

地方消費者行政の充実・強化についての指定都市市長会要請

現在、消費者を取り巻く環境は、デジタル化の進展・電子商取引の拡大・取引のグローバル化や高齢化の進行、成年年齢の引き下げなどにより、急速に変化しており、消費者問題も、突然自宅を訪問し、不安をあおるなどして高額な工事契約を締結させる点検商法や、SNSやキャッシュレス化の進展に伴うトラブルなど、複雑化・多様化・巧妙化している。また、令和7年版消費者白書によると、令和6年1年間の消費者被害・トラブルの推計件数は約1,940万件、推計被害額は過去最高の約9.0兆円となっている。

総人口の2割以上に相当する2千7百万人以上が居住し、産業が集積している指定都市においては、その人口規模等からも消費生活センターへの相談が集中しやすく、令和6年度地方消費者行政の現況調査では、令和4年度から5年度にかけて都道府県や市区町村等の相談受付件数が減少するなか、指定都市のみが1,570件増加している。

消費生活センターの基盤を支えている消費生活相談員（以下「相談員」という。）には、高度な専門性と広い対応力、継続的な研鑽などが求められるが、高い要求水準に見合った待遇となっていないことなどから、担い手の確保が困難な状況が続いており、高齢化も進む中で持続可能な相談体制を構築するためには、担い手を確保するための国の取組を拡充していく必要がある。

また、今後も継続される地方消費者行政強化交付金の強化事業は、交付対象事業が限定的であることに加え、対象は、新規性を含む単年度事業に限られており、長期的な視点に立った人材育成や体制整備などには活用できない。

このような状況において、地方消費者行政強化交付金の推進事業（以下「推進事業」という。）の終了は、相談体制の維持や消費者教育の推進を妨げ、人員不足が常態化している相談員の確保・育成を困難にするほか、消費者被害の拡大や相談対応の水準低下が強く懸念される。

令和7年3月に閣議決定された第5期「消費者基本計画」の中では、「推進事業の活用期限が到来する中、地域の実情に応じて適切に対応できるよう、支援のあり方を見直す」旨の記載があり、さらに、6月13日に閣議決定された経済財政運営と改革の基本方針2025においては「地方消費者行政を強化するため、地域見守り活動の活性化や消費生活相談員の人材確保・育成に資するよう地方消費者行政強化交付金を見直す。」と明記されていることから、国は、各地方自治体の実情や財政状況を踏まえ、より具体的かつ恒久的な対策を早急に示す必要がある。

また、令和8年度の消費生活相談のデジタル化に向けて地方自治体で準備を進めているが、システムの運用には保守管理費等のランニングコストが必要であり、国による継続的かつ十分な財政支援が不可欠である。

以上を踏まえ、下記のとおり要請する。

記

- 1 安全・安心で豊かな消費生活の実現を目指し、地方消費者行政を安定的に推進していくためには、国による継続的な財政支援が不可欠である。推進事業の終了が地方消費者行政の縮小・後退を招かないよう、令和8年度以降も活用できる継続的かつ恒久的な予算措置を早急に講ずること。
- 2 相談員の専門性や個々の知識・経験に見合った報酬の基準を定め、それに応じた財政措置を継続的に講ずること。また、相談員の担い手不足を解消するため、「消費生活相談員担い手確保事業」を通年で実施する等、必要な取組を行うこと。
- 3 消費生活相談のデジタル化において、地方自治体の実情や意見を踏まえ、地方自治体が持続的・安定的な運用を行うための保守管理費等に必要な財政措置を講ずること。

令和 年 月 日
指定都市市長会