

# 地方消費者行政強化交付金の見直しについて

---

---

---

**令和8年3月24日**  
**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

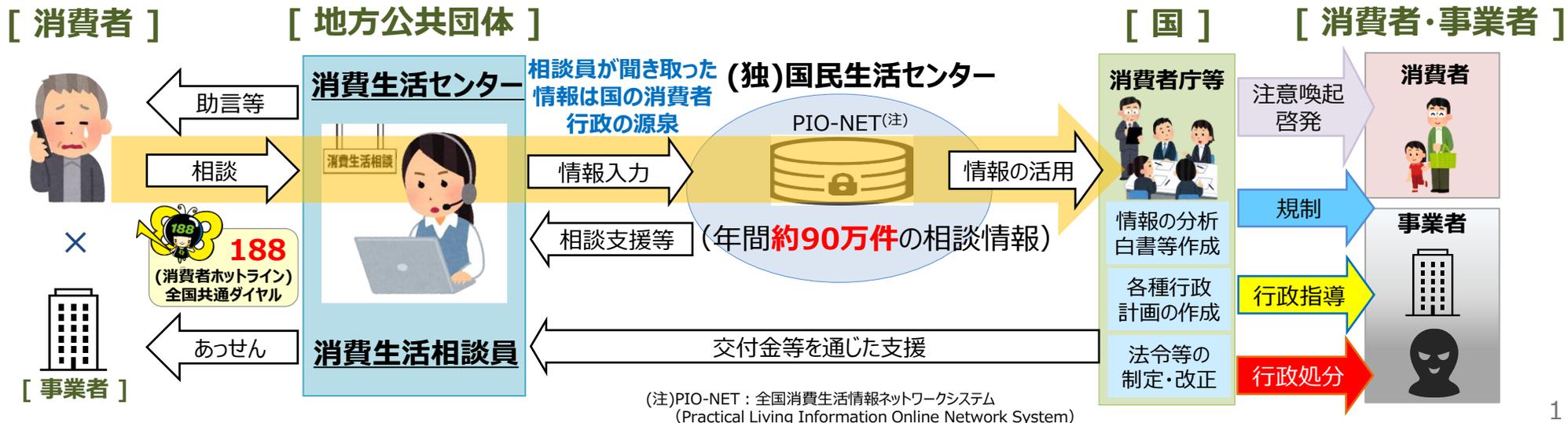
# 地方消費者行政について

## 1. 沿革・概要

- **消費者庁創設時（2009年）**、消費者安全法で事務として規定。交付金等を通じ、消費生活センター設置等を支援。
- **地方公共団体の主な事務**：①**消費生活相談・あっせん・情報収集等**、②**見守りネットワーク**を通じた高齢者等の配慮を要する消費者の被害防止・救済、③**消費者教育・啓発**、④**事業者指導・法執行等**。
- **消費生活センター**：**847か所**、**消費生活相談員**：**3,355名**、**年間約90万件の相談情報**を集約。

## 2. 国と地方の関係

- **地方公共団体**：住民サービスの一環として消費者からの相談対応やあっせん等を実施。
- **国（消費者庁）**：地方支分部局を持たず、地方公共団体が実施する消費生活相談に関する情報集約を通じ各地の消費者問題の実情把握を行い、それを基に政策を企画・立案・執行。
- 相談員が聞き取った情報は、国の消費者行政を支える基盤であり、現場の相談機能の安定・充実は、国にとっても不可欠。





## 第3章 多様な主体が連携して推進する消費者政策

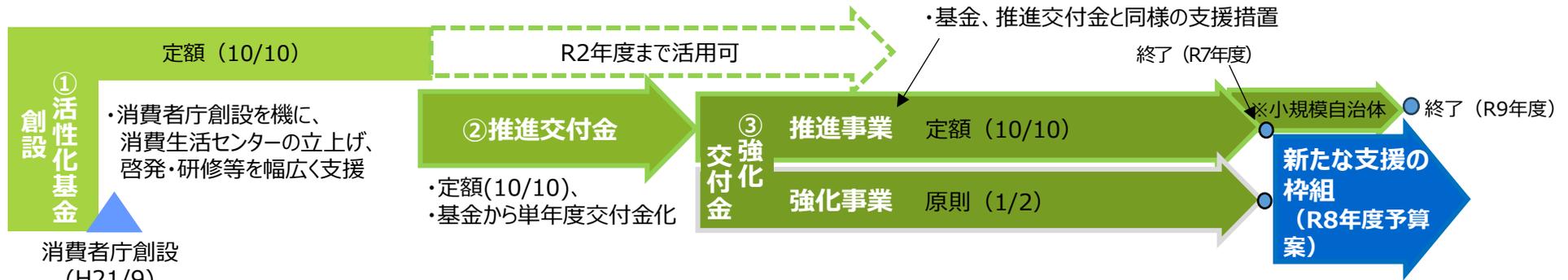
### 1. 地方消費者行政の推進

#### (5) 地方消費者行政予算の拡充の促進と国の支援の充実

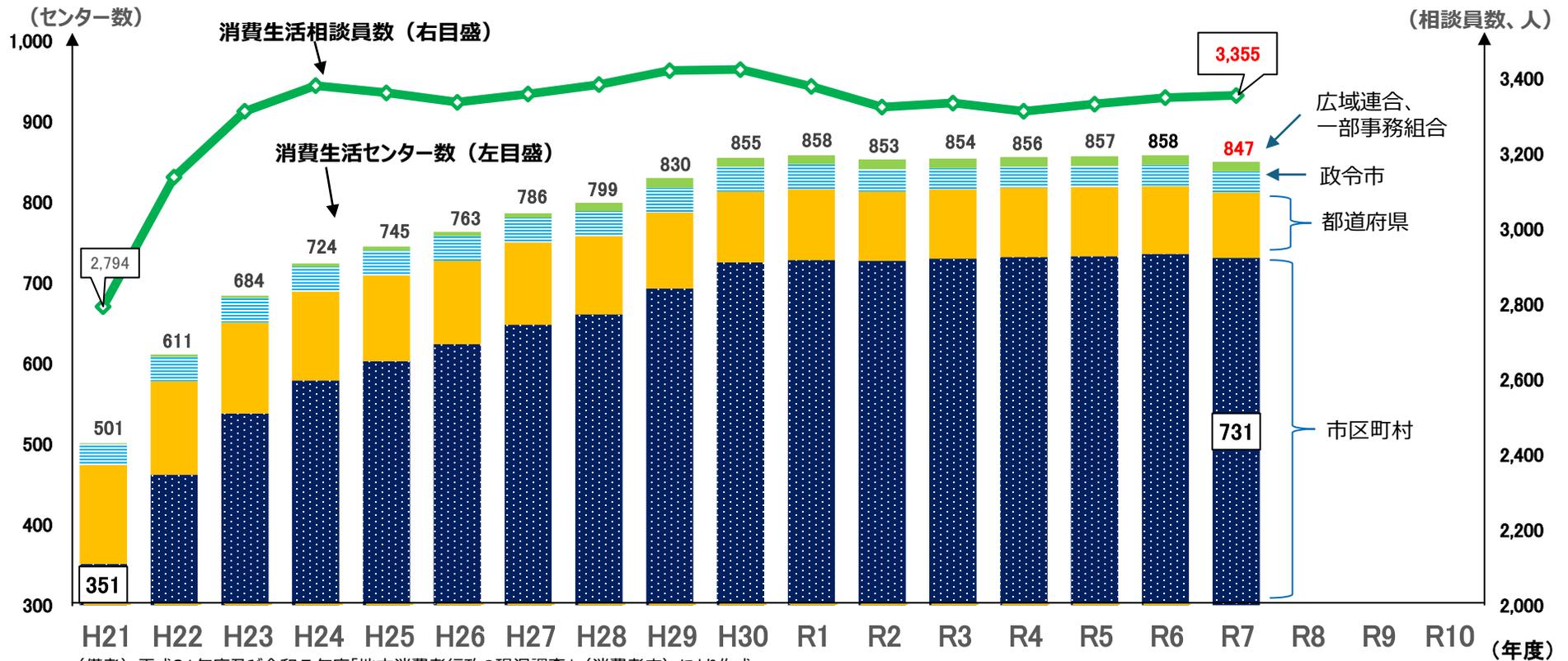
地方消費者行政には地方交付税措置が講じられている中、これまで消費者庁から各地方公共団体に対して一般財源の確保を促してきたところ、各地方公共団体の尽力もあり一般財源の総額は増加傾向で推移している。今後とも地方公共団体の首長等への働き掛けを継続し、一般財源の拡充を促進するとともに、交付金など国の支援を効果的に組み合わせることで、地方消費者行政の機能維持・充実につなげていく。

地方消費者行政強化交付金については、消費生活センターの立上げ等を支援してきた推進事業の活用期限が到来する中、身近な相談窓口の充実などこれまでの地方公共団体の努力によって築き上げられた行政サービスの水準が低下することのないよう適切な対策を講じるとともに、人口減少・高齢化の更なる加速、消費生活相談員等の担い手不足、デジタル化等今後の地方消費者行政を取り巻く大きな課題に対し、地域の実情に応じて適切に対応できるよう、支援の在り方についても見直しを行っていく。

# 地方消費者行政への財政支援の経緯



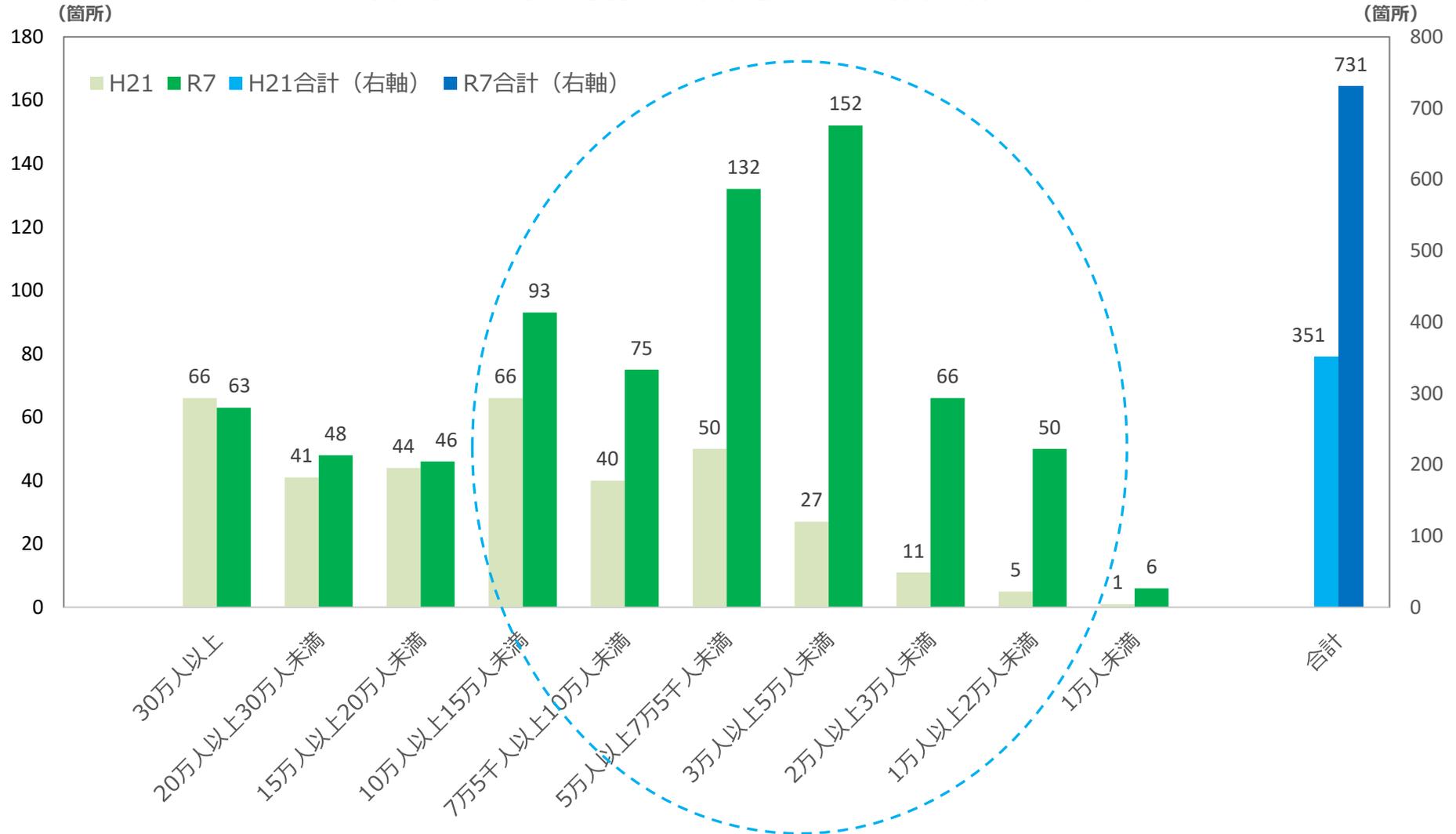
## 消費生活センターと消費生活相談員の推移



# 交付金等の成果：身近な相談窓口の充実（市区町村の消費生活センター増加）

- 消費生活センターは、人口15万人未満の自治体で大きく増加。

## 人口規模別の市区町村（政令市を除く）の消費生活センター数

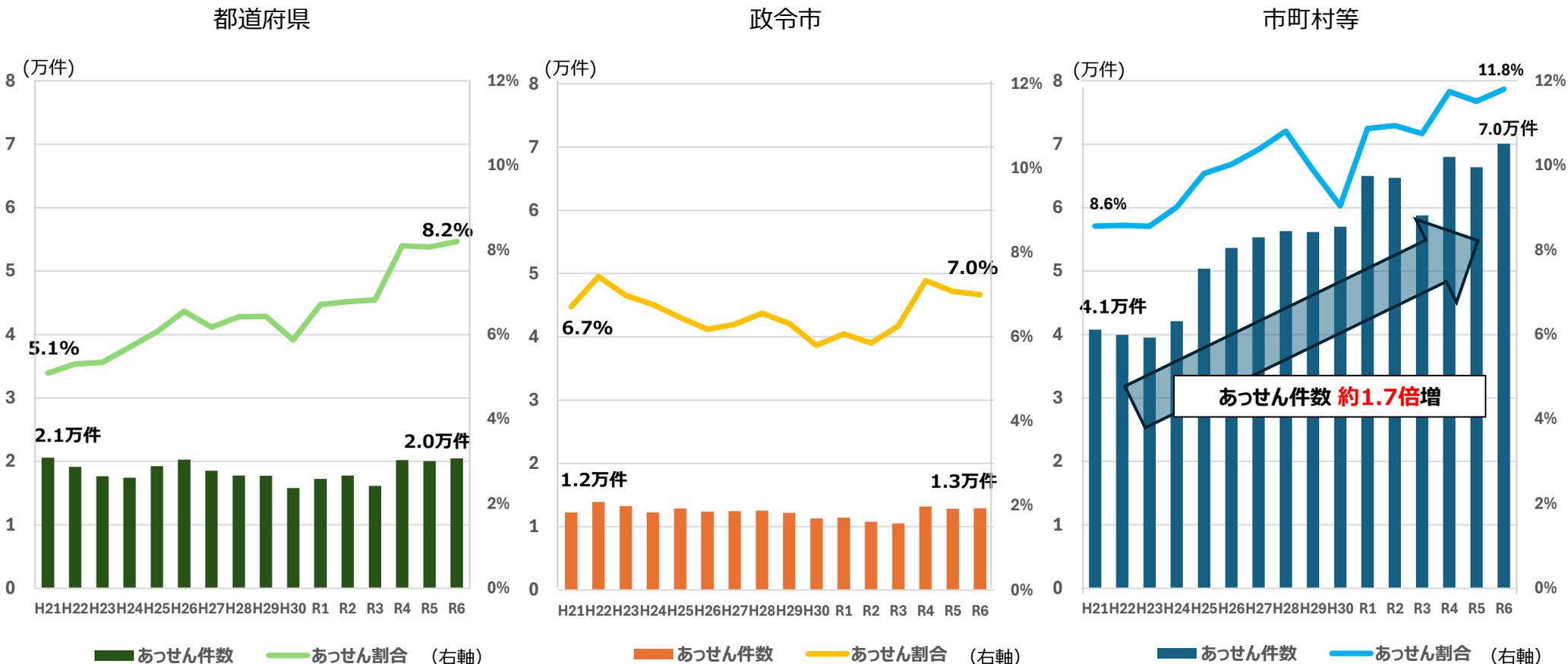


(備考) 平成21年度及び令和7年度「地方消費者行政の現況調査」(消費者庁)により作成。

# 交付金等の成果：被害救済機能の強化（あっせん件数増加）

- 消費生活センター設置進展等により、市町村等においてあっせん件数が約1.7倍増（平成21年度～令和6年度）。
- 都道府県では、あっせん件数が横ばいの一方で、相談件数に占めるあっせんの割合が増加。

## 都道府県、政令市、市区町村等のあっせん件数、割合の変化

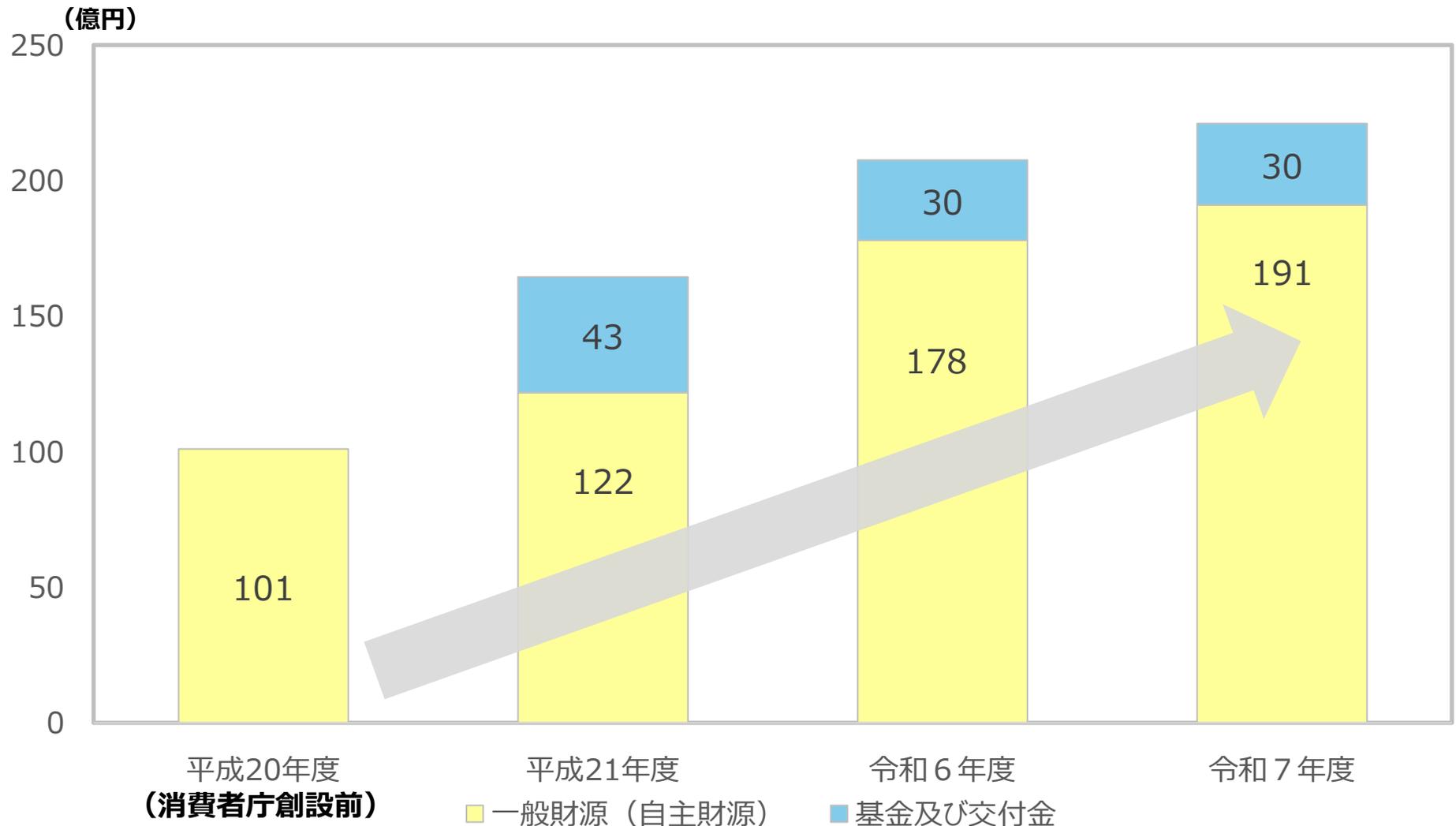


(備考)

1. 各年度の「地方消費者行政の現況調査」(消費者庁)により作成。
2. 市区町村等には、広域連合・一部事務組合、東京都特別区を含む。

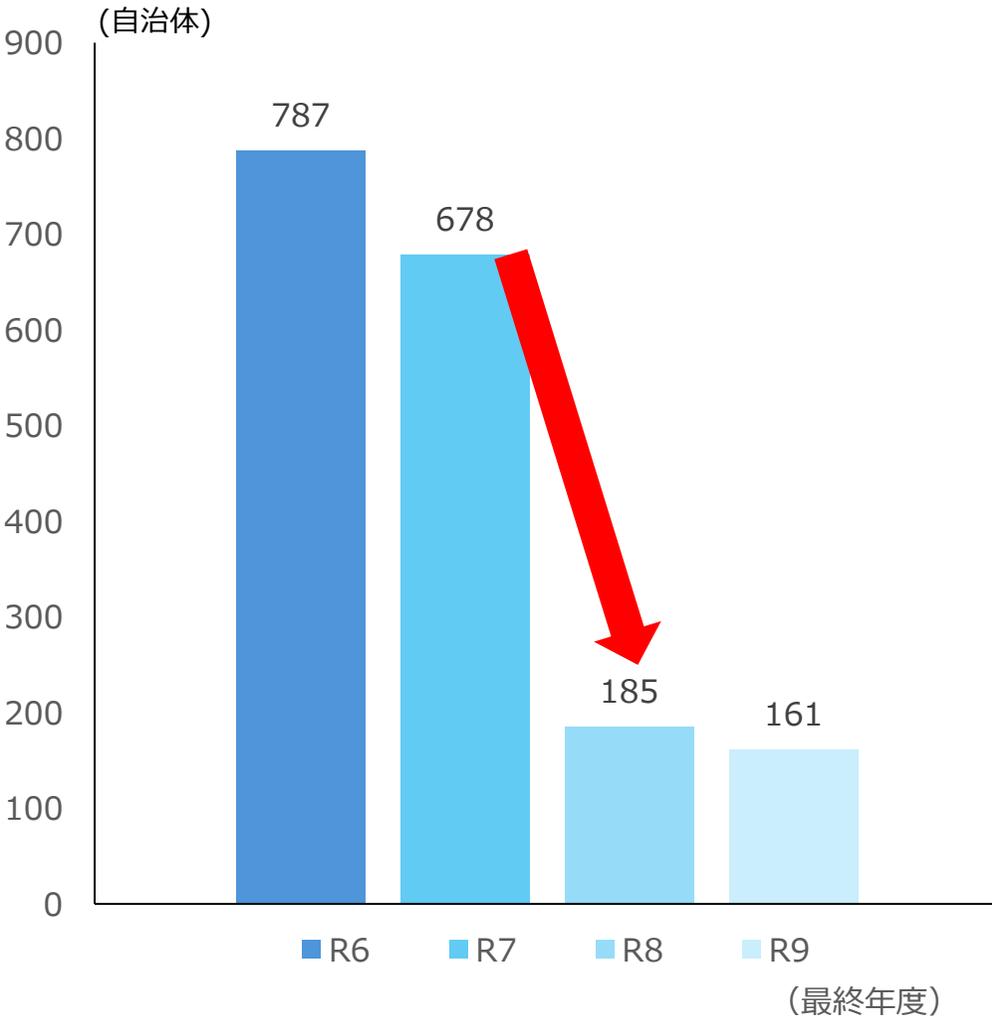
# 自治体における消費者行政予算の推移

- **自治体の消費者行政予算（自主財源）**は、地方交付税措置の拡充や活性化基金・交付金といったこれまでの財政支援が呼び水となり、また、消費者庁からも繰り返し自主財源の活用を働きかける中、自治体の財源獲得努力により、**消費者庁創設前（H20）に比べて約2倍**になった。



# 地方消費者行政強化交付金推進事業の活用期限を迎える自治体

## 推進事業活用自治体数の推移



## 人口規模別の活用期限終了自治体数

自治体の人口規模	令和6	令和7	令和8	令和9
	2024	2025	2026	2027
30万人以上	11	39		(4)
20万人以上30万人未満	3	22		
<b>10万人以上20万人未満</b>	16	<b>74</b>	2	
<b>5万人以上10万人未満</b>	20	<b>121</b>	3	3
<b>5万人未満</b>	58	<b>233</b>	19	<b>154</b>
広域連合・一部事務組合	1	4	0	0
<b>計</b>	<b>109</b>	<b>493</b>	<b>24</b>	<b>161</b>

(備考) 各年度の「地方消費者行政の現況調査」(消費者庁)により作成。

# 地方消費者行政強化交付金について

令和8年度当初予算案：15.0億円  
令和7年度補正予算：17.6億円

- 衆・消費者特委決議、骨太方針2025、消費者基本計画等を踏まえ、交付金の見直しを図る。具体的には、
- (1) 身近な相談窓口の充実など、これまでの成果が推進事業終了により後退しないための適切な対策を講じる。また、高齢化の加速、単身世帯増、デジタル化等の環境変化に対応するため、
  - (2) 「待ち」の対応から転換し、地域に積極的に出向く出前講座や見守り活動の充実の取組、
  - (3) 相談員の担い手確保のための計画的・効果的な取組、SNSにおけるトラブルなど複雑・高度な相談への対応力強化、
  - (4) 広域連携による効率的な相談体制の構築、  
等を支援し、消費者被害の未然防止・救済機能の維持・強化を図る（地方消費者行政のバージョンアップ）。

## 新たな枠組み

## 支援メニュー

推進事業  
(定額)

新たな支援の枠組

### 地方消費者行政機能維持事業

- ① 相談機能維持・未然防止強化型
- ② 広域連携推進型
- ③ 地方消費者行政推進型

### 地方消費者行政機能強化事業

- ④ 相談・見守り連携強化型 (先行実施)
- ④ 相談・見守り連携強化型
- ⑤ 広域連携強化型
- ⑥⑦ 担い手確保、人材育成・強化型
- ⑧ 重点課題対応型

### ① 相談機能維持・未然防止強化型 (補助率：定額)

- ✓ 相談機能維持、被害の未然防止活動強化を前提に、推進事業活用自治体が、消費者基本計画期間中（令和8～11年度）消費生活センター等の運営を継続できるよう支援（定額）

### ② 広域連携推進型 (令和11年度まで定額、その後原則2/3※)

- ✓ 広域連携による消費生活センターの運営を支援（令和16年度までの間の措置）  
※令和15年度以降の補助率については、次期消費者基本計画策定時に判断・決定

### ③ 地方消費者行政推進型 (定額)

- ✓ 従前の推進事業（活用期間の特例により令和9年度まで継続）

### ④ 相談・見守り連携強化型 (原則1/2)

- ✓ 消費生活相談員が相談に従事しつつ、出前講座、見守り活動を行う者へ情報提供を行うなど、相談と見守りの連携強化や新たな役割、業務の高度化等に相応しい処遇の実現を支援

### ⑤ 広域連携強化型 (原則2/3)

- ✓ 中心となる自治体の消費生活センターの機能強化を支援

### ⑥⑦ 担い手確保、人材育成・強化型 (原則1/2)

- ✓ 都道府県による消費生活相談員の計画的育成・確保の取組を支援
- ✓ SNSトラブルなど複雑・高度な相談に対応する者の配置等を支援

### ⑧ 重点課題対応型 (原則1/2)

- ✓ 既存の強化事業を改組。時々の重点課題への取組を支援

令和7年度  
(2025)

令和8年度  
(2026)

令和9年度  
(2027)

令和10年度  
(2028)

令和11年度  
(2029)

令和12年度  
(2030)

消費者基本計画 (令和7～11年度)

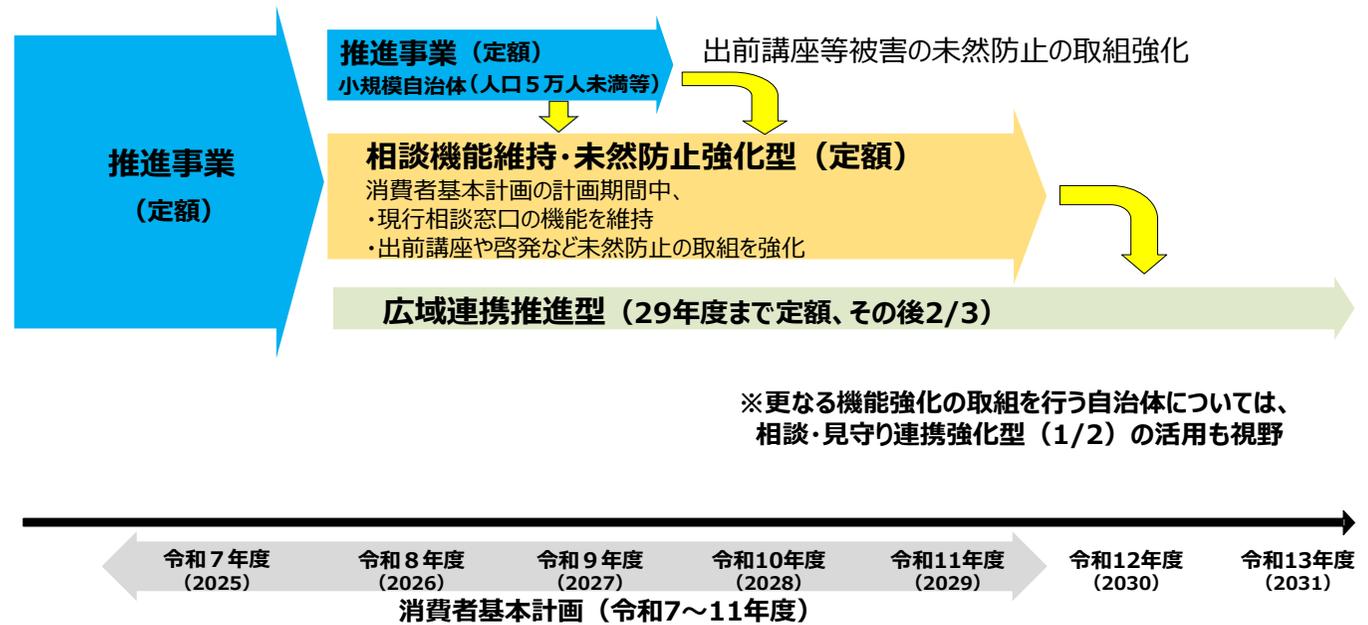
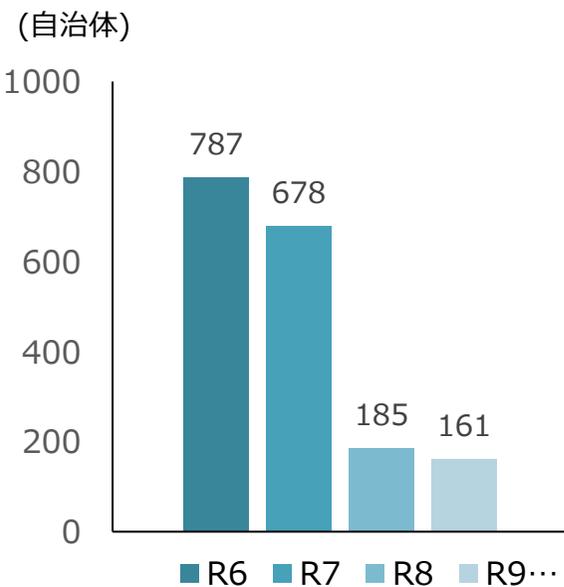
# ①相談機能維持・未然防止強化型

補助率：定額

- 消費者庁創設（2009年）以降、着実に進展してきた身近な相談窓口の充実という成果が後戻りしないよう、地方消費者行政強化交付金の推進事業の活用期限を終えた地方公共団体が、被害の未然防止の取組を強化しつつ、引き続き相談機能を維持する取組を支援。
- 2025年度に推進事業を活用している自治体は、消費者基本計画の計画期間中（～2029年度）、引き続き現行の相談窓口の機能維持と消費者被害の未然防止のための取組を強化する方策を盛り込んだ「相談機能維持・未然防止強化プラン」を策定。
- 同プランに盛り込まれた取組を計画期間中に支援。
- 活用期限終了後は、広域連携の形成やさらなる機能強化を図る取組を支援。

推進事業活用自治体数

相談機能維持と高齢化・単身世帯増加等の環境変化への対応促進支援策のイメージ



対象：令和7年度（2025）時点で、地方消費者行政強化交付金推進事業を活用している自治体  
 対象経費：消費生活相談員の報酬・手当等、啓発、専門家を活用、研修実施、研修参加等に要する費用

## ②広域連携推進型

補助率：定額→2/3

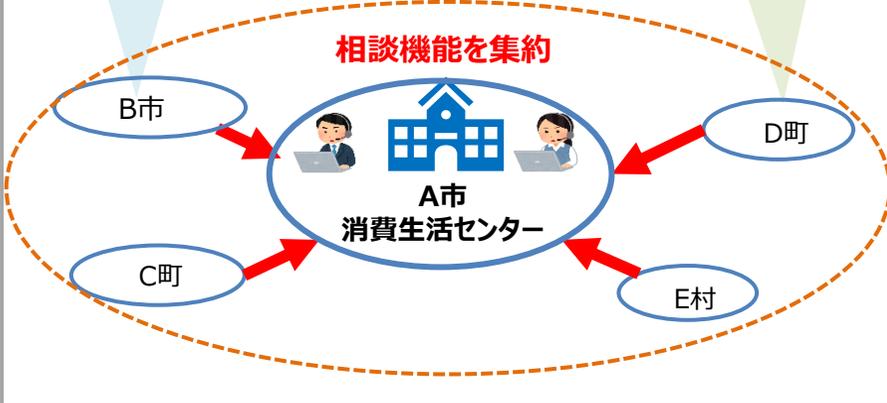
- 人口減少の加速、自治体の行政資源（人材、財源）の制約が高まる中、広域連携により効率化を図りつつ、消費生活センター又はそれに相当する機能を維持し、持続可能な相談体制を構築する取組を支援。
- その際、地域の実情に応じて多様な広域連携の手法を支援。※令和16年度（2034年度）までの時限措置

### 事業内容

日常生活圏や通勤圏など、地理的・経済的・歴史的一体性を有する地域において、市町村連携による広域的な消費生活センターを新たに立上げ、あるいは新たに参加する取組に対し、消費生活センターの施設改修、機器配備、消費生活相談員の配置、見守り活動、出前講座の実施等を支援。

相談機能を集約しつつも、周辺市町村は消費者行政を放棄するのではなく、簡易な相談対応や消費生活センターへの取次ぎ、見守り活動や啓発等を実施

オンライン会議システムの活用など、広域化に伴う物理的な距離をICTを活用してカバーする取組を支援



### 主な広域連携の方式

方式	内容・例
中心市集約方式	中心となる市に相談員を配置するなど、消費生活センターの機能を集約。周辺市には相談員を配置せず、分担金を中心市に支払い広域連携に参加。エリア全体の相談に対応。
相互乗入方式	相談員を配置する自治体が連携し、それぞれの窓口相談員の配置を維持しつつ、エリア全体の相談に対応することで、消費生活センターに相当する機能を維持。 例) A市：相談員1名週4日、B町：相談員1名週4日 ↓ A市：相談員1名週3日、B町：相談員1名週3日 ※A市、B町の住民は、A・B町双方の窓口利用可（週4日以上利用可）
巡回方式	相談員が構成市町村の窓口を巡回する方式。週4日以上構成市町村の窓口へ巡回しつつ、エリア全体の相談に対応することで、消費生活センターに相当する機能を確保。 例) A市：相談員X週4日配置、B町：相談員X週1日配置 ↓ A市：週3日相談員X配置、B町：週1日相談員X配置 ※A市、B町の住民は、A・B町双方の窓口利用可（週4日利用可）

対象：市町村

対象経費：消費生活センターの施設改修費・機器配備費、報酬・手当等、活動経費、研修参加費

補助率：令和11年度（2029）まで定額、その後原則2/3（※令和15年度（2033）以降の補助率については、次期消費者基本計画策定時に判断・決定）

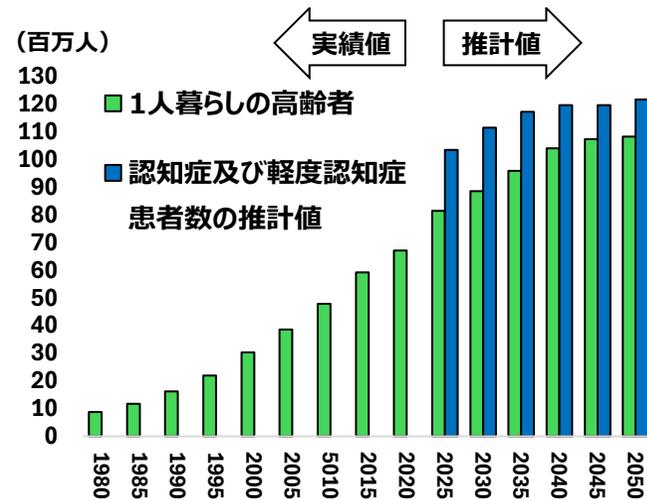
# 地方消費者行政を取り巻く環境変化

- 消費者の変化：自ら相談に出向くことが困難な高齢者や認知症の高齢者など、配慮を要する消費者が増加
- デジタル化：新たなサービスや取引形態、複雑な決済経路など、消費者トラブルがますます高度化・複雑化
- 人口減少・人手不足：相談員の担い手確保や行政資源の制約の高まりによる消費生活センターの運営の持続性が課題に

## 消費者の変化

### 高齢化・単身世帯の増加

～65歳以上一人暮らし、(軽度)認知症高齢者の推移～

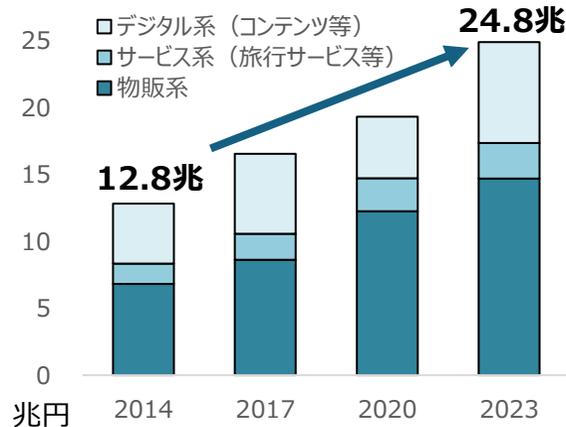


### 要配慮消費者増加の例

- ・高齢化・独居化の進展  
- 独居高齢世帯数 約816万世帯 (2025年推計値)
- ・認知症・軽度認知症高齢者数の増加

## デジタル化

### 日本のBtoCのEC市場の拡大

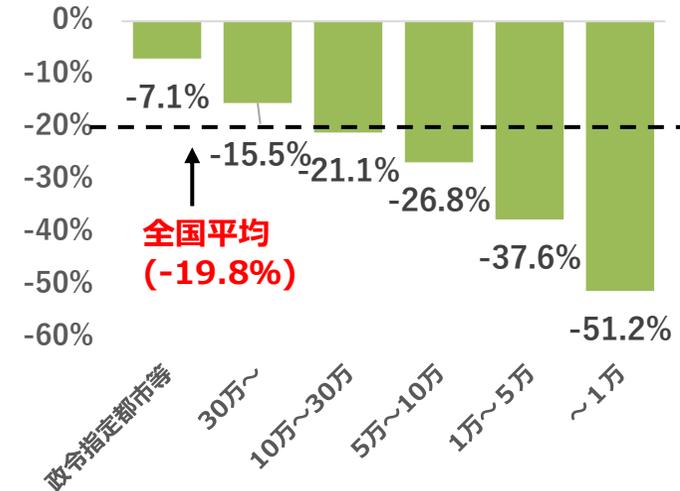


### 高度化・複雑化する消費者トラブルの例

- ・定期購入、サブスク、暗号資産 (契約形態等の多様化)
  - ・取引PF、キャッシュレス決済等 (取引関係者の多様化)
  - ・SNS広告・勧誘 (立証の困難化)
- ※個人のモバイル端末の保有率-97.4% (2023年)

## 人口減少・人手不足

### 市区町村の人口規模別の人口減少率 ～2015年から2050年の減少率～



### 懸念される課題の例

- ・消費生活相談員の確保
- ・小規模な自治体における消費生活センターの維持

# 環境変化を受けた消費者トラブルの性質の変化と必要なアプローチ

○ 環境変化を受けた消費者トラブルの性質変化に適切に対応するためには、これまでとは異なるアプローチが必要。

## 消費者の変化

○独居高齢者、認知症高齢者の行動の特徴

- ・被害に遭っていること自体に気づいてない
- ・被害に遭っても一人で抱え込んでしまう傾向

⇒自ら相談できない（しない）配慮を要する消費者の増加

⇒相談を待っているだけでは、被害が埋もれる



## 待ちの対応から積極的に向向く

- ・「待ち」の相談対応から、見守り活動、出前講座などのアウトリーチ的取組の強化  
**（消費者安全確保地域協議会の活性化、消費生活協力団体・協力員の拡大）**
- ・掘り起こした被害を消費生活センターにつなぐ仕組みの構築 **（「相談」と「見守り」の連携強化）**
- ・福祉等へつなぐことで生活再建を支援

## デジタル化

○デジタル取引の主な特徴

- ・取引と取引外の境目の不明確化  
どこからがBtoC取引であるかが判別し難い
- ・AI等を始めデジタル技術を活用したより巧妙な働きかけや決済への誘導
- ・取引関係者の複雑化・階層化  
販売事業者、プラットフォーム、決済事業者、運搬事業者等
- ・越境取引  
被害回復の困難化

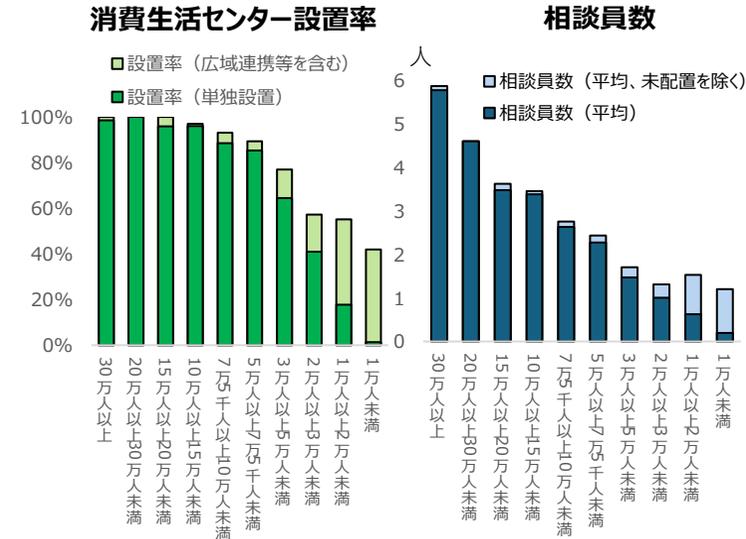


## 高度・複雑な相談への対応力強化

- ・都道府県等の消費生活センターにおける高度・専門相談への対応力強化 **（高度専門相談対応員の配置）**
- ・相談員への研修充実 **（オンライン・対面含め研修機会を確実に保証）**

## 人口減少・人手不足

○人口規模別の消費生活センター・相談員配置状況



## 効率的な担い手確保や相談体制の構築

- ・市町村個別の対応のみならず、**都道府県による効率的な人材確保・育成策の推進**
- ・日常生活圏、通勤圏などを踏まえた複数市町村の連携による**広域的な消費生活センターの運営**

(備考) 1. 令和6年度「地方消費者行政の現況」(消費者庁)により作成

2. 図表12の「広域連携等を含む」については、複数市町村の連携により消費生活センターを運営しているケースで、当該広域連携に参加している自治体全てを消費生活センターの設置自治体としている。

3. 図表13の相談員数については、各自治体の消費生活センター等に配置されている相談員総数の平均値であり、必ずしも当該自治体の窓口で常時相談対応に従事している相談員数ではない場合があることに留意が必要。

# 地方消費者行政2.0への移行

消費者庁  
創設前

消費者庁  
創設後

- 消費生活センター数（市区町村）：351箇所
  - 消費生活センター及び相談員の法的位置づけなし
  - 地方消費者行政活性化基金等による支援
  - 消費者安全法の制定
- ⇒消費生活センター数（市区町村）は736箇所に増加  
**地域における身近な相談窓口が充実**

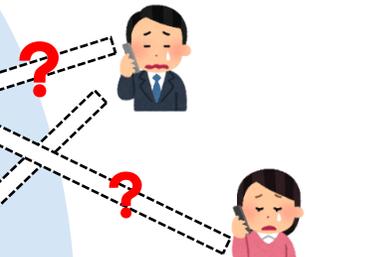
## <現状と課題>

### 課題①：高齢化の加速、単身世帯の増加

自ら相談しない  
(できない)  
相談を「待って」いるだけでは、  
救えなくなる消費者が増加



### 課題②：デジタル取引拡大 複雑なトラブルに消セン が十分対応できている？



### 課題③：人手不足、 人口減少

自治体の行政資源の制約  
⇒小規模自治体のセンター  
の維持が困難に？

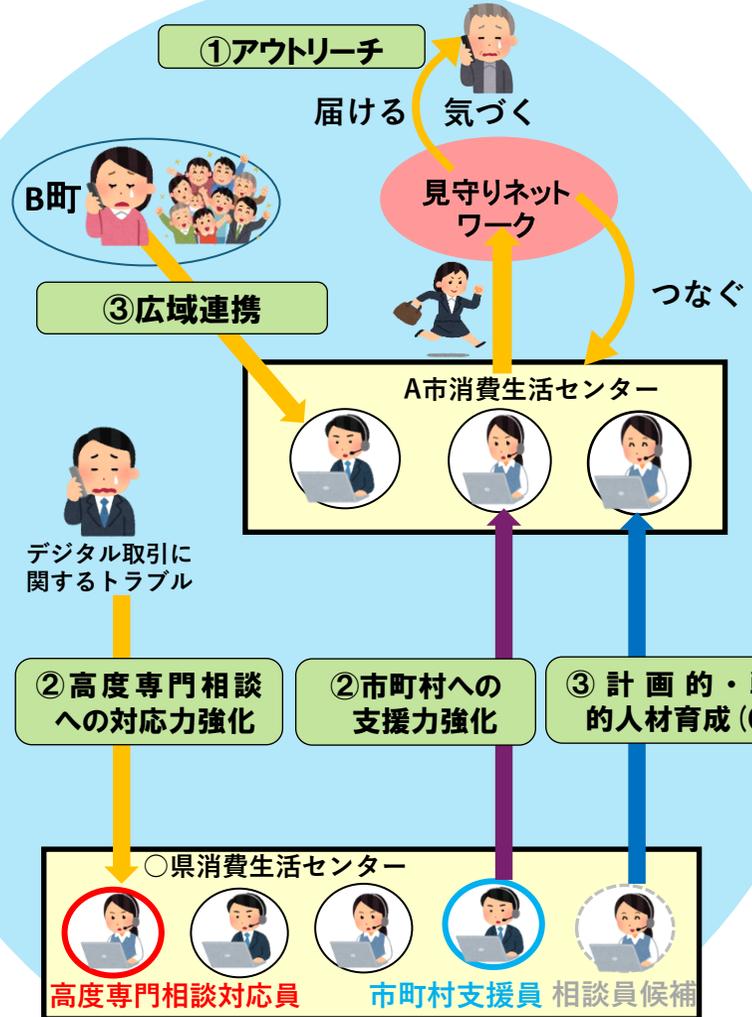


これまでと同様の推進体制では、  
救えない消費者が増えていく

十五年間の成果を土台として、近年の環境変化に対応すべく、  
地方消費者行政をバージョンアップ

## <課題への対応>

- 対応①：アウトリーチ的機能の強化(相談・見守り連携)【市町村】
- 対応②：消費生活センターの機能高度化【都道府県等】
- 対応③：計画的・戦略的人材育成【都道府県】、広域連携促進【市町村】



# ④相談・見守り連携強化型

補助率：原則1/2

- 独居高齢者、認知症高齢者は、「被害に遭っていること自体に気づいてない」、「被害に遭っても一人で抱え込んでしまう」傾向があり、高齢化の加速、単身世帯が今後さらに増加する中、相談を待っているだけでは、被害が埋もれてしまうケースが拡大する恐れ。
- 日常業務等で消費者に接する機会が多い地域の多様な主体が連携し、消費者へのきめ細やかな情報提供、被害の探知、消センへの取次ぎを行い、被害の未然防止や救済機能の強化を図るとともに、類似の被害の拡大防止を図るため、国（消費者庁等）への情報集約を強化する必要。
- このため、新たなPIO-NETシステムの導入により相談業務の効率化・相談員の負担軽減を図りつつ、
  - ① 見守りネットワークの実効性向上のため、相談員が地域に出向いてネットワーク構成員への情報提供等の実施や、消費者トラブルの背後にある様々な課題の解決に向けた消費生活センターと福祉部局等関係機関との連携強化（見守り活動支援等）
  - ② 類似の被害拡大防止に向けて、国の対応の基盤となる消費者トラブル情報のより迅速・詳細な報告（国への迅速かつ詳細な情報通知）を行うために消費生活センターの機能強化に取り組む市町村を支援。
- 令和8、9年度は、先行的に取り組む自治体を支援。



# FAQ (④相談・見守り連携強化型)

No.	質問	回答
1	「見守り活動支援」とは、どのような取組を想定しているか。	<p>「見守り活動支援」とは、見守り活動の活性化と消費生活センターとの連携を強化を通じて、消費者トラブルの未然防止・拡大防止、被害救済を図るため、日々消費者からの相談に対応している消費生活相談員が、地域において見守りを担う方々（消費者安全確保地域協議会の構成員、消費生活協力員・協力団体など見守り活動を行う者（以下「構成員等」という。））に最新の消費者トラブルの状況や傾向などを情報提供することです。</p> <p>具体的には以下のような取組を想定しています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 構成員等が集まる地域包括支援センターや公民館などの場における説明や資料配付（対面のみならずオンラインでの情報提供を含む。また、いわゆる出前講座を含む。）</li><li>・ 消費者安全確保地域協議会や見守りネットワークに係る会議等の場における構成員等への説明や資料配布</li><li>・ 構成員等が参加するメーリングリスト等での情報提供（※本事業は相談員の活動を支援する事業ですので、提供する情報や資料の作成などには相談員が主体的に参画するものが対象となります。なお、国民生活センターが提供する見守り新鮮情報といった資料の共有等についても、単なる資料の転送でなく、例えば、当該地域においても同様の被害があったことや、PIO-NETデータから近隣地域で同様の被害が発生しており、今後、当該地域においても被害が発生する恐れがあることなど、相談員が国民生活センター等からの情報に付加価値を加えていただくものは対象となり得ます。）</li><li>・ なお、相談員が出前講座などで、一定の消費者に対して消費者トラブルの状況や傾向などの情報提供や啓発などを行うことも対象となります。</li></ul> <p>他方、街頭での啓発チラシ配布、自治体HPやSNS（※構成員等向けのものを除く。）への掲載など一般消費者向けの啓発活動は対象となりません。ただし、<u>構成員等への情報提供を念頭に置いた事業で、上記の例以外でも趣旨に合致し、見守り活動の活性化に資するものであれば対象となり得ます。</u></p>

# FAQ (④相談・見守り連携強化型)

No.	質問	回答
2	既存の出前講座であっても、見守り活動支援の出前講座として交付金の対象となるか。	交付要綱及びガイドラインに沿った内容であれば、既存のものであっても対象となります。
3	ガイドラインに定める情報提供回数（年24回）を達成できなかった場合は交付金を返還しなければならないのか。	当該目標を達成できなかった場合に返還を求めることは想定しておりません。 なお、当該目標値は、令和8年度から9年度までの先行実施期間中にモデル的に取り組んでいただきたいと考え設定したものです。その後、皆様の取組状況を踏まえ、目標値の設定も含め令和10年度からの本格実施のためのガイドライン策定に反映させる予定です。
4	見守り活動支援を通じた相談件数を正確に把握することは難しいのではないのか。	「見守り活動支援を通じた相談」とは、協議会構成員から消費生活センターに対して消費者被害の情報提供がなされ、それに該当する相談を受けたケースであったり、協議会の構成員である福祉部局の方からの紹介で相談に来られるケースなど様々考えられると思っております。 ご指摘のように正確な相談件数の把握が困難であることは承知をしておりますので、可能な範囲で把握いただければと思います。
5	見守り活動支援等を通じた相談件数について、消費者安全確保地域協議会の構成員以外の見守り活動されている者からの相談も件数に含めて良いのか。	「見守り活動支援等を通じた相談件数」には、消費者安全確保地域協議会又は見守りネットワークの構成員を通じて寄せられる相談の他にも、見守り活動支援等を実施した結果もたらされた相談であれば件数に含めて構いません。

# FAQ (④相談・見守り連携強化型)

No.	質問	回答
6	<p>「複合的課題解決支援」とは、どのような取組を想定しているか。</p>	<p>消費生活相談対応等を通じ、消費者トラブルの根本的な問題解決のためには消費者トラブル以外の課題解決が必要と判断する場合、関係機関に取り次ぐために必要な情報を分析・整理する取組を想定しています。</p> <p>具体的には、相談者の生活・健康・家庭上の問題が消費者トラブルの根本的な要因となっているケースにおいて、当該相談者の状況や、そのような状況に至った経緯等の情報を整理し、関係部局への取次に繋げる取組が挙げられます。</p> <p>なお、関係部局への取次は、消費者行政担当職員と連携して行うことを想定しており、必ずしも消費生活相談員自身が行わなければならないわけではありません。</p>
7	<p>広域連携（中心市集約方式）構成自治体が本事業型を活用する場合、消費生活センターを設置している中心自治体のみが消費者安全確保地域協議会を設置していれば実施要件を満たすか。</p>	<p>広域連携（中心市集約方式）の構成自治体が本事業型を申請する場合、申請は構成自治体から個別に行っていただきますが、申請する自治体においては協議会等の設置を実施要件としています。ただし、周辺自治体のみが申請する場合は、見守り活動支援を行うのが中心自治体の相談員となるため、事前に中心自治体とご相談ください。</p> <p>なお、消費者安全確保地域協議会設置の要件には経過措置を設けており、消費者安全確保地域協議会未設置の市町村等においては、本事業型の先行実施期間である令和9年度までに設置いただく想定です。</p>

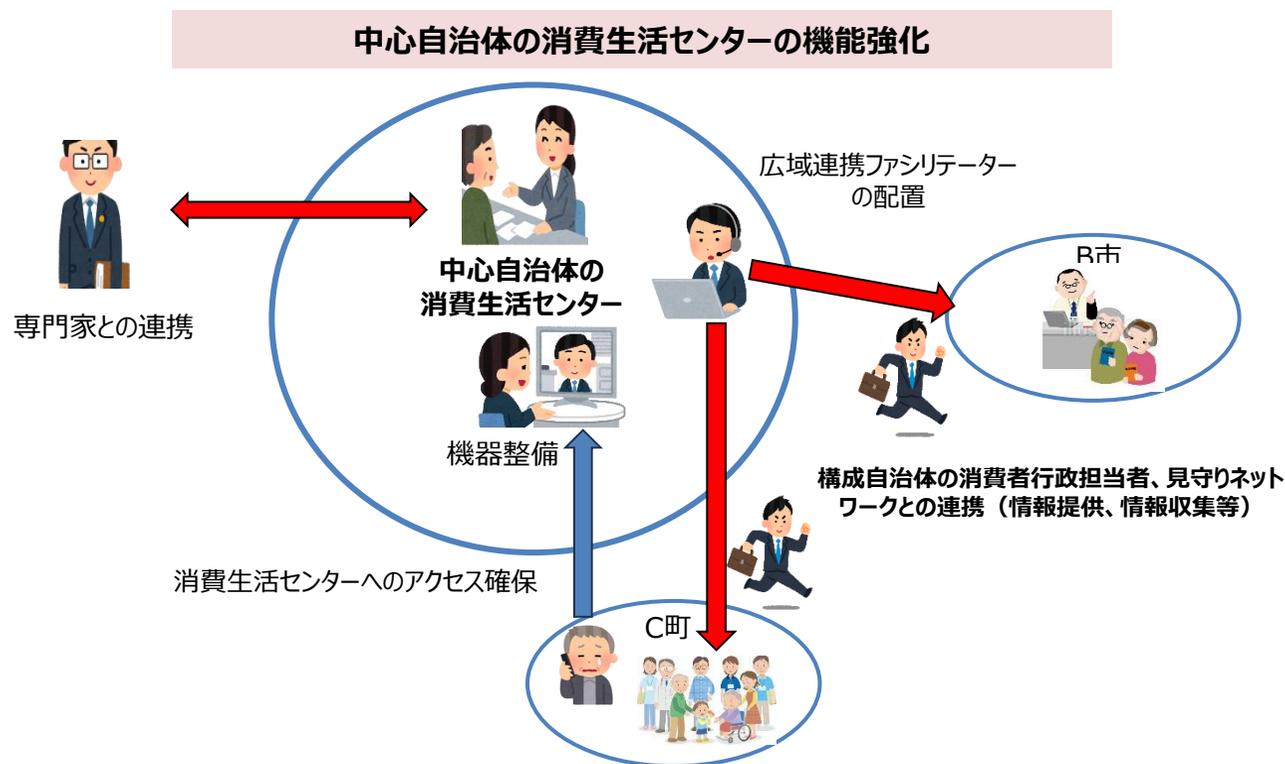
# FAQ (④相談・見守り連携強化型)

No.	質問	回答
8	一部事務組合が本事業型を申請する場合、申請は一部事務組合が行うのか、それとも構成自治体から個別に行うのか。また、事務組合に加入する全ての自治体が協議会を設置している必要があるか。	一部事務組合又は広域連合の構成自治体の本事業型を申請する場合、申請は構成自治体から個別に行っていただきます。 また、申請する構成自治体は協議会又は見守りネットワークを設置する必要がありますが、事務組合に加入する全ての自治体が協議会又は見守りネットワークを設置している必要はありません。
9	本事業型の実施要件として、消費者安全確保地域協議会等の構成員に係る規定はあるか。	福祉部局及び地域包括支援センターを構成員に含んでいる必要があります。 ※当初は2以上の民間団体等も含めておりましたが、当該要件は削除しました。
10	国家資格を取得していない相談員は、毎年度受験し、3年以内の合格を目指すこととなっているが、合格できなかった場合は、返還しなければならないのか。	合格できなかった場合に返還を求めることは想定しておりません。
11	実施要領に「②毎年度、独立行政法人国民生活センターが実施する見守り活動支援の研修を受講すること」とあるが、重点課題対応型の(4)国が指定するテーマの研修への参加とは別のメニューでの研修か。	実施要件記載の国民生活センターが実施する研修内容については、現在検討中ですが、⑧重点課題対応型(4)の対象とは別の研修を想定しています。なお、研修参加費につきまして、見守り活動支援等を行う消費生活相談員の研修参加費用は、定額補助を予定していますが、仮に予算が措置されていない場合、オンラインでの受講もできるようにしたいと考えており、経費がかからない方向で受講いただければ幸いです。なお、研修の詳細は追ってお知らせいたします。

# ⑤広域連携強化型

補助率：原則2/3

- 要配慮消費者の増加等の環境変化に対応するための機能を備えた新たな地方消費者行政の推進体制を広域連携により構築するためには、消費生活センターを配置する中心自治体と周辺自治体の有機的な連携を確保することが不可欠。
- そのためには、消費生活センターの相談員が、周辺自治体の消費者行政担当者や見守りネットワーク構成員等に消費者トラブルの現状や注意すべき情報等を提供し、周辺自治体での見守り活動の実効性向上等を図る必要があり、中心自治体の消費生活センターの体制強化が不可欠。
- また、中心自治体への消費生活センターの機能集約により物理的距離が拡大する周辺自治体の住民によるアクセスの確保が重要となる。
- 広域連携の中心となる自治体に対し、構成する市町村との連携を担う相談員（広域連携ファシリテーター）の配置やそれに伴う機器配備・施設改修、周辺自治体の住民からの消費生活センターへのアクセス確保（デジタル技術の活用）などの機能強化を支援。



対象：広域連携の中心となる市町村

対象経費：消費生活センターの機器配備・施設改修費、報酬・手当等、活動経費、研修参加費

補助率：原則2/3

※相談・見守り連携強化型で求める見守り活動支援等や国への迅速かつ詳細な情報通知に加えて、広域連携の中心自治体に生じる追加的な業務（周辺自治体との連携）に鑑み、補助率を2/3とする。

# ⑥⑦担い手確保、人材育成・強化型

補助率：原則1/2

- 深刻化する消費生活相談員の担い手不足に対し、市町村が個別に対応するのではなく、**都道府県**が管内の相談員の配置状況や見通し等を踏まえて、**相談員の養成・確保・育成を一貫して計画的に実施する取組を支援**（1.2.）。
- 高度化、複雑化する相談に対し、**都道府県、政令市等比較的大規模な消費生活センターの特定領域の相談対応力強化**(3.(1))、都道府県による**市町村への支援力の強化**(3.(2))を図る取組を支援。

## ⑥担い手確保、人材育成・強化型（人材確保）

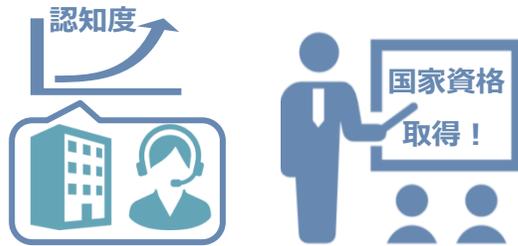
### 1.担い手の掘り起こし 補助率:1/2

消費者庁の消費生活相談員養成講座と連携し、

(1)民間企業等へ消費生活センターや相談員の業務の**PR**

(2)**実践的講座**の開催

により**相談員候補者を発掘・養成**



### 2.相談員育成事業（OJT） 定額

相談修習生を県や市町村の消費生活センターに配置し、**OJT**(実務訓練)を通じ計画的に育成し、就業を促進

①**県の消費生活センター**で、指定消費生活相談員等による指導を受けつつ知識・技能を習得

②**市町村の消費生活センター**で、ベテラン相談員の指導や県の指定消費生活相談員の助言を受けつつ、知識・技能を習得

※1. 2の事業を一貫して消費者団体やNPO等に委託する方式も可

※相談修習生1名につき、活用期限3年以内

## ⑦担い手確保、人材育成・強化型（人材強化）

### 3.人材の強化

#### (1)特定領域相談への対応力強化

(都道府県、政令市)

補助率：原則1/2

SNSを通じたトラブルへの対応などに専門知識を有する者(※)を**特定領域相談対応員**として消費生活センターに配置することにより、高度化・複雑化する相談に対応するための体制整備を支援

※SNSを通じたインターネット取引、金融取引等の特定の専門分野に精通する人材を想定

#### (2)市町村支援力の強化

(都道府県)

補助率：原則1/3

巡回指導や市町村の相談員からの問い合わせへの対応などに対応する**市町村支援員を配置**(指定消費生活相談員含む)し、管内市町村の相談員への支援体制を強化する取組を支援



都道府県は「消費生活相談担い手確保・育成プラン」を作成し、人材の掘り起こし・確保・育成まで一貫して計画的に実施

- 対象：1. 都道府県 2. 都道府県、市町村 3. (1) 都道府県、政令指定都市 3. (2) 都道府県  
 対象経費：1. コンテンツ作成経費、謝金、会場借料、委託費等 2. 報酬・手当等、謝金、研修参加費、活動経費、委託費等  
 3. 報酬・手当等、研修参加費、活動経費

# ⑧重点課題対応型

補助率：原則1/2

- 安全・安心な消費生活の実現のために国が特に必要と考え推進する施策を地域において実施する取組や、特に緊急的・集中的な対応が求められる課題への取組を支援することにより、消費者政策全体の機能強化を図る。
- 現行の強化事業のメニューを再編し、自治体により使いやすいメニュー構成へ変更。

強化事業メニュー	
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)消費生活相談体制の充実・強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 消費生活相談のデジタル対応を行うための体制整備（定額）</li> <li>② 相談員の業務のテレワーク化に向けた体制整備</li> <li>③ 相談機能の強化</li> <li>④ 対応困難者への対応力強化</li> <li>⑤ 広域連携の立上げ・運営・拡充</li> </ul>
(2)配慮を要する消費者に対する相談・見守り体制の整備・運用	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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）</li> </ul>
(3)消費者教育・啓発への取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 消費者教育の推進</li> <li>② 風評被害の払拭のための取組</li> <li>③ 食品表示制度の普及・啓発</li> <li>④ 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</li> </ul>
(4)SDGsへの取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>① エシカル消費の普及・促進</li> <li>② 消費者志向経営</li> <li>③ 食品ロス削減の取組</li> </ul>
(5)法執行体制強化、事業者コンプライアンス確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 法執行体制の強化</li> <li>② 公益通報者保護制度の推進</li> </ul>
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	
<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 国が指定するテーマの研修への参加</li> <li>(2) 国が指定するテーマでの研修開催</li> </ul>	
3. 靈感商法を含めた悪質商法対策事業（定額）	



⑥重点課題対応型 支援メニュー	
1. 消費生活相談体制の充実・強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 消費生活相談のデジタル対応を行うための体制整備</li> <li>② 配慮を要する消費者（高齢者、障害者、外国人等）に対する相談対応力の強化</li> <li>③ 専門的知識を要する相談への対応力強化</li> <li>④ 国が指定するテーマの研修への参加</li> <li>⑤ 国が指定するテーマでの研修開催</li> </ul>
2. 消費者の安全・安心の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 消費者被害の周知・啓発、見守り活動の活性化</li> <li>② 法執行体制の強化</li> <li>③ 公益通報者保護制度の普及・啓発</li> <li>④ 消費者団体訴訟制度の活用</li> <li>⑤ 消費者安全法第47条第2項の規定に基づく法定受託事務</li> </ul>
3. 消費者教育等の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 消費者教育の推進</li> <li>② 風評被害の払拭のための取組</li> <li>③ 食品表示制度の普及・啓発</li> <li>④ エシカル消費の普及・促進</li> <li>⑤ 消費者志向経営の普及・促進</li> <li>⑥ 食品ロス削減の普及・促進</li> </ul>
4. 特に緊急的・集中的に対応が求められる取組（定額）	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 新PIO-NETシステムへの円滑な移行</li> <li>② 災害等に乗じた消費者被害の周知・啓発、相談機能の回復</li> </ul>

対象：都道府県、市町村  
 対象経費：啓発経費、研修参加・開催経費等



# 予算要件の考え方

○令和8年度地方消費者行政強化交付金では、一部を除き以下の実施要件（予算要件）を設けています。

実施主体においては、原則として、本事業の実施年度における消費者行政に係る予算（一般財源）が、前年度における消費者行政に係る予算（一般財源）と比較して減少していないこと。

○本要件については、これまで消費者行政部局の消費者行政予算（一般財源。現況調査における「狭義」の予算）で、以下の特殊要因を除いた上で令和7年度予算と令和8年度予算を比較することとしていました。

## 特殊要因として認められる例

### <前年度当初予算の特例的な増>

- ・新PIO-NETへの移行に伴う予算増
- ・消費生活センター等の大規模改修に伴う予算増
- ・地方版消費者基本計画や都道府県及び市町村消費者教育推進計画等の、消費者行政に係る数年に一度の計画策定に伴う予算増

### <申請年度当初予算の特例的、機械的・一律的な減>

- ・消費者行政部局に限らない組織全体の一斉シーリングに伴う予算減
- ・自治体窓口全体の開設時間短縮に伴って発生する消費者行政部局の予算減
- ・一律の旅費単価の変動による予算減
- ・消費生活相談員の人員交代に伴う予算減（相談員資格の有無、通勤手当等の変動等に伴うもの）

○今般、上記のとおり狭義の消費者行政予算で比較して減少していたとしても、**消費者行政部局以外の部局における消費者行政予算も含めた予算（一般財源。現況調査における「広義」の予算）**で比較し減少していないことが確認できれば、要件を満たすものとししました。

○また、広義の予算においても、上記の特殊要因による予算の増減がある場合は、当該要因分を除いた形で比較することとします。特殊要因に該当するか否かは個別に判断します。

○ついでには、前回の予算要件調査により該当×とされた自治体におかれては、広義の予算での調査を改めて実施しますので、別にお送りしている調査票にご回答ください。

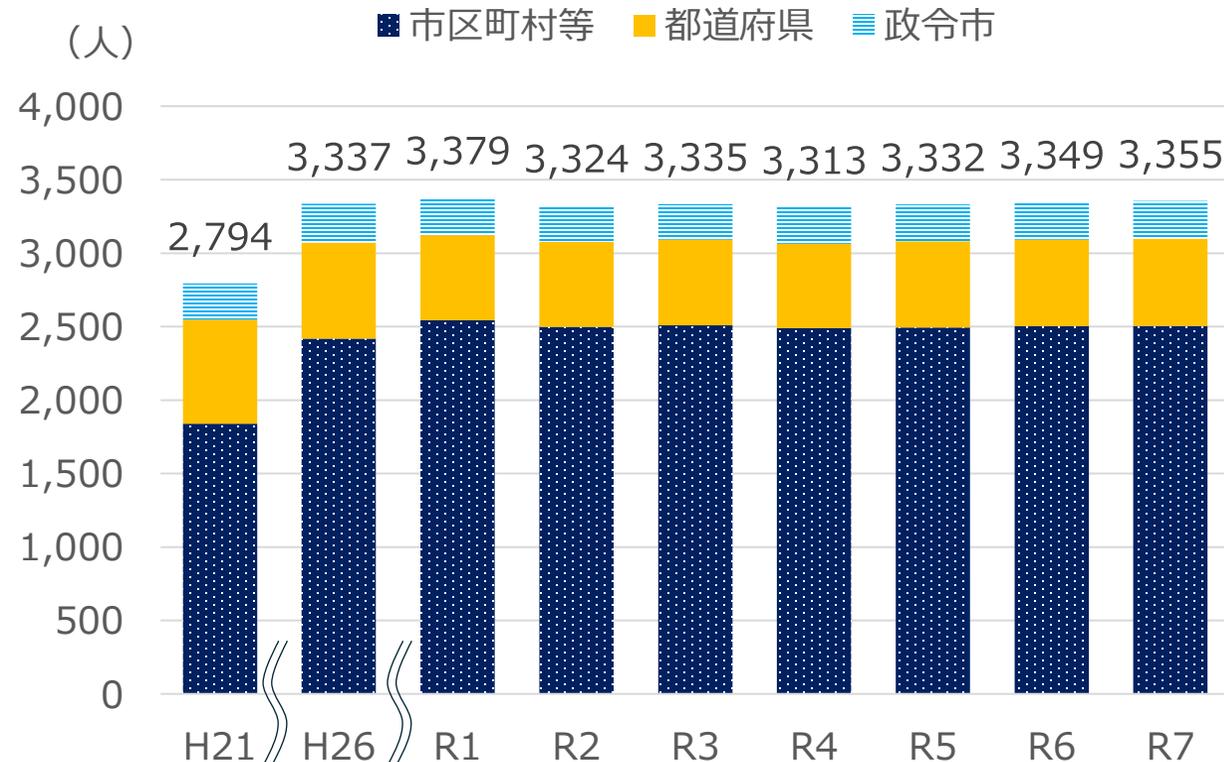
○また、仮に広義の予算比較においても減少が認められた場合でも、令和8年度補正予算により予算増となった場合は、**補正後の予算で比較する**ことと考えておりますので、御検討をお願いいたします。

# 消費生活相談員の現況

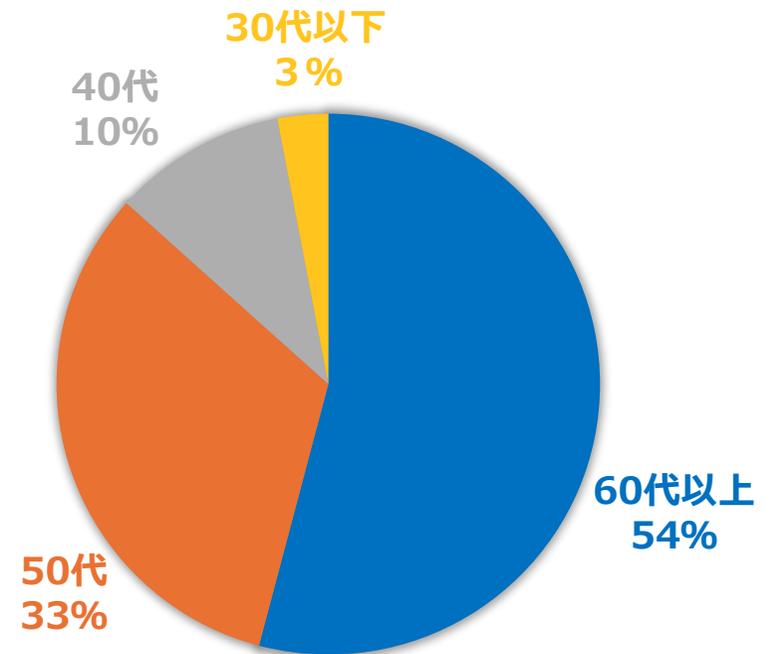
## 【消費者生活相談員の現況（令和7年度地方消費者行政の現況調査より）】

- 地方消費者行政活性化基金による支援が開始された平成22年頃から相談員数が大幅に増加。近年では、3,300人台で推移。
- 相談員の年齢構成は、令和6年以降、60代以上が過半に。

### 消費生活相談員の推移



### 消費生活相談員の年代（令和7年度）

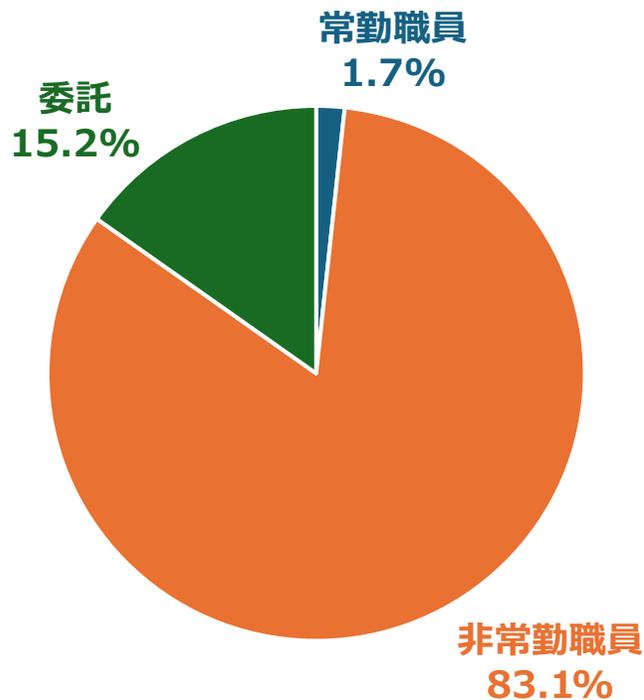


# 消費生活相談員の現況

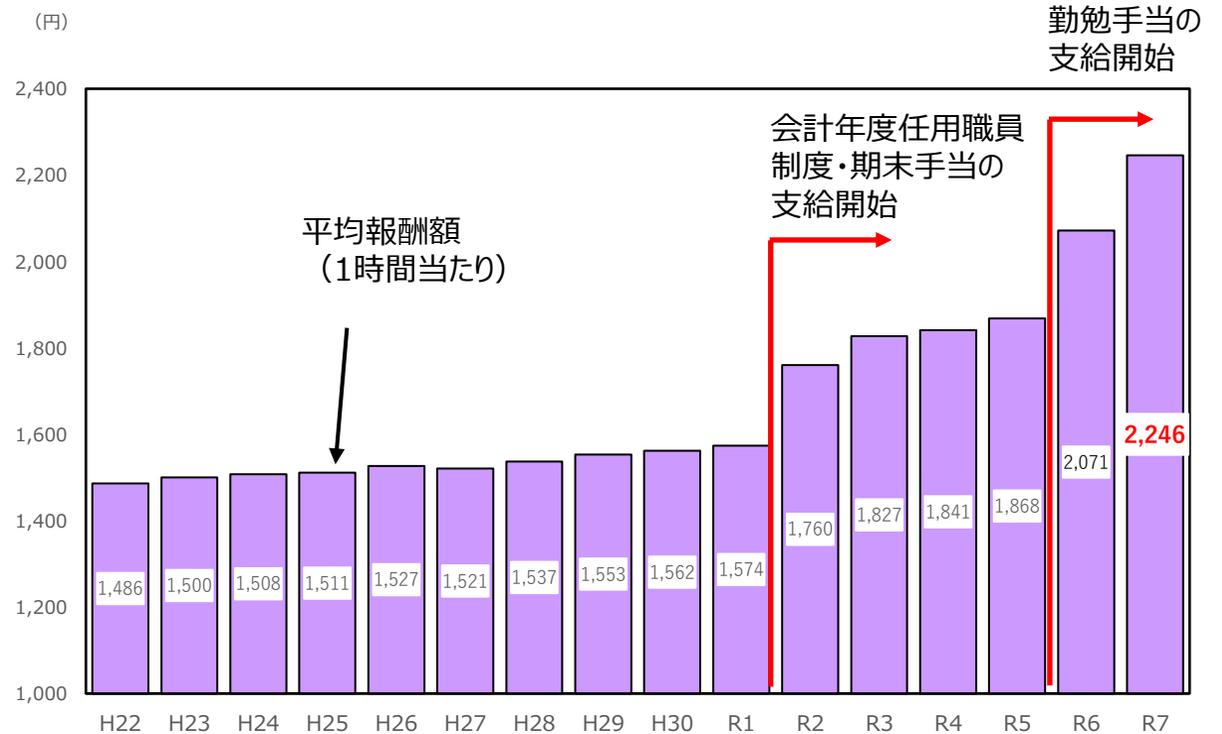
## 【消費生活相談員の現況（令和7年度地方消費者行政の現況調査より）】

- 採用形態としては、非常勤職員が83.1%を占める。
- 賞与分を含めた平均報酬額（1時間当たりの報酬単価）は2,246円に増加。

### 消費生活相談員の採用形態 （令和7年度）

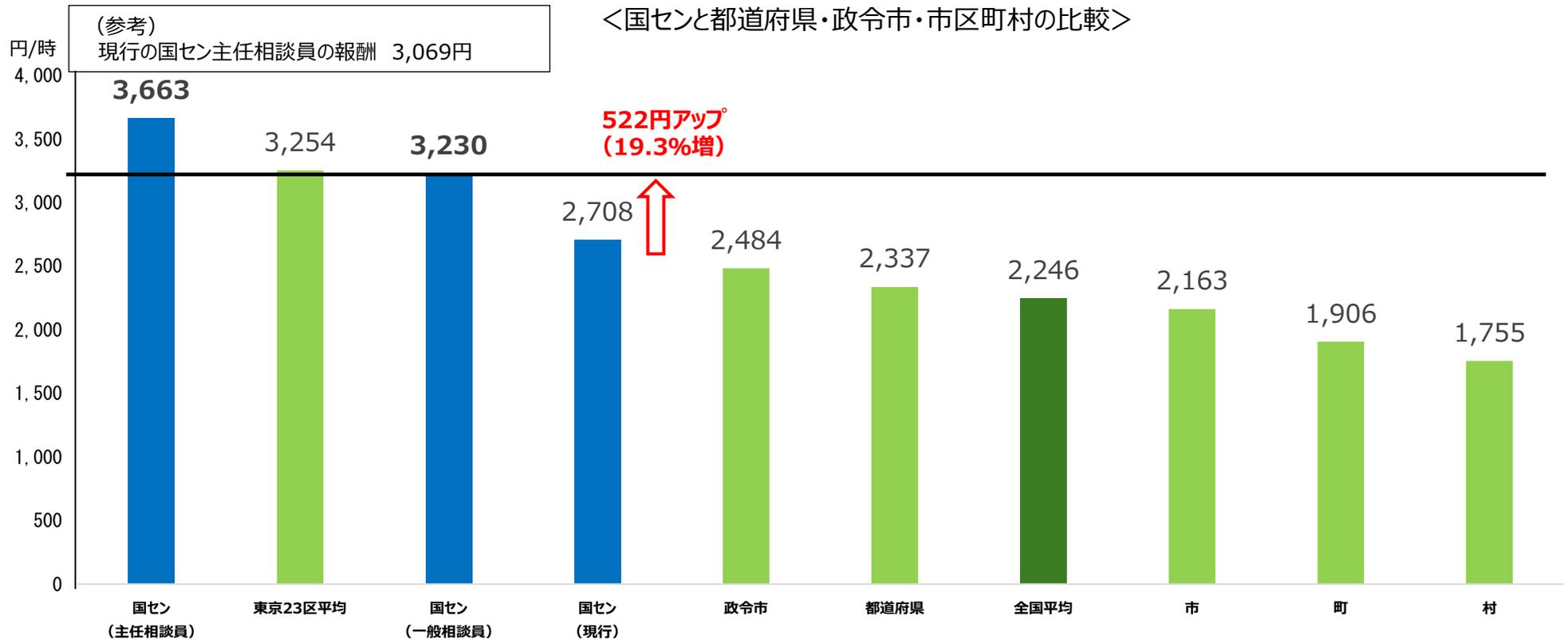


### 消費生活相談員の平均報酬額



# 国民生活センター相談員の待遇改善について

- 消費生活相談やあっせん等に関する中核的な機関としての国民生活センターの相談員は、全国各地の消費生活センター等で解決困難な事案への対応やアドバイスなどに従事。
- 消費者トラブルがますます高度化・複雑化する中、「センター・オブ・センターズ」としての役割に求められる専門職としての高度な知識や技能に相応しい待遇とするため、国民生活センターの相談員の報酬水準を抜本的に引上げ。
- こうした待遇改善が全国の消費生活センターの消費生活相談員に波及することを期待。



(備考) (改善後R8.4.1~)

(改善後R8.4.1~)

1. 「地方消費者行政の現況」(令和7年12月、消費者庁)等により作成。
  2. 報酬額には、社会保険料(年金、医療、介護、雇用保険。雇用主負担分は除く)、賞与、地域手当を含み、通勤手当、時間外手当は含まない。
  3. 都道府県・政令市・市区町村の平均報酬は、令和7年4月1日時点の「平均報酬額(1時間あたりの報酬単価)」。
- 国センの現行の報酬額は令和7年4月1日時点のもの。

## 衆議院・消費者問題に関する特別委員会における決議（令和7年6月5日）

〔衆・消特委の決議は26年ぶり  
全会一致で可決〕

地域における消費者行政は、住民の消費生活における安全・安心確保の根幹であり、質の高い相談・救済が受けられる体制を全国的に維持・拡充することは、被害の防止を含め消費者全体の利益に資するものであり、消費者政策の最重要課題の一つである。

政府は、このような認識のもと、地方消費者行政の充実・強化に向け、次の事項について適切な措置を講じるべきである。

- 一 **地方消費者行政強化交付金推進事業の活用期限を終えた地方公共団体が、引き続き消費生活センターの運営等を継続**できるよう必要な対策を講じること。
- 二 消費生活相談員による日々の相談対応の成果が、情報集約・共有システム（PIO-NET）を通じて国の消費者行政の企画・立案・執行に不可欠な基盤となっていることに鑑み、**消費生活相談員がその能力を十全に発揮できる環境整備**とともに、地方公共団体において**消費生活相談員の専門性に見合った処遇が促進**されるよう、必要な対策を講じること。
- 三 高齢化の加速、単身世帯の増加等の環境変化に対応するため、**見守り活動や出前講座の充実など、積極的に地域に**  
**出向くことができる**よう消費生活センターの体制整備を促進するために必要な対策を講じること。
- 四 全国的な人手不足の中、**消費生活相談員の担い手確保や計画的な人材育成、専門性のさらなる向上など人材強化**のために、地方公共団体が地域の実情に応じた取組を展開できるよう必要な対策を講じること。
- 五 上記の対策を講じるに際しては、**人口減少・高齢化の加速、単身世帯の増加、デジタル化等地方消費者行政を取り巻く**  
**環境変化に地方公共団体が適切かつ安定的に対応**できるよう、地方消費者行政強化交付金の仕組みを見直すこと。
- 六 現在進められている新しいPIO-NETへの移行を円滑かつ着実に実現し、消費者の利便性向上及び消費生活相談員の負担軽減、業務効率化を図ること。

右決議する。

## 骨太方針2025（令和7年6月13日閣議決定） 抜粋

### 第2章 賃上げを起点とした成長型経済の実現

#### 4. 国民の安心・安全の確保

##### （6）「世界一安全な日本」の実現（P34）

- 地方消費者行政を強化するため、**地域見守り活動の活性化**や**消費生活相談員の人材確保・育成**に資するよう**地方消費者行政強化交付金**を見直す。

## 「強い経済」を実現する総合経済対策（令和7年11月21日閣議決定） 抜粋

### 第2章 「強い日本経済実現」に向けた具体的施策

#### 第1節 生活の安全保障・物価高への対応

##### 2. 地方の伸び代の活用と暮らしの安定

##### （4）治安対策等の推進

##### （国民保護、消費者の安全・安心への対応強化等）（P21）

- 超高齢化やデジタル化等の社会変化の中で消費者の安全・安心を引き続き確保するため、**消費生活センターの機能や見守り活動の充実など地方消費者行政の強化を図る**とともに、食品表示制度や消費者法制度の在り方の検討に資する実態調査等を行う。