

日本の消費者行政——消費生活センターの現状と問題——

2005.1.17 岸本英祐

はじめに

今日における大量生産・大量消費というシステムには、いたるところで欠陥が露呈する可能性があり、欠陥をもつ生活用品から発生する被害が広範囲に波及するという特徴をもっている。さらに、これらの被害をもたらしている原因を究明することが困難になってきており、原因を特定するまでの時間の経過とともに被害が急速に拡大し、そこに事業者と消費者との間の不平等な力関係が働き、深刻な消費者被害をもたらすことになる。

そこで、このような消費者被害を救済するために、消費生活センターや国民生活センターなどの行政機関の存在が重要である。消費生活センターや国民生活センターなどでは、消費者苦情相談の経験を積んでおり、消費者情報の収集や生活用品の検査能力も優れているので、消費者被害の救済に期待をかけられる存在である。また、「森永ドライミルク事件」の和解のように、中央官庁の当局者の仲介によって救済がはかられた例もある¹。

他方、規制緩和の推進とあいまって消費者行政の方向が「保護される消費者」から「自立する消費者」づくりへと、つまり自己責任がとれる消費者育成の方向へ大きく転換することが明確になった。この自己責任論登場の動きに応じて、消費者行政のスタンスの方向転換が胎動し始めている。消費者行政予算の縮小および消費者行政担当部署の縮小などの実態が示すように、最近では、国や県が担当するよりも、市町村に責任を持たす方向に向かっている。しかし、市町村レベルでは、消費者保護の事業分掌化は、市では 97.8%、町村では、78.6%となっているが、これを専管する課や係の設置は、まだ市では 37.0%、町村では 6.6%にすぎない(表 1)。消費者に身近な消費者行政の窓口は、まだ消費者から遠いところにあるようである。このような事態を放置すれば不満と不信につながり、制度の信頼性が損なわれることは必至である。

本稿では、今日のわが国における、消費者行政の役割とその重要性を踏まえ、後退している現在の消費者行政の状況を考察し、その矛盾点とこれからの消費者行政のあり方について述べていく。

1. 消費者行政の歴史

(1) 消費者行政の登場

わが国では、60 年代に入ってから国会図書館の調査立法考査局で「アメリカの消費者保

¹多田吉三 他『消費者問題の理論と展開』晃洋書房、2002、p. 218.

護運動 附消費者省設置法案」、「米英独仏の消費者団体活動状況」、「消費者宣言」などの調査資料が準備されてきているが、本格的に消費者保護行政の問題が議論されるようになってきたのは、61年に経済企画庁長官の諮問機関として設置された「国民生活向上審議会」である。この審議会は、約1年半の審議の後、「消費生活に関する答申」を行った²。まず、消費者を取り巻く現状を分析し、行政が行う消費者保護の必要性を説いている。

1968年に消費者基本法が制定された翌年の69年に「地方自治法」が改正され、消費者保護の業務は地方公共団体の固有の業務であることが明確となって、消費者行政への本格的な取り組みが始まり、消費生活センターが次々と誕生した。地方の消費生活センターとしては、兵庫県が1965年に生活科学センターの設置が草創である。それを範にして経済企画庁が地方の消費生活センターの設置に対して建設補助金を交付する制度を設けたことから、全国的に急速に開設されていった。そして、これら全国の消費生活センターを束ねる中核的な組織として国民生活センターが1970年8月10日に設立され、すでに30年以上経過し、かなりの成果を上げて今日に至っているのである³。

(2) 消費者被害救済の問題

消費者被害を救済する方法を考えて見ると、その現状と問題点が次のように指摘される。

① 行政機関による救済方法

消費生活センターや国民生活センターなどでは、消費者苦情相談の経験を積んできており、消費者情報の収集や生活用品の検査能力もまさっており、消費者被害の救済にも期待をかけられる存在である。しかし、このように公的機関の機能を拡充して、消費者被害の救済に直接あたるには、既存の法制度との関係をどのようにするのかといった基本的な問題の整理が残されている。

そこで、地方公共団体が独自の条例を制定して、これに基づく「苦情処理委員会」や「消費者訴訟援助制度」を設けてあい路を切り開こうとしているが、一般に手続きがきわめて複雑なために利用者が局限されており、その全国的な普及も停滞している。

② 訴訟による救済方法

消費者被害を本来的に救済する方法は訴訟によらなければならないが、訴訟一般について問題にされているような数多くの難点があり、訴訟を好まないという消費者側の習慣とあいまって、身体や生命にかかわるような深刻な被害の場合のほかは、訴訟に踏み切るケースは少なかった。しかし、最近では、薬害や食品による被害、カラーテレビの再販や石油製品のカルテルや欠陥自動車などから生じた損害を取り戻そうとする組織的な訴訟も現れてきた。このような訴訟は、被害者グループを結成して行われ、新しい型の消費者運

²多田吉三 他、前掲書、p. 201.

³中京大学社会科学研究所プロジェクト＜消費者問題と消費者被害救済の研究＞『消費者問題と消費者政策』成文堂、2003、p. 22.

動の原型をなしている。

これらの訴訟の過程で問題となってきたのは、訴訟による救済は被害を受けた消費者側に複雑な法的手続きと厳格な立証が要求され、しかも多額の費用と長い時間を必要とする。特に、少額被害の場合には、訴訟のための自己犠牲が大きく、経済的にもひきあわない。また、多数被害の場合にも、法律は個別的な救済を建前としているので、大量生産・大量販売から生ずる被害にもかかわらず、被害者全員の被害回復を図ることはできない。

③外国の先例

アメリカでは、「仲裁制度」や「小規模訴訟」や多数被害に対する「クラス・アクション」といった制度があり、スウェーデンでは「消費者オンブズマン」といった中立的な第三者機関が活動し、イギリスの「市民助言局」、ドイツでは「消費者センター」などが、苦情処理を行っている。消費者被害救済制度の制定にあたっては、これらのシステムにも学ぶべき点が多い。

このような問題点や諸外国の先例を参考にして、72 年、製造物責任法研究会で本格的な研究が始められ、75 年、「製造物責任法要項試案」が公表された。これは関係官庁の産業構造審議会、中央薬事審議会、食品に係る消費者被害防止・救済対策研究会や国民生活審議会消費者政策部会などで審議されたのち、「製造物責任法案」にまとめられ、95 年 7 月に「製造物責任法(PL 法)」が施行されることになった。製品の安全性の確保は、製造業者に依存する度合いが高まってきているところから、消費者被害を円滑かつ適切に救済するには、製造業者に「過失」がなければ責任をとらなくてもよいという損害賠償責任の要件を、過失がなくても製品に「欠陥」があれば責任があるという「無過失」責任に方向転換することによって、消費者に課題な負担を強いている立証責任から開放して、迅速な審理を図るためのルールをつくりだそうとしている⁴。PL 法施行をきっかけとして企業や消費日常生活センターなどに寄せられる相談件数は着実に増え続けており、これら消費者のクレームは、将来、訴訟へと発展する「訴訟予備軍」とも考えられる。また、98 年 1 月 1 日に民事訴訟法が改正され、以前より訴訟を提起しやすい環境になったことで、PL 訴訟が増大することが予想される。

また、いわゆる「悪徳商法」を防止するために 71 年頃から約款の適正化が国民生活審議会消費者政策部会で検討されてきているが、97 年 7 月「消費者契約適正化委員会」が設置されて審議が重ねられたのち、「消費契約法案」にまとめられ、01 年 4 月に「消費者契約法」が施行された。「消費者契約法」は、消費者が契約を結ぶにあたって事業者から必要な情報が提供され、契約の交渉過程でも事業者が消費者に不当な影響や圧力をかけてはならず、契約内容についても消費者が本来もっている権利を一方的に奪ったり制限したりする契約条項を不当なものとしてその効力を否定する一般的なルールをつくりだそうとしている。

⁴多田吉三 他、前掲書、p. 219.

2. 消費者行政の現状

(1) 消費者行政の役割とその重要性

全国の消費生活センターは、消費者支援のために情報提供・啓発活動・商品テスト・消費者の苦情や相談の処理など様々な活動を行っており、その中心業務は、苦情相談の受付処理である。消費生活センターの苦情相談処理に対する地域住民の需要は年々増加し、その内容は複雑化・多様化・専門化してきている。2002 年現在、消費生活センターは 475 ヶ所設置されている(都道府県立:165 ヶ所・政令指定都市:16 ヶ所、市区町村立:294 ヶ所)。ここに寄せられた消費生活相談の件数は、1997 年度で 59 万 9991 件であったものが毎年増え続け、2001 年度には 87 万 4528 件、4 年間で 45.7%も増えたのである(表 3)。さらに消費者契約法の制定に象徴されるように、政策の重点が行政の保護主義的な事前チェック型から、自己責任を重視した事後チェック型に移行する中で、消費者契約法案に対する衆議院附帯決議にみられるように、都道府県・市町村において、その住民が身近な消費者センターで適切な情報提供・苦情相談・苦情処理を受けられる体制を確保することが強く求められるに至っている。

(表 2)の数字は、都道府県・市町村の消費生活センターに寄せられた 2000 年度および 2001 年度の「商品・役務別上位 10 位」の一覧である。消費生活相談の内容は、販売方法や契約、または解約など消費者取引に係わるもので、毎年件数と割合が増え続けていることがわかる。これは消費者契約法が制定された主な理由のひとつである。「電話情報サービス」(1 位)および「国際電話」(8 位)の急伸は、2001 年度後半に急増した「ワン切り」に関する相談、インターネット利用後に使った覚えのない国際電話料金の多額な請求を受けるなどの相談、「マイライン」や「ADSL」の契約に関する相談などが理由であるとみられている。

消費者行政における苦情相談処理の役割について、国民生活審議会消費者政策部会は、次のようにまとめている。「消費者生活センターの中心業務である苦情相談処理は、個別消費者の自立化を支援し、紛争解決に寄与するだけでなく、そこで得られた情報が、消費者行政施策の企画、立案、執行に活用され、地域住民全体の利益になっている。さらに、消費者契約法の制定に象徴されるように、政策の重点が縦割り行政の事前規制型からルール重視、事後チェック型へと移る中で、市場システムを円滑に機能させるための消費者取引のルールが守られているかどうかをチェックするという意味で公共性のある重要な役割を担っている」(2000.7.19 提出)。この報告書は、一部の県で消費生活センターの統廃合の動きが、消費者行政の適切な実施を妨げるのではないかという懸念から作成されたものである⁵。また、最近、消費生活センターが裁判外紛争処理機関(ADR)の一つとして消費者紛争を公正に解決する機能をはたすべきだとしてその機能が重要視されている⁶。

⁵ 落合誠一・及川昭伍『新しい消費者法』中央法規出版、2001、p. 9.

⁶ 中京大学社会科学研究所プロジェクト<消費者問題と消費者被害救済の研究>、前掲書、2003、p. 17.

(2) 消費生活センターの統廃合

最近、各地方自治体は競って財政のスリム化を図っている。規制緩和、行財政改革により、消費者行政も合理化や見直しが必要であるとされている。

国の消費者行政が後退した理由は、消費者保護政策の強化が規制緩和の時代と逆行するという考え、ならびに、地方財政の困窮化に基づく⁷。これまでは、「事業者の規制の強化によって反射的に消費者を守る」というスタンスをとってきた。いいかえれば、消費者が自己責任をとらなくて済むよう、規制をもって企業を縛りつけてきたのである。規制緩和が叫ばれている今日、消費者保護のみ規制強化を叫んでいるのは時代の流れに逆行するものと言われる所以である。また、地方分権推進のスローガンの下で、地域消費者に対するサービス業務は市区町村が担当すべきであるとされ、地方自治体に苦情処理と斡旋の責任が転嫁されてきたことも消費生活センター統廃合の理由の一つである。

(3) 消費者行政の動向

「全国消費者団体連絡会消費者行政研究グループ」が2002年6月～8月に調査した「2002年度・都道府県別の消費者行政チェックポイント」の数値(表4-1～4-8)を参考にして、各地の消費者行政の動向を検証する。

①大幅に後退している大都市圏の消費者行政

47都道府県全体では、－4点となり、1998年度から2002年度の5年間に消費者行政は全国的に大きく後退していることが、2001年度に引き続き明らかとなった。そして、この5年間で点数が増加した県は19県で、横ばいが5県、残り23県は点数を減少させている。

消費者行政後退の傾向は消費者行政予算で顕著で、47都道府県全体では98年度から2002年度の5年間で17.0%減少しており(表4-4)、47都道府県の一般会計予算に占める割合も0.016%から0.014%へとその比重をさらに落としている(表4-5)。住民1人当たりの消費者行政予算額をみても、98年度の70円から2002年度にはわずか58円へと減少させている(表4-4)。

98年度から2002年度にかけた5年間に消費者行政が前進している県をみると、2001年に引き続き地方の県が上位を占めている。従来、消費者行政が立ち遅れていたと思われる県が比較的健闘している。一方、この5年間に消費者行政が後退している県のワースト5位をみると、消費生活センターの統廃合を行った神奈川県や広島県が引き続きワースト上位2位を占め、東京都もワースト3位で巨大都市における消費者行政の後退に歯止めがかかっていない。消費者被害の急増、食品をはじめ商品・サービスの虚偽表示や安全性の問題が頻発しているなかで、消費者行政が十分な役割を果たさなければならないにも関わらず、自治体における消費者行政は深刻な状況にあるといえる。

⁷中京大学社会科学研究所プロジェクト＜消費者問題と消費者被害救済の研究＞、前掲書 p.15.

②消費者行政機能の後退が心配される本課職員の大幅削減(表 4-3)

消費者行政の本課と消費生活センターを合わせた職員数は、この 5 年間で 47 都道府県全体では－5.0%と減少幅は 2001 年度よりさらに小幅になっている。しかし、この 5 年間で増員されたのは 14 県で、横ばいが 8 県、残る 25 県は減員している。

増員している上位 5 位をみると、埼玉県が 56.8%と増加率が高いが、これは 2001 年度から消費生活相談員を嘱託から非常勤職員の扱いに変更したことによるもので、この部分を除くと横ばいである。また 2 位に沖縄県が 50.0%増となっているが、8 人から 12 人と多い人数ではない。福井県、鹿児島県にしても 10 人台の職員である。ワースト 5 位では、大阪府が本課職員をなくし、消費生活センター職員のみになり、大幅な減員である。また、消費生活センターの統廃合を進めている広島県と神奈川県でも大幅の減員となっている。

ここで気になるのが、消費生活センターの職員が横ばい(0.5%増)に対して本課職員が大幅に減少(－15.2%)していることである。大阪府や岩手県では本課職員が消費生活センター職員に編入されており、北海道、佐賀県、長崎県なども本課職員が大幅に減員している。逆に、消費生活センター職員が減員されて本課へと編入している県もある(広島県、三重県)。また、愛知県では、消費生活センターと県民サービス窓口、旅券窓口が統合されて「県民生活プラザ」として再編されたことにより、本調査では専任職員がかなりいることになっているが、実態としてはそれぞれが従来の業務を何らかの形で兼務しており、消費者行政プロパーの職員数は実質的に減員されていると見ざるを得ない状況にある。

ちなみに、消費者行政職員の 1 人当たりの住民数をみると、大阪府が最大で約 110 万人、次いで福岡県が約 36 万人、岐阜県が約 32 万人となり、一番少ないのは奈良県の 3 万 8453 人である。行政サービスの質に対する評価をも加味する必要がある、大阪府の職員 1 人当たり約 110 万人は、同様に大きな都市を抱える東京都(約 98 千人)や神奈川県(約 16 万人)などと比較して、あまりにも差がありすぎると言わざるを得ない。

③変わらない減額傾向の消費者行政予算(表 4-4)

47 都道府県全体の消費者行政予算(生協への融資・貸付等の予算額を除く)は、この 5 年間で 17.0%の減額である。2001 年度が－25.6%であるからやや減額幅は縮小している。これは、2001 年度の予算額には生協の融資・貸付関係予算を含んでいた県がかなりあったことによるものとみられる。しかし、これを人口 1 人当たりでみると 98 年度の 70 円から 58 円へと減少している。わずかでしかない消費者行政予算がさらに減額されているということは、規制緩和・国際化・情報化のもとで「消費者の自己責任」が強調されながらも、それに対応した消費者施策が位置づけられていない現実を示すものと言わざるを得ない。

5 年間に増額した県の上位 5 位のうち、長崎県が 68.0%増とトップである。次いで新潟県が 25.3%、大阪府が 23.3%、岡山県が 21.0%と続いている。しかし、2002 年度の消費者行政予算の人口 1 人当たりの予算額をみると、長崎県が 63 円で全国平均をわずかに上回っているが、新潟県は 23 円、大阪府 36 円、岡山県 37 円と全国平均の半分程度にすぎない。また、33.0%の増加である埼玉県の場合は「生活科学総合センター(仮称)」の設置に向けた施設整

備関係費があることによるものである。ワースト 5 位では、神奈川県が－54.6%と下げ幅が最も大きく人口 1 人当たりでは 29 円から 13 円へと急減しており、2002 年度の 13 円は、2001 年度同様、全国最低である。なお、人口 1 人当たりの消費者行政予算の額が全国平均である 58 円(2002 年度)以下の府県は 30 になり、40 円未満という自治体も 21 府県に及ぶ。

自治体財政が危機的な状況にあることは、理解できるが、消費者行政予算の減少幅は一般会計予算の減少幅を大きく上回っている。消費者行政がこの点からみても、軽視されているのではないかと思わざるを得ない。

④全体の 0.014%にすぎない消費者行政予算(表 4-5)

少ない消費者行政予算であるが、それを一般会計予算に占める割合でみるとより一層鮮明になる。

47 都道府県全体では 98 年度の 0.016%から 2002 年度の 0.014%へと減少している。0.014%とは、自治体の予算 1 万円の内わずか 1.4 円しか消費者行政に使われていないということである。一般会計予算は 5 年間で 6.2%の減少に止まっているのに、消費者行政予算は前述のように 17.0%もの減少である。つまり、自治体の財政難のために他分野の施策と同様に消費者行政予算も一律に削減されているのではなく、消費者行政が軽視されていると言わざるを得ない。もともと小さな消費者行政がますます施策の隅に追いやられている傾向に歯止めはかかっていない。

都道府県ごとの順位をみると、一番伸び率が高いのは長崎県であるが、一般会計予算に占める割合は 2002 年度でわずか 0.012%でしかなく、全国平均の 0.014%をも下回っている。二番目に伸び率が高い埼玉県は 59.7%増で、一般会計予算に占める割合も 2002 年度で 0.067%と、全国で一番高い比率となっている。しかし、先に触れたように埼玉県では施設整備関係予算の比率が高いことによるもので、施設整備が終了した時点でどのような傾向になるかは注視する必要がある。その他の上位クラスに位置した岡山県(36.8%増、2002 年度の一般会計予算に占める比率 0.009%)、山形県(23.7%増、同比率 0.004%)、新潟(21.8%増、同比率 0.0044%)にしても、その比率は 2002 年度で、全国平均の 0.014%をも下回っている。ワースト 5 位をみると、神奈川県が 49.5%も減少し、2002 年度の一般会計予算に占める比率はわずか 0.007%である。

⑤相談員の増加は解決に結びついているか(表 4-6)

この 5 年間に 47 都道府県が受け付けた年間の相談件数は 98 年度から 2002 年度にかけて約 31 万件から約 39 万件へと 27.0%増加している。この増大する相談に対応する消費生活相談員の 1 週間当たりの配置数を 47 都道府県全体でみると、98 年度の 1,783 人から 2002 年度の 1,889 人へとわずか 5.9%の伸びにすぎない。都道府県別にみると、この 5 年間で相談員が増えたのは 27 都府県で、逆に減少したのは 3 県(栃木県、神奈川県、広島県)である。17 県が横ばいである。減少したなかでも神奈川県は－47.4%と最も減少幅が大きく、5 年前に比べてほぼ半減である。同じく消費生活センターの統廃合をした広島県の－27.3%を大きく上回っている。

相談員の 1 人 1 日当たりの相談件数をみると、全国平均では 1998 年度の 3.5 件から 2002 年度の 4.4 件へと増加している。山口県を除いた 46 都道府県で 1 人 1 日当たりの相談件数は増加している。これを都道府県別にみると、8 件以上の相談を受け付けていた県は 98 年度も 2002 年度も 3 県であるが、3 件未満と受付件数が少ない県は 98 年度の 18 県から 7 県へと半分以上に減っている。消費者相談は全国的に増大していることは明らかである。

これについては、相談の現場からは以下のような指摘がされている。

すなわち、①受付回線がいつも「話し中」で相談が受けられない、②限られた相談員数と受付時間帯の制約からじっくりとした対応ができず、助言、情報提供に止まざるを得ない、③斡旋処理が必要とされる案件にまで手が回らない、④管理部門からは受付件数の「多少」が求められ「受付件数第一主義」になってしまう、⑤相談員の労働強化、などである。この結果、被害救済や被害の未然防止といった消費生活相談が本来持つ機能が低下しているという指摘が多く寄せられている。

相談内容の充実を図るうえからも、相談処理データを早急に整理していくことが求められている。特に、消費生活センターが裁判外紛争処理機関(ADR)として消費者トラブルを公正に解決する機能の重要性が強調されていることから、助言・自主交渉による処理と斡旋解決の処理との割合や処理方針のあり方を検討するうえからも、これらは今後の課題として重要である。

⑥消費生活センターの統廃合は一段落したか(表 4-7)

この 5 年間に消費生活センターが減少したのは 4 県(埼玉県、神奈川県、広島県、香川県)で、増加したのは福井県と愛知県の 2 県のみで、残る 41 都道府県では変化はない。増加した愛知県の場合は、消費者行政職員数の項目でもみたように、消費生活センターと県民サービス窓口、旅券窓口の統合により、新たに「県民生活プラザ」として組織再編された結果である。相談窓口数としては増大したとはいえ、他の業務との兼務者が多くなっているという点を考慮し、その内実をみていく必要があるといえる。

消費生活センターの統廃合の計画のある県は、岐阜県と福岡県である。また、大阪府では 2002 年度から相談業務を民間委託した。この結果がどのように消費者被害救済などに影響するかはまだ不明であるが、今後の動向に注視していく必要がある。

市町村とは違った役割を持っている都道府県の消費生活センターの統廃合は、今後の消費者行政の重要性からみても大きな問題である。

⑦消費者参加は進んだか、審議は充実しているか(表 4-8)

消費生活審議会などの委員総数に占める消費者委員の比率の拡充と審議会の審議内容の充実、消費者の権利を基礎に消費者行政が推進される上で大事な点だが、この 5 年間の審議会等の委員のなかで消費者委員の占める割合をみると、47 都道府県全体では 1.6%の増で、98 年度の 32.6%から 2002 年度の 33.1%へとわずかな伸びに止まっている。また、審議会の開催回数をみてもほとんどの県で年 1 回の開催で、極めて形式化していることがうかがえる。

最も伸び率の高かったのは群馬県で、68.4%の増、比率も 25.0%から 42.1%へと高めている。この 5 年間で消費者委員比率を伸ばしたのは 13 県である。一方、消費者委員比率をこの 5 年間で下げたのは 11 県で、下げ幅の最も大きいのは神奈川県の一20.0%(25.0%から 20.0%に減少)である。なお、東京都は、消費者委員比率が低く(12.9%)、学識者の比率が高いのが特徴である。しかし、東京都は 2001 年度に審議会の定数を削減し、消費者参加を推進してきた東京都の姿勢が変化してきている。

おわりに

今日のわが国における、消費生活センターの苦情相談処理に対する地域住民の需要は年々増加し、その内容は複雑化・多様化・専門化してきている。このことは、消費者行政の存在価値を一段と増大させていると解することができる。他方、各地の自治体では、消費者行政予算の減少や、消費生活センターの統廃合など、消費者行政が軽視され、消費者行政の後退に歯止めがかかっていない。消費者行政の重要性からみて、拡大・充実が求められている時期に、縮小や廃止の方向が打ち出されるのは大きな問題である。

そこで、国および都道府県、また国民生活審議会は以下のような施策を講じるべきである。

国は、自治体における消費者行政は、全国的にみた場合、未だに十分にその本来の役割を発揮しているとは言い難い現状をふまえ、財政的・政策的な支援をより一層強化すること、国民生活センターにおける相談業務および紛争解決機能を充実・強化し、自治体との連携がスムーズに図られるように整備すること、国民生活センターの PIO-NET の運用の拡充・強化をはかり、自治体における運用の支援策を充実・強化すること。なお、斡旋解決・助言など苦情相談処理にあたっての基準を明確にして、全国的に統一したデータとして整備することは、相談業務・紛争解決処理の運用にあたっては重要な課題である。

都道府県は、都道府県自体が本来果たすべき独自の役割を明確にして、市町村、国との相互連携のもとに、消費者の権利拡充のための施策を推進すること、そのための財政的・人的体制を拡充・整備し、行政施策全体に消費者の権利が生かされるものとする、市町村の消費者行政の充実・強化のために財政的・政策的な支援をより一層強化すること、都道府県独自の消費生活相談業務の拡充をはかり、国民生活センターおよび市町村との連携を強化すること、被害救済委員会などの機能の強化をはかり、積極的に活用すること。

国民生活審議会は、消費者政策の見直し作業をすすめるにあたっては、消費者団体や自治体の現場の声を十分に聞き、それらが反映されるような運営を行うこと、現在の消費者保護基本法の見直しにあたっては、消費者の権利を明記し、行政の果たすべき役割を縦割り・画一的に分断することなく、国・都道府県・市町村のそれぞれの役割を発揮し、相互連携のもとに消費者行政が総合的かつ複合的に進められるような仕組みを検討すること。

表1 市町村の消費生活センター⁸

区分	市町村等数	事務分掌化	専管課・係等設置
市・特別区	695	680(97.8)	257(37.0)
町村	2,554	2,008(78.6)	170(6.6)
計	3,249	2,688(82.7)	427(13.1)

1. 平成13年4月1日現在

2. ()内は市町村等数に対するパーセンテージ

表2 消費生活相談の商品・役務別上位10位(2000年度との比較)⁹

	2000年度		2001年度	
1	サラ金・フリーローン	31,209件(5.9%)	電話情報サービス	50,599件(8.1%)
2	資格講座	26,127件(4.9%)	サラ金・フリーローン	44,347件(7.1%)
3	賃貸アパート・マンション	19,147件(3.6%)	資格講座	21,344件(3.4%)
4	電話情報サービス	17,838件(3.4%)	賃貸アパート・マンション	19,976件(3.2%)
5	エステティックサービス	17,633件(3.3%)	教養娯楽教材	19,160件(3.1%)
6	ふとん類	13,946件(2.6%)	商品一般	18,639件(3.0%)
7	教養娯楽教材	13,052件(2.5%)	ふとん類	15,673件(2.5%)
8	自動車	12,381件(2.3%)	国際電話	15,031件(2.4%)
9	クリーニング	11,174件(2.1%)	健康食品	14,292件(2.3%)
10	アクセサリー	11,022件(2.1%)	自動車	12,908件(2.1%)

1. ()内は総相談件数に占める割合

⁸多田吉三 他、前掲書、p. 213.

⁹中京大学社会科学研究所プロジェクト＜消費者問題と消費者被害救済の研究＞、前掲書、p. 17.

表 3 全国消費生活相談・機関別受付件数の移行¹⁰

年度	件数 消費生活セ ンター等	国民生活セ ンター	消費者団体	計	対前年度増 加率(%)
1997	599,991	7,660	3,503	611,154	(5.8)
1998	619,222	7,418	—	626,640	(2.5)
1999	676,926	7,443	—	684,369	(9.2)
2000	748,952	8,137	—	757,091	(10.6)
2001	874,528	9,299	—	883,827	(16.7)

1.消費者団体については 98 年以降計上していない

表 4-1 2002 年度・都道府県別の消費者行政チェックポイント総括表¹¹

都道府 県名	① 消 費 者 行 政 職 員数	② 消 費 者 行 政 予 算	③ 消 費 者 行 政 予 算 比率	④ 相 談 員 の 1 週 間 の 延 べ 配 置 人数	⑤ 消 費 生 活 セ ン ター の 設 置 数	⑥ 審 議 会 等 の 消 費 者 委 員 比 率	総 合 計	順位	2001 年 度 総 合 計	2001 年 度 順位
長崎県	-1	4	4	2	0	0	9	1	-5	36
埼玉県	3	2	3	1	-2	-1	6	2	0	11
新潟県	1	2	2	1	0	0	6	2	7	2
福井県	1	-1	-1	1	5	0	5	4	8	1
兵庫県	1	1	1	1	0	1	5	4	0	11
沖縄県	3	1	1	0	0	0	5	4	2	6
山形県	-1	1	2	2	0	0	4	7	-5	36
福島県	1	-1	-1	3	0	2	4	7	3	4
群馬県	1	-1	-1	1	0	4	4	7	1	8
岡山県	-1	2	2	0	0	0	3	10	-2	20
大分県	1	-1	1	2	0	0	3	10	-1	15
石川県	1	1	-1	0	0	1	2	12	-4	31

¹⁰中京大学社会科学研究所プロジェクト＜消費者問題と消費者被害救済の研究＞、前掲書、p. 21.

¹¹全国消費者団体連絡会消費者行政研究グループ『後退が続く自治体の消費者行政』2002、p. 5.

岐阜県	-1	0	1	1	0	1	2	12	-3	23
京都府	0	-1	1	1	0	1	2	12	-1	15
北海道	-1	1	1	0	0	0	1	15	-3	23
富山県	0	-1	1	0	0	1	1	15	1	8
大阪府	-3	2	1	2	0	-1	1	15	-8	44
宮城県	-1	1	1	0	0	0	1	15	1	8
愛知県	-1	-2	-2	2	5	-1	1	15	-7	41
千葉県	1	-1	-1	0	0	1	0	20	-1	15
三重県	-1	-1	-1	3	0	0	0	20	-2	20
鳥取県	-2	-1	-1	4	0	0	0	20	-6	39
島根県	1	-2	-2	2	0	1	0	20	-4	31
山口県	0	-2	-1	3	0	0	0	20	3	4
山梨県	0	-1	1	0	0	-1	-1	25	-3	23
長野県	-1	-1	1	0	0	0	-1	25	-4	31
徳島県	-1	-1	-1	2	0	0	-1	25	-3	23
熊本県	0	-1	-1	1	0	0	-1	25	-4	31
宮城県	-1	-2	-1	1	0	1	-2	29	-3	23
茨城県	0	-1	-1	0	0	0	-2	29	-1	15
栃木県	0	-2	-2	-1	0	3	-2	29	-2	20
滋賀県	-1	-1	-1	0	0	1	-2	29	2	6
青森県	1	-2	-2	0	0	0	-3	33	-4	31
岩手県	-1	-1	-1	1	0	-1	-3	33	-5	36
静岡県	-1	-2	-1	1	0	0	-3	33	-3	23
和歌山 県	-1	-2	-1	1	0	0	-3	33	-1	15
愛媛県	-1	-2	-2	2	0	0	-3	33	-3	23
高知県	0	-2	-1	0	0	0	-3	33	5	3
奈良県	-1	-2	-1	2	0	-1	-3	33	0	11
佐賀県	-1	-2	-2	0	0	2	-3	33	-3	23
香川県	1	-2	-1	1	-2	-1	-4	41	-6	39
福岡県	-1	-1	-1	0	0	-1	-4	41	0	11
鹿児島 県	1	-2	-2	0	0	-1	-4	41	-7	41
秋田県	-1	-2	-2	0	0	0	-5	44	-7	41
東京都	-2	-3	-2	1	0	-1	-7	45	-8	44

広島県	-3	-1	-1	-2	-5	0	-12	46	-11	46
神奈川県	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-16	47	-16	47
合計	-1	-1	-1	-1	-1	1	-4		-4	

1. 調査対象：47 都道府県の消費者行政
2. 調査主体：全国消費者団体連絡会消費者行政研究グループが呼びかけ、各都道府県で実行主体となる団体を決めて、その団体が中心となって実施。
3. 調査事項：①消費者行政の担当職員数、②消費者行政予算、③一般会計予算に占める消費者行政予算の割合、④消費生活相談員の 1 週間の延べ配置人数⑤消費生活センターの配置数、⑥消費生活審議会等の委員に占める消費者委員の割合
4. チェックポイントの採点にあたっての基本的な考え方：各都道府県の過去 5 年間の増減計数化して比較する。

計数化の基本は、 $\{(2002 \text{ 年度}) / (1998 \text{ 年度}) - 1\} \times 100$ とする。

つまり、1998 年度の数値を 100 として、2002 年度の数値を算出する

5.

《採点表》

- 5 点(98 年対比の 2002 年度の増減率：+100%以上)
- 4 点(98 年対比の 2002 年度の増減率：+60～+100%未満)
- 3 点(98 年対比の 2002 年度の増減率：+40～+60%未満)
- 2 点(98 年対比の 2002 年度の増減率：+20～+40%未満)
- 1 点(98 年対比の 2002 年度の増減率：+1～+20%未満)
- 0 点(98 年対比の 2002 年度の増減率：±0)
- 1 点(98 年対比の 2002 年度の増減率：-1～-20%未満)
- 2 点(98 年対比の 2002 年度の増減率：-20～-40%未満)
- 3 点(98 年対比の 2002 年度の増減率：-40～-60%未満)
- 4 点(98 年対比の 2002 年度の増減率：-60～-100%未満)
- 5 点(98 年対比の 2002 年度の増減率：-100%)

表 4-2 47 都道府県の消費者行政の総合ランキング¹²

全国平均 -4 点(-4 点)	
上位 5 位	ワースト 5 位
1. 長崎県 9 点(-5)	1. 神奈川県 -16 点(-16)
2. 埼玉県 6 点(0)	2. 広島県 -12 点(-11)
2. 新潟県 6 点(7)	3. 東京都 - 7 点(- 8)
4. 福井県 5 点(8)	4. 秋田県 - 5 点(- 7)
4. 兵庫県 5 点(0)	5. 香川県 - 4 点(- 6)
4. 沖縄県 5 点(2)	5. 福岡県 - 4 点(0)
	5. 鹿児島県 - 4 点(- 7)

1. ()内は 2001 年度のポイント

表 4-3 消費者行政の担当職員数(本課+消費生活センター)¹³

全国合計 -5.0% (1,328.5 人→1,261.5 人)	
上位 5 位	ワースト 5 位
1. 埼玉県 56.8% (55.5 人→87.0 人)	1. 大阪府 -59.0% (19.5 人→ 8.0 人)
2. 沖縄県 50.0% (8.0 人→12.0 人)	2. 広島県 -46.9% (32.0 人→17.0 人)
3. 福井県 15.4% (13.0 人→15.0 人)	3. 神奈川県 -35.0% (80.0 人→52.0 人)
4. 群馬県 14.3% (21.0 人→24.0 人)	4. 鳥取県 -21.7% (11.5 人→ 9.0 人)
5. 鹿児島県 12.5% (12.0 人→13.5 人)	5. 東京都 -20.6% (155.0 人→123.0 人)

1. 数値は 98 年度対比の 2002 年度の増減率

2. ()内は 98 年度と 2002 年度の実数の推移

¹²全国消費者団体連絡会消費者行政研究グループ、前掲論文、p. 4.

¹³同上、p. 7.

表 4-4 消費者行政予算(本課+消費生活センター、除く生協関係予算)¹⁴

全国合計 -17.0% (70 円→58 円)	
上位 5 位	ワースト 5 位
1. 長崎県 68.0% (37 円→ 63 円)	1. 神奈川県 -54.6% (29 円→ 13 円)
2. 埼玉県 33.0% (126 円→166 円)	2. 東京都 -40.0% (236 円→136 円)
3. 新潟県 25.3% (18 円→ 23 円)	2. 鹿児島県 -40.7% (60 円→ 36 円)
4. 大阪府 23.3% (29 円→ 36 円)	4. 秋田県 -39.6% (109 円→ 67 円)
5. 岡山県 21.0% (30 円→ 37 円)	5. 愛媛県 -37.2% (69 円→ 43 円)

1. 数値は 98 年度対比の 2002 年度の消費者行政予算額の増加率
2. ()内は 98 年度と 2002 年度の人口 1 人当たりの消費者行政予算額

表 4-5 一般会計予算に占める消費者行政予算比率(除く生協関係予算)¹⁵

全国合計 -11.4% (0.016%→0.014%)	
上位 5 位	ワースト 5 位
1. 長崎県 70.7% (0.007→0.012)	1. 神奈川県 -49.5% (0.014→0.007)
2. 埼玉県 59.7% (0.042→0.067)	2. 鹿児島県 -41.1% (0.012→0.007)
3. 岡山県 36.8% (0.007→0.009)	3. 愛媛県 -35.7% (0.012→0.004)
4. 山形県 23.7% (0.003→0.004)	4. 島根県 -34.0% (0.007→0.004)
5. 新潟県 21.8% (0.0036→0.0044)	5. 東京都 -33.0% (0.042→0.028)

1. 数値は 98 年度対比の 2002 年度の増減率
2. ()内は 98 年度と 2002 年度の消費者行政予算比率

¹⁴全国消費者団体連絡会消費者行政研究グループ、前掲論文、p. 8.

¹⁵同上、p. 9.

表 4-6 相談員の 1 週間の延べ配置人数¹⁶

全国合計 5.9% (1,783 人→1,889 人)	
上位 5 位	ワースト 3 位
1. 鳥取県 61.9% (21 人→34 人)	1. 神奈川県 -47.4% (95 人→50 人)
2. 三重県 56.5% (23 人→36 人)	2. 広島県 -27.3% (55 人→40 人)
3. 福島県 50.0% (16 人→24 人)	3. 栃木県 -16.7% (30 人→25 人)
4. 山口県 40.0% (20 人→28 人)	
5. 愛媛県 37.0% (27 人→37 人)	

1. 数値は 98 年度対比の 2002 年度の増減率
2. ()内は 98 年度と 2002 年度の実人数の推移

表 4-7 消費生活センターの設置数¹⁷

全国合計 -4.3% (117 ケ所→112 ケ所)	
上位	ワースト 4 位
1. 福井県 100.0% (1 ケ所→2 ケ所)	1. 広島県 -100.0% (3 ケ所→0 ケ所)
1. 愛知県 100.0% (4 ケ所→8 ケ所)	2. 神奈川県 - 50.0% (8 ケ所→4 ケ所)
	3. 香川県 - 28.6% (7 ケ所→5 ケ所)
	4. 埼玉県 - 20.0% (5 ケ所→4 ケ所)

1. 数値は 98 年度対比の 2002 年度の増減率
2. ()内は 98 年度と 2002 年度の実数の推移

¹⁶全国消費者団体連絡会消費者行政研究グループ、前掲論文、p. 11.

¹⁷同上、p.12.

表 4-8 審議会等の消費者委員の比率¹⁸

全国平均 1.6% (32.6%→33.1%)	
上位 5 位	ワースト 5 位
1. 群馬県 68.4% (25.0%→42.1%)	1. 神奈川県 -20.0% (25.0%→20.0%)
2. 栃木県 40.0% (33.3%→46.7%)	2. 福岡県 -16.0% (28.6%→24.0%)
3. 佐賀県 33.3% (30.0%→40.0%)	3. 東京都 -15.2% (15.2%→12.9%)
4. 福島県 20.0% (31.3%→37.5%)	4. 大阪府 -12.4% (43.5%→38.1%)
5. 富山県 11.1% (30.0%→33.3%)	5. 愛知県 - 6.9% (33.3%→31.0%)
5. 兵庫県 11.1% (30.0%→33.3%)	

1. 数値は 98 年度対比の 2002 年度の増減率
2. ()内は 98 年度と 2002 年度の消費者委員比率(%)

資料・文献一覧

<資料>

全国消費者団体連絡会消費者行政研究グループ『後退が続く自治体の消費者行政』2002。
内閣府『国民生活白書』株式会社きょうせい、2003。

<文献>

落合誠一・及川昭伍『新しい消費者法』中央法規出版、2001。
多田吉三 他『消費者問題の理論と展開』晃洋書房、2002。
中京大学社会科学研究所プロジェクト＜消費者問題と消費者被害救済の研究＞『消費者問題と消費者政策』成文堂、2003。

¹⁸全国消費者団体連絡会消費者行政研究グループ、前掲論文、p. 13.