

## 課題認識に関する意見

1 から 6 までの□の項目とゴシック体の記述は、第 2 回会議で提示した「京都府の課題認識」になります。それぞれの項目について、御意見をいただくことから、議論を始めたいと考えております。

会議での意見は取りまとめて、市町村等に配布を予定しています。市町村が課題に直面した際のヒントになるようなものにしたいと考えております。

○：これまでにいただいた意見

▶：斜線の記述は事務局として、特に伺いたいこと。

## 1 京都府内の市町村消費生活センター等間の連携等について

(課題認識)

中長期的な視点から、超高齢化社会の到来、人口減少による働き手減少に伴う消費者行政担当職員の減少が予想される中、各市町村単独で、消費者行政を進めていくことができるのか。困難が予想されるのであれば、連携等が考えられないのか。

消費生活相談窓口、啓発、見守り、消費者教育など消費者行政全般にわたって、検討が必要ではないか。

<これまでの意見>

## (1) 啓発、消費者教育

- 児童や生徒の作文コンクールなどがある税や選挙に関する教育と比べると、消費者教育は存在感が薄い。演劇教育を取り入れ、被害者や加害者の気持ちになってみるといったことも効果的と考える。組み合わせによる消費者教育も取り入れてはどうか。
- 啓発や消費者教育について、自前での出前講座が困難といった意見があるが、主催者教育と一体で行うなど相乗りすることで、シナジー効果を生み、かつ、助かることもあるのではないか。
- 社会教育、学校教育と消費者教育との連携を水平的、垂直的にどのように構築していくのか。

## (2) 消費生活相談窓口の体制

- 市町村にも、京都府にも、消費生活相談窓口の他にも様々な相談窓口があるので、埋もれてしまっている。どのように意識してもらうのか。
- 身近に相談できる体制として、市町村の役割は大きい。
- 市町村では、福祉、商工労働、市民課など自治体によって、消費生活相談窓口を所管している部署が異なっており、今後、連携等の在り方を検討するにあたって困難な要因の一つである。
- 市の消費生活相談では、福祉部門とのつながりで、相談者のフォローができる。横のつながりは、現場での蓄積であり、トップダウンでできるのか疑問である。
- 相談員のなり手不足は、知識面の不安や経験不足からの不安をもたらしており、相談員が過疎地域に入りにくいといったことがある。プラットフォームについては、DX

化により、各相談員が、大規模な相談窓口と現場の相談窓口の両方で相談に対応できる仕組みとしてできればよいと考える。

- 地域での特性、特徴があるが、まずは一番近いところで相談できるという地域内分権という発想もある。例えば学校区単位で相談窓口を設置して、足りない場合は、市域全体、京都府でカバーするということもあり得る。
- 広域連携にあたっては、消費者行政だけを考えるのではなく、既存の一部事務組合等の枠組みを活用することも一つの方策である。
- 広域連携には複数のモデルがあるが、既に広域連携を行っている自治体があることを踏まえると、連携に至った背景を踏まえた上で、様々な広域連携のあり方を考え、京都府内の市町村の適合モデルを考える必要があるのではないか。

#### (4) その他

- 京都府北部地域連携都市圏形成推進協議会に消費者行政分野も関わってはどうか。
- 各市町村それぞれの事情で体制ができているのであれば、連携の調整は難しい面がある。
- 一つには市町村間の連携、二つ目には市町村内の行政間の連携や地域内の公共的団体との連携、三つ目のレベルは、市町村内の地域や地区の統合や連携であり、消費者安全確保地域協議会、地域包括支援センターや町内会・自治会の再統合・連携といったことを考える必要もあるのではないか。

#### <特に意見をいただきたいこと>

- ▶ 平成23年度には京都府内のすべての市町村に消費生活相談窓口が設置され、身近な場所で相談を受けられる体制が整備された。市町村の相談窓口へ寄せられる相談件数も増加しており、市町村における消費生活相談施策は一定、定着したと言える。しかし、啓発、消費者教育や高齢者の消費者被害の未然防止・早期救済（見守り）の取組は、十分ではない自治体が散見される。今後は、消費生活相談体制を維持した上で、未然防止等についても充実していくことが重要ではないか。
  - ▶ 近い将来、市町村等が消費者庁の10割交付金の終了に伴う財源不足や相談員の担い手不足の課題に直面する場面が想定される。消費者庁のガイドラインでは、相談業務の広域連携が示され、既に広域連携を行っている自治体もある。課題に直面した場合に、有効な手段の一つと考えられるが、どういった場合に適合モデルとして適切なのかなどについて、御意見を伺いたい。
  - ▶ また、年間相談件数が少ない自治体について、平日全ての相談窓口の開設は費用対効果の面から困難なことも理解できるが、そういった自治体についての対策について、御意見を伺いたい。
- \*消費生活相談員の10割交付金は、自治事務である地方消費者行政の自主財源化までの誘い水とされているが、市町村ヒアリングの結果、自主財源確保について、現時点で不透明な自治体が多い状況である。
- ▶ 消費生活相談員の出前講座など啓発、消費者教育についても同様の課題が考えられ、連携によっては複数の相談員の確保ができるなどのことがあるが、様々な観点から御意見を伺いたい。

〈広域連携モデル〉

ア 巡回方式（宮津与謝消費生活センターが令和3年度まで運営）

イ 相互乗入方式（南丹市・京丹波町、久御山町・井手町・宇治田原町が運営）

ウ 中心市町村集約方式（宮津与謝消費生活センターが現在運営）

エ 事務組合方式（相楽消費生活センターが運営）

## 2 京都府消費生活安全センターと市町村消費生活センター等との連携等について

（課題認識）

京都府の消費生活センターは、消費生活安全センターと府内4箇所にある広域振興局消費生活相談窓口が位置付けられている。

広域振興局を含めた京都府の消費生活センターと市町村消費生活センターとの連携について、どのようなことが考えられるのか。市町村との役割分担等も含めて検討が必要ではないか。

〈これまでの意見〉

○市町村間、京都府と市町村との間で、人事交流を行い、専門家を育成することが、プラットフォームや連携に繋がる。

〈特に意見をいただきたいこと〉

- ▶ すべての市町村に消費生活相談窓口が設置されたが、大山崎町など消費生活相談を一般の行政相談に変更するなど後退している自治体もある。また、相談員が1人であるため、複雑・困難な相談案件については、京都府の相談員へ対応を相談するなど、多くの自治体から、京都府のバックアップの継続を求める意見も聞かれた。消費者安全法において、都道府県の消費生活相談の役割は、「広域的な見地を必要とするもの」とあるが、当面の間、市町村の事務である一般的な消費生活相談への対応も必要ではないか。

（参考）消費生活相談窓口の縮小事例

・八幡市生活情報センター 平成30年4月 相談終了時間の繰り上げ（17時→16時30分）

・大山崎町 令和2年4月 開設日の縮小（月4回→月3回）

令和3年4月 消費生活相談を一般相談として対応に変更

- ▶ 京都府の限られた資源の活用を考えると、京都府の取組は、今後、市町村の啓発・、費者教育、高齢者の消費者被害防止対策（見守り）などの取組みを促進するための支援等に重点を移すべきではないか。
- ▶ 消費生活相談の多くは電話相談であり、来所相談は少ないこと。市町村の相談窓口が整備されたことなどから、電話による消費生活相談は消費生活安全センターで対応することとして、広域振興局は、今後は、市町村の啓発・消費者教育、市町村での取り組みが基本となる消費者安全確保地域協議会の設置促進などの高齢者の見守り活動の支援へ重点を移すべきではないか。

### 3 府内市町村に対する京都府の支援について

(課題認識)

京都府では、市町村消費生活センターへの支援として、現在、市町村の相談員からの相談に対応する「ホットライン」、府の相談員、市町村の相談員を対象とした研修を実施している。今後の連携等を踏まえた支援について、検討が必要ではないか。

### 4 消費生活相談員の人材確保等について

(課題認識)

相談員の人材確保については、全国的な課題であるが、京都府内でも、相談員が退職した後に、募集を行っても応募がないといった状況が発生している。

また、相談員の高齢化も課題と言われており、市町村からは、現在勤務いただいている相談員が退職された後の後任確保や引継ぎ・育成などについて、不安を抱いているとの声もある。どのような対策が考えられるのか。

<これまでの意見>

- 相談員のなり手不足は、知識面の不安や経験不足からの不安をもたらしており、相談員が過疎地域に入りにくいといったことがある。
- 消費生活相談員の担い手不足、高齢化について、大学等を卒業して消費生活相談員となるには収入面で厳しいので、担い手のターゲットとしては、子育てを終えた方などになると考える。ターゲットに届くような情報発信が必要である。
- 消費生活相談員の確保、処遇、技能の向上、消費生活相談員が新たなメンバーをリクルートする力などを検討しないと、市町村の消費者行政を支える基盤がなくなる。

<特に意見をいただきたいこと>

- ▶ 7頁の参考のとおり、特に北部地域において、有資格者の消費生活相談員の採用ができていない状況が発生している。このような状況について、御意見を伺いたい。

### 5 京都府の消費生活相談について

(課題認識)

国の国民生活センターや、今後の市町村センターの連携などを踏まえて、京都府の消費生活相談について、どのような役割が期待されるのか。

<特に意見をいただきたいこと>

- ▶ 消費者庁は、消費生活相談員DXにおいて、消費者トラブルの自己解決の支援(FAQの整備、AIによる助言等)を図ろうとしている。自治体の資源も限られていることから、デジタルで解決できる簡易な相談については、消費者庁の取組を活用することが考えられる。市町村は住民に身近な場所での消費者行政の推進、都道府県は、市町村に対する補完、支援、市町村間の広域調整など図ることになると考えられるが、消費生活相談員DX化なども踏まえて、都道府県や市町村の役割について、御意見を伺いたい。

## 6 消費者安全確保地域協議会の設置推進について

(課題認識)

今後、高齢化社会の進展や高齢者のみ世帯の増加が予想され、地域での見守り活動の重要性は益々高まっていくと考えられる。「見守り活動」については、協議会の設置が効果的と考えているが、設置推進に向けて、どのように進めていけばよいのか。

<これまでの意見>

- その高齢者等の見守りというのはやはり福祉のことで、基本的には市町村ごとに実施することになるのかと考える。
- 消費者安全確保地域協議会は、市町村内の例えば学校区や地域組織、町内会、自治会などの単位が基本となって地域での見守りを進めていくイメージで作られており、市町村の方が構築しやすい。また、福祉では、既に介護を中心に地域ごとに地域包括支援が作られている場合があり、そことどのように組み立てていくのかということもある。
- 福祉分野等との連携をどのように構築するのか。広域的な視点、地域内での連携をどのように構築するのか。

<特に意見をいただきたいこと>

- ▶ 今後、予想される高齢者のみ世帯や認知症患者の増加を勘案すると、消費者被害に関する高齢者の見守り（消費者安全確保地域協議会の設置）が有効と考えられるが、市町村では、消費者行政の体制から、手が廻らないといった意見もあり、推進が進まない。府内には、2市町で消費者安全確保地域協議会が設置されており、自治体内の構成団体が自治体内の福祉部門とのみ設置している場合もある。消費者、福祉、医療・保健、警察・司法、教育、事業者の関係者で構築することが理想とされているが、自治体内の福祉部門との設置を促進していく方法などもあると考える。高齢者の見守りについて、様々な角度から御意見を伺いたい。

## 7 その他の意見

<これまでの意見>

- 「消費者」という言葉を「生活者」に変え、他人事ではなく自らの事として捉えてもらう必要がある。
- 消費者トラブルを解消することは「安全」の側面で、ネット通販は便利だが不安なので、利用できないということなら、「安心」の側面になる。トラブル解消には専門性が必要であり、それを高める必要があるなら、都道府県の役割で、分けて考える必要がある。
- 消費をトラブルや被害といったマイナスの側面だけで捉えるのではなく、消費できる状態を作っていくというプラスの観点からも考える必要があるという意見については、消費者の役割をSDGsの視点から考えることが必要である。
- 従来は行政が施策を行ってきたが、事業者、消費者が関わって制度や枠組みを考える流れの変化の一環として、「公共私」を認識している。
- 地方消費者行政専門調査会報告書の総合型行政、コーディネーターをどのように行っていくのか、難しい課題である。
- 市町村間の意見交換会の場が年に一回でもあれば、話し合いの中で学び合い、気づきが起きるのではないかと。
- 他の市町村等の取組について、情報の共有を改善した方がよい。
- 基本的な情報の共有、現状認識が重要であり、市町村間の協議の場や、京都府との議論の場が必要である。

(参考)

■消費生活相談員の確保が困難な事例

○福知山市消費生活センター

相談員2名体制 うち、1名は相談員の資格なし（令和2年度から）

○舞鶴市消費生活センター

相談員1名体制 うち、1名は相談員の資格なし（令和3年度から）

○宮津与謝消費生活センター

相談員2名体制 うち、1名は相談員の資格なし（令和2年度から）

○城陽市消費生活センター

令和4年度まで相談員3名体制で業務を行っていたが、3月末で3名から辞めたいと申し出があり、現在、週2日が3名、週1日が3名の6名であり、今後も継続していただけるか分からない。大阪市や京都市で4日勤務して、残りの1日を城陽市で勤務など、なんとか確保している。そのような状態であり、消費者教育までできない。65歳を超えた高齢の相談員もいて、大阪、滋賀、三重から週一日のために来ていただいている。（令5.9.7今後の府内消費生活相談体制等意見交換会）

○京都府南丹広域振興局

相談員が令和4年度末で退職後、応募をするが、募集がない状況

■府内市町村の交付金対象の相談員の状況

(団体)	(相談員数)	(うち交付金対象)	(交付金期限)	(令3年度相談件数)	
向日市	2名	2名	令7年度	317件	
相楽消費生活センター	3名	1名	令7年度	621件	
久御山町	1名	1名	令7年度	15件	} 相互乗入方式
井手町	1名	1名	令9年度	2件	
宇治田原町	1名	1名	令7年度	0件	
南丹市	1名	1名	令9年度	109件	
京丹波町	2名	2名	令9年度	42件	} 相互乗入方式
福知山市	2名	1名	令5年度	350件	
舞鶴市	1名	1名	令6年度	225件	
京丹後市	2名	2名	令6・7年度	302件	