

地方消費者行政の現状と課題

令和8年3月30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

地方消費者行政の概要

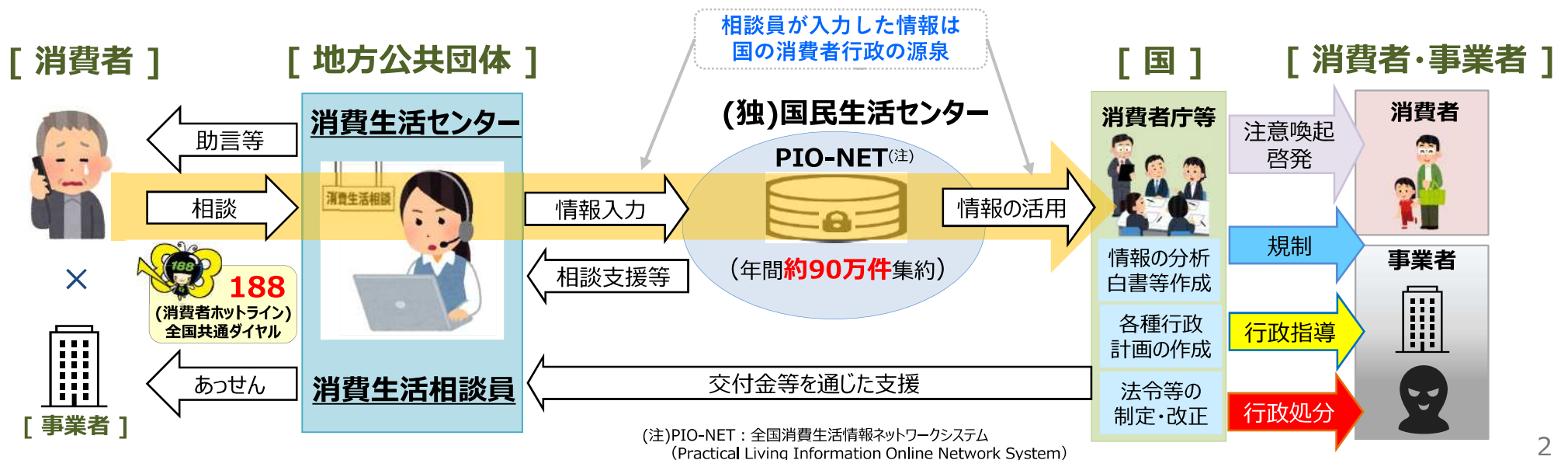
地方消費者行政の概要

1. 沿革・概要

- 消費者庁創設時（2009年）、消費者安全法で都道府県、市町村の事務等を規定。
- 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（主に都道府県）等。
- 消費生活センター（注1）：**847か所**、消費生活相談員（注2）：**3,355名**、**年間約90万件の相談情報**を集約。
 - （注1）都道府県は必置、市区町村は設置の努力義務
要件：①週4日以上窓口を開所、②消費生活相談員を配置、③電子情報処理組織その他の設備（PIO-NET）を配備
設置数：都道府県：**81か所**、政令市：**26か所**、市区町村（除く政令市）**731か所**、広域連合・一部事務組合：**9か所**
 - （注2）消費生活相談員資格試験（国家資格）合格者数：**1,795名**

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事業者とのあっせん等を実施。
- 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な要素。



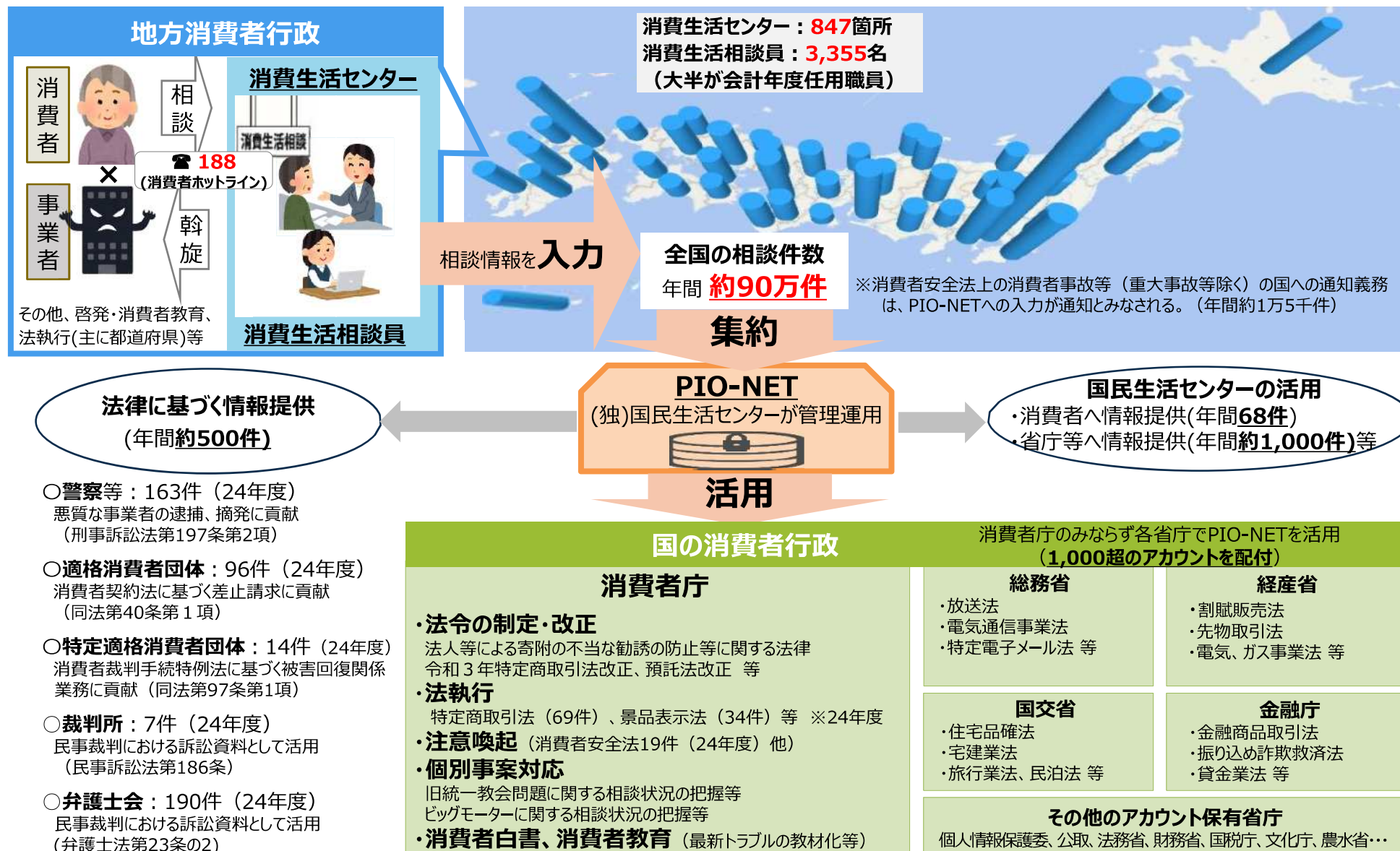
消費者安全法の概要（地方消費者行政）

- 消費者安全法では、消費生活相談等について都道府県、市町村の役割を規定。
- 現状では、都道府県、市町村の消費生活センター双方に相談が寄せられている。

	都道府県	市町村
消費生活相談等の事務 （法第8条第1項、2項）	・<u>市町村の区域を越えた広域的な見地</u>を必要とする相談、あっせん ・<u>市町村の区域を越えた広域的な見地</u>から、消費者安全確保のために必要な情報収集及び提供 ・消費者事故等の状況及び動向把握に必要な調査・分析で、専門的な知識及び技術を必要とするもの ・市町村相互間の連絡調整、市町村への助言、協力、情報提供その他の援助 等	・消費者からの苦情に係る相談 ・消費者からの苦情の処理のためのあっせん ・消費者安全確保に必要な情報収集及び提供 等
消費生活センターの設置 （法第10条第1項～3項）	・必置	・努力義務（未設置の場合は、消費生活相談員を配置する努力義務あり）
消費者事故等の情報通知 （法第12条第1項、2項）	・重大事故等：直ちに内閣総理大臣に通知 ・消費者事故等：被害が拡大し、又は同種若しくは類似の事故が発生するおそれがある（重大事故等除く）と認めるときは、内閣総理大臣に通知	
消費者安全確保地域協議会 （見守りのネットワーク） （法第11条の3第1項）	・協議会を組織することができる。	

国の行政を支える基盤としての地方消費者行政

- 地方の消費生活センター等での相談で得られた情報は、PIO-NETを通じて国に集約。それを基に国（各府省庁）は行政処分、法令制定・改正、計画策定等を実施
 - 消費者庁は自ら地方支分部局を持たず、地方自治体による相談事務遂行を通じて得られた情報により消費者問題の実情把握を行い、政策を企画・立案し、執行
- ⇒ **地方消費者行政の安定・充実は、国の消費者行政の推進に不可欠な要素**

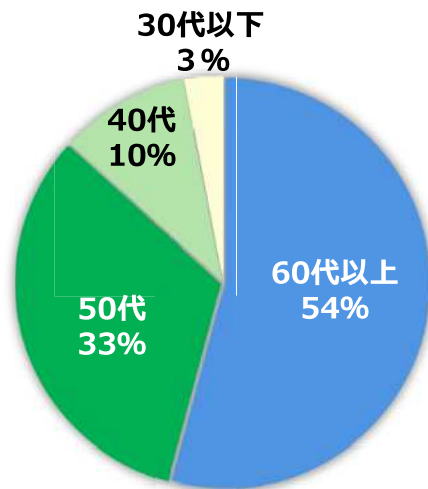


地方消費者行政を取り巻く環境変化と課題

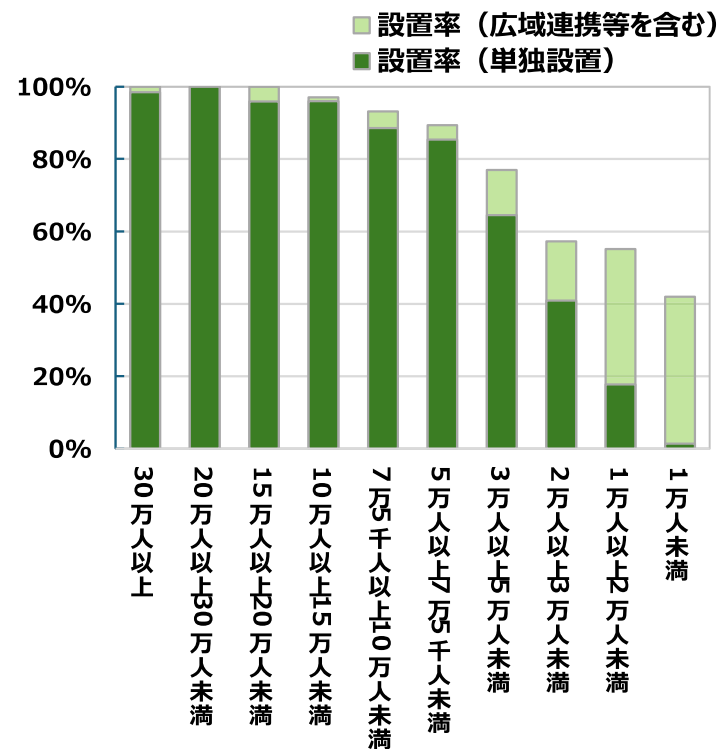
地方消費者行政を取り巻く環境変化と課題①：人口減少、人手不足

- 消費生活相談員の半数以上は60代以上。今後、急速な退出が見込まれる一方で、生産年齢人口の減少等が続く中、**担い手確保が大きな課題。**
- 人手不足、厳しい財政制約の下、特に、**小規模な自治体で相談機能をどのように確保するか**が大きな課題。

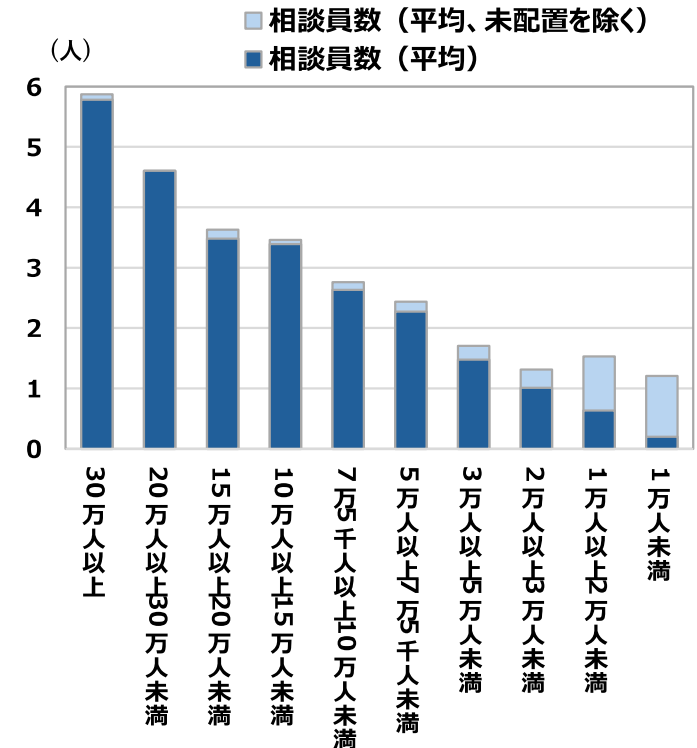
消費生活相談員の年齢構成



人口規模別の消費生活センター設置率



人口規模別の消費生活相談員配置人数

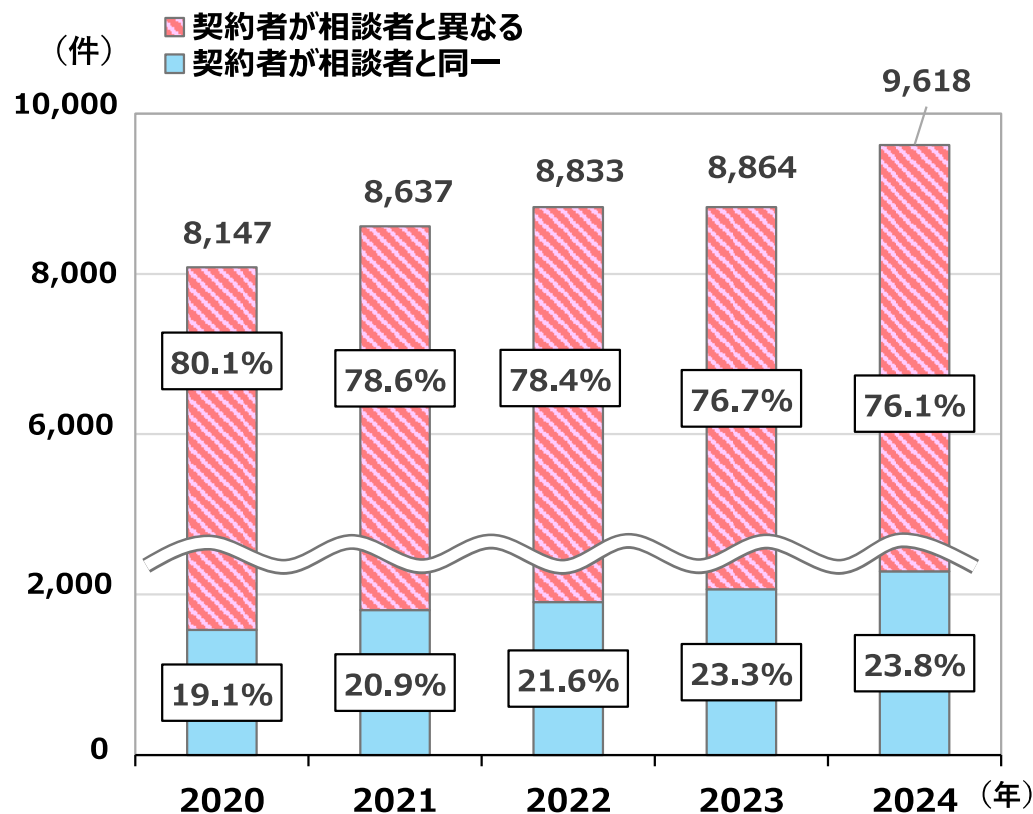


- （備考） 1. 「地方消費者行政の現況」（消費者庁）により作成。
 2. 消費生活センターが設置されていない自治体では、消費生活センターの基準は満たさないものの、相談窓口が設置されている。
 3. 「広域連携等を含む」については、複数市町村の連携により消費生活センターを運営しているケースで、当該広域連携に参加している自治体全てを消費生活センターの設置自治体としている。
 4. 相談員数については、各自治体の消費生活センター等に配置されている相談員総数の平均値であり、必ずしも当該自治体の窓口で常時相談対応に従事している相談員数ではない場合があることに留意が必要。

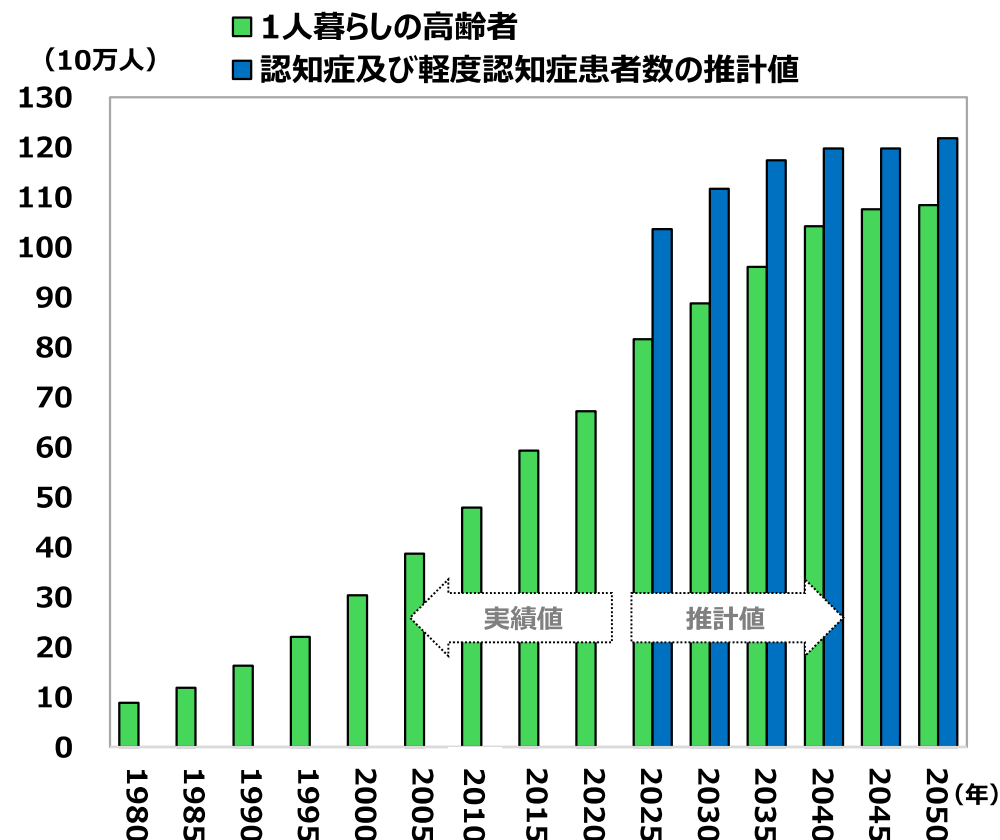
地方消費者行政を取り巻く環境変化と課題②：高齢化加速、単身世帯増

- 認知症等の高齢者を狙った消費者被害が増加。
- 独居、認知症高齢者の行動の特徴として、被害に遭っていることに気づいていない、被害に遭っても一人で抱え込んでしまう、という特徴。
- 自ら相談できない（しない）配慮を要する消費者の増加に対し、**「待ち」の相談対応のみでは、被害を救済できない、被害が埋もれてしまうことから、消費者行政のアプローチを変える必要がある**（アウトリーチ的対応の必要性⇒**見守り活動**）。

認知症等の高齢者の消費生活相談件数の推移



65歳以上一人暮らし、(軽度)認知症高齢者の推移

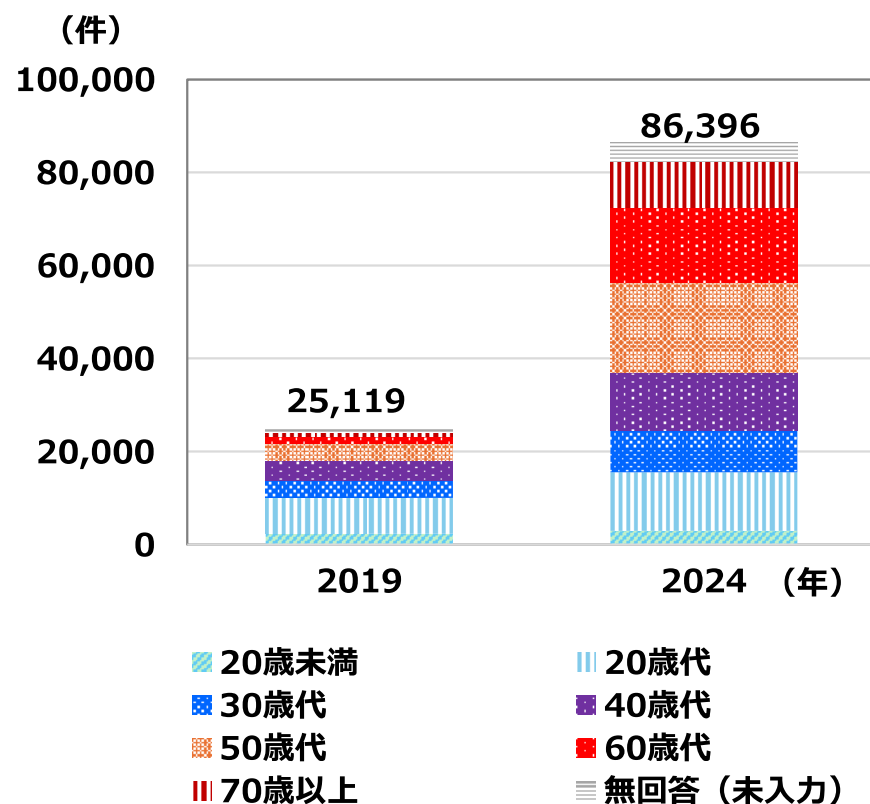


(備考) 1. 「令和7年版消費者白書」(消費者庁)により作成。
2. 「令和6年版高齢社会白書」(内閣府)により作成。

地方消費者行政を取り巻く環境変化と課題③：デジタル化

- SNSが関係する相談件数は、若者のみならず50歳代以上でも大幅に増加。
- 定期購入やサブスクリプションなど契約形態の多様化、取引関係者の多様化・階層化等の特徴があり、消費生活相談員にはデジタル関係の専門的な知識も求められる。また、中には、詐欺的、犯罪的な事案もみられ、警察との連携強化も必要。

SNSが関係する消費生活相談件数の推移



デジタル取引・トラブルの主な特徴

- 契約形態等の多様化
定期購入、サブスクリプション、暗号資産等
- 取引関係者の多様化・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
- 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
立証が困難なケースも多い
- 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
- 越境取引
被害回復の困難化

⇔他方で、デジタル技術の進展により、より効率的な相談処理が可能となる面も。

持続可能な行政サービスの提供に向けた 今後の主な検討課題

①消費者行政における基礎自治体の役割

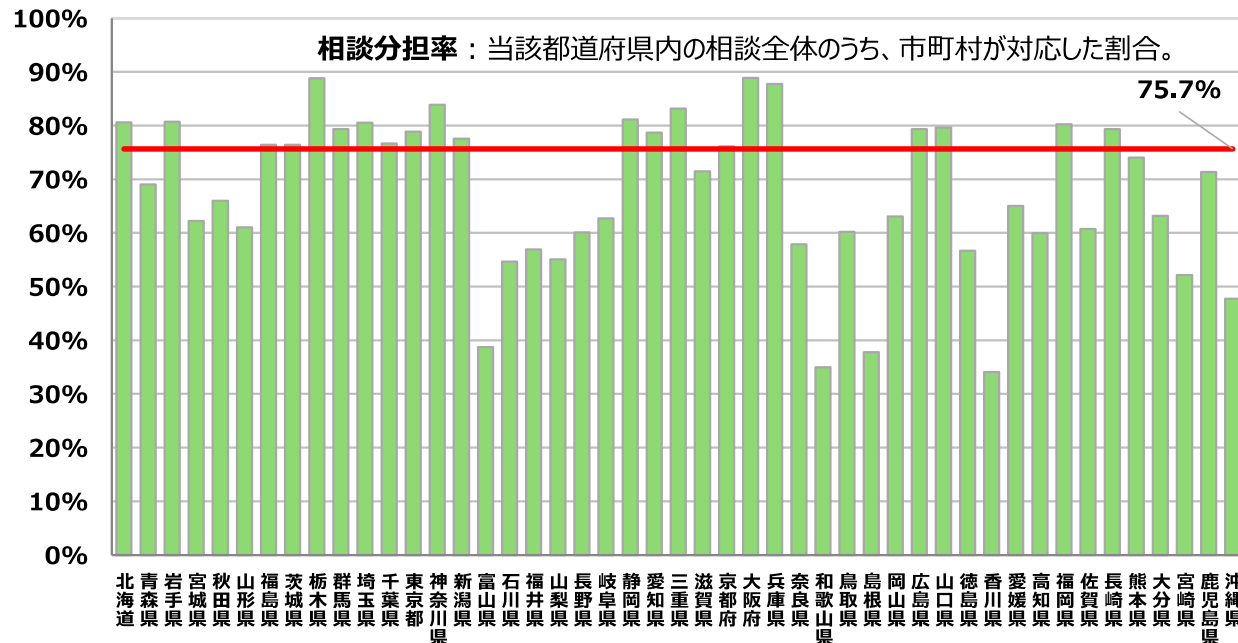
- **相談**：日常生活の大きな要素を占める消費行動上のトラブルにつき、身近に相談できる窓口があることは、住民生活の安全・安心の観点から重要。詳細な聞き取りや契約書面確認を要する場合などには引き続き、**身近にアクセスできる相談窓口が必要**。
 - **見守り**：自ら相談できない（しない）配慮を要する消費者が増加。**地域において**、行政のみならず福祉関係者、地縁団体、民間事業者など**多様な主体がネットワークを形成**し、「見守り活動」を展開していくことが重要（アウトリーチ的対応の導入）。
 - **関係部署等との連携**：消費生活相談をきっかけとし、各種福祉的措置等が必要と判断される場合もあり、**生活支援・生活再建のため自治体の関係部署等との連携が重要**。
- ⇒ 消費者行政は、**安全・安心な住民生活確保のためのセーフティネットの拠点**であり、**住民に身近に接する基礎自治体の役割**が大変重要。
- 特に、**小規模な自治体で、このような機能をどう確保していくか**（相談機能の維持、見守りネットワークの構築、福祉部門等の関係部署等との効果的な連携等）
 - **都道府県によるバックアップ機能の強化**、都道府県と市町村の**役割分担、多様な連携の在り方**についても検討が必要。



②相談（相談窓口）

- **人手不足、厳しい財政制約**の中、**身近な相談窓口へのアクセス確保と複雑・高度化する相談への対応**をどう図っていくかが課題
- 小規模な自治体では、相対的に相談件数や相談員が少ないことから、相談ノウハウの蓄積機会が乏しい傾向
 - ・このため、**都道府県による市町村へのバックアップ機能の強化**が必要（相談処理支援、相談員等への研修等）（交付金に新メニュー創設）
 - ・また地域の実情に応じ、他の相談分野も含めた**複合的な相談の窓口**として位置付けているケースもあり
- **都道府県と市町村の役割分担**についても検討する必要
- **専門人材確保**については、個々の市町村が相談員の発掘から養成まで行うのは容易ではなく、**都道府県主導**が相応しいのではないか（交付金に新メニュー創設）
- **広域連携**
 - ・その上で、単独で相談員を配置して消費生活センターを運営することが困難な自治体は、**市町村連携による設置・運営**を推進（交付金に新メニュー創設）
 - ・その際、広域連携により消費生活センターへの距離が拡大した**住民のアクセス確保が課題**（デジタル技術の活用可能性等）
 - ・広域連携を構成する市町村間において、**消費生活センターが位置する自治体とそれ以外の自治体との連携確保**が課題（交付金に新メニュー創設）
 - ・市町村間のみならず、**都道府県も含めた連携**による人材確保、相談窓口の運営等についても検討が必要ではないか。その際、消費者行政分野で未だ事例がない既存の**地方自治法上の制度の活用**や、さらには「**持続可能な地方行財政のあり方に関する研究会報告書**」で示された事例も含めて検討が必要

都道府県と市町村の相談分担率（令和6年度）

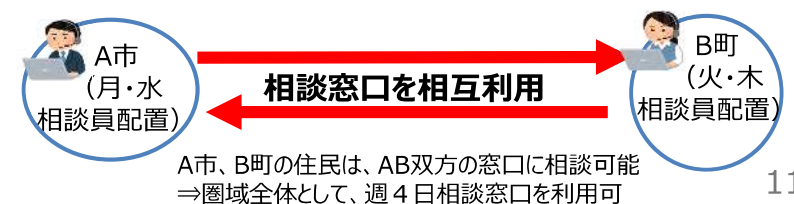


（備考）「地方消費者行政の現況」（消費者庁）により作成。

広域連携の方式例（中心市集約方式）



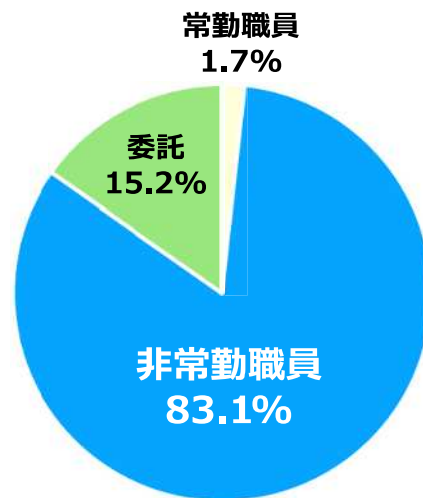
広域連携の方式例（相互乗入方式）



③相談（消費生活相談員）

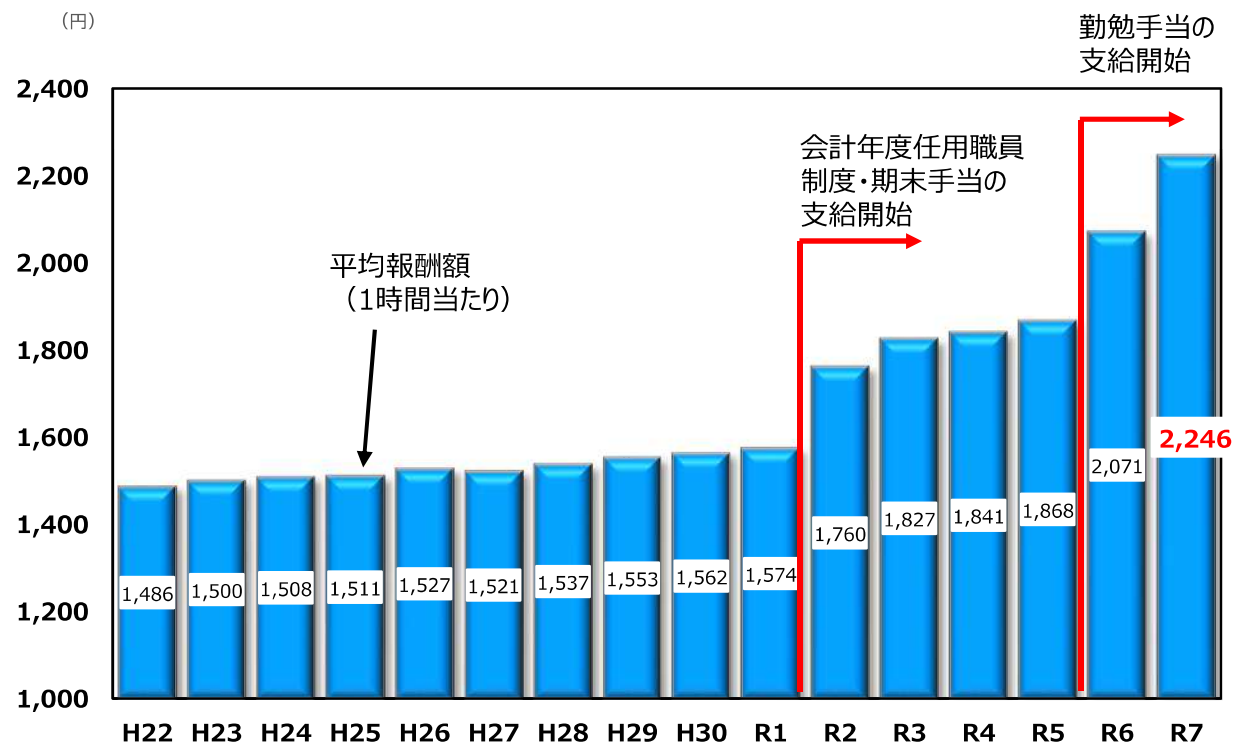
- 消費生活相談員には、法令等の知識、聞き取りや事業者との交渉ノウハウなど**専門的な知識・技能**が求められ（登録試験機関が実施する資格試験の合格等が要件）、消費者法制度の変化へのキャッチアップ、次々と繰り出される新たな手口への対応など、**知識のアップデートが絶えず必要**とされる。
- 人手不足や専門性の高まり等の中で、担い手の安定的な確保のため、その**専門性・困難さに相応しい処遇**の実現など消費生活相談員を**専門的な職業として確立する**ことが求められる。
- ただし、大半は非常勤職員（会計年度任用職員）である中、**自治体内の他の会計年度任用職員との横並び**もあり、消費生活相談員の報酬のみを抜本的に改善することはハードルが高いとの声（自治体）が多い。

消費生活相談員の採用形態



（備考）令和7年度「地方消費者行政の現況」（消費者庁）より作成。

消費生活相談員の平均報酬額の推移



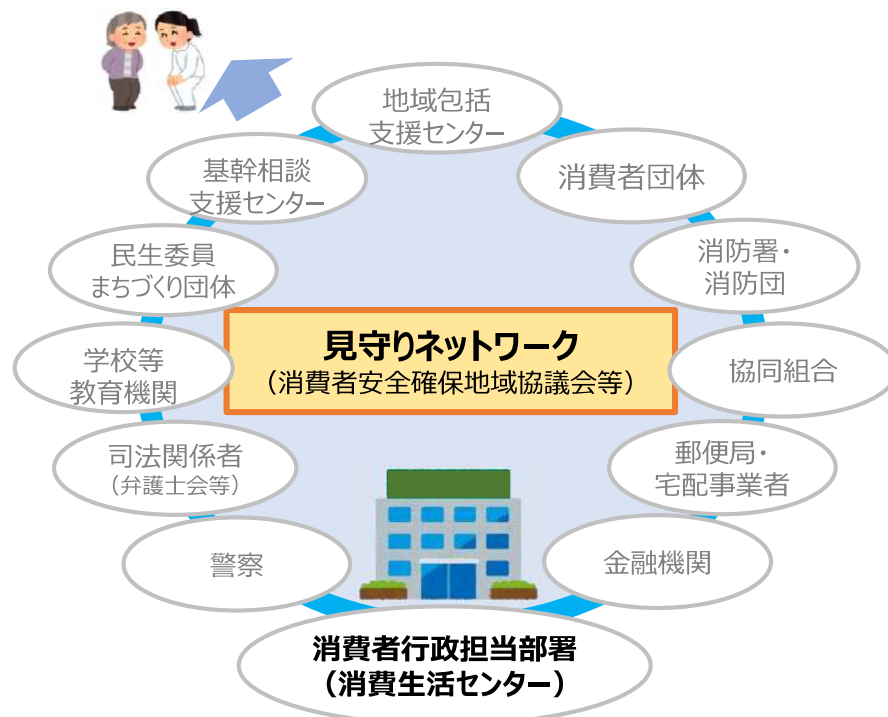
（備考）1. 「地方消費者行政の現況」（消費者庁）より作成。

2. 相談員の報酬は、期末手当、勤勉手当を含めて時給換算したもの。

④見守り

- 認知症の高齢者等配慮を要する消費者に対する被害の未然防止や救済のためには、**待ちの相談対応から、地域に出向き消費者を見守っていくことが重要**。住民に身近に接する基礎自治体において、行政のみならず、福祉関係者、民生委員、まちづくり団体、事業者、協同組合など地域の多様な主体がネットワークを形成し、それぞれの日々の活動の中で住民（消費者）に接する際に注意すべきトラブル**情報を届けたり、被害を発見した際には消費生活センターにつなぐという見守り活動**を展開していくことが重要（消費者安全確保地域協議会や消費生活協力員・協力団体制度（消費者安全法））。
- **相談事務の広域連携等において消費生活センターが立地しない自治体**でも、見守りネットワークを構築し、消費者への**情報提供機能**、被害を探知した場合は、中心市等の消費生活センターに**つなぐ機能**や福祉的措置等が必要と判断される場合には関係部署・機関に**取次ぐ機能は最低限確保されることが必要**ではないか（**相談事務の広域連携と見守りの一体的推進**）（交付金に新メニュー創設）。
- 小規模な自治体では、こうしたネットワークをどのように構築・運営していくか。他の分野でも同様のネットワークの構築が求められているケースもあり、**重複感、負担感**をどう克服していくか。**他分野との連携により効率的な推進体制を構築**する必要。

<見守りネットワークの概念図>



<3つの主な機能>

1. 消費者に**情報を届け、注意を呼びかける**

- ・ 民生委員による地域の訪問時、自治会・町内会等の集会、交流サロンでの集まりの際、介護サービス利用時・検診時に一言

2. 活動の中で、消費者の**異変に気づき、**

- ・ 介護ヘルパー・保健師、民生委員の訪問時・・・
ATMでの出金、コンビニでの支払、宅配時・・・

3. 異変に気づいた場合は、専門相談窓口（消費生活センター）に**つなぐ**

- ・ **協議会の構成員**は、消費者被害情報を**消費生活センターに通報**する際、**個人情報を含めて提供**できる（個人情報保護法の例外規定）

※消費者トラブルの背後に存する課題が発見された場合、生活保護・成年後見・障がい者支援等を担う自治体の関係部署と連携することで、生活支援、生活再建につなげることも期待される。

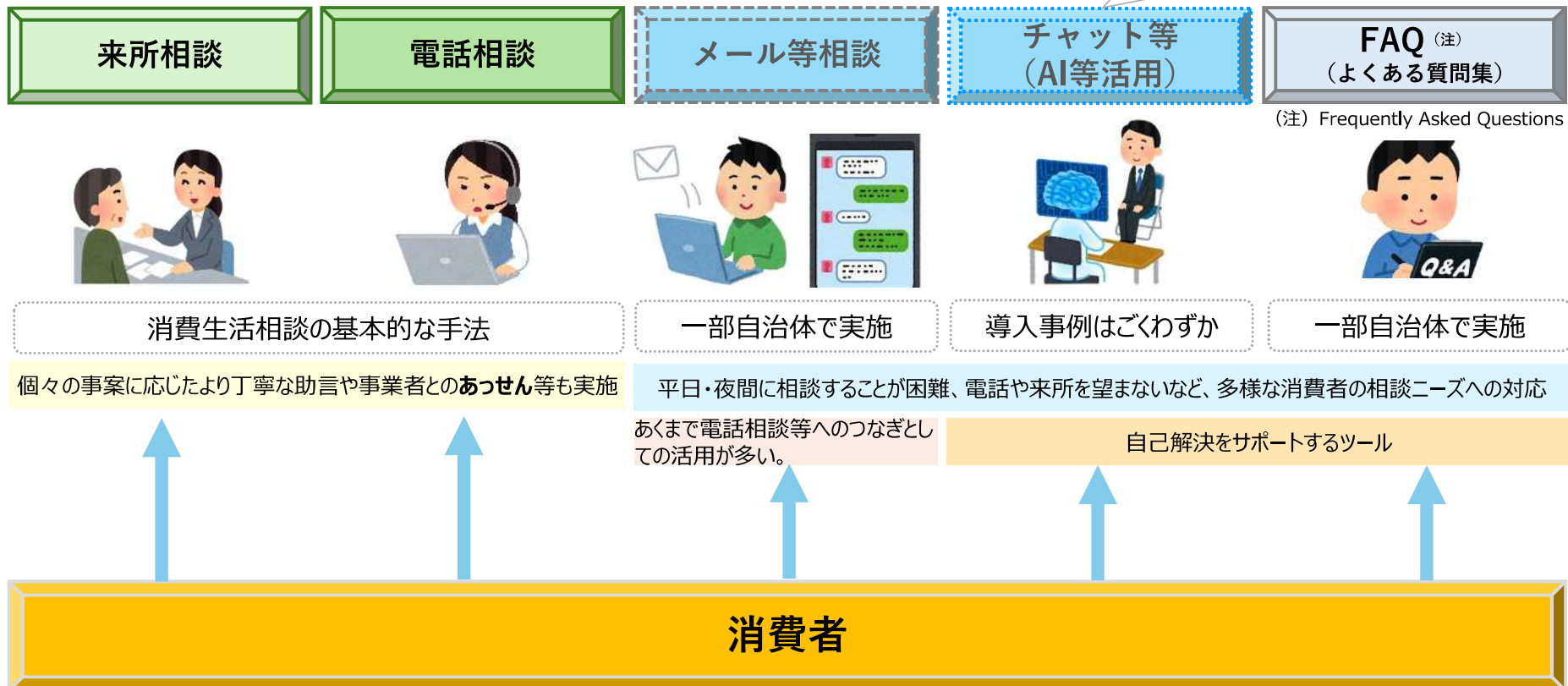
なお、**協議会の構成員間**では、**見守りが必要な消費者の情報（個人情報を含む）を共有可**（個人情報保護法の例外規定）。これにより、見守りリストを作成して効果的な見守り活動も可能

⑤デジタル技術の活用

- 国と地方の相談現場をつなぐPIO-NETシステムを本年刷新予定（FAQ充実等消費者の利便性向上、相談支援機能の充実等相談員の負担軽減等）。
- デジタル技術の進展を見据え、今後、**相談対応等にどういった技術が活用可能か**、不断に検討を進めて行く（AI等の活用含）。
 - ・その際、**国・地方、都道府県・市町村間の役割分担や相談体制の在り方を含めて検討**する必要。
 - ・消費生活相談は、地方自治体の事務を基本とし、国（（独）国民生活センター）は**バックアップ機能**（経由相談等）に徹してきたが、**デジタル技術の進展を踏まえた効率的な事務処理の観点等から、国の役割についても改めて検討**が必要ではないか。
- 他方、引き続き**対面での相談ニーズ**があること、被害回復のために事業者との「**あっせん**」を行うケースがあること、消費者トラブルの背後に健康上、生活上、家庭の問題などがあり当該消費者トラブルの処理だけでは根本的な問題解決につながらず、**関係機関との連携により生活支援、生活再建を図る必要**があるケースもあることなどから、**地方自治体の現場における人による対応も引き続き必要**。

＜消費生活相談の手法＞

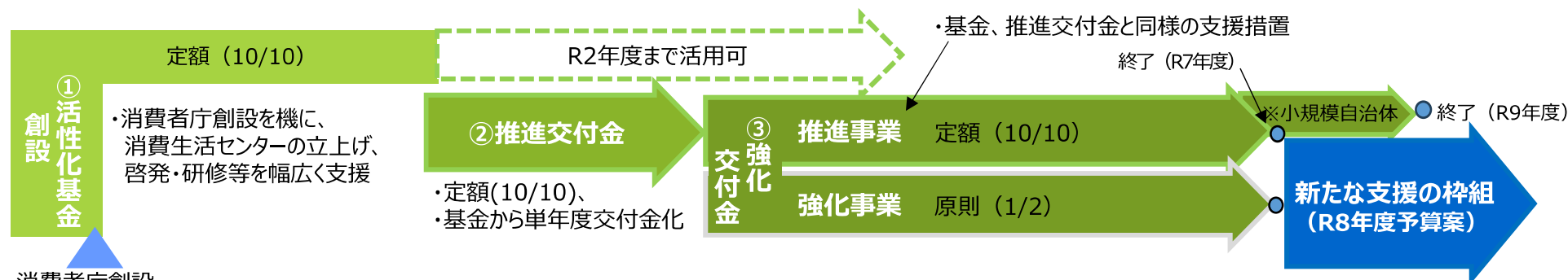
普及を検討するに当たり、相応しい実施主体についても検討が必要



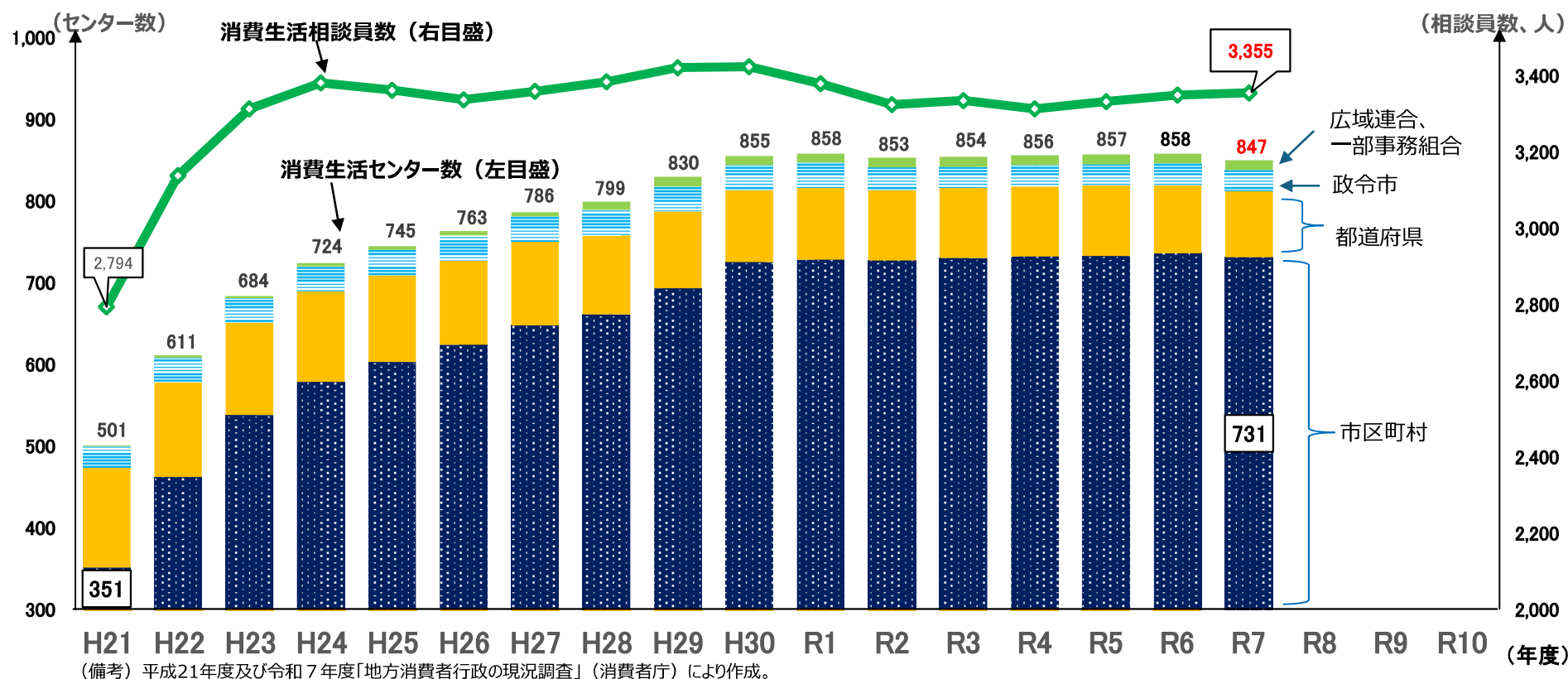
參考資料

地方消費者行政への財政支援の経緯

- 一連の財政支援の成果もあり、**身近な相談窓口（市町村の消費生活センター）が大幅に増加。**
- これまでの成果を基に、消費者行政を取り巻く環境変化に対応するための体制整備を進めていく必要。



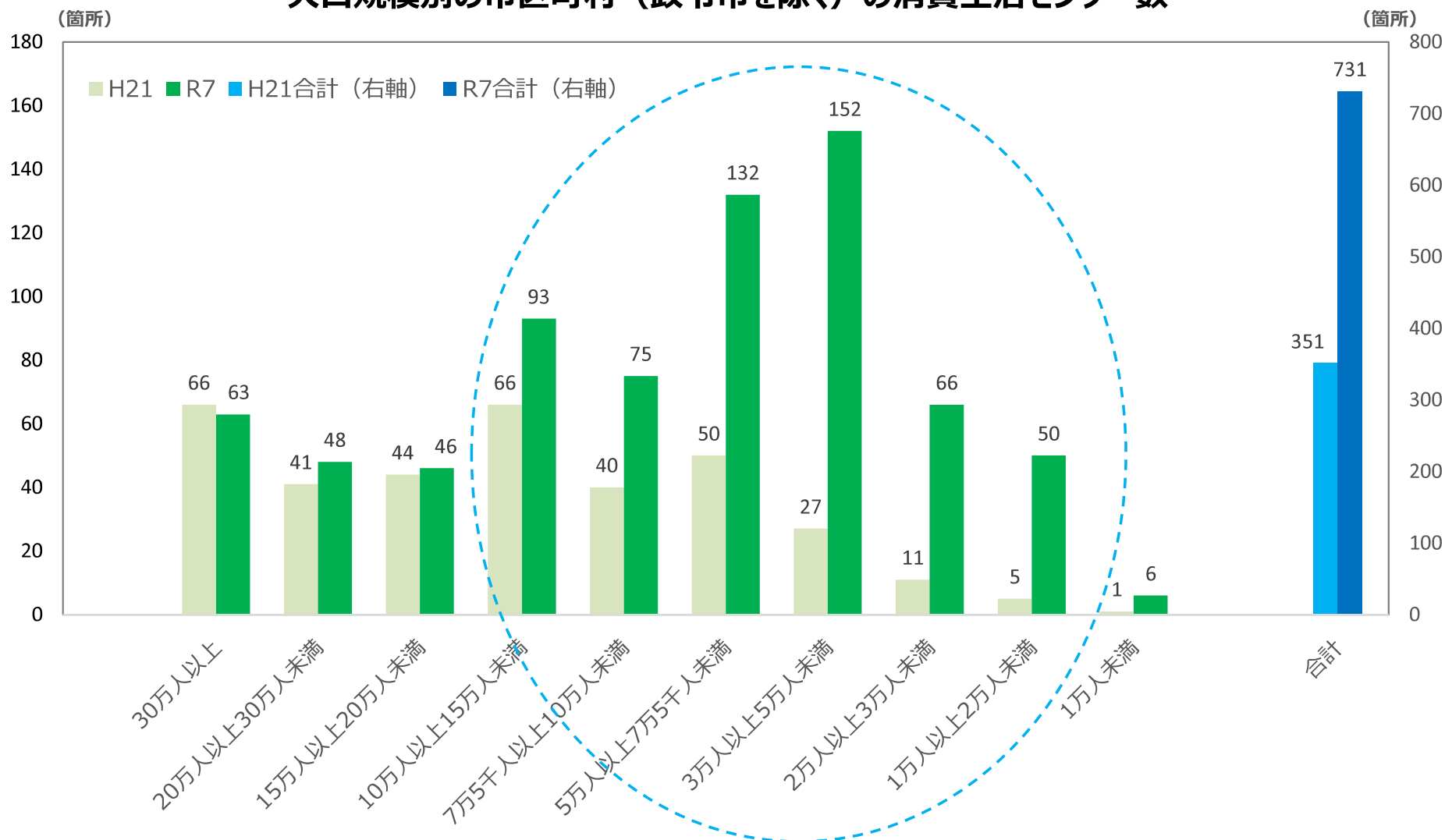
消費生活センターと消費生活相談員の推移



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、特に5万人前後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

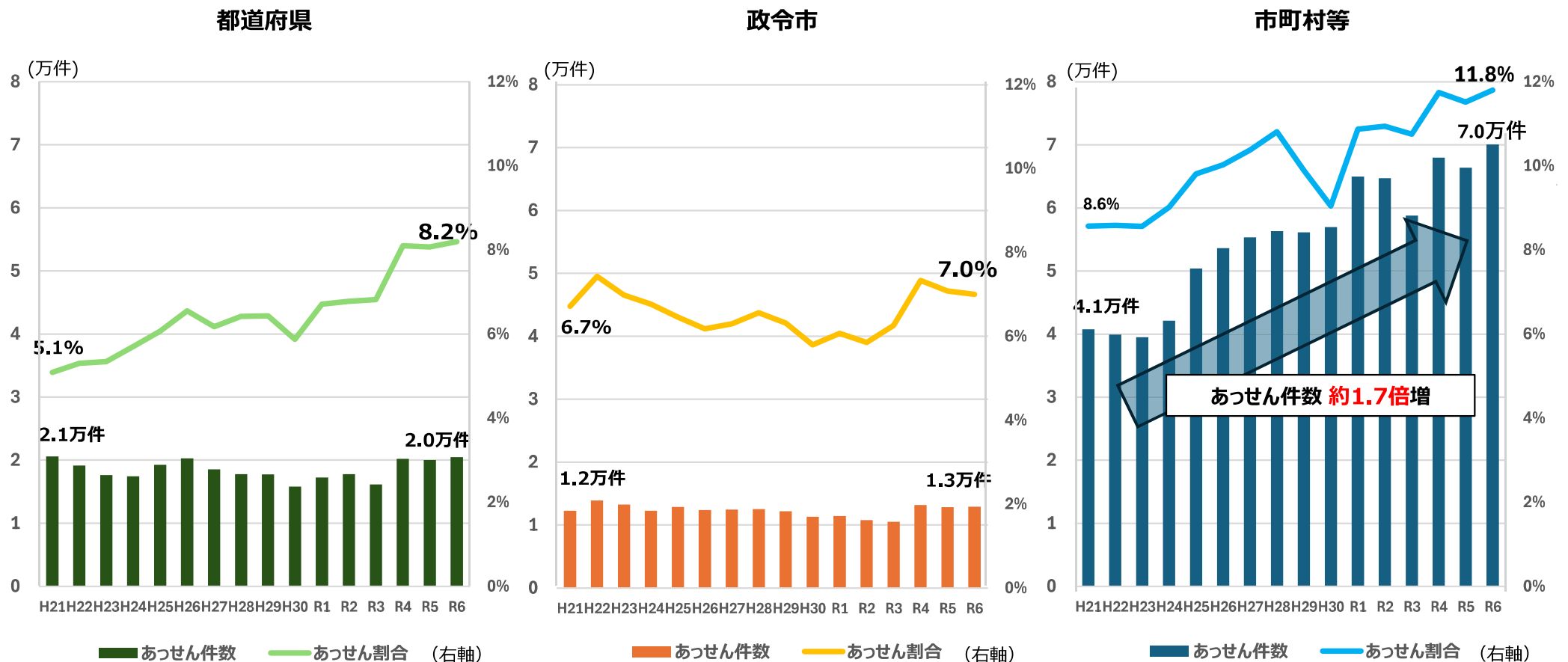


（備考）平成21年度及び令和7年度「地方消費者行政の現況調査」（消費者庁）により作成。

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。
- 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)

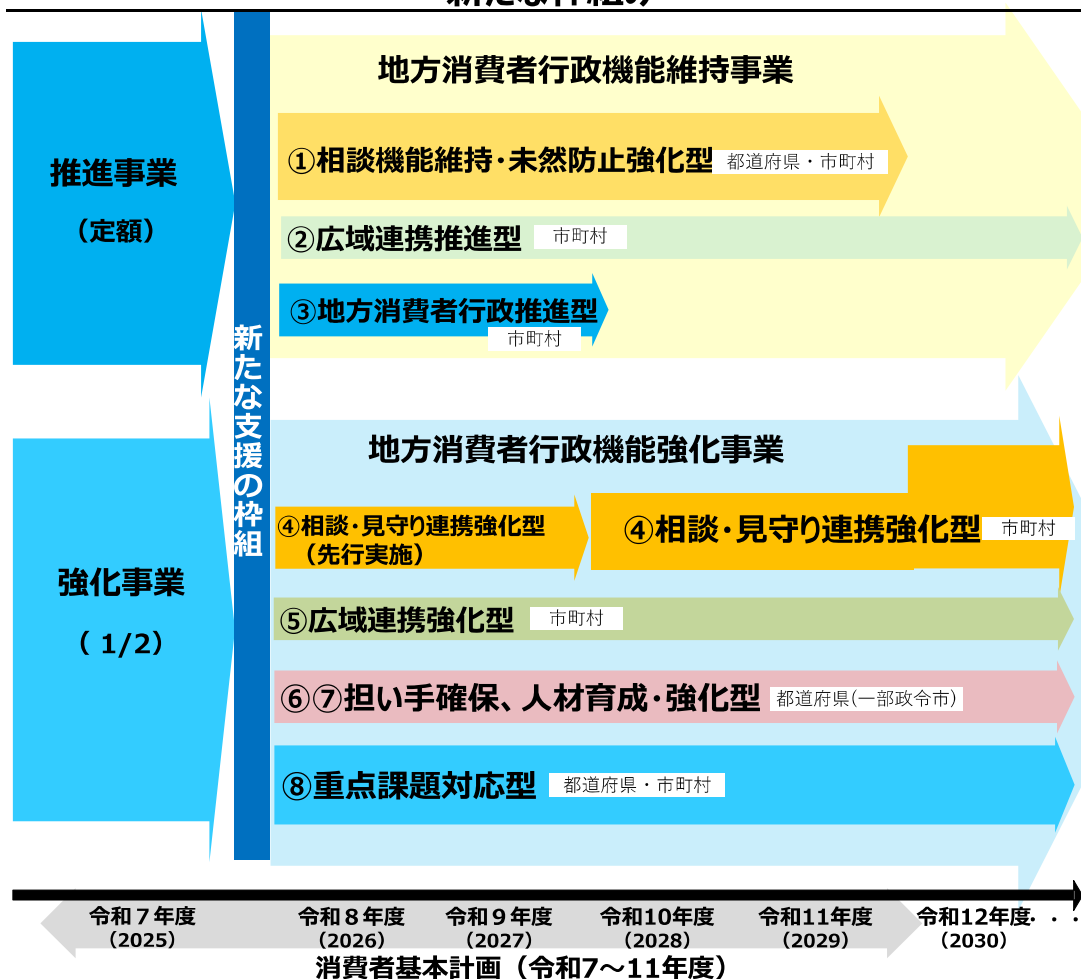
1. 各年度の「地方消費者行政の現況調査」(消費者庁)により作成。
2. 市町村等には、広域連合・一部事務組合、東京都特別区を含む。

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

- 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

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。