

# 自治体の消費者行政の発展を求めて

～2003年度およびこの3年間の消費者行政チェックポイント調査活動のまとめ～

2003年11月17日

全国消団連 消費者行政研究グループ

・ 調査の概要	1
・ 依然後退が続く大都市圏の消費者行政	4
～47都道府県の消費者行政の総合ランキング～	
・ 項目別にみた採点結果	7
1. 消費者行政機能の後退が心配される職員の大幅削減	7
～消費者行政の担当職員数(本課+消費生活センター)～	
2. 減額傾向が続く消費者行政予算	8
～消費者行政予算(本課+消費生活センター、除く生協関係予算)～	
3. 0.0129%の消費者行政予算	9
～一般会計予算に占める消費者行政予算(除く生協関係予算)比率～	
4. 相談の急増に追いつかない相談員の配置	11
～相談員の1週間の延べ配置人数～	
5. 消費生活センター統廃合は「一段落」?	12
～消費生活センターの設置数～	
6. 消費者参加はすすんだか? 審議は充実しているか...?	13
～審議会等の消費者委員比率～	
・ 寄せられた意見について	14
1. 代表的な2つの意見について	14
2. その他の意見について	16

## 資料

2003年度・消費者行政チェックポイント調査集計表	19
---------------------------	----

\* 頁番号は独自に付しています。

## ．調査の概要

### 1．調査の目的

地方分権や行財政改革の名の下に、都道府県の消費生活センター統廃合や相談員削減の動きがいくつかの自治体から報告され、消費者行政全体の予算・人員削減の動きも各地に広がっている。

消費者行政の後退を食い止め、消費者のための消費者行政が整備されることを目指して、各地の消費者行政の動向を消費者自身が検証し、消費者行政のあり方を議論する出発点として、さらには消費者行政の充実を求める各地の取り組みの素材とするために、2001年度から「消費者行政チェックポイント」の調査を実施してきた。

本 2003 年度はこの 3 年間の調査結果をまとめる方向で、この間の調査の不十分さを補いながら、施策の具体的な内容もご回答いただくなどの工夫を行った。

### 2．調査の実施要領

(1) 調査対象：47 都道府県の消費者行政

(2) 調査主体：全国消費者団体連絡会消費者行政研究グループが呼びかけ、各都道府県で実施主体となる団体を決めて、その団体が中心になって実施。

(3) 調査方法：

7 月末までに、各地の消費者団体が、実際に都道府県の消費者行政担当部局（消費生活課や消費生活センター）を訪問して、行政担当者の協力を得ながら「チェックポイント」の各項目の調査を行った。

ただし、過去の資料の調査などが必要な場合は、調査用紙を担当者に託して 1～2 週間後に再訪問して調査用紙を回収。

(4) 調査事項：

消費者行政担当職員数、消費者行政予算、消費生活相談員および相談件数、斡旋解決件数、消費生活センターの設置、消費生活対策審議会などの 1999 年度から 2003 年度までの 5 年間の推移

(注)「消費者行政予算」には、相談・啓発、消費者教育、調査・研究、商品テスト、消費者団体活動支援、消費生活センター運営等諸経費、審議会等諸経費、生協育成等融資・貸付金など諸種の経費があるが、本調査では、計上された消費者行政予算にどのような項目が含まれるかの詳細は聞いていない。あくまでも当該自治体が消費者行政予算として予算措置しているものを回答していただいている。

(5) 調査実施期間：2003 年 6 月～ 8 月

### 3. 集計およびランキング

(1) 集計：消費者行政研究グループ事務局で実施

(2) ランキングの検討：

各地から寄せられたチェックポイントの集約結果を採点基準により点数化し、ランキングを作成。採点は、別記の「基本的な考え方」をもとに、採点表を作成して実施。

(3) ランキングの対象項目：

ランキングにあたり、採点の対象とした調査項目（1999年度から2003年度の増減率）は以下の6点である。

消費者行政の担当職員数（本課と消費生活センターの職員合計。なお、兼任者は0.5を乗じて算定）

消費者行政予算（本課と消費生活センター予算の合計、但し生協関係の融資・貸付予算を除く）

一般会計予算に占める消費者行政予算（生協関係融資・貸付予算を除く）の割合

消費生活相談員の1週間の延べ配置人数

消費生活センターの設置数

消費生活審議会等の委員に占める消費者委員の割合

#### 《チェックポイントの採点にあたっての基本的な考え方》

都道府県の規模や組織構成に違いがあるので、回答された数値を単純には比較できない。そこで、各都道府県の過去5年間の増減を計数化して比較する。

$$\text{計数化の基本は、} \left[ \begin{array}{c} 2003 \text{ 年度} \\ - 1 \\ 1999 \text{ 年度} \end{array} \right] \times 100 \quad \text{とする。}$$

つまり、1999年度の数値を100として、2003年度の数値を算出することになる。

なお、1999年度から2003年度の間で数値が大きく増減することもあるので、その際は、その増減の理由を勘案しながら、総合的な評価を行う必要がある。

#### 《採点表》

5点	(99年対比の2003年度の増減率：+100%以上)
4点	(同) : +60～+100%未満)
3点	(同) : +40～+60%未満)
2点	(同) : +20～+40%未満)
1点	(同) : +1～+20%未満)
0点	(同) : ±0)
-1点	(同) : -1～-20%未満)
-2点	(同) : -20～-40%未満)
-3点	(同) : -40～-60%未満)
-4点	(同) : -60～-100%未満)
-5点	(同) : -100%)

(注) なお、今回の調査では、神奈川県からは、「市町村の消費者行政を含めて県内の消費者行政をトータルでみるべきだ」ということから、回答の一部が県内市町村を含めたデータしか寄せられなかった。そこで、研究グループが神奈川県が公開しているデータから独自に算定して、県の2003年度の数値を調べ、データを補った。補ったデータならびに神奈川県の回答されたデータについては集計表に示してあるので、詳細は集計表のデータで確認していただきたい。

#### 4. 消費者行政研究グループのメンバー

今回の調査の実施にあたり、調査の企画、分析、報告書作成などは消費者行政研究グループの以下のメンバーが担当した。(事務局を除きアルファ順)

秋元	洋子	東京消費者団体連絡センター
飯岡	芙佐子	(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
飯田	秀男	全大阪消費者団体連絡会
池田	澄子	全国消費生活相談員協会
池本	誠司	弁護士
伊藤	慶子	岩手県消費者団体連絡会
鏡	良美	日本生活協同組合連合会
笹野	武則	日本生活協同組合連合会
杉本	まさ子	(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
砂川	明美	全国消費生活相談員協会
谷合	周三	弁護士
村	千鶴子	弁護士
本山	文子	神奈川県消費者団体連絡会
山田	英郎	全国消費者協会連合会
関根	啓子	全国消費者団体連絡会(事務局)

・依然後退が続く大都市圏の消費者行政  
 ～ 47 都道府県の消費者行政の総合ランキング～

全国平均 - 3点 (- 4点 / - 4点)		
上位5位		下位5位
1 . 埼玉県	9点( 0 / 6 )	1 . 広島県 - 14点 (- 11 / - 12)
1 . 大分県	9点(- 1 / 3)	2 . 神奈川県 - 13点(- 16 / - 16)
3 . 三重県	8点(- 2 / 0)	3 . 東京都 - 7点(- 8 / - 7)
4 . 新潟県	7点( 7 / 6)	4 . 青森県 - 6点(- 4 / - 3)
4 . 兵庫県	7点( 0 / 5)	5 . 福岡県 - 5点( 0 / - 4)

注：( / )内は2001年度 / 2002年度のポイント

3年間の動向を比較検討できるように、ランキングに用いた調査項目は従来通りの6項目とした。つまり、消費者行政の担当職員数、消費者行政予算、一般会計予算に占める消費者行政予算の割合、消費生活相談員の1週間の延べ配置人数、消費生活センターの設置数、消費生活審議会等の委員に占める消費者委員の割合の6項目の採点を行い、それらを合計してランキングを行った。

なお、昨2002年度より、「消費者行政予算」には生協関係の融資・貸付等の予算額を除いた数値をもとに採点しており、2001年度の調査とは異なる点にご注意いただきたい。

47都道府県全体では、-3点となり、1999年度から2003年度の5年間の消費者行政は全国的には依然後退傾向にあるが、この3年間の動向との関係でみると若干の鈍化である。これは、基準年度の移動に伴う変化で、全国的には後退傾向にある点に変化はないといえる。

47都道府県別の採点結果をみると(別表、参考図参照)、この3年間の調査で3年間ともマイナスの点数であった県は13県で、逆に3年間ともプラスの点数であった県はわずか4県(福島、群馬、新潟、沖縄)にすぎない。

消費者行政後退の傾向は今回の調査でも消費者行政予算で顕著で、47都道府県全体では99年度から2003年度の5年間で15.1%減少しており、47都道府県の一般会計予算に占める割合も99年度の0.0140%から0.0129%へとその比重をさらに低下させている。住民1人当たりの消費者行政予算額をみても、99年度の60円から2003年度にはわずか50円へと減少させている。

ランキングの上位5位と下位5位とを示すと、上表の通りである。

99年度から2003年度にかけて5年間に消費者行政が前進した県は、引き続き地方の県が上位を占めている。大都市圏では埼玉県と兵庫県が比較的健闘している。

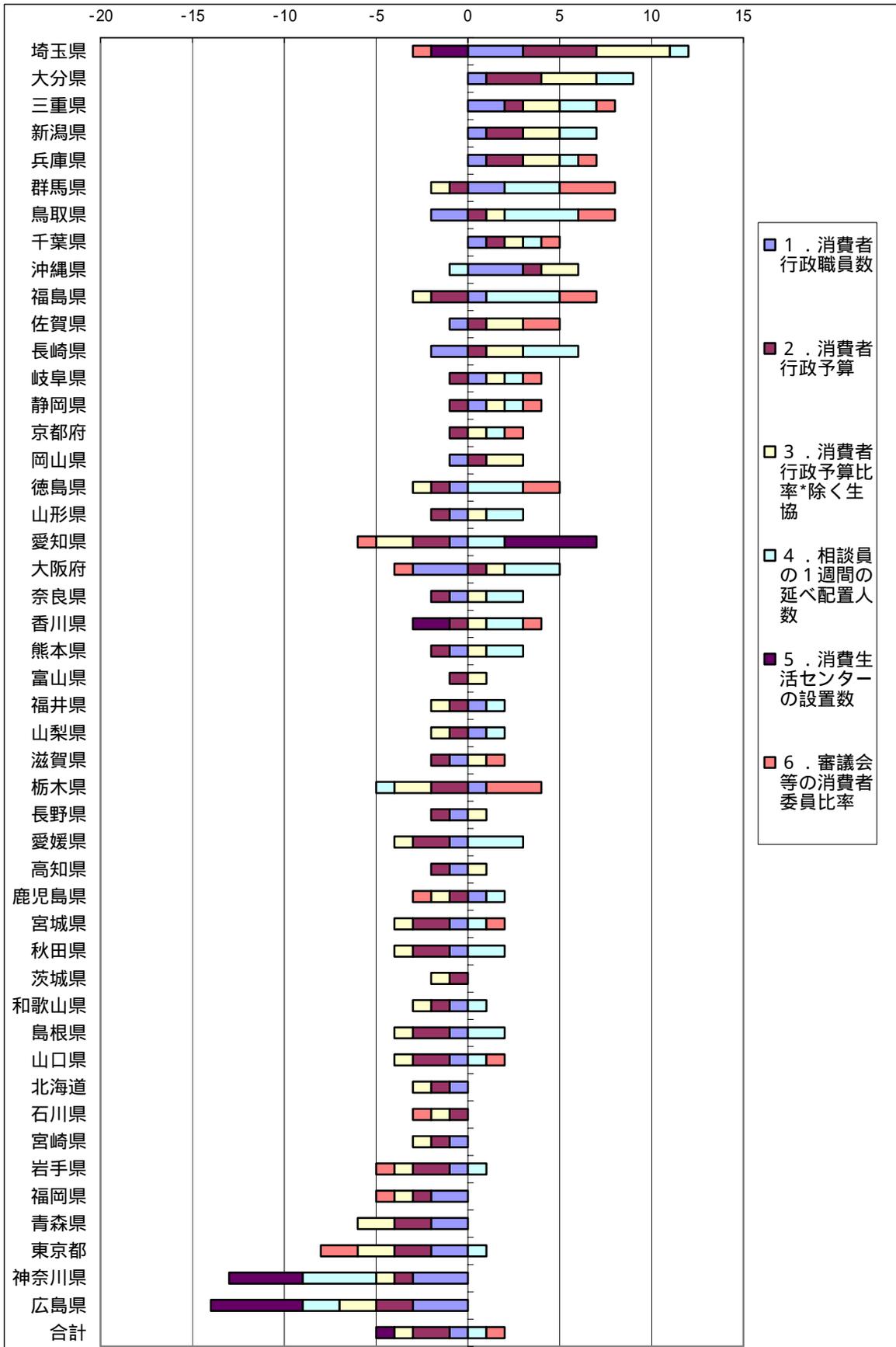
一方、この5年間に消費者行政が後退している県の下位5位をみると、消費生活センターの統廃合を行った神奈川県と広島県が引き続き下位2位を占め、東京都も下位3位で巨大都市における消費者行政の後退に歯止めがかかっていないことを改めて確認することができる。

消費者被害の多発・複雑化のなかで、苦情相談件数が増加している状況を受けて、国レベルでは新たな消費者政策が模索されているが、自治体における消費者行政は深刻な状況にあるといえよう。

(別表) 2003年度・都道府県別の消費者行政フェックポイント総括表

都道府県名	評価得点(2003年度)							順位	参考	
	1.消費者行政職員数	2.消費者行政予算	3.消費者行政予算比率*除く生協	4.相談員の1週間の延べ配置人数	5.消費生活センターの設置数	6.審議会等の消費者委員比率	総合計		2001年度順位	2002年度順位
埼玉県	3	4	4	1	-2	-1	9	1	11	2
大分県	1	3	3	2	0	0	9	1	15	10
三重県	2	1	2	2	0	1	8	3	20	20
新潟県	1	2	2	2	0	0	7	4	2	2
兵庫県	1	2	2	1	0	1	7	4	11	4
群馬県	2	-1	-1	3	0	3	6	6	8	7
鳥取県	-2	1	1	4	0	2	6	6	39	20
千葉県	1	1	1	1	0	1	5	8	15	20
沖縄県	3	1	2	-1	0	0	5	8	6	4
福島県	1	-2	-1	4	0	2	4	10	4	7
佐賀県	-1	1	2	0	0	2	4	10	23	33
長崎県	-2	1	2	3	0	0	4	10	36	1
岐阜県	1	-1	1	1	0	1	3	13	23	12
静岡県	1	-1	1	1	0	1	3	13	23	33
京都府	0	-1	1	1	0	1	2	15	15	12
岡山県	-1	1	2	0	0	0	2	15	20	10
徳島県	-1	-1	-1	3	0	2	2	15	23	25
山形県	-1	-1	1	2	0	0	1	18	36	7
愛知県	-1	-2	-2	2	5	-1	1	18	41	15
大阪府	-3	1	1	3	0	-1	1	18	44	15
奈良県	-1	-1	1	2	0	0	1	18	11	33
香川県	0	-1	1	2	-2	1	1	18	39	41
熊本県	-1	-1	1	2	0	0	1	18	31	25
富山県	0	-1	1	0	0	0	0	24	8	15
福井県	1	-1	-1	1	0	0	0	24	1	4
山梨県	1	-1	-1	1	0	0	0	24	23	25
滋賀県	-1	-1	1	0	0	1	0	24	6	29
栃木県	1	-2	-2	-1	0	3	-1	28	20	29
長野県	-1	-1	1	0	0	0	-1	28	31	25
愛媛県	-1	-2	-1	3	0	0	-1	28	23	33
高知県	-1	-1	1	0	0	0	-1	28	3	33
鹿児島県	1	-1	-1	1	0	-1	-1	28	41	41
宮城県	-1	-2	-1	1	0	1	-2	33	23	29
秋田県	-1	-2	-1	2	0	0	-2	33	41	44
茨城県	0	-1	-1	0	0	0	-2	33	15	29
和歌山県	-1	-1	-1	1	0	0	-2	33	15	33
島根県	-1	-2	-1	2	0	0	-2	33	31	20
山口県	-1	-2	-1	1	0	1	-2	33	4	20
北海道	-1	-1	-1	0	0	0	-3	39	23	15
石川県	0	-1	-1	0	0	-1	-3	39	31	12
宮崎県	-1	-1	-1	0	0	0	-3	39	8	15
岩手県	-1	-2	-1	1	0	-1	-4	42	36	33
福岡県	-2	-1	-1	0	0	-1	-5	43	11	41
青森県	-2	-2	-2	0	0	0	-6	44	31	33
東京都	-2	-2	-2	1	0	-2	-7	45	44	45
神奈川県	-3	-1	-1	-4	-4	0	-13	46	47	47
広島県	-3	-2	-2	-2	-5	0	-14	47	46	46
合計	-1	-2	-1	1	-1	1	-3			

(参考図) 2003年度・都道府県別の消費者行政チェックポイントの得点ランキング



## ・項目別にみた採点結果

採点対象とした6項目の47都道府県全体の結果について以下各項目ごとにみていく。

### 1. 消費者行政機能の後退が心配される職員の大幅削減

～消費者行政の担当職員数（本課+消費生活センター）～  
 （「集計表」2～5頁、41頁参照）

全国合計		- 5.7% ( 1,318.5人 1,244.0人 )	
上位5位		下位5位	
1. 埼玉県	55.1% ( 53.5人 83.0人 )	1. 大阪府	-51.4% ( 18.5人 9.0人 )
2. 沖縄県	50.0% ( 8.0人 12.0人 )	2. 神奈川県	-43.9% ( 66.0人 37.0人 )
3. 三重県	23.9% ( 23.0人 28.5人 )	3. 広島県	-43.3% ( 30.0人 17.0人 )
4. 群馬県	23.8% ( 21.0人 26.0人 )	4. 青森県	-36.7% ( 15.0人 9.5人 )
5. 岐阜県	14.3% ( 7.0人 8.0人 )	5. 鳥取県	-30.4% ( 11.5人 8.0人 )

\* 数値は99年度対比の2003年度の増減率。( )内は99年度と2003年度の実数の推移。

行政のスリム化の中で、真っ先に進められるのが人員削減であるが、消費者行政においても例外ではない。

消費者行政の本課と消費生活センターを合わせた職員数は、この5年間で5.7%の減少である。昨年度の調査では-5.0%、一昨年が-4.5%であったから、職員数は毎年減少巾が大きくなっている。ちなみに1997年度の47都道府県の職員数は1340人で、2003年度が1244人であるからこの7年間に約100人の減少である。

増員している上位5県をみると、消費生活相談員を嘱託から非常勤職員に変更した埼玉県で55.1%増とかなりの増加だが、この部分を除くと横ばいになる。また、沖縄県が50.0%増と増加率は高いが、実人員は2003年度でも12人と少ない。

大幅に減員している大阪、神奈川、広島の3府県をみると、大阪府では本課における消費者行政業務を消費生活センターに集約したことで、職員は半減しているが、1997年度からみると21人から9人へこの7年間に12人減、6割近く減っている。神奈川県と広島県では消費生活センターの統廃合による影響が大きい。ちなみに、97年度との比較をすると、神奈川県では81人から37人へ44人減り、広島県では31人から17人へと14人減っている。この表にはでていないが、東京都では、97年度162人から2003年度には118人へと44人も減っており、実数としては神奈川県と同数の減員である。

昨年も指摘したことであるが、本課職員の減員(-20.4%)が消費生活センター職員の僅かの増員(+1.8%)に対して対照的な動きを示している点が気になる点である。2003年度に本課職員がいないのは、本課が消費生活センターに編入・集約された岩手県と大阪府、そして昨年の調査では本課職員がカウントされていた愛知県のみである。

本課と消費生活センターとの関係が実態がどうなっているかをみないといけませんが、消費者行政の本課から消費生活センターへの移行については、今後も注意深く検討していく必要がある課題である。

消費者行政職員1人当たりの人口数をみると、大阪府が約98万人で、2番目

に多い福岡県（約 39 万人）の 2.5 倍にもなる。最も少ないのは奈良県の 38 千人である。東京都は約 10 万人、神奈川県でも約 23 万人であり、人口規模に比べて大阪府の消費者行政職員の少なさが際だっている。ちなみに、全国平均では約 10 万人強である。

## 2 . 減額傾向が続く消費者行政予算

～消費者行政予算（本課+消費生活センター、除く生協関係予算）～  
 （「集計表」5～7頁、38～40頁参照）

全国合計		-15.1% ( 60円 50円 )	
上位5位		下位5位	
1 . 埼玉県	73.2% ( 23円 39円 )	1 . 東京都	-37.3% ( 201円 122円 )
2 . 大分県	53.0% ( 55円 85円 )	2 . 広島県	-36.8% ( 34円 21円 )
3 . 兵庫県	26.9% ( 44円 55円 )	3 . 青森県	-34.0% ( 121円 80円 )
4 . 新潟県	22.3% ( 18円 22円 )	4 . 愛媛県	-29.9% ( 51円 36円 )
5 . 沖縄県	18.6% ( 28円 33円 )	5 . 栃木県	-29.0% ( 39円 28円 )

\* 数値は 99 年度対比の 2003 年度の消費者行政予算（本課+消費生活センター、但し生協への融資・貸付等の予算額を除いている）額の増減率で、（ ）内は 99 年度と 2003 年度の人口 1 人当たりの消費者行政予算額である。

（注）「消費者行政予算」には、相談・啓発、消費者教育、調査・研究、商品テスト、消費者団体活動支援、消費生活センター運営等諸経費、審議会等諸経費、生協育成等融資・貸付金など諸種の経費があるが、この調査では、計上された消費者行政予算にどのような項目が含まれるかの詳細は聞いていない。あくまでも当該自治体が消費者行政予算として予算措置しているものを回答していただいている。

そこで、昨年度から、生協関係の融資・貸付額等が入っている場合を想定し、その額を独自に回答いただき、その額を消費者行政予算額から除いて 5 年間の推移をみた。

生協への融資・貸付等の予算額を除いた消費者行政予算は、この 5 年間で 20.6%の減少で、人口 1 人当たりの金額でみると、99 年度の 60 円から 2003 年度には 50 円へと減少した。ちなみに、住民 1 人当たりの一般会計予算額は、99 年度で約 43 万円、2003 年度で約 39 万円で、8.0%の減少であるから、消費者行政予算の減少幅（-15.1%）が際だって大きいことがわかるし、その絶対額の小ささも明らかである。

都道府県別にみると、埼玉県が 73.2%と極めて高い伸び率を示している。しかし、埼玉県の消費者行政予算を住民 1 人当たりでみると 99 年度で 23 円、2003 年度でも 39 円とかなり少ない。

また大分県も 53.0%増とかなりの増額であるが、大分県では消費生活センターの賃貸料ならびに管理費が移転によって大幅に増えたことによるもので、その他の消費者行政予算が伸びたわけではない点に注意する必要がある。

一方、消費者行政予算がかなり減っているのは東京都が-37.3%、広島県が-36.8%、青森県が-34.0%といずれも 99 年度水準の 3 分の 2 以下になっている。愛媛や栃木も 3 割近い減少である。

1999 年度から 2003 年度の 5 年間で、消費者行政予算が増えたのは 10 県で、その他 37 県はいずれも減らしており、全体としては消費者行政予算の減額傾向ははっきりしている。その点を、次に一般会計予算との関係からみていく。

### 3.0.0129%の消費者行政予算

～一般会計予算に占める消費者行政予算（除く生協関係予算）比率～  
 （「集計表」7～11頁、15～27頁、38頁参照）

全国合計		-8.3% ( 0.01401% 0.01285% )	
上位5位		下位5位	
1. 埼玉県	94.2% (0.009 0.017)	1. 東京都	-31.1% (0.038 0.026)
2. 大分県	67.0% (0.007 0.008)	2. 愛知県	-30.2% (0.009 0.006)
3. 岡山県	33.2% (0.008 0.010)	3. 広島県	-29.9% (0.008 0.006)
4. 佐賀県	31.7% (0.053 0.070)	4. 青森県	-29.6% (0.020 0.014)
5. 新潟県	28.6% (0.003 0.004)	5. 栃木県	-26.3% (0.009 0.007)

\* 数値は99年度対比の2003年度の増減率。( )内は99年度と2003年度の消費者行政予算比率(%)。

一般会計予算に占める消費者行政予算の割合をみると、消費者行政予算がいかなる位置を占めているかが鮮明になる。

47都道府県全体でみると、1999年度は0.014%、それが2003年度には0.0129%へと8.3%も減少している。

都道府県別にみると、埼玉県が94.2%と倍近い伸びであるが、それでも0.009%から0.017%に伸びたにすぎない。2番目に伸び率の大きい大分県でも2003年度で0.008%にすぎず、その他の伸び率上位の県をみても佐賀県が比較的大きいが、それでも0.07%である。伸び率4位の新潟県は0.004%にすぎない。

なお、2003年度における消費者行政予算比率の最高は0.07%の佐賀県で、最低は0.004%の山形、新潟、島根の各県である。

いずれにせよ予算でみるかぎり、消費者行政の位置づけが極めて低いことを示している。

ここで、消費者行政予算のうち、いくつかの項目についても記入いただいているので、それらを以下みておく。

#### (1) 情報提供、教育・啓発関係予算

消費者に対する情報提供や教育・啓発関係予算についてみると、これらを予算から区分けできないという岩手・栃木の2県と、今回回答がない神奈川県を除いて、全体としてはこの5年間で-12.8%である。しかし、この予算の中にPIO-NE T関係の予算が入っている県が17県あり、本来、消費生活相談関係に入れられるべきこのPIO-NE T関係予算を除くと、情報提供、教育・啓発関係予算は全体では-24.1%と減少幅が拡大する。(下表参照)

なお、PIO-NE T関係の予算は17県の範囲でみると倍以上の伸びである。これは、この間、国レベルでのIT関連予算の増額に対応したものである。

単位：千円、%

	県数	1999年度	2003年度	伸び率 03/99
予算額 (A)	44	1,161,821	1,012,548	-12.8%
内PIO-NE T(B)	17	96,082	203,214	111.5%
差額 (A-B)	44	1,065,739	809,334	-24.1%

情報提供、教育・啓発関係の予算としては減少傾向にあるが、取り組まれている内容は多岐にわたっていることが判る。その中で、研究発表や企業向け啓発講座に取り組む県は比較的少ないのが特徴である。

## **(2) 消費者団体への活動支援**

消費者団体への活動支援の予算は、1999年度から2003年度の5年間で-8.8%とやはり全体としては減少傾向である。三重、香川、沖縄の3県は予算自体がなく、千葉県では2003年度に0となった。

支援の内容についてみると、北海道は毎年2億円強とかなりの額になるが、これは主に消費生活センターの管理運営を中心にした消費者協会への事業委託および活動補助金である。また、愛媛県の予算のうち3千万円は生協への資金貸付であり、これを除くと293千円と少ないが、これも生協への指導・研修などの委託事業費である。消費者協会への補助等が活動支援関連としてあげられたのは4県(北海道、新潟、愛知、福岡)、生協への補助などがあげられたのが5県(埼玉、新潟、長野、愛媛、福岡)、生活学校関連が2県(和歌山、長崎)である。

## **(3) 市町村への支援関係予算**

市町村の消費者行政に対する支援関係の予算は、1999年度は17県で約3千万円強、2003年度には31県、約1億8千万強へと県数で倍に、額で6倍近くになっている。市町村への支援予算のない県は14県であるが、長野県では2003年度に0となった。

支援の具体的な内容としては、消費者行政担当職員の研修や相談員の研修などが中心である。

支援予算が0となった長野県では、市町村用の相談マニュアルを作成して配布するなどのフォローをしており、消費生活センターを統廃合した神奈川や広島では市町村における相談業務を支援して相談件数の増加に対応しているとしている。また、京都府の苦情処理研究会、大阪府の相談内容の共同事例研究会の開催など独自の取り組みが行われており、今後の展開に期待したい事例もかなり見受けられた。

なお、群馬県と新潟県を除いた45都道府県では、市町村との何らかの連絡組織・会議を持っている。

## **(4) 商品テスト関係予算**

2003年度の商品テスト関係予算が0という県が3県(島根、岡山、広島)ある。また、岩手、神奈川の2県は不明である。その他の42都道府県の状況をみると、最も少ないのが三重県で11万円、最も多いのは東京都の3776万円で、格差が大きい。

全体として商品テスト関係予算は、この間一貫して減少しており、99年度対比では-49.5%と半分近くに減っている。

商品テストの内容を、企業、とりわけ大企業の商品開発との関係でみた場合、自治体レベルでどこまで対応できるか、という問題もある。しかし、消費者のレベルで自主的に行う簡易な商品テストの役割も無視できない。国レベルでの対応も重要となっていると思われるが、その意味で、国民生活センターで商品テスト関係が削減された点は大きな問題であろう。

自治体レベルでは、消費者行政部局以外の既存の諸機関（衛生研究所や農業試験所、工業試験所など）と連携して取り組んだり、周辺自治体と共同運営や分担をするなどの工夫も必要な分野のようにも思われる。今後の検討課題である。

#### 4．相談の急増に追いつかない相談員の配置

～相談員の1週間の延べ配置人数～

（「集計表」11～12頁、28～31頁、42頁参照）

全国合計		8.5% ( 1,810人 1,963人 )	
上位5位		下位3位	
1. 福島県	75.0% (16人 28人)	1. 神奈川県	-64.7% (85人 30人)
2. 鳥取県	61.9% (21人 34人)	2. 広島県	-27.3% (55人 40人)
3. 大阪府	59.1% (22人 35人)	3. 栃木県	-16.7% (30人 25人)
4. 群馬県	50.0% (24人 36人)	4. 沖縄県	-11.1% (45人 40人)
4. 徳島県	50.0% (20人 30人)		
4. 長崎県	50.0% (16人 24人)		

\* 数値は99年度対比の2003年度の増減率。( )内は99年度と2003年度の実人数の推移。

消費生活相談員は、苦情相談の増加に伴い増加しているが、全体では1999年度の1810人から2003年度の1963人へと僅か8.5%の増加にすぎない。この間の相談件数は、1998年度の約31万件から2002年度の約46万件へと46.5%も増加している。

消費生活相談員1人1日当たりの相談件数の推移をみると、99年度が3.7件で2002年度は4.7件で29.5%、約3割の増加である。1人1日当たりの相談件数が多い県をみると、兵庫県の9.4件、山口県の8.4件がかなりの件数になる。また、7件以上の県は岩手、長野、大阪、福岡、佐賀の5府県である。逆に、1人1日当たりの相談件数が3件以内と少ない県は、宮城、静岡、滋賀、香川、愛媛の5県である。これら相談件数が少ないことの意味は詳細に調べてみる必要があるように思う。

しかし、全体として相談員が増えたとはいっても、相談件数の増加には追いついていないのが現実で、これについては昨年度、相談の現場からは以下のような指摘がなされた。

すなわち、受付回線がいつも「話し中」で相談が受けられない、限られた相談員数と受付時間帯の制約から十分な対応ができず、助言、情報提供にとどまざるを得ない、斡旋処理が必要とされる案件にまで手が回らない、管理部門からは受付件数の「多少」が求められ「受付件数第一主義」になってしまう、相談員の過重労働の増加、などである。

この結果、被害救済や被害の未然防止といった消費生活相談が本来持つ機能が低下しているという指摘が多く寄せられている。基本的にはこうした傾向に変化はなく、むしろ状況はより深刻だというのが現状といえそうである。

消費者被害が多発、複雑化するなかで、早急な改善が求められる分野である。

#### 消費者被害救済委員会などについて

消費者被害の多発のなかで、47都道府県全てで「被害救済委員会」や「苦情処理委員会」などの委員会を設けて、被害者の救済・斡旋にあたっているが、こう

した委員会が現実に機能しているのかが問題である。

今回の調査では、こうした委員会が設置されてからの取扱件数を聞いたが、20県で82件にとどまり、うち9県では1件のみである。東京都の30件、兵庫県の10件がかなり多い。

なお、この5年間で委員会などでの取扱いのなかった県に、その理由を記入していただいたが、「付託すべき案件がなかった」、「現場で解決が図られている」といった類の回答が多かった。果たして、こうした回答を額面通りに受け取っていいものかどうか？ 現場の相談員の方々や職員の方々の生の声を聞く限り、むしろ「調停には、法的拘束力がなく、また、手続きの煩雑さや時間を要すること」（愛知県）「被害者救済委員会の裁定には強制力がないこと、関係委員の都合をつけるため、処理に時間がかかること」（滋賀県）などという指摘があり、こうしたことが大きな理由となっているのではないだろうか。この点は、各県の状況を詳細に調べて、改善すべき点があれば、改善方策を検討していく必要があるように思われる。

今後の委員会などの開催などに対する意見が寄せられたが、ADR（裁判外紛争処理機関）をめぐる論議を見守りたいという意見が多く、やや消極的な姿勢が気になるところである。国の動向に関わりなく、消費者の被害救済、権利擁護の立場から、積極的な対応を望みたいところである。

## 5. 消費生活センター統廃合は「一段落」？

～消費生活センターの設置数～

（「集計表」13頁参照）

全国合計		- 5.7% ( 122 所 115 所 )	
上位		下位 5 位	
1. 愛知県	100.0% ( 4 所 8 所 )	1. 広島県	-100.0% ( 3 所 0 所 )
		2. 神奈川県	-83.3% ( 6 所 1 所 )
		3. 香川県	-28.6% ( 7 所 5 所 )
		4. 埼玉県	-20.0% ( 5 所 4 所 )

\* 数値は99年度対比の2003年度の増減率。( )内は99年度と2003年度の実数の推移。

この5年間で消費生活センターが減少したのは広島、神奈川、香川、埼玉の4県である。増加したという愛知県の場合は、昨年も指摘したように、県民サービス窓口や旅券窓口などとの統合によって、新たに「県民生活プラザ」として組織再編されたことによるもので、純粋に消費生活センターの増加とはいえない。他の業務との兼務ということであるから、内容を精査してみる必要がある。

また、埼玉県では、「生活科学センター」が完成した。本施設は、その企画・設計段階から県民参加の下にすすめられてきたものだが、消費者行政施策全体との関係で、今後どのように運用されていくのか、注意深く見守っていく必要がある。

消費生活センターの統廃合の計画があるというのは岐阜県と静岡県の2県で、昨年、統廃合計画があったとした福岡県は、本年度は「なし」と答えている。

## 6. 消費者参加はすすんだか？ 審議は充実しているか...？

～ 審議会等の消費者委員の比率～

(「集計表」13～14頁参照)

全国平均		3.3% ( 32.6%		33.7%)	
上位5位			下位5位		
1. 群馬県	44.0%	(27.8%	40.0%)	1. 東京都	-21.9% (17.1% 13.3%)
2. 栃木県	40.0%	(33.3%	46.7%)	2. 福岡県	-16.0% (28.6% 24.0%)
3. 佐賀県	33.3%	(30.0%	40.0%)	3. 大阪府	-12.4% (43.5% 38.1%)
4. 福島県	20.0%	(31.3%	37.5%)	4. 埼玉県	-11.1% (45.0% 40.0%)
4. 鳥取県	20.0%	(33.3%	40.0%)	5. 愛知県	-10.0% (33.3% 30.0%)
4. 徳島県	20.0%	(28.6%	34.3%)		

\* 数値は99年度対比の2003年度の増減率。( )内は99年度と2003年度の消費者委員比率(%)。

消費生活審議会などの委員会の定足数は99年度の981人から2003年度の858人まで12.5%の減少に対して、消費者委員はこの間320人から289人へと9.7%の減少である。その結果、審議会等の消費者委員比率は32.6%から33.7%へと僅かな増加となった。

審議会等の開催回数はほとんどの県で年1回程度で、内容的にも形式化しているようである。

消費生活審議会などは、当該自治体における消費者行政のあり方など基本的な問題を消費者や学識者、事業者などがそれぞれの立場から積極的に発言し、かつ公開されたものとして運用していくことが望まれる。その意味で、食の安全をめぐっては、BSE問題や虚偽表示事件などを教訓に各自治体での取り組みがすすんでいるようであるが、消費者行政全体を見渡して審議・検討することを旨としている消費生活審議会などの形骸化は大きな問題だといえよう。まさに行政の姿勢が問われるところである。

この面では、行政サイドの動きを待っていても前にすすまない面もある。消費生活審議会などの活性化策等を消費者団体サイドから提起していくことも必要となっているように思われる。

## ．寄せられた意見について

### 1．代表的な2つの意見について

昨年度同様、今年度の調査でも、調査対象となった都道府県からいくつかの意見が寄せられている。その具体的な内容については「集計表」のなかの「特記事項」の一覧表（「集計表」32～34頁参照）に掲載した。また、神奈川、大阪、埼玉の3府県からは別紙としてご意見を寄せていただいたので「集計表」35～37頁に掲載した。

これらの意見の中心は主に以下の2点である。これらについては昨年度もこの「報告書」において、研究グループとしての見解を掲載させていただいた。今回もかなりの重複部分があるが、改めて研究グループとしての見解を以下に述べておきたい。

**ランキングという手法は、各都道府県の消費生活行政を一律に評価するものであり、結果が一人歩きして誤解を与えかねないので、止める（変える）べきだ、という意見について**

「ランキング」に対してはかなり抵抗感があるようである。確かに、マスコミの報道もこのランキングを中心にしたものが多い。しかし、私たちのこの調査の趣旨を誤解されている面もあるかと思われる。

この調査は「消費者行政の後退を食い止め、消費者のための消費者行政が整備されることを目指して、各地の消費者行政の動向を消費者自身が検証し、消費者行政のあり方を議論する出発点として、さらには消費者行政の充実を求める各地の取り組みの素材として」活用することを目的に実施している。

そして、ランキングにあたっては、「基本的な考え方」において、「都道府県の規模や組織構成に違いがあるので、回答された数値を単純には比較できない。そこで、各都道府県の過去5年間の増減を計数化して比較する。」ことを明確にしている。

すなわち、私たちは、各都道府県における消費者行政の歴史的な形成過程には様々な違いがあることを十分承知したうえで、ランキングに際しては、そうした違いを前提にして、過去5年間の消費者行政がどのような推移をしてきているのか、その推移を数値化することによって、各都道府県の消費者行政がどのような傾向にあるかを見ることによってランキングを試みているものである。

ゆえに、ここで発表されるランキングは、「各都道府県の消費者行政を**一律に評価**」（2002年、神奈川県）したのではなく、「各都道府県の消費者行政の**傾向を相対的に評価**」したものである。

私たちは、消費者行政の担当職員の方たちが、日頃、少ない予算と不十分な体制のなかで奮闘していること、小さな消費者団体・グループの活動を陰で支えてくれているケースも数多くあることは十分に承知している。そして、こうした職員の方々のご助力が、日常の消費者活動にとって不可欠な面も多々あることも事実である。また、消費者の相談に親身になって応えてくれている職員や相談員の方々も全国には数多くいることも十分に理解している。

しかし、こうした現場の職員や相談員の方々の奮闘も、行政全体の中で必ずしも十分に評価されていない状況が各地で起きているのも事実である。むしろ、この3年間の調査で数字的にも明らかにされたことは、消費者行政はますます行政の片隅においやられようとしていると思わざるを得ない状況にある。

このことは、都道府県行政をマネジメントする行政のトップ、予算管理を司る財務部局のそれぞれが、消費者行政の重要性をあまり理解されていないのではないかという懸念を私たちは持たざるを得ない。消費者被害がますます増加・多発・複雑化している中で、「消費者の自己責任」だけが強調される風潮を、私たちは心配しているのである。

今回の調査は、こうした流れを押しとどめ、消費者行政が消費者の権利確保という本来の役割をより一層果たしていくための活動に生かしていくために実施したものである。

食の安全を巡っては、一昨年来のBSE問題や虚偽表示事件の多発によって、地域の、そして国レベルでも中心的ともいえる産業に重大な影響を与えた。そうした状況のもとで、国レベルでは食品安全委員会が設置され、食品衛生法の改正がなされ、自治体レベルでは新たな条例作りが図られたり、体制整備が図られつつあると言われる。これらの基本に位置づけられるべき事柄は、「消費者の権利」の擁護であり、「消費者の権利」の確立であるはずである。そうした視点から、消費者行政の現状を今一度見つめ直していただきたいと考えている。

消費者行政担当職員の方々も、この調査結果をもとに、消費者・住民と共に消費者行政本来の役割を発揮させていくために、共に奮闘していただきたいと思っている。

**都道府県と市町村とは機能分担を図っている。市町村に対する施策や市町村自体の状況をも加味した調査をし、評価すべきだ。**

いわゆる「役割分担論」であり、この意見も根強い。昨年同様、今年も調査でもいくつかの県から同様のご意見をいただいている。

国、都道府県そして市町村とはそれぞれの役割があり、機能分担して施策に取り組むケースがかなりあることは理解している。しかし、それも施策内容によっては、それぞれの機能を生かして同一の施策目的の実現を図ることを排除するものではないはずである。

私たちは市町村における消費者行政についても強い関心を持っている。できれば、市町村段階をも含めた調査をしたいと考えているが、現段階の私たちの能力を超えているのも事実である。その意味で、各都道府県ごとに消費者団体が連携して調査活動をすすめることを呼びかけている。埼玉県や東京都、神奈川県、大阪府など一部ではそうした呼びかけに応えた取り組みが既に始まっている。今年度は岡山県でも取り組みが始められた。こうした活動が広がるよう、私たちもより一層努力したいと考えている。

昨年度の調査から、そうした点も考慮して、市町村の消費者行政への支援予算について項目を新たに起こして聞いている。そして今年度は、具体的な支援施策の内容についてもご回答いただいた。結果は、本文ならびに「集計表」を参照願いたい。

なお、「特に消費者苦情の処理については、同法（消費者保護基本法）の中では一義的には市町村の役割とされている」（長野県）という意見も少なからずある。そして、それを根拠に都道府県行政は苦情相談業務はやらなくてもいいのだということになり、消費生活センター廃止の論拠にもされている。

しかし、この解釈は明らかに間違いである。

この点については、国民生活審議会消費者政策部会の2000年7月19日付け報告書「都道府県と市町村における苦情相談・処理業務のあり方について」で、都道府県の役割について「消費者保護基本法及び地方自治法の趣旨を踏まえれば、都道府県には、広域的、専門的苦情相談処理、市町村の補完としての苦情相談処理、適切な消費者行政を行う上でのセンサー機能、インフラ機能としての苦情相談処理を行う責務がある。」と明確に述べていることを指摘すれば十分であろう。

なお、消費者保護基本法の当該条文は以下の通りである。

**（苦情処理体制の整備等）**

第十五条 事業者は、消費者との間の取引に関して生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努めなければならない。

2 市町村（特別区を含む。）は、事業者と消費者との間の取引に関して生じた苦情の処理のあつせん等に努めなければならない。

3 国及び都道府県は、事業者と消費者との間の取引に関して生じた苦情が適切かつ迅速に処理されるようにするために必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

## 2. その他の意見について

その他、幾つかの意見が寄せられているが、ここでは、今年度の調査に関しては埼玉県から寄せられた意見みついて触れ、それ以外は昨年度寄せられた意見とかなり重複する部分もあるので、当該部分の簡単なコメントを意見とともに再度掲載してしておきたい。

**<埼玉県から寄せられた意見より抜粋>**

生活科学センターは、土・日・祝日も開館するとともに、消費生活分野では全国初の参加体験型の展示施設を通じた消費生活に関する学習支援、図書・情報コーナー等の情報提供、研修・交流室などの交流支援、その他、消費生活相談や商品テストなどのさまざまな機能を持った、本県消費者支援の中核施設である。

本年2月の開所以来、10月末までの9か月間で、15万人以上の県民の方々にご利用をいただいている。

本県としては、今後とも同センターを核としたさまざまな消費者サービスの提供に努めていく所存である。

生活科学センターが提供しているこのようなさまざまな消費者サービスと実績については、評価の対象から抜け落ちることになる。難しいとは思いますが、単なる消費者行政予算額だけの評価にならないよう、検討していただきたい。

被害者救済については、今年度から、「事業者指導担当」を新設するなど、強化している。評価方法について検討していただきたい。

消費生活センターについては、文中には、生活科学センターのことがふれられているが、結果的には数だけの評価に終わっている。市町村の相談窓口の開設状況や県センターの機能面などについても評価対象に加えるよう、検討していただきたい。

消費生活審議会の評価については、審議会等の消費者委員比率のみで評価している。本県の場合、今年度から、消費者の意見がより反映されるように、公募委員制度を設け、一般県民の代表の方、3人に加わっていただいている。また、審議会の開催回数も1回から3回に増加しているところである。評価方法について検討していただきたい。

以上のご意見は、「行政サービス」の内容に関わる評価をどうするか、という問題とも重なる。この3年間の調査では、評価しきれない部分をかなり抱えていることは、十分承知している。今後、どのような形で評価できるかを検討していきたいと考えている。

\*\*\*                      \*\*\*\*\*                      \*\*\*\*\*                      \*\*\*\*\*                      \*\*\*\*\*

以下の意見とコメントは昨年度の「報告書」からの転載である。同様の趣旨のご意見などもあるので、改めて掲載させていただいた。

「消費者行政予算」「消費者に対する情報提供・啓発関係予算」などにおいては、対象範囲に明確な規定がなく、その内容の解釈が回答者側の判断に委ねられているので、今後、予算の執行体制・予算の分類方法が変わった場合、過去年度の数値と整合性をとりながらの金額の確認作業は非常に困難なものになると思われる。今後も調査を続けていくのであれば、比較する年度の数を減らす（例えば、前年度実績との比較のみとする、など）ことを検討していただきたい。なお、今の質問内容のままで、各自治体による回答対象の捉え方等にかなり差があることが予想されるので、回答結果の比較・公表を行う場合は、公平性を確保した上で行うよう要請します。（秋田県）

ご指摘の通り、現在の調査では内容については各都道府県の判断に委ねているが、研究グループとしては、内閣府が毎年実施している「都道府県等の消費者行政の現況」調査における分類を標準的なものとして考えている。この調査は、毎年実施されているもので、このデータを積み上げれば回答は容易ではないかと考えたが、回答者が回答しやすいことを考慮して強いてその点には触れず、それぞれのご判断に委ねている。

その意味では、ある年度に突出してしまったり、大きく減額したりということは大いにあり得ることで、その点は特記していただくとともに、個別にもヒアリングをさせていただき、コメントしてきたつもりである。

なお、前年度との比較のみでは傾向がつかみにくくなるために、5年間というスパンを設けていることをご理解いただきたい。

最近の消費者相談増加の要因には、わん切り、国際電話への不当接続など電話情報サービスに起因するものや、やみ金融、悪質業者の横行など、制度の改正、国の権限である法律による取締が有効と思われるものも多いが、各省庁、警察の取組みについては、どのように調査を行い、発表をするのか教えていただきたい。加えて、消費者行政推進のため、国は地方公共団体にどのような財政的、技術的支援を行っているのか等も含め、もっと広い見地から調査・発表を実施していただきたい。（長野県）

この調査は、後退が懸念されている自治体における消費者行政の現状を探るた

めに実施されたものである。国のレベルでの消費者行政については、私たちも懸念すべき問題が数多くあることを痛感している。ご指摘の様々な消費者被害や消費者問題に対しても、私たちは国に対して、制度の改正や新設など迅速な対応を求めているところである。

地方公共団体への財政的、技術的支援については、今後調査をすすめて、別途国に対しても要望をしていきたいと考えている。

**厳しい社会経済環境の中、各自治体の行っている創意工夫した取り組みについて調査を行い、評価すべきである。(大阪府)**

今後の調査にどのような形で組み込めるのか検討をすすめたい。その意味では、積極的なご提案をお願いしたい。

**より正確な調査と問題点の抽出のためには、消費者行政の現場の職員を交えて調査項目や評価方法について検討すべきである。(大阪府)**

消費者行政の現場の職員や相談員の方々のご意見は可能な限りお伺いして調査をすすめてきたが、ご指摘いただいたご意見を参考にして、より充実した調査とするために今後も努力していきたいと考えている。

なお、私たちとしては、冒頭にも触れたように、各都道府県で、この調査結果をもとに消費者団体と行政職員との方々の意見交換を深め、消費者行政をより充実したものにするための行動を呼びかけており、行政サイドからも消費者団体との意見交換を図るように努めていただきたいと考えている。