

2025年（令和7年）6月5日

内閣総理大臣 石破 茂 様

衆議院議長 額賀福志郎 様

参議院議長 関口昌一 様

財務大臣 加藤勝信 様

総務大臣 村上誠一郎 様

内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）伊東良孝 様

消費者庁長官 新井ゆたか 様

内閣府消費者委員会委員長 鹿野菜穂子 様

第二東京弁護士会

会長 福島正義

## 消費生活相談体制をはじめとする地方消費者行政の維持・強化を求める意見書

### 第1 意見の趣旨

1. 国は、消費生活相談員の人事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よう、地方消費者行政推進事業に対する地方消費者行政強化交付金の交付期限を延長し、少なくとも同交付金と同様に、消費生活相談員の人事費にも充てることができる交付金等の強力な財政支援を早急に措置すること。
2. 全国消費生活情報ネットワークシステム（P I O – N E T）の刷新及び相談業務のデジタル化に伴う地方公共団体の設備導入及び運営の経費を、国において全額負担する措置を講ずること。
3. 地方消費者行政の事務のうち消費生活相談業務及び相談情報集約事務並びに適格消費者団体及び地域の消費者団体の育成、活動支援及び連携のための支援事務など、国と地方公共団体相互の利害に関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条を改正し、その全部又は相当部分を国が恒常的に財政負担することを検討すること。

### 第2 意見の理由

1. 消費生活相談件数、消費者被害の現状

消費者庁の創設（2009年）以来、国は、地方公共団体に対し地方消費者

行政施策の推進と財政措置を講じてきた。しかし、消費生活相談件数は年間90万件前後に高止まりした状態が続いている（令和6年版消費者白書19頁）。しかも、勧誘目的を隠したネット広告による悪質訪問販売被害、インターネット広告又は特定申込画面における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被害など、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る。

## 2. 消費生活相談員の安定的確保に向けた強力な財政支援の必要性（意見の趣旨1について）

(1) 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、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）、適格消費者団体の設立・活動支援等の各種施策も展開されてきた。

しかし、この地方消費者行政強化交付金が、2025年（令和7年）度末をもって、一部の例外的延長措置を除いて基本的に終了となる。このまま推移すると、財政力の弱い地方公共団体は消費生活相談員の雇用継続や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る。

(2) 消費生活相談員は、消費者法制度及び消費者問題の専門的知見を必要とする資格保有者であり、かつ消費者及び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継続的な研鑽と経験の蓄積が不可欠とされる高度の専門職である。

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待遇となっていないことなどの原因から、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や欠員が生じる事態となっている。

とりわけ、問題となっているのが、相談員の高齢化（「令和6年度 地方消費者行政の現況調査」24頁によれば、60歳以上50.6%、50歳以上85.7%）と、新規・若手の相談員の成り手が少ないとによる、担い手不足の深刻化である。

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も必要である。

(3) したがって、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に、国は消費生活相談員の人事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よう、地方消費者行政推進事業に対する地方消費者行政強化交付金の交付期限を延長し、少なくとも同交付金と同様に、消費生活相談員の人事費にも充てることができる交付金等の強力な財政支援の措置を講ずることが喫緊の課題である。

### 3. 消費生活相談のデジタル化及びP I O—N E T刷新における国の全額負担措置の必要性（意見の趣旨2について）

消費生活相談のデジタル化とP I O—N E T刷新における各地方公共団体の費用負担も問題になっている。

P I O—N E Tは、全国の消費生活相談情報を集約し、国や地方公共団体の消費者啓発情報として活用するほか、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するなど、我が国の消費者行政全体の情報基盤である。

そのP I O—N E Tの刷新時期が2026年に迫っており、国は新たなP I O—N E Tシステムを地方公共団体共通のL G W A Nシステムの中に位置づけ、端末機の配備等につき何らかの財政支援措置を講ずる方針を示している。しかし、新システムの運用において、各地方公共団体に新たな財政負担が生じることが危惧されている。

P I O—N E Tは、消費生活相談情報を国と地方公共団体全体で共有するための不可欠のシステムである。P I O—N E Tの刷新及び消費生活相談のデジタル化に伴う端末（パソコン）設備費用や経常的経費等多くの費用負担については、国において全額負担すべきものである。

### 4. 国と地方公共団体相互の利害に関係がある事務であり、国全体の消費者施策を円滑に運営するために全国の水準を維持・向上することが必要とされるものについて、国の恒常的財政措置が検討されるべきであること（意見の趣旨3について）

(1) 従来地方消費者行政は、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た（令和元年版消費者白書第1部第2章第2節（2））。しかし、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、地域の相談者に対するトラブル解決に向けた助

言にとどまらず、特定商取引法など消費者関連法の違反行為の有無を聴取し、その相談情報を P I O – N E T を通じて国と地方公共団体全体が共有するなど、全国の消費者行政の基盤である。

(2) また、適格消費者団体による法令違反行為の差止請求その他の活動は、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ものである。

適格消費者団体は、制度スタートから約 18 年間に、26 団体が認定を受け、差止請求訴訟の提起や裁判外の申入れ活動により、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を担っている。しかし、こうした差止請求活動の多くの部分が専門家の無償ボランティアによって支えられている実態がある。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ある。

(3) さらに地域の消費者団体についても、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）が期待されている。

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に、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。」と定めている。しかし、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ない。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ある。

(4) 以上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關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。また、消費者安全法 46 条は、「国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策を実施するために必要な財政上の措置その他の措置を講ずるよう努めなければならない。」としていることも考慮すれば、地方消費者行政にかかる費用の全部又は相当部分については、地方財政法 10 条を改正

し、国が恒常的に財政負担をすることを、制度的課題として検討することを求めるものである。

以上