

# 地方消費者行政の充実・強化について

消費者庁 地方協力課  
課長補佐(総括) 阿部龍斗

# 1. 地方消費者行政強化作戦と 地方消費者行政強化交付金

## 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)

# 地方消費者行政の充実・強化に向けた重層的な対策

【32.5億円(22.4億円)】

ぜい弱な  
消費者への  
対応

地域の相談員が  
力を発揮できる  
環境づくり

消費者・事業者  
協働の推進

新型コロナ  
ウイルス感染症  
への対応

- 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(1.0億円)

- ・相談員の業務のPRなどを通じた相談員のプレゼンス向上等の事業を全国で実施

- 全国共通の課題への対応
- 情報ネットワークの強化  
〔国が直接事業を実施〕

地方消費者行政人材育成等  
1.8億円(1.4億円)

- ・相談員育成事業の強化
- ・高齢者等の見守り体制の強化
- ・国民生活センターにおける研修の充実(オンライン研修、地方開催等の拡充)

消費生活相談のデジタル化(国民生活センター)  
5.2億円(新規)(第3次補正)

- ・PIO-NETのデジタル改革(相談者のアクセス向上、相談員の負担軽減)

- 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  
24.5億円(20.0億円)  
(うち、第3次補正6.0億円)

- ・SNS相談の受付等、消費生活相談のデジタル化
- ・自治体広域連携の推進
- ・相談員のメンタルケアの取組支援
- ・指定消費生活相談員の活動支援

地方公共団体の自主財源による取組

# 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>

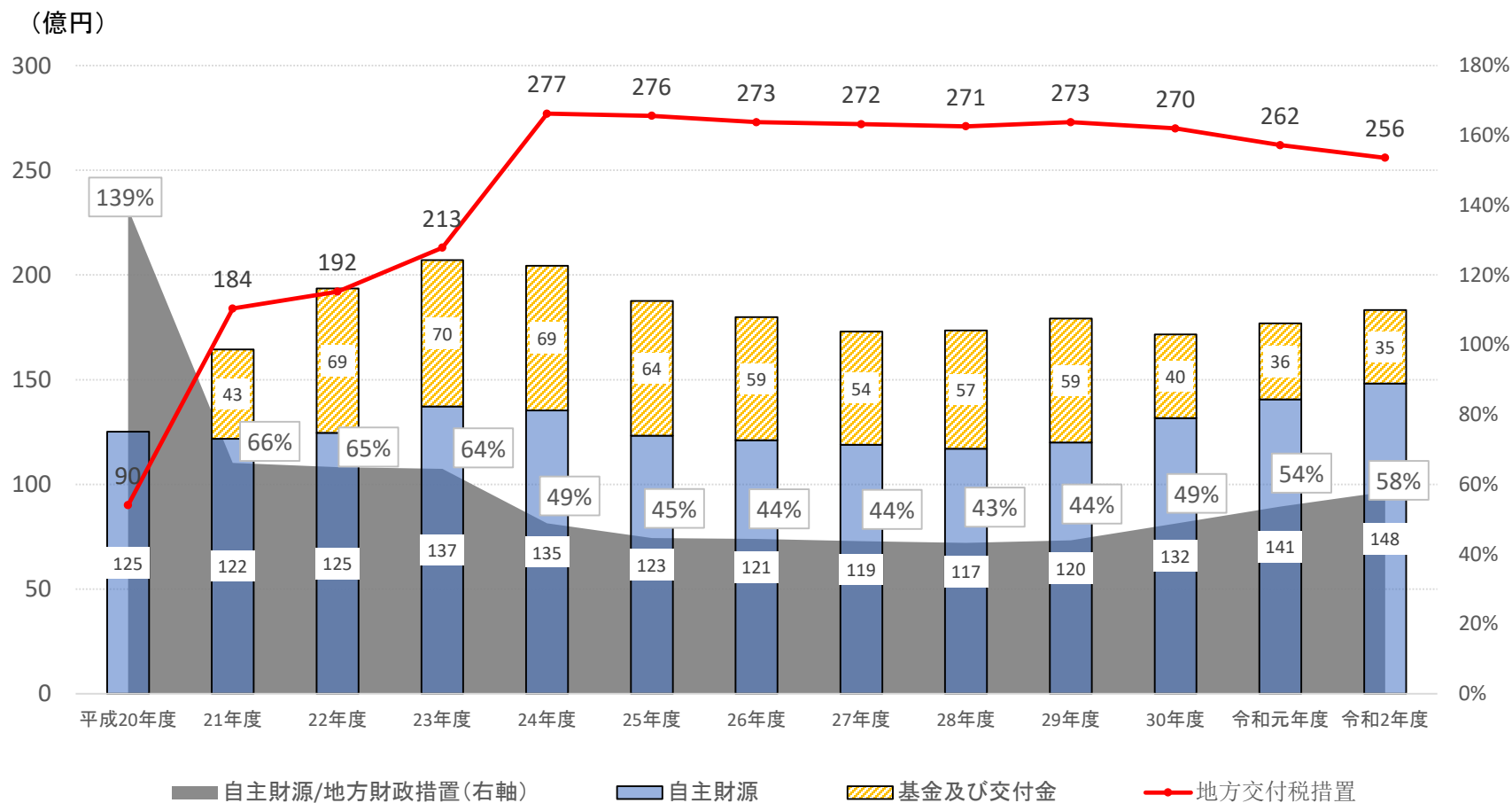
消費者行政に関わる  
・消費生活相談員  
・行政職員  
・教員

## 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

- 消費者庁創設以来、地方交付税措置が増額された一方、地方の自主財源は概ね横ばい。
- 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

## 2. 消費生活相談のデジタル化

# 消費生活相談のデジタル化の進め方について

## 検討の視点

- ① 消費者のことを第一に考える(利便性の向上。デジタルに不慣れな方への配慮を忘れない)
- ② 現場の相談員が十分に力を発揮できる環境づくり(働きやすさの向上)
- ③ 社会環境の変化への対応(デジタル化、高齢化、感染症や災害時への柔軟な対応)



## 消費生活相談デジタル化アドバイザリーボード

消費生活相談を中心とした機能の充実に資する、PIO-NET改革などデジタル化の具体的な設計に向けて、学識経験者、実務家、相談現場の各有識者から知見を聴取。(事務局:消費者庁、国民生活センター)

### <委員>

石井 夏生利	中央大学国際情報学部教授
荻原 聡	東京都デジタルサービス局戦略部サービス開発担当部長
垣内 秀介	東京大学大学院法学政治学研究科教授
庄司 昌彦	武蔵大学社会学部教授
野村 裕美	株式会社アサイアンカスタマーケアシニアディレクター
東京都消費生活総合センター (団体参加)	
徳島県消費者情報センター (団体参加)	

### 【地方自治体における実証実験】

民間の消費者対応窓口などで広く利用されているCRM(カスタマー・リレーションシップ・マネジメントシステム)などのシステムを活用した相談業務の実現可能性や有効性などを検証。



共有

- 消費者団体等との意見交換を実施

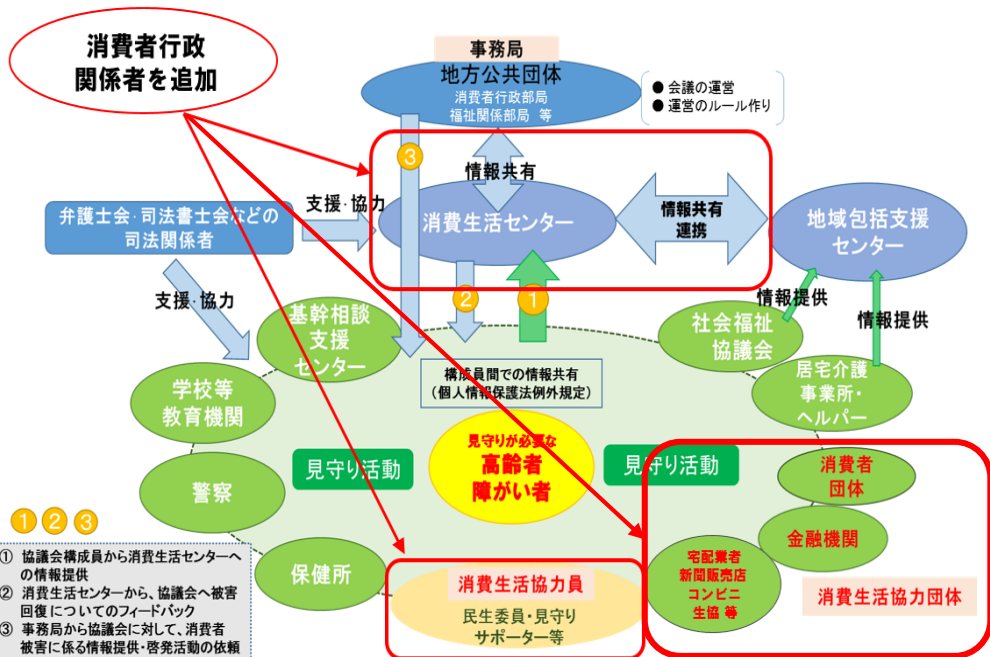


### 3. 消費者安全確保地域協議会

# 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）

- 認知症高齢者や障がい者等の「配慮を要する消費者」を見守るためのネットワーク
- ⇒ 既存の福祉のネットワーク等に、消費生活センターや消費者団体等の関係者を追加することで、「消費者被害の未然防止」も含め、より充実した「高齢者等の安全・安心のための見守りサービス」の提供が可能に

## 消費者安全確保地域協議会のモデル



(注1) 事務局は地方公共団体が担うこととなるが、単独事務局の他、消費者行政部局、福祉部局の共同事務局などが考えられる。  
 (注2) 協議会の構成員は関係しうる者を幅広く示したもので、地域の実情に応じて、構成員を決めることができる。

## 地域協議会の取組

見守り活動の中で発見された消費者被害を消費生活センターにつなげる仕組みを構築

- 消費者被害の早期発見から事案解決へ
  - ✓ 消費生活センターによる助言、あっせん
- 迅速な情報収集による被害の拡大防止
  - ✓ 事前の注意喚起、法執行による行政処分等
- 必要な福祉サービスへの円滑な移行
  - ✓ 消費者被害の発見をきっかけにした、生活保護、成年後見制度等の福祉的な手当てへのつなぎ

構成員間の個人情報の共有による実効性の確保

- 消費者庁等からの情報提供による見守りリストの作成
  - ✓ 消費者庁が事業者から押収した顧客名簿などをベースに、消費者トラブルに遭う可能性のある市民の情報をまとめる
  - ✓ 地域協議会内の構成員間で、見守り対象者に関する個人情報を共有（個人情報保護法の例外規定の適用）



気づき、声掛け、つなぐ  
 被害の未然防止・拡大防止・早期発見・早期解決

# 地域協議会の活用例

## 福祉のネットワーク

私は**ケアマネ**です。今日、利用者のアキラさん宅を訪問しましたが不在でした。他県に別荘地を購入したので、300万円のお金を支払うために、業者と一緒に銀行へ行っていったのです。最近よく聞く**原野商法**ではないかと不安になり、アキラさんと一緒に消費生活センターに相談しました。



センターに  
相談したら

相談員のあっせんにより、**クーリング・オフ**が成立！  
契約は無事解除できました。

※「防犯のネットワーク」や「障がい者見守りネットワーク」への追加も同様に有効です。

## 防災のネットワーク

私は**民生委員**です。一人暮らしの高齢者宅を順番に訪問しています。タケシさんから、近々**屋根を修理**すると聞きました。5日前、訪問した業者から**損害保険を使えば無料で修理**できると説明され、契約したのだそうです。最近、この地域で地震や台風の被害などありませんが、本当に大丈夫なのでしょうか。



センターに  
相談したら

損害保険を使えるのは、**自然災害による被害の場合と**分かり、**クーリング・オフ**が成立。

## 個人情報を活用した見守りリストの作成と共有

### 悪質業者



①押収した顧客名簿

行政  
処分等



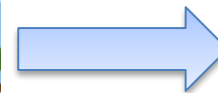
### 消費者庁等



②顧客名簿  
情報の要請



③顧客名簿  
情報提供



### 消費者安全確保地域協議会 (滋賀県野洲市の例)



# 消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)設置自治体一覧

都道府県名	設置自治体名
北海道	北海道、豊浦町、江別市、釧路市、登別市、北見市、石狩市、湧別町、洞爺湖町、乙部町、恵庭市、中札内村、浦河町、鷹栖町、紋別市
青森県	青森県、八戸市、板柳町、南部町、野辺地町、おいらせ町、五所川原市、三沢市、藤崎町、つがる市、田子町、鶴田町、十和田市、田舎館村、三戸町、外ヶ浜町
岩手県	矢巾町
宮城県	仙台市、大崎市
山形県	山形市
福島県	福島県、西会津町、南相馬市
茨城県	笠間市、取手市、水戸市
群馬県	渋川市
埼玉県	行田市、日高市、吉川市、小鹿野町、志木市、上尾市、白岡市、加須市、桶川市、鴻巣市、ふじみ野市、小川町、東松山市、北本市、宮代町、坂戸市、鶴ヶ島市、戸田市、春日部市、所沢市、熊谷市、長瀬町、川島町、川越市、伊奈町、鳩山町、上里町、三芳町、和光市
千葉県	船橋市、富里市、白井市
東京都	千代田区、多摩市、板橋区、新宿区、世田谷区、調布市、国分寺市
新潟県	新潟県、佐渡市、魚沼市、弥彦村、村上市、柏崎市、新潟市、五泉市、妙高市、胎内市、刈羽村、南魚沼市、新発田市、見附市
富山県	富山県
石川県	能美市、加賀市、宝達志水町、能登町、小松市
福井県	福井県、坂井市、越前市、敦賀市
山梨県	山梨県、甲府市、笛吹市、富士吉田市、富士河口湖町、山中湖村、鳴沢村、西桂町、忍野村、南アルプス市、市川三郷町、上野原市
長野県	長野市
岐阜県	岐阜市、大垣市、本巣市、各務原市、飛騨市
静岡県	静岡県、富士市
愛知県	愛知県、豊橋市、田原市、江南市、豊川市、西尾市、一宮市、蒲郡市、瀬戸市、安城市、名古屋市、豊田市、高浜市、春日井市、豊明市、岩倉市、新城市、長久手市、東海市
三重県	名張市、東員町、鈴鹿市、亀山市
滋賀県	野洲市、近江八幡市、大津市
京都府	京都府、大山崎町
大阪府	八尾市、和泉市、交野市、岸和田市、豊中市、門真市、箕面市、大阪市、枚方市

都道府県名	設置自治体名
兵庫県	兵庫県、洲本市、南あわじ市、淡路市、豊岡市、養父市、朝来市、香美町、新温泉町、神戸市、尼崎市、西宮市、芦屋市、伊丹市、宝塚市、川西市、三田市、猪名川町、姫路市、福崎町、神河町、市川町、相生市、たつの市、赤穂市、宍粟市、太子町、上郡町、佐用町、篠山市、丹波市、明石市、加古川市、高砂市、稲美町、播磨町、西脇市、三木市、小野市、加西市、加東市、多可町
和歌山県	上富田町、和歌山市、すさみ町、橋本市、御坊市
鳥取県	鳥取県、智頭町
島根県	島根県、松江市、飯南町、浜田市、大田市、西ノ島町、雲南市、安来市、美郷町
岡山県	岡山市、浅口市、井原市、笠岡市
広島県	広島市、呉市
山口県	下松市、周南市、柳井市、宇部市、萩市、岩国市、山口市、美祿市
徳島県	徳島県、板野町、上板町、徳島市、北島町、松茂町、吉野川市、阿南市、鳴門市、阿波市、勝浦町、神山町、石井町、小松島市、佐那河内村、上勝町、三好市、東みよし町、美馬市、美波町、藍住町、牟岐町、那賀町、つるぎ町、海陽町
香川県	高松市、小豆島町、東かがわ市、宇多津町
愛媛県	愛媛県、久万高原町、伊方町、八幡浜市、宇和島市、松山市、新居浜市、松野町、鬼北町、今治市
高知県	高知市
福岡県	福岡県、苅田町、筑前町、川崎町、大任町、粕屋町、大牟田市、春日市、中間市、岡垣町、篠栗町、大刀洗町、香春町、久留米市、飯塚市、豊前市、宗像市、太宰府市、嘉麻市、志免町、須恵町、新宮町、添田町、糸島市、水巻町、北九州市、久山町、芦屋町、吉富町、うきは市、直方市、鞍手町、福津市、小竹町、築上町、行橋市、筑後市、みやこ町、遠賀町、上毛町
佐賀県	佐賀県、有田町
長崎県	長崎県、東彼杵町、松浦市、雲仙市、南島原市、大村市、島原市、対馬市、平戸市、五島市、長崎市
熊本県	熊本県、菊池市、天草市、玉名市、水俣市
大分県	宇佐市
宮崎県	宮崎市、都城市
鹿児島県	鹿児島県、鹿屋市、瀬戸内町、湧水町、鹿児島市、奄美市、南大隅町、知名町

## (参考)都道府県、市区町村人口規模別の設置状況

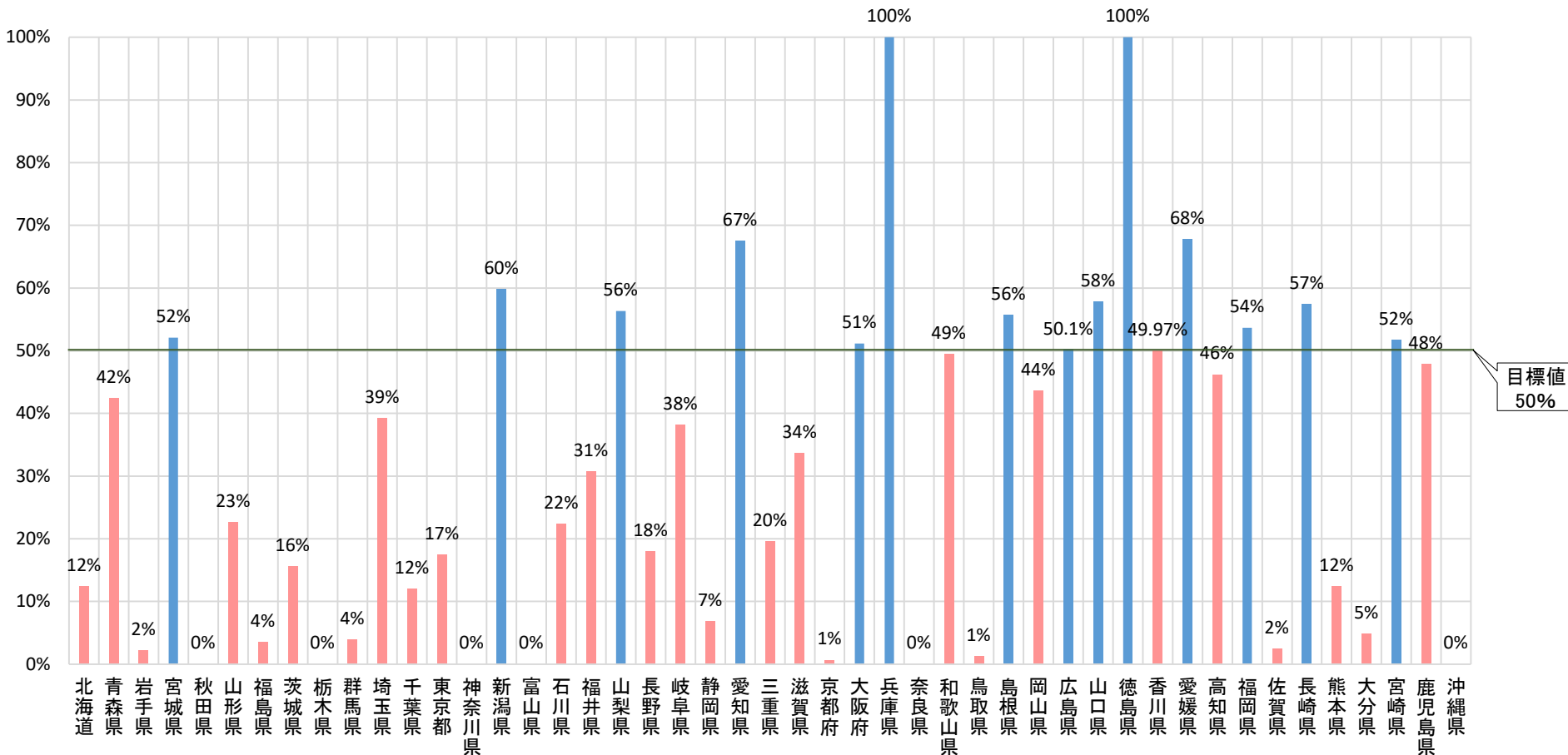
	設置自治体数	総自治体数
合計	343	1788
うち都道府県	20	47
うち5万人以上	152	540
うち5万人未満	171	1201

(※)地方公共団体から2021年6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)。

# ＜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



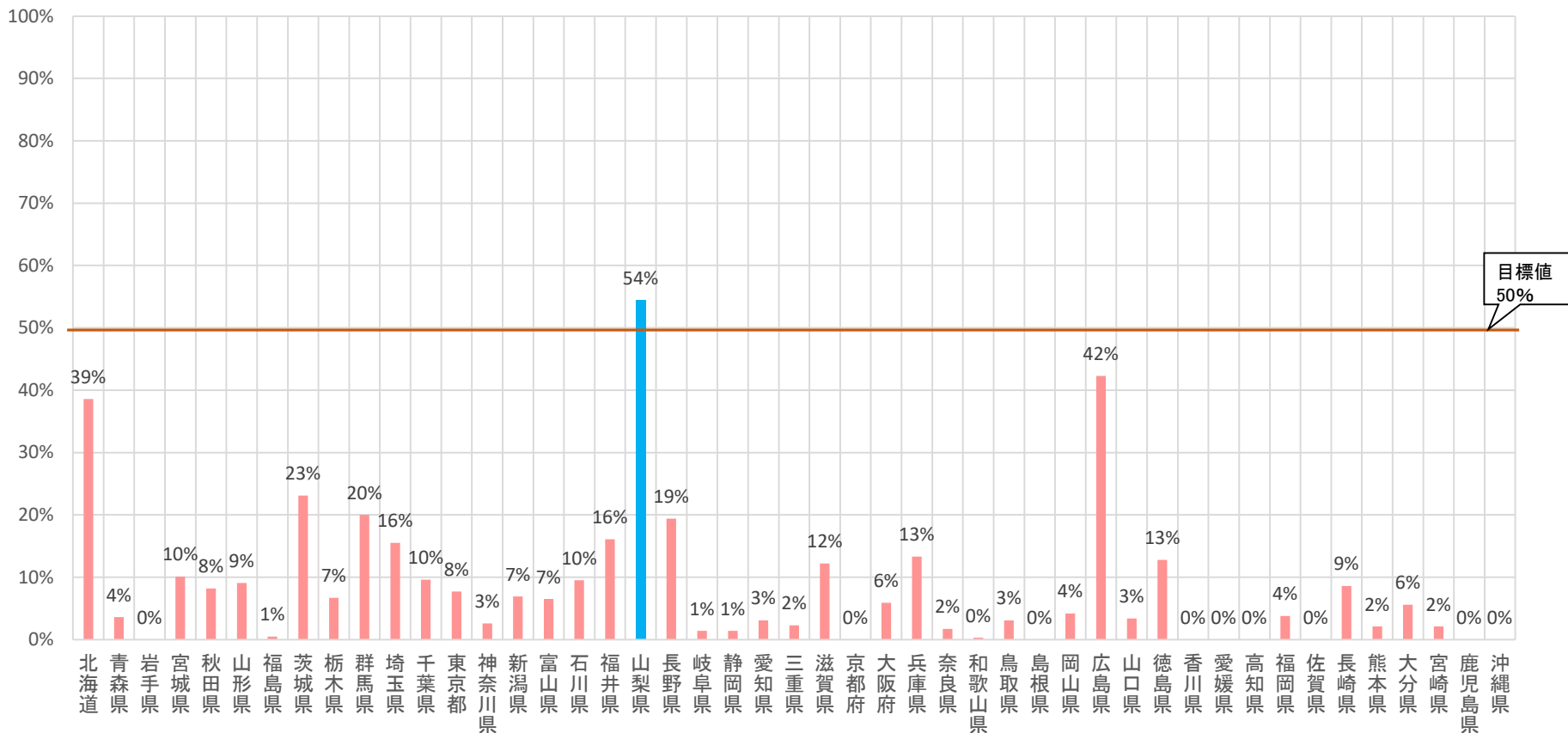
※赤色表示は未達成都道府県

14/47府県で達成済み。(令和3年6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



※赤色表示は未達都道府県

1/47都道府県で達成済み。(令和2年4月1日時点)

【消費者庁ウェブサイト ⇒ 「見守りネットワーク総合情報サイト」としてリニューアル

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/system\\_improvement/network/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network/)

### 見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)総合情報サイト

平成26年6月の消費者安全法(平成21年法律第50号)の改正により、高齢者、障がい者、認知症等により判断力が不十分となった方の消費者被害を防ぐため、地方公共団体及び地域の関係者が連携して見守り活動を行う「消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)」を設置できることが規定されました。

高齢者や障がい者を消費者トラブルから守るためには、福祉関係者や医療関係者、警察や消費者団体、民間事業者の方、消費生活サポーターや自治会の方など、地域で見守る多様な担い手のみなさんの気付きを消費生活センターにつなぐことが何より大切です。このサイトでは、消費者安全法に基づいて地方公共団体が設置する地域協議会(見守りネットワーク)の役割や取組、見守りのヒントについて御紹介します。



#### ▶ 地方協力

▶ 消費生活相談員

▶ 地方消費者行政の支援に関する業務

▶ 公表資料

▶ 会議・研究会等

厚生労働省 全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議 にて説明

【動画URL】

[https://www.youtube.com/watch?v=U-2FbRRMS8M&list=PLMG33RKISnWjQ28eFABEBMQAAAbI\\_ulwxG&index=10](https://www.youtube.com/watch?v=U-2FbRRMS8M&list=PLMG33RKISnWjQ28eFABEBMQAAAbI_ulwxG&index=10)