

都道府県等の消費者行政の現況

(平成20年度地方消費者行政に関する調査結果の概要)

平成 21 年 2 月

内閣府国民生活局

消費者企画課

消費者行政推進室

目 次

1. 消費者行政関係予算	1
2. 組織・人員	
(1) 消費者行政専管課・係等の設置状況	2
(2) 消費生活センターの設置状況	3
(3) 職員等の配置状況	4
① 消費者行政担当職員数	4
② 苦情処理専門員	6
3. 消費生活条例の制定状況等	
(1) 消費生活条例の制定状況	7
(2) 苦情処理委員会等の活動状況	8
(3) 消費生活条例等に基づく指導・勧告・事業者名公表等の状況	9
4. 参考資料	10

利用上の注意

1. 消費者行政関係予算については、平成20年度は当初予算額を計上している。
2. 消費生活センターの設置状況については、便宜上、相談業務を週4日以上行っているものを「消費生活センター」として計上している。
3. 消費者行政担当職員数については、従来、地方自治体から報告された消費者行政本課、消費生活センター毎の職員数を足し上げて合計値としていた。地方自治体によっては、消費者行政本課と消費生活センター双方で計上している場合があったため、結果として同一人物が重複して計上されることがあった。本年度調査からは、消費者行政本課と消費生活センターのいずれで勤務しているか、実態に即して数値の報告を求め、これを集計することとした。このため、19年度以前の数値と直接比較することはできない。

1. 消費者行政関係予算

地方公共団体における消費者行政関係予算の推移（表1参照）をみると、厳しい財政事情を反映して8年度以降、総じて減少傾向にある。

表1 消費者行政関係予算の推移

（単位：千円）

区分 年度	都道府県	政令指定都市	その他の 市町村	合 計	対前年度 増加率(%)
平成7	12,694,854	2,374,052	4,923,187	19,992,093	-
8	11,938,878	1,560,828	5,591,630	19,091,336	▲ 4.5
9	10,979,950	2,076,568	4,752,647	17,809,165	▲ 6.7
10	9,971,513	1,714,379	4,693,887	16,379,779	▲ 8.0
11	8,820,294	1,599,410	5,558,910	15,978,614	▲ 2.4
12	8,898,946	2,031,110	5,609,691	16,539,747	3.5
13	8,031,063	1,664,726	5,913,481	15,609,270	▲ 5.6
14	7,692,218	1,709,132	5,327,650	14,729,000	▲ 5.6
15	6,359,648	1,654,179	5,087,608	13,101,435	▲ 11.1
16	6,428,081	1,845,828	4,760,347	13,034,256	▲ 0.5
17	5,676,093	1,733,727	4,801,921	12,211,741	▲ 6.3
18	4,654,008	1,594,878	4,784,711	11,033,597	▲ 9.6
19	4,340,632	1,986,712	4,869,732	11,197,076	1.5
20	4,499,193	1,415,507	5,007,080	10,921,780	▲ 2.5

（注） 1. 「その他の市町村」には、東京都の特別区を含む。

2. □は、各項目のピーク値

3. 平成20年度は、当初予算額

4. 予算額には、一般職員の人件費は含まれないが、非常勤職員（相談員等）の報酬等を含む

2. 組織・人員

(1) 消費者行政専管課・係等の設置状況

地方公共団体における消費者行政専管課・係等の設置状況（表2参照）をみると、平成20年4月1日現在、都道府県及び政令指定都市は全団体が専管課・係等を設置しているものの、「その他の市区」は789団体中458団体（58.0%）、町村は1,005団体中268団体（26.7%）の設置にとどまっている。

表2 地方公共団体における消費者行政専管課・係等の設置状況(平成20年4月1日現在)

区分	都道府県	市 町 村			
		政令指定都市	その他の市区	町 村	計
地方公共団体数(A)	47	17	789	1,005	1,811
専管課等設置団体数(B)	47	17	458	268	743
設置率(B/A)	100%	100%	58.0%	26.7%	41.0%

(2) 消費生活センターの設置状況

消費生活センターの設置数の推移（表3参照）をみると、消費生活センター数は市・町で増加を続けており、平成20年4月1日現在、586箇所（都道府県 148箇所、政令指定都市 20箇所、市 391箇所、町・村 27箇所）となっている。

表3 消費生活センター設置数の経年推移

区分 年度	都道府県立	市 町 村 立				合 計
		政令指定都市	その他の市区	町・村	計	
平成7	160	21	206	8	235	395
8	167	20	207	8	235	402
9	169	14	218	8	240	409
10	161	14	224	8	246	407
11	159	15	230	8	253	412
12	163	16	243	9	268	431
13	166	16	256	11	283	449
14	167	16	269	11	296	463
15	169	18	281	11	310	479
16	168	18	292	11	321	489
17	165	20	326	13	359	524
18	152	22	342	15	379	531
19	148	24	350	16	390	538
20	148	20	391	27	438	586

- (注) 1. 消費生活センターの設置数は、各年度とも4月1日現在の数である。
 2. 上記の消費生活センター数については、消費生活センターの業務が複数の施設に分かれていたり、巡回して開催されるものがあるため、便宜上、全消費生活センターのうち、相談業務を週4日以上行っているものを計上した。
 3. なお、消費生活センター設置数の増減要因については、センターの開所等に伴うもののほか、相談業務の実施日数の変更によるものなども含む。

(3) 職員等の配置状況

① 消費者行政担当職員数

地方公共団体（都道府県及び市区町村）の消費者行政担当職員数の推移（表4参照）をみると、全体の職員数は15年度以降減少傾向にある。平成20年4月1日現在、全職員数8,478人のうち、事務職員が5,646人（66.6%）、消費生活相談員が2,734人（32.2%）、商品テスト職員が98人（1.2%）となっている。

表4 地方公共団体における消費者行政担当職員数の推移 (単位:人、%)

年度	事務職員	消費生活相談員	商品テスト職員	合計
平成7	9,453 (78.7)	2,335 (19.5)	216 (1.8)	12,004
8	9,471 (78.4)	2,386 (19.8)	220 (1.8)	12,077
9	9,927 (79.4)	2,341 (18.7)	227 (1.8)	12,495
10	10,172 (79.7)	2,383 (18.7)	213 (1.7)	12,768
11	10,308 (79.1)	2,513 (19.3)	204 (1.6)	13,025
12	10,296 (78.2)	2,676 (20.3)	202 (1.5)	13,174
13	10,342 (76.8)	2,918 (21.7)	198 (1.5)	13,458
14	10,397 (76.1)	3,081 (22.5)	186 (1.4)	13,664
15	10,093 (75.3)	3,144 (23.4)	172 (1.3)	13,409
16	9,253 (72.8)	3,314 (26.1)	143 (1.1)	12,710
17	7,873 (69.3)	3,342 (29.4)	144 (1.3)	11,359
18	7,113 (64.9)	3,732 (34.1)	112 (1.0)	10,957
19	6,572 (64.4)	3,539 (34.7)	101 (1.0)	10,212
20	5,646 (66.6)	2,734 (32.2)	98 (1.2)	8,478

- (注) 1. 各年度とも4月1日現在で、「消費者行政本課」及び「消費生活センター」に
 配属されている職員数（消費者行政部局以外との兼務職員等を含む）。
2. () は、合計を100とした場合の構成比。
3. 本年度からは、本課と消費生活センターのいずれで勤務しているか、実態に即
 した数値の報告を求め、これを集計することとしたため、19年度以前の数値と直
 接比較することはできない。

これら職員の配置状況を団体区分別、消費者行政本課・消費生活センター別（表5参照）にみると、全職員数8,478人のうち、都道府県が1,869人（22.0%）、政令指定都市が485人（5.7%）、「その他の市区」が4,148人（48.9%）、町村が1,976人（23.3%）となっている。

また、本課においては、全職員4,182人のうち3,617人（86.5%）を事務職員が占めているのに対し、消費生活センターにおいては、全職員4,296人のうち2,180人（50.7%）が消費生活相談員で、事務職員は2,029人（47.2%）、商品テスト職員は87人（2.0%）となっている。

表5 地方公共団体における消費者行政担当職員配置状況 （単位：人）

区 分		事務職員	消費生活相談員	商品テスト職員	合計
都道府県	消費者行政本課	419	52	7	478
	消費生活センター	644	678	69	1,391
	計	1,063	730	76	1,869
政令指定都市	消費者行政本課	52	1	0	53
	消費生活センター	186	233	13	432
	計	238	234	13	485
その他の市区	消費者行政本課	1,413	334	4	1,751
	消費生活センター	1,170	1,222	5	2,397
	計	2,583	1,556	9	4,148
町村	消費者行政本課	1,733	167	0	1,900
	消費生活センター	29	47	0	76
	計	1,762	214	0	1,976
合計	消費者行政本課	3,617	554	11	4,182
	消費生活センター	2,029	2,180	87	4,296
	計	5,646	2,734	98	8,478

（注）本課と消費生活センターが統合されている場合には、消費生活センターの人員に計上している。

② 苦情処理専門員

都道府県・政令指定都市における苦情処理専門員の配置状況（表6参照）をみると、平成20年4月1日現在、53団体が124人の苦情処理専門員を配置している。その内訳をみると、「弁護士」が全体の90.3%、残りが「建築士」及び「その他」（司法書士、クリーニング師等）となっている。

表6 都道府県・政令指定都市における苦情処理専門員の配置状況

年度	区分	配置団体数	苦情処理専門員の内訳(人)			
			弁護士	建築士	その他	合計
平成7		37	64	2	13	79
8		35	64	2	12	78
9		40	73	2	13	88
10		43	78	2	13	93
11		45	81	2	12	95
12		45	83	2	10	95
13		45	86	2	10	98
14		44	86	2	5	93
15		44	85	2	4	91
16		44	82	3	5	90
17		48	89	3	4	96
18		49	98	3	7	108
19		50	106	4	15	125
20		53	112	4	8	124

(注) 1. 各年度とも4月1日現在である。

2. ここでいう苦情処理専門員とは、専門的見地から苦情相談に対応したり、職員・相談員への助言等を行う弁護士、建築士等のことをいう。

3. 消費生活条例の制定状況等

(1) 消費生活条例等の制定状況

地方公共団体における消費生活条例の制定状況の推移（表7参照）をみると、都道府県や人口規模の比較的大きい市を中心として条例の整備が進んだ結果、平成20年4月1日現在、都道府県においてはその全てが、市町村においては77団体（政令指定都市16団体、その他の市区58団体、町・村3団体）が条例を制定している。

表7 消費生活条例等の制定団体数の経年推移

年度	区分 都道府県	市 町 村				合計
		政令指定都市	その他の市区	町・村	計	
平成7	47	8	52	1	61	108
8	47	9	52	1	62	109
9	47	9	54	1	64	111
10	47	9	57	1	67	114
11	47	9	57	1	67	114
12	47	9	59	1	69	116
13	47	9	55	1	65	112
14	47	9	56	2	67	114
15	47	9	57	2	68	115
16	47	9	57	2	68	115
17	47	12	55	2	69	116
18	47	13	58	1	72	119
19	47	16	56	1	73	120
20	47	16	58	3	77	124

(注) 各年度とも4月1日現在の数であり、都道府県の数には長野県消費生活条例（平成20年7月10日公布、平成21年1月1日施行予定）を含む。

(2) 苦情処理委員会等の活動状況

都道府県・政令指定都市のうち消費生活条例等に基づき苦情処理委員会等を設置している団体は、平成19年4月1日現在においては、64団体中62団体（47都道府県・15政令指定都市）となっているが、平成19年度においては、そのうち委員会等が実際に開催されている団体は21団体にとどまっている（表8参照）。

また、開催していても定例的な報告等が多く、苦情処理委員会における、あっせん・調停事案は少ない（表9参照）。

表8 苦情処理委員会等の開催状況

年度	区分	都道府県		政令指定都市		合計	
		開催団体数	開催回数	開催団体数	開催回数	開催団体数	開催回数
平成7		36	58	6	18	42	76
8		22	55	6	16	28	71
9		26	56	5	15	31	71
10		19	67	5	12	24	79
11		18	59	5	13	23	72
12		19	46	5	14	24	60
13		23	53	4	11	27	64
14		15	42	6	24	21	66
15		15	48	6	25	21	73
16		13	60	5	18	18	78
17		13	49	5	16	18	65
18		15	57	5	8	20	65
19		14	44	7	16	21	60

(注) 委員会等の下に設置されている部会等の開催回数を含む。

表9 苦情処理委員会等への付託事案件数(新規付託)

年度	あっせん・調停件数	備考
平成14	7	東京都(5)、熊本県・横浜市(各1)
15	7	東京都(3)、横浜市(2)、神奈川県・札幌市(各1)
16	5	仙台市(2)、東京都・神奈川県・愛知県(各1)
17	10	埼玉県・東京都・愛知県(各2)、岩手県・神奈川県・大阪府・仙台市(各1)
18	7	東京都・岩手県(各2)、埼玉県・大阪府・長崎県(各1)
19	9	大阪市(2)、東京都・神奈川県・大阪府・和歌山県・山口県・佐賀県・札幌市(各1)

(3) 消費生活条例等に基づく指導・勧告・事業者名公表等の状況

平成19年度においては、44都道府県・9政令指定都市で条例等に基づく事業者への指導・勧告等が行われた（指導には口頭指導を含む）。具体的には、条例で規定されている不適正な取引行為を行った事例等が主な対象となっている。また、平成19年度は30都道府県が特定商取引法等による行政処分を実施した。これらのうち、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、29都道府県2政令指定都市で事業者名を含む情報提供の措置が取られている（表10参照）。

表10 条例等に基づく指導・勧告・事業者名公表等の状況

区分	年度	都道府県	政令指定都市	合計	自治体例(件数)
条例等に基づく事業者への指導・勧告	平成15	26	5	31	
	16	29	5	34	
	17	37	9	46	
	18	35	9	44	
	19	44	9	53	
行政処分	平成19	30	—	30	東京都(44)、北海道・大阪府(各10)、埼玉県・香川県(各7)
事業者名を含む情報提供の措置	平成15	6	0	6	東京都(12)、長野県(5)、北海道・静岡県(各4)、埼玉県・香川県(各1)
	16	9	0	9	東京都(9)、静岡県・京都府(各3)、埼玉県・神奈川県(各2)、北海道・千葉県・愛知県・島根県(各1)
	17	27	4	31	東京都(266)、兵庫県(78)、香川県(68)、大阪府(62)、岐阜県・名古屋市(各59)、新潟県(35)、神戸市(33)
	18	24	2	26	大阪府(95)、香川県(68)、兵庫県(50)、名古屋市(44)、秋田県(41)、京都市(37)、新潟県(34)、北海道(31)、東京都(24)
	19	29	2	31	香川県(94)、東京都、高知県(90)、青森県(55)、北海道(53)、神戸市(47)、神奈川県(28)、京都府(25)、愛媛県、宮崎県(24)

参考資料1 都道府県別予算

(単位:千円)

県コード	県名	平成18年度	平成19年度	平成20年度
01	北海道	255,613	248,595	241,444
02	青森県	83,865	78,993	74,348
03	岩手県	47,177	50,005	47,156
04	宮城県	82,843	78,370	84,911
05	秋田県	30,065	30,290	28,921
06	山形県	8,237	7,310	6,391
07	福島県	56,115	59,144	64,469
08	茨城県	65,613	61,708	64,819
09	栃木県	37,830	33,894	35,191
10	群馬県	43,268	39,013	39,089
11	埼玉県	184,076	161,223	165,669
12	千葉県	69,547	57,044	55,385
13	東京都	1,183,989	1,074,457	1,227,311
14	神奈川県	52,565	49,438	52,463
15	新潟県	36,932	36,701	36,137
16	富山県	52,197	51,696	52,022
17	石川県	71,381	68,024	73,344
18	福井県	116,316	72,561	62,284
19	山梨県	42,637	42,019	38,769
20	長野県	83,636	82,520	76,202
21	岐阜県	61,244	52,630	58,674
22	静岡県	103,998	102,411	96,016
23	愛知県	111,794	102,570	94,891
24	三重県	41,081	32,576	33,656
25	滋賀県	71,544	69,244	64,420
26	京都府	67,206	69,390	75,133
27	大阪府	231,486	240,526	216,145
28	兵庫県	249,062	246,820	234,622
29	奈良県	49,694	47,455	46,757
30	和歌山県	31,622	31,765	32,146
31	鳥取県	45,516	45,788	45,423
32	島根県	34,883	34,329	31,884
33	岡山県	102,027	97,849	95,502
34	広島県	130,723	126,943	134,580
35	山口県	66,102	59,327	93,631
36	徳島県	68,619	61,591	56,329
37	香川県	42,783	41,869	40,180
38	愛媛県	52,923	48,793	44,068
39	高知県	32,235	28,507	25,476
40	福岡県	59,064	63,900	94,535
41	佐賀県	28,024	22,835	27,666
42	長崎県	70,266	45,197	46,537
43	熊本県	45,208	44,795	42,457
44	大分県	95,414	91,314	92,391
45	宮崎県	75,148	72,223	71,815
46	鹿児島県	49,312	45,793	47,045
47	沖縄県	33,128	31,187	30,889
都道府県合計		4,654,008	4,340,632	4,499,193

(注) 平成20年度は当初予算額

参考資料2 政令指定都市別予算

(単位:千円)

政令市コード	政令市名	平成18年度	平成19年度	平成20年度
001	札幌市	102,919	106,632	106,495
002	仙台市	22,038	19,356	17,899
003	さいたま市	43,734	72,176	49,097
004	千葉市	120,554	591,825	109,260
005	川崎市	58,209	65,849	66,914
006	横浜市	334,281	190,504	183,137
007	新潟市	-	21,295	20,687
008	静岡市	32,946	31,582	33,327
009	浜松市	-	19,637	18,027
010	名古屋	113,084	125,375	117,477
011	京都市	49,848	51,830	50,032
012	大阪市	237,557	228,298	207,883
013	堺市	58,297	63,700	62,949
014	神戸市	98,397	98,046	91,048
015	広島市	47,882	46,006	44,438
016	北九州市	201,668	183,037	168,185
017	福岡市	73,464	71,564	68,652
政令指定都市合計		1,594,878	1,986,712	1,415,507

(注)平成20年度は当初予算額

参考資料3 市区町村別予算

(単位:千円)

県コード	県名	平成18年度	平成19年度	平成20年度
01	北海道	585,719	712,171	697,367
02	青森県	18,231	18,276	16,470
03	岩手県	1,181,652	1,123,235	1,081,215
04	宮城県	40,003	40,345	42,579
05	秋田県	20,999	19,843	20,930
06	山形県	32,196	31,745	33,486
07	福島県	39,090	39,626	39,299
08	茨城県	45,614	34,582	64,343
09	栃木県	81,847	106,943	101,980
10	群馬県	56,216	39,145	39,261
11	埼玉県	182,832	181,349	184,841
12	千葉県	182,665	190,827	193,819
13	東京都	821,777	867,391	964,888
14	神奈川県	172,743	179,220	186,793
15	新潟県	30,983	10,792	9,473
16	富山県	23,723	20,196	18,519
17	石川県	16,031	19,966	19,789
18	福井県	31,385	31,261	31,375
19	山梨県	6,966	5,598	5,192
20	長野県	63,159	25,273	25,800
21	岐阜県	9,657	9,678	10,197
22	静岡県	106,021	91,648	84,896
23	愛知県	104,897	101,096	105,023
24	三重県	10,821	17,646	19,102
25	滋賀県	27,837	29,220	32,743
26	京都府	20,166	18,835	19,221
27	大阪府	278,906	299,649	307,413
28	兵庫県	141,236	129,197	136,302
29	奈良県	24,724	29,420	31,837
30	和歌山県	3,737	3,810	3,429
31	鳥取県	14,891	16,421	15,811
32	島根県	12,233	12,422	11,788
33	岡山県	16,964	15,177	14,675
34	広島県	49,228	53,220	53,155
35	山口県	24,325	18,343	22,901
36	徳島県	14,461	13,336	22,329
37	香川県	12,690	12,901	14,085
38	愛媛県	17,424	21,095	24,474
39	高知県	12,716	12,684	14,040
40	福岡県	41,467	44,964	46,357
41	佐賀県	31,933	39,446	43,206
42	長崎県	68,267	70,808	75,235
43	熊本県	26,004	25,101	24,225
44	大分県	12,434	12,356	12,434
45	宮崎県	6,077	8,813	8,411
46	鹿児島県	50,849	53,071	61,359
47	沖縄県	10,915	11,591	15,013
都道府県合計		4,784,711	4,869,732	5,007,080

(注)平成20年度は当初予算額

参考資料4 都道府県別総予算

(単位:千円)

県コード	県名	平成18年度	平成19年度	平成20年度
01	北海道	944,251	1,067,398	1,045,306
02	青森県	102,096	97,269	90,818
03	岩手県	1,228,829	1,173,240	1,128,371
04	宮城県	144,884	138,071	145,389
05	秋田県	51,064	50,133	49,851
06	山形県	40,433	39,055	39,877
07	福島県	95,205	98,770	103,768
08	茨城県	111,227	96,290	129,162
09	栃木県	119,677	140,837	137,171
10	群馬県	99,484	78,158	78,350
11	埼玉県	410,642	414,748	399,607
12	千葉県	372,766	839,696	358,464
13	東京都	2,005,766	1,941,848	2,192,199
14	神奈川県	617,798	485,011	489,307
15	新潟県	67,915	68,788	66,297
16	富山県	75,920	71,892	70,541
17	石川県	87,412	87,990	93,133
18	福井県	147,701	103,822	93,659
19	山梨県	49,603	47,617	43,961
20	長野県	146,795	107,793	102,002
21	岐阜県	70,901	62,308	68,871
22	静岡県	242,965	245,278	232,266
23	愛知県	329,775	329,041	317,391
24	三重県	51,902	50,222	52,758
25	滋賀県	99,381	98,464	97,163
26	京都府	137,220	140,055	144,386
27	大阪府	806,246	832,173	794,390
28	兵庫県	488,695	474,063	461,972
29	奈良県	74,418	76,875	78,594
30	和歌山県	35,359	35,575	35,575
31	鳥取県	60,407	62,209	61,234
32	島根県	47,116	46,751	43,672
33	岡山県	118,991	113,026	110,177
34	広島県	227,833	226,169	232,173
35	山口県	90,427	77,670	116,532
36	徳島県	83,080	74,927	78,658
37	香川県	55,473	54,770	54,265
38	愛媛県	70,347	69,888	68,542
39	高知県	44,951	41,191	39,516
40	福岡県	375,663	363,465	377,729
41	佐賀県	59,957	62,281	70,872
42	長崎県	138,533	116,005	121,772
43	熊本県	71,212	69,896	66,682
44	大分県	107,848	103,670	104,825
45	宮崎県	81,225	81,036	80,226
46	鹿児島県	100,161	98,864	108,404
47	沖縄県	44,043	42,778	45,902
都道府県合計		11,033,597	11,197,076	10,921,780

(注)平成20年度は当初予算額