

後退が続く自治体の消費者行政

～ 2002 年度消費者行政チェックポイント調査活動のまとめ～

2002 年 11 月 25 日

全国消団連 消費者行政研究グループ

・ 調査の概要	1
・ 大幅に後退している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本課職員の大幅削減	7
～ 消費者行政の担当職員数（本課+消費生活センター）～	
2 . 変わらない減額傾向の消費者行政予算	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 . 全体の 0.014% にすぎない消費者行政予算	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 . 相談員の増加は解決に結びついているか	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したか?!	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～	
7 . 連携はすすんでいるのか...	14
～ 追加調査項目の結果について～	
・ 寄せられた意見について	17
1 . 代表的な 2 つの意見について	17
2 . その他の意見について	19
・ 私たちの要望～ 2 年間の調査結果を踏まえて～	21
資料	
2002 年度・消費者行政チェックポイント調査集計表	23

．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して、「2002 年度・消費者行政チェックポイント」の調査を実施した。本年度は昨年度調査の不十分さの補強を行っている。

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：

6 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 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：2002 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（98 年度から 2002 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。

$$\text{計数化の基本は、} \left[\frac{2002 \text{ 年度}}{1998 \text{ 年度}} - 1 \right] \times 100 \text{ とする。}$$

つまり、1998年度の数値を100として、2002年度の数値を算出することになる。

なお、1998年度から2002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（	98年対比の2002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%）

（補足）なお、今回の調査では、愛知県からのデータが、県の担当者の都合で回収が遅れたため、9月28日の全国消費者大会プレ企画の集会では、愛知県のデータを除いて46都道府県の集計結果をもとに「中間報告」を行った。そして、その「中間報告」を各都道府県に送付し、データの誤り等がないかどうかの再度の点検を行っていただくとともに、ご意見もいただいた。

その結果、佐賀県から一部データの修正の申し出があったこと、愛知県からの回答を得たことなどから、「中間報告」時のランキングに一部移動が生じるとともに、全国平均値も「中間報告」時とは異なる結果が出ていることにご留意願いたい。

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。(アイエィ順)

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）

・大幅に後退している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		- 4 点 (- 4 点)	
上位 5 位		ワースト 5 位	
1 . 長崎県	9 点 (- 5)	1 . 神奈川県	- 1 6 点 (- 16)
2 . 埼玉県	6 点 (0)	2 . 広島県	- 1 2 点 (- 11)
2 . 新潟県	6 点 (7)	3 . 東京都	- 7 点 (- 8)
4 . 福井県	5 点 (8)	4 . 秋田県	- 5 点 (- 7)
4 . 兵庫県	5 点 (0)	5 . 香川県	- 4 点 (- 6)
4 . 沖縄県	5 点 (2)	5 . 福岡県	- 4 点 (0)
		5 . 鹿児島県	- 4 点 (- 7)

注 : () 内は昨年度のポイント

今回の調査項目のうち、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、今年度は、「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、昨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、- 4 点となり、1998 年度から 2002 年度の 5 年間に消費者行政は全国的に大きく後退していることが、昨年度に引き続きあきらかとなった。

そして、47 都道府県別の採点結果をみると（別表、参考図参照）、この 5 年間で点数が増加した県は 19 県で、横ばいが 5 県、残り 23 県は点数を減少させている。

消費者行政後退の傾向は消費者行政予算で顕著で、47 都道府県全体では 98 年度から 2002 年度の 5 年間で 17.0% 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 0.016% から 0.014% へとその比重をさらに落としている。住民 1 人当たりの消費者行政予算額をみても、98 年度の 70 円から 2002 年度にはわずか 58 円へと減少させている。

ランキングの上位 5 位とワースト 5 位とを示すと、上表の通りとなった。

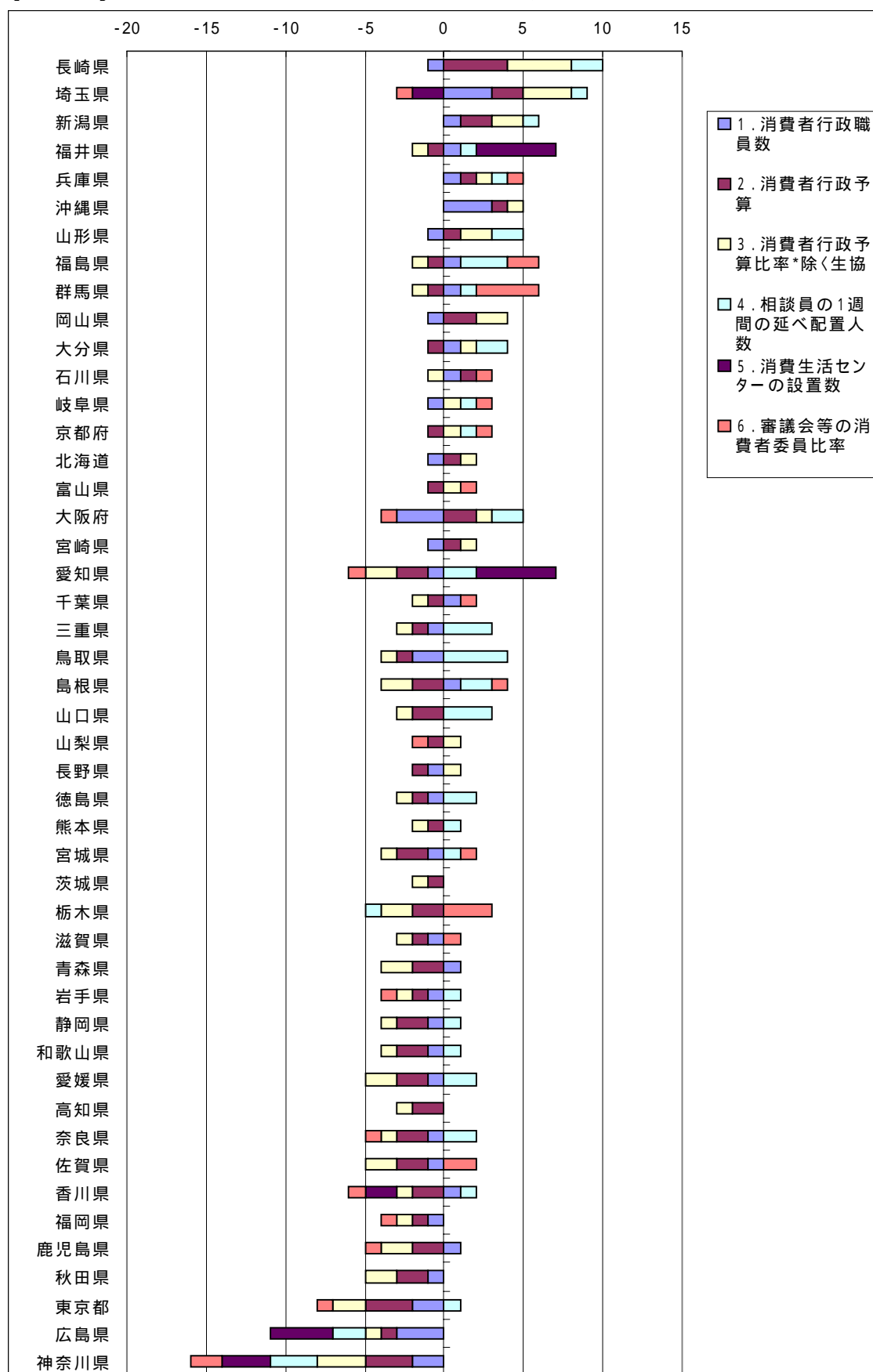
98 年度から 2002 年度にかけた 5 年間に消費者行政が前進している県をみると、昨年に引き続き地方の県が上位を占めている。従来、消費者行政が立ち遅れていたと思われる県が比較的健闘している。

一方、この 5 年間に消費者行政が後退している県のワースト 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や広島県が引き続きワースト上位 2 位を占め、東京都もワースト 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。消費者被害の急増、食品をはじめ商品・サービスの虚偽表示や安全性の問題が頻発しているなかで、消費者行政が十分な役割を果たさなければならないにも関わらず、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。（なお、「中間報告」では佐賀県がワースト 4 位だったが、職員数のカウントミスで、順位をやや上げている。）

(別表) 2002 年度・都道府県別の消費者行政チェック・インツ総括表

都道府県名	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	順位	2001年度 総合計	2001年度 順位
長崎県	-1	4	4	2	0	0	9	1	-5	36
埼玉県	3	2	3	1	-2	-1	6	2	0	11
新潟県	1	2	2	1	0	0	6	2	7	2
福井県	1	-1	-1	1	5	0	5	4	8	1
兵庫県	1	1	1	1	0	1	5	4	0	11
沖縄県	3	1	1	0	0	0	5	4	2	6
山形県	-1	1	2	2	0	0	4	7	-5	36
福島県	1	-1	-1	3	0	2	4	7	3	4
群馬県	1	-1	-1	1	0	4	4	7	1	8
岡山県	-1	2	2	0	0	0	3	10	-2	20
大分県	1	-1	1	2	0	0	3	10	-1	15
石川県	1	1	-1	0	0	1	2	12	-4	31
岐阜県	-1	0	1	1	0	1	2	12	-3	23
京都府	0	-1	1	1	0	1	2	12	-1	15
北海道	-1	1	1	0	0	0	1	15	-3	23
富山県	0	-1	1	0	0	1	1	15	1	8
大阪府	-3	2	1	2	0	-1	1	15	-8	44
宮崎県	-1	1	1	0	0	0	1	15	1	8
愛知県	-1	-2	-2	2	5	-1	1	15	-7	41
千葉県	1	-1	-1	0	0	1	0	20	-1	15
三重県	-1	-1	-1	3	0	0	0	20	-2	20
鳥取県	-2	-1	-1	4	0	0	0	20	-6	39
島根県	1	-2	-2	2	0	1	0	20	-4	31
山口県	0	-2	-1	3	0	0	0	20	3	4
山梨県	0	-1	1	0	0	-1	-1	25	-3	23
長野県	-1	-1	1	0	0	0	-1	25	-4	31
徳島県	-1	-1	-1	2	0	0	-1	25	-3	23
熊本県	0	-1	-1	1	0	0	-1	25	-4	31
宮城県	-1	-2	-1	1	0	1	-2	29	-3	23
茨城県	0	-1	-1	0	0	0	-2	29	-1	15
栃木県	0	-2	-2	-1	0	3	-2	29	-2	20
滋賀県	-1	-1	-1	0	0	1	-2	29	2	6
青森県	1	-2	-2	0	0	0	-3	33	-4	31
岩手県	-1	-1	-1	1	0	-1	-3	33	-5	36
静岡県	-1	-2	-1	1	0	0	-3	33	-3	23
和歌山県	-1	-2	-1	1	0	0	-3	33	-1	15
愛媛県	-1	-2	-2	2	0	0	-3	33	-3	23
高知県	0	-2	-1	0	0	0	-3	33	5	3
奈良県	-1	-2	-1	2	0	-1	-3	33	0	11
佐賀県	-1	-2	-2	0	0	2	-3	33	-3	23
香川県	1	-2	-1	1	-2	-1	-4	41	-6	39
福岡県	-1	-1	-1	0	0	-1	-4	41	0	11
鹿児島県	1	-2	-2	0	0	-1	-4	41	-7	41
秋田県	-1	-2	-2	0	0	0	-5	44	-7	41
東京都	-2	-3	-2	1	0	-1	-7	45	-8	44
広島県	-3	-1	-1	-2	-5	0	-12	46	-11	46
神奈川県	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-16	47	-16	47
合計	-1	-1	-1	-1	-1	1	-4		-4	

(参考図) 2002 年度・都道府県別の消費者行政チェック・イッ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 46 都道府県全体の結果と上位 5 位、ワースト 5 位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本課職員の大幅削減

～ 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 頁参照）

全国合計		- 5.0% (1,328.5 人 1,261.5 人)	
上位 5 位		ワースト 5 位	
1 . 埼玉県	56.8% (55.5 人 87.0 人)	1 . 大阪府	-59.0% (19.5 人 8.0 人)
2 . 沖縄県	50.0% (8.0 人 12.0 人)	2 . 広島県	-46.9% (32.0 人 17.0 人)
3 . 福井県	15.4% (13.0 人 15.0 人)	3 . 神奈川県	-35.0% (80.0 人 52.0 人)
4 . 群馬県	14.3% (21.0 人 24.0 人)	4 . 鳥取県	-21.7% (11.5 人 9.0 人)
5 . 鹿児島県	12.5% (12.0 人 13.5 人)	5 . 東京都	-20.6% (155.0 人 123.0 人)

* 数値は 98 年度対比の 2002 年度の増減率。() 内は 98 年度と 2002 年度の実数の推移。

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 47 都道府県全体では - 5.0% と減少幅は昨年より更に小幅になっている。しかし、この 5 年間で増員されたのは 14 県で、横ばいが 8 県、残る 25 県は減員している。

増員している上位 5 位をみると、埼玉県が 56.8% と増加率が高いが、これは 2001 年度から消費生活相談員を嘱託から非常勤職員の扱いに変更したことによるもので、この部分を除くと横ばいである。また 2 位に沖縄県が 50.0% 増となっているが、8 人から 12 人と多い人数ではない。福井県、鹿児島県にしても 10 人台の職員である。

ワースト 5 位では、大阪府が本課職員をなくし、消費生活センター職員のみになり、大幅な減員である。また、消費生活センターの統廃合を進めている広島県と神奈川県でも大幅の減員となっている。

ここで気になるのが、消費生活センターの職員が横ばい (0.5% 増) に対して本課職員が大幅に減少 (-15.2%) していることである。大阪府や岩手県では本課職員が消費生活センター職員に編入されており、北海道、佐賀、長崎なども本課職員が大幅に減員している。逆に、消費生活センター職員が減員されて本課へと編入している県もある (広島、三重)。

また、愛知県では、消費生活センターと県民サービス窓口、旅券窓口が統合されて「県民生活プラザ」として再編されたことにより、本調査では専任職員がかなりいることになっているが、実態としてはそれぞれが従来の業務を何らかの形で兼務しており、消費者行政プロパーの職員数は実質的に減員されていると見ざるを得ない状況にある。

消費者行政における本課と消費生活センターとの関係等については、各自治体によって異なると思われるので、一概には評価し難いが、本課機能のセンターへの移行が消費者行政の機能後退にならないかどうか、今後の検討を要する課題だといえよう。

ちなみに、消費者行政職員の 1 人当たりの住民数をみると、大阪府が最大で約 110 万人、次いで福岡県が約 36 万人、岐阜県が約 32 万人となり、一番少ないの

は奈良県の3万8453人である。行政サービスの質に対する評価をも加味する必要があり、都市規模と行政職員数との関係を一律に論ずることの是非はあろうが、大阪府の職員1人当たり約110万人は、同様に大きな都市を抱える東京都(約98千人)や神奈川県(約16万人)などと比較して、あまりにも差がありすぎると言わざるを得ない。

2. 変わらない減額傾向の消費者行政予算

～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、23頁参照)

全国合計		-17.0% (70 円 58 円)	
上位 5 位		ワースト 5 位	
1 . 長崎県	68.0% (37 円 63 円)	1 . 神奈川県	-54.6% (29 円 13 円)
2 . 埼玉県	33.0% (126 円 166 円)	2 . 東京都	-40.7% (236 円 136 円)
3 . 新潟県	25.3% (18 円 23 円)	2 . 鹿児島県	-40.7% (60 円 36 円)
4 . 大阪府	23.3% (29 円 36 円)	4 . 秋田県	-39.6% (109 円 67 円)
5 . 岡山県	21.0% (30 円 37 円)	5 . 愛媛県	-37.2% (69 円 43 円)

* 数値は98年度対比の2002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98年度と2002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、今回の調査では、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、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、生協関係の融資・貸付額を消費者行政予算額から除いて5年間の推移をみた点が昨年と違う点である。

47都道府県全体の消費者行政予算(生協への融資・貸付等の予算額を除く)は、この5年間で17.0%の減額である。昨年は-25.6%であるからやや減額幅は縮小している。これは、昨年の予算額には生協の融資・貸付関係予算を含んでいた県がかなりあったことにもよるものとみられる。

* 生協への融資・貸付金が消費者行政予算に含まれているのは、2002年度で22県であるが、うち8県がほぼ横ばいで、あと14県では大幅に減額されている。ちなみに、大阪府と宮崎県、鹿児島県では2002年度から消費者行政予算からはなくなっている。

しかし、これを人口1人当たりでみると、98年度の70円から58円へと減少している。僅かでしかない消費者行政予算が更に減額されているということは、昨年も指摘したが、規制緩和・国際化・情報化のもとで「消費者の自己責任」が強調されながらも、それに対応した消費者施策が位置づけられていない現実を如実に示すものと再度強調せざるを得ない。

5年間に増額した県の上位5位のうち、長崎県が68.0%増とトップである。次いで新潟県が25.3%、大阪府が23.3%、岡山県が21.0%と続いている。しかし、2002年度の消費者行政予算の人口1人当たりの予算額をみると、長崎県が63円で全国平均を僅かに上回っているが、新潟県は23円、大阪府36円、岡山県37

円と全国平均の半分程度にすぎない。また、33.0%の増加である埼玉県の場合は、「生活科学総合センター（仮称）」の設置に向けた施設整備関係費があることによるものである。

ワースト5位では、神奈川県が-54.6%と下げ幅が最も大きく人口1人当たりでは29円から13円へと急減しており、2002年度の13円は、昨年同様、全国最低である。

なお、人口1人当たりの消費者行政予算の額が全国平均である58円（2002年度）以下の府県は30になり、40円未満という自治体も21府県に及ぶ。

自治体財政が危機的な状況にあることは理解できるが、冒頭にも触れたように、消費者行政予算の減少幅は一般会計予算の減少幅を大きく上回っている。消費者行政がこの点からみても、軽視されているのではないかと思わざるを得ないのであるが、そのことを次項で一般会計予算との関係からみていくことにする。

3．全体の0.014%にすぎない消費者行政予算

～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」8～10頁参照）

全国合計			-11.4%	(0.016%	0.014%)
上位5位			ワースト5位		
1．長崎県	70.7%	(0.007 0.012)	1．神奈川県	-49.5%	(0.014 0.007)
2．埼玉県	59.7%	(0.042 0.067)	2．鹿児島県	-41.1%	(0.012 0.007)
3．岡山県	36.8%	(0.007 0.009)	3．愛媛県	-35.7%	(0.012 0.007)
4．山形県	23.7%	(0.003 0.004)	4．島根県	-34.0%	(0.007 0.004)
5．新潟県	21.8%	(0.0036 0.0044)	5．東京都	-33.0%	(0.042 0.028)

* 数値は98年度対比の2002年度の増減率。()内は98年度と2002年度の消費者行政予算比率(%)。

少ない消費者行政予算であるが、それを一般会計予算に占める割合でみるとより一層鮮明となる。

47都道府県全体では98年度の0.016%から2002年度には0.014%へと減少している。昨年も指摘したように、0.014%とは、自治体の予算1万円のうちわずか1.4円しか消費者行政に使われていないということである。一般会計予算は5年間で6.2%の減少に止まっているのに、消費者行政予算は前述のように17.0%もの減少である。つまり、自治体の財政難のために他分野の施策と同様に消費者行政予算も一律に削減されているのではなく、消費者行政が軽視されていると言わざるを得ない。もともと小さな消費者行政がますます施策の隅に追いやられている傾向に歯止めはかかっていない。

都道府県ごとの順位をみると、一番伸び率が高いのは長崎県であるが、一般会計予算に占める割合は2002年度で僅か0.012%でしかなく、全国平均の0.014%をも下回っている。

二番目に伸び率が高い埼玉県は59.7%増で、一般会計予算に占める割合も2002年度で0.067%で、全国で一番高い比率となっている。しかし、先に触れたように埼玉県では施設整備関係予算の比率が高いことによるもので、施設整備が終了した時点でどのような傾向になるかは注視する必要がある。

その他の上位クラスに位置した岡山県(36.8%増、2002年度の一般会計予算に占める比率0.009%)、山形県(23.7%増、同比率0.004%)、新潟県(21.8%増、同比率0.0044%)にしても、その比率は2002年度で、全国平均の0.014%をも下回っている。

ワースト5位をみると、神奈川県が49.5%も減少し、2002年度の一般会計予算に占める比率はわずか0.007%である。

ここで、**分野別の消費者行政予算**についても若干コメントしておく。

まず、「**情報提供・啓発等予算**」であるが、全国的にはこの5年間で26.3%の減少であるが、この予算の中にはPIO-NE T関係予算を含んでいる自治体が17県ある。本来、PIO-NE T予算は相談業務関連のものであり、これを除いた予算をみると、35.6%減と減少幅は広がる。情報媒体の電子化が進む中で、従来型の媒体が少なくなる傾向をも反映しているのかも知れないが、消費者被害が拡大しているなかで、デジタル情報とともに、文字情報やマスメディアの利用など情報媒体の多様な展開によって、情報弱者を含めた消費者全体に情報提供する必要があり、そのためにも一定の水準が確保されることを望みたい。

ついで「**消費者団体等への活動支援予算**」だが、これもこの5年間で18.2%減少している。予算がない県が3県(三重、香川、沖縄)あり、高知県では2002年度にゼロとなった。また予算額をみると、北海道の約2億円強から岐阜県の6万円までかなりの差がある。これら支援策の内容を確認することが必要だが、消費者の自立支援のためにも、ある一定の水準は確保する必要があると思われる。

「**商品テスト関係予算**」は、この5年間で51.6%減と激減である。国民生活センターにおける商品テスト業務の縮小が進められている中で、自治体サイドで可能なレベル、あるいは消費者の要望に一定に応えうるレベルでのテスト機能は必要であろう。自治体における試験研究機関の統廃合や国立大学の独立法人化など、商品テスト分野における問題については、まだ消費者運動内部で十分な議論はされていない。その意味では、今回の調査結果をもとに実情把握と今後の課題の検討が早急に必要になっているように思われる。

「**市町村の消費者行政への支援関係予算**」についてみると、独立項目として計上していない自治体が少なくないこと、この数年のうちに新設した自治体などが多いこと、などから今回の調査からは5年間の推移を比較するだけの有効な情報は得られなかった。しかし、回答を寄せた自治体の中では、いわゆる「IT関連の補助金」がこの項目で計上されているところも少なからずあり、市町村消費者行政への充実に向けた施策は、全国的にはまだ不十分だといえよう。これも、今後、各地の消費者団体が独自に調査活動をすすめて、検討をしていかななくてはならない課題であるといえよう。

例えば、東京都の場合、市町村に対しては金銭的な支援はせず、具体的な施策上の支援を図るとしている。また、神奈川県では、この間の県消費生活センターの廃止に伴い、市町村における消費者行政推進のための支援策を独自に講じている。こうしたケースも含めて、今後、情報の収集に努めていく必要がある。

本調査に対して、「市町村の消費者行政の充実を図っている」として反論を寄せる自治体が少なからずあるが、その意味では、市町村レベルでの消費者行政の現状について情報を寄せていただければ幸いである。

4. 相談員の増加は解決に結びついているか

～相談員の1週間の延べ配置人数～

(「集計表」11～12頁、25頁参照)

全国合計		5.9% (1,783 人	1,889 人)
上位5位		ワースト3位	
1. 鳥取県	61.9% (21人 34人)	1. 神奈川県	-47.4% (95人 50人)
2. 三重県	56.5% (23人 36人)	2. 広島県	-27.3% (55人 40人)
3. 福島県	50.0% (16人 24人)	3. 栃木県	-16.7% (30人 25人)
4. 山口県	40.0% (20人 28人)		
5. 愛媛県	37.0% (27人 37人)		

* 数値は98年度対比の2002年度の増減率。()内は98年度と2002年度の実人数の推移。

この5年間に47都道府県が受け付けた年間の相談件数は97年度から2001年度にかけて約31万件から約39万件へと27.0%増加している。昨年の調査では、96年度から2000年度にかけて15.8%の増加であったから、この間かなり相談が増大していることがうかがえる。

この増大する相談に対応する消費生活相談員の1週間当たりの配置数を47都道府県全体でみると、98年度の1783人から2002年度の1889人へとわずか5.9%の伸びにすぎない。

都道府県別にみると、この5年間で相談員が増えたのは27都府県で、逆に減少したのは3県(栃木、神奈川、広島)である。17道県が横ばいである。

減少したなかでも神奈川県は-47.4%と最も減少幅が大きく、5年前に比べてほぼ半減である。同じく消費生活センターの統廃合をした広島県の-27.3%を大きく上回っている。

相談員の1人1日当たりの相談件数をみると、全国平均では1998年度の3.5件から2002年度の4.4件へと増加している。山口県を除いた46都道府県で1人1日当たりの相談件数は増加している。これを都道府県別にみると、8件以上の相談を受け付けていた県は98年度も2002年度も3県であるが、3件未満と受付件数が少ない県は98年度の18県から7県へと半分以下に減っている。消費者相談は全国的に増大していることは明らかである。

これについては、相談の現場からは以下のような指摘がされている。

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じっくりとした対応ができず、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」になってしまふ、相談員の労働強化、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。

こうした現状を、今回の調査では「斡旋解決件数」を調査することで把握しようと考えた。

しかし、「斡旋解決」の回答が得られたのは32都道府県に止まった。過去5年間の相談案件の処理結果の集計が不能という県や、集計しているが公表していないという県もあった。「斡旋解決」の定義が不明確だと指摘されて、回答されな

い県も少なからずあった。

「斡旋解決」の定義はさておき、回答のあった自治体に限ってその結果をみると、斡旋解決率は、全国平均では 97 年度の 6.7% から 2001 年度の 5.6% へと約 17% 近く減少している。しかし、県によって 1 % 台から 20% 台まで大きな格差がある。これは、処理方針の違いとともに、「斡旋解決」の分類基準のバラツキが大きいことも関係していると思われる。

相談内容の充実を図るうえからも、相談処理データを早急に整理していくことが求められているといえよう。

特に、消費生活センターが裁判外紛争処理機関（ADR）として消費者トラブルを公正に解決する機能の重要性が強調されていることから、助言・自主交渉による処理と斡旋解決の処理との割合や処理方針のあり方を検討するうえからも、これらは今後の課題として重要であろう。

5．消費生活センター統廃合は一段落したか？！

～消費生活センターの設置数～
（「集計表」13 頁参照）

全国合計		- 4.3% (117 所 112 所)	
上位		ワースト 5 位	
1 . 福井県	100.0 (1 所 2 所)	1 . 広島県	-100.0% (3 所 0 所)
2 . 愛知県	100.0 (4 所 8 所)	2 . 神奈川県	-50.0% (8 所 4 所)
		3 . 香川県	-28.6% (7 所 5 所)
		4 . 埼玉県	-20.0% (5 所 4 所)

* 数値は 98 年度対比の 2002 年度の増減率。() 内は 98 年度と 2002 年度の実数の推移。

この 5 年間に消費生活センターが減少したのは 4 県（埼玉、神奈川、広島、香川）で、増加したのは福井県と愛知県の 2 県のみで、残る 41 都道府県では変化はない。増加した愛知県の場合は、消費者行政職員数の項目でもみたように、消費生活センターと県民サービス窓口、旅券窓口の統合により、新たに「県民生活プラザ」として組織再編された結果である。相談窓口数としては増大したとはいえ、他の業務との兼務者が多くなっているという点を考慮し、その内実をみていく必要があるといえるであろう。

消費生活センターの統廃合の計画のある県は、岐阜と福岡である。

昨年の調査では、「国民生活審議会消費者政策部会の報告でも指摘されたように、市町村とは違った役割を持っている都道府県の消費生活センターの統廃合は、今後の消費者行政の重要性からみても大きな問題である。」と指摘したが、この点は今年も変わらない。

また、大阪府では、2002 年度から相談業務を民間委託した。この結果がどのように消費者被害救済などに影響するか、相談処理にどのように影響するかはまだ不明であるが、今後の動向に注視していく必要がある。

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		1.6%	(32.6%	33.1%)
上位 5 位		ワースト 5 位		
1 . 群馬県	68.4% (25.0% 42.1%)	1 . 神奈川県	-20.0%	(25.0% 20.0%)
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 . 東京都	-15.2%	(15.2% 12.9%)
4 . 福島県	20.0% (31.3% 37.5%)	4 . 大阪府	-12.4%	(43.5% 38.1%)
5 . 富山県	11.1% (30.0% 33.3%)	5 . 愛知県	- 6.9%	(33.3% 31.0%)
5 . 兵庫県	11.1% (30.0% 33.3%)			

* 数値は 98 年度対比の 2002 年度の増減率。() 内は 98 年度と 2002 年度の消費者委員比率 (%)。

消費生活審議会などの委員総数に占める消費者委員の比率の拡充と審議会の審議内容の充実、消費者の権利を基礎に消費者行政が推進される上で大事な点だが、この 5 年間の審議会等の委員のなかで消費者委員の占める割合をみると、47 都道府県全体では 1.6% の増で、98 年度の 32.6% から 2002 年度の 33.1% へと僅かな伸びに止まっている。また、審議会の開催回数をみてもほとんどの県で年 1 回の開催で、極めて形式化していることがうかがわれる。これらの傾向は昨年とほとんど変わらない。

最も伸び率の高かったのは群馬県で、68.4% の増、比率も 25.0% から 42.1% へと高めている。この 5 年間で消費者委員比率を伸ばしたのは 13 県である。

一方、消費者委員比率をこの 5 年間で下げたのは 11 県で、下げ幅の最も大きいのは神奈川県の - 20.0% (25.0% から 20.0% に減少) である。

なお、東京都は、消費者委員比率が低く (12.9%)、学識者の比率が高いのが特徴である。しかし、昨年も指摘したように「東京都は 2001 年度に審議会の定数を削減し、消費者参加を推進してきた東京都の姿勢が変化してきていることをうかがわせる点は気になるところである。」

7. 連携はすすんでいるのか...

～ 追加調査項目の結果について～

今回の調査では、消費者行政にかかわる「庁内連絡組織の有無と開催状況」「市町村行政との連絡組織の有無と開催状況」、そして「消費生活相談員の研修の状況」「被害救済委員会等の有無と取扱件数」などについて新たに設問した。以下、その結果の概要を紹介する。

庁内の消費者行政に関する連絡組織について（「集計表」15 頁参照）

「庁内連絡組織」のあるのは 47 都道府県中 32 県である。「ない」のは 15 県。「ある」都道府県のうち、その会議が「恒常的」に開催されているのは 17 県で、「随機的」な開催は 15 県でほぼ半々である。

予想したよりは多かったというのが感想である。ただ、連絡組織の内容は B S E 問題や食品の安全問題や虚偽表示などに関わる問題の協議体が増えているようである。消費者行政プロパーの連絡組織がどの程度あるかは、今回の調査では明らかにはできなかった。

2001 年度の会議の開催頻度は年 1 回というところが 8 県で、開催されなかった県も 14 県あり、全体にあまり頻度は高くないようである。

図7-1: 消費者行政の庁内連絡組織

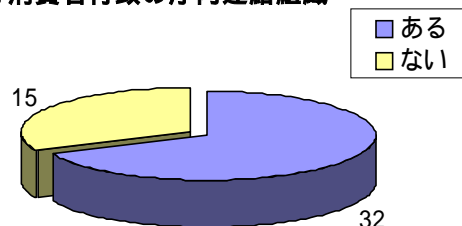
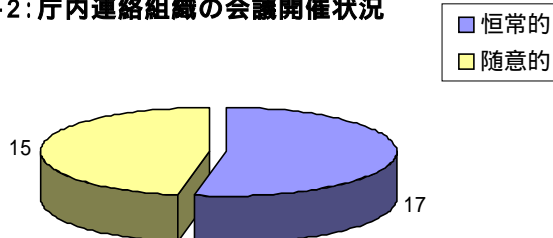


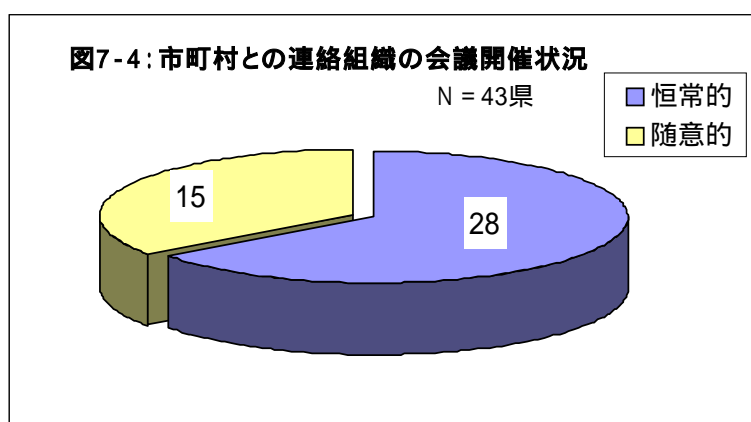
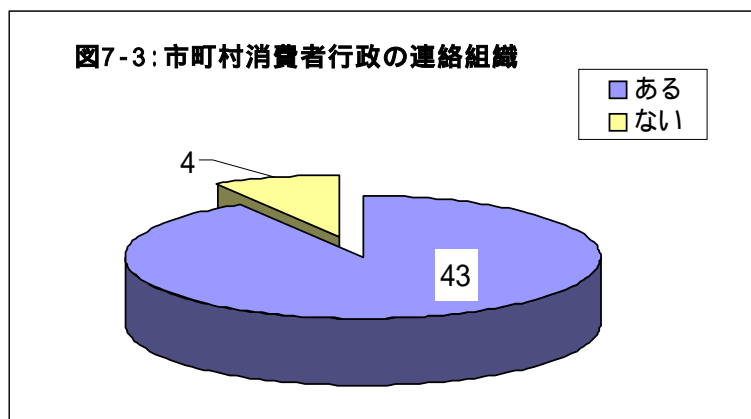
図7-2: 庁内連絡組織の会議開催状況



市町村消費者行政との連絡組織について（「集計表」15 頁参照）

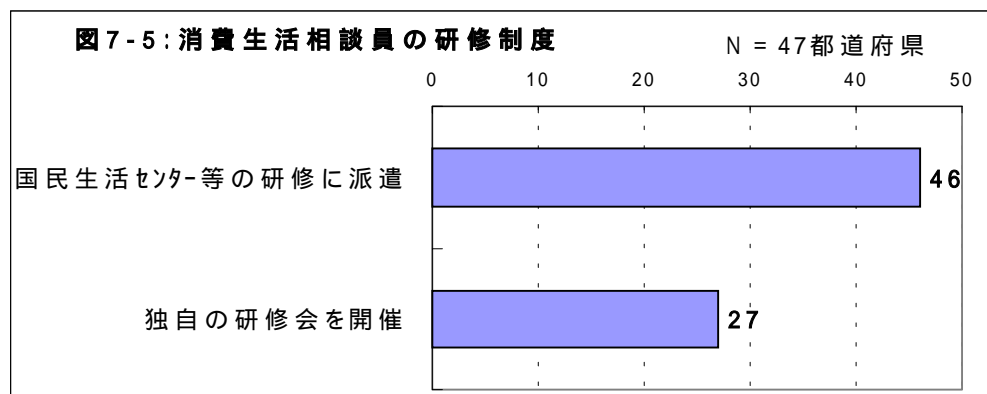
43 都道府県で、消費者行政に関わる市町村との連絡組織を持っており、ないとする県が 4 県である。そして「恒常的」に会議を開催しているところも 28 都府県ある。開催頻度は、最低年 1 回は開催されているようで、庁内連絡組織に比べると開催頻度は高いようであるが、その内容がどのようなものか、今回は聞いて

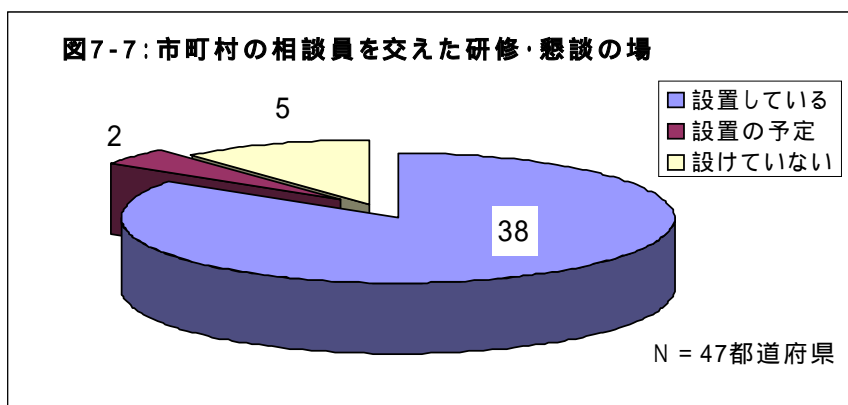
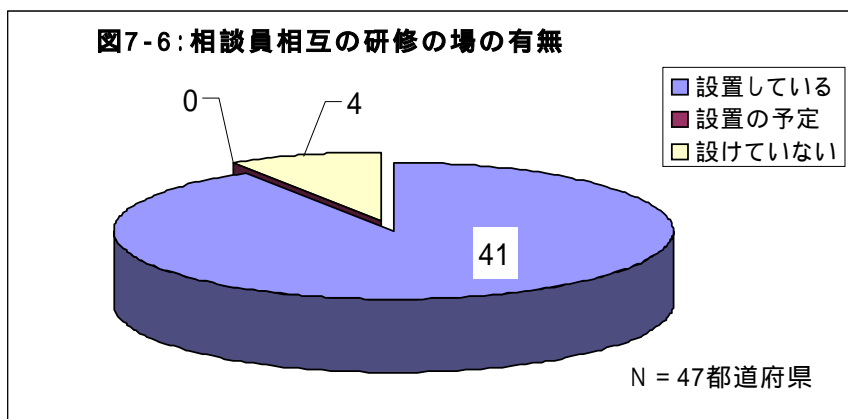
いない。内容を含めて、今後の調査課題である。



消費生活相談員の研修制度について（「集計表」16 頁参照）

47 都道府県すべてで、国民生活センターなどの研修への派遣（46 都道府県）や独自の研修（27 都道府県）を開催している。また、相談員相互の研修の場も41 都道府県で設置されており、市町村の相談員を交えた研修・懇談の場も、38 都道府県で設けてられている。苦情相談件数が増加し、その内容也多岐にわたるようになっているなかで、こうした研修は必須であろうが、問題は内容がどの程度のものかで、今後の課題である。



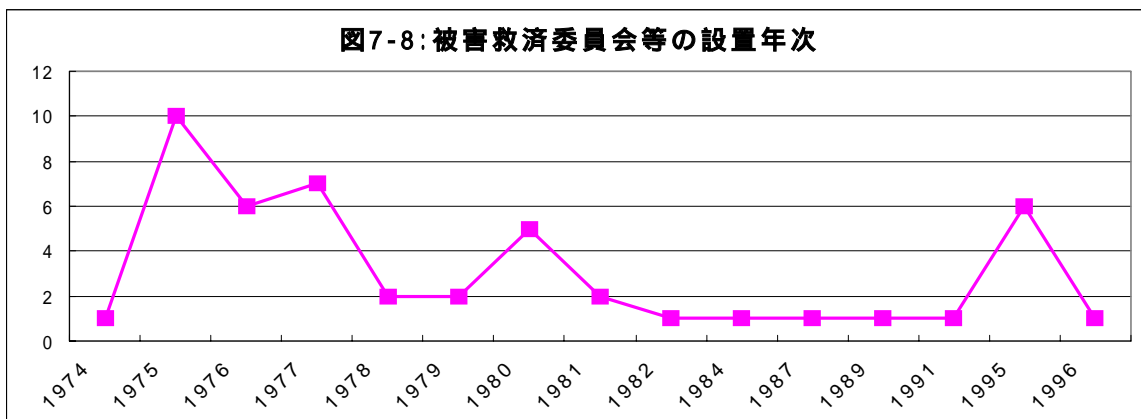


被害救済委員会などについて（「集計表」16 頁参照）

被害救済委員会や苦情処理委員会などはすべての都道府県で設けられている。設置年次をみると、1970 年代に設置されているところが 28 都道府県で、三重県が 1996 年に設置されたことにより全ての県で委員会が整備されたことになる。

しかし、設立以降この委員会で処理された案件があるのは 19 都府県で、残る 28 道県では処理された案件はない。

A D R 機能として期待されている面もあり、今後こうした機関をどのように活性化させていくかは、行政自体の課題であるとともに、消費者運動自身の課題でもあらうと思われる。



．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

今回の調査でも、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。それらは、「集計表」のなかの「特記事項」の一覧表および欄外に掲載してある（「集計表」17～21頁参照）。これらの意見のなかでも代表的な２つの意見について研究グループとしての見解を述べておく。

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

比較的多く寄せられている意見である。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」（神奈川県）したものではなく、「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が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、今回の調査で数字的にも明らかにされたように、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、また食の安全が脅かされている状況の中で、「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。

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。

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ところである。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。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。

今回の調査では、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みた。結果は、本文を参照願いたい。

なお、本件については、「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ので、それらについては簡単にコメントしておきたい。

「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。

・ 私たちの要望～ 2年間の調査結果を踏まえて～

2001年度と2002年度の2年間にわたり47都道府県を対象に消費者行政の現状について調査をさせていただき、その結果をもとに消費者行政のランキングを行ってきた。その過程では、各都道府県の消費者行政担当の職員の方々から様々なご意見をいただいた。それに対する研究グループとしての意見は前章で簡単に表明している。

今回の調査でも明らかになったのは、都道府県における消費者行政の後退に歯止めがかかっていない点である。このことは、寄せられた意見にもみられるように、国のレベルでの消費者行政の問題がかなり関係している側面も無視することはできない。

一方、国民生活審議会消費者政策部会では、2002年6月より消費者保護基本法の全面的な見直しの作業がすすめられ、2003年5月ころには一定の結論をまとめる予定といわれている。審議はかなり急ピッチですすめられており、インターネットなどでの審議内容の公開も図られているが、私たち消費者の声や自治体の現場における声が必ずしも十分に反映しているとはいい難いし、その時間的余裕もないままにすすめられていることに危惧を持つものである。

そこで、この2年間の調査結果を踏まえて、私たちは、国および都道府県に対して、また国民生活審議会に対して以下の要望をしたい。それぞれの場で、私たちの要望を踏まえた議論がすすめられることを期待して、2002年度における調査のまとめとしたい。

1．国および都道府県に対して

(1) 国に対して

自治体における消費者行政は、全国的にみた場合、未だに十分にその本来の役割を発揮しているとはいい難い現状をふまえ、財政的・政策的な支援をより一層強化すること。

国民生活センターにおける相談業務および紛争解決機能を充実・強化し、自治体との連携がスムーズに図られるように整備すること。

国民生活センターのP I O - N E Tの運用の拡充・強化をはかり、自治体における運用の支援策を充実・強化すること。なお、斡旋解決・助言など苦情相談処理にあたっての基準を明確にして、全国的に統一したデータとして整備することは、相談業務・紛争解決処理の運用にあたっては重要な課題である。データの公開とともに、早急な整備を要望する。

(2) 都道府県に対して

都道府県自体が本来果たすべき独自の役割を明確にして、市町村、国との相互連携のもとに、消費者の権利拡充のための施策を推進すること。

そのための財政的・人的体制を拡充・整備し、行政施策全体に消費者の権利が生かされるものとする。

市町村の消費者行政の充実・強化のために財政的・政策的な支援をより一層強化すること。

都道府県独自の消費生活相談業務の拡充をはかり、国民生活センターおよび市町村との連携を強化すること。

被害救済委員会などの機能の強化をはかり、積極的に活用すること。

2. 国民生活審議会に対して

消費者政策の見直し作業をすすめるにあたっては、消費者団体や自治体の現場の声を十分に聞き、それらが反映されるような運営を行うこと。

現在の消費者保護基本法の見直しにあたっては、消費者の権利を明記し、行政の果たすべき役割を縦割り・画一的に分断することなく、国・都道府県・市町村のそれぞれの役割を発揮し、相互連携のもとに消費者行政が総合的かつ複合的に進められるような仕組みを検討すること。