

## 第5回京都府内消費生活相談体制等有識者会議議事要旨

- 1 開催日時 令和5年12月28日(木)10:00~12:30
- 2 開催場所 京都府公館4階第5会議室
- 3 出席者 (委員)新川達郎座長、杉岡秀紀委員、曾我謙悟委員、田中史子委員、  
谷本圭子委員  
(事務局)大槻消費生活安全センター長、南本同副センター長、ほか関係職員

### 4 内容

- (1) 消費生活相談DX
- (2) 京都府消費生活相談体制等有識者会議における意見の整理

### 5 主な発言内容

- (1) 消費生活相談DX

(新川座長)

ただいま説明をいただきました消費生活相談DXについて、何か御意見はございますか。

(田中委員)

消費者庁が消費生活相談DXのモデルとして示した都道府県内の消費生活センターをひとまとめにした上で相談員を4階層とする仕組みについては、京都府としては核になって進めていく考えはなく、市町村が広域化を希望すれば支援していくということか。

(事務局)

今回示されたモデルは現実的ではないと考えています。

(杉岡委員)

消費生活相談DXについて、深く検討する段階にはないことには同意をする。消費生活相談が自治事務であるなら、現場の意見を聴くことは大事であり、消費者庁と地方公共団体が意見交換をすることはよいことだと考える。是非、現場の意見を聴いて、消費者庁の方が適切な方向に収斂することを期待する。一方、消費生活相談DXについては、まずはFAQを相談員が活用するなど、部分的なDXを進めていく、消費生活相談DXの行程も見極めながら、使えるものは使っていくことがよいのではないかと考える。

(曾我委員)

杉岡委員の意見と同じで、使えるものは使っていくことがよいと考える。しかし、PIO-NETのシステムが変更することは避けられない。前提として、自治事務であれば、地方公共団体が判断をしないといけない。消費者庁の説明が不十分、考えていないというのであれば、地方公共団体が考えなければならない。

そうはいつでも、システムについては影響を受けるということ。システムを更新することが決まっているので、先にシステムの更新を行い、そこから業務体制を考えるとしているが、逆ではないかと思う。業務があって、業務をサポートするためにシステムが組み立てられていくものだと思うが、説明のあったスケジュールで進んでいくのであれば、急ぎのこととしては、決められてしまって後で困ることは、地方公共団体から意見を言わなければならないと思う。

消費者庁が実態を把握せずに進めているのかもしれないが、自治体からは言いにくいボールを投げて、国が汚れ役を担っていることも、あり得るのかもしれないと少し思った。唐突に思えるような話、相談員を分業化、階層化するような話は、国がいつているからと、国を悪者にして押し進めていくこともあり得るかもしれない。

(谷本委員)

これまでの各委員と同じで、システムを構築するとそれに則っていかなといけないので、システムに問題があるのであれば、意見を言っていけないといけぬ。特に、メールで相談の回答をする場合には、書いたものとしての正確さを求められるので、相当、大変なことになるのではないかと考える。東京都は埼玉県等と一緒に意見書を提出しているが、京都府は近畿の府県で連携して意見書の提出などを考えていただければと思う。消費者庁も国の大きな流れの中で、DX化を進め行くということだと思うが、消費生活相談業務の特性として、DX化に乗ればよいということではないと、現場は認識されているので、そういった声を届けることで、消費者庁も意見を取り入れざるを得なくなるので、頑張っていたきたい。

(新川座長)

DX化を進めていくのは大きな前提だが、消費生活相談について、適切に進めていくにはまだ様々検討していかなければならないことが多くある。全国の基幹システムであるPIO-NET自体が更新の時期にきており、令和8年には更新せざるをえない状況であり、準備が進んでいないとけない段階だが、いま検討が始まった状況である。改めて、消費生活相談、情報についてのシステムの構築をどうするのか、国、国民生活センター、地方公共団体を含めて、考えないといけぬ。

その中で、国の役割、自治事務を担う地方公共団体の役割、都道府県、市町村の役割が明確になるのではないかと。その上で、DXについては、相談者にとって大きな利益になること。自分自身で問題解決をすることを的確にサポートするシステムを構築できる可能性がある。相談員が相談を受けて、検討を進めるに当たり、DXが大きな支援のツールになり得ることもある。ただし、相談者への適切なツールになるかどうかは、システム設計とそこで必要な情報を提供できるのかといった問題。相談員へのFAQについても、活用できないものになる事例がたくさんある。役に立つものになるように考えないといけぬ。相談員がDX化を通じて、本来の相談業務にしっかり時間を取ることができ、その上で、啓発、消費者教育、見守りなどに力を発揮できる体制になっていくことができるのか。まだ検討をしないといけぬ。

新たなDX化に伴う相談員の活動の仕方は、市町村の現場や都道府県といった地方から具体

的な仕組みやシステムの提案をしっかりとしないといけないと思いながら聴いていた。曾我委員から国があえて癖玉を投げてきたのではという話があったが、それにどう応えていくのか、地方からの提案も大事。谷本委員から話があったが、近畿で議論を重ねることもある方法もあるのかもしれない。京都府でも今後、スピードが求められている課題であり、市町村、都道府県からの具体的な提案から動き始めることも考えていかなければと思いながら聴いていた。

## (2) 京都府内市町村の具体的な広域連携の検討

(杉岡委員)

複数の多くの選択肢を検討されており、提示を受けた自治体にとっても参考になると考える。いずれも現実感のあるものであるが、北部の立場から、選択肢が増えたらよいと考え、二点提案をする。まずは福知山市の連携についてである。振興局単位では、山城、南丹、中丹、丹後になるが、保健所と土木事務所では、山城は北と南で別れるが、中丹は西と東で別れる。中丹西は福知山市のみが管轄で、中丹東は、舞鶴市と綾部市が管轄である。事務局案では福知山市・舞鶴市・綾部市のプラン、南丹市・京丹波町・福知山市のプラン、福知山市・綾部市のプランがあるが、文化的には、綾部市・舞鶴市の連携はまとまりやすいと考える。保健所、土木事務所がこの単位で連携が強く、普段も、綾部市と舞鶴市は相談をしながら進めており、福知山市は単独で動いているところがあるからである。福知山市は単独で行うのか、あるいは南丹市、京丹波町との連携に加わるのも良い案である。綾部市との連携は難しいと考える。中丹西・東の枠組みで選択肢に入れてはどうか。舞鶴市についても同じことが言える。

長期的は視点では、以前にも発言したが、京都府の北部では、5市2町で京都府北部地域連携都市圏形成推進協議会を構成し、既に両手程の事業連携を行っている。今年から会長が舞鶴市長から綾部市長に変わられた。人口が多いところはトップダウンといったことがあるかもしれないが、綾部市は3万人の自治体で、バランスよく北部連携の次の展開を議論しておられる。長期的には、5市2町での消費生活の連携を議論する環境はもっとできているだろう。その意味で短期的には、近隣市町との連携だが、次のステップとしては5市2町といったことを記載しても違和感がない。

いずれにしても、勢いや流れ、同調圧力で合併してもよいことはないので、自分たちで考え、決定していくことが大切と考える。

(新川座長)

北部連携の枠組みも考えてはどうかという意見をいただいた。

(谷本委員)

具体的にまとめていただきありがとうございます。問題状況やどのような方式が可能であるのかなど踏み込んで示していただき理解がしやすかった。現状のままでは問題であるところが見えてきたかと思う。例えば、南丹市と京丹波町の連携を更に踏み込む場合には、亀岡市との

連携が示されている。亀岡市は現在も問題なく事業を推進していると考えるが、問題なく行っている。亀岡市にとっては、課題を抱える自治体との連携をすることによって、課題を抱え込むことになるが、現実味があるのか。亀岡市にとっては連携をしてもよいということになるのか、現実味、見込みはあるのか。その点はどう考えているのか。

(事務局)

今回の具体的な広域連携の検討については、意見の整理への具体的な自治体名を挙げての記載は困難と考えている。今後、市町村を含めた意見交換の場を持ちたいと考えており、今回いただいた意見等も含めて活用をしたい。杉岡委員からいただいた北部連携については、その他の意見として記載の検討をしたい。

亀岡市について、単独で問題なく事業を行っていると考えているが、府内の全市町村では、相談体制は整備が進んでいるが、啓発や消費者教育については、まだ難しい状況と認識をしている。相談員の出前講座などを進めるためには、広域連携が有効な手段と考えている。亀岡市で相談員を増員することもあるが、それは難しいと思われるので、広域連携を検討することも一つの選択肢であり、そういったことを伝えていきたい。

(谷本委員)

亀岡市にとっても、消費生活相談だけでなく、啓発や消費者教育など全体を考えるとメリットがあるということが、分かった。

(曾我委員)

中心市町村集約方式のセンターとの相互乗入を行うなど、基本な方式の他にも、組み合わせが考えられており、メニューが増えてよい。相談員が中心になるが、財源の問題だけなのだろうか。このような範囲にすれば相談員のなり手が見つけられ確保できるといった視点も考えてはどうか。

相談員が中心だと思うが、予算では、ほとんど相談員の経費としている自治体やそうでない自治体もある。同じ二人の相談員で、400万円程度の自治体、八幡市は二人で1千5百万と多い。独自性が強いところがある。大山崎町は相談員を配置していないが、府内で2団体しか設置していない消費者安全確保地域協議会は設置している。独自のやり方を行っている自治体があり、そういったことも考慮する方が丁寧ではないか。

(田中委員)

相談件数が少ないから必要性を認めていないといったところ。久御山町、井手町、宇治田原町は年間17件なので、財源を確保する意識が低いというか、そこは相談がないので、自分の市町村は安心安全と認識していると思う。7ページで事務局が福知山市と舞鶴市とでは、人口と件数が逆転しているというところで「相談体制が充実しているから、相談が掘り起こされて、相談件数が多くなっている」と評価された点に賛成だ。「相談件数が多いから、被害が多い自

治体」といった解釈ではなく、相談窓口がいかに市民の役に立っているのかといった指標が大切と考える。窓口は毎日開いていないと使えない。例えば、宇治田原町や井出町の町民が京田辺市のセンターに電話をかけてきて、橋を渡って相談に行ってもよいかと訊かれることがあるが、その時は「住民サービスなので」といった話をする。京田辺市は在住、在学、在勤の方の相談は受付けており、それらの要件に該当しないか確認をするが、該当しない場合は、広域振興局か、京都府のセンターを案内しかできない。そうして消えていく件数や京都府のセンターで吸収している件数を積算すれば、市町村が認識していない相談件数があると思うので、相談窓口を充実するときの説得する材料にしてもよいのではないかと。

様々広域連携を検討されているが、当事者に他人事と受け止められたら残念である。自分のところの評価を正確にできていない市町村もあるのではないかと思った。

(杉岡委員)

大山崎町は2千円の予算で極端に低いが、内容はどうか。

(事務局)

まず、資料3の説明をさせていただきます。第3回の会議で市町村の予算・補助金の資料を提出しました。予算額は、地方消費者行政現況調査の数値を記載していましたが、相楽広域行政組合のヒアリングにおいて、曾我委員から経費が大きいといった御指摘に対して、相楽広域行政組合の國子事務局長から他の経費も入っているといった発言があり、精査をしたところ、他の自治体は正職員の給与が含まれていなかったが、相楽広域行政組合には含まれており、他の自治体ベースに修正をしたということです。

大山崎町は一般の正職員が相談業務を行っているが、その経費は含まれていない。2千円については、広報誌など経費ではないかと推測しますが、手許に分かる資料がなく、申し訳ございませんが、詳細は分かりません。

(新川座長)

自治体の組み合わせもいろいろありそうで、他にもパターンがあるのではないかと意見をいただきました。杉岡委員からは福知山市、舞鶴市、綾部市においては、東西の保健所・土木事務所の管内の組み合わせもあるのではないかと意見をいただきました。二つ目には、自治体間連携としては、ここでは事務組合を主体とした連携になっているが、その他にも考えてみてもよいのではないかと。具体的には京都府北部地域連携都市圏の枠組みがありましたので、その他にも観光行政等の分野の連携もありますので、検討が広がるのではないかと考える。

三目として、広域連携をしていくときのメリットとして、単純に消費生活相談員の確保というだけではなく、消費生活相談をメインにしながら、もう一方では住民の啓発、教育、地域での問題の掘り起こし、また、見守りなどにしっかり手当ができる体制づくりを—どう考えていくのかも、広域連携に当たっての重要なポイントになるといった御意見をいただいた。

消費者行政は、もちろん消費生活相談をメインに考えないといけなこともありますが、消費生

活そのものの安心安全を考えるのであれば、予防にもしっかり目を向けなければいけない。そういう意味合いの相談体制をどのように位置づけるのか、広域連携の中でどのように行っていくのが重要と考える。

四ツ目として、相談員をどうやって確保していくのか。各自治体の考えもあるが、広域的に確保をしていくこと、—予算の確保、人材を適切にどのように集めていくのか、その組み合わせで考えていく必要がある、その観点での議論をお願いしたい。

さらに、各自治体毎に行政体制の中で、どのように消費生活相談を組み入れているのかは異なっている。舞鶴市、京丹後市では福祉行政等と一体化している。そのような自治体では、福祉行政との一体化を充実してもらい、役所内での統合が進んでいくと、広域行政をどこまで行うのかといった議論もあるかもしれない。場合によっては、教育委員会との連携など役所内での連携が進んで行けば、広域的に支え合うよりもより効果的かもしれないので、私達の選択肢として検討する必要があるかもしれないと思う。

最後、田中委員から発言があったが、相談件数よりも、それが示している背景の問題を踏まえた今後の体制づくり、その必要性について議論をしていかなければならない。平均的には、大都市特有の問題はあるかもしれないが、一般的には、ネット社会において、それほど地域間の格差が出ることではなく、人口の割合に応じて、消費者問題が発生する。これについては、今後の検討に際して、掘り起こしができていない、問題のたらい廻し、先送りにしているといった観点で検討する必要があるかもしれない。

### (3) 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

(谷本委員)

「はじめに」において、京都府の行動計画の記載がある。1段落目は行動計画の「改定の趣旨」の最初の文言を記載しているが、行動計画の柱としては、直近の柱建てを記載した方がよいと考える。行動計画の3や5で具体的に記載されているところだが、京都府の消費生活行政の現状と課題を認識しつつ、施策としては、被害の未然防止、迅速な問題解決と拡大防止、消費者教育の推進が施策の三つの大きな柱になっているので、そこが今回の消費生活相談体制を考える根拠になっているので、具体的な施策を前に出していただければと考える。

2段落目は、1行目の「令和4年3月に行動計画を改定するに当たり」と語尾とが合っていないので、検討をお願いしたい。

(新川座長)

事務局で検討をお願いしたい。「はじめに」の記載として、有識者会議としての基本的なスタンスであるが、京都府として議論していくに当たっての基本的な原理原則、柱建てを記載してはどうかという御意見をいただきました。

<12:00 谷本委員退席>

<「4市町村の高齢者等の消費者被害防止対策」まで>

(新川座長)

30分を超過しているので、説明を止めさせていただきました。これまでのところで、お気づきの点があれば、御意見をいただき、後は、また次回としたいがいかか。

(田中委員)

ここで打ち切ることは賛成だが、読み込んだ後にどのようにすればよいか。

(新川座長)

有識者会議としての意見として出していくことになるので、各委員の意見に合致しているか、これまで意見交換を行ったことで漏れていることはないか、ここまで記載しなくてもよいのではないかとといった検討、関係資料についても必要なもの、不必要なものについての検討になる。11ページ頁以降は次回に行いたい、そのような取扱いとしたいがどうか。

(曾我委員)

次回が最後になるが、現時点での意見はメールで伝えればよいか。

(新川座長)

この場で、発言をお願いします。

(曾我委員)

有識者会議として、誰に対して意見を行うかということだが、市町村に対しては、このようなことを考えてくださいということ伝えたい。まずは市町村で政策領域との関係や、消費者に関して事前の予防と相談をどうするのかを考えてもらってから、広域連携を検討することになるので、市町村に検討を促すメッセージが必要ではないか。

都道府県に対しては、連携に対して、バックアップします。調整がつかないのであれば、調整に乗り出します、その用意があるということと、市町村間のネットワーク、日常的なつながりを作るのは都道府県の役割だと考えるので、そういった記載をお願いしたい。

(杉岡委員)

曾我委員と同じことを考えており、「はじめに」があるが、「おわりに」を作成して、京都府としての考え方、市町村に対して、お願いしたいこと、確認してほしいこと、京都府として支援できることなどを記載して、メッセージが伝わるようにしてはどうか。

(田中委員)

次回で最終回ということが、盛り込んでいただくことを伝えるのが次回となると練る作業の時間が短いことに不安を感じる。

(新川座長)

とりまとめをどのような手順で進めていくのかは事務局と相談したい。場合によっては、書面の形で、もう1回開催するといったことも考えないといけないかもしれない。しっかりと中身の検討ができるようにしたい。

次回、残りも含めて、全体を通しての意見もいただき、最後のとりまとめを行いたいと考えている。今日の各委員からの御意見も踏まえて、事務局で整理をいただきたい。

今日は、30分予定の時間を超過しているので、終わらせていただきます。熱心に御議論をいただきありがとうございました。次回の予定等、事務局から願います。

(事務局)

今後の取扱いについては、座長とも相談をいただき、御案内をさせていただきたい。

(新川座長)

本日の審議はこれまでとさせて、いただきます。長時間にわたりありがとうございました。