

## 「意見の整理」修正箇所の新旧対照表（第5回会議での意見反映）

記載頁	修正前	修正後
1 頁	<p>はじめに</p> <p>京都府では、京都府消費生活安全条例（平成 19 年京都府条例第 9 号。以下「条例」という。）第 7 条の規定により策定している京都府安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画（以下「行動計画」という。）に基づき、<u>消費者被害を防止するとともに、全ての府民が、「被害を回避し、トラブルに適切に対処できる消費者」、「自主的かつ合理的に行動する消費者」、「地球や地域の課題などの解決に向けて主体的に考え行動する消費者」として積極的に社会に参加できるよう各種施策を実施している。</u></p> <p>令和 4 年 3 月に行動計画を改定するにあたり、消費生活相談を巡る環境について、中長期的な視点からは、高齢化率の上昇による超高齢化社会の到来や人口減少による働き手の減少に伴う消費者行政担当職員の減少も予想される。<u>現在、京都府内では、全ての市町村に消費生活相談窓口が設置され、住民に最も身近な場所で相談を受ける体制が整備されているが、今後も全ての府民が身近な消費生活センター等で相談を受けられるよう府内全体の体制のあり方を再考する必要に迫られているとして、新たな行動計画では、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等について検討することとされた。</u></p> <p style="text-align: center;">(略)</p>	<p>はじめに</p> <p>京都府では、京都府消費生活安全条例（平成 19 年京都府条例第 9 号。以下「条例」という。）第 7 条の規定により策定している京都府安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画（以下「行動計画」という。）に基づき、<u>京都府の消費生活行政の現状と課題を踏まえ、成年年齢引下げによる若年者の被害等の未然防止・早期解決、高齢者等の消費者被害の防止及び取引の適正化の推進、市町村の相談体制支援の強化、消費者教育の機会拡大及び公正かつ持続可能な社会の形成を重点方針として、消費者被害の未然防止、迅速な問題解決と拡大防止、消費者教育の推進に係る各種施策を実施している。</u></p> <p>消費生活相談を巡る環境について、中長期的な視点からは、高齢化率の上昇による超高齢化社会の到来や人口減少による働き手の減少に伴う消費者行政担当職員の減少も予想される<u>ところであり、現在、京都府内では、全ての市町村に消費生活相談窓口が設置され、住民に最も身近な場所で相談を受ける体制が整備されているが、今後も全ての府民が身近な消費生活センター等で相談を受けられるよう府内全体の体制のあり方を再考しており、行動計画では、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等について検討することとされた。</u></p> <p style="text-align: center;">(略)</p>
2 頁	2 市町村消費生活センター等の現状	2 京都府内の市町村消費生活センター等の現状と課題

<p>4 頁</p>	<p>(「(4) 今後の課題」を新設)</p>	<p><u>(4) 今後の課題</u></p> <p><u>今後、行政担当職員の減少や消費生活相談員の担い手不足、高齢化を背景にした高齢者等からの消費生活相談の増加が予想される。また、消費生活相談は複雑化、多様化しており、消費生活相談の対応については、ますます専門性が求められる。</u></p> <p><u>このような状況の中、身近な消費生活相談体制の下支えや地域の消費者問題解決能力の向上など消費生活相談機能の整備を図るための地方消費者行政強化交付金の活用期限の終了を控え、各市町村においては、消費者被害の未然防止、拡大防止、救済等について、自立した消費者行政の推進が求められており、今後の消費生活相談を巡る状況を踏まえて、消費生活相談体制等を確認し、持続可能性の検討をする必要がある。</u></p> <p><u>持続可能性について、課題を有する場合の解決の一つの手段として、自治体間の連携や消費者安全確保地域協議会の取組が有効と考えられる。</u></p>
<p>7 頁</p>	<p><u>(ア) 総論</u></p> <p>今後、地方消費者行政強化交付金の活用期限が終了すること。行政担当職員や消費者行政職員等の専門人材などの資源の確保が課題になること。一方で、インターネットの進展や決済手段の多様化などにより、消費生活相談は複雑化、多様化しており、ますます専門性が求められること。また、高齢化を背景に高齢者等からの消費生活相談の増加が予想されること。こういった課題の解決の一つの手段として、自治体間の連携が有効と考えられる。</p> <p>ガイドラインでは、4つの方式が示されているが、現状の相談窓口を維持することができる相互乗入方式が最も導入がしやすく、次に、中心市町村集約方式、巡回方式が導入しやすい。事務組合方式は、特別地方公共団体を設置する必要があり、より長期的な検討が必要と</p>	<p><u>(ア) 広域連携の検討にあたって</u></p> <p>(1 段落を削除)</p> <p>ガイドラインでは、4つの方式が示されているが、現状の相談窓口を維持することができる相互乗入方式が最も導入がしやすく、次に、中心市町村集約方式、巡回方式が導入しやすい。事務組合方式は、特別地方公共団体を設置する必要があり、より長期的な検討が必要と</p>

	<p>考えられる。</p> <p>_____ 広域連携により、例えば、3市町で一人ずつ消費生活相談員を配置していた場合、広域連携により、センターで3名を配置することができ、消費生活相談員の体制が強化される。相談員が一人のため、困難案件への対応を相談することができない。相談員が退職した場合の引継ぎができないといった課題を解決することができる。消費生活相談員は啓発・消費者教育にまで手が廻らないといった課題の解決に一定の効果がある。</p>	<p>考えられる。</p> <p>_____ また、広域連携により、例えば、3市町で一人ずつ消費生活相談員を配置していた場合、広域連携により、センターで3名を配置することができ、消費生活相談員の体制が強化される。相談員が一人のため、困難案件への対応を相談することができない。相談員が退職した場合の引継ぎができないといった課題を解決することができる。消費生活相談員は啓発・消費者教育にまで手が廻らないといった課題の解決に一定の効果がある。</p>
14 頁	<p>(5) 市町村間の意見交換の場 _____ (略)</p> <p>(追記)</p>	<p>(5) 市町村間の意見交換の場・連携支援 (略)</p> <p>_____ 複数市町村が連携して事務を処理するにあたっては、市町村間の調整がつかず、事務の共同処理等の実現に至らないことも考えられる。消費者安全法第8条第3項において、複数市町村が共同処理を行おうとする場合等は、関係市町村の求めに応じて、必要な調整をすることができる」とされており、京都府は地域の実情に応じ、積極的に調整の役割を果たすことが求められる。</p>
15 頁	<p>(「最後に」を新設)</p>	<p><u>最後に</u></p> <p>_____ 京都府内の消費生活相談体制等については、市町村の取組によって、身近な消費生活相談窓口の設置が図られるなど、住民の安心・安全な消費生活の実現に向けて、着実に整備が図れている。しかし、少子高齢化による様々な課題が予想され、消費生活相談には、より高度な専門性が求められる状況にある。</p> <p>_____ 消費者被害に対しては、消費生活相談による消費者被害の拡大防止・救済に加え、啓発、消費者教育による未然防止の取組が必要であり、超高齢化社会の到来に備えた高齢者等の配慮を要する消費者に対する見守り活動がますます重要になってくる。</p> <p>_____ 京都府内の市町村におかれては、「京都府内消費生活相談体制等有識</p>

		<p>者会議における意見の整理」を参考に、消費生活相談の持続可能性について、検討を行っていただきたい。</p> <p>また、京都府におかれては、今後も府内どこでも質の高い相談や救済を受けられるように、市町村支援等の取組を行っていただきたい。</p>
17 頁	<p>その他の主な意見 (略)</p> <p>(主な意見の追記) (具体的な広域連携に係る他の意見は連携プランに追加)</p> <p>(略)</p>	<p>その他の主な意見 (略)</p> <p>(3) その他 京都府北部の市町村については、既に京都府北部地域連携都市圏形成推進協議会において、消費者行政についても事業連携を行ってはどうか。</p> <p>(略)</p>
関係資料	<p>(関係資料を本文の説明順に変更)</p> <p>「令和 4 年度の出前講座の実施状況」</p> <p>「市町村等における消費者施策等に関するアンケート調査結果 (啓発)」</p>	<p>「市町村等における消費者施策等に関するアンケート調査結果 (啓発)」</p> <p>「令和 4 年度の出前講座の実施状況」</p>

「意見の整理」修正箇所の新旧対照表（修正案に対する意見反映）

記載頁	修正前	修正後
2 頁	<p>また、<u>京都市等の一部を除き、消費生活相談員の確保や育成を課題としている自治体が多く見られ、国家資格を有しない消費生活相談員を配置している自治体も存在する。</u></p>	<p>また、<u>_____消費生活相談員の確保や育成を課題としている自治体が多く見られ、国家資格を有しない消費生活相談員を配置している自治体も存在する。</u></p>
4 頁	<p><b>（４）今後の課題</b></p> <p>今後、行政担当職員の減少や消費生活相談員の担い手不足、高齢化を背景にした高齢者等からの消費生活相談の増加が予想される。また、消費生活相談は複雑化、多様化しており、消費生活相談の対応については、ますます専門性が求められる。</p> <p>このような状況の中、身近な消費生活相談体制の下支えや地域の消費者問題解決能力の向上など消費生活相談機能の整備を図るための地方消費者行政強化交付金の活用期限の終了を控え、各市町村においては、<u>消費者被害の未然防止、拡大防止、救済等について、自立した消費者行政の推進が求められており、今後の消費生活相談を巡る状況を踏まえて、消費生活相談体制等を確認し、持続可能性の検討をする必要がある。</u></p> <p><u>持続可能性について、課題を有する場合の解決の一つの手段として、自治体間の連携や消費者安全確保地域協議会の取組が有効と考えられる。</u></p>	<p><b>（４）今後の課題</b></p> <p><u>ア</u> 今後、行政担当職員の減少や消費生活相談員の担い手不足、高齢化を背景にした高齢者等からの消費生活相談の増加が予想される。また、消費生活相談は複雑化、多様化しており、消費生活相談の対応については、ますます専門性が求められる。</p> <p>このような状況の中、身近な消費生活相談体制の下支えや地域の消費者問題解決能力の向上など消費生活相談機能の整備を図るための地方消費者行政強化交付金の活用期限の終了を控え、各市町村においては、<u>_____自立した消費者行政の推進が求められており、今後の消費生活相談を巡る状況を踏まえて、消費生活相談体制等を確認し、持続可能性を検討__する必要がある。</u></p> <p><u>イ</u> 市町村が住民の消費者被害の未然防止、拡大防止、救済等を図るためには、<u>啓発、消費者教育、高齢者等の消費者被害対策、消費生活相談等の取組が必要であり、これら消費者行政全体の推進について、確認・検討することになる。</u></p> <p><u>消費者行政部門単独では推進が困難な場合には、他部門との連携のあり方について、特に、高齢者等の消費者被害対策については、福祉部門と連携した消費者安全確保地域協議会の設置を、消費者教育については、教育部門との連携を検討してはどうかと考える。課題解決のために、自治体間で連携を行っている自治体もあり、特に消費生活相談については、先行事例を参考にして、他の市町村との連携について検討してはどうかと考える。</u></p>

