

県直営による公の施設の管理運営状況

施設の名称	群馬県消費生活センター
所在地	前橋市大手町1-1-1 県昭和庁舎1階北側
所管部局・課	生活こども部 消費生活課

1 施設の設置根拠(法律、条例等)

消費者安全法、群馬県消費生活センターの設置及び管理に関する条例

2 施設の役割

(1) 設置目的 県民の消費生活の安定及び向上を図る。 (2) 設置当初の状況 欠陥商品による生命・健康被害、品質や原産地を偽る虚偽表示・誇大広告等、高度経済成長下において顕在化した消費者問題に対応するため、昭和43年に消費者の保護を目的とした「消費者保護基本法」が制定された。 また、昭和44年に「地方自治法」の一部改正が行われ、消費者保護が地方公共団体の固有の事務として位置づけられたことから、全国的に消費生活センターの設置が進められ、本県においても、「群馬県消費生活センターの設置及び管理に関する条例」に基づき、昭和46年1月、元群馬県産業会館内に同センターを開設した。 (3) 施設を取り巻く現状 最近の製品事故や食品偽装、ますます複雑・多様化している悪質商法の手口など、消費者を取り巻く環境は依然として厳しい状況にある。 こうした中で、消費者被害の未然防止や拡大防止が重要な課題となっており、商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問い合わせなど、消費者からの相談を専門の相談員が受け付け、公正な立場で処理にあたる消費生活センターの役割が一層重要となっている。
--

3 施設の概要

設置年月日	昭和46年1月16日
敷地面積(所有者)	270平方メートル(群馬県)
主な施設(床面積、階数等)	群馬県昭和庁舎1階北側、270平方メートル(消費生活課占有面積)
建設費	—
備考	平成18年4月1日、本庁組織に編入、消費生活課業務と一体不可分

◇入園料・利用料等 (円) ◇利用時間(休館日)

区分	金額	
一般	無料	平 日…来所・電話相談／9:00～16:30 土 曜…電話相談のみ／9:00～12:00、13:00～16:30 (日曜・祝祭日・年末年始は休み)
大学生・高校生	無料	

4 施設における実施事業

(1) 消費生活に関する相談及び苦情の処理に関すること (2) 消費者啓発のための講習会、講習会等の開催に関すること (3) 消費生活に係る商品のテストに関すること	など
--	----

5 管理運営コストの状況

施設の管理運営に係る収支 ※施設の管理運営に係る県の歳入・歳出を記載

(千円)

区 分	5年度(決算額)	4年度(決算額)	3年度(決算額)	2年度(決算額)	元年度(決算額)	H30年度(決算額)	H29年度(決算額)
歳 入(①)	102	55	51	47	51	51	51
雑入(雇用保険本人負担分)	102	55	51	47	51	51	51
歳 出(②)	46,471	44,801	47,505	49,855	49,077	48,250	47,119
常勤職員	26,521	23,450	26,763	30,249	27,607	27,105	25,765
非常勤職員	17,202	17,403	17,100	15,818	17,263	17,155	17,058
旅費	197	402	408	368	490	512	435
需用費	1,763	2,661	2,161	2,293	2,607	2,374	2,748
役務費	524	621	875	589	577	576	585
委託費	264	264	198	538	533	528	528
歳入・歳出の差額(①－②)	-46,369	-44,746	-47,454	-49,808	-49,026	-48,199	-47,068
歳入・歳出の主な増減理由							

6 職員の状況(各年度4月1日現在)

(人)

	5年度	4年度	3年度	2年度	元年度	H30年度	H29年度
常勤職員	4	4	5	5	4	4	4
非常勤職員	8	8	8	8	9	9	9
合 計	12	12	13	13	13	13	13

7 施設利用の状況

年度別の利用者数

区 分	5年度※1	4年度	3年度	2年度	元年度	H30年度	H29年度
年間利用者総数(人)	3,497	3,650	3,478	3,953	4,130	4,407	4,372
有料利用者数(人)	0	0	0	0	0	0	—
無料利用者数(人)	3,497	3,650	3,478	3,953	4,130	4,407	4,372
目標利用者数(人)※2							—
施設稼働率(%)※3							—
稼働率対象施設(設備)	—						
利用者の主な増減理由	H30年度の全相談件数に占める割合が4割であった架空請求にかかる相談が漸減し、令和4年度には73件と大きく減少したことが要因の一つと推測できる。また、令和3年度は、コロナの影響もあると思われる。						

※1 令和5年度末時点の利用者数

※2 目標利用者数を設定していない場合は無記入

※3 施設稼働率の概念が当てはまらない施設は無記入

8 必要性及び管理運営方法についての方向性

区分	内 容
施設の必要性	・消費生活センターでは、県民の身近な暮らしの安全確保のため、消費者トラブルの早期救済に向けて、県民からの相談に対応している。 ・特に悪質商法のターゲットになりやすい若者、高齢者向けの啓発講座を実施し、消費者トラブルの未然防止にも努めている。 ・消費者安全法10条1項により、県の消費生活センターは義務設置となっている。
指定管理者制度	・指定管理者制度を導入するためには、県内に消費生活相談の資格を有する者を一定数有する団体が必要であるが、県内には、現状、そうした団体はない。 ・なお、平成29年度包括外部監査において、指定管理制度を導入すべきとする意見は出ていない。
業務等の見直し	・消費生活センターは県民の消費生活の安定及び向上を図るため設けられた公の施設であるが、平成18年度に独立した地域機関から、消費生活課の内部組織となっている。 ・上記のとおり、人件費・物件費等管理費用は可能な限り圧縮されており、効率的な運営を行っている。 ・さらに、平成27、29年度に非常勤職員を各1名減員するなど、経費を縮減している。
施設運営に当たっての課題	・消費生活センターは県民の消費生活の安定及び向上を図るため設けられた公の施設であるが、平成18年度に独立した地域機関から、消費生活課の内部組織となっている。 ・上記のとおり、人件費・物件費等管理費用は可能な限り圧縮されており、効率的な運営を行っている。 ・相談員が高齢化している一方、相談員の募集をかけても集まらないという状況にあり、担い手不足が懸案される。 ・担い手不足の要因の一つと考えられる、相談員の処遇の改善について検討したが、現状、県の会計年度職員としての雇用形態の中では、改善が難しい状況である。