

地方消費者行政の充実・強化のため国の財政措置を求める要望書

2025（令和7）年3月5日

衆議院議長	額賀 福志郎 殿
参議院議長	関口 昌一 殿
内閣総理大臣	石破 茂 殿
財務大臣	加藤 勝信 殿
総務大臣	村上 誠一郎 殿
内閣府特命担当大臣（消費者および食品安全）	伊東 良孝 殿
消費者庁長官	新井 ゆたか 殿

特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道
特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく
特定非営利活動法人消費生活ネットワーク新潟
特定非営利活動法人とちぎ消費者リンク
特定非営利活動法人消費者支援ネットワークいしかわ
特定非営利活動法人消費者市民サポートちば
特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会
特定非営利活動法人消費者機構日本
公益社団法人全国消費生活相談員協会
特定非営利活動法人消費者支援かながわ
特定非営利活動法人やまなし消費者支援ネット
特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海
特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク
特定非営利活動法人なら消費者ねっと
特定非営利活動法人消費者支援機構関西
特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット
特定非営利活動法人消費者ネットおかやま
特定非営利活動法人消費者ネット広島
特定非営利活動法人えひめ消費者ネット
特定非営利活動法人佐賀消費者フォーラム
特定非営利活動法人大分県消費者問題ネットワーク
NPO 法人消費者支援ネットくまもと
特定非営利活動法人消費者ネットワークかごしま
NPO 法人消費者市民ネットおきなわ
NPO 法人しずおか消費者ユニオン
特定非営利活動法人消費者被害防止ネットながさき

第1 要望の趣旨

地域住民のくらしの安全・安心を守り、事業者の取引適正化と健全な発展にも貢献している地方消費者行政の充実・強化が維持されるよう、下記の施策を求めます。

記

1. 国は、消費生活センターにおける消費生活相談員の人件費に充てることを含む人材確保及び処遇改善に活用できる交付金を継続または同様の措置を講ずること。
2. 全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）の刷新及び相談業務のデジタル化に伴い地方公共団体に生じる設備刷新及び運営の経費を、国において全額負担すること。
3. 消費者被害防止に取り組む適格消費者団体の運営及び地域の消費者団体の育成・支援・連携のために地方公共団体が行う支援事務に対し、国は財政支援を継続・拡大すること。
4. 地方消費者行政の事務のうち消費生活相談体制及び相談情報集約事務の維持・強化、適格消費者団体の活動支援事務など、国と地方公共団体相互の利害に関係する事務であって国全体の水準を確保する必要があるものについては、地方財政法10条の適用によりその全部または相当部分を国が恒常的に負担することについて検討すること。

第2 要望の理由

1. 消費者庁の創設（2009年）以来、国は、国と地方公共団体の消費者行政施策の推進と財政措置を講じてきましたが、消費生活相談件数は年間90万件前後に高止まりしています。勧誘目的を隠したネット広告による悪質訪問販売被害、ネット広告・特定申込画面の誤認させる表示による定期購入商法被害、SNSのチャットによる詐欺的勧誘など、取引のデジタル化に伴う取引形態の複雑多様化、複数事業者の介在と匿名性の悪用などにより、消費者被害を引き起こす悪質業者の手口はますます巧妙化し、高齢者に限らず消費者はますます脆弱な状況に置かれています。
2. 消費者庁創設に伴う国の地方支援策として、消費生活相談員の人件費にも充てられる財政支援が、地方消費者行政強化交付金（旧地方消費者行政推進交付金）により継続されてきました。これにより、地方公共団体の消費生活相談体制が整備され、消費者被害防止の注意喚起・啓発・教育、高齢者見守りネットワークの構築等の各種施策も展開されてきました。

しかし、この地方消費者行政強化交付金が、2025（令和7）年度末をもって基本的に終了となります。このまま推移すると、財政力の弱い多くの地方公共団体は消費生活相談体制の維持が困難となるおそれがあり、消費者被害防止の啓発・教育や見守りネットワークの推進など各種施策も縮小・後退するおそれがあります。

3. 消費生活相談員は、消費者問題・消費者法制度の専門的知見を必要とする資格保有者であり、かつ消費者・事業者の双方から事情聴取して適正な解決に向け調整する能力の研鑽と経験の蓄積が不可欠とされる高度の専門職です。

ところが、現状は、定期昇給制度のない会計年度任用職員制度が適用されている結果、高度の専門性に見合う処遇となっていないばかりか、雇止めの割合が2018年13.3%から2024年34.7%に急増しているなど、不安定な処遇が一層悪化しています。近年は、全国的に消費生活相談員の担い手の確保が困難な状態が生じ深刻な課題となっています。そこで、消費生活相談員の高度の専門性に見合う処遇の改善を図るため、国は強力な財政支援を継続するとともに、さらには相談員の職務の特性に見合った専門職任用制度の検討が期待されます。

4. PIO-NETは、各地の消費生活相談情報を集約し、国や都道府県の事業者規制の端緒情報として活用し、国は消費者法制度見直しの情報として活用しているなど、我が国の消費者行政全体の情報基盤である。

そのPIO-NETの刷新時期が2026年に迫っており、各地方公共団体において端末機の配備や通信・運営経費を負担することが危惧されます。しかし、PIO-NETは国と地方公共団体の相談情報共有のための不可欠のシステムであり、設備導入の形式が変更されるとしても、その経費は刷新時の端末機購入費だけでなく、今後の管理・運営費を含めて、これまでどおり国において負担すべきものだと考えます。

5. 適格消費者団体の活動は、制度スタートから約18年間に、26団体が認定を受け、1,200件を超える裁判外申入れを行い、差止請求訴訟提起事案を含めて約7割の事案について不当取引行為の是正が図られているなど、消費者被害の防止と市場の適正化に資する極めて公益性の高い活動です。もっとも、こうした差止請求活動の86.7%が専門家の無償ボランティアによって支えられていると推計されています。行政庁の役割の代替機能を果たしているともいえる適格消費者団体の活動が、人的基盤及び財政基盤において持続可能となるためには、国や地方公共団体による公的財政支援の充実が不可欠です。さらに、数か所の地域で適格消費者団体の認定を目指す団体を設立し、準備活動を進めているところである。したがって、国による活動支援措置の継続とともに、地域の実情に

応じて地元の地方公共団体からの継続的な支援は必須です。

地域の消費者団体は、消費者被害防止のための見守りネットワークの担い手の役割や、一般消費者に向けた注意喚起や消費者の意見の収集・表明の役割や、適格消費者団体の運営の担い手の役割など、消費者政策を円滑に運営するうえで不可欠の幅広い役割（消費者基本法 8 条）が期待されています。消費者基本法 26 条には、「国は、国民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。」と定めています。

しかし、消費生活相談体制の整備と消費者団体の育成・支援を両輪としてスタートした地方消費者行政のうち、一般消費者団体の育成・支援に関する国の施策や財政支援措置が大幅に縮小・後退し、国の消費者団体基礎調査は 2014 年を最後に実施されていません。その結果、現状は、地域の多くの消費者団体が構成員の高齢化、活動の衰退・消滅など、深刻な事態となっています。地域社会における暮らしの安全・安心な生活環境を確保する地方消費者行政が真に機能するためには、地方公共団体と連携して消費者被害防止の主体的な活動を展開する消費者・消費者団体を育成・支援することが不可欠です。

6. そもそも地方消費者行政は、地域住民に対するサービス提供であり自治事務であると位置づけられてきました。もっとも、消費生活相談業務は、消費者安全法 8 条により地方公共団体が実施しなければならない事務であり、相談者に対するトラブル解決に向けた助言だけにとどまらず、特定商取引法など消費者関連法の違反行為の有無も聴取し、その記録を PIO-NET を通じて国と地方公共団体全体が情報共有するなど、全国の消費者行政の基盤です。

また、適格消費者団体は、法令違反行為の差止請求活動により消費者被害の防止及び国全体の市場の適正化の役割を果たすとともに、地方公共団体と連携して地域の消費者啓発や消費者団体の活動支援の役割も果たしています。

このように、地方消費者行政の事務の中には、国と地方公共団体相互の利害に関係がある事務であって、国全体の消費者施策を円滑に運営するためには全国の水準を維持・向上することが必要とされる事務（地方財政法 10 条）が含まれていることを、制度的課題として検討することが求められます。

7. よって、財政力の脆弱な地方公共団体を含め国全体の消費者行政の水準を維持・強化するため、要望の趣旨に記載したとおり、国の強力な支援措置の継続を求めます。