

## 令和２年度消費者行政ブロック会議

### 消費者庁地方協力課資料

#### １．令和３年度予算概算要求について

（参考）令和２年度先進的モデル事業について

#### ２．地方消費者行政の現況調査について

#### ３．地方消費者行政強化作戦 2020 について

（参考）消費者安全確保地域協議会設置自治体一覧

#### ４．「消費者ホットライン１８８」及び「消費生活相談員」の 認知度向上に向けた広報に係るご協力依頼

# 地方消費者行政の充実・強化に向けた重層的な対策

【R3概算要求 44.9億円(R2当初 22.3億円)】

ぜい弱な  
消費者への  
対応

地域の相談員  
の支援

消費者・事業者  
協働の推進

新型コロナ  
ウイルス感染症  
への対応

## ○地域のトップランナーの創出

〔モデル事業として、民間事業者等  
と地方公共団体が連携して実施〕

先進的モデル事業

1.6億円 (1.0億円)

・全国で15事業実施(R2は8事業)

## ○全国共通の課題への対応

### ○情報ネットワークの強化

〔国が直接事業を実施〕

地方消費者行政  
人材育成

1.3億円 (1.1億円)

高齢者・障害者等の  
被害未然防止

1.3億円 (0.2億円)

消費生活相談のデジタル化(国民生活センター)

9.1億円 (－)

・地域の相談員、見守りの担い手育成  
・撃退電話機のリース  
・相談業務のテレワーク化  
・PIO-NETのデジタル改革 等

## ○地域の特性に応じた

・重要消費者施策への取組

・基礎的な相談体制整備

地方消費者行政強化交付金による支援

31.5億円 (20億円)

・SNS相談の受付等、消費  
生活センター業務の情報化  
・自治体広域連携の推進  
・相談員の研修参加支援 等

地方公共団体の自主財源による取組

\* かつこ内はR2当初予算額。

令和2年6月24日

## 「地方消費者行政に関する先進的モデル事業」の公募結果について

消費者庁では、令和2年度における新事業として、国が公募した民間事業者・団体等をプラットフォームとして、新たな行政手法を構築し、地方においてモデルとなる事業を創出することを目的とした「地方消費者行政に関する先進的モデル事業」を実施することとしています。

公募の結果、以下の8つの事業について実施することといたしましたので、お知らせいたします。なお、事業終了後、事業の成果等をまとめた報告書については、優良事例の全国的な横展開を図り、他の地域における積極的な取組を促進するため、消費者庁ウェブサイト公表する予定です。

### 【選定事業】※各事業の概要は別紙参照。

1. 消費生活センターにおける障がい者からの相談対応手法の開発
2. エシカル消費と子ども支援の推進のためのこどもスマイリング・プロジェクト
3. 誰も取り残さない消費の為にAI活用情報プラットフォーム整備事業
4. 事業者見学を通じた地域における消費者教育の推進
5. 「わかりやすい食品表示」の啓発とガイドライン作成プロジェクト
6. 「適正な食品表示実現による消費者の安全確保に向けた事業者向け食品表示マニュアルの作成、およびマニュアルに基づく普及啓発」事業
7. ECサイト食品表示実証モデル構築事業
8. 相談対応困難者（クレーマー）への相談対応マニュアル作成

○問合せ先  
消費者庁 地方協力課 （担当：成澤、久保、高見）  
TEL：03-3507-9174 FAX：03-3507-9286

「地方消費者行政に関する先進的モデル事業」選定事業の概要

1. 消費生活センターにおける障がい者からの相談対応手法の開発

事業者：公益社団法人全国消費生活相談員協会

概要：

全国の消費生活センター等において、障害の特性に応じた相談対応を行うため、ソフト面（マニュアルの整備等）・ハード面（通話アプリ、タブレット端末、拡大鏡等の配備等）の両面において体制を整備する手法を開発する。

2. エシカル消費と子ども支援の推進のためのこどもスマイリング・プロジェクト

事業者：株式会社オズマピーアール

概要：

職業体験型の食育プログラムを通じてエシカル消費と食品ロス削減について学ぶ子供向けプログラムを作成し、食品関連事業者や地方公共団体、子供福祉団体との協力によりイベントを実施することを通じて、関係者間のネットワークを構築する。

3. 誰も取り残さない消費の為にAI活用情報プラットフォーム整備事業

事業者：株式会社ウェイストボックス

概要：

エシカル消費につながる商品の背景に関する記事等を登録したAIプラットフォームに、店頭の消費者がスマホによりアクセスできる仕組みを構築し、地域の百貨店等の協力による一般消費者の体験・効果検証と、首都圏の大型イベントでの情報発信を行う。

#### 4. 事業者見学を通じた地域における消費者教育の推進

事業者：公益財団法人消費者教育支援センター

概要：

地域の事業者見学を有効な消費者教育の場と捉え、エシカル消費やSDGsについて学ぶプログラムを開発し、児童養護施設の児童や一人親世帯を主な参加者として同プログラムを実施するとともに、見学を受け入れる事業者の従業員に対する消費者志向経営についての研修を行う。

#### 5. 「わかりやすい食品表示」の啓発とガイドライン作成プロジェクト

事業者：一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会

概要：

消費者に対する調査と現行の食品パッケージのデザイン分析などを踏まえ、消費者の視点に立ち、エビデンスに裏付けされた「わかりやすい」食品表示のガイドラインを作成する。

#### 6. 「適正な食品表示実現による消費者の安全確保に向けた事業者向け食品表示マニュアルの作成、およびマニュアルに基づく普及啓発」事業

事業者：MS&ADインターリスク総研株式会社

概要：

食品表示制度に関する実務的・実践的な内容について、食品関連事業者が容易に理解できるよう工夫した「食品表示マニュアル」を作成し、地方公共団体との連携による周知（セミナー開催等）を実施した上で、効果検証を行う。

## 7. ECサイト食品表示実証モデル構築事業

事業者：SOMPOリスクマネジメント株式会社

概要：

ECサイトでの食品販売における表示について、消費者目線で工夫された情報提供がされているか等の観点から調査を行い、今後の課題を抽出し、事業者・消費者向けアンケートや有識者による検討会を踏まえ、事業者向けガイドライン等を作成する。

## 8. 相談対応困難者（クレーマー）への相談対応マニュアル作成

事業者：公益社団法人全国消費生活相談員協会

概要：

多くの消費生活センター等において苦慮している、対応困難な相談者への対応について、地方公共団体がとれる法的見地からの対応方法や組織内のそれぞれの立場における役割と責任等についてまとめた対応マニュアルを作成する。

# 地方消費者行政の現況（ポイント）

令和2年11月

## 1. 消費者行政予算の状況

（１－１）消費者行政予算の推移：令和２年度当初予算は前年度比増。うち自主財源が前年度比増

（単位：百万円）

	平成21年度	平成22年度	平成23年度 （注1）	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	前年度差	増減率
全自治体計	14,530	19,472	20,708	19,409	17,961	17,770	17,510	17,774	18,470	17,000	17,693	18,327	634	3.6%
基金及び 交付金	1,417 (9.8%)	7,215 (37.1%)	6,986 (33.7%)	5,679 (29.3%)	4,963 (27.6%)	5,118 (28.8%)	4,914 (28.1%)	5,784 (32.5%)	6,161 (33.4%)	4,165 (24.5%)	3,640 (20.6%)	3,506 (19.1%)	▲ 134	▲ 3.7%
自主財源	13,114 (90.2%)	12,257 (62.9%)	13,723 (66.3%)	13,730 (70.7%)	12,997 (72.4%)	12,652 (71.2%)	12,585 (71.9%)	11,990 (67.5%)	12,309 (66.6%)	12,836 (75.5%)	14,053 (79.4%)	14,820 (80.9%)	767	5.5%

※ 当初予算ベース。

※ 平成26年度の補正予算以降、地方消費者行政活性化交付金（基金）から地方消費者行政推進交付金へ移行し、平成30年度当初予算以降は、地方消費者行政強化交付金へ移行しているため、「基金及び交付金」欄については、平成25年度までは基金のみの額、平成26年度以降は基金と交付金の合計額となっている。

（注1）平成23年度予算のみ最終予算ベース。

（１－２）消費者行政予算の推移：令和元年度最終予算は前年度比増

（単位：百万円）

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	前年度差
全自治体計	16,439	19,350	20,708	20,441	18,763	17,980	17,295	17,355	17,922	17,155	18,727	1,572
基金及び 交付金	4,263 (25.9%)	6,891 (35.6%)	6,986 (33.7%)	6,911 (33.8%)	6,442 (34.3%)	5,873 (32.7%)	5,398 (31.2%)	5,651 (32.6%)	5,924 (33.1%)	3,990 (23.3%)	3,991 (21.3%)	1
自主財源	12,177 (74.1%)	12,459 (64.4%)	13,723 (66.3%)	13,530 (66.2%)	12,322 (65.7%)	12,108 (67.3%)	11,897 (68.8%)	11,704 (67.4%)	11,997 (66.9%)	13,165 (76.7%)	14,736 (78.7%)	1,571

※ 最終予算ベース。

※ 平成26年度の補正予算以降、地方消費者行政活性化交付金（基金）から地方消費者行政推進交付金へ移行し、平成30年度当初予算以降は、地方消費者行政強化交付金へ移行しているため、「基金及び交付金」欄については、平成25年度までは基金のみの額、平成26年度以降は基金と交付金の合計額となっている。

（２）消費者行政予算のない市区町村数：令和２年度は前年度比増

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
市区町村数	223	144	114	139	135	138	141	160	125	133	138	141

※ 令和元年度までは最終予算であり、令和2年度は当初予算である。

# 地方消費者行政の現況（ポイント）

令和2年11月

## 2. 相談窓口の状況

（１）市区町村（政令市を除く。）における相談窓口（消費生活センターを含む。）の設置状況

：センター設置率は前年比増

	平成 21年	平成 22年	平成 23年	平成 24年	平成 25年	平成 26年	平成 27年	平成 28年	平成 29年	平成30年		平成31年		令和2年		
											前年差		前年差		前年差	
相談窓口設置の市区町村数 （設置率）	1,375 (77.6%)	1,490 (86.1%)	1,580 (91.4%)	1,603 (93.1%)	1,627 (94.5%)	1,717 (99.8%)	1,721 (100.0%)	1,721 (100.0%)	1,721 (100.0%)	1,721 (100.0%)	0	1,721 (100.0%)	0	1,721 (100.0%)		
うちセンター設置 （センター設置率）	379 (21.4%)	525 (30.3%)	636 (36.8%)	725 (42.1%)	773 (44.9%)	814 (47.3%)	862 (50.1%)	932 (54.2%)	1,019 (59.2%)	1,084 (63.0%)	65	1,083 (62.9%)	▲ 1	1,095 (63.6%)	1	
	うち単独設置	348	462	536	577	601	622	647	660	691	724	33	727	3	726	▲
	広域連携	31	63	100	148	172	192	215	272	328	360	32	356	▲ 4	369	1
	うち相談窓口設置	996	965	944	878	854	903	859	789	702	637	▲ 65	638	1	626	▲ 1
	うち単独設置	989	959	939	869	843	893	849	783	694	635	▲ 59	637	2	626	▲ 1
	広域連携	7	6	5	9	11	10	10	6	8	2	▲ 6	1	▲ 1	0	▲
	相談窓口未設置の市区町村数 （未設置率）	396 (22.4%)	241 (13.9%)	148 (8.6%)	119 (6.9%)	95 (5.5%)	4 (0.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	
（参考）市区町村数	1,771	1,731	1,728	1,722	1,722	1,721	1,721	1,721	1,721	1,721	0	1,721	0	1,721		

※「広域連携」は、広域連合、一部事務組合又はその他の広域的な連携により相談窓口（消費生活センターを含む。）を設置している自治体の数。

（２）消費生活センターの数：都道府県及び政令市のサブセンター数が減少

	平成 21年	平成 22年	平成 23年	平成 24年	平成 25年	平成 26年	平成 27年	平成 28年	平成 29年	平成30年		平成31年		令和2年	
											前年差		前年差		前年差
全自治体計	501	611	684	724	745	763	786	799	830	855	25	858	3	853	▲
都道府県 (うちサブセンター数)	123 (76)	116 (69)	113 (66)	110 (63)	106 (59)	103 (56)	102 (55)	97 (50)	94 (47)	88 (41)	▲ 6 (▲6)	88 (41)	0 (0)	86 (39)	▲ ▲
政令市 (うちサブセンター数)	26 (8)	30 (11)	30 (11)	31 (11)	31 (11)	31 (11)	31 (11)	31 (11)	31 (11)	31 (11)	0 (0)	31 (11)	0 (0)	28 (8)	▲ ▲
市区町村(政令市を除く)	351	462	538	579	603	624	648	661	693	725	32	728	3	727	▲
広域連合、一部事務組合	1	3	3	4	5	5	5	10	12	11	▲1	11	0	12	



## 3. 消費者行政担当職員の配置状況

### （１）消費生活相談員の配置：相談員数は前年比減

		平成 21年	平成 22年	平成 23年	平成 24年	平成 25年	平成 26年	平成 27年	平成 28年	平成 29年	平成30年		平成31年		令和2年	
												前年差		前年差		前年差
全 体		2,794	3,138	3,313	3,381	3,362	3,337	3,359	3,384	3,421	3,424	3	3,379	▲ 45	3,324	▲ 55
うち 資格保有		2,138	2,325	2,484	2,561	2,542	2,605	2,651	2,692	2,691	2,784	93	2,770	▲ 14	2,672	▲ 98
		(76.5%)	(74.1%)	(75.0%)	(75.7%)	(75.6%)	(78.1%)	(78.9%)	(79.6%)	(78.7%)	(81.3%)		(82.0%)		(80.4%)	
うち消費生活相談員 資格試験合格者※		—	—	—	—	—	—	—	—	512	964	452	1167	203	1,248	81
		—	—	—	—	—	—	—	—	(19.0%)	(34.6%)		(42.1%)		(46.7%)	
うち 資格未保有		656	813	829	820	820	732	708	692	730	640	▲ 90	609	▲ 31	652	43
		(23.5%)	(25.9%)	(25.0%)	(24.3%)	(24.4%)	(21.9%)	(21.1%)	(20.4%)	(21.3%)	(18.7%)		(18.0%)		(19.6%)	

※改正消費者安全法（平成28年4月1日施行）第10条の3に規定する登録試験機関による消費生活相談員資格試験に合格した者。

### （２）消費者行政担当の事務職員の配置：事務職員数は前年比減

		平成 21年	平成 22年	平成 23年	平成 24年	平成 25年	平成 26年	平成 27年	平成 28年	平成 29年	平成30年		平成31年		令和2年	
												前年差		前年差		前年差
全 体		5,190	5,226	5,180	5,182	5,158	5,200	5,183	5,230	5,255	5,209	▲ 46	5,213	4	5,169	▲ 44
	うち専任職員	1,494	1,570	1,588	1,560	1,528	1,531	1,497	1,489	1,478	1,440	▲ 38	1,413	▲ 27	1,389	▲ 24
	うち兼務職員	3,696	3,656	3,592	3,622	3,630	3,669	3,686	3,741	3,777	3,769	▲ 8	3,800	31	3,780	▲ 20

## 4. 消費生活相談員の処遇等の状況

（１）消費生活相談員の平均報酬額（１時間当たりの報酬単価）：平均報酬額は全体で前年比増

	平成 23年	平成 24年	平成 25年	平成 26年	平成 27年	平成 28年	平成 29年	平成 30年	平成 31年	令和 2年
全体	1,500	1,508	1,511	1,527	1,521	1,537	1,553	1,562	1,573	1,749
都道府県	1,446	1,470	1,440	1,459	1,472	1,490	1,508	1,513	1,516	1,737
政令市	1,657	1,650	1,615	1,626	1,634	1,644	1,639	1,645	1,654	1,952
市	1,459	1,466	1,477	1,500	1,481	1,496	1,515	1,526	1,535	1,683
区	2,249	2,237	2,241	2,253	2,268	2,277	2,292	2,283	2,297	2,734
町村	1,369	1,384	1,455	1,425	1,431	1,461	1,458	1,480	1,504	1,604

※令和2年は、会計年度任用職員等の非常勤職員（委託を含まない）、賞与を含む。なお、賞与を含めずに算出した全体の平均報酬額は1,570円。

※全体には、広域連合及び一部事務組合を含む。

※令和2年の結果をみると、会計年度任用職員等の非常勤職員を任用する920の地方公共団体のうち、平均報酬額が減少した地方公共団体は1割程度、賞与込みでは増加となったものの基本給が減少となった自治体は2割程度。

（２）雇止めの規定等の有無：雇止めの規定等がある自治体は減少

	令和 2 年			
	有	前年差		無
都道府県	47	0	0	47
政令市	20	0	0	20
市区町村等	1,729	1	▲ 7	1,728
合計	1,796	1	▲ 7	1,795

※雇止めの規定等がある自治体：石川県金沢市

※「雇止め」：条例、規程等（人事等の内部規程を含む。）において、非常勤職員として任用する消費者行政担当者について任用回数に上限を設け、上限を超えた場合には同一者を任用しないとする規定、若しくは同様の効果を持つ規定を置いている場合、又は一定の任用回数を超えた者を再度任用しない人事慣行が確認される場合をいう。

（３）消費生活相談員の処遇：処遇改善を図った自治体は増加

	令和 2 年			
	報酬単価の引き上げ	その他の処遇改善		
		うち基金及び交付金活用		
全 体	511 (28.5%)	365 (71.4%)	169 (46.3%)	329 (64.4%)
都道府県	29 (61.7%)	19 (65.5%)	4 (21.1%)	18 (62.1%)
政 令 市	16 (80.0%)	13 (81.3%)	4 (30.8%)	8 (50.0%)
市区町村等	466 (27.0%)	333 (71.5%)	161 (48.3%)	303 (65.0%)

※ 前年4月2日以降に報酬単価引上げ等により消費生活相談員の処遇改善を図った自治体。

※その他の処遇改善は、通勤手当や時間外勤務手当等の支給、雇用保険等への加入、有給・昇給等の制度の導入等が該当。

※委託を含む。

# 地方消費者行政の現況（ポイント） 令和2年11月

## 5. 事業の実施状況

(1) 相談・あっせん件数：相談件数は前年度比減、あっせん件数は前年度比増

	平成 21年度	平成 22年度	平成 23年度	平成 24年度	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	前年度差
全自治体計	1,063,167	1,013,557	982,434	953,652	1,030,219	1,044,958	1,031,187	988,906	1,036,855	1,094,041	1,043,007	▲ 51,034
うちあっせん件数	73,610	73,000	70,471	71,790	82,493	86,303	86,316	86,633	86,072	84,084	93,658	9,574
(あっせんの割合)	6.9%	7.2%	7.2%	7.5%	8.0%	8.3%	8.4%	8.8%	8.3%	7.7%	9.0%	1.3
都道府県	404,624	361,013	330,690	305,641	317,264	309,448	300,208	277,039	275,778	269,173	256,992	▲ 12,181
うちあっせん件数	20,591	19,148	17,669	17,432	19,237	20,275	18,540	17,790	17,727	15,804	17,235	1,431
(あっせんの割合)	5.1%	5.3%	5.3%	5.7%	6.1%	6.6%	6.2%	6.4%	6.4%	5.9%	6.7%	0.8
政令市	182,369	187,135	189,889	181,143	199,389	200,419	197,733	190,978	192,870	194,949	188,139	▲ 6,810
うちあっせん件数	12,244	13,907	13,258	12,255	12,878	12,386	12,451	12,525	12,176	11,305	11,421	116
(あっせんの割合)	6.7%	7.4%	7.0%	6.8%	6.5%	6.2%	6.3%	6.6%	6.3%	5.8%	6.1%	0.3
市区町村等	476,174	465,409	461,855	466,868	513,566	535,091	533,246	520,889	568,207	629,919	597,876	▲ 32,043
うちあっせん件数	40,775	39,945	39,544	42,103	50,378	53,642	55,325	56,318	56,169	56,975	65,002	8,027
(あっせんの割合)	8.6%	8.6%	8.6%	9.0%	9.8%	10.0%	10.4%	10.8%	9.9%	9.0%	10.9%	1.8

※あっせん：単なる事業者への連絡や取次ぎではなく、事業者との間に立って、解決策を提示することなどにより、解決することを指す。

(2) 自治体職員、消費生活相談員の研修への参加：市区町村等の約32%では職員や相談員が研修に不参加

	都道府県					政令市					市区町村等				
	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度
研修参加自治体数	47	47	47	47	46	20	20	20	20	20	1,316	1,299	1,286	1,236	1,184
研修不参加自治体数	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	413	430	443	493	545
参加自治体数の割合	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	97.9%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	76.1%	75.1%	74.4%	71.5%	68.5%

## 5. 事業の実施状況

（３）講習等（出前講座を含む。）の実施：全ての都道府県・政令市で消費者向け講習等を開催

	都道府県			政令市			市区町村等		
	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度
講習等実施自治体数	47	47	47	20	20	20	969	968	927
講習等未実施自治体数	0	0	0	0	0	0	760	761	802
出前講座実施自治体数	43	44	46	19	19	19	868	860	828
出前講座未実施自治体数	4	3	1	1	1	1	861	869	901
実施自治体の割合	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	56.0%	56.0%	53.6%
出前講座実施自治体の割合	91.5%	93.6%	97.9%	95.0%	95.0%	95.0%	50.2%	49.7%	47.9%

（４）庁内外における連絡会議等の設置（庁内外連携）  
：ほとんどの都道府県・政令市で連絡会議等を設置

	庁内の他部局を集めた 会議等を設置			他の自治体、団体等との 会議等を設置			(参考) 全自治体数
	平成 31年	令和 2年		平成 31年	令和 2年		
	自治体数	自治体数	設置率	自治体数	自治体数	設置率	
全体	294	287	16.0%	671	648	36.1%	1,796
都道府県	44	43	91.5%	45	45	95.7%	47
政令市	17	16	80.0%	14	14	70.0%	20
市区町村等	233	228	13.2%	612	589	34.1%	1,729

（５）外部有識者、専門家の活用  
：ほとんどの都道府県・政令市で外部有識者等を活用

	活用している自治体数			活用していない自治体数			(参考) 全自治体数
	平成 31年	令和 2年		平成 31年	令和 2年		
	自治体数	自治体数	設置率	自治体数	自治体数	設置率	
全体	591	588	32.7%	1,205	1,208	67.3%	1,796
都道府県	47	47	100.0%	0	0	0.0%	47
政令市	19	19	95.0%	1	1	5.0%	20
市区町村等	525	522	30.2%	1,204	1,207	69.8%	1,729

## 趣旨

- 第4期消費者基本計画(令和2年3月31日閣議決定)を踏まえ、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、消費者の安全・安心が確保される地域体制を全国的に維持・拡充することを目指し策定(対象期間は、令和2～6年度)
- 地方の自主性・自立性が十分発揮されることに留意しつつ、地方消費者行政の充実・強化のための交付金等を通じて、地方における計画的・安定的な取組を支援
- 毎年度、進捗状況の検証・評価を行うなど、PDCAによる進捗管理を徹底

## 政策目標 都道府県ごとに以下の目標を達成することを目指し、地方公共団体の取組を支援

### ＜政策目標1＞消費生活相談体制の強化

#### 【消費生活センターの設置促進】

- 1-1 設置市区町村の都道府県内人口カバー率90%以上

### ＜政策目標2＞消費生活相談の質の向上

#### 【消費生活相談員の配置・レベルアップの促進】

- 2-1 配置市区町村の都道府県内人口カバー率90%以上
- 2-2 相談員資格保有率75%以上
- 2-3 相談員の研修参加率100%(各年度)
- 2-4 指定消費生活相談員を配置(全都道府県)

### ＜政策目標3＞消費者教育の推進等

#### 【若年者の消費者教育の推進】

- 3-1 消費者教育教材「社会への扉」等を活用した全国での実践的な消費者教育の実施
- 3-2 若年者の消費者ホットライン188の認知度30%以上(全国)
- 3-3 若年者の消費生活センターの認知度 75%以上(全国)

#### 【地域における消費者教育推進体制の確保】

- 3-4 消費者教育コーディネーターの配置の推進(全都道府県、政令市)
- 3-5 消費者教育推進地域協議会の設置、消費者教育推進計画の策定(都道府県内の政令市及び中核市の対応済みの割合50%以上)

- 3-6 講習等(出前講座を含む)の実施市区町村割合75%以上

#### 【SDGsへの取組】

- 3-7 エシカル消費の推進(全都道府県、政令市)
- 3-8 消費者志向経営の普及・推進(全都道府県)
- 3-9 食品ロス削減の取組の推進(全都道府県、政令市)

### ＜政策目標4＞高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実

#### 【消費者安全確保地域協議会の設置】

- 4-1 設置市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上

#### 【地域の見守り活動の充実】

- 4-2 地域の見守り活動に消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上
- 4-3 見守り活動を通じた消費者被害の未然防止、拡大防止

### ＜政策目標5＞特定適格消費者団体、適格消費者団体、消費者団体の活動の充実

#### ＜政策目標6＞法執行体制の充実(全都道府県)

#### ＜政策目標7＞地方における消費者政策推進のための体制強化

#### 【地方版消費者基本計画】

- 7-1 地方版消費者基本計画の策定(全都道府県、政令市)

#### 【消費者行政職員】

- 7-2 消費者行政職員の研修参加率80%以上(各年度)

# 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）設置自治体一覧

都道府県名	設置自治体名
北海道	北海道、豊浦町、江別市、釧路市、登別市、北見市、石狩市、湧別町、洞爺湖町、乙部町、恵庭市、中札内村、浦河町、鷹栖町、紋別市
青森県	青森県、八戸市、板柳町、南部町、野辺地町、おいらせ町、五所川原市、三沢市
岩手県	矢巾町
宮城県	仙台市、大崎市
山形県	山形市
福島県	福島県
茨城県	笠間市、取手市
群馬県	渋川市
埼玉県	行田市、日高市、吉川市、小鹿野町、志木市、上尾市、白岡市、加須市、桶川市、鴻巣市、ふじみ野市、小川町、東松山市、北本市、宮代町、坂戸市、鶴ヶ島市、戸田市、春日部市、所沢市、熊谷市、長瀬町、川島町、川越市
千葉県	船橋市、富里市、白井市
東京都	千代田区、多摩市、板橋区、新宿区、世田谷区
新潟県	新潟県、佐渡市、魚沼市、弥彦村、村上市、柏崎市、新潟市、五泉市、妙高市、胎内市、刈羽村、南魚沼市
富山県	富山県
石川県	能美市、加賀市、宝達志水町、能登町、小松市
福井県	福井県、坂井市、越前市、敦賀市
山梨県	山梨県、甲府市、笛吹市、富士吉田市、富士河口湖町、山中湖村、鳴沢村、西桂町、忍野村、南アルプス市、市川三郷町、上野原市
長野県	長野市
岐阜県	岐阜市、大垣市、本巣市、各務原市
静岡県	静岡県
愛知県	愛知県、豊橋市、田原市、江南市、豊川市、西尾市、一宮市、蒲郡市、瀬戸市、安城市、名古屋市中区、豊田市、高浜市、春日井市
三重県	名張市、東員町
滋賀県	野洲市、近江八幡市
京都府	京都府、大山崎町
大阪府	八尾市、和泉市、交野市、岸和田市、豊中市、門真市、箕面市、大阪市、枚方市

都道府県名	設置自治体名
兵庫県	兵庫県、洲本市、南あわじ市、淡路市、豊岡市、養父市、朝来市、香美町、新温泉町、神戸市、尼崎市、西宮市、芦屋市、伊丹市、宝塚市、川西市、三田市、猪名川町、姫路市、福崎町、神河町、市川町、相生市、たつの市、赤穂市、宍粟市、太子町、上郡町、佐用町、篠山市、丹波市、明石市、加古川市、高砂市、稲美町、播磨町、西脇市、三木市、小野市、加西市、加東市、多可町
和歌山県	上富田町、和歌山市、すさみ町、橋本市
鳥取県	鳥取県、智頭町
島根県	島根県、松江市、飯南町、浜田市、大田市、西ノ島町、雲南市、安来市
岡山県	岡山市、浅口市、井原市
広島県	広島市
山口県	下松市、周南市、柳井市、宇部市、萩市、岩国市
徳島県	徳島県、板野町、上板町、徳島市、北島町、松茂町、吉野川市、阿南市、鳴門市、阿波市、勝浦町、神山町、石井町、小松島市、佐那河内村、上勝町、三好市、東みよし町、美馬市、美波町、藍住町、牟岐町、那賀町、つるぎ町、海陽町
香川県	高松市、小豆島町、東かがわ市、宇多津町
愛媛県	久万高原町、伊方町、八幡浜市、宇和島市、松山市、新居浜市、松野町
福岡県	福岡県、苅田町、筑前町、川崎町、大任町、粕屋町、大牟田市、春日市、中間市、岡垣町、篠栗町、大刀洗町、香春町、久留米市、飯塚市、豊前市、宗像市、太宰府市、嘉麻市、志免町、須恵町、新宮町、添田町、糸島市、水巻町、北九州市、久山町、芦屋町、吉富町、うきは市、直方市、鞍手町、福津市、小竹町、築上町、行橋市、筑後市、みやこ町、遠賀町
長崎県	長崎県、東彼杵町、松浦市、雲仙市、南島原市、大村市、島原市、対馬市、平戸市、五島市
熊本県	熊本県、菊池市、天草市、玉名市、水俣市
大分県	宇佐市
宮崎県	宮崎市
鹿児島県	鹿児島県、鹿屋市、瀬戸内町、湧水町、鹿児島市、奄美市、南大隅町

（参考）都道府県、市区町村人口規模別の設置状況

	設置自治体数	総自治体数
合計	297	1788
うち都道府県	18	47
うち5万人以上	133	540
うち5万人未満	146	1201

（※）地方公共団体から2020年10月末日までに消費者庁に対して設置報告のあった協議会（広域連携による設置を含む）。

事務連絡  
令和2年10月7日

各都道府県・市町村  
消費者行政担当部局 各位

消費者庁地方協力課

「消費者ホットライン188」及び「消費生活相談員」の広報に係るご協力依頼

平素より、消費者行政の推進にあたり格別のご高配を賜り、誠にありがとうございます。

さて、消費者トラブルに遭った際に、身近な消費生活相談窓口を案内する「消費者ホットライン188」については、消費者被害の未然防止・拡大防止に向けて、より多くの消費者に知っていただくことが必要です。このため、消費者庁では、各地方公共団体のご協力もいただきながら、この「188」の普及啓発に努めておりますが、未だ認知度が十分に上がっているとは言えない状況です。

また、「消費生活相談員」についても、高齢化等による担い手不足を背景として、平成31年度には対前年度比で減少しており、また、資格試験の受験者数も減少傾向にあることから、認知度向上と有資格者の増加を図り、「消費生活相談員」の担い手を増やすことが必要な状況です。

以上を踏まえ、「消費者ホットライン188」及び「消費生活相談員」について、更なる普及啓発に努めてまいりたいと存じますので、各地方公共団体におかれましても、引き続きご協力頂きますよう、改めてお願い申し上げます。

なお、以下に啓発ツールをご紹介しますので、ご活用いただければ幸いです。また、ご参考までに各地方公共団体等における啓発ツールの活用事例についてもご紹介させていただきます。（別添3参照）

## 記

### 1. 「消費者ホットライン188」の啓発ツール（別添2－①参照）

#### （1）イヤヤンイラスト（広報誌、グッズ等）

- ・利用申請により、ご活用いただくことが可能です。

※ご参考までに広報誌掲載案をお送りいたします。（別添1参照）

#### （2）動画（パブリックスペース（市役所の待合、公共施設等））

- ・種類：縦型と横型それぞれ60秒動画1種類、15秒動画4種類
- ・ファイル形式：MP4, MOV 及び WMV

#### （3）チラシ

- ・種類：2種類、サイズ：A4



(4) ポスター

- ・種類：1種類、サイズ：A2

(5) 缶バッジ

- ・利用目的と必要個数をご連絡ください。※個数に限りがあります。

(6) 着ぐるみ

- ・利用申請により、ご活用いただくことが可能です。

2. 「消費生活相談員」の啓発ツール（別添2－②参照）

(1) 消費生活相談員パンフレット

(2) 消費生活相談員PR動画

○消費生活相談員の存在を知らない方に対して、概要を知っていただくためのイメージ動画

- ・種類：60秒動画及び15秒動画（短縮版）
- ・ファイル形式：MP4, MOV 及び WMV

(3) 消費生活相談員インタビュー動画

○消費生活相談員の仕事に興味を持ていただいた方に、具体的な仕事内容を紹介するインタビュー形式の動画

- ・種類：8分45秒1種類
- ・ファイル形式：MP4, MOV 及び WMV

※消費生活相談員コンテンツのリンク先（消費者庁ウェブサイト）

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/system\\_improvement/consumer\\_affairs\\_consultants.html](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_affairs_consultants.html)

【本件のお問い合わせ先】

消費者庁地方協力課 消費者ホットライン担当

Tel:03-3507-9190/E-mail: g.hotline188@caa.go.jp



# 消費者ホットライン 188 とは？

消費者ホットライン188（局番なし）は、お近くの消費生活センター等の消費生活相談窓口をご案内することにより、消費生活相談の最初の一步をお手伝いするものです。

「悪質商法等による被害にあった」「ある製品を使ってけがをしてしまった」「お試し購入のはずが定期購入契約になっていた」などの消費者トラブルで困っていませんか？

また、「塾や習い事で教室が閉鎖になっていた月の月謝を返金してほしい」「感染予防等を理由に結婚式場をキャンセルしたところ、キャンセル料を請求された」などの新型コロナウイルスに関連したトラブルや、「台風で雨漏りし修理してもらったがさらにひどくなった」などの災害に関するトラブルで困っていませんか？

そんなときは一人で悩まずに、全国どこからでも3桁の電話番号でつながる消費者ホットライン「188（いやや!）」にご相談ください。専門の相談員がトラブル解決を支援します。



## 一人で悩まず、まずは相談

大切なのは、すぐに相談することです  
困ったときは、一人で抱え込まないで「消費者ホットライン「いやや」（局番なしの188）」までお電話を  
『泣き寝入りは超いやや（188）！』で覚えてね

消費者庁 消費者ホットライン188イメージキャラクター  
「いややん」

○ご自由にアレンジしてご活用ください。

○イラストを利用する場合は、「消費者庁 消費者ホットライン188イメージキャラクター いややん」の文字を必ず併記してください。

# 提供可能な広報ツール

## ■消費者ホットライン188

### ○イヤーンイラスト (画像形式: AI, JPEG, PNG, PDF)

A. イヤーン基本形 B. 電話を受けるイヤーン C. 手をあげるイヤーン



※イヤーンイラストを利用する際は、イラストの近くに「消費者庁 消費者ホットラインイメージキャラクター イヤーン」と記載してください。

### ○動画 (動画形式: MP4, MOV, WMV)



※当庁ウェブサイトにて動画を確認できます。  
[https://www.caa.go.jp/notice/pr\\_movie/](https://www.caa.go.jp/notice/pr_movie/)

### ○チラシ・ポスター

A. チラシ1 (A4サイズ) B. チラシ2 (A4サイズ) C. 青空ポスター (A2サイズ)



### ○缶バッジ (全5種)



※個数に制限があります。

※当庁ウェブサイトからダウンロードも可能です。

消費生活情報 IN INFORMATION BOOK

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/system\\_improvement/consumer\\_affairs\\_consultants.html](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_affairs_consultants.html)



# 自治体によるチラシ・ポスター・広報誌作成例

## 春日井市からのお知らせ

消費生活相談（無料）をご利用ください。



「消費者ホットライン」☎188へ電話

お近くの消費生活センターにつながります。

## 春日井市消費生活センター

○春日井市 市民生活部 市民活動推進課（春日井市役所 3階）

☎85-6616 午前10時～正午  
月～金曜日（祝日除く） 午後1時～午後3時

○東部市民センター 第2集会室等（面談のみ）

毎月第2・4水曜日（祝日除く） 午後1時～午後4時

## あやしいと思ったらまず相談！

鳥取県では全ての市町村に消費生活相談窓口が設置されています。  
消費生活トラブルでお困りの方はお気軽にご相談ください。

消費生活に関するご相談は…

『消費者ホットライン』

イ ヤ ヤ  
**188**（局番なし）まで

※ 消費生活センター等の消費生活に関する身近な相談窓口をご案内する全国共通の電話番号です。（通話料有料）  
※ 平成30年7月豪雨に関連した消費者トラブルは「平成30年7月豪雨 消費者トラブル110番 0120-7934-48（通話料無料）」もご利用ください。（国民生活センターで相談をお受けします。IP電話は使用できません。）



## 【多重債務・法律相談会（無料）の開催】

鳥取県消費生活センターでは消費生活トラブルや借金問題について、法律の専門家である弁護士、司法書士から直接アドバイスを受けられる無料相談会を毎月開催しています。

### 【予約申込み先】

鳥取県消費生活センター消費生活相談室

○東部消費生活相談室 0857-26-7605

（受付時間）月～金曜日 8:30～17:00（祝日を除く）

○中部消費生活相談室 0858-22-3000

（受付時間）火～土曜日 9:00～17:30

（祝日、祝日の翌日を除く）

○西部消費生活相談室 0859-34-2648

（受付時間）毎日 8:30～17:00（祝日を除く）

鳥取県消費生活センター 検索

\* 事前に予約をお願いします。

\* 秘密は厳守します。

\* お1人30分間です。

相談内容を事前にまとめて、関係資料をご持参ください。

【平成30年9月の開催日】

（東部）9月19日（水）

（中部）9月21日（金）

（西部）9月20日（木）

【時間】

午後1時半～4時（各地区共通）

【会場】

（東部）鳥取県庁

（中部）倉吉交流プラザ

（西部）米子コンベンションセンター

## 団体の啓発・広報活動に助成します

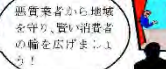
消費生活問題に関する啓発・広報活動等を積極的に進める団体の事業に、補助金が活用できます。詳細は、センター担当（0859-34-2760）まで。

・対象者・・・県内に活動拠点を置く団体

・対象事業・・・講演会の開催、広報誌の作成・配布など、消費生活問題に関する啓発事業

・補助上限額・・・1団体10万円まで（事業に必要と見られる経費のみ）

※但し、高齢者の消費者被害防止を目的とした事業については1団体20万円まで。



## 河南町消費生活だより

第34号 令和元年8月発行

【相談窓口】

富田林市消費生活センター

（富田林市役所1階 7号窓口奥）

☎0721（25）1000

平日 午前 9時～12時

午後 1時～4時

## 消費者ホットライン「188」

「悪質商法等による被害にあった」、「ある製品を使ってけがをしてしまった」など消費者トラブルで困った時、全国共通の3桁の電話番号でつながる、消費者ホットライン「188」が平成27年7月より開設されています。

そこで、第34号では、消費者ホットライン「188」について紹介します。



「消費生活 消費生活ホットライン」イメージキャラクター イヤヤン

### □ 消費者ホットラインとは…

消費生活相談窓口の存在や連絡先を知らない方に、最寄りの消費生活センターなどにつながる全国共通の電話番号で、消費生活相談の最初の一步をお手伝いするものです。年末年始（12月29日～1月3日）を除き、原則、毎日利用できます。

### □ 利用について…

・アナフンスに従って、お住まいの郵便番号を入力すると、地域の消費生活センターなどにつながります。

※一部のIP電話、プリペイド式携帯電話などからはつながりません。

また、相談は無料ですが、ナビダイヤルの通話料がかかります。

### □ 相談できる内容は…

・契約に関する事業者とのトラブル、悪質商法、訪問販売・通信販売などにおける事業者とのトラブル、製品・食品やサービスによる事故、不適切な表示など



一人で悩まず、気軽に、すぐに相談！

いやや 消費者ホットライン 188 で覚えてくださいね！！

ポスター（愛知県春日井市）

とっとり消費者大学案内チラシ（鳥取県）

広報誌（大阪府河南町）



# 自治体キャラクターとイヤヤンのコラボ



成人式(松戸市)



HP・SNSバナー(新潟県)



消費生活展(大阪府茨木市)



うちわ(徳島県)



クリアファイル  
(富山県南砺市)

# 自治体によるイヤヤン活用事例

不安に思ったら 消費者ホットライン

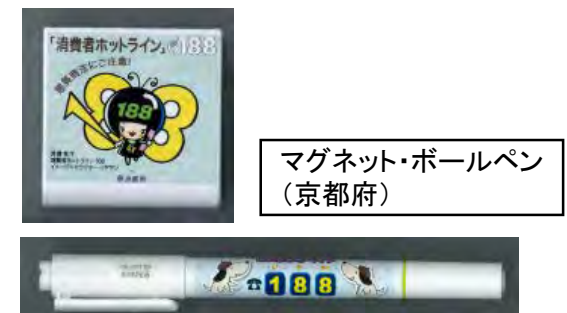
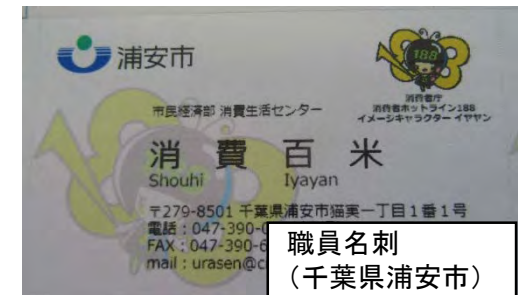
佐賀県

TEL 局番なし 188

いやや!

消費者ホットライン  
188 イメージキャラクター  
イヤヤン

啓発CM(佐賀県)

※その他、カレンダー、エコバッグ、窓口配布用封筒、県民手帳等のグッズを作成



# 188啓発動画活用例



消費生活センター展示ホール  
(北海道)



市役所・支所待合スペース  
(栃木県那須塩原市)



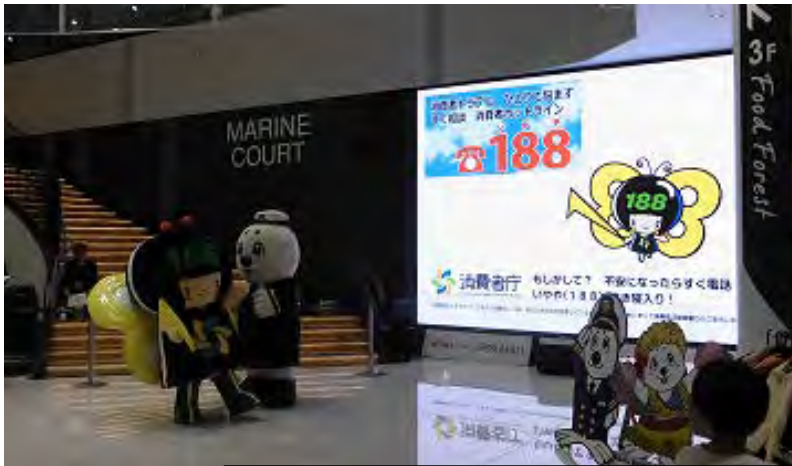
市役所待合スペース  
(山形県天童市)



庁舎内電子掲示板  
(沖縄県浦添市)

※その他、「マツダスタジアム内大型ビジョン」(広島県)や「琉球朝日放送テレビ番組内CM」(沖縄県)等で放映

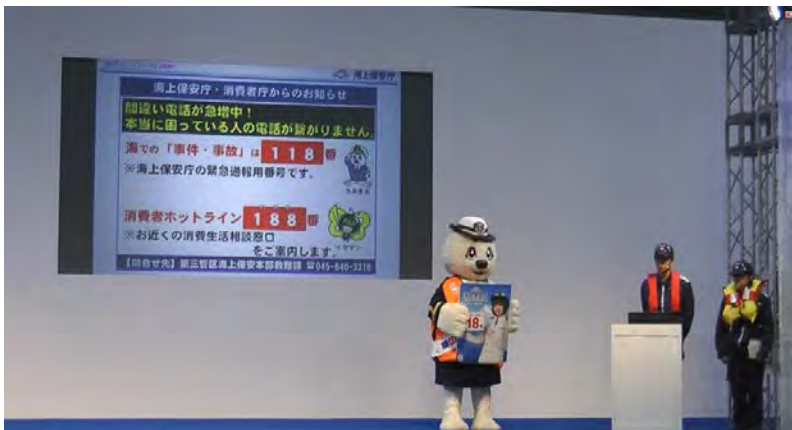
# 海上保安庁118番とのコラボ



福島県いわき市、海上保安庁第二管区による  
118・188啓発イベント



左記イベントで配布された缶バッジ  
(いわき市作成)



海上保安庁第三管区による啓発講座  
(@釣りフェスティバル2020)



海上保安庁第三管区作成  
118・188啓発画像(@川崎駅構内ビジョン)