

消費生活センターの運営に関する四国4県の比較

令和5年3月15日

消費者庁新未来創造戦略本部



【 目 的 】

消費生活センターの設置や消費生活相談に関し、県の消費生活センターが中心的な役割を担っている香川県の体制（香川モデル）と、四国地方の他の3県の消費生活相談の体制について、県及び市町村の消費生活相談体制を含めた消費者行政の実態を調査し、比較・検討を行う。

愛媛県（20市町）

消費生活センター数

- ・県運営：1ヵ所
- ・市町運営：7ヵ所

広域連携含む対象地域：7市

年間相談件数：8,544件（2020年度）

香川県（17市町）

消費生活センター数

- ・県運営：**5ヵ所**

- ・市町運営：1ヵ所

広域連携含む対象地域：1市

年間相談件数：7,738件(2020年度)

高知県（34市町村）

消費生活センター数

- ・県運営：1ヵ所
- ・市町村運営：3ヵ所

広域連携含む対象地域：8市町村

年間相談件数：5,312件(2020年度)

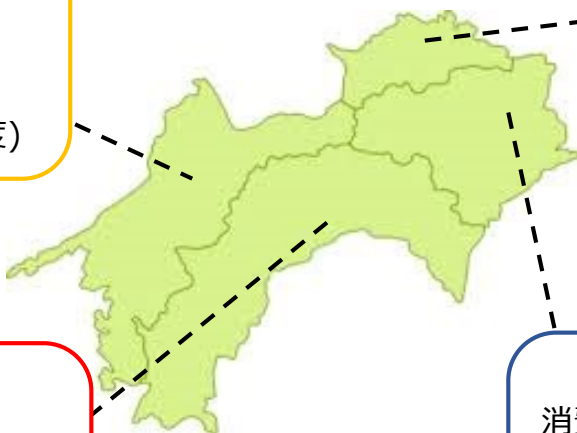
徳島県（24市町村）

消費生活センター数

- ・県運営：1ヵ所
- ・市町村運営：12ヵ所

広域連携含む対象地域：24市町村

年間相談件数：6,358件(2020年度)



<実態調査の方法>

調査対象である四国 4 県及び各県内の市町村における消費生活相談の実態を把握するため、四国 4 県及び各県内市町村（計96市町村等）に対してヒアリング調査を実施した。

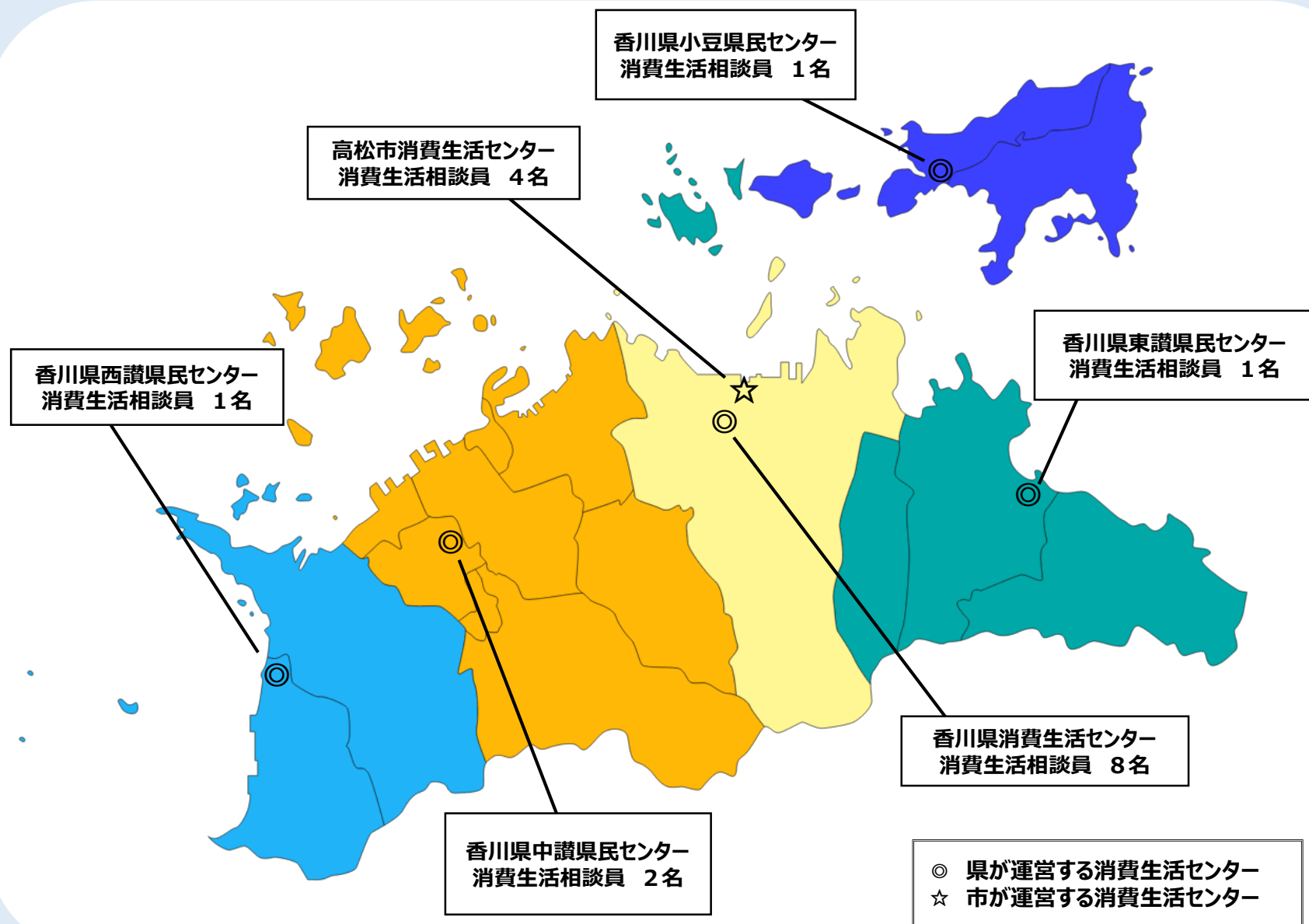
<ヒアリング調査の概要>

実施期間	令和 4 年6月～12月
対象自治体	香川県：香川県、県内全17市町 徳島県：徳島県、県内全24市町村 愛媛県：愛媛県、県内全20市町 高知県：高知県、県内全34市町村、幡多広域消費生活センター
ヒアリング項目	・消費者部局の体制について（職員数、相談員数、予算、業務内容など） ・消費生活相談について（相談件数、相談対応の体制など）
ヒアリング方法	・原則、現地での対面によるヒアリング、またはオンライン会議によるヒアリング ・上記が不可の場合、ヒアリングシートに必要事項を記入のうえ返送

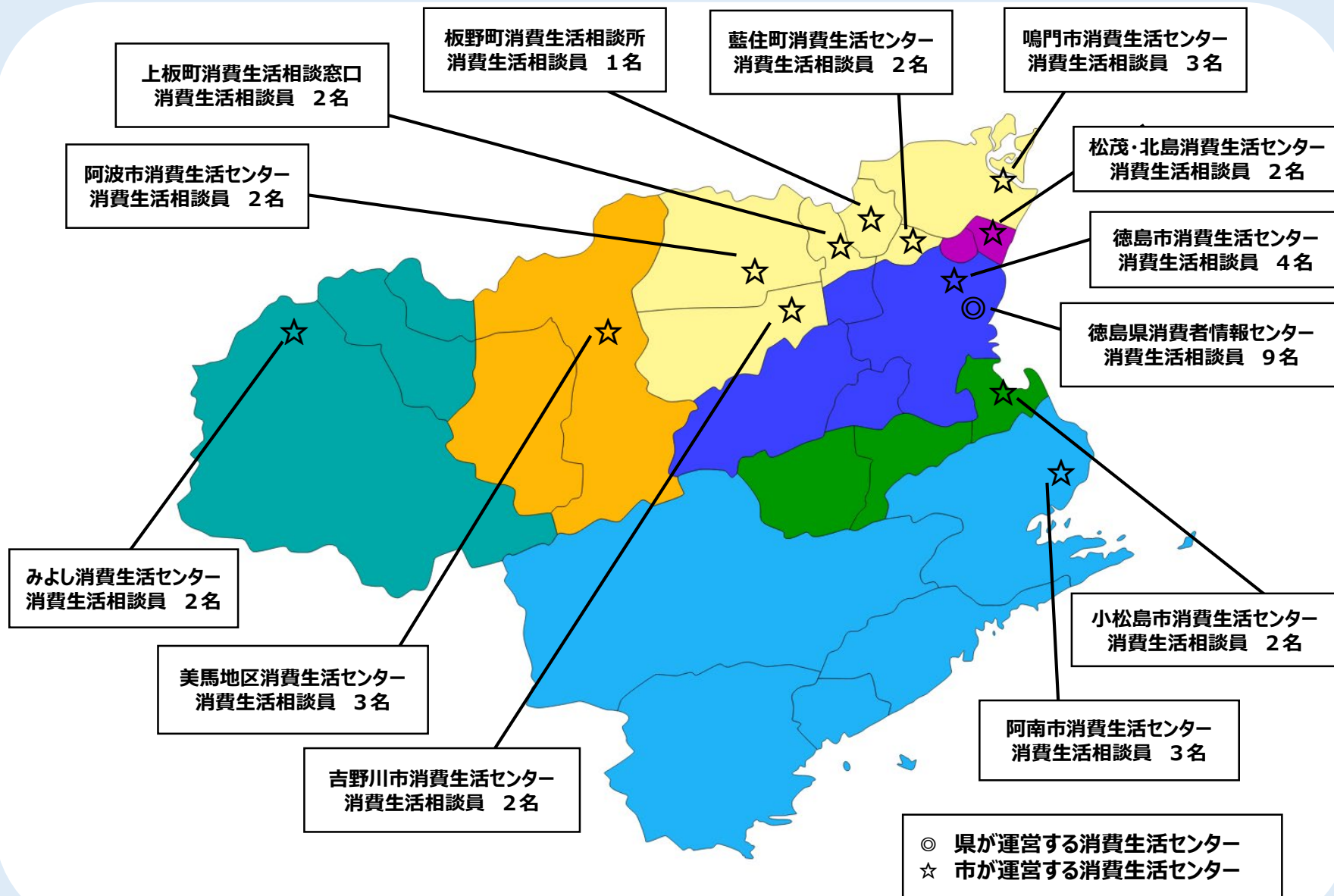
<追加質問の実施>

ヒアリング内容のうち、市町村が実施する消費生活に関する「啓発」や「教育」関連の事業内容についての追加質問を行った。

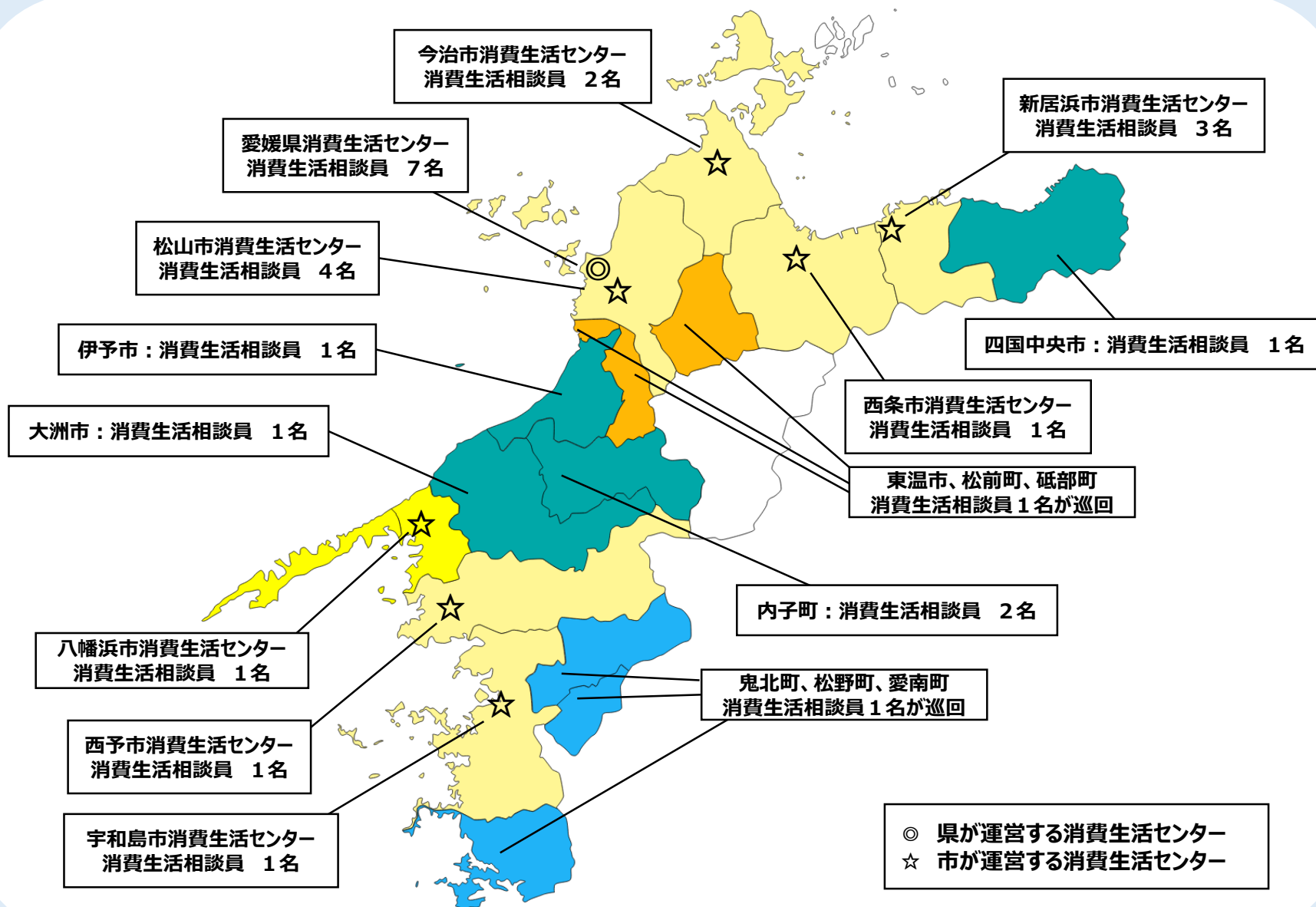
ヒアリング結果① 香川県



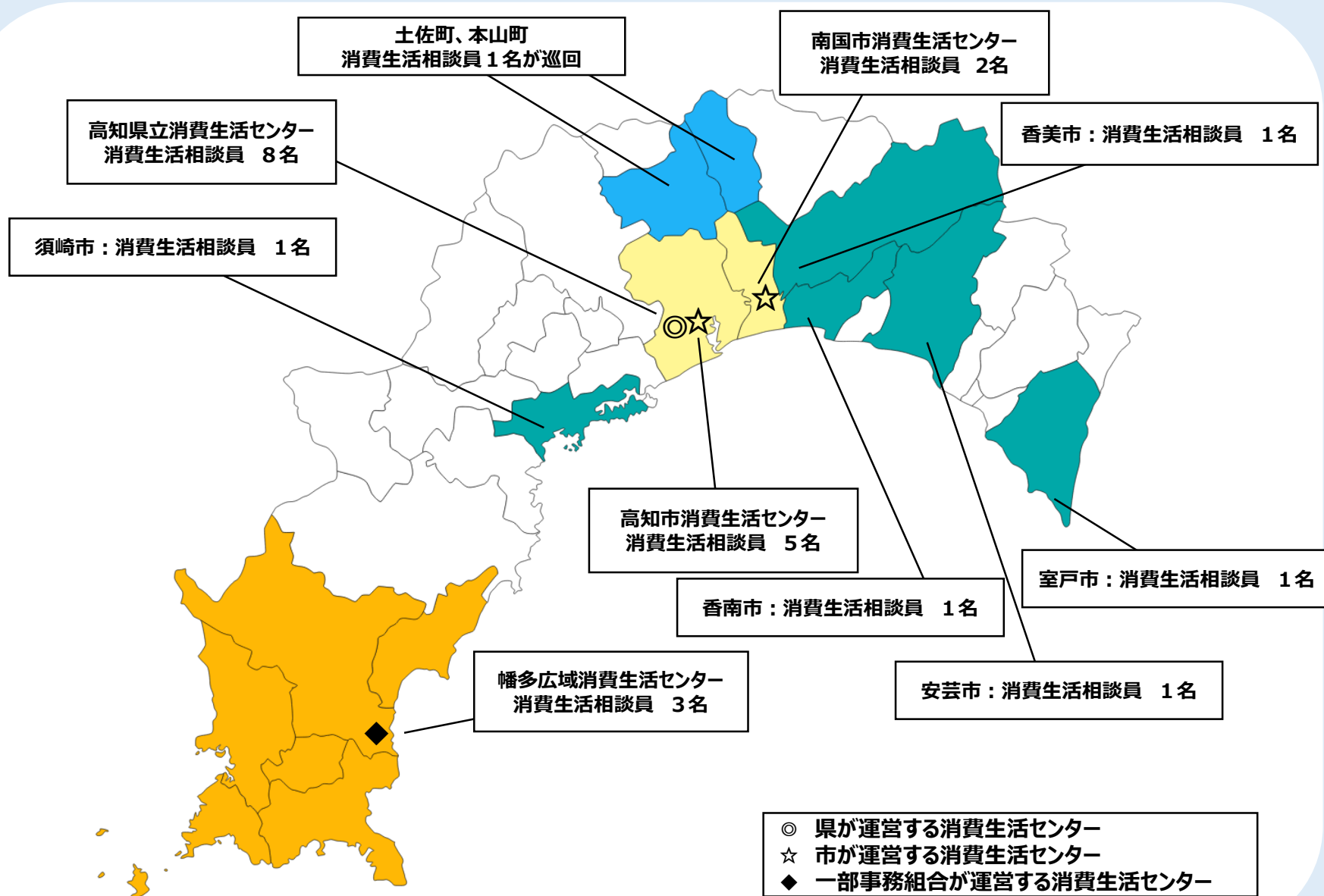
ヒアリング結果② 徳島県



ヒアリング結果③ 愛媛県



ヒアリング結果④ 高知県



ヒアリング結果⑤ 各県の消費生活相談件数

香川県

	R元年度	R 2 年度	R 3 年度
県セン受付分	5,452	5,838	5,064
市町受付分	2,342	2,102	1,761
合計	7,794	7,940	6,825

↳ 1年平均 7,519件 ⇒ 人口1万人あたり80.5件

徳島県

	R元年度	R 2 年度	R 3 年度
県セン受付分	2,565	2,636	2,378
市町受付分	3,997	4,089	3,572
合計	6,562	6,725	5,950

↳ 1年平均 6,412件 ⇒ 人口1万人あたり91.1件

愛媛県

	R元年度	R 2 年度	R 3 年度
県セン受付分	3,045	3,367	3,077
市町受付分	5,047	5,152	5,141
合計	8,092	8,519	8,218

↳ 1年平均 8,276件 ⇒ 人口1万人あたり63.4件

高知県

	R元年度	R 2 年度	R 3 年度
県セン受付分	2,360	2,395	2,223
市町受付分※	3,032	3,071	2,770
合計	5,392	5,466	4,993

↳ 1年平均 5,283件 ⇒ 人口1万人あたり78.2件
 ※幡多広域消費生活センター受付分を含む

注) 人口1万人あたりの相談件数は、令和4年10月時点の人口から算出

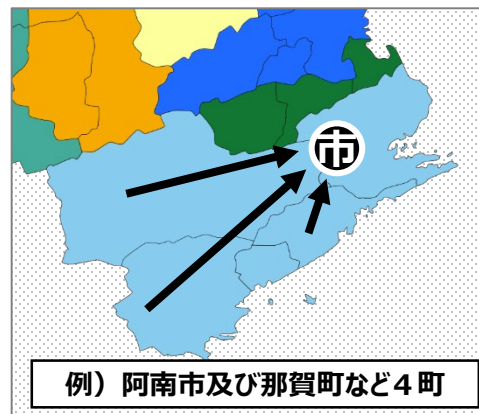
香川県（県セン集約型）



<メリット>

- 県内どの市町住民であっても経験豊富な消費生活相談員に相談をすることができる
- 市町消費生活相談窓口においては、県に相談をつなぐ共通認識があり、相談対応への心理的負担が少ない

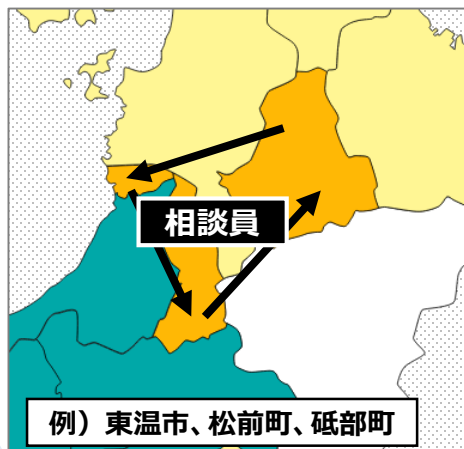
徳島県（中心市集約型）



<メリット>

- 単独で消費生活センターを設置することが困難な市町村住民でも、専門的な消費生活相談員に相談することができる。
- 消費生活センター非設置自治体の職員は、相談対応以外の業務に注力することができる。

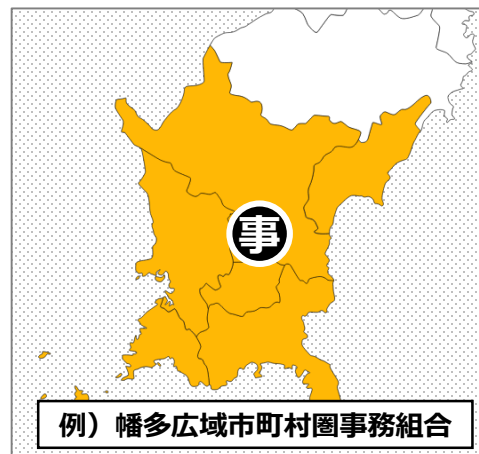
愛媛県（相談員巡回型）



<メリット>

- 単独で消費生活相談員を雇用することが困難な市町村住民でも、専門的な消費生活相談員に相談することができる。
- 同一の消費生活相談員に対して相談することが可能。
- 消費生活相談員不在時においても、電話等により消費生活相談員につなぐことが可能。

高知県（一部事務組合型）



<メリット>

- 単独で消費生活センターを設置することが困難な市町村住民でも、専門的な消費生活相談員に相談することができる。
- 市町村職員は、相談対応以外の業務に注力することができる。

ヒアリング結果⑦ 各県における特徴的な“啓発”について

香川県



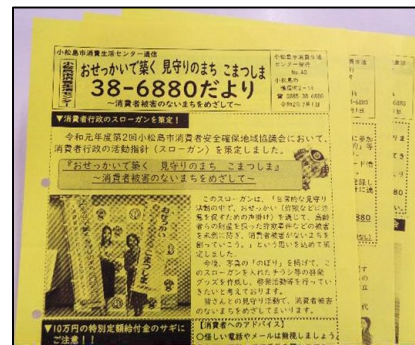
香川県作成

「はじめませんか？ エシカル消費」

✓県が作成、住民へ直接配布

- 主に県が周知啓発用資料を作成
- 県が実施する出前講座等のタイミングで住民へ直接配布

徳島県



小松島市作成
「消費生活センター通信」

✓各市町村が作成・配布

- 主に市町村にて作成・配布される。
- 消費生活センター設置市が作成し、広域連携する周辺町村へ提供する場合も多い。

愛媛県



新居浜市消費生活センター作成
「ひとりで悩まず相談して。」

✓各市町村が作成・配布

- 基本的に市町村にて作成、配布
- 複数市町村を巡回する相談員作成の啓発リーフレットも県内広く活用されている

高知県



高知県作成
「くらしネットkochi」

✓県が作成、市町村が配布

- 県作成の「くらしネットkochi」を市町村に配布
- 市町村は住民に対して広報誌に折り込むなどして配布

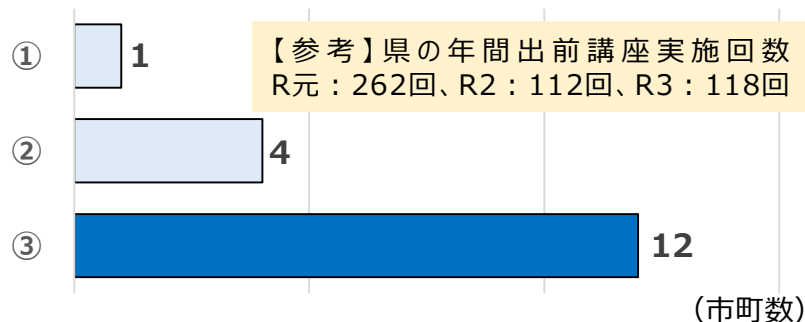
ヒアリング結果⑧ 消費者教育にかかる“出前講座”への対応について

【市町村への追加質問】出前講座への対応について、以下の選択肢のうち該当するものを選んでください。

選択肢

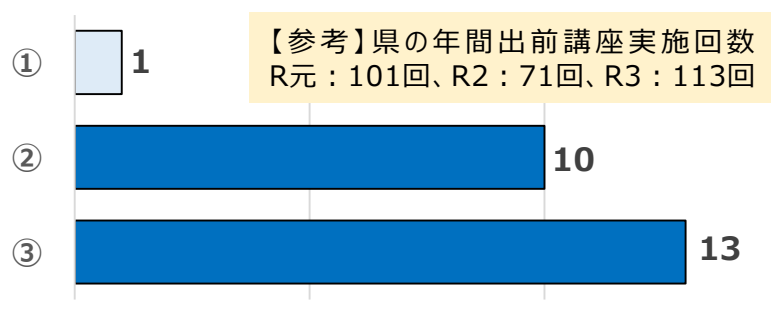
- ① 依頼がなくても自主的に市町村で出前講座の実施を発案している（講座の実施を委託している場合も含む）
- ② 依頼があった場合に市町村で対応（企画立案や実施の一部を市町村で対応している場合も含む）
- ③ 市町村での対応実績がない（依頼があった場合に県センなど外部に依頼する場合も含む）

香川県（17市町）



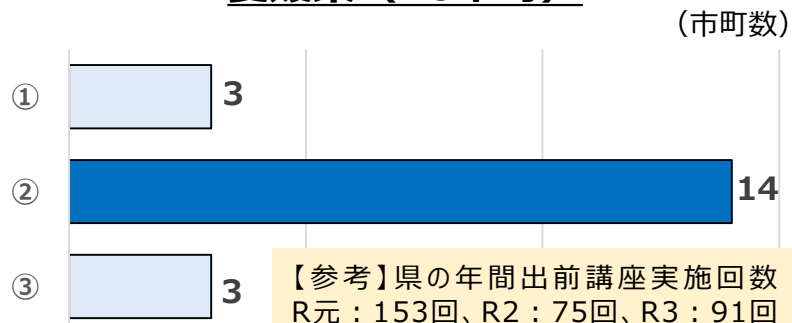
主な講師：県消費生活センターの相談員

徳島県（24市町村）



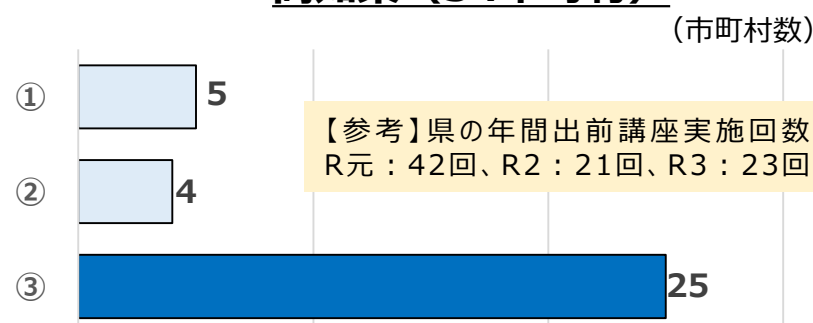
主な講師：市町消費生活センター在籍の消費生活相談員（市町村数）

愛媛県（20市町）



主な講師：市町消費生活センターや消費生活相談窓口在籍の消費生活相談員
複数市町を巡回する消費生活相談員

高知県（34市町村）



主な講師：市町消費生活センターや消費生活相談窓口在籍の消費生活相談員
一部事務組合センター在籍の消費生活相談員

香川県

相談体制

主に県消費生活センターでの受付、消費生活相談員配置の工夫により相談の質の確保

啓発

県内ほぼ全ての啓発物を県が作成、及び県民へ直接配布

教育

ほぼ全ての出前講座を県が実施、市町への講師派遣も

徳島県

相談体制

主に中心市に設置した市消費生活センターによる広域連携での対応、及び県による相談対応の充実

啓発

市町村消費生活センターにおける地元密着の啓発や、県が開催する大規模イベントにおける周知啓発

教育

市町村消費生活センターによる積極的な出前講座の実施

愛媛県

相談体制

主に市町消費生活センター等における相談対応や、複数市町を巡回する市町所属の消費生活相談員の活躍

啓発

県地方局を通じた県のサポートによる啓発や、県内消費生活相談員有志の会が作成する啓発物の市町における積極的な活用

教育

県地方局など県のサポートによる出前講座の実施

高知県

相談体制

主に市町村消費生活センター等における対応や一部事務組合消費生活センターによる相談の受付

啓発

県が作成する啓発物を市町村を經由し住民に対して配布

教育

市町村消費生活センターや一部事務組合消費生活センターの消費生活相談員による出前講座の実施

まとめ① 消費者行政に関する香川県の“工夫”

“消費生活相談の質の確保”に関する工夫



➤ ポイント①

県内に配置する消費生活相談員を県庁で一括して雇用

➤ ポイント②

資格を取得して間もない経験の浅い消費生活相談員は県庁内の消費生活センターに配置し、経験豊富な消費生活相談員のサポートの下、相談対応業務に従事

➤ ポイント③

県庁内消費生活センターで十分に経験を積んだ消費生活相談員を各地区の県民センター内の消費生活センターに配置

県内どこでも同じレベル消費生活相談を受けることが可能

“消費者教育”や“啓発”に関する工夫

県が実施した消費者教育にかかる出前講座の回数

	R元年度	R2年度	R3年度
香川県	262 (108)	112 (63)	118 (70)
徳島県	101 (4)	71 (1)	113 (0)
愛媛県	153 (25)	75 (2)	91 (10)
高知県	42 (1)	21 (0)	23 (0)



県作成の啓発物を県実施の出前講座などで県民へ直接配布

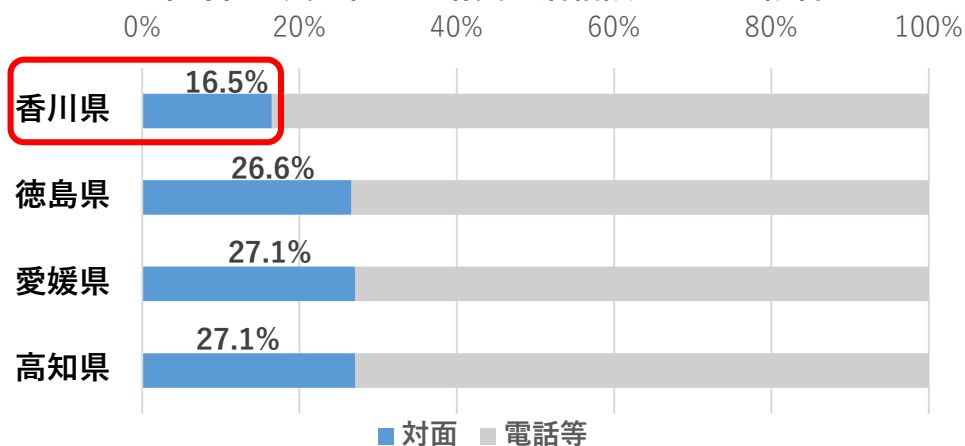


< 香川県作成の啓発物 >

※ () 内の数字は、県による出前講座実施回数のうち市町村からの講師派遣依頼に基づき講師を派遣した回数

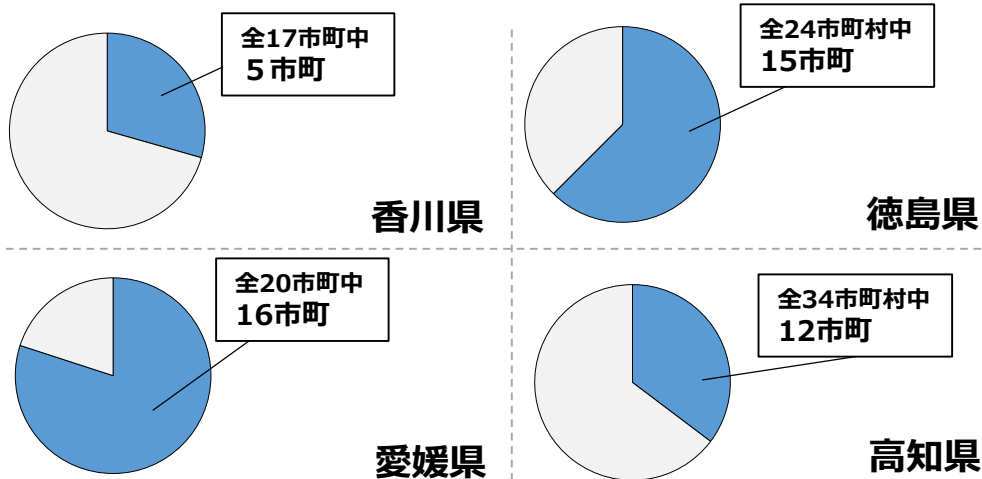
県民へ統一した消費者教育、啓発の実施が可能

市町村で受け付けた消費生活相談の方法別割合



⇒ 対面で相談しやすい顔の見える関係性作りが重要

啓発物に「地域の消費者トラブル」などの情報を積極的に反映させている市町村数



“広域連携”をすることで

消費生活相談員の人材の確保

消費生活相談の質の確保

というメリットがある



その一方で、

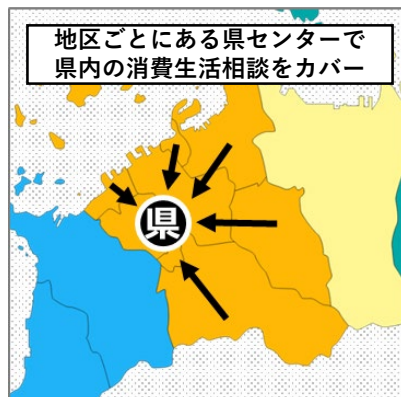
住民との物理的な距離

地域の実態に合った
見守り・啓発・消費者教育

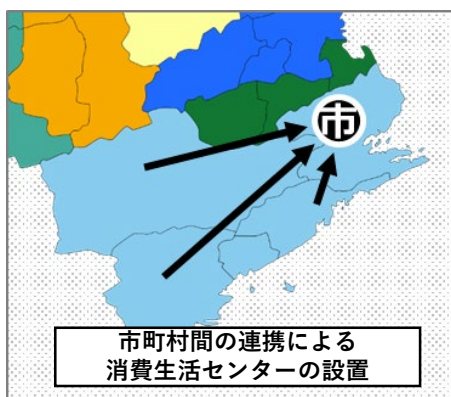
を意識する必要がある。

【参考】消費生活相談における四国の広域連携事例

県や市町村どおし、一部事務組合による連携、消費生活センターの設置



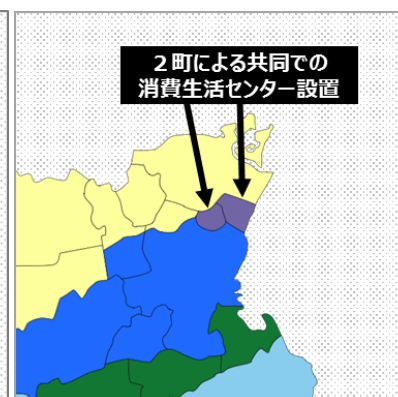
例) 香川県中讃地区
香川県内に他 3 か所



例) 徳島県阿南市及び他 4 町
徳島県内に他 3 か所

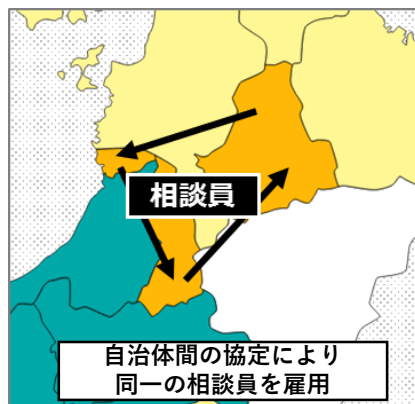


高知県南西地域
幡多広域市町村圏事務組合

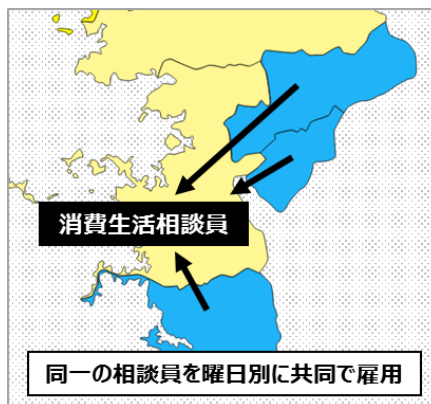


例) 徳島県 松茂町・北島町
徳島県内に他 1 か所

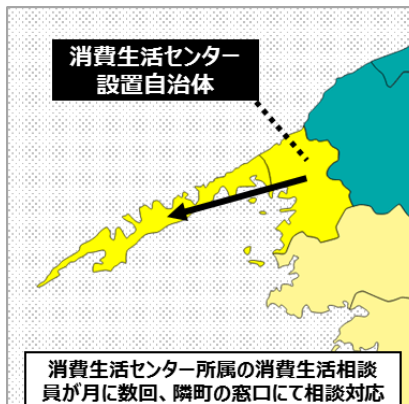
市町村どおしの連携により消費生活相談員を確保



愛媛県 東温市・松前町・砥部町



愛媛県 愛南町・松野町・鬼北町



愛媛県 八幡浜市・伊方町



高知県 土佐町・本山町

御清聴ありがとうございました