

地方消費者行政の充実・強化 に向けた取組について

2024年5月
消費者庁 地方協力課



消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン₁

地方消費者行政の現況（ポイント）

令和5年11月



1. 消費者行政予算の状況

(1) 消費者行政予算の推移：令和5年度当初予算は前年度比増。

(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	令和4年度	令和5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	18,658	19,364	706	3.8%
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%)	3,168 (17.0%)	3,215 (16.6%)	47	1.5%
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%)	15,490 (83.0%)	16,150 (83.4%)	660	4.3%

※ 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年度から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5年度は前年度比減。

	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	令和3年度	令和4年度	令和5年度	前年度差
市区町村数	223	144	114	139	135	138	141	160	125	133	138	156	163	165	164	▲1

※ 令和4年度までは最終予算であり、令和5年度は当初予算である。

※ 赤枠内は「令和5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)。

地方消費者行政の現況（ポイント）

令和5年11月



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		令和4年		令和5年	
													前年差	前年差	前年差	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%)	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%)	1,095 (63.6%)	1,116 (64.8%)	21	1,118 (65.0%)	2	1,132 (65.8%)	14
うち単独設置	348	462	536	577	601	622	647	660	691	724	727	726	729	3	732	3	733	1
広域連携	31	63	100	148	172	192	215	272	328	360	356	369	387	18	386	▲1	399	13
うち相談窓口設置	996	965	944	878	854	903	859	789	702	637	638	626	605	▲21	603	▲1	589	▲14
うち単独設置	989	959	939	869	843	893	849	783	694	635	637	626	605	▲21	603	▲2	589	▲14
広域連携	7	6	5	9	11	10	10	6	8	2	1	0	0	0	0	0	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						
(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	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。

(2) 消費生活センターの数：市区町村(政令市を除く。)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		令和4年		令和5年	
													前年差	前年差	前年差	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	853	854	1	856	2	857	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)	86 (39)	86 (39)	0	86 (39)	0	86 (39)	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)	28 (8)	26 (6)	▲2 (▲2)	26 (6)	0 (0)	26 (6)	0 (0)
市区町村(政令市を除く。)	351	462	538	579	603	624	648	661	693	725	728	727	730	3	732	2	733	1
広域連合、一部事務組合	1	3	3	4	5	5	5	10	12	11	11	12	12	0	12	0	12	0

※ 赤枠内は「令和5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		令和4年		令和5年	
													前年差	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	3,324	3,335	11	3,313	▲ 22	3,332	19
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%)	2,672 (80.4%)	2,646 (79.3%)	▲ 26	2,659 (80.3%)	13	2,662 (79.9%)	3
うち消費生活相談員 資格試験合格者※	-	-	-	-	-	-	-	-	512 (19.0%)	964 (34.6%)	1,167 (42.1%)	1,248 (46.7%)	1,324 (50.0%)	76	1,439 (54.1%)	115	1,571 (59.0%)	132
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%)	652 (19.6%)	689 (20.7%)	37	654 (19.7%)	▲ 35	670 (20.1%)	16

※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		令和4年		令和5年	
													前年差	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	5,169	5,164	▲ 5	5,166	2	5,161	▲ 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	1,389	1,356	▲ 33	1,342	▲ 14	1,362	20
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	3,780	3,808	28	3,824	16	3,799	▲ 25

※ 赤枠内は「令和5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。

(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	令和 4年	令和 5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	1,841	1,868	27
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	1,793	1,835	42
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	2,034	2,055	21
市	1,459	1,466	1,477	1,500	1,481	1,496	1,515	1,526	1,536	1,692	1,759	1,772	1,792	20
区	2,249	2,237	2,241	2,253	2,268	2,277	2,292	2,283	2,297	2,751	2,872	2,772	2,798	26
町村	1,369	1,384	1,455	1,425	1,431	1,461	1,458	1,480	1,506	1,609	1,630	1,790	1,816	26

※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1,616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5年			
		有		無
			前年差	
都道府県	47	0	0	47
政令市	20	0	0	19
市区町村等	1,729	1	0	1,728
合計	1,796	1	0	1,795

※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、上限を超えた場合には同一者を任用しないとする規定、若しくは同様の効果を持つ規定を置いている場合、又は一定の任用回数を超えた者を再度任用しない人事慣行が確認される場合をいう。

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	令和 4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	950,581	1,007,784	57,203
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	85,386	101,352	15,966
(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%	9.0%	10.1%	1.1
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	236,475	249,225	12,750
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	16,122	20,186	4,064
(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%	6.8%	8.1%	1.3
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	167,682	179,592	11,910
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	10,498	13,163	2,665
(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%	6.3%	7.3%	1.1
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	546,424	578,967	32,543
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	58,766	68,003	9,237
(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%	10.8%	11.7%	1.0

※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64%で職員や相談員が研修に参加。

	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	令和 3年度	令和 4年度	前年度 差	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	前年度 差	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	前年度 差
研修参加自治体数	47	46	47	47	47	0	20	20	20	20	20	0	1,236	1,184	1,086	1,076	1,112	36
研修不参加自治体数	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	493	545	643	653	617	▲ 36
参加自治体数の割合	100.0%	97.9%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0	71.5%	68.5%	62.8%	62.2%	64.3%	2.1%

5. 事業の実施状況

(3) 講習等（シンポジウムやセミナーを含む。）・出前講座の実施：全ての都道府県で講習等を開催。

	都道府県				政令市				市町村等			
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	前年度差	令和2年度	令和3年度	令和4年度	前年度差	令和2年度	令和3年度	令和4年度	前年度差
講習等実施自治体数	47	47	47	0	19	20	20	0	692	734	819	85
講習等未実施自治体数	0	0	0	0	1	0	0	0	1,037	995	910	▲85
出前講座実施自治体数	45	46	45	▲1	19	20	20	0	609	656	751	95
出前講座未実施自治体数	2	1	2	1	1	0	0	0	1,120	1,073	978	▲95
実施自治体の割合	100.0%	100.0%	100.0%	0.0	95.0%	100.0%	100.0%	0.0	40.0%	42.5%	47.4%	4.9
出前講座実施自治体の割合	95.7%	97.9%	95.7%	▲2.2	95.0%	100.0%	100.0%	5.0	35.2%	37.9%	43.4%	5.5

(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：消費生活協力団体、消費生活協力員は前年同。
地域サポーターは前年比減。

地域サポーター(自治体数)					消費生活協力団体(自治体数)					消費生活協力員(自治体数)				
	令和3年	令和4年	令和5年	前年度差		令和3年	令和4年	令和5年	前年度差		令和3年	令和4年	令和5年	前年度差
全体	174	176	175	▲1	全体	122	122	122	0	全体	122	144	144	0
都道府県	26	26	26	0	都道府県	2	2	1	▲1	都道府県	3	3	3	0
政令市	14	14	14	0	政令市	1	1	1	0	政令市	1	2	2	0
市区町村	134	136	135	▲1	市区町村	119	119	120	1	市区町村	118	139	139	0

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5年度現況調査 R5.4.1時点)

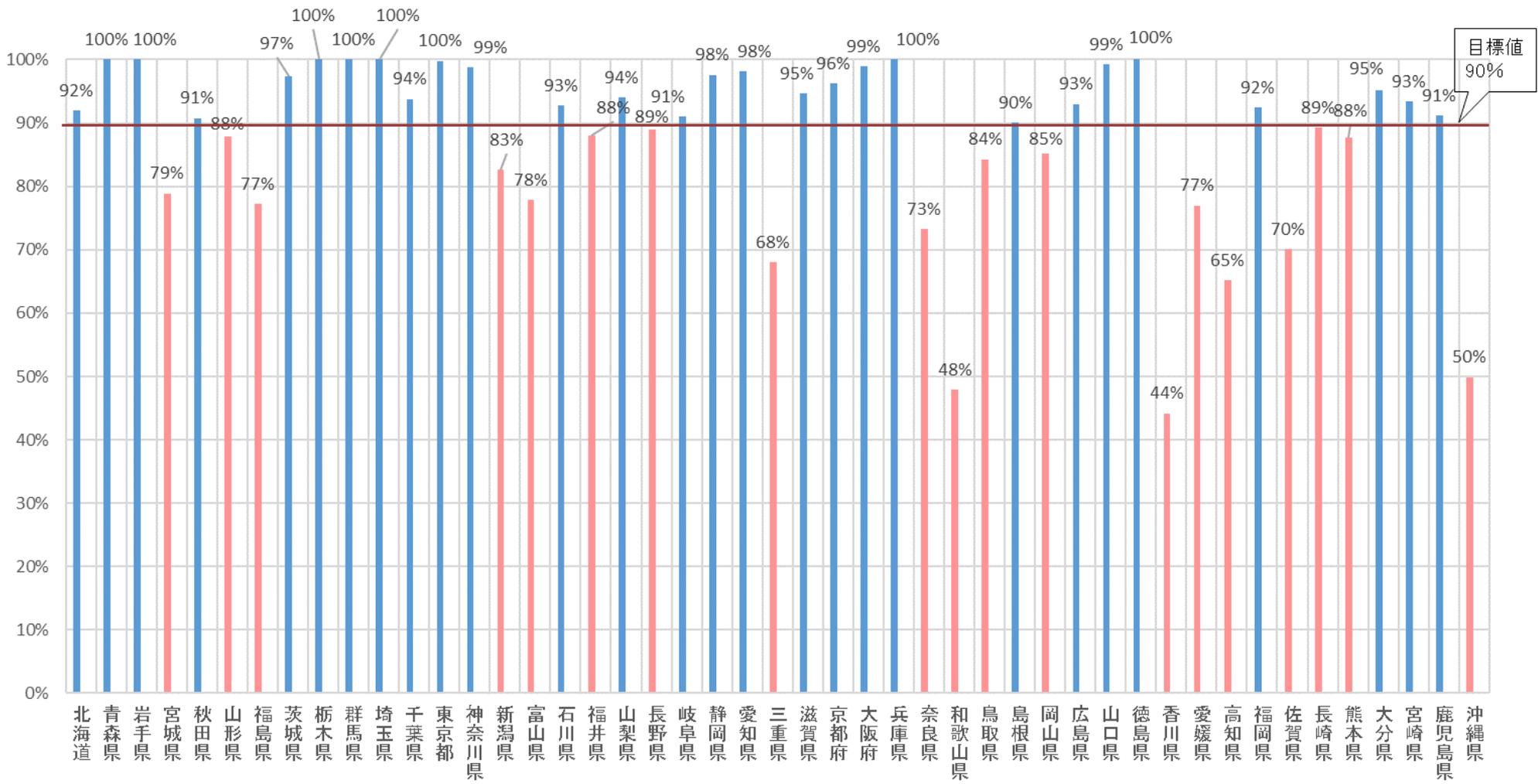
※ただし、令和6年4月末日時点までに一部更新したデータが含まれる。

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



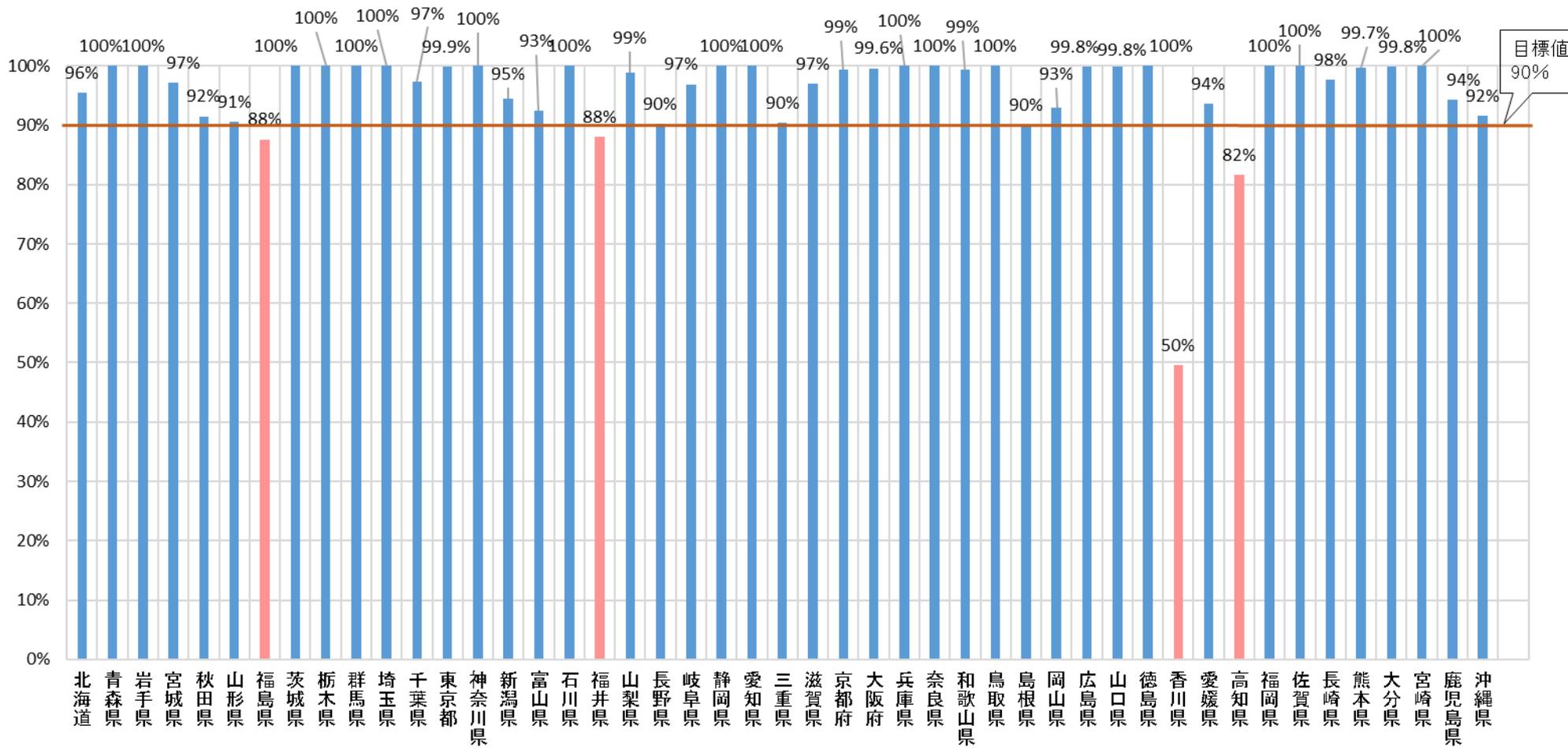
28/47都道府県で達成済み

※赤色表示は未達成都道府県

<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】

2-1 配置市区町村の都道府県内人口カバー率90%以上



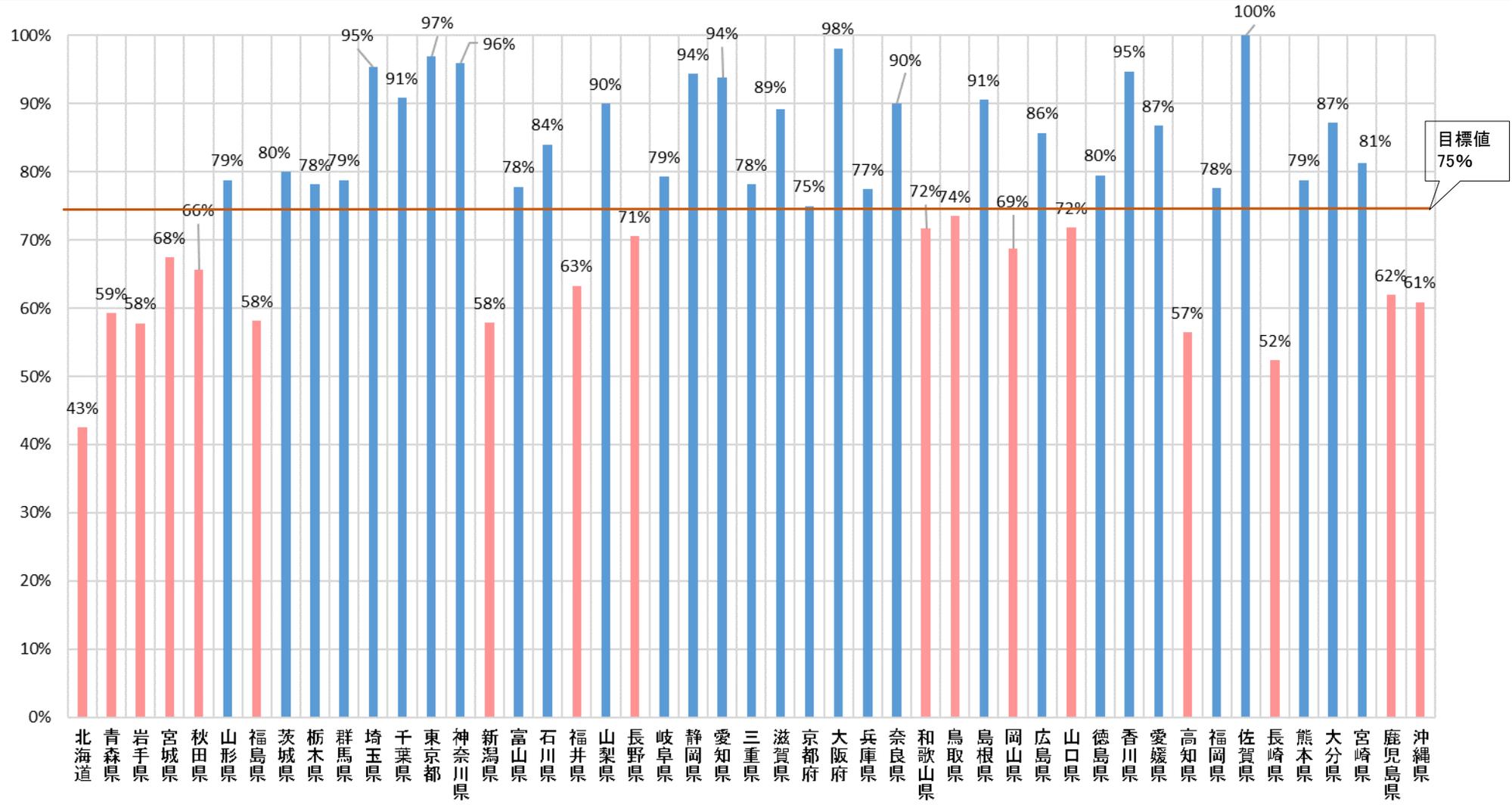
43/47都道府県で達成済み

※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】

2-2 相談員資格保有率75%以上



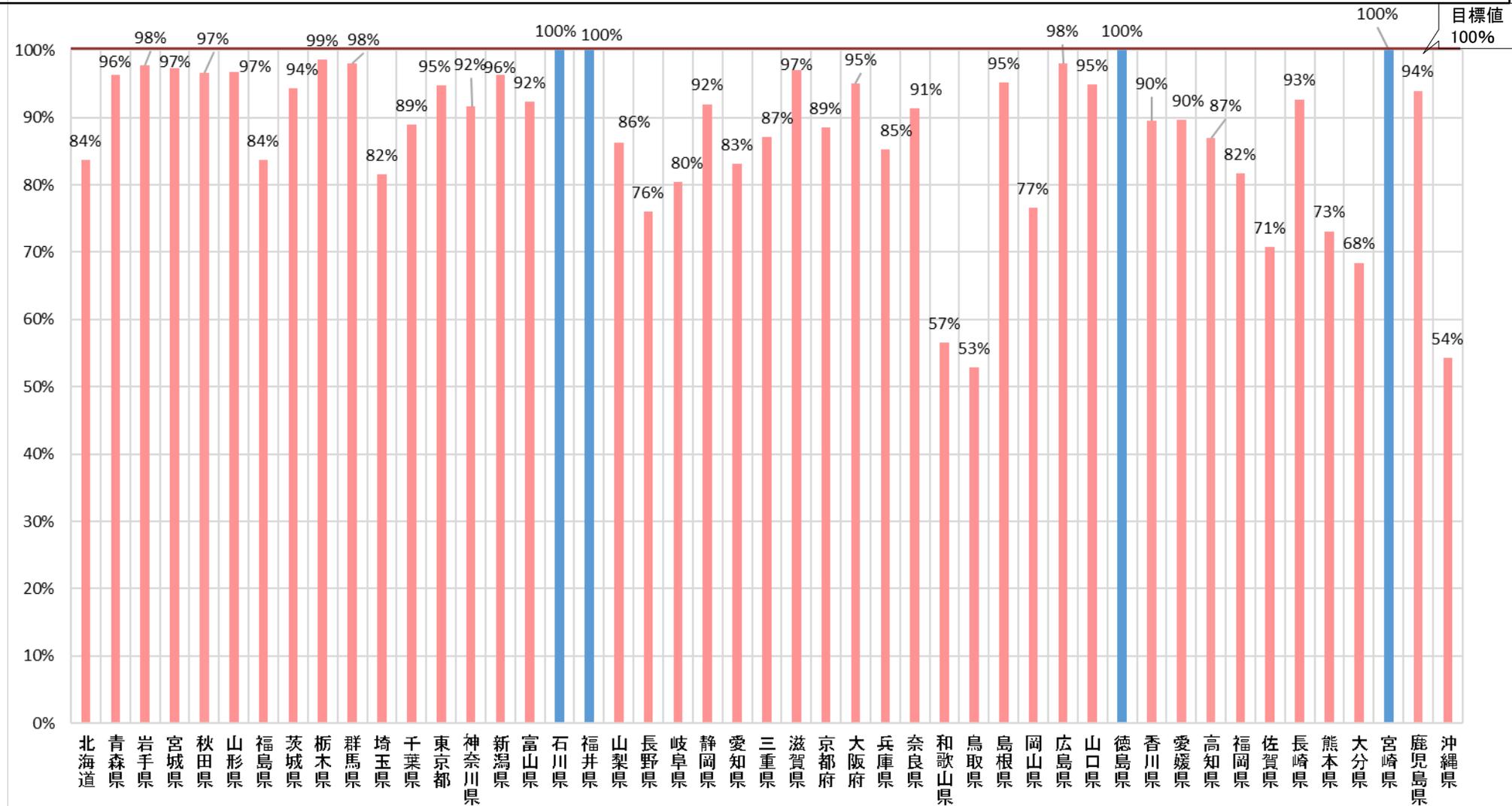
30/47都道府県で達成済み

※赤色表示は未達成都道府県

<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)



4/47都道府県で達成済み

※赤色表示は未達成都道府県

<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】

2-4 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

22/47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】

3-2 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

問1. 地方公共団体では、商品の購入やサービスの提供に伴う契約等でトラブルや被害に遭った場合に相談できる窓口を設置しています。
あなたは、このような「消費生活相談」に関する組織やサービスを知っていましたか。それぞれについて、当てはまるものを一つずつお選びください。
「消費者ホットライン188」

		該当数	名前と内容を知っていた	名前を知っていた	知らなかった
全体		5000	7.2	23.7	69.1
性別	男性	2408	7.6	22.7	69.7
	女性	2592	6.9	24.7	68.4
年代	10代	260	16.2	35.4	48.5
	20代	532	7.7	23.1	69.2
	30代	627	7.3	19.3	73.4
	40代	827	5.6	18.0	76.4
	50代	758	5.0	19.3	75.7
	60代	718	6.0	23.3	70.8
	70代以上	1278	8.1	30.4	61.4

(出典) 令和4年度第6回消費生活意識調査(2023年2月実施)

15~19歳の「消費者ホットライン188」の認知度(※)は、51.6%

若年者の消費生活センターの認知度

問1. 地方公共団体では、商品の購入やサービスの提供に伴う契約等でトラブルや被害に遭った場合に相談できる窓口を設置しています。
あなたは、このような「消費生活相談」に関する組織やサービスを知っていましたか。それぞれについて、当てはまるものを一つずつお選びください。
「消費生活センター」

		該当数	名前と内容を知っていた	名前を知っていた	知らなかった
全体		5000	25.9	49.6	24.4
性別	男性	2408	24.5	49.2	26.3
	女性	2592	27.2	50.1	22.7
年代	10代	260	18.5	43.5	38.1
	20代	532	15.0	33.8	51.1
	30代	627	17.5	45.3	37.2
	40代	827	20.1	48.9	31.1
	50代	758	24.9	53.6	21.5
	60代	718	29.4	59.5	11.1
	70代以上	1278	38.5	52.3	9.2

(出典) 令和4年度第6回消費生活意識調査(2023年2月実施)

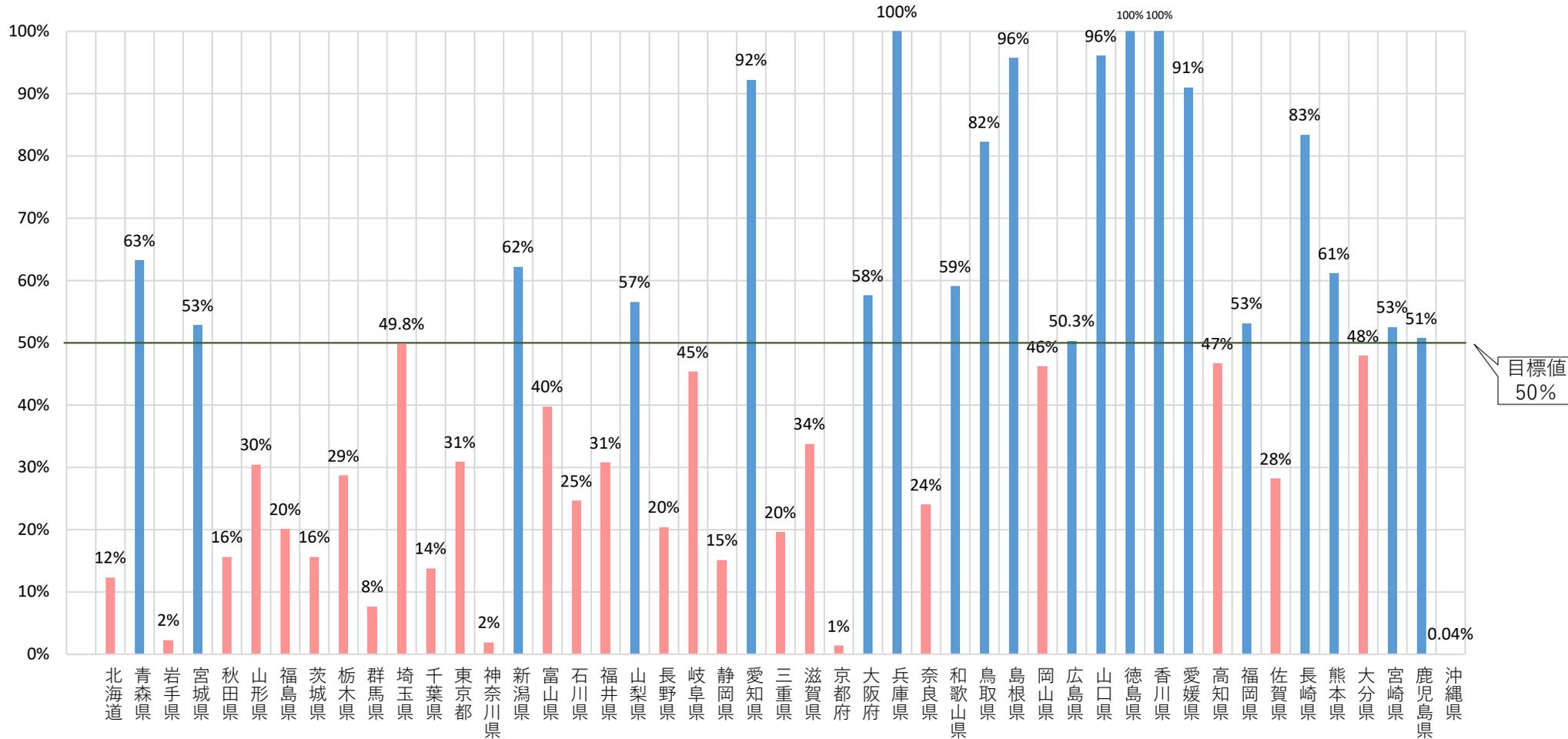
15~19歳の「消費生活センター」の認知度(※)は、62.0%

※認知度は、「名前と内容を知っていた」及び「名前を知っていた」と回答した割合の合計としている

<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



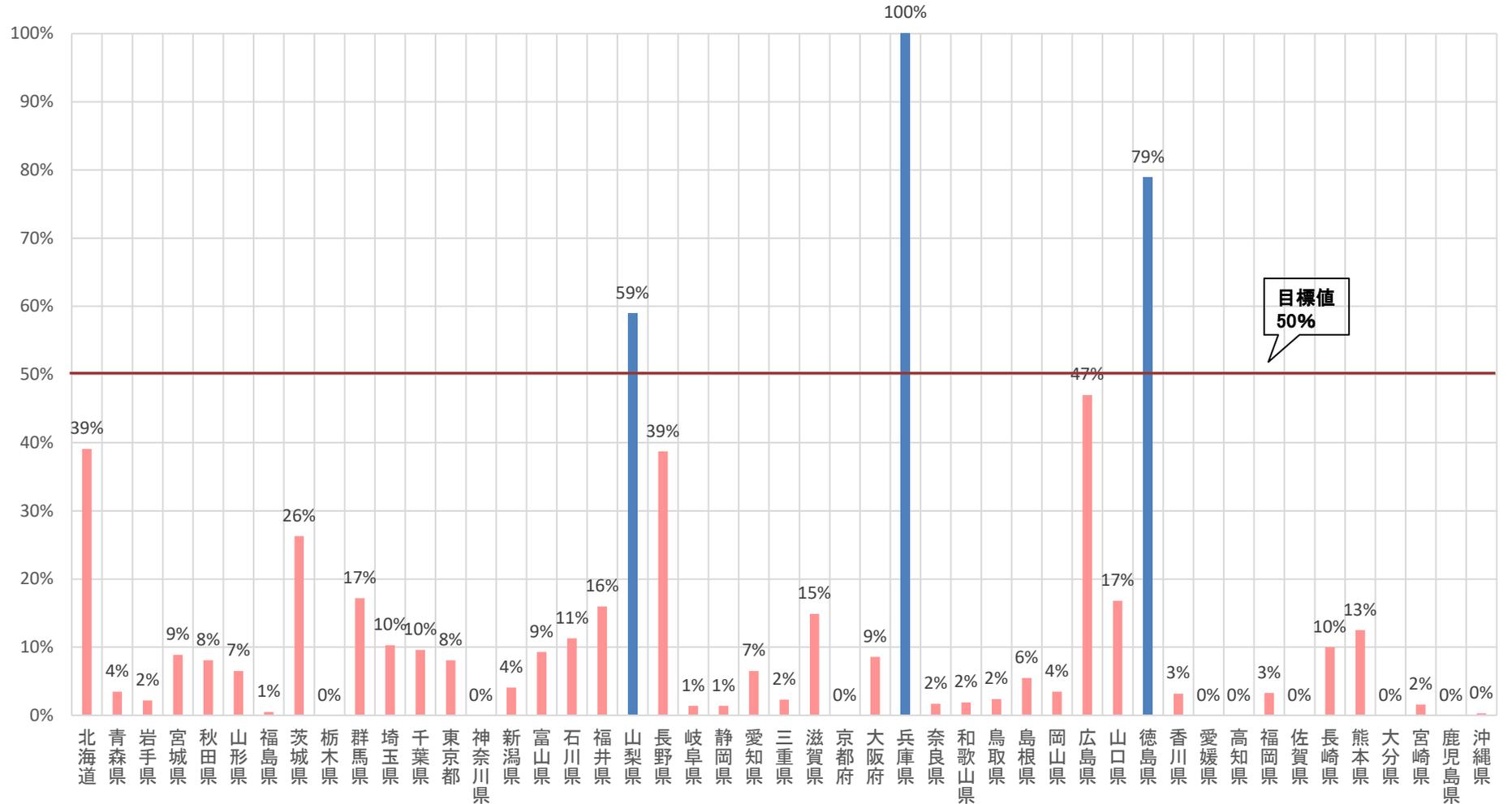
※赤色表示は未達都道府県

20/47府県で達成済み(2024年4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



3/47都道府県で達成済み

※赤色表示は未達成都道府県

<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)

地方版消費者基本計画の策定

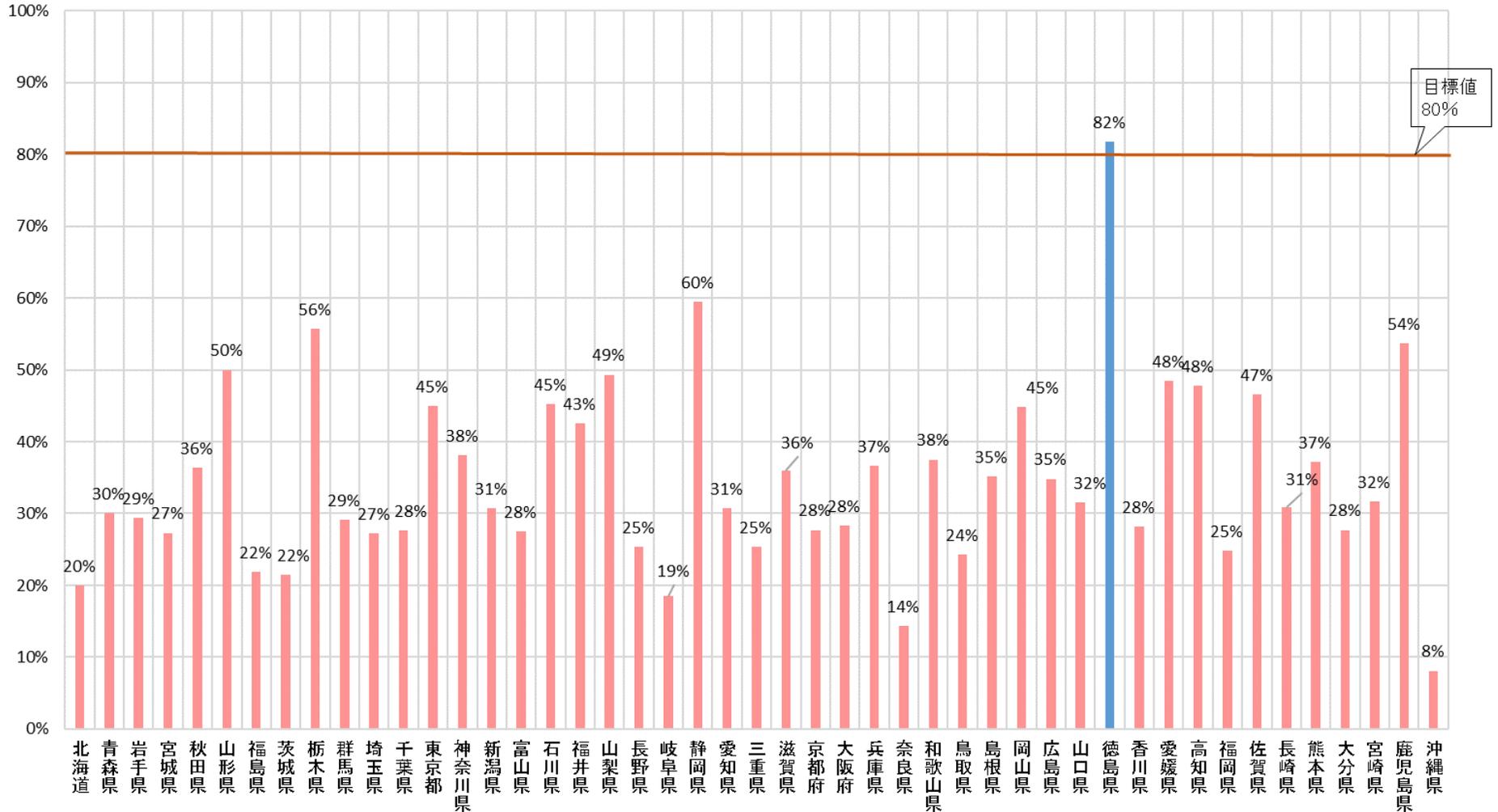
都道府県 33/47都道府県で策定済み

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



1/47都道府県で達成済み

※赤色表示は未達都道府県

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5年度補正予算・令和6年度当初予算額 114.5億円

消費生活相談のサービス向上の取組

デジタル化・自治体連携

相談員の担い手確保、力を発揮できる環境づくり

孤独・孤立対応など、見守り力の強化

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
0.9億円 (1.1億円)

【事業イメージ】

- ・孤独・孤立化する消費者対応事業
- ・デジタル技術を活用した相談業務に関する実証事業等

○全国共通の課題への対応

地方消費者行政人材育成
0.5億円 (0.6億円)

- ・消費生活相談員担い手確保事業
- ・消費生活協力員・協力団体養成事業

○消費生活相談のデジタル化、サービス向上への取組

- ・システム基盤の整備
- ・業務基盤の整備

〔消費者庁・国民生活センターによる取組及び地方公共団体の取組の支援〕

消費生活相談のデジタル化、サービス向上への取組
31.7億円 (33.7億円)
※令和5年度補正予算 50.0億円

【国民生活センター運営費交付金】

- ・国民生活センターの機能充実
- ・システム基盤の整備
相談支援システム・消費者向けFAQサイトの構築 等
- ・業務基盤の整備
デジタル研修の拡充、新たな業務フローの整備等

○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
16.5億円 (17.5億円)
※令和5年度補正予算 15.0億円

【主な事業メニュー】

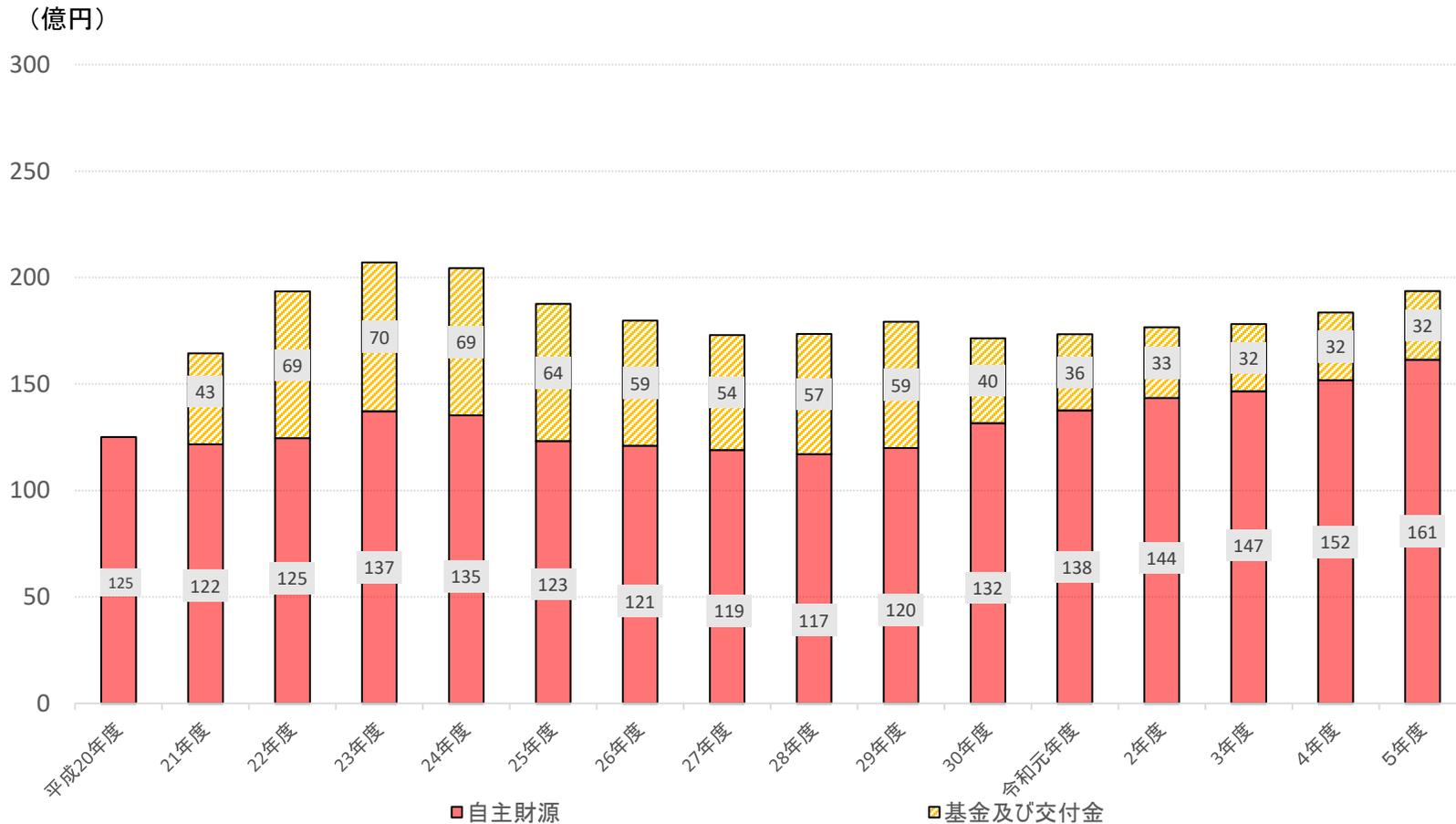
- ・新システムへの円滑な移行に向けた環境整備
- ・消費生活相談員が活躍できる環境整備
(主任消費生活相談員の配置・キャリアアップ支援等の処遇改善、メンタルケア)
- ・消費生活相談のデジタル化、自治体連携
- ・消費者志向経営、エシカル消費、食品ロス削減、見守りネットワーク等の推進 等

○自主財源に裏付けられた安定的な地方消費者行政

地方公共団体の自主財源による取組

地方消費者行政予算の推移

- 地方公共団体の自主財源は増加傾向(地方交付税措置は259億円(令和5年度))。



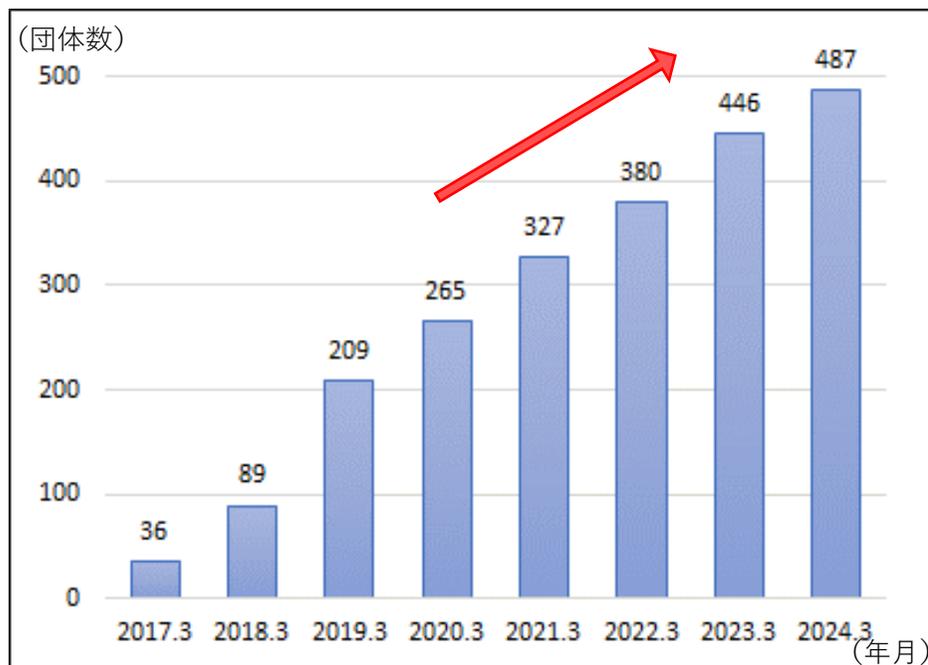
(注1) 地方交付税措置は、国から地方に交付される普通交付税(単位費用)における消費者行政経費

(注2) 基金は令和2年度で終了

消費者安全確保地域協議会設置数の推移

- 高齢者や障がい者等を見守る地域の様々な主体が消費生活上の安全に気を配り、何かあったときに消費生活センター等につなぐ体制の構築が消費者被害の防止に有効。
- 消費者安全法（2014年改正）により、地方公共団体は地域で活動する多様な主体を構成員とした消費者安全確保地域協議会を設置し、特に配慮を要する消費者の見守り等の取組を行うことができることとされ、同地域協議会を設置している地方公共団体は497団体まで増加（2024年4月末時点）。

（図表1）消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）
設置自治体数



（図表2）消費者安全確保地域協議会設置自治体の内訳
（2024年4月末）

	設置自治体数	総自治体数
全て	497	1788
うち都道府県	27	47
うち5万人以上	217	520
うち5万人未満	253	1221

（備考）地方公共団体から2024年4月末日までに消費者庁に対して設置報告のあった協議会（広域連携による設置を含む。）

1 重層的支援体制整備事業における消費者被害防止に向けた取組

重層的支援体制整備事業においては、地方公共団体における包括的な支援体制の構築に向けて、以下のような相互の日常的な連携を構築することが望ましいことから、地方公共団体の民生主管部と消費者行政担当部局が積極的に連携し、消費者被害の防止に向けて取り組むこと。

その際、重層的支援体制整備事業に消費者行政担当部局が関与し、見守りネットワークとしても一体として運用することにより、効率的・効果的かつ実効性のある取組とすること。

- 従来の支援体制では対応が難しい複雑化・複合化した事例については、多機関協働事業者や包括的相談支援事業者と情報共有し、必要に応じて連携して支援すること(見守りネットワークと一体的な運用であれば、本人同意を得ていない場合でも情報共有が可能)。
- 課題が顕在化していない状態であっても、地域住民の抱える課題の端緒となる事象等を把握した場合には、包括的相談支援事業者や多機関協働事業者に情報提供し、必要に応じて連携して支援すること。
- アウトリーチ等を通じた支援の強化が必要と思われる事例については、アウトリーチ支援事業者に情報提供し、必要に応じて連携して支援すること。
- 多機関協働事業者や包括的相談支援事業者、アウトリーチ支援事業者等においては、支援を実施する中で、消費者の安全確保に向けた支援の必要が生じた場合には、担当部局に情報提供し、必要に応じて連携して支援を行うこと。
- 民生主管部や多機関協働事業者においては、消費者被害の防止に向け、必要に応じて消費者行政担当部局に対して参画を依頼するとともに、当該部局においては積極的に協力すること。同様に、民生主管部においては、見守りネットワークへの参加を求められた場合においては、積極的に協力すること。

なお、重層的支援会議・支援会議については、その目的や内容に応じて、開催頻度や開催方法が決定されることとなるが、見守りネットワークの会合と組み合わせて開催することも可能である。

2 相互理解の促進

重層的支援体制整備事業は、消費者被害防止施策と相互に密接した関係にあり、消費者被害の防止は、財産の権利擁護という福祉の目的の一部でもある点に留意し、部局間や支援関係機関間の相互理解を深めるため、相互に日常的な連携(双方の制度を理解するための研修の実施、情報共有の機会や連絡調整担当の設定等)を確保するよう努めていただきたいこと。

都道府県については、市町村における重層的支援体制整備事業を含む地域生活課題の解決に資する支援が包括的に提供される体制の整備が適正かつ円滑に行われるよう、必要な助言、情報の提供等の援助を行う責務を有していることを踏まえ、研修の実施や支援関係機関間のネットワーク構築支援等の必要な支援を継続的に行うとともに、連携事例等に関する情報について、各都道府県域内での共有に努めていただきたいこと。

令和5年度 消費者庁先進的モデル事業 消費生活相談員資格試験対策講座

消費生活相談員 資格試験対策講座



消費生活相談員のお仕事とは？
動画はこちら！



人に寄り添い、暮らしを守る。消費生活相談員を目指してみませんか。
消費生活相談員は全国の自治体に設置されている消費生活センター等で、消費者トラブルの解決や被害防止の業務に従事しています。
消費者庁HPIに、消費生活相談員について紹介した動画がございますのでご覧ください。

申込開始

令和5年6月22日（木）12:00～
（定員に達した時点で受付終了）

受講期間

令和5年7月3日（月）～ 12月17日（日）

受講方法

eラーニング
・PC、スマホ、タブレットから受講できます
・オンデマンド配信（合計約35時間）

受講料

無料 ※通信料、テキスト印刷費、試験受験料は自己負担

定員

1,200名（先着順）

対象者

新たに消費生活相談員資格の取得を目指される方は
どなたでも受講できます。
（既に消費生活相談員資格（国家資格）をお持ちの方はご遠慮ください。）

申込方法

下記URLまたは右の二次元コードからお申込みください。



<https://2023soudanin.movabletype.io/a.html>



※お申込者には、申込完了の自動返信メールが届きます。（受講決定通知はメールで別途お送りします。）
※本講座は消費生活相談員試験の合格や消費生活センター等への就職を約束するものではありません。
※本講座は国の事業であり、受講者には本講座及び消費生活相談員試験の受験状況等に関するアンケートに御協力頂きます。
※Google Chrome、Firefox、Safari、Microsoft Edgeが使用できるPCデバイス等で受講可能です。

この事業は、消費者庁より委託を受けた株式会社NTTデータ経営研究所が実施します。
講座の企画は、一般財団法人日本消費者協会が行います。

詳細は裏面へ

令和5年度 消費者庁先進的モデル事業
消費生活相談員養成講座

消費生活相談員 養成講座

「消費生活コンサルタント」
「消費生活相談員」
資格取得に
チャレンジ！



消費生活相談員のお仕事とは？
動画はこちら！



人に寄り添い、暮らしを守る。消費生活相談員を目指してみませんか。
消費生活相談員は全国の自治体に設置されている消費生活センター等で、消費者トラブルの解決や被害防止の業務に従事しています。本講座では、消費生活相談に必要な基礎知識と実務を学びます。「消費生活相談員」の資格試験対策と合わせて、「消費生活コンサルタント」の資格取得にチャレンジもできます。

申込期間

令和5年6月1日（木）12時～6月20日（火）

講座形式

プログラムABC のすべての講座を受講いただけます。（詳細裏面）

●プログラムA： eラーニング講座を通じて、相談員に必要な知識を習得。

・PC、スマホ、タブレットから受講できます。・オンデマンド配信

●プログラムB： オンライン講座・対面講座を通じて、発展的な知識を習得。

・対面講座は、最寄りのいずれかの開催地に出向いて参加いただけます。

9/30開催：埼玉県・広島県 10/1開催：石川県・滋賀県・島根県

10/7開催：秋田県・千葉県・沖縄県 10/8開催：北海道・群馬県

●プログラムC： オンライン講座を通じて、実践力を育成。

※オンライン講座は、PCからの受講を推奨（推奨環境は裏面に記載）

受講料

無料

定員

400名

※通信料、対面講座会場への交通費、テキスト印刷費、参考図書代（2,750円）は自己負担

対象者

現在消費生活相談員として勤務していない方で、
上記の対面講座開催地及びその近隣県にお住まいの方

申込方法

下記URLまたは二次元コードからお申込みください。



<https://2023soudanin.movabletype.io/abc.html>



※申込受付後、受講可否を別途ご連絡します。
※本講座は消費生活相談員試験の合格や消費生活センター等への就職を約束するものではありません。
※本講座は国の事業であり、受講者には本講座及び消費生活相談員試験の受験状況等に関するアンケートにご協力いただきます。
※本講座の受講生は、所定の要件（出席数やレポート・試験）を満たすと「消費生活コンサルタント」（一般財団法人日本消費者協会認定（通常、有料の講座で取得））資格が付与されます。
※消費生活アドバイザー試験、消費生活専門相談員試験のいずれかに合格すると、「消費生活相談員」の国家資格が付与されます（受験料は自己負担です）。
※消費生活相談員資格試験対策講座（プログラムA相当）は、6月22日より申込開始予定です（先着順）。

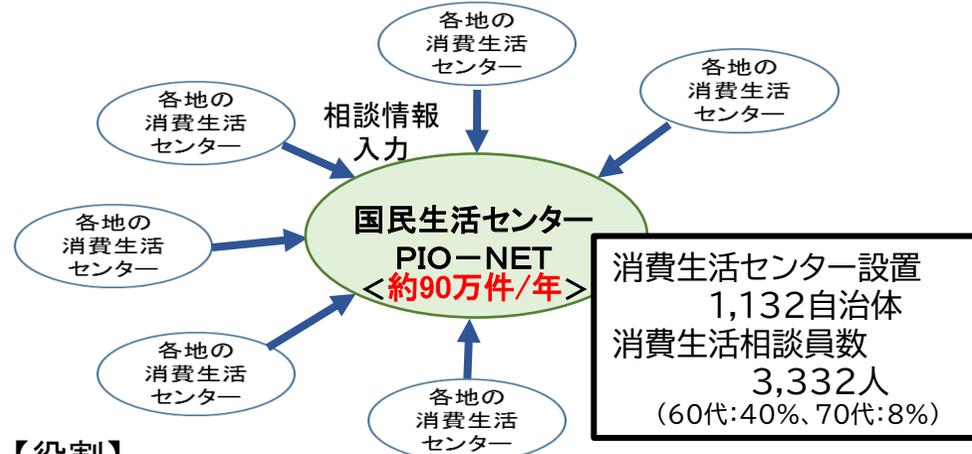
この事業は、消費者庁より委託を受けた株式会社NTTデータ経営研究所が実施します。
講座の企画は、一般財団法人日本消費者協会が行います。

詳細は裏面へ

消費生活相談のデジタル化について

PIO-NETの概要

全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談情報を収集
(相談は主に電話にて受付)



【役割】

- ①相談現場における助言・あっせん
- ②消費者への迅速な注意喚起
- ③法執行の端緒
- ④立法政策の根拠(立法事実)



消費者ホットライン188

現状



消費者

- ・平日の昼間に電話する時間がない
- ・スマホで解決策を調べたい



相談員

- ・相談情報の入力に時間がかかる
- ・テレワークに対応できない

検討の方向性

多様な相談者のニーズに対応

(FAQ・ウェブサイト充実、オンライン相談など)

相談員の負担軽減、業務の高度化

(相談支援システム、音声入力機能、テレワーク対応など)

AIなどによる相談データの分析強化・有効活用

消費生活相談のサービス向上への取組

<スケジュール>

2021・22年度

- ・消費生活相談DXの方向性検討
(アドバイザー・ボードでの検討)
- ・アクションプラン2022
- ・新システムの試作版の試行

2023・24年度

- ・アクションプラン2023
- ・新システム基盤の整備
- ・業務基盤の整備

2025年度

- ・新システム業務研修

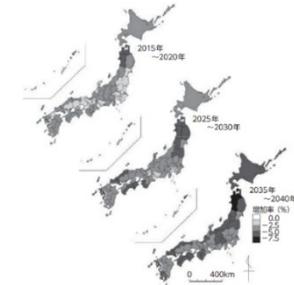
2026年度

⇒10月に新システムに切替
(現行システムは9月に終了)

3.1 多面的な分析からのDXの方向性 2040年の未来像

人口、社会保障、地方行政

「消費生活相談デジタル・トランスフォーメーションアクションプラン2022・2023」より



- 人口規模が小さい地方公共団体ほど人口減少率が高くなり、4割が単身世帯となる可能性がある。
- 地方で先行して更なる高齢化が進み、大都市圏でも当面、**高齢者人口数が大きく増加**する。
- 社会保障の担い手が減少し、社会保障の維持や財政健全化に対し影響が及ぶ。
- 地方行政では、**更に少ない職員での行政運営が必要になる**可能性がある。
- 社会保障に係る経費や老朽化した公共施設等の更新に要する費用の増大が想定される。

「平成27年版 厚生労働白書」、「自治体戦略2040構想研究会第8回事務局資料」、
「日本の世帯数の将来推計（全国推計）」（2018（平成30）年推計）（国立社会保障・人口問題研究所）よりPTが作成

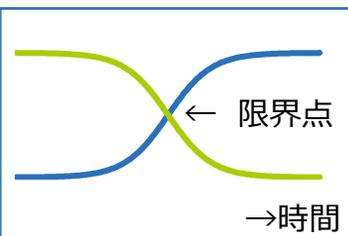
社会、技術、国際



- 人間らしさを再考し、多様性を認め共生する社会が**目指される**。
- **リアルとバーチャルの調和が進んだ社会**が**目指される**。
- **人間機能の維持とデジタルアシスタントとの融合**による「個性」が拡張した社会が**目指される**。
- カスタマイズと全体最適化が共存し、人間らしく生き続けられる社会が**目指される**。
- 新型コロナウイルスの感染拡大により、人の移動も停滞する中で、**国境を越えた交流による付加価値の追求は、デジタル分野に重心を移動**していくことが**想定される**。

「令和2年度版科学技術白書」、「通商白書2020」よりPT作成

消費生活相談



- 社会経済が一層高度化・複雑化、デジタル化し、既存の概念を超えた商品・サービスが増加する可能性がある。
- グローバル化が進み、国境を越えた消費が増加する可能性がある。
- 高齢化が更に進み、また消費者自身による解決が難しい問題が増加し、相談需要が高まる可能性がある。
- 消費生活相談業務に投入する人・もの・金が一層限られるおそれがある。

➡ **行政需要に対して、提供できる行政サービスが追い付かなくなるおそれ**

消費生活相談のデジタル化の取組状況

「消費生活相談デジタル・トランスフォーメーションアクションプラン2022・2023」より

DX後のサービス・業務イメージ

<p>現状</p>	<p>消費者向けFAQ（自己解決支援）</p> <p>解決方法をWebで調べても見つからない。 消費者庁、国民生活センター、各自治体のホームページに注意喚起があるが、どれを見ればよいかわからない</p>
<p>DX後</p>	<p>ポータルサイトにFAQを掲載し、消費者の自己解決を支援。 2023年4月より、先行的な実証実験として、「消費者トラブルFAQサイト」を国民生活センターにて開設</p> <p>困ったときはこのサイトを見よう！</p>

<p>現状</p>	<p>ナレッジ（相談員向けFAQ）の整備</p> <p>相談処理の情報収集にあたり、紙のマニュアルや研修資料、PIO-NET等から必要な情報を自分で探し出す必要がある</p>
<p>DX後</p>	<p>相談の大まかな内容を入力すると、ナレッジ（相談員向けFAQ）が自動で表示。 相談員の負担が軽減され、相談対応の質が向上</p> <p>Q.迷惑メールを止める方法がありますか？</p> <p>A.迷惑メールへの一般的な対処方法は…</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 差出人アドレスを… ② キャリアやプロバイダの… ……………

※2021・22年度のプロトタイプ（新システムお試し版）等を踏まえたイメージ

2. 多面的な分析からのDXの方向性 将来像からの再構築が必要

現状分析

「消費生活相談デジタル・トランスフォーメーションアクションプラン2022・2023」より

- 消費者トラブルとは関係のない相談が寄せられる
- 相談対応に参考となる資料がバラバラで探しにくい
- あらゆる相談に対応しなければならず、自己研鑽が欠かせない
- 相談情報の入力負担が大きい
- 専用端末がインターネットに接続できない
- 専用端末、固定電話でしか相談対応できないので職場に行かないといけない
- 相談情報の入力に、きめ細かいルールがあり、負担感がある

- 相談員の担い手、成り手がおらず、困っている
- 相談員が入力した相談情報を確認し、決裁するのが大変
- 個人情報の取扱いを慎重にしないとイケない
- 予算を確保しないとイケない
- 併任・兼務で、職員の体制が不十分などところもある



- 相談で、どのようなサービスが受けられるのか、わかりにくい
- 相談受付時間中に相談する時間が確保できない
- 特に都市部は電話がつながりにくい
- メール、SNSなどのデジタルチャネルに対応していない
- 解決方法をwebで調べたが見つからない

- 消費生活センターごとに業務方法にばらつきがあり、全ての要望を聞くのは難しい
- 消費者庁や報道機関などから正確なデータの提供を求められる
- 入力された相談情報のデータ補正に負担感がある
- データ利活用などの教育・訓練に時間を割けない

- 相談の最近の傾向を迅速に把握できない
- 政策の裏付けとなる相談情報の正確なデータがほしい
- 法執行の裏付けとなる相談内容の詳細な情報がほしい
- 検索・集計がわかりにくく、使いこなせない
- 検索・集計の習熟機会が乏しい

関係者ごとに視点の異なる課題が記載できないほど存在し、複雑に絡み合っている

DXを進めるに当たって

- ✓ 機械でもできることは機械にやってもらい、人の業務の負担軽減や高度化（人がやるべきことにより注力）を図る
- ✓ 現状を前提としてスタートせず、将来像から現実に照らしてサービス・業務を再構築する

DX後のサービス全体俯瞰図

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

