

京都府内の連携、高齢者等の消費者被害対策の取組

I 福祉部門との相談窓口の集中化

1 舞鶴市消費生活センター

(1) 第3回会議ヒアリング選任理由

- 消費生活相談員の確保に苦慮された団体であり、現場の消費者行政の現状や今後の課題・対策等について、意見を伺える。

(2) 内容（自治体の報告、ヒアリングを通じて）

ア 消費生活相談員について

- 人口8万人規模の自治体として、相談員1名体制で相談業務は確保できている。しかし、1名では、休みがとりにくい、複雑な相談が寄せられた場合の対応方法について、相談員同士で検討ができないといった課題がある。府のバックアップ機能（府の相談員からの助言）でカバーしているが、十分な相談体制としては、2名体制が望ましい。
- 相談業務は、経験によるところが大きく、2名のうち1名については、国家資格等を有している者でなくとも、一般的な相談への対応、啓発、学習会に出向くなどができればよい。

イ 福祉部局で消費者行政を担当（令和4年度から相談窓口の集中化）

- 令和4年度の消費生活相談件数は約1.5倍に増加している。相談窓口の集中化により、他分野との連携が図られたことも、増加の要因ではないかと推測される。福祉との連携については、消費生活で受けた相談を福祉に繋ぐ方が多い。
- 別分野の相談を聞いても適切なアドレスが提供でき、表面上の課題だけでなく、根本的な生活課題についても相談支援ができる体制が構築されている。例えば、療育手帳の交付を受けている方やそのボーダーの方には、説明しても解決が難しい場合には、生活困窮の相談員と同行して手続きを行うなど、寄り添い方の相談支援ができています。
- これまで消費生活相談員が一人で抱えていた相談に、他分野の相談員が加わることで、不安解消の一因となる効果がある。

II 相談業務等の広域連携

1 相楽消費生活センター

- 連携形態：事務組合方式
- 連携業務：消費生活相談、消費者教育・啓発、情報提供
- 連携開始：平成22年3月

(1) 第3回会議ヒアリング選定理由

- 一部事務組合で、消費者行政を実施しており、相談業務の他にも出前講座などの啓発事業も充実している。

(2) 内容（自治体の報告、ヒアリングを通じて）

- 小規模自治体では、市町村業務である消費生活相談窓口を法定要件を満たす必要のある消費生活センターとして設置することは困難であっても、広域化することで、設置でき、住民は国家資格等を有する専門の相談員の支援を受けることができる。
- 身近な役場では相談しにくい相談が可能になる。
- 一部事務組合として設置しており、設置場所等が市町村とは異なるが、相談件数は、構成市町村別の人口に比例しており、特に影響は見られない。
- 消費生活相談窓口の周知については、構成市町村の広報・啓発活動が重要である。
- 国家資格等を有する相談員を採用することができるため、専門の相談員による出前講座が可能になる。
- 一部事務組合として長い歴史のある相楽消費生活センターであっても、市町村とは別の自治体であり、名称が住民の目に触れにくいことから、住民のセンターの認知度が低い課題がある。
- 消費者行政一部の権能が構成自治体から離れるため、構成自治体の消費者行政担当課の認識が希薄になる。例えば、消費者教育の実施や高齢者等の見守り（消費者安全確保地域協議会の設置推進）などにおいては、教育委員会や構成自治体の福祉部門との調整が必要であるが、構成市町村の担当課を通すため、困難なことがある。
- 他の業務で設置されていた一部事務組合の新たな業務に、消費生活センターの設置及び管理運営を追加したもので、既存の枠組みを活用する方法もあるのではないかと。

2 南丹市、京丹波町消費生活相談窓口

- 連携形態：相互乗入方式
- 連携業務：消費生活相談
- 連携開始：平成29年4月

(1) 第3回会議ヒアリング選定理由

- 複数の自治体から広域連携の課題として挙げられた庁舎から相談窓口がなくなること
を解決できる相互乗入方式で消費生活相談を実施している。

(2) 内容（自治体の報告、ヒアリングを通じて）

- 相互乗入方式を採用した経緯は、既に相談窓口を開設していること、相談員の処遇が異なることなどの状況を踏まえると、同方式が導入がしやすかったことによる。

- 相互乗入方式を採用することにより、相談窓口の開設が週2日から4日に、現在では、平日なら曜日に関わらず相談できる体制が構築できた。
- 知り合いがいるため、在住市町村での相談をためらう住民が相談しやすい環境の整備ができた。1～2割の住民の方が、居住地でない自治体の相談窓口を利用している。
- 連携を行っている自治体の住民から消費生活相談を受け、内容から福祉分野に繋がった場合の連携については、これまで事例がなく、今後の課題である。
- 消費生活相談窓口の周知については、構成市町村の広報・啓発活動が重要である。
- 細かな引継ぎが必要な場合には、電話等で伝えたいが、メールになり、表しにくい。
- 南丹市では、相談員が令和2年度に退職し、公募を行った。たまたまその時はタイミングがよく、適任者が一人おられ、確保できたが、通常は難しい。
- コロナ禍の間は、出前講座をおらず、現在の相談員は出前講座の経験がない。今後、要請があると思われるが、どのようにしたらよいのか課題である。

3 宮津与謝消費生活センター

- 連携形態：巡回方式→中心市町村集約方式
- 連携の方式：伊根町及び与謝野町が宮津市に事務委託
- 連携業務：消費生活相談、斡旋及び市町村からの要請に応じた普及啓発に係る講師のあつせん、指導及び助言
- 連携開始：平成23年4月

- 地方消費者行政活性化基金の終了後の経費負担では、市単独では困難と考え、広域化を検討することとして、伊根町、与謝野町と事務レベルで協議を開始、既にごみ処理施設を事務委託方式で運営（宮津与謝環境組合）していたことから、同様の方式を採用した。
- 平成23年4月にセンターを開設、巡回方式で運営を行っていたが、巡回時の来所相談が少なかったことから、令和4年度から、宮津市を中心とした中心市町村集約方式に運営を変更している。通常業務として巡回は行っていないが、必要があれば、伊根町、与謝野町に出張することとしている。
- 巡回方式、中心市町村集約方式のメリットは、住民が専門の消費生活相談員による相談や出前講座等を受けることができること。デメリットは特に感じていない。

4 久御山町、井手町、宇治田原町の消費生活相談窓口

- 連携形態：相互乗入方式
- 連携業務：消費生活相談
- 連携開始：平成29年4月

○連携の経緯

新規事業の開始や大幅な事業拡大は難しいが、現在の体制を大きく変えない範囲で事業拡充ができないか、住民への利便性向上が図れないかという課題が3町それぞれにあった。3町とも同じ相談員を採用していたことから、連携した相談窓口の体制整備ができればよいのではないかということになり、連携に向けた検討を開始し、連携方法等の協議を重ね、合意に至ったため、運用を開始した。

○事業目的

居住地にできるだけ近接の場所で、より充実した消費生活相談に関する行政サービスを受けることができ、かつ、安全が図られること。

○事業内容

3町が有する消費生活相談体制の連携を図り、各自の相談窓口設置日に、相互に相談者の紹介・受入れを行う。来所又は電話で相談を受付ける。

消費生活相談員は3町で同一者とするこゝで、相談者は継続して相談を受けることができる。

〈相談窓口〉 久御山町 木曜日 13:00～16:00
井手町 第1・第3月曜日 13:00～16:00
宇治田原町 第2火曜日 10:00～12:00、13:00～16:00

〈令和3年度相談件数〉

久御山町 15件
井手町 2件
宇治田原町 0件

Ⅲ 高齢者等の消費者被害対策(見守り/消費者安全確保地域協議会)の取組

1 大山崎町

■設置時期：令和2年3月

■構成団体：町環境事業部経済環境課、町健康福祉部健康課、(社福)町社会福祉協議会、町地域包括支援センター、町民生児童委員協議会、府向日町警察署、府乙訓保健所、府消費生活安全センター

○実施内容

ア 相談情報の共有

町民の相談情報(個人情報なし)の提供を受け、構成団体(福祉関係課)へ情報共有

をしている。見守りが必要な案件については、本人同意を得た上で個人情報を併せて情報共有している。

イ 京都府から通話録音装置の貸出

府から貸出した通話録音装置を活用し、町は住民向け無償貸与事業を実施している。

ウ 構成団体向け研修の開催

府の見守り人材研修事業を活用して、町社会福祉協議会や包括支援センター職員向けの研修を開催する。

エ 啓発活動の実施

町の広報誌やホームページで消費トラブル事例等を周知するほか、民生児童委員協議会及び社会福祉協議会、地域包括センターにおいて啓発活動を行う。

2 宮津市

■設置時期：令和4年4月

■構成団体：宮津与謝消費生活センター、宮津市健康福祉部健康・介護課

○協議会の事務

ア 勉強会の開催

市民が消費生活トラブルに遭うのを未然に防ぐため、全国の消費生活トラブルやその対策、市内の相談内容の傾向等を、年に数回程度、協議会の会員及び関係団体等を招集して啓発・普及する。

イ 相談者へ情報共有の同意

センターに相談があった際、健康・介護課の対応が必要と認められた場合は、センターから相談者に同意を得て、健康・介護課に対応を依頼する。(生命、身体、財産の危険が切迫する場合等は同意を省略)

ウ 月例相談情報の提供

65歳以上の宮津市民から寄せられた消費生活相談内容は、同意の有無を問わず、月毎にまとめて氏名・年齢等の情報を含めて、健康・介護課に提供する。

○従来から福祉との連携はできていたが、協議会を設置して、具体的な住民の情報共有ができるようになった。消費生活センターの存在を知らない民生児童委員の方もおられたので、懇談の場を設けて、協力を進めたい。

○高齢者の消費生活相談の内容を、高齢者等見守りネットワークや民生児童委員の担当セクションと情報共有を図っているが、当該担当セクションが個人面談等で聞き取った情報の共有ができておらず、相互共有が図れるとより有益であるので、今後、相互連携手法を協議して有効な活動があれば実施したい。