

消費生活相談体制をはじめとする地方消費者行政の維持・強化を求める会長声明

全国の消費生活相談件数は、年間 90 万件前後に高止まりした状況が続いている。

佐賀県内においても、令和 5 年度の県全体の消費生活相談件数は 7 4 5 0 件を超えており、依然として相談件数の高止まりが続いている状況である。

消費者トラブルの形態も複雑多様化しており、消費者被害を引き起こす悪質な業者の手口はますます巧妙化している。

このように、消費生活相談件数が高止まりし、かつ、消費者トラブルの形態が複雑多様化・巧妙化している現状において、消費者トラブルの防止及び救済の施策は、国を挙げて取り組むべき課題といえる。さらに、消費者にとって身近な地方公共団体（以下「自治体」という。）における相談体制の整備・充実是不可欠なものである。

国は、2009 年（平成 21 年）の消費者庁の創設以来、地方消費者行政を推進・強化するため、自治体に対し、消費生活相談員の人件費にも充てることのできる地方消費者行政強化交付金（旧地方消費者行政推進交付金）を設け、消費生活センターの相談体制の整備や消費者被害防止の取組を支援してきた。

自治体では、上記交付金を活用して、消費生活相談体制の整備や消費者被害防止に向けた注意喚起・啓発・教育等の各種施策が展開されており、上記財政支援は、長い間、地方の相談体制を下支えしてきた。

ところが、上記交付金は、2025 年（令和 7 年）度末をもって、一部の例外的な延長措置を除き、基本的に終了となる。

現状でも、全国的に消費生活相談員の待遇改善の必要性が指摘されているところであるが、上記交付金が途切れてしまうと、高度の専門性を有する人材の確保がますます難しくなることが予想される。さらに、消費生活相談員の減員や相談日・相談時間の削減が避けられなくなるばかりか、これまで交付金で実施してきた消費者被害防止に向けた注意喚起・啓発・教育等の施策も縮小せざるを得なくなり、ひいては地方における消費者行政が大きく後退するおそれがある。

しかしながら、消費者被害防止・救済の施策は、国民が安心して暮らすために必要不可欠なものであることから、これを支える消費生活相談員を確保し、その高度な専門性に見合う処遇を行うため、国は、上記交付金の交付期限を相当期間延長し、交付金による強力な財政支援を継続するとともに、上記交付金と同様に、消費生活相談員

の人件費にも充てることができる財政支援措置を早急に講ずるべきである。

また、全国消費生活情報ネットワークシステム（P I O－N E T）は、全国の消費生活相談情報を集約し、国や自治体の消費者啓発情報として活用されているほか、国や都道府県の事業者規制の端緒情報として活用されたり、国の消費者法制度の見直しの際の情報として活用されたりするなど、我が国の消費者行政全体の情報基盤といえる。

消費者庁は、現在、P I O－N E Tシステムを刷新し、消費者向けウェブサイトや相談支援システム、相談分析、情報提供システム等のシステム基盤の整備を行うというデジタル化計画を進めている。

現行システムのP I O－N E Tでは、専用の端末が国民生活センターから必要台数貸与され、その端末を維持するための通信費・消耗品費・保守費も含めてすべて国が負担しているものの、国は、今後、新システムの導入に必要な端末（パソコン）の設備費用や通信費等の経常的経費を自治体に負担することを求めるということである。

新システムの導入により効率化等が図られることは有意義であるものの、新システムの導入に必要な端末の設備費用や通信費等の経常的経費を自治体の負担とすると、財政基盤の弱い自治体では、新システムの導入ができなくなることが懸念される。

しかし、P I O－N E T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施策の根拠ともなりうるものであり、P I O－N E Tを活用できる環境を作り、全国的に広く情報を集約することが国にとっても望ましいはずである。

よって、国は、全国すべての自治体において、新システムのP I O－N E Tが導入されるよう、その費用を全額負担し、体制の構築を支援すべきである。

よって、当会は、地方消費者行政の拡充・強化を図るため、国に対し、次のとおり要望する。

- 1 地方消費者行政強化交付金の交付期限を相当期間延長するとともに、同交付金と同様に、消費生活相談員の人件費にも充てることができる財政支援措置を早急に講ずること。
- 2 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・消費生活相

談のデジタル化により自治体に生じる経費を国において全額負担する措置を講ずること。

2025年（令和7年）8月28日

佐賀県弁護士会

会長 出口 聡一郎