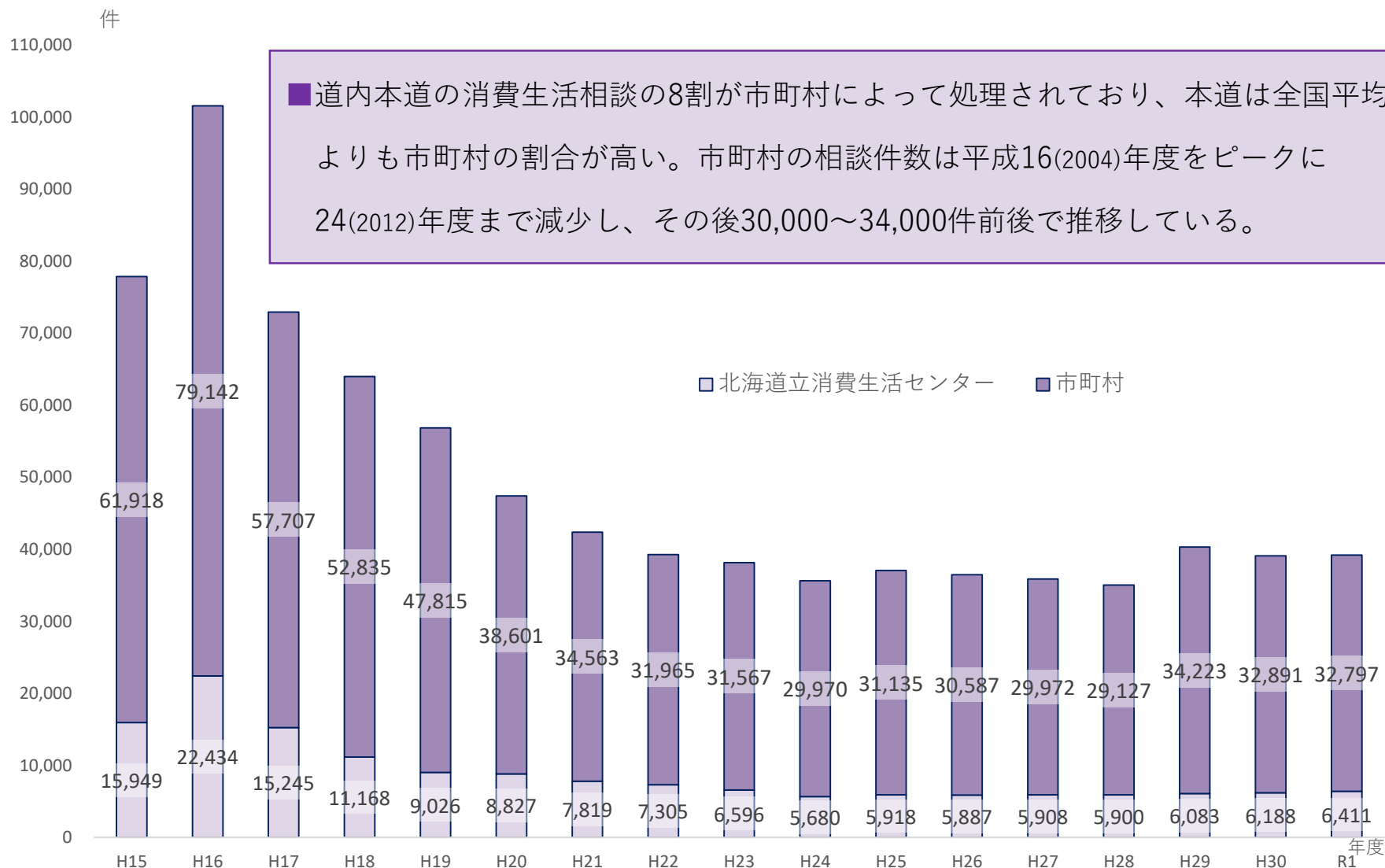


本道市町村の消費者行政の現状

～令和2年度消費生活相談窓口状況調査結果から～

北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課

消費生活相談件数の推移



資料出所：北海道消費生活相談窓口状況調査

本道市町村の消費生活相談体制の特徴

(道内の消費生活相談員配置状況)

年月	26.4	27.4	28.4	29.4	30.4	31.4	2.4
配置市町村数	146	144	144	145	145	144	143
相談員数	264人	266人	256人	241人	238人	227人	228人
センター設置数	38	38	38	39	40	40	39

資料出所：北海道消費生活相談窓口状況調査

- 消費生活相談員数は減少傾向。
- 相談員を配置している市町村数も減少している。
- 消費生活センター数は、令和2年度に初めて減少に転じた。

(相談員に占める有資格者の割合) (%)

年度	26	27	28	29	30
北海道	35.3	35.3	38.9	41.3	43.1
全国	78.1	79.0	79.6	78.7	81.4

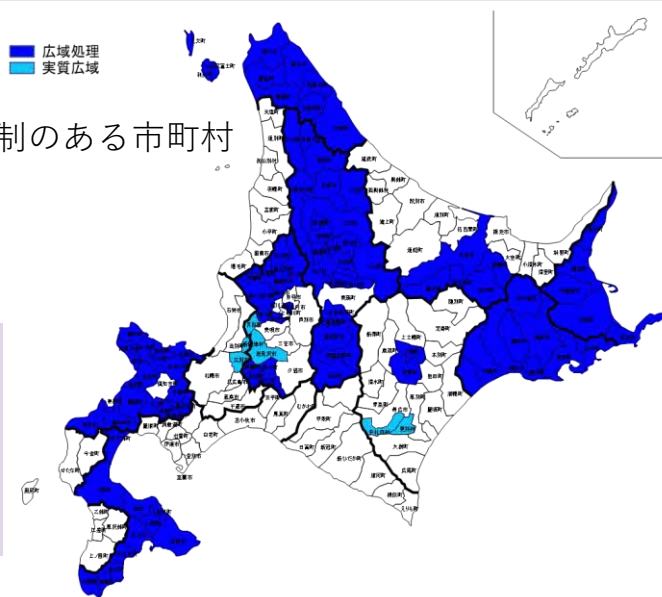
資料出所：地方消費者行政現況調査（消費者庁）

- 市町村の消費生活相談員の有資格者率が全国水準を大きく下回っている状況。
- 有資格者相談員の確保が課題であり、有資格者の増加のための取組が必要。

(道内の広域連携体制)

- 17広域連携地区（約6割（104）市町村が広域連携処理）（※実質的広域地区を含む）
- 消費生活相談員の配置がなく、かつ広域相談体制に参加していないのは34町村

広域連携体制のある市町村



広域連携による消費生活相談体制の課題（市町村の認識）

（広域連携で消費生活相談を処理する市町村に質問）課題と認識していることをご回答ください。

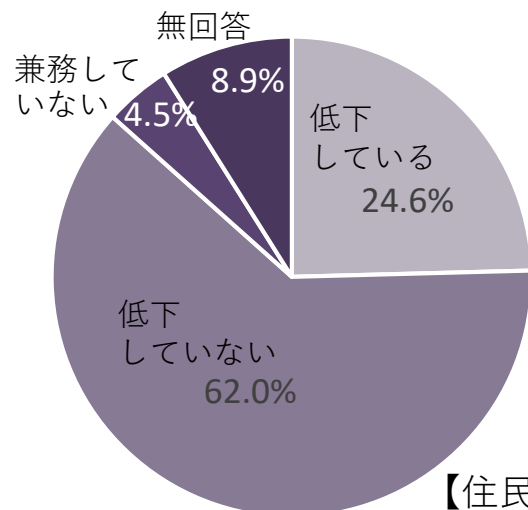
回答市町村：52市町村（課題を回答した市町村：27市町村 「特になし」：25市町村）

広域連携で課題と認識していること	回答数
相談員の不足・確保、相談員の人材育成、人材不足、有資格相談員の確保、消費者協会の相談員の高齢化と会員の減少で今後の相談員数を維持できるか、等	5
連携市町担当者との接点がない、 連携町村との連携・調整が薄くなる 、連携町村との情報共有等、周辺町村に相談がほとんどなく行政職員の認識が低い	5
広域連携を評価する意見（「地元とワンクッションある相談員の配置は有意義」「町だけでは対応が難しい」「充実した相談体制」「大変心強く感じている」「町単独の相談体制構築は難しいので現状の広域連携体制が最も望ましい」）	5
国の補助金の減少による市費の増加、各町村の負担割合の見直し、市町村の負担額、中心市の人材等負担が多くなること	4
広域相談窓口の周知、認知度向上	2
センターに行くには距離的に遠い、距離的な範囲が広く相談対応に苦慮	2
その他（事務の迅速な対応、経験不足、専門知識経験がなく解決に時間を要する、研修により知識を深めること、通信関係の相談は件数も多く内容も煩雑で中心市に負担）	6

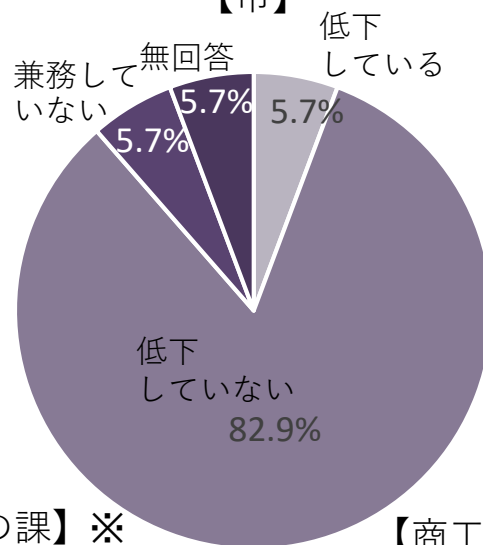
市町村における消費者行政のウェイトの変化（アンケート調査）

貴市町村における消費者行政担当職員は消費者行政以外の業務を兼務していますか。
兼務している場合、近年消費者行政のウェイトは低下していますか。

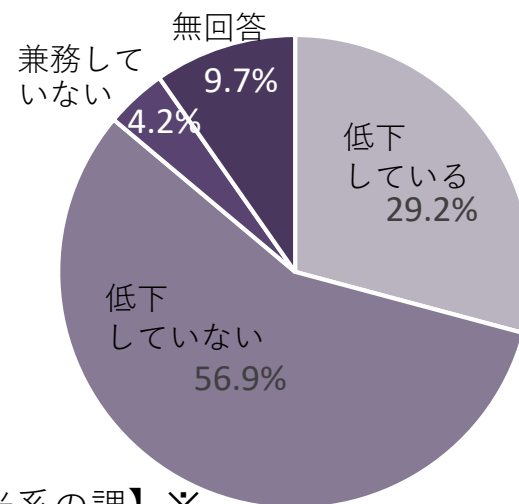
【市町村全体】



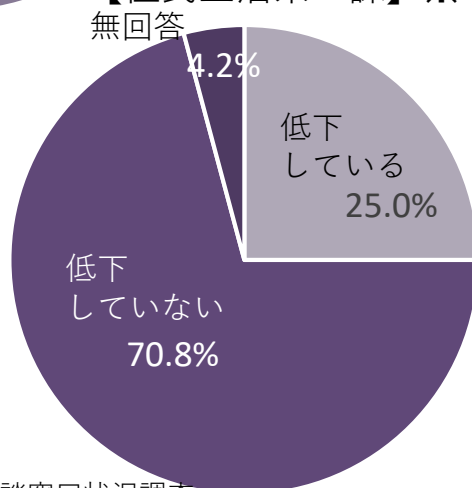
【市】



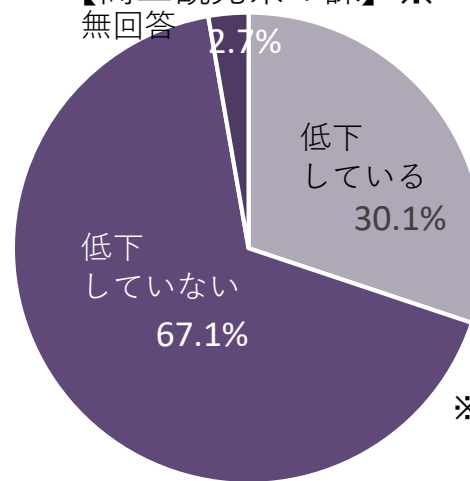
【町村】



【住民生活系の課】※



【商工観光系の課】※



※「兼務していない」と回答した市町村を除く

市町村における消費者行政のウェイトの変化（アンケート調査）

道が主催する消費生活相談に関する研修への市町村の行政職員の参加延べ人数は減少していますか。
減少しているという場合、その背景・理由を簡単にお答えください。

「行政職員の研修への参加人数が減少している」と回答した市町村：31市町村

減少している背景・理由	回答数
兼務する業務量の増加、他の業務が繁忙、他の業務との兼ね合い、他業務を優先、等	9
職員数の減少、欠員の補充が進まない、人員不足、職員の減少、等	7
旅費予算確保が困難、出張旅費の削減、予算が付かない、等	5
広域連携であるため、相談窓口での相談件数が少ないため、等	4
消費生活相談員が相談業務を行うため行政職員は参加していない、等	2
遠方のため、遠隔地なので参加が難しい、等	2
その他（わからない、担当が替わっていないため）	2

本道の消費生活相談体制の課題

(相談員数)

- 消費生活相談の内容が多様化複雑化し、処理に当たって高度専門的な知識や対応力が求められる案件が増加する中で、消費生活相談員の配置人数が減少している。
- 多くの市町村で消費生活相談員の確保に苦慮しており、予算も削減される中、相談員数・相談対応時間の維持が厳しくなっているところもある。

(消費者行政に向けたマンパワーの低下と体制の脆弱さを克服するための道の支援)

- 市町村職員は業務を数多く兼務しており、一部の市町村では消費者行政の優先度・ウェイトが低下している。
- 相談員が配置されていない小規模市町村では行政職員が相談を処理しており、相談件数も少なく事案処理経験の蓄積に乏しく、処理方針の検討体制も不足しており、相談体制が脆弱な状態。
- そのような市町村において、相談窓口にとどり着いた相談者の相談を責任を持って引き受け、救済に向けた処理経験を積んでいくことが必要で、そのための道による市町村支援が重要。

(市町村における窓口強化の取組事例)

- 相談体制の広域化に伴い、相談の掘り起こした消費生活センターの周知を図るとともに、各町村消費者行政担当職員との情報交換を行い協力体制の構築を図った。
広域センター相談員と行政職員が各町村を訪問し、臨時相談窓口を開設した。
- 「生活福祉相談センター」においてワンストップ相談窓口を設置し、消費生活相談員が社会福祉協議会の社会福祉士と連携を図りながら、全ての相談を受けている。
相談案件に対して適切な担当部署へ繋ぎながら、必要に応じて継続的な相談体制を構築している。

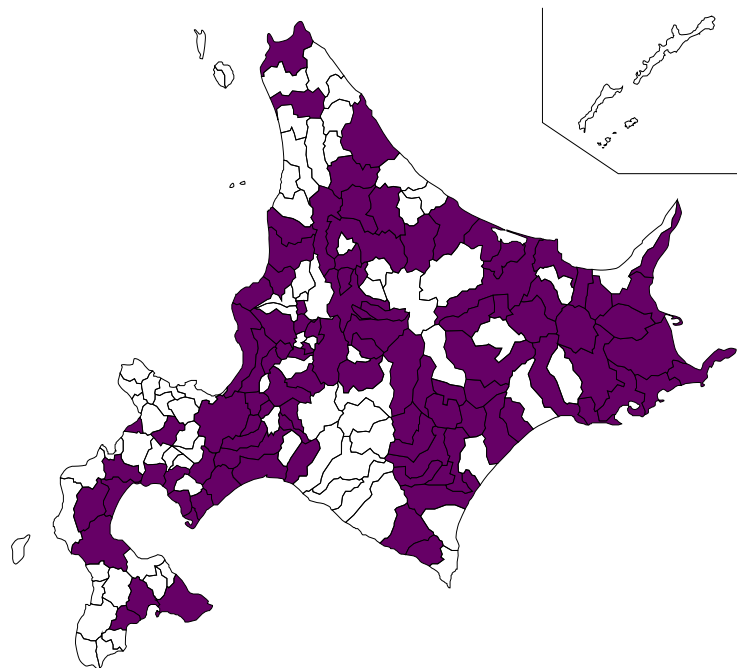
消費者教育・啓発の取組状況

■「令和元年度の消費者教育・啓発等の取組」について回答した市町村：99市町村

■特徴的な取組例

- ・住民宅に自動着信拒否装置（迷惑電話防止装置）を設置し、町内の現状を把握するとともにその抑制効果を検証し、対応策を講じることで消費者の安全安心を確保
- ・年金支給日当日の朝9時から1時間信用金庫で声かけを実施
- ・消費者協会の寸劇グループと消費生活相談員が「電話代が安くなりますに要注意！」と題して寸劇出前講座を実施。
- ・民生委員協議会の協力のもと、高齢者世帯向けの被害防止パンフレットを、民生委員見守り訪問時に手渡しで配布していただき、注意喚起と被害防止に努めた
- ・保育・子育て支援センターや児童会館に出向き、幼児とその保護者を対象に、消費者教育に関する絵本の読み聞かせと子どもの製品事故防止についての情報定期用を実施
- ・高齢者大学に広域センター相談員を講師として招き、高齢者を狙った詐欺や悪質商法の対策や相談方法などの講演を実施

取組内容を回答した市町村



資料出所：北海道消費生活相談窓口状況調査

- ・「安全」「契約取引」「情報」「環境」の4つのカテゴリの学校での消費者教育授業プログラムを作成し学校に案内、授業を実施
- ・センターで受けた相談内容をもとに相談事例集を作成し、町内の公共施設や銀行、歯科、美容院等に配置・啓発