

都道府県等の消費者行政の現況

(平成18年度地方消費者行政に関する調査結果の概要)

平成19年1月

内閣府国民生活局
消費者調整課

目 次

1. 消費者行政関係予算	1
2. 組織・人員	2
(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. 消費生活条例等の制定状況等	7
(1) 消費生活条例等の制定状況	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

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、平成7年度までは全体額は増加傾向にあったが、厳しい財政事情を反映して8年度以降減少傾向にある。

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5	11,291,674	1,812,398	5,455,506	18,559,578	—
6	11,341,296	2,191,713	5,025,133	18,558,142	0.0
7	12,694,854	2,374,052	4,923,187	19,992,093	7.7
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	7,962,218	1,709,132	5,327,650	14,999,000	▲ 3.9
15	6,359,648	1,654,179	5,087,608	13,101,435	▲ 12.7
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	5,158,255	1,644,466	4,803,214	11,605,935	▲ 5.0

- (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18年度は当初予算額
 4. 政令指定都市に移行した場合、過去2年間の予算も政令指定都市区分に遡及して計上

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18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770団体中394団体（51.2%）、町村は1,029団体中241団体（23.4%）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18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	15	770	1,029	1,814
専管課等設置団体数 (B)	47	15	394	241	650
設 置 率 (B/A)	100%	100%	51.2%	23.4%	35.8%

(2) 消費生活センターの設置状況

地方公共団体における消費生活センターは、昭和40年代から50年代にかけて大幅に増加した。消費生活センターの設置数の推移（表3参照）をみると、その後も人口規模の比較的大きい市を中心として整備が進み、平成18年4月1日現在、531箇所（都道府県152箇所、政令指定都市22箇所、市342箇所、町15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	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

- (注) 1. 消費生活センターの設置数は、各年度当初4月1日現在の数である。
2. 「消費生活センター等」とは、「相談」、「研修・啓発」、「商品テスト」の少なくとも一つを行っている組織を指す。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が、消費生活相談員数は増加を続けている。

平成18年4月1日現在、全職員数10,957人のうち、事務職員が7,113人（64.9%）、消費生活相談員が3,732人（34.1%）、商品テスト職員が112人（1.0%）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 (100)
8	9,471 (78.4)	2,386 (19.8)	220 (1.8)	12,077 (100)
9	9,927 (79.5)	2,341 (18.7)	227 (1.8)	12,495 (100)
10	10,172 (79.7)	2,383 (18.7)	213 (1.6)	12,768 (100)
11	10,308 (79.1)	2,513 (19.3)	204 (1.6)	13,025 (100)
12	10,296 (78.2)	2,676 (20.3)	202 (1.5)	13,174 (100)
13	10,342 (76.8)	2,918 (21.7)	198 (1.5)	13,458 (100)
14	10,397 (76.1)	3,081 (22.5)	186 (1.4)	13,664 (100)
15	10,093 (75.3)	3,144 (23.4)	172 (1.3)	13,409 (100)
16	9,253 (72.8)	3,314 (26.1)	143 (1.1)	12,710 (100)
17	7,873 (69.3)	3,342 (29.4)	144 (1.3)	11,359 (100)
18	7,113 (64.9)	3,732 (34.1)	112 (1.0)	10,957 (100)

(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（兼務職員を含む）。

2. () は、合計を100とした場合の構成比。

3. □ は、各項目のピーク値。

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10,957人のうち、都道府県が1,931人（17.6%）、政令指定都市が694人（6.3%）、「その他の市区」が6,122人（55.9%）、町村が2,210人（20.2%）となっている。

また、本課においては、全職員6,929人のうち5,272人（76.1%）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4,028人のうち2,092人（52.0%）が消費生活相談員で、事務職員は1,841人（45.7%）、商品テスト職員は95人（2.3%）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	473	51	5	529
	消費生活センター	637	697	68	1,402
	計	1,110	748	73	1,931
政令指定都市	消費者行政本課	168	86	12	266
	消費生活センター	191	219	18	428
	計	359	305	30	694
その他の市区	消費者行政本課	2,640	1,321	0	3,961
	消費生活センター	1,000	1,152	9	2,161
	計	3,640	2,473	9	6,122
町 村	消費者行政本課	1,991	182	0	2,173
	消費生活センター	13	24	0	37
	計	2,004	206	0	2,210
合 計	消費者行政本課	5,272	1,640	17	6,929
	消費生活センター	1,841	2,092	95	4,028
	計	7,113	3,732	112	10,957

(注) 1. 兼務職員を含む。

2. 各年度とも4月1日現在である。

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18年4月1日現在、49団体が106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92.4%、残り9.6%が「建築士」及び「その他」（理学専門相談員、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

(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. 消費生活条例等の制定状況等

(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等の制定状況の推移（表7参照）をみると、いわゆる狂乱物価、物不足等の異常事態を契機として、昭和49年から50年代にかけて条例を制定した団体が多い。その後も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18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72団体（政令指定都市 13団体、その他の市区 58団体、町 1団体）が条例等を制定している。

表7 消費生活条例等の制定団体数の経年推移

区分 年度	都道府県	市 町 村				合 計
		政令指定都市	その他の市区	町	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

(注) 各年度とも4月1日現在の数であり、都道府県の数には要綱を制定している1団体を含む。

(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17年度においては、62団体中52団体（都道府県 43団体、政令指定都市 9団体）となっているが、そのうち委員会等が実際に開催されている団体は18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（表9参照）はわずかに増えているものの少ない。

表8 苦情処理委員会等の開催状況

区分 年度	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	54
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

(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

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	9	東京都(3)、仙台市(2)、北海道・神奈川県・愛知県・横浜市(各1)
17	11	埼玉県・東京都・愛知県・仙台市(各2)、岩手県・神奈川県・大阪府(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17年度においては、37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や商品又はサービス等の品質に関して不適正な表示を行っていた事例等が主な対象となっている。このうち、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、27都道府県4政令指定都市で事業者名を含んだ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	備 考
条例等に基づく事業者への指導・勧告	平成14	24	4	28	
	15	26	5	31	
	16	29	5	34	
	17	37	9	46	
上記のうち、事業者名を含む情報提供の措置	平成14	3	0	3	東京都(9回)、福島県・静岡県(各1回)
	15	6	0	6	東京都(12回)、長野県(5回)、北海道・静岡県(各4回)、埼玉県・香川県(各1回)
	16	9	0	9	東京都(9回)、静岡県・京都府(各3回)、埼玉県・神奈川県(各2回)、北海道・千葉県・愛知県・島根県(各1回)
	17	27	4	31	東京都(266回)、兵庫県(78回)、香川県(68回)、大阪府(62回)、岐阜県・名古屋市(各59回)、新潟県(35回)、神戸市(33回)、岩手県(27回)、佐賀県(25回)、北海道・京都市(各22回)、福岡県(13回)、島根県(12回)、石川県(9回)、長野県(8回)、愛媛県(7回)、静岡県・愛知県・宮崎県(各6回)、福島県・埼玉県・鹿児島県(各5回)、秋田県・熊本県(各2回)、青森県・千葉県・神奈川県・山梨県・大分県・福岡市(各1回)