



全国消団連 2021 年度 都道府県の消費者行政調査報告

2022. 11. 28

全国消費者団体連絡会
地方消費者行政プロジェクト
事務局：三谷和央、大出友記子

「全国消団連」の紹介

since 1956年～



「消費者の権利の実現とくらしの向上、消費者団体活動の活性化と
消費者運動の発展に寄与すること」を目的として活動

【会員団体】 49団体 (2022年11月現在)

地域単位の消費者連絡組織 26 全国的消費者団体 14 消費者問題に関わる非営利組織 9

団体間で緩やかにつながりながら、**消費者問題、食品の安全・表示、環境・エネルギーなど**くらしに関わる様々なテーマについて、**国の審議会等への委員参加や意見書の提出など**を通して、消費者の立場から意見発信を進めています。

また、消費者団体をはじめ、専門家や行政などとのネットワークづくりや国際消費者機構(CI)との連携、学習活動・政策提言・立法運動に取り組んでいます。

全国消団連の活動概要

2022年度活動方針

1. 消費者問題・消費者運動への社会的な理解促進と主体的な基盤整備
2. 消費者が安全で安心できるくらしの確保
3. 国内各団体や国際的な消費者運動との連携強化

* 消費者のくらしに関わる様々なテーマ
⇒ 学習活動、政策提言、立法運動

- ・ 消費者政策分野
- ・ 食の安全・表示分野
- ・ 環境・エネルギー分野



国の審議会等への委員参加（8～9省庁 約20会議）
パブリックコメント等の提出（年間約20本）
学習会等の開催（年間約20回）
法改正等に関するロビー活動（適宜）

- * 機関誌「消費者ネットワーク」の発行（年9回）
- * HP、Twitter、Facebook、YouTubeによる情報発信（適宜）
- * 消費者団体をはじめ専門家や行政などとのネットワークづくりや、
国際消費者機構（CI）との連携（適宜）

全国消団連 都道府県消費者行政調査

- 2018年度に「地方消費者行政プロジェクト」を10年ぶりに復活。
プロジェクト⇒地域の消費者団体、消費生活相談員、弁護士等で構成
都道府県の消費者行政調査を毎年実施。
調査結果に基づき、国などに意見を提出。

- 2022年2月2日
地方消費者行政の充実・強化のための意見

<宛先>

内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）、財務大臣、消費者庁長官、
内閣府消費者委員会委員長、国民生活センター理事長

地方消費者行政の充実・強化のための意見

1. 消費生活相談等に係る施策として、消費生活相談員、事務職員、専門人材を拡充し、自治体が必要と判断する施策を適時適切に実施できるように予算措置や支援を強化してください
2. 職員研修、消費生活相談員の研修強化をWebの活用など工夫しながら進めてください
3. 若者への消費者教育の充実を図り、消費者被害の防止に向けた取り組みを積極的に進めてください
4. 消費者庁は、広域連携を実施する自治体に対して、「改正消費者安全法の実施に関わる地方消費者行政ガイドライン」を示していますが、連携に参加する自治体が相互に責任ある消費者行政を進めるために、ガイドラインの改訂を行ってください
5. 法執行の強化に向けて、自治体の執行体制強化につながる支援措置と、国・地方の共同調査・同時処分を推進してください
6. 消費者被害を防ぐために「消費者安全確保地域協議会」の設置を促進してください
7. 地方消費者行政強化交付金について、十分な予算確保をするとともに、事業メニューは自治体のニーズを把握し、活用しやすいものにしてください

Q2-1 消費生活相談に係る施策＊実施している県数

消費生活相談情報に基づく消費者への情報提供・注意喚起	4 7	消費生活相談情報に基づく消費者教育	4 5	区市町村の消費生活相談業務の支援	4 4
消費生活相談情報に基づく職員・相談員への研修	3 7	消費生活相談情報に基づく法令等の指導・処分	3 5	電話による、土日・祝日、いずれかの消費生活相談の受付	3 0
メール・Webフォーム・FAXによる、消費生活相談の受付	2 9	指定消費生活相談員による区市町村の消費生活相談業務の支援	2 2	障がい者を対象にした消費生活相談環境の整備	2 1
訪日、在日外国人・留学生を対象にした消費生活相談環境の整備	1 9	消費生活相談員へのメンタルケアなどのサポート	1 7	協定に基づいた適格消費者団体（特定適格消費者団体）への情報提供	1 0
電話による、18時以降の夜間の消費生活相談の受付	4	消費生活相談情報に基づく条例の改正（5年以内に）	3	消費者関連法の改正に向けた働きかけ	3
SNSによる消費生活相談の受付	1	消費生活相談におけるAIの活用	1		

Q2-1 消費生活相談＊実施したいができていない施策（回答25県）

SNSによる消費生活相談の受付	9	メール・Webフォーム・FAXによる、消費生活相談の受付	8	消費生活相談におけるAIの活用	6
消費生活相談員へのメンタルケアなどのサポート	6	指定消費生活相談員による区市町村の消費生活相談業務の支援	5	障がい者を対象にした消費生活相談環境の整備	3
電話による、土日・祝日、いずれかの消費生活相談の受付	2	電話による、18時以降の夜間の消費生活相談の受付	2	訪日、在日外国人・留学生を対象にした消費生活相談環境の整備	2
消費生活相談情報に基づく職員・相談員への研修	2	区市町村の消費生活相談業務の支援	2	消費生活相談情報に基づく法令等の指導・処分	1
協定に基づいた適格消費者団体（特定適格消費者団体）への情報提供	1				

Q2-2 消費生活相談＊実施したいができていない施策（回答25県） 「実施するのに必要なこと」



Q2-3 消費生活相談員の安定的な確保のために必要だと思うこと
(自由記入、44県中の県数)

1	処遇改善（報酬）	31
2	資格保有者育成・資格取得のための支援	25
3	消費生活相談員の業務に関する認知度の向上	10
3	人材バンクの適切な運用	10

Q8 コロナ禍で生じた問題（自由記入、県数）

	消費生活相談	消費者教育・ 注意喚起	見守り活動 の推進	法執行・事 業者指導	職員・相談 員の研修	区市町村の 支援	その他
対面の中止・延期	24	34	19	18	38	22	3
対面での感染対策	6	9	2	2	4	0	0

Q8 コロナ禍での業務遂行の工夫（自由記入、県数）

	消費生活相談	消費者教 育・注意喚 起	見守り活動 の推進	法執行・事 業者指導	職員・相談 員の研修	区市町村の 支援（援 助）	その他
電話・メール・ FAX対応	8	0	3	7	0	5	1
オンライン活用	4	25	5	4	35	5	2
HP・SNS等での 情報提供	2	2	3	4	2	0	0
資料配布	0	0	6	0	4	6	1
日程の変更	0	0	0	0	2	5	1
対面での感染対策	23	12	4	5	6	2	1

Q9-1 今年度に実施・計画しているICTの活用（自由記入、県数）

	Webサイト・ フォーラム、 メール	Web会議シス テム	SNS （Twitter、 Facebook、 Instagram、 LINEなど）	動画投稿サイ ト	その他
消費生活相談	24	7	3	0	1
消費者教育・ 注意喚起	25	19	22	25	2
見守り活動の 推進	6	9	1	1	2
職員・相談員 の研修	0	28	0	4	3
区市町村の支 援（援助）	3	17	0	1	2
その他	0	7	1	0	0

Q3 成年年齢引き下げに対する独自の消費者教育施策 2021年計画（自由記入、県数）

内容	高等学校・ 高等専門学校	特別支援学校 高等科	大学、 短期大学等	家庭向け	上記以外
出前講座(含む講師 派遣)の実施	33	28	32	9	7
教員向け研修	9	7	5	---	5
教材・啓発資料の 製作・利用	16	15	11	7	6
「社会への扉」の 活用	12	9	1	---	---
情報紙による啓発	3	2	3	4	1
S N S 利用の啓発	4	2	3	1	1
保護者への啓発	---	---	---	9	---
中学生への教育	---	---	---	---	4

Q9-1 今年度に実施・計画しているICTの活用（自由記入、県数）

	Webサイト・ フォーム、 メール	Web会議シス テム	SNS （Twitter、 Facebook、 Instagram、 LINEなど）	動画投稿サイ ト	その他
消費生活相談	24	7	3	0	1
消費者教育・ 注意喚起	25	19	22	25	2
見守り活動の 推進	6	9	1	1	2
職員・相談員 の研修	0	28	0	4	3
区市町村の支 援（援助）	3	17	0	1	2
その他	0	7	1	0	0

Q8 コロナ禍で生じた問題（自由記入、県数）

	消費生活相談	消費者教育・ 注意喚起	見守り活動 の推進	法執行・事 業者指導	職員・相談 員の研修	区市町村の 支援	その他
対面の中止・延期	24	34	19	18	38	22	3
対面での感染対策	6	9	2	2	4	0	0

Q8 コロナ禍での業務遂行の工夫（自由記入、県数）

	消費生活相 談	消費者教 育・注意喚 起	見守り活動 の推進	法執行・事 業者指導	職員・相談 員の研修	区市町村の 支援（援 助）	その他
電話・メール・ FAX対応	8	0	3	7	0	5	1
オンライン活用	4	25	5	4	35	5	2
HP・SNS等での情 報提供	2	2	3	4	2	0	0
資料配布	0	0	6	0	4	6	1
日程の変更	0	0	0	0	2	5	1
対面での感染対策	23	12	4	5	6	2	1

Q5 区市町村への支援（自由記入、県数）

	現在、支援をしている主な内容	今後、強化すべきと考える支援内容
消費生活相談	44	23
消費者教育・注意喚起	36	16
見守り活動の推進	34	30
法執行・事業者指導	20	9
広域連携の推進	14	9
その他	3	3

Q9-1 今年度に実施・計画しているICTの活用（自由記入、県数）

	Webサイト・ フォーラム、 メール	Web会議シス テム	SNS （ Twitter 、 Facebook 、 Instagram 、 LINEなど）	動画投稿サイ ト	その他
消費生活相談	24	7	3	0	1
消費者教育・注 意喚起	25	19	22	25	2
見守り活動の推 進	6	9	1	1	2
職員・相談員の 研修	0	28	0	4	3
区市町村の支援 （援助）	3	17	0	1	2
その他	0	7	1	0	0
					16

Q7 2021年度に活用する強化交付金メニュー（県数）

地方消費者行政強化事業メニュー名	都道府県	区市町村
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		
（1）情報化の推進		
①SNSを活用した相談受付を行うための体制整備	2	6
②相談員の業務のテレワーク化に向けた体制整備	0	2
③非対面型来所相談対応の強化	3	7
④消費生活協力員等の見守り活動の支援	0	0
（2）自治体間連携の促進による相談体制の維持・充実		
①指定消費生活相談員による市町村支援	3	0
②広域連携の立上げ	0	3
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		
（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		
①配慮を要する消費者（高齢者、障害者、外国人等）への対応力強化	10	20
②消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の構築	5	22
（2）消費者教育・啓発への取組		
①新型コロナウイルス感染症に関する消費者問題の啓発、相談員等のメンタルケア等	1	2
②消費者教育の推進	18	41
③風評被害の払拭のための取組	1	1
④新たな食品表示制度の普及・啓発	4	1
⑤適格消費者団体及び特定適格消費者団体設立に向けた支援	2	0
（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）		
①エシカル消費の普及・促進	17	27
②消費者志向経営	5	3
③食品ロス削減の取組	29	32
（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		
①価格監視・悪質事業者等への対応強化	14	2
②公益通報者保護制度の推進	2	1
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（国が指定する研修への参加等）	14	45

★ 2022年度に活用する強化交付金メニュー（県数）

地方消費者行政強化事業メニュー名	都道府県	区市町村
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) 情報化対応の推進・自治体連携の促進による相談体制の維持・充実		
①消費生活相談のデジタル対応を行うための体制整備	3	9
②相談員の業務のテレワーク化に向けた体制整備	0	4
③非対面型来所相談対応の強化	2	7
④消費生活協力員等の見守り活動の支援	0	1
⑤指定消費生活相談員及び主任相談員による相談機能の強化	4	2
⑥広域連携の立上げ	0	3
(2) 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		
①配慮を要する消費者（高齢者、障害者、外国人等）への対応力強化	12	27
②消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の構築	5	21
(3) 消費者教育・啓発への取組		
①新型コロナウイルス感染症に伴う対応、相談員等のメンタルケア等	0	1
②消費者教育の推進	25	42
③風評被害の払拭のための取組	1	3
④食品表示制度の普及・啓発	3	2
⑤適格消費者団体及び特定適格消費者団体設立に向けた支援	2	0
(4) 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）		
① エシカル消費の普及・促進	21	27
②消費者志向経営	6	2
③食品ロス削減の取組	26	29
(5) 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		
①価格監視・悪質事業者等への対応強化	16	3
②公益通報者保護制度の推進	1	1
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		
(1) 国が指定するテーマの研修への参加	14	38
(2) 国が指定するテーマでの研修開催	4	5

Q11-1 国に対する要望（交付金等財政） （自由記入 回答40県）

	21年度	20年度
推進事業における所要額（必要額）の総額確保	21	8
継続的・安定的・長期的な財政支援	18	26
強化交付金の補助率のかさ上げとメニューの拡充	13	25
活用しにくい交付要件の変更や補助率（3分の1）引き下げに反対	11	—
制度の抜本的な見直し・改善、新たな財政支援体制の創設など	3	3
自治体の予算編成に合わせた制度の早期開示	2	3

★2022年度 消費者安全確保地域協議会や見守りネットワーク設置に至るまでの課題と運営にあたっての課題

- ・既存の会議・ネットワーク(福祉関係等)があるのに、あらためて当該協議会を立ち上げる必要があるか(しかも、集まる構成員も同じ)、疑問に思っている市町村が多数ある。
- ・協議会への移行は、個人情報取扱いが可能な点がメリットであるが、構成員間の個人情報の管理徹底が難しいこと。
- ・ネットワーク等の主旨を説明し、構成団体から理解と賛同を得るまでの時間と労力が大きな負担となる。
- ・設置にあたって内部で複数の部署との調整が必要となり、その調整が困難である。

★2022年度 消費者安全確保地域協議会や見守りネットワーク設置に至るまでの課題と運営にあたっての課題

- ・コロナへの対応や業務の兼務等で人員の確保は難しい。設置に向けての体制に余裕がない。
- ・消費生活センターがない市町村（広域連携で対応）は、マンパワー不足など体制的に協議会の設置や運営は難しい。
- ・1人の職員が消費者行政の他にいくつもの業務を兼務していることから協議会の設置まで手が回らない。（市町村からの声）
- ・事務局運営のための予算確保や人員の確保が困難であること。
- ・自治体職員（消費者行政部署、福祉部署）の業務多忙。
- ・協議会設置の必要性は理解できていても、行政職員の人員不足により協議会設置に向けた取組ができない。

補足：2022年度のポイント1

- 2022年度 消費者行政強化交付金事業メニュー

(1) 情報化対応の推進・自治体連携の促進による相談体制の維持・充実

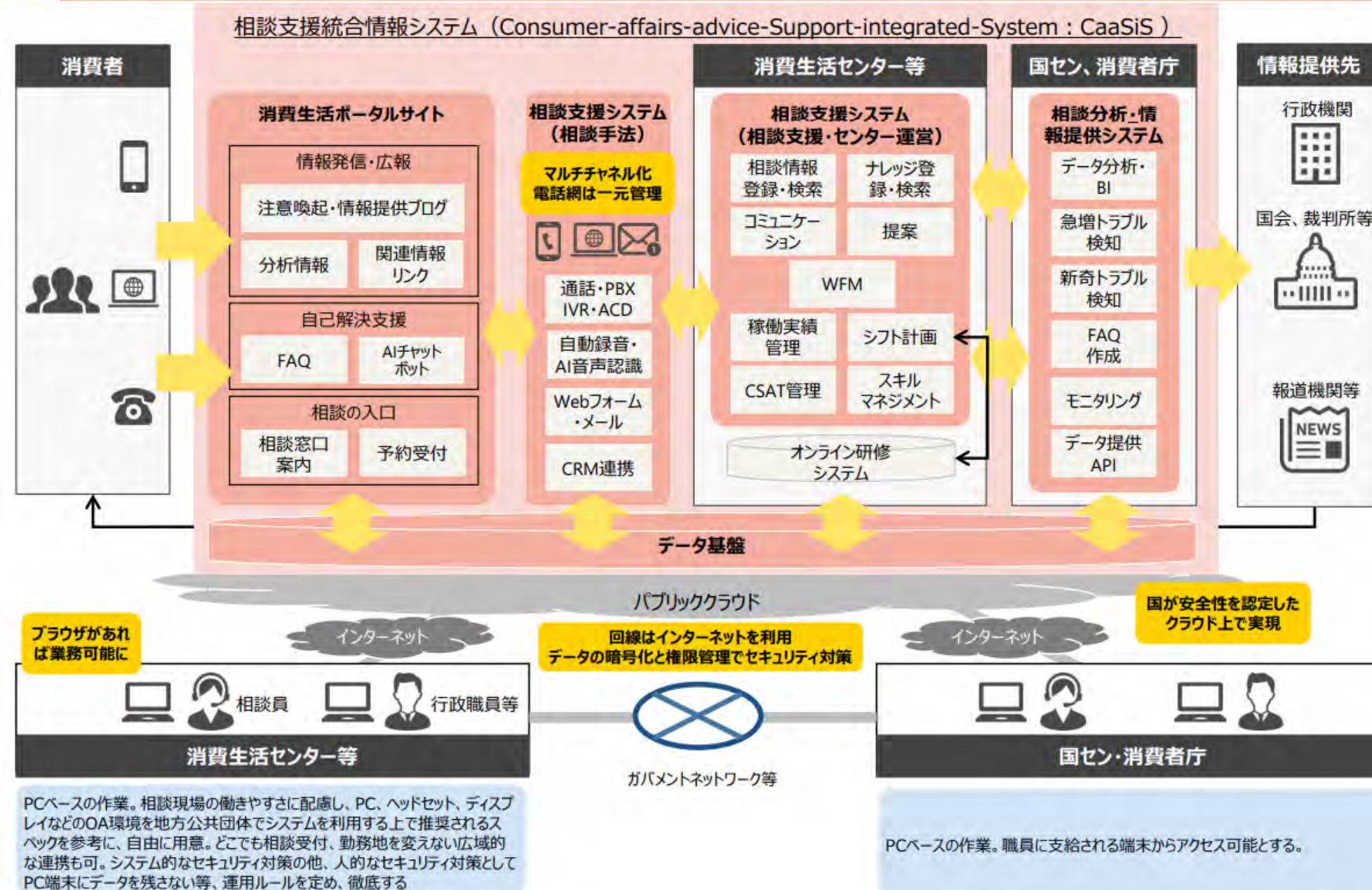
- ①消費生活相談のデジタル対応を行うための体制整備
- ②相談員の業務のテレワーク化に向けた体制整備
- ③非対面型来所相談対応の強化

⇒国と自治体間で、デジタル化の方向性にすれ違いはないか確認を。

⇒国では、消費生活相談のDX化の検討が進んでいます。

https://www.kokusen.go.jp/hello/pdf/dx_actionplan2022.pdf

6.2 DX後のシステム全体俯瞰図



【期待すること】

- ・ポータルで事前解決
⇒電話・来所以外で
⇒真の相談対応に注力

- ・自治体相談支援
⇒いつでも・どこでも

【懸念すること】

- ・PIO-NETのクラウド化
⇒国貸与 専用端末撤去
⇒PC 自治体で自前配備

- ・相談員の削減など

2022年度のポイント2

- 2022年度 消費者行政強化交付金事業メニュー

(1) 情報化対応の推進・自治体連携の促進による相談体制の維持・充実

④消費生活協力員等の見守り活動の支援

(2) 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消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の構築

⇒コロナの中で見守りの推進が滞っていないか、
地域協議会、見守りネットワーク推進状況の確認を

2022年度のポイント3

- 2022年度 消費者行政強化交付金事業メニュー

(1) 情報化対応の推進・自治体連携の促進による相談体制の維持・充実

⑤指定消費生活相談員及び主任相談員による相談機能の強化

(2) 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

①配慮を要する消費者(高齢者、障害者、外国人等)への対応力強化

(3) 消費者教育・啓発への取組

①新型コロナウイルス感染症に伴う対応、相談員等のメンタルケア等

⇒新たなメニュー「主任相談員」の活用状況の確認を



一般社団法人

全国消費者団体連絡会



CONSUMERS.JAPAN

ご清聴ありがとうございました。