

## 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（案）

2025（令和7）年4月9日

衆議院議長

参議院議長

内閣総理大臣

財務大臣

総務大臣

内閣府特命担当大臣（消費者および食品安全）

消費者庁長官

額賀 福志郎 殿

関口 昌一 殿

石破 茂 殿

加藤 勝信 殿

村上 誠一郎 殿

伊藤 良孝 殿

新井 ゆたか 殿

適格消費者団体認定を目指す団体

特定非営利活動法人 消費者ネットしまね

理事長 朝田良作



### 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。

1. 国は、消費生活センターにおける消費生活相談員の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措置に対し、国は財政支援を継続すること。

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消費者被害、ネット広告での申込画面で誤認させる表示による悪質な定期購入商法の被害、SNSのチャットによる詐欺的勧誘など、デジタル社会化に伴う取引形態の複雑・多様化などにより、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、2

023年の消費者被害額は推計で約8.8兆円にも上り、はますますひどくなっています。

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、特に島根県のような財政力の弱く、過疎高齢化が進む地方公共団体にあつては、消費生活相談体制の維持と拡充が困難となるおそれがあり、消費者基本法に定められている消費者の権利を守り実現するための各種施策も縮小・後退することが危惧されます。

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て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2012年13.3%から2023年32.7%に急増しているなど、不安定な処遇が続いています。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を成しています。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。このような状況にあつて、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としても、その経費は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、1200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な取引行為の是正が図られるなど、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、島根県をはじめとするいくつかの地域・地方では、適格消費者団体の認定を目指す消費者団体を設立し、適格認定に向けた準備活動を進めているところであり、国及び地元の地方公共団体からの継続的な支援は不可欠なものとなっています。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をはじめ、消費生活に関する情報の収集や提供、消費者の意見の表明、消費者に対する啓発・教育活動、消費者被害の防止と救済などの活動を通して行政ではできないきめ細かい活動を行い、消費者政策を円滑に運営するうえで重要で幅広い役割が期待されています（消費者基本法8条）。さらに、消費者基本法26条では、「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・後退しています。そのうえ、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も手伝い、活動の衰退と消滅など極めて深刻な事態となっています。地域社会において安心、安全にくらしてゆける生活環境を確保するために地方の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として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となっており、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と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. 以上のことを踏まえ、わが国の消費行政の水準を維持・強化するために、地方公共団体と適格消費者団体をはじめとする消費者団体に対して国の強力な財政的支援措置を継続することを強く求めます。