

# 京都府内消費生活相談体制等有識者会議における意見の整理<概要>

## ～今後の京都府内消費生活相談について～

経緯： 京都府安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画(令和4年3月改定)において、「府及び府内市町村が相談体制に係る課題を共有し、府内どこでも質の高い相談や救済が受けられるよう、それぞれの役割や府の支援について検討する。」こととされた。

学識経験者等から意見を聴取するため、有識者会議を設置(令和4年10月17日設置)。令和6年3月までに6回にわたり会議を開催。

### 有識者会議において抽出された課題

- 生産年齢の人口減少により、消費生活相談員をはじめとする行政に関する専門人材の確保困難の恐れ
- 高齢化の進展（・認知症患者増加の可能性、・高齢者一人暮らし世帯の増加傾向）による高齢者等からの消費生活相談の増加
- インターネット取引の増加や決済方法の多様化によるトラブルなど、消費者相談が複雑化、困難化する傾向
- 地方消費者行政強化交付金の活用期限の終了を控え、自立した消費者行政の推進が求められている
- 市町村における相談件数の増加、消費生活相談員の確保や育成の課題

### 課題に対する有識者からの意見

#### 府内市町村消費生活センター間の連携

H27消費者庁「改正消費者安全法の実施に係る  
地方消費者行政ガイドライン

#### 4つの広域連携

- ・巡回方式
- ・相互乗入方式（久御山町、井手町、宇治田原町の連携）  
（南丹市、京丹波町の連携）
- ・中心市町村集約方式（宮津与謝消費生活センター）
- ・事務組合方式（相楽消費生活センター）

#### 消費者安全確保地域協議会の設置

福祉部局と連携し、アウトリーチ的な取組により、高齢者の消費者被害を最小限に食い止める

一人暮らし等の高齢者の見守り、  
個人情報共有化、  
トラブルの早期対応が可能

#### 府消費生活安全センターとの連携

- ・消費生活相談のバックアップ機能
- ・困難案件に対する助言・研修
- ・事例検討会・弁護士巡回訪問

府と市町村の役割分担  
府が市町村間の意見交換の場の設定や積極的な連携促進の調整を行う

#### 国の消費生活相談DX

(デジタルトランスフォーメーション  
アクションプラン)

「システム面」「業務面」「体制面」  
・地域にとって望ましい方向になるよう、  
府と市町村で情報共有、更なる連携、  
意見交換等を進める必要がある

相談員の確保困難、  
困難案件の対応相談、  
啓発・消費者教育の実施に有効

#### 今後の府及び市町村施策への提言

社会経済の変化に伴う消費生活の構造が大きく変わる中、これまでの消費生活相談という仕組み等の組み替えを検討する段階にある。各地域での暮らしに即しながら地方行政の中でどのように実体化・実装化していくかの課題に柔軟に対応されるとともに、府と市町村で情報共有を進め、更なる連携や議論を重ね解決を目指していただくことを願う。

#### ○ 府への提言

- ・市町村への使用、加工できる啓発資材コンテンツの提供
- ・消費者教育副教材の提供や活用方法の例示
- ・府全体での相談員の確保体制の検討
- ・消費者安全確保地域協議会設置促進のインセンティブとなる取組の検討

#### ○ 市町村への提言

- ・相談体制維持・強化のための今後の方策の検討
- ・広域連携の検討
- ・相談員確保に向けての府との連携
- ・啓発や消費者教育(学校教育、社会教育)の推進

京都府内消費生活相談体制等有識者会議 委員

座長 新川 達郎 同志社大学名誉教授

座長代理 曾我 謙悟 京都大学公共政策連携研究部・  
大学院法学研究科教授

杉岡 秀紀 福知山公立大学地域経営学部准教授

田中 史子 特定非営利活動法人京都消費生活  
有資格者の会代表理事

谷本 圭子 立命館大学法学部教授

(五十音順、敬称略)