

市町村等ヒアリングの概要

1 実施方法

- (1) 日 程 令和5年1月24日～3月13日(各自治体1時間程度)
- (2) 方 法 ヒアリング項目を事前送付の上、対面(京都市はオンライン)で実施
- (3) 場 所 市町村庁舎、京都府総合庁舎等
- (4) ヒアリング項目
 - ア 広報・啓発・消費者教育(課題、課題に対する今後の取組、府事業への要望)
 - イ 高齢者等の見守り(課題、課題に対する今後の取組、消費者安全確保地域協議会の取組、府事業への要望)
 - ウ 消費生活相談事業(今後の相談体制、交付金活用期限後の消費生活行政に係る財源、相談員確保対策、府と市町村の役割分担・連携等)
 - エ 消費生活行政全般に係る今後の展望等

2 内 容

- (1) 課題や今後の取組意見(ヒアリング項目別) 1～9 頁
- (2) 課題や今後の取組に関する意見(団体別) 11～20 頁

市町村等ヒアリング課題や今後の取組に関する意見（ヒアリング項目別）

■広報・啓発・消費者教育

向日市

- 適したイベントがなく啓発の機会がない。
- 教育機関への出前講座は対応できるが、府から働きかけを要望する。

長岡京市

- 府へは啓発用 DVD の貸出を要望する。
- 相談員が一人のため啓発は難しい。

宇治市

- 高等学校への出前講座は、高齢者を対象としたものと違い、難しく、府での対応を要望する。
- 府へはキャラクターの使用等を要望する。

城陽市

- 相談員は、相談窓口の開設日に対応した勤務形態であり、啓発に十分な体制ではない。
- 府へは、共通した啓発テーマのツールや手法（展示物の貸し出し、講座パッケージ）の提供を要望する。
- 国の交付金の活用期限後の財源は確保できる。

八幡市

- 学校での出前講座は学習指導要領を踏まえる必要があり、負担が重く、府振興局でも担っていただきたい。

京田辺市

- 市だけでは限界がある。府との共催で著名な講師を招くなどができたらよい。
- 学校における消費者教育は府振興局にお願いしたい。

相楽広域行政組合

- 啓発・消費者教育担当の相談員を配置しているが、域内全ての市町村で消費者教育はできていない。

久御山町

- 国の交付金の活用期限後は事業縮小の可能性はある。

亀岡市

- 交付金の活用期限後の事業継続は厳しい。

京丹後市

- セミナーの開催、啓発資材の作成などは府振興局での実施を要望する。

■消費者安全確保地域協議会の設置促進

京都市

- 第3次京都市消費生活基本計画において、協議会設置は重要事項となっており、達成する必要がある。
- 組織が大きいとネットワークが悪くなるので、構成員を限定して組織したい。

向日市

- 新しい協議会の設置は難しいが、検討する。

長岡京市

- 高齢介護部署との連携は取れている。

大山崎町（令和2年3月消費者安全確保地域協議会設置）

- 消費者安全確保地域協議会について、事務的な負担感はほとんどない。構成団体とのつながりができ、府へも連絡しやすくなった。

宇治市

- 市役所内の所属によって温度差がある。同様のネットワークが多く存在する中で、新たに協議会を設置する必要性が分からない。重層的支援整備事業を協議会に位置付けることも検討したい。

城陽市

- 人員体制が厳しい。
- 福祉部局と連携が取れており、協議会を設置しないといけない危機感はない。

八幡市

- 絆ネットは特定地域限定、重層的支援整備事業は別の所属が所管しており、方向性が決められてない状態である。

京田辺市

- すでに連携した取組があり、必要性を感じない。

相楽広域行政組合

○構成市町村の福祉部局との情報共有はできており、必要性を感じない。

〔構成自治体〕

木津川市 重層的支援整備事業への位置付けを予定している。

笠置町 未検討

和束町 未検討

精華町 重層的支援整備事業への位置付けを予定している。

南山城村 未検討

久御山町

○福祉部局で見守りネットワークがあるが、連携はできていない。

井手町

○人口規模が小さく、困ったことがあれば役場に連絡がある町民性であり、必要性を感じない。

宇治田原町

○福祉部局と情報共有はできている。

亀岡市

○令和6年度に重層的支援整備事業を設置する方向で進んでおり、途中から入り込むのは困難な状況である。

京丹波町

○他の業務も担当しており、新たな業務を増やすのは困難である。

福知山市

○一定の連携はできており、協議会の設置は考えていない。

舞鶴市

○重層的支援整備事業の準備会議に参画をしている。

綾部市

○社会福祉協議会や包括支援センターとの連携はできており、協議会を設置する必要性はない。

宮津市（令和4年4月消費者安全確保地域協議会設置）

○協議会設置に伴う負担感はない。

伊根町

○小規模自治体であり、民生児童委員が見守りの必要な対象者の状況を把握しており、協議会設置の必要はない。

与謝野町

○以前、協議会設置に向けて調整を進めていたが、構成団体が多かったことも一因で進められなかった。少ない構成団体から進めたい。

京丹後市

○令和4年度中の設置で進めている。（現在、手続き中）

■消費生活相談

京都市 (12名 月～金)

- 現状を維持したい。
- 退職補充では募集を上回る応募があり、課題はない。
- OJTによる育成を行っている。
- 府と市では、例えば、感染症による閉鎖時に相互補完対応をするなどのことが考えられる。
- 相談対応に手一杯であり、府には啓発の支援を要望する。

向日市 (2名 月～金)

- 必要であり、国の交付金の活用期限後も維持できる。その他、退職補充も含めて課題はない。
- 相談窓口の開設日時が、市と府で重複しない整理も役割分担の一つと考える。

長岡京市 (1名 月、水～金)

- 複数体制にして、相談員の窓口不在日の解消、複数で相談しながら助言が行えることが理想である。
- 相談員の後継者確保は課題である。
- 相談員の窓口不在日や相談に対する助言は心強いので、府のバックアップ機能維持を要望する。

大山崎町 (一人 月～金)

- 相談員の配置は困難である。

宇治市 (3名 月～金)

- 広域連携は考えていない。現在の体制を維持する。
- 相談員が一人のときは、対応に苦慮するが、府のバックアップがある。今後も、現在の府との役割分担を希望する。
- 退職補充の場合に、応募があるのか。採用しても相談スキルが維持できるのか課題である。
- 相談員を府で募集・雇用して、市町村等に配置する方法もあるのではないか。

城陽市 (3名 月～金)

- 市民の高齢化が急激に進む中、デジタル化に対応できない高齢者が増えており、本来であれば、相談体制を拡充したい。

- 広域連携を検討しないといけない状況ではない。（(後日) 全相談員が退職を希望したことから、宇治市・城陽市・久御山町で広域化を検討したい。）
- 相談員が退職した場合、次の相談員の確保は大きな課題。市単独での相談員の確保・養成は困難である。
- 府のバックアップ機能は心強い。

八幡市 (2名)

- 現状を維持できる見込みであるが、啓発業務を考えると増員が望ましい。
- 啓発事業で市民からの距離が遠くなるため、広域連携は考えていない。
- 欠員募集に応募はある。経験が少ない相談員のスキルアップが課題である。
- 市町村の相談員を、府で、採用・育成するシステムがあればと考える。

京田辺市 (2名 月～金)

- 相談員3名が理想である。
- 広域連携ではやりにくいと感じており、考えていない。
- 啓発を強化することで、軽易な相談を減らし、困難案件に対応できるようにしたい。
- 困難案件に対する助言は心強いので、府のバックアップ機能継続を要望する。

相楽広域行政組合 (3名 月～金)

- 交付金の活用期限後も現状を確保できる見込み。
- 助言や相談員不在時の府のバックアップ機能は心強く、継続を要望する。

久御山町 (3町 相互乗入方式 1名 木)

- 現状維持したいが、財源により縮小せざるを得ない可能性もある。
- 府のバックアップ機能継続を要望する。
- 今後、交付金活用期限を見据えて、相互乗入方式の3町で連携の可能性はある。
- 町民の身近に相談窓口があることは大きな意味がある。

井手町 (3町 相互乗入方式 1人 第1・3月)

- 連携(相互乗入方式)の意識が薄れており、原点に戻り意義を考える必要性を感じている。
- 現相談員の退職後の人員確保は課題である。府へは相談員の人材に関する情報共有をお願いする。
- 府のバックアップ機能継続を要望する。

宇治田原町（3町 相互乗入方式 1人 第2火）

- 交付金の活用期限終了後は、維持が困難と考えている。
- 退職補充時の相談員の確保は、3町で検討すべき課題である。

亀岡市（1名 月～金）

- 現相談員との関係で、週1日は相談員不在となっている。
- 府振興局にバックアップ機能があるので、相談員の窓口不在時も機能している。
- 市民は京都市志向の傾向があり、南丹振興局管内での広域連携は難しいのではないかと。
- 将来的に広域連携の検討は必要と考える。人材育成のメリット、高齢者来所相談のデメリットがある。また、オンライン相談が実現すれば、一定来所相談の課題はクリアできる。
- 退職補充の相談員の確保は課題である。
- 府センター・府振興局のバックアップ機能継続を要望する。

南丹市（2市町 相互乗入方式実施 1人 月・火・金）

- 現状を維持したい。交付金の活用期限後の未検討である。
- 相談窓口をなくすことは考えにくい。
- 相談員の確保が困難になれば、亀岡市を含む連携も検討したい。
- 退職補充の相談員の確保は課題である。
- 府のバックアップ機能継続を要望する。

京丹波町（2市町 相互乗入方式実施 2人 水・木）

- 現状を維持したい。交付金の活用期限後は未検討である。
- 地元の窓口で相談したいという高齢者のニーズがある。
- 地元で相談がしにくいといった場合、相互乗入方式の南丹市で相談ができる。
- 京都市内から離れるほど相談員の確保が難しい。相談員の休暇や欠員補充時の派遣システムがあればと考える。

福知山市（2名 月～金）

- 相談員の確保は課題である。
- 来所相談が多いため、広域連携は考えていない。
- 府のバックアップ機能継続を要望する。

舞鶴市（1名 月～金）

- 相談が増加しており、相談員の複数体制が理想である。
- 当課は様々な相談の窓口であり、消費生活相談の相談員が窓口にいない広域連携を行うことは困難である。
- 府センターに電話相談を集約し、市町村は来所相談、啓発を行うことも一案である。
- 相談員の確保については、受験対策費用・受験費用の補助制度があればありがたい。
- 府のベテラン相談員がアドバイザーとして定期的に市町村のセンターに入る仕組みがあれば、市町村のスキルアップになる。

綾部市 (1名 月～金)

- 府センターのバックアップ機能は心強く感じており、継続を要望する。
- 現状でも市役所への来所が一苦勞との声がある中、広域連携を検討することはない。

宮津市 (1市2町 巡回方式 2人 月～金)

- 現状維持を考えている。
- 令和4年度から巡回相談は廃止している。
- 市役所内には、広域連携を丹後広域振興局管内に拡大してはどうかとの意見がある。3～4名の相談員体制が理想であり、検討していきたい。
- 相談員の確保は課題である。

伊根町 (1市2町 巡回相談実施 宮津市への事務委託)

- 現在の1市2町体制を維持する。

与謝野町 (1市2町 巡回相談 宮津市への事務委託)

- 現在の1市2町体制を維持する。
- 相談員の確保は今後益々困難になる。
- 消費生活相談の認知度を上げていく必要がある。

京丹後市 (2名 月～金)

- 広域連携は、市役所から相談窓口がなくなり、来所相談ができないため、考えられない。電話相談の集約化等の一部機能に限ってであれば検討できる。
- 国の交付金の活用期限後については、危惧している。
- 退職補充の相談員確保は課題である。

■消費者行政全般

大山崎町

○市町村間で消費者行政部門の繋がりがなく、連携の端緒がない。所管する課が異なることが一因と考えるが、協議の場があればと考える。

宇治田原町

■消費生活全般

○府センターと比べ距離が近い府振興局との連携を考えたい。

市町村等ヒアリング課題や今後の取組に関する意見（団体別）

京都市

■広報・啓発・消費者教育

—

■消費者安全確保地域協議会の設置促進

- 第3次京都市消費生活基本計画において、協議会設置は重要事項となっており、達成する必要がある。
- 組織が大きいとネットワークが悪くなるので、構成員を限定して組織したい。

■消費生活相談（12名 月～金）

- 現状を維持したい。
- 退職補充では募集を上回る応募があり、課題はない。
- OJTによる育成を行っている。
- 府と市では、例えば、感染症による閉鎖時に相互補完対応をするなどのことが考えられる。
- 相談対応に手一杯であり、府には啓発の支援を要望する。

向日市

■広報・啓発・消費者教育

- 適したイベントがなく啓発の機会がない。
- 教育機関への出前講座は対応できるが、府から働きかけを要望する。

■消費者安全確保地域協議会の設置促進

- 新しい協議会の設置は難しいが、検討する。

■消費生活相談（2名 月～金）

- 必要であり、国の交付金の活用期限後も維持できる。その他、退職補充も含めて課題はない。
- 相談窓口の開設日時が、市と府で重複しない整理も役割分担の一つと考える。

長岡京市

■広報・啓発・消費者教育

- 府へは啓発用 DVD の貸出を要望する。
- 相談員が一人のため啓発は難しい。

■消費者安全確保地域協議会の設置促進

- 高齢介護部署との連携は取れている。

■消費生活相談（1名 月、水～金）

- 複数体制にして、相談員の窓口不在日の解消、複数で相談しながら助言が行えることが理想である。
- 相談員の後継者確保は課題である。
- 相談員の窓口不在日や相談に対する助言は心強いので、府のバックアップ機能維持を要望する。

大山崎町

■広報・啓発・消費者教育

—

■消費者安全確保地域協議会の設置促進（令和2年3月設置）

- 消費者安全確保地域協議会について、事務的な負担感はほとんどない。構成団体とのつながりができ、府へも連絡しやすくなった。

■消費生活相談（一人 月～金）

- 相談員の配置は困難である。

■消費者行政全般

- 市町村間で消費者行政部門の繋がりがなく、連携の端緒がない。所管する課が異なることが一因と考えるが、協議の場があればと考える。

宇治市

■広報・啓発・消費者教育

- 高等学校への出前講座は、高齢者を対象としたものと違い、難しく、府での対応を要望する。
- 府へはキャラクターの使用等を要望する。

■消費者安全確保地域協議会の設置促進

- 市役所内の所属によって温度差がある。同様のネットワークが多く存在する中で、新たに協議会を設置する必要性が分からない。重層的支援整備事業を協議会に位置付けることも検討したい。

■消費生活相談（3名 月～金）

- 広域連携は考えていない。現在の体制を維持する。
- 相談員が一人のときは、対応に苦慮するが、府のバックアップがある。今後も、現在の府との役割分担を希望する。
- 退職補充の場合に、応募があるのか。採用しても相談スキルが維持できるのか課題である。
- 相談員を府で募集・雇用して、市町村等に配置する方法もあるのではないか。

城陽市

■広報・啓発・消費者教育

- 相談員は、相談窓口の開設日に対応した勤務形態であり、啓発に十分な体制ではない。
- 府へは、共通した啓発テーマのツールや手法（展示物の貸し出し、講座パッケージ）の提供を要望する。
- 国の交付金の活用期限後の財源は確保できる。

■消費者安全確保地域協議会の設置促進

- 人員体制が厳しい。
- 福祉部局と連携が取れており、協議会を設置しないといけない危機感はない。

■消費生活相談（3名 月～金）

- 市民の高齢化が急激に進む中、デジタル化に対応できない高齢者が増えており、本来であれば、相談体制を拡充したい。
- 広域連携を検討しないといけない状況ではない。（（後日）全相談員が退職を希望したことから、宇治市・城陽市・久御山町で広域化を検討したい。）
- 相談員が退職した場合、次の相談員の確保は大きな課題。市単独での相談員の確保・養成は困難である。
- 府のバックアップ機能は心強い。

八幡市

■広報・啓発・消費者教育

- 学校での出前講座は学習指導要領を踏まえる必要があり、負担が重く、府振興局でも担っていただきたい。

■消費者安全確保地域協議会の設置促進

- 絆ネットは特定地域限定、重層的支援整備事業は別の所属が所管しており、方向性が決められてない状態である。

■消費生活相談（2名）

- 現状を維持できる見込みであるが、啓発業務を考えると増員が望ましい。
- 啓発事業で市民からの距離が遠くなるため、広域連携は考えていない。
- 欠員募集に応募はある。経験が少ない相談員のスキルアップが課題である。
- 市町村の相談員を、府で、採用・育成するシステムがあればと考える。

京田辺市

■広報・啓発・消費者教育

- 市だけでは限界がある。府との共催で著名な講師を招くなどができたらよい。
- 学校における消費者教育は府振興局にお願いしたい。

■消費者安全確保地域協議会の設置促進

- すでに連携した取組があり、必要性を感じない。

■消費生活相談（2名 月～金）

- 相談員3名が理想である。
- 広域連携ではやりにくいと感じており、考えていない。
- 啓発を強化することで、軽易な相談を減らし、困難案件に対応できるようにしたい。
- 困難案件に対する助言は心強いので、府のバックアップ機能継続を要望する。

相楽広域行政組合

■広報・啓発・消費者教育

○啓発・消費者教育担当の相談員を配置しているが、域内全ての市町村で消費者教育はできていない。

■消費者安全確保地域協議会の設置促進

○構成市町村の福祉部局との情報共有はできており、必要性を感じない。

〔構成自治体〕

木津川市	重層的支援整備事業への位置付けを予定している。
笠置町	未検討
和束町	未検討
精華町	重層的支援整備事業への位置付けを予定している。
南山城村	未検討

■消費生活相談（3名 月～金）

○交付金の活用期限後も現状を確保できる見込み。
○助言や相談員不在時の府のバックアップ機能は心強く、継続を要望する。

久御山町

■広報・啓発・消費者教育

○国の交付金の活用期限後は事業縮小の可能性はある。

■消費者安全確保地域協議会の設置促進

○福祉部局で見守りネットワークがあるが、連携はできていない。

■消費生活相談（3町 相互乗入方式 1名 木）

○現状維持したいが、財源により縮小せざるを得ない可能性もある。
○府のバックアップ機能継続を要望する。
○今後、交付金活用期限を見据えて、相互乗入方式の3町で連携の可能性はある。
○町民の身近に相談窓口があることは大きな意味がある。

井手町

■広報・啓発・消費者教育

—

■消費者安全確保地域協議会の設置促進

○人口規模が小さく、困ったことがあれば役場に連絡がある町民性であり、必要性を感じない。

■消費生活相談（3町 相互乗入方式 1人 第1・3月）

○連携（相互乗入方式）の意識が薄れており、原点に戻り意義を考える必要性を感じている。

○現相談員の退職後の人員確保は課題である。府へは相談員の人材に関する情報共有をお願いする。

○府のバックアップ機能継続を要望する。

宇治田原町

■広報・啓発・消費者教育

—

■消費者安全確保地域協議会の設置促進

○福祉部局と情報共有はできている。

■消費生活相談（3町 相互乗入方式 1人 第2火）

○交付金の活用期限終了後は、維持が困難と考えている。

○退職補充時の相談員の確保は、3町で検討すべき課題である。

■消費生活全般

○府センターと比べ距離が近い府振興局との連携を考えたい。

亀岡市

■広報・啓発・消費者教育

○交付金の活用期限後の事業継続は厳しい。

■消費者安全確保地域協議会の設置促進

○令和6年度に重層的支援整備事業を設置する方向で進んでおり、途中から入り込むのは困難な状況である。

■消費生活相談（1名 月～金）

○現相談員との関係で、週1日は相談員不在となっている。

○府振興局にバックアップ機能があるので、相談員の窓口不在時も機能している。

○市民は京都市志向の傾向があり、南丹振興局管内での広域連携は難しいのではないかと。

○将来的に広域連携の検討は必要と考える。人材育成のメリット、高齢者来所相談のデメリットがある。また、オンライン相談が実現すれば、一定来所相談の課題はクリアできる。

○退職補充の相談員の確保は課題である。

○府センター・府振興局のバックアップ機能継続を要望する。

南丹市

■広報・啓発・消費者教育

—

■消費者安全確保地域協議会の設置促進

—

■消費生活相談（2市町 相互乗入方式実施 1人 月・火・金）

○現状を維持したい。交付金の活用期限後の未検討である。

○相談窓口をなくすことは考えにくい。

○相談員の確保が困難になれば、亀岡市を含む連携も検討したい。

○退職補充の相談員の確保は課題である。

○府のバックアップ機能継続を要望する。

京丹波町

■広報・啓発・消費者教育

—

■消費者安全確保地域協議会の設置促進

○他の業務も担当しており、新たな業務を増やすのは困難である。

■消費生活相談（2市町 相互乗入方式実施 2人 水・木）

○現状を維持したい。交付金の活用期限後は未検討である。

○地元の窓口で相談したいという高齢者のニーズがある。

○地元で相談がしにくいといった場合、相互乗入方式の南丹市で相談ができる。

○京都市内から離れるほど相談員の確保が難しい。相談員の休暇や欠員補充時の派遣システムがあればと考える。

福知山市

■広報・啓発・消費者教育

—

■消費者安全確保地域協議会の設置促進

○一定の連携はできており、協議会の設置は考えていない。

■消費生活相談（2名 月～金）

○相談員の確保は課題である。

○来所相談が多いため、広域連携は考えていない。

○府のバックアップ機能継続を要望する。

舞鶴市

■広報・啓発・消費者教育

—

■消費者安全確保地域協議会の設置促進

○重層的支援整備事業の準備会議に参画をしている。

■消費生活相談（1名 月～金）

○相談が増加しており、相談員の複数体制が理想である。

○当課は様々な相談の窓口であり、消費生活相談の相談員が窓口にいない広域連携を行うことは困難である。

○府センターに電話相談を集約し、市町村は来所相談、啓発を行うことも一案である。

○相談員の確保については、受験対策費用・受験費用の補助制度があればありがたい。

○府のベテラン相談員がアドバイザーとして定期的に市町村のセンターに入る仕組みがあれば、市町村のスキルアップになる。

綾部市

■広報・啓発・消費者教育

—

■消費者安全確保地域協議会の設置促進

○社会福祉協議会や包括支援センターとの連携はできており、協議会を設置する必要性はない。

■消費生活相談（1名 月～金）

○府センターのバックアップ機能は心強く感じており、継続を要望する。

○現状でも市役所への来所が一苦勞との声がある中、広域連携を検討することはない。

宮津市

■広報・啓発・消費者教育

—

■消費者安全確保地域協議会の設置促進（令和4年4月設置）

○協議会設置に伴う負担感はない。

■消費生活相談（1市2町 巡回方式 2人 月～金）

○現状維持を考えている。

○令和4年度から巡回相談は廃止している。

○市役所内には、広域連携を丹後広域振興局管内に拡大してはどうかとの意見がある。3～4名の相談員体制が理想であり、検討していきたい。

○相談員の確保は課題である。

伊根町

■広報・啓発・消費者教育

—

■消費者安全確保地域協議会の設置促進

○小規模自治体であり、民生児童委員が見守りの必要な対象者の状況を把握しており、協議会設置の必要はない。

■消費生活相談（1市2町 巡回相談実施 宮津市への事務委託）

○現在の1市2町体制を維持する。

与謝野町

■広報・啓発・消費者教育

—

■消費者安全確保地域協議会の設置促進

○以前、協議会設置に向けて調整を進めていたが、構成団体が多かったことも一因で進められなかった。少ない構成団体から進めたい。

■消費生活相談（1市2町 巡回相談 宮津市への事務委託）

○現在の1市2町体制を維持する。

○相談員の確保は今後益々困難になる。

○消費生活相談の認知度を上げていく必要がある。

京丹後市

■広報・啓発・消費者教育

○セミナーの開催、啓発資材の作成などは府振興局での実施を要望する。

■消費者安全確保地域協議会の設置促進

○令和4年度中の設置で進めている。(現在、手続き中)

■消費生活相談(2名 月～金)

○広域連携は、市役所から相談窓口がなくなり、来所相談ができないため、考えられない。電話相談の集約化等の一部機能に限ってであれば検討できる。

○国の交付金の活用期限後については、危惧している。

○退職補充の相談員確保は課題である。