



2023年度 都道府県消費者行政調査 報告

一般社団法人 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：菅原・大出

「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】 47団体 (2024年4月現在)

地域単位の消費者連絡組織 25 全国的消費者団体 14 消費者問題に関わる非営利組織 8

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 都道府県行政調査

- 2018年度から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。

【2023年度の設問】

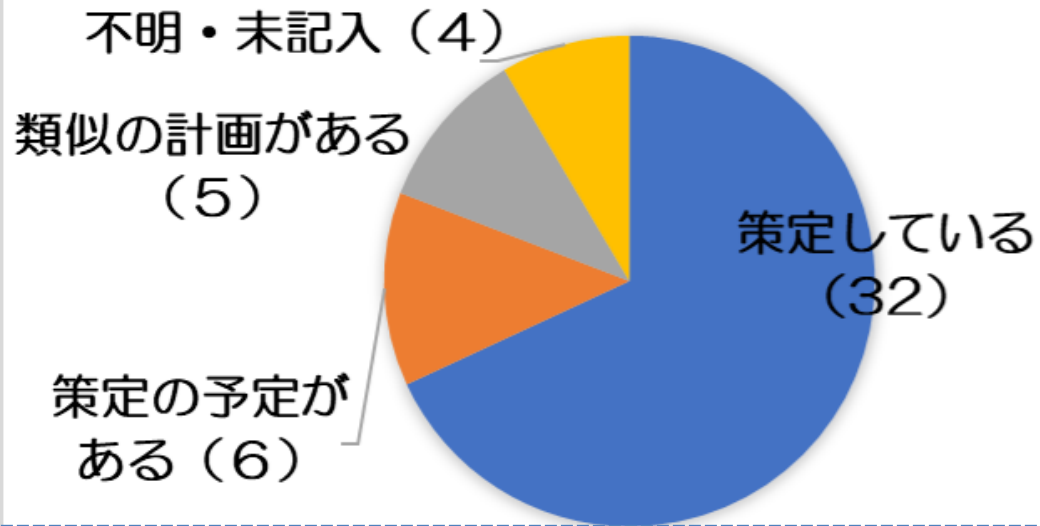
1. 地方版消費者基本計画について
2. 「地域サポーター」について
3. 消費生活相談員について
4. 消費者教育について
5. 消費生活相談のDX化について
6. 地方消費者行政強化交付金の活用について
7. 国（消費者庁）への要望について

- 2024年2月21日提出 『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

1. 地方版消費者基本計画について

消費者基本計画の策定状況について



■課題

情勢変化への対応（8県）

適切な指標設定・評価（6県）

その他（13県）・・・住民になじみがない / 人的・時間的余裕がない / 未達成の取組が進展しない / 他部署との連携 / 計画策定が自己目的化する可能性 / 国の基本計画との策定期限のズレ ほか

策定して良かったこと

指標等で効果把握・評価ができる

14

施策の方向性が明確になる・共有化できる

12

庁内・区市町村・関係団体との連携が進む

7

審議会・専門家の意見を反映できる

5

計画的に実施できる

5

施策実施の公的根拠となる

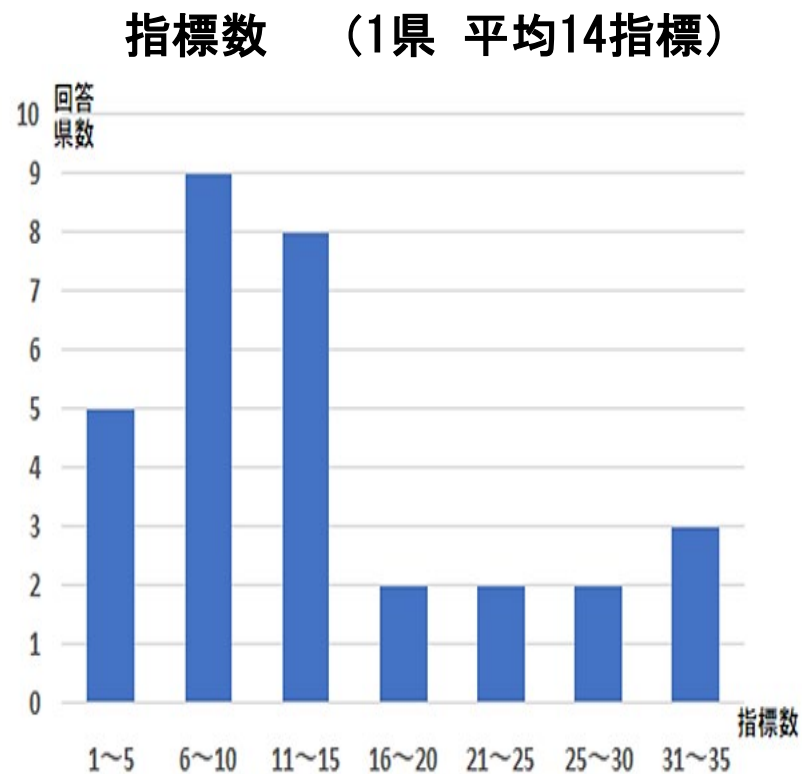
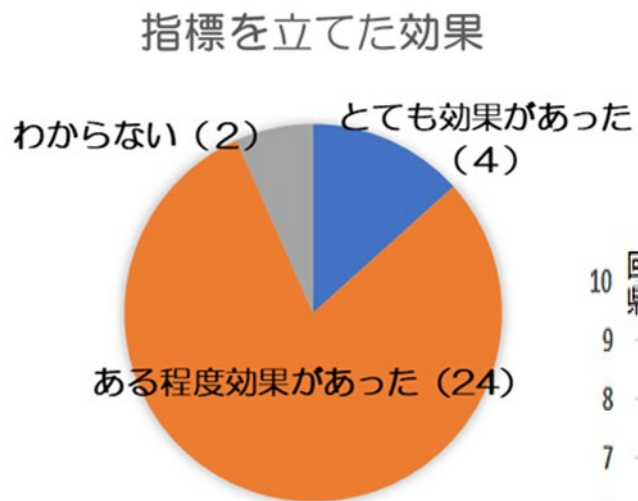
2

その他

2

1. 地方版消費者基本計画について

30 県が指標（数値目標・KPI）を立てている



分野	設定県数	指標数
①消費者被害防止	29	52
②消費者教育・啓発	27	81
③消費生活相談	25	84
④エシカル消費・教育	19	39
⑤事業者対応	18	32
⑥食関連	15	47
⑦行政からの情報発信	15	21
⑧消費者支援・意見交換	10	18
⑨行政職員研修・連携	9	10
⑩環境一般	6	13
⑪物価	3	7
⑫全般	2	2
⑬その他	7	19
合計	30	425

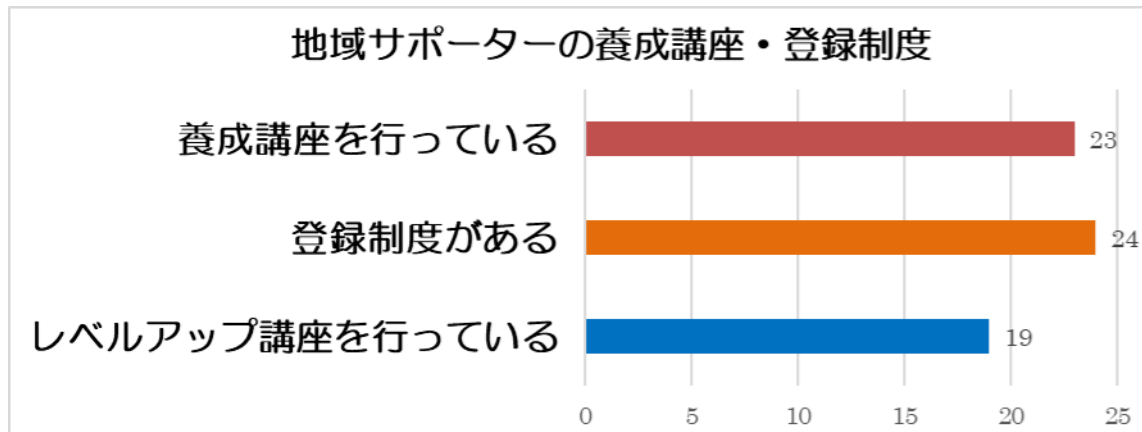
地方消費者行政の充実・強化のための意見

1. 国は、計画的な消費者施策の実施のため、
「地方版消費者基本計画」が策定されるように、
未策定の県と政令市に働きかけてください
加えて、計画の中に指標（数値目標・KPI）を
設定している事例についても
情報提供してください

2. 地域サポーターについて

サポーター、リーダー、協力員、見守り隊など、地域や教育現場等での消費者教育、広報、啓発、見守りなどに関わっていただくことを目的として、自治体が養成・登録等を行っている消費者のこと

■一般消費者対象

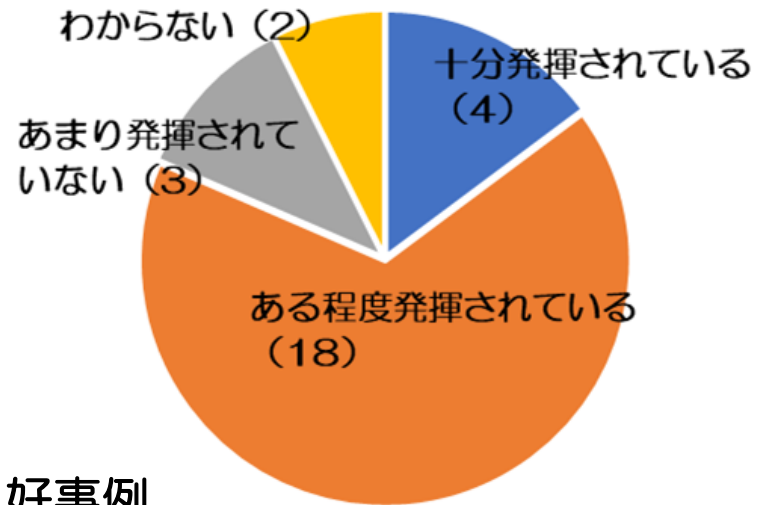


28 県が何等かの地域サポーター制度を持ち、見守り、情報の周知、消費者教育の講師などの役割を消費者が担っている

地域サポーターの役割（一般消費者）	県数
啓発資料の配布などの啓発活動	20
消費者トラブルの相談を受けた際に相談窓口につなぐ	14
消費生活関連のイベントへの協力	12
未然防止・早期発見のための見守り	9
消費者教育・出前講座の講師	9
地域サポーターの役割（大学生など若者対象）	県数
県が行う啓発活動への協力	7
消費者教育の企画・実施（大学生・若年者対象のものを含む）	5
啓発資料の配布、情報の周知	4
研修会・交流会への参加	2

2. 地域サポーターについて

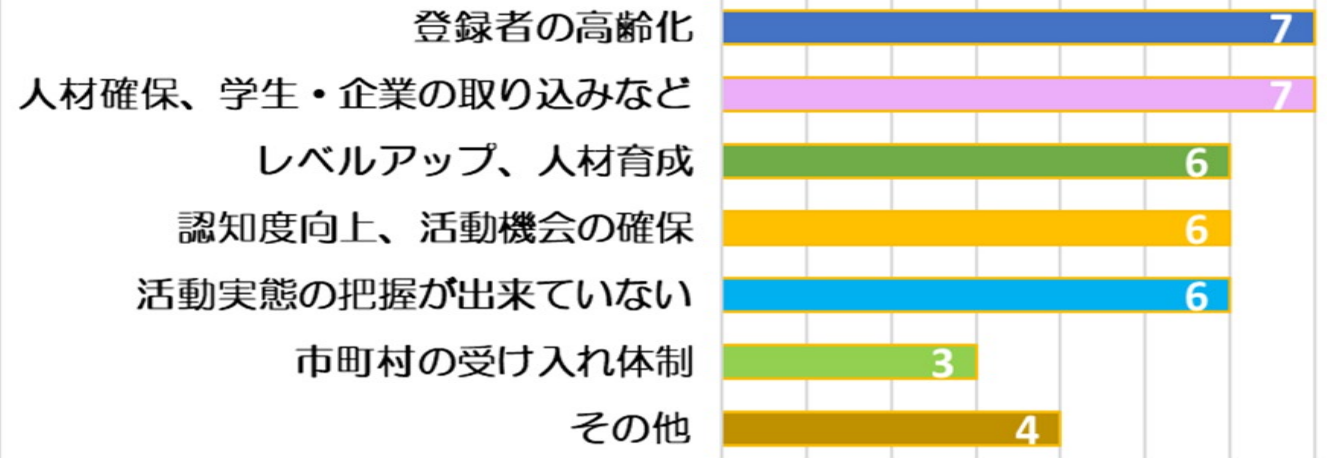
役割発揮の程度



■ 好事例

- 一般の方から消費生活に関わる相談をされ、消費生活センターを紹介した。
- 自主的に居住地域の集会等において悪質商法などの消費者トラブル情報や被害防止策について情報提供・啓発する講義を実施した。
- 県実施の出前講座において、寸劇などを用いて消費者トラブルについて分かりやすく啓発を行った。
- 市主催の消費生活展での啓発活動の実施。
- 市主催の消費者被害防止街頭キャンペーンへの協力。
- 年金支給日に被害防止啓発活動。
- パンフレットなどを配付。 など

課題（26県による回答）

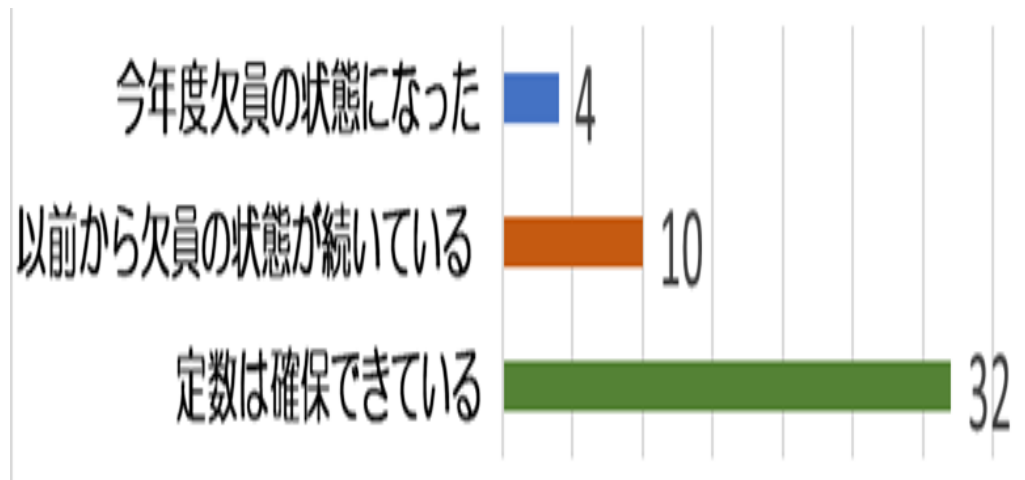


地方消費者行政の充実・強化のための意見

6. 国は、地域での見守りや消費者教育の周知のためにも地域サポーター制度の設置と活用を促進してください
また、自治体の消費者行政担当職員の役割を再確認し、人事政策の中に消費者行政担当のフルタイム職員の人材確保を位置づけ、見守り活動などの運営や関係団体との連携を強化してください

3. 消費生活相談員について

39県で直接雇用（全て会計年度任用職員）



公募によらない再任用について

	連続の回数制限	
あり (35県)	2回	15県
	4回	13県
	9回	1県
	未回答	6県
なし(3県)		

県内の区市町村の状況

増加した区市町村がある	14県
減少した区市町村がある	17県
変わらない	26県
把握していない	20県

■採用にあたっての課題

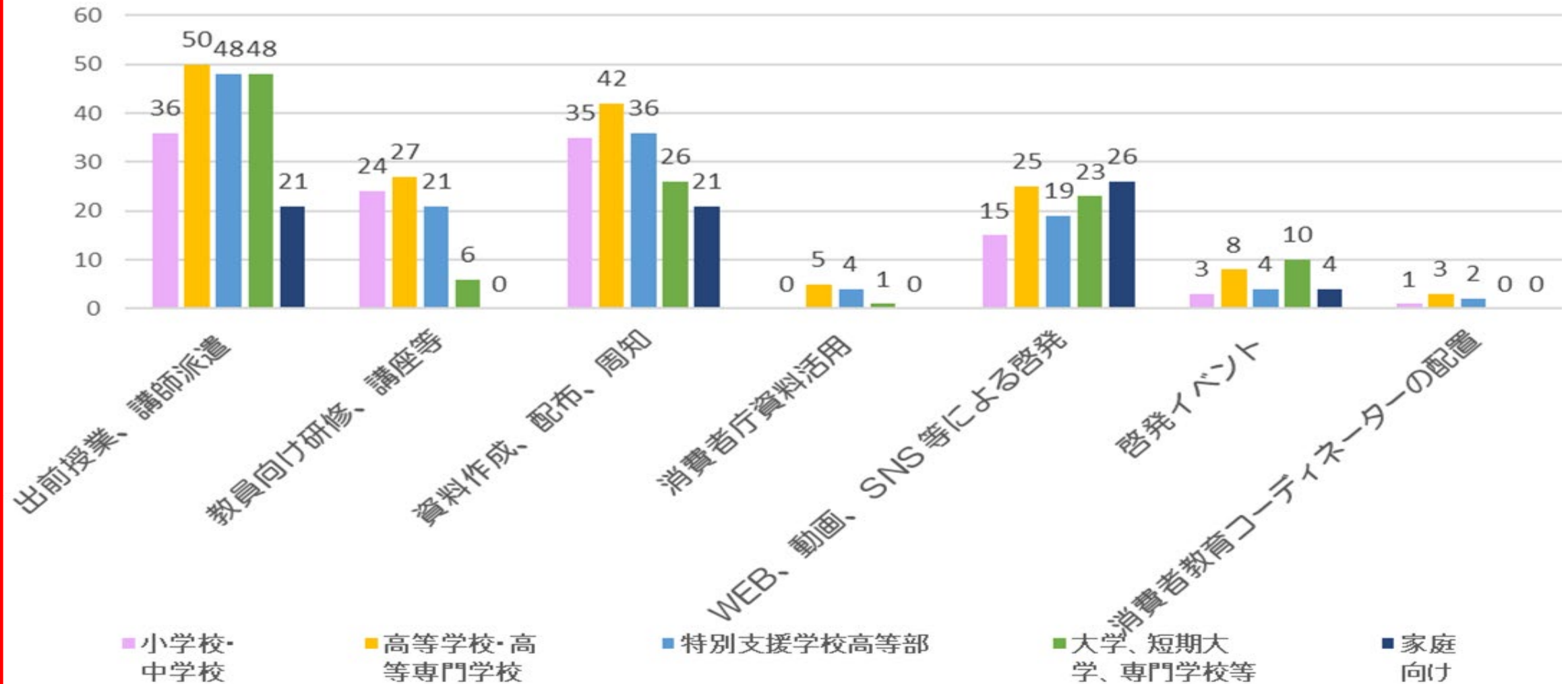
- ・採用可能な人数が少ない上、若手の有資格者はさらに少ない。
- ・相談員の募集をしても応募がない。合格通知後に採用を辞退されてしまう。相談員の高齢化。
- ・相談員の処遇を改善していくことや、相談員の仕事の魅力、やりがいなどをどう発信していくかが課題。
- ・報酬等に関する事項。勤務日、勤務時間に関する事項。
- ・予算不足。県内における有資格者の状況が把握できていない。

課題	県数
担い手確保（資格保有者の確保の困難さ）	32（11）
消費生活相談の高齢化	12
消費生活相談の処遇	9
予算の確保	4

地方消費者行政の充実・強化のための意見

3. 消費生活相談員の人材確保、
処遇改善は喫緊の課題であり、
国は人件費に関する財政支援の継続と、
働き方も含む抜本的な消費生活相談員の
採用政策をとりまとめてください

4. 消費者教育について



4. 消費者教育について

消費者教育コーディネーターは46県で設置
設置状況

人数	1人	2人	3人	4人	5人	7人	8人	12人	14人	35人	記載なし
県数	28	6	2	2	1	1	2	1	1	1	1

登録されている方（選択肢）	県数
消費者行政担当職員	24
元教師	9
消費生活相談員	6
消費者団体・NPO 関係者	4
元消費者行政担当職員	1
元消費生活相談員	1
元企業人	1
社会教育主事	0
その他（会計年度任期職員、現職教員、外部委託、教師、元民間会社社員）	5

実際行われている取り組み（選択肢）	県数
小中高等学校における消費者教育実施のための情報発信、講師の調整等	41
大学等における消費者教育実施のための情報発信、講師の調整等	32
行政、教育機関、消費者団体、企業、その他関係団体間での消費者教育に関わる情報交換・共有	31
地域や企業において消費者教育を実施するための情報提供、講師の調整等	28
講師活動	27
県内の消費者教育のニーズの把握	22
県の消費者教育に関わる方針・施策の立案・検討	18
県内の消費者教育の担い手の把握や育成	17
その他（地域の見守りネットワーク設置等未然防止の方策についての働きかけ等、食品ロス削減の普及啓発事業、教材製作、消費者教育教材の開発及び活用促進、消費者教育教材、啓発資材の作成）	5

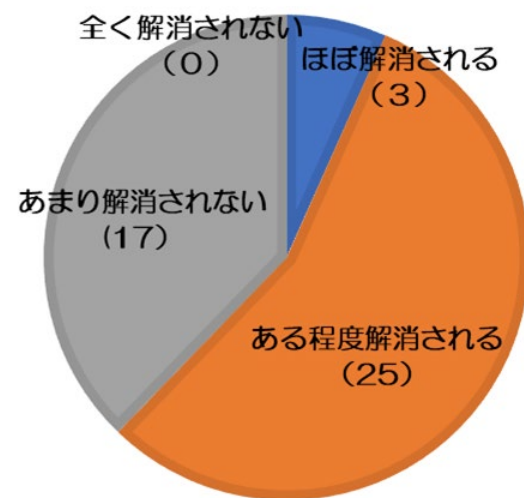
役割として期待していること	県数
教育委員会との連携、消費者教育普及啓発・調整、講座等	35
人材確保、育成	9
情報発信、情報交換、共有	7
消費者教育に関わる方針・施策の立案・検討	5
消費者教育・啓発用教材作成	5
教職員向け研修等	2
消費者教育推進協議会、消費者教育推進計画の策定支援	1
その他	1

地方消費者行政の充実・強化のための意見

5. 若年層の消費者被害の未然防止のためにも、国、自治体とともに早期からの消費者教育を実践してください
国は、効果的な消費者教育のために消費者教育コーディネーターの複数配置のための予算措置に取り組んでください

5. 消費生活相談のDX化について

期待される効果が得られるとすれば、消費生活相談が抱える問題は解消されるか？



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2023より（2023年7月消費者庁・国民生活センター）

7. DX後に期待される効果

DXに際しての主な検討のポイント

FAQ、ウェブサイトの充実など、相談に至る前の消費者自らの解決支援を強化

電話や対面の相談に加え、メール、ウェブフォーム、SNSの活用など、消費者のニーズや属性、相談内容に合わせ、手法を組み合わせる等、相談手法を多様化

電話相談時の音声テキスト化、ナレッジの整備やデータ検索の使い勝手の改善、相談履歴やマニュアル類の画面自動表示など、相談業務を支援するシステムを導入
あわせて、業務プロセスの効率化、システムへの入力項目の削減・入力サポート等、業務を効率化

新たなデータ分析手法による事案の早期発見、FAQ・ナレッジの作成補助、他行政機関への情報提供など、データ活用機能を強化

PIO-NETの専用回線、専用端末、独自開発等の自前主義から、インターネットと市販のクラウドサービスを活用するシステムへの移行

自治体間の協力体制の深化、相談員のキャリアアップ支援など人材を活かす環境づくり

期待される主な効果

消費者（相談者）にとっては、トラブル解決のための選択肢が広がり、情報や相談窓口へのアクセスが改善することで、不満の解消につながり、利便性が高まる。

相談現場では、消費者自らの解決の促進により相談対応の業務が軽減される。

相談員が対応に集中し十分に能力を発揮できる環境を提供し、相談業務の負担の軽減や対応の質を向上する。

場所に捉われない、多様な働き方ができる環境が醸成される。自治体間をまたいだ協力も可能でBCP対策にも寄与する。

人が行うべき業務へ集中することができる。これまで電話がつながらなかった相談者から相談を受け付けられ、デジタルが得意でない相談者や、より助けが必要な相談者に対し、手厚い対応ができるようになるほか、消費者教育の推進や見守りの強化にもつながる。

政策推進や分析の現場では、分析機能の充実や幅広いデータの利活用の促進により、消費者への迅速な注意喚起、法執行、制度改正等を通じた、被害の未然防止、再発防止機能が強化される。

担い手確保、小規模自治体地域でのサービスの維持

5. 消費生活相談のDX化について

感想・意見（テーマ分類）	県数
不明点が多く、具体案を示してほしい	11
財政支援	10
消費生活相談員の体制	8
スケジュールに関して	7
国の支援	5
体制の懸念	2
相談者対応	2
その他（自治体の意見を聞く機会がない、広域連携の懸念、相談の振り分け）	3

■感想・意見

- 計画が抽象的。現状では自治体は動きようがない。より迅速に具体案を示してほしい。
- どのように進めていくのか。今後の取り組みの見通しが立たない。
- DX化のような大きな変革を自治体に求めるのであれば、担い手確保のような課題解消も含め国による財政支援は必須。
- 相談員の処遇改善など財政的負担を軽減する方策がなければ円滑に移行できない。
- 具体的な内容とスケジュールを示してほしい。
- 国が積極的に関与し、リーダーシップをとってほしい。
- 自治体間の協力体制の構築においては、自治体の意見を聞きながら十分な検討をお願いしたい。
- 高齢者からの相談件数が多く、一元化したポータルサイトからの相談への移行は困難。
- 消費者庁はこれまで説明会の開催のみで、自治体の意見を聞く機会を設けないまま検討を進めている。

地方消費者行政の充実・強化のための意見

2. 消費生活相談のDX化について、国は現場の状況を把握し、自治体の意見を丁寧に聞いて、コミュニケーションの強化を図り、速やかに情報提供・共有をしてください
併せて、DX化による変更が、相談者（消費者）の利便性に繋がるよう、消費者への周知と意見の聞き取りをしてください

6. 地方消費者行政強化交付金の活用について

強化事業メニュー名	活用区分	県自身での活用県数		区市町村の活用数	
	年度	2023	2022	2023	2022
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) 消費生活相談の情報化対応の推進・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		8	3	18	9
②相談員の業務のテレワーク化に向けた体制整備		0	0	1	4
③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		5	4	2	2
④広域連携の立上げ		1	0	4	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		18	11	31	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・運営		5	5	22	21
(3) 消費者教育・啓発への取組					
①高度な相談対応、相談員等のメンタルケア等		0	0	3	1
②消費者教育の推進		33	25	43	42
③風評被害の払拭のための取組		1	1	3	3
④食品表示制度の普及・啓発		3	3	2	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		1	2	0	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	20	20	30	27
②消費者志向経営	3	6	2	2
③食品ロス削減の取組	24	25	29	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	18	16	4	3
②公益通報者保護制度の推進	1	1	1	1
2. 国の重要政策に係る消費生活相談員等レベルアップ事業				
(1) 国が指定するテーマの研修への参加	26	13	32	38
(2) 国が指定するテーマでの研修開催	7	4	4	5
3. 靈感商法を含めた悪質商法対策事業				
(1) 消費者被害の防止・早期発見				
①消費者教育の推進・周知啓発	16		17	
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・運営（機能強化）	2		5	
(2) 消費生活相談等の機能強化				
①消費生活相談の機能強化	10		7	
②悪質事業者等への対応強化	0		1	

地方消費者行政の充実・強化のための意見

4. 国は、地方消費者行政強化交付金について、自治体のニーズを把握し、活用しやすい事業メニューにしてください

7. 要望について

交付金等財政に関する要望（テーマ分類）	県数
継続的・安定的・長期的な財政支援	24
強化交付金の補助率のかさ上げ、制度改善、使途の拡充	24
推進事業における所要額（必要額）の総額確保や、活用期間の延長	10
相談業務体制の維持強化	7
人件費を対象にする要望	5
消費者相談のDX化・新規事業に対する要望	7
補助率（3分の1）引き下げの撤廃	6
制度の抜本的な見直し・使いやすい制度・あらたな財政支援体制創設	6
消費者団体支援	1

財政以外の要望（テーマ分類）	県数
消費者相談のDX化に対して意見反映・予算確保	10
事務手続きの簡素化・丁寧な説明	9
相談員確保のための支援	7
消費者被害の防止のための取り組み強化	6
自治体への支援や情報提供	3
若年者の消費者教育	2
その他（団体支援・価格の安定確保）	2

■要望

- ・相談体制機能の維持に加えて、地方の実情に応じた取組が継続的に実施できるように地方消費者行政強化交付金を継続的かつ安定的な制度とする。
- ・地方消費者行政が後退しないよう、財源の確保や、補助率の嵩上げなど制度の改善を図るとともに交付金制度に係る事務の負担軽減について、御検討いただきたい。
- ・強化事業における補助率（2分の1又は3分の1）要件の撤廃。
- ・推進事業の交付金を活用期間終了後も恒久的に継続。

地方消費者行政の充実・強化のための意見

1. 国は、計画的な消費者施策の実施のため、「地方版消費者基本計画」が策定されるように、未策定の県と政令市に働きかけてください
加えて、計画の中に指標(数値目標・KPI)を設定している事例についても情報提供してください
2. 消費生活相談のDX化について、国は現場の状況を把握し、自治体の意見を丁寧に聞いて、コミュニケーションの強化を図り、速やかに情報提供・共有をしてください
併せて、DX化による変更が、相談者(消費者)の利便性に繋がるよう、消費者への周知と意見の聞き取りをしてください
3. 消費生活相談員の人材確保、処遇改善は喫緊の課題であり、国は人件費に関する財政支援の継続と、働き方も含む抜本的な消費生活相談員の採用政策をとりまとめてください
4. 国は、地方消費者行政強化交付金について、自治体のニーズを把握し、活用しやすい事業メニューにしてください
5. 若年層の消費者被害の未然防止のためにも、国、自治体ともに早期からの消費者教育を実践してください
国は、効果的な消費者教育のために消費者教育コーディネーターの複数配置のための予算措置に取り組んでください
6. 国は、地域での見守りや消費者教育の周知のためにも地域サポーター制度の設置と活用を促進してください
また、自治体の消費者行政担当職員の役割を再確認し、人事政策の中に消費者行政担当のフルタイム職員の人材確保を位置づけ、見守り活動などの運営や関係団体との連携を強化してください

ご清聴ありがとうございました

2023年度「都道府県の消費者行政調査
報告書」をデータで提供いたします

<https://www.shodanren.gr.jp/Annai/835.htm>

2023年度 都道府県の消費者行政調査 報告書

地方消費者行政の充実・強化を考える

目次	
I. はじめに	1
II. 調査結果から分かったこと（ポイント）	2
III. 調査結果の概要と分析・考察	6
1. 地方版消費者基本計画について	
2. 「地域サポーター」について	
3. 消費生活相談員について	
4. 消費者教育について	
5. 消費生活相談のDX化について	
6. 地方消費者行政強化交付金の活用について	
7. 要望について	
IV. 地方消費者行政の充実・強化のための意見	57
【資料編】	
V. 2023年度消費者行政に関するアンケート（調査票）	61
VI. 2023年度 都道府県の消費者行政に関するアンケート 集計	73