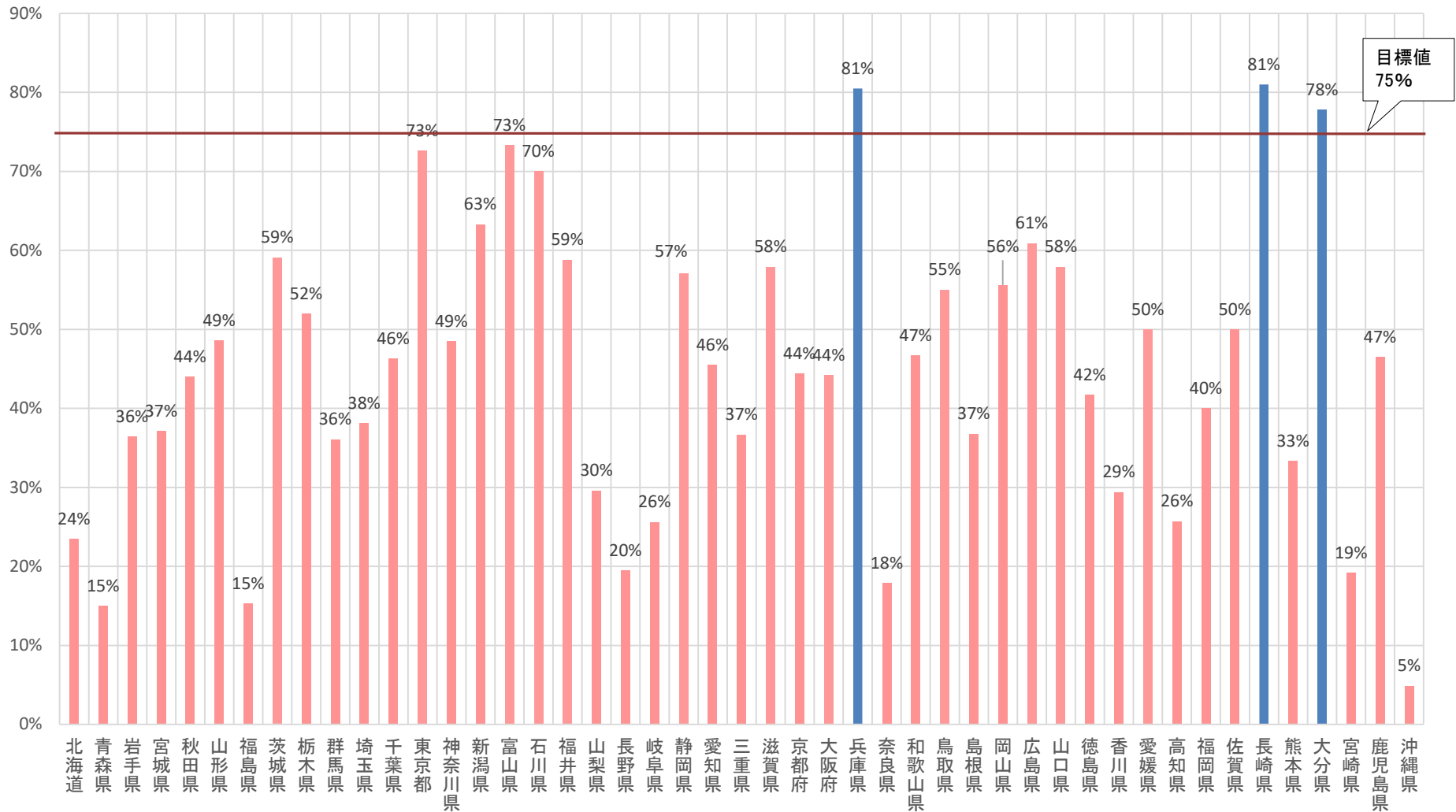
※赤色表示は未達都道府県

協議会の設置は14/44都道府県、推進計画の策定は16/44都道府県で達成済み。

<政策目標 3> 消費者教育の推進

【地域における消費者教育推進体制の確保】

3-6 講習等(出前講座を含む。)の実施市区町村割合75%以上



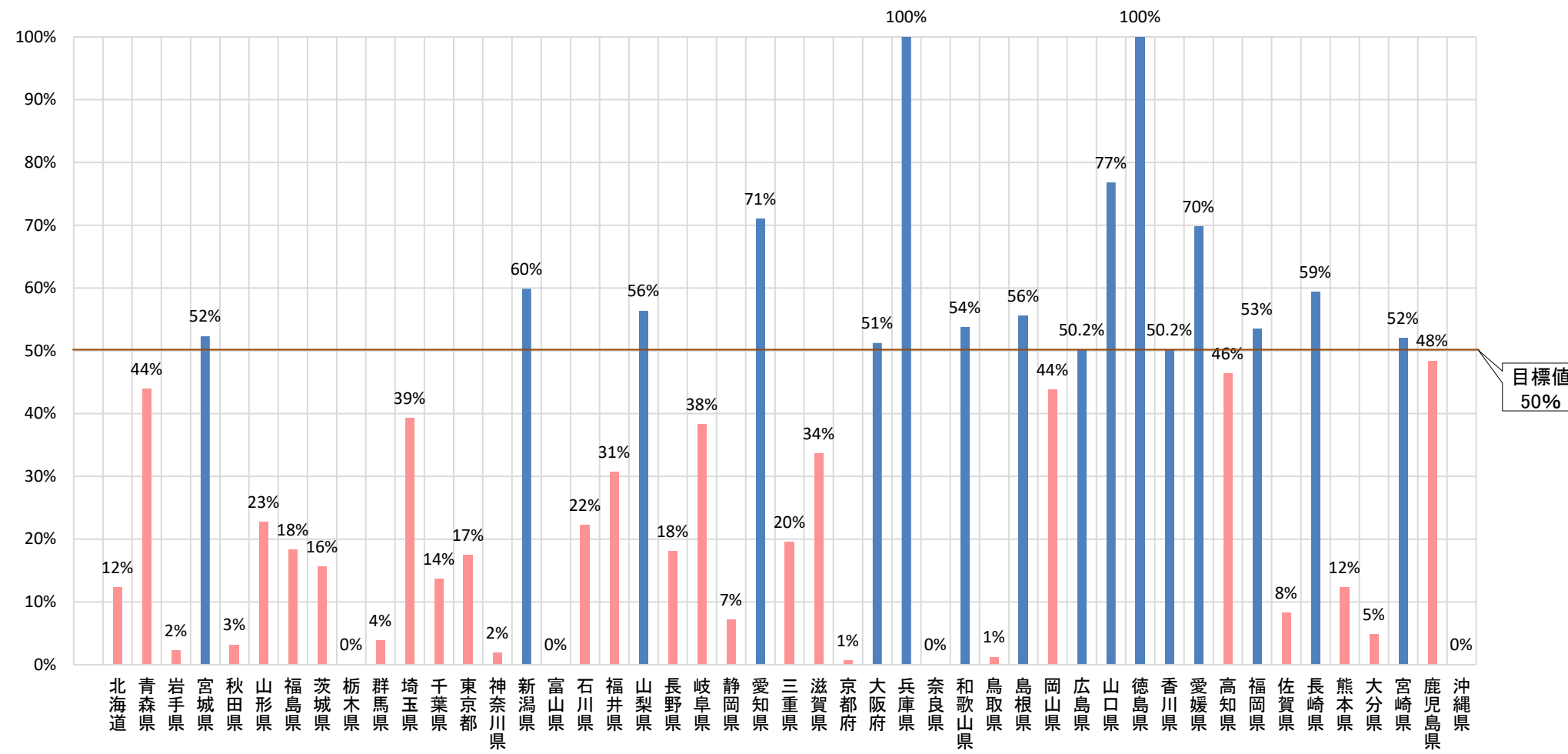
3/47都道府県で達成済み。

※赤色表示は未達都道府県 **23**

<政策目標 4> 高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実

【消費者安全確保地域協議会の設置】

4-1 設置市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上



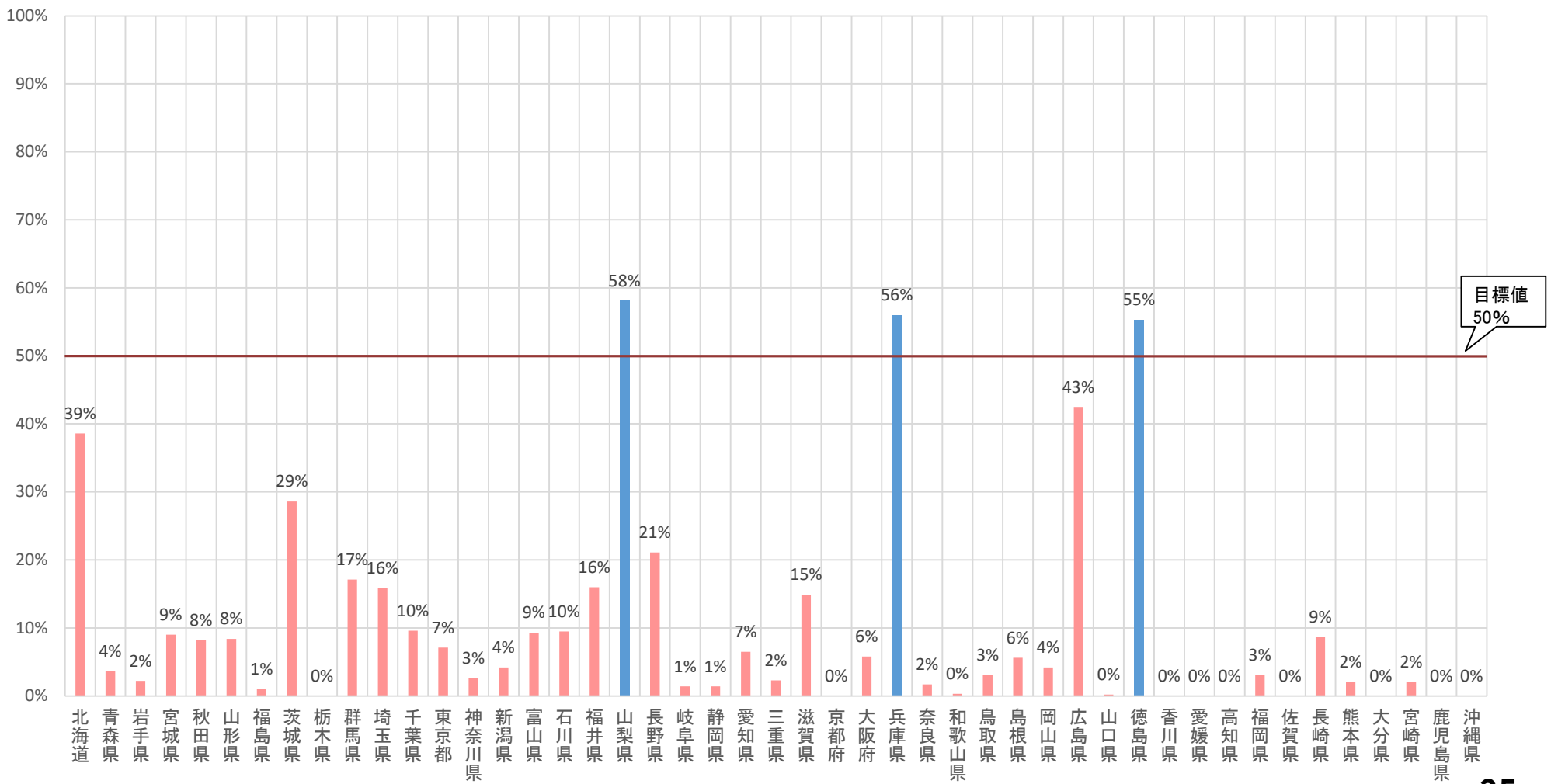
※赤色表示は未達都道府県

16/47府県で達成済み。（令和3年12月末現在）

<政策目標 4> 高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実

【消費者安全確保地域協議会の設置】

4-2 地域の見守り活動に消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上



<政策目標 7> 地方における消費者政策推進のための体制強化

【地方版消費者基本計画】

7-1 地方版消費者基本計画の策定(全都道府県、政令市)

地方版消費者基本計画の策定

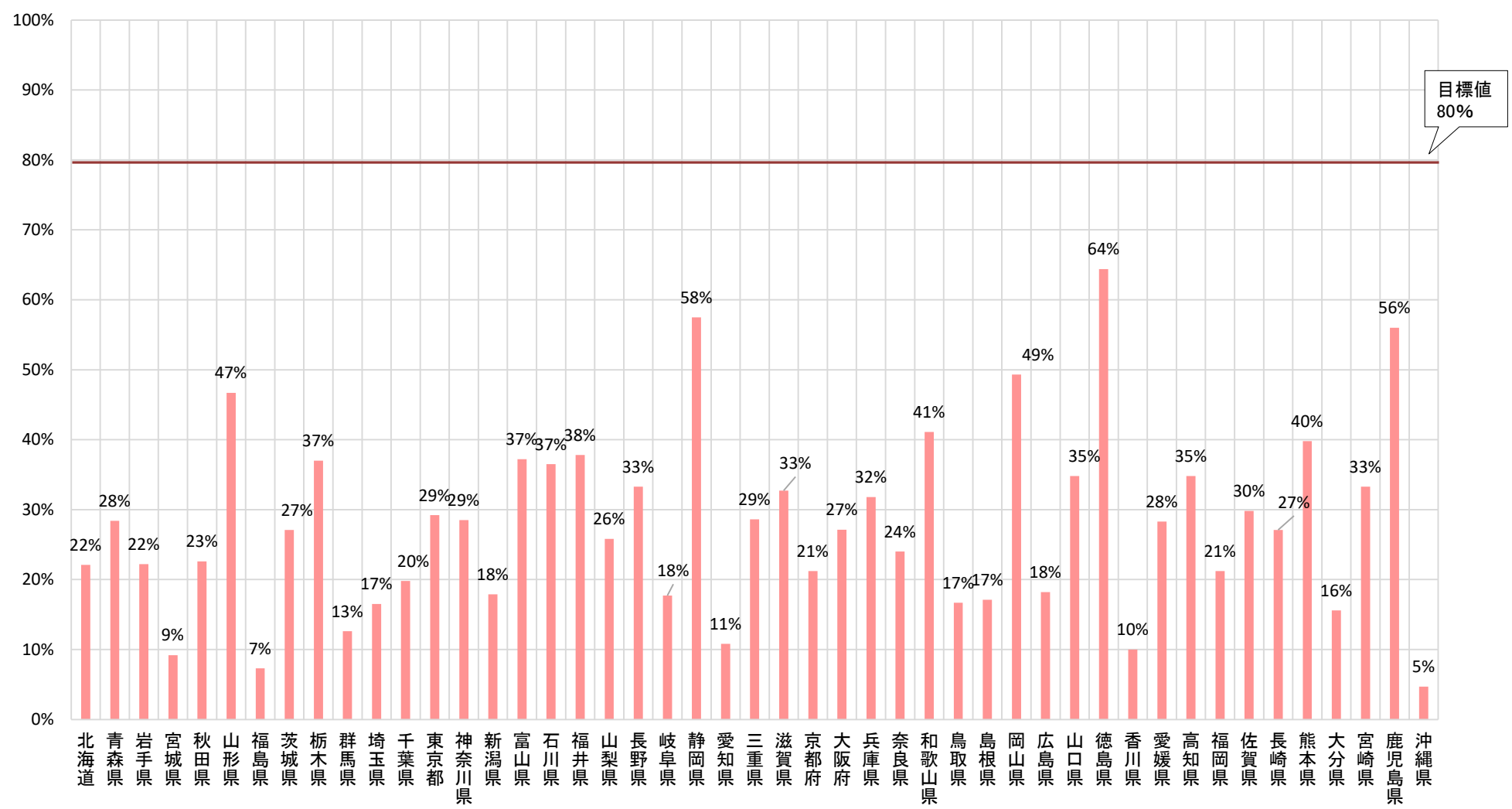
都道府県 33/47都道府県で策定済み。

政令市 14/20政令市で策定済み。

<政策目標 7> 地方における消費者政策推進のための体制強化

【消費者行政職員】

7-2 消費者行政職員の研修参加率80%以上



全ての都道府県で未達成。 ※赤色表示は未達都道府県 27

今後の取組

地方消費者行政の持続的な充実・強化に向けた重層的な対策 令和3年度補正予算・令和4年度予算案額 38.1億円

デジタル化・
自治体連携

孤独・孤立対応
など、見守り力の
強化

相談員の担い手
確保、力を発揮
できる環境づくり

地域における
協働の促進

○地域のトップランナーの創出

（モデル事業として、民間事業者等
と地方公共団体が連携して実施）

先進的モデル事業
1.1億円（1.1億円）

・事業テーマ（イメージ）
・孤独・孤立化する消費者対応事業
・食品ロス・ファッションロス削減への官民連携
・オンライン相談などの実証事業 等

○全国共通の課題への対応 ○取引デジタル化への対応

（消費者庁、国民生活センターが
直接事業を実施）

地方消費者行政人材育成
1.0億円（1.0億円）

消費生活相談のデジタル化・国際化対応
4.5億円（8.2億円）

・相談員担い手の確保
・国民生活センターにおける研修強化
（オンライン研修の拡充）
・消費生活相談のデジタル改革
（PIO刷新、トラブル解決を支援する情報サ
イトの構築等）
・見守りの担い手（協力員等）の養成
・越境消費者トラブル相談体制強化 等

○地域の特性に応じた ・重要消費者施策への取組 ・基礎的な相談体制整備

地方消費者行政強化交付金による支援
31.5億円（32.3億円）

・相談業務のデジタル化対応（TV会議、メ
ール、SNS等による相談受付など）の推進
・自治体連携の推進
・消費生活相談員が活躍できる環境整備
（主任消費生活相談員の配置・キャリア
アップ支援等の処遇改善、メンタルケア）
・消費者志向経営、エシカル消費、食品ロス
削減、見守りネットワーク等の推進 等

地方公共団体の自主財源による取組

（ ）：令和2年度第1・2・3次補正予
算・令和3年度予算額

地方消費者行政強化交付金（消費者庁地方協力課）

令和4年度予算案額 17.5億円（令和3年度予算額 18.5億円）

事業概要・目的・必要性

- どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、消費者の安全・安心が確保される地域体制を全国的に維持・拡充するためには、地方の自主性・自立性が十分発揮されることに留意しつつ、地方における計画的・安定的な取組を財政面から支援することが必要です。
- 地方消費者行政においては、①消費者の利便性向上、感染症対応、人口減社会への対応を見据えた、相談業務等のデジタル化や自治体連携の推進、②消費生活相談員数の大幅減に対応した新たな担い手の確保等による相談機能の維持・充実、③新たな生活様式下で孤独・孤立にある消費者に対する地域の見守り力の強化は喫緊の課題です。
- 令和4年度は、①デジタル技術や自治体連携の活用、②消費生活相談員が活躍できる環境の整備、③孤独・孤立した消費者などに取り組む地方公共団体の取組を重点的に支援します。
- 「強化事業」及び「推進事業」の2つの柱を維持します。
 - ①地方消費者行政強化事業
地方消費者行政の充実・強化に向けて積極的に取り組む地方公共団体に対して、複数年の計画的な取組を支援。
 - ②地方消費者行政推進事業
平成29年度までに「地方消費者行政推進交付金」等を活用して行ってきた消費生活相談体制の整備等の事業について引き続き支援。

事業イメージ・具体例

1. 地方消費者行政強化事業＜原則1／2補助＞

○重点事業

- ①デジタル技術・自治体連携を活用した体制強化
（TV会議、メール、SNS等による相談受付等に必要な経費、広域連携の立ち上げ費用や他市町村のバックアップ等に必要な謝金・旅費等を補助）
- ②消費生活相談員が活躍できる環境の整備による相談機能の維持・充実
（指定消費生活相談員・主任相談員の活動費、相談員のメンタルケアの取組、デジタル化等への対応力強化、専門家派遣に必要な経費を補助）
- ③孤独・孤立した消費者への地域の見守り力の強化等
（デジタル化に対応することが困難な消費者への支援、孤独・孤立した消費者の見守り活動やフードバンクの取組等に必要な経費を補助）

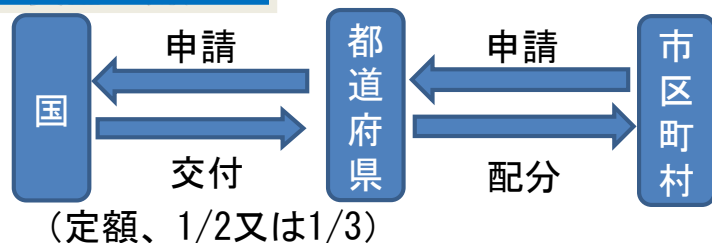
（1）重要消費者政策に対応する地方消費者行政の充実・強化

- ①情報化の推進
- ②自治体連携の促進による相談体制の維持・充実
- ③配慮を要する消費者（高齢者、障害者、外国人等）に対する相談・見守り体制の整備・運用
- ④消費者教育・啓発への取組
- ⑤SDGsへの取組（エシカル消費、消費者志向経営、食品ロス削減等）
- ⑥法執行体制の強化、事業者のコンプライアンス確保への取組

（2）国の重要政策に係る消費生活相談員レベルアップ事業

2. 地方消費者行政推進事業＜定額補助＞

資金の流れ



期待される効果

- 地方消費者行政の情報化・自治体間連携、相談員が活躍できる環境の整備、孤独・孤立下にある消費者への対応の強化により、どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられる地域体制の維持・充実に確保します。
- 国が取り組むべき重要消費者政策等に積極的に取り組む地方公共団体を支援し、地方消費者行政の充実・強化を実現します。

地方消費者行政強化交付金（消費者庁地方協力課）

令和3年度補正予算案 14億円

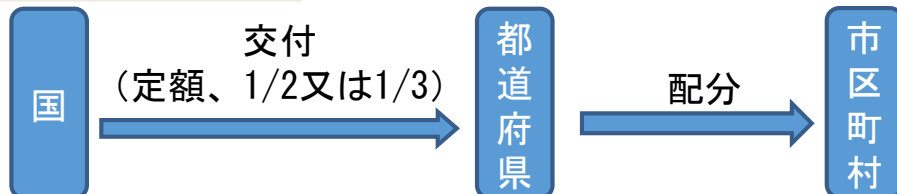
事業概要・目的・必要性

- 新型コロナウイルス感染症への万全な対応とウィズコロナ下での社会経済活動の再開を、地域における消費者の安全・安心の確保を通じて支えるため、消費生活相談機能等の強化を図ります。
- ワクチン等、新型コロナウイルスに関連した悪質な便乗商法への対策や、社会経済活動の再開に伴う消費者被害への対策強化を支援します。また、令和4年4月の成年年齢の引き下げに関する若年層の消費者被害防止に万全を期していきます。
- コロナ禍において、一層孤独・孤立化する消費者の安全・安心を確保するため、地域の見守り力を強化します。消費者安全確保地域協議会の設置や、配慮を要する消費者の支援団体、フードバンク団体等とのネットワーク強化など、地域における見守り、啓発等の取組強化を支援します。
- 災害や感染症発生時の消費者の安全・安心の確保、相談者の利便性の確保のため、デジタル化対応やバックアップ機能の強化など、地方の消費生活相談機能の強化を図ります。

事業イメージ・具体例

- ・消費者被害防止のための地方消費者行政の強化
「ウィズコロナ」下での社会経済活動の再開を下支えするため、消費生活相談機能の強化、高齢者等への見守り機能の強化、悪質商法等による被害防止のための教育・啓発などの取組を支援します。
- 新型コロナウイルス感染症等に関連する消費者被害防止策
 - ・ワクチン、治療薬、給付金、接種証明書等、コロナ関連の事項に便乗した悪質商法や、コロナ禍での社会経済活動に関連する消費者被害対策（地域における啓発活動の強化等）
 - ・成年年齢引き下げを踏まえた、若年者の消費者被害対策の強化（消費者教育、啓発活動の強化）
（相談支援、法執行、研修、広報・啓発等に必要な経費を補助）
- 孤独・孤立化した消費者への見守り力の強化
 - ・コロナ禍において孤独・孤立化しやすい、高齢者、障害者、引きこもりの方など、配慮を要する消費者の支援団体、フードバンク関連団体等との連携強化による消費者トラブルの早期発見、未然防止
（地域協議会などネットワークの強化、研修等に必要な経費を補助）
- デジタル化や自治体連携の強化による相談機能の強化
 - ・デジタル化や自治体間連携の活用により、災害や感染症発生時も含めた消費生活相談・情報収集機能を強化
（テレビ会議、メール、SNS等による相談受付、広域連携の立ち上げや他市町村のバックアップ、指定消費生活相談員・主任相談員の活動費、デジタル化への対応力強化等に必要な経費を補助）

資金の流れ



期待される効果

- 配慮を要する消費者等への支援や、孤独・孤立下にある消費者、若年者への対応の強化等により、消費者が質の高い相談・救済が受けられる地域体制を確保。

DX後のサービス全体俯瞰図

出典：消費生活相談のデジタル化に係る中間的とりまとめ

健全な経済社会活動の下支え

対象者ごとの適切なサービスの提供

人でしかできないことへの集中

データの整備と有効活用

