

## 消費者行政の充実・強化に関する指定都市市長会要請

デジタル化の急速な進展・電子商取引の拡大等に伴い、消費者問題は複雑化、多様化しており、対応が困難な消費生活相談も増加している。

また、高齢化の進行や成年年齢の引き下げなどを背景に、消費者と事業者間における情報力・交渉力の格差拡大、消費者被害の増加が懸念される中、新たにSDGsに関する施策や増加する外国人への対応にも取り組む必要があるなど、地方消費者行政に求められる役割は多岐に渡り、特に指定都市ではその規模等からも多くの課題がある。

このような状況において、地方消費者行政強化交付金における推進事業のうち消費生活相談体制整備や地域社会における消費者教育など、消費者行政の根幹を支える重要な事業を対象とするものについては、令和7年度で活用期間の終了が予定されており、消費者行政の停滞・後退が強く危惧される。

また、強化事業は、単年度事業であることに加えて、これまで地方公共団体が自主財源や地方消費者行政推進事業により実施してきた事業と同様の目的・内容の事業は交付対象外であることから、対象事業や交付期間が極めて限定的で制約が大きい。

さらに、地方消費者行政において重要な役割を担う消費生活相談員（以下「相談員」という。）については、高度かつ広範囲の専門性、資格取得後の自己研鑽など、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、慢性的に担い手が不足しており、相談員1名当たりの負担が著しく増加している。全国の相談員の年代別構成では、60代以上が約50%の割合を占める（令和5年4月1日時点）など、高齢化も深刻な問題となっていることから、次世代の担い手確保が急務である。

国においては、相談のマルチチャネル化、消費生活ポータルサイトの充実等相談支援統合情報システムの構築による消費生活相談のDXを進めているが、消費者の利便性向上、相談現場の機能強化と働きやすさの向上を図るためには、業務プロセスを適切に見直すとともに、消費者、相談員、行政職員それぞれにとって使いやすい設計とすることが重要である。

その上で、各地方自治体が新システムへ円滑に移行するためには、国と地方が必要な情報を早期に共有し、十分な移行準備期間を確保するとともに、移行時に加え、その後の持続的・安定的なシステム運用のための十分な財政措置と技術的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 消費者行政は、消費者の安全・安心を守るために不断に取り組むべきものであり、地方自治体の財政事情等によらず安定的に推進することが重要であることから、地方消費者行政強化交付金について、対象事業のメニュー拡大、交付期間の見直し等、柔軟に活用できるよう改善を図ること。

- 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とともに、消費生活相談員担い手確保事業の通年での実施や、実務経験のない有資格者への研修・職場体験といった育成推進施策など、相談員の担い手の増加につながる取組を実施すること。
  
- 3 消費生活相談のDXに向けては、地方自治体の実情や意見を踏まえ、業務プロセスを適切に見直すとともに、消費者はもちろん、相談員や行政職員にとっても使いやすいシステム設計とし、また、地方自治体が十分な期間をもって予算の確保や体制・環境整備ができるよう、必要な情報の早期提供、新システムへの円滑な移行と持続的・安定的な運用に必要な財政措置や技術的支援を講ずること。

令和 年 月 日  
指定都市市長会