

「2007年度・都道府県における消費者行政調査」概要

【調査時期】2007年6～7月

【回答状況】47都道府県

【調査方法】各県の消費者団体が、行政担当部局の協力を得ながら進めました。

● 消費生活相談件数——2003、04年度の不当・架空請求の相談急増をピークに、減少傾向です。

内 容	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度	2007年度
年間相談受付件数	462,952	762,351	930,979	646,879	547,382	
1週間あたり相談員配置数	1,918	1,960	2,143	2,406	2,415	2,372
1人1日当たりの相談件数*	4.8	7.8	8.7	5.4	4.5	…

*1人1日当たりの相談件数＝年間相談受付件数÷(1週間の相談員配置数×50週)で算出(事務局)

- **あっせんの基準・要件——共通性はありませんでした。**次の3点を一つの指針と考えます。
 - ・ 消費者と事業者との間に生じた苦情であり、交渉力等において格差が認められること
 - ・ 消費者の主張に合理性があり、かつ解決のための意思があること。さらに事業者において対応可能なこと
 - ・ 事業者の事業行為に法令違反等の悪質性が認められ、行政が仲介することに合理性が認められること
- **苦情処理委員会の付託要件——共通性は低いものでした。**各都道府県の裁量で付託するか否かが判断されることとなり、県域をまたがった同じ事業者の不当行為でも、取り上げる県とそうでない県が隣同士の県でも生まれる可能性があります。
- **消費生活相談窓口のある市町村への支援——研修、事例研究会、連絡会、情報提供など、**さまざまな支援が行われていますが、さらに市町村の窓口の充実のため工夫を望みます。
- **他部署・他機関との連携——警察、福祉窓口、弁護士会・司法書士会、他県、商工関係窓口など、**さまざまな部署・機関との連携が被害防止に役立つ、という認識が各都道府県に広がっています。
- **特定商取引法の行政処分——業務停止命令が昨年の4倍**となり、積極的な動きが出てきました。08年度に法改正が予定され、活用していく現場での手配がより一層求められます。

	指示	業務停止命令	指導	勧告	公表
06年全国の処分件数合計(05年)	48(42)	11(3)	361(418)	34(33)	101(144)
06年行政処分を行った県数(05年)	19(20)	6(2)	33(31)	8(13)	19(20)

● 担当職員数——全体として減少傾向は続き、消費生活センター職員は800人を割り込みました。

内 容	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度	2007年度	07/03
消費者行政職員	1,189.0	1,178.0	1,192.5	1,152.0	1,124.0	-5.5
うち本課職員	338.5	344.0	344.0	338.5	351.0	3.7
うち消費生活センター職員	850.5	834.0	848.5	813.5	773.0	-9.1

● 消費者行政予算——一般会計に占める比率0.0097%、依然として減少に歯止めがかかりません。

内 容	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度	2007年度	07/03
消費者行政予算(千円)	6,383,421	5,810,709	5,203,561	5,067,479	4,742,840	-25.0
一般会計予算(百万円)	50,008,035	49,822,276	48,654,732	48,258,463	48,764,296	-2.5
消費者行政予算比率(%)	0.0128	0.0117	0.0107	0.0105	0.0097	-24.2