

## 地方消費者行政の維持・強化を求める会長声明

- 1 令和6年版消費者白書によると、2023（令和5）年の消費生活相談件数は約90.9万件であり、前年の約87.6万件から約3.3万件、前々年の約85.9万件から約5万件増加している。また、被害額としても、2023（令和5）年の消費者被害額（既支払額（信用供与を含む。）は、過去最高の約8.8兆円であると報告されている。

福岡県消費生活センターの統計によると、福岡県内における消費生活相談件数は、2019（令和元）年以降、約5万件を維持しており、直近5年間において減少傾向はない。そのうち、相談の傾向としては、SNSに関連する相談が2019（令和元）年の約3倍となっていること、高齢者からの相談が全体の7割以上を占める点検商法の相談が2022（令和4）年の2倍以上となっていることなど、従前の商法に加えて、若年者や高齢者を被害者とする消費者被害の増加やインターネットを利用した悪質な手口が広く波及していることがうかがわれる。そのため、地域住民の安全を守るためには、このような被害実態をいち早く把握し、専門的知見をもって対応できる身近な消費生活相談員という窓口の体制確保をはじめとする地方消費者行政の継続、強化が重要となる。

福岡県の2023（令和5）年における住民10万人当たりの消費生活相談員数は、2.3人であり、全国平均（2.7人）を下回っている一方、2023（令和5）年における相談員一人当たりの相談対応件数は、411.2件と全国平均（300.3件）を大きく上回っており、消費生活相談員の負担は大きい。

- 2 このような状況の下、国は、地方公共団体の消費者行政、特に消費生活センター等で行われている消費生活相談の充実強化に向けて、現行の地方消費者行政強化交付金（以下「強化交付金」という。）等の財政支援策を継続してきたが、強化交付金には地方公共団体ごとに交付金の活用期限が定められており、活用期限を迎えると強化交付金は終了となる。

この強化交付金を消費者生活相談員の人件費としている地方公共団体のうち、既に2024（令和6）年で約100の自治体が活用期限を迎えており、令和7年度末にはさらに約220の自治体が活用期限を迎えることになる。

福岡県においても、2025（令和7）年度末に38の自治体、2027（令和9）年度末に7の自治体が活用期限を迎えることになる。

今後、財源不足により相談窓口が縮小せざるを得なくなった場合、消費生活相談員の負担はさらに顕著なものとなる。

3 強化交付金の活用期限は、地方公共団体の消費者行政予算の自主財源比率を増加させるための呼び水として設けられたものであるが、地方公共団体の消費者行政予算は自主財源だけでまかなえる状況にはない。

そのため、国が活用期限を迎えた強化交付金の終了という事態への速やかな対応を行わない場合、地方公共団体において消費生活相談員の任用継続、維持をすることが困難になるという問題にとどまらず、地方消費者行政全体の衰退につながるおそれがある。

したがって、地方公共団体が、消費生活相談員の安定的な確保と処遇改善をするなどして、地方消費者行政を安定して推進するためには、強化交付金の活用期限の延長、あるいは、強化交付金に代わる恒久的な財源を確保することが必要である。

4 また、現在、国が進めるデジタル技術を活用した電話と対面相談によらない消費生活相談体制のデジタル化（以下「DX化」という。）について、国の責任において予算措置を講じない場合、全部又は一部の地方公共団体において、DX化の費用を負担せざるを得なくなるため、地方消費者行政に悪影響が生じるおそれは否定できない。

一般社団法人全国消費者連絡会の2023年度「都道府県の消費者行政調査報告書」においては、「相談業務デジタル化すると、多くの費用負担が見込まれる。それにより小規模自治体の相談窓口が縮小する恐れがある」などという地方公共団体からの不安の声、現実のものとして指摘されている。

特に、地方の消費生活相談業務に必要不可欠な「全国消費生活情報ネットワークシステム」（以下「PIO-NET」という。）刷新における地方公共団体の費用負担の問題は顕著である。PIO-NETに登録される情報は、相談現場における助言・あっせんのための情報としての役割以外に、法執行の端緒や立法政策の根拠となるという重要な意義を有するため、地方公共団体における入力事務に支障がでないように、国がその費用の全額を負担すべきである。

5 以上のとおり、消費者被害を防止・救済し、地域住民の生活の安定を担保するため、当会は、国に対し、

(1) 地方公共団体が、地方消費者行政を安定して推進するための恒久的な財源の確保のための措置を講ずること（少なくとも、強化交付金の交付期限を延長するなど、消費生活相談員の安定的な確保と処遇改善に必要な予算措置を講ずること）

(2) 国が進める消費生活相談業務のDX化に関連し、地方公共団体が、地方の消費生活相談業務に必要不可欠な「全国消費生活情報ネットワークシス

テム」(P I O-N E T)の刷新・運用及び消費生活相談業務のデジタル化の構築・運営を行うための費用の全額を、国が負担する措置を講ずべきことを強く求める次第である。

2025(令和7)年6月27日

福岡県弁護士会

会長 上田 英友