

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

～今後の京都府内消費生活相談について～

令和6年7月

京都府内消費生活相談体制等有識者会議

目次

はじめに	1
1 消費者行政の課題	1
2 京都府内の市町村消費生活センター等の現状と課題	2
(1) 消費生活相談窓口の設置状況	2
(2) 市町村等ヒアリング	2
(3) 市町村等アンケート	3
(4) 今後の課題	4
3 京都府内の市町村消費生活センター等間の連携について	5
(1) 被害の拡大防止・救済の取組（消費生活相談）	5
ア 消費者庁のガイドライン	5
イ 京都府内の広域連携の取組事例	5
ウ 今後の京都府内の広域連携モデル	7
(2) 未然防止の取組（啓発、消費者教育）	10
4 市町村の高齢者等の消費者被害防止対策（消費者安全確保地域協議会）	10
5 京都府消費生活安全センターとの連携（役割分担）及び京都府の支援等	11
(1) 被害の拡大防止・救済の取組（消費生活相談）	12
(2) 未然防止の取組（啓発、消費者教育）	12
(3) 高齢者等の消費者被害対策（消費者安全確保地域協議会）	13
(4) 消費生活相談の担い手不足等	13
(5) 市町村間の意見交換の場・連携支援	14
6 国の動向（消費生活相談デジタルトランスフォーメーションアクションプラン）	14
(1) 消費生活相談DX	14
(2) 消費生活相談DXのスケジュール	15
(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との関係	15
おわりに	15
その他の主な意見	17
関係資料	

はじめに

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、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。

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する必要に迫られており、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。

このような状況を踏まえて、有識者等から意見を聴取するため、令和 4 年 10 月に京都府内消費生活相談体制等有識者会議を設置し、この間、6 回にわたり重ねてきた議論の内容、各委員の意見を取りまとめたものである。

1 消費者行政の課題

- (1) 令和 2 年 8 月に内閣府消費者委員会において「地方消費者行政専門調査会報告書」がまとめられ、20 年後の地方消費者行政の課題等について報告されている。

生産年齢人口の減少により人手不足が深刻化し、行政に関わる人材の確保が困難になり、消費者行政職員数も減少する恐れがある。消費生活相談員を始めとする消費者行政に関わる専門人材の確保も困難になるなど、様々な資源制約が見込まれる。

出生数減の傾向が継続することにより人口減少は加速し、高齢者人口は 2040 年頃に向けて増加を続け、高齢化率は 4 割程度に達する。認知症患者も増加する見込みである。

- (2) 令和 5 年版の「消費者白書」では、超高齢化社会の現状として、令和 4 年時点の全人口に対し高齢者が占める割合が約 3 割であり、令和 32 年には約 4 割まで増加し、およそ 4 人に 1 人が 75 歳以上の高齢者になる見込みとされている。また、認知症患者は今後も増加して、令和 42 年には 65 歳以上の約 4 人に 1 人が認知症患者となる可能性があるとされている。高齢者を取り巻く環境の変化として、高齢者の一人暮らしの割合は 1980 年（昭和 55 年）以降、増加傾向となっており、高齢者の約 8 割は地域との付き合いがあり、75 歳以上の 4 人に 1 人は、相談事があったときに、近所の人と相談をするような付き合いがあるとされている。

- (3) 行動計画では、京都府において高齢化の進展や高齢者のみの世帯の増加が見込まれており、高齢者は、被害に遭っていることを認識していないことや、自分が悪いと思って

相談しないことがあり、一人暮らしで相談する人がいないなど、被害が表面化しにくい状況があることから、高齢者等の消費者被害を未然に防止するため、地域での見守りの強化が必要であるとされている。

また、消費生活相談員の高齢化や地域における専門人材の不足等、センター等の運営に苦慮する例が出ているほか、インターネット取引の増加や決済方法の多様化によるトラブルなど、消費生活相談はますます複雑化、多様化する傾向にあるなどとされている。

2 京都府内の市町村消費生活センター等の現状と課題

(1) 消費生活相談窓口の設置状況

消費者安全法が平成 21 年に施行され、市町村の事務として消費生活相談が規定され、市町村は消費生活センター等の設置に努めることとされた。平成 23 年度には京都府内全ての市町村において、消費生活相談窓口が設置され、現在、20 市町村において消費生活センターとして、6 市町村において相談窓口として、住民の相談に対応している。平日の月曜日から金曜日まで開設している自治体は 22 団体、それ以外は 4 団体となっている。

相談件数についても、市町村で受け付けた相談件数は、徐々に増加しており、着実に相談体制の整備が図れている。しかし、近年、相談時間や開設日を短縮する自治体、消費生活相談員の配置を取りやめ、一般行政相談として、行政職員が相談を受付ける体制に変更した自治体が存在する。

また、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。

(2) 市町村等ヒアリング

令和 5 年 1 月 24 日から 3 月 13 日にかけて、消費者行政に関する課題を踏まえて、啓発、消費者教育、高齢者の消費者被害対策、消費生活相談体制等について、府内全ての市町村等にヒアリングを行ったところ、主な意見は次のとおりであった。

ア 広報・啓発・消費者教育

(ア) 教育機関への取組は府で対応、または、働きかけを希望する。(4 団体)

(イ) 相談員が啓発を行う体制になっていない。(2 団体)

(ウ) 府と共催でイベント、講演会等ができないか。

イ 高齢者の消費者被害の対策（消費者安全確保地域協議会の設置促進）

(ア) 福祉部局と連携が取れており、必要性を感じない。(6 団体)

ウ 消費生活相談

(ア) 体制の拡充が必要又は理想である。(6 団体)

(イ) 京都府と市町村の役割分担について、例えば、感染症等による相談窓口閉鎖時の相互補完対応を行ってはどうか。

(ウ) 京都府と市町村で窓口の開設時間で役割分担を行ってはどうか。

(エ) 京都府のバックアップ機能の継続を希望する。(11 団体)

(オ) 広域振興局との連携を希望する。(2 団体)

エ 広域連携

(ア) (将来的には) 検討したい。(2 団体)

(イ) 啓発事業で市民からの距離が遠くなるため考えていない。

(ウ) 広域連携はやりにくい。

(エ) 来所相談が多いためや、来所相談が不便になるため考えていない。(3 団体)

(オ) ワンストップ相談窓口として整備しており、消費生活相談の広域化をすればその機能が失われるため、困難である。

オ 消費生活相談員の確保

(ア) 後継者の確保は課題である。(8 団体)

(イ) 採用後の相談スキル、養成が課題である。(3 団体)

(ウ) 相談員の資格取得のための補助制度があればありがたい。

(エ) 相談員を京都府で採用する方法もあるのではないか。(2 団体)

カ 消費者行政全般

(ア) 市町村間で消費者行政部門の繋がりが無い。協議の場を希望する。

(イ) その他、複数の自治体が、地方消費者行政強化交付金の活用期限後の啓発事業や消費生活相談事業の継続に課題を有していた。

(3) 市町村等アンケート

令和4年度の取組について、一部事務組合を含む27団体を対象に市町村等における消費者施策等に関するアンケート（以下「アンケート」という。）を実施した。

ア 広報

相談窓口の広報について、26 団体が実施しており、その広報媒体は「広報誌」が 25 団体、ホームページ、SNS などの「その他」の手段が 16 団体で、15 団体が両方の手段で実施をしている。1 団体は実施をしていない。

消費者トラブルの事例などの注意喚起について、24 団体が実施しており、「広報誌」が 21 団体、「その他」が 17 団体で、14 団体が両方の手段で実施している。

イ 啓発、消費者教育

(ア) 市では、殆どの団体で、セミナー、パネル展示、相談受付などを内容としたイベントの開催及び啓発資材などの配布を実施している。町村では、3 団体が啓発資材の配布等を、相楽広域行政組合ではイベントを実施している。

(イ) 出前講座については、26 団体（注）のうち、開催回数が1から5回が10 団体、6～10 回が5 団体、11 回以上が5 団体、0 回が6 団体であった。イベントと同様に市において、実施している傾向があり、相楽広域行政組合構成自治体では実施している。

対象者別には、高齢者が 30.4%、一般が 17.4%、民生委員・福祉施設従事者が 15.2% であった。宇治市を筆頭に高齢者に力を入れている団体が多く見られるが、福知山市、木津川市は、小中学校生に重点を入れているなど、自治体によって重点対象が分かれている。

（注）相楽広域行政組合については、構成自治体に振り分けて算定しており、相楽広域行政組合を除いた 26 団体を母数とした。

ウ 高齢者等の消費者被害対策

(ア) 消費者安全確保地域協議会については、2 団体（宮津市、大山崎町）が既に設置している。2 団体が令和6年度以降に設置を予定しており、10 団体が設置の意向はなし、その他（未定等）が、13 団体である。

高齢者等の見守りネットワークについては、19 団体が設置しており、所管は 18 団体が福祉部局、1 団体が社会福祉協議会となっている。19 団体のうち、「消費者被害の未然防止等の視点の有無」については、10 団体が設けており、8 団体が設けていない、1 団体が不明であった。

設けていると回答した 10 団体に、個人情報の取扱いについて、質問したところ、「本人の同意を得る」が 6 団体、「ネットワークの規定による」が 2 団体、「親族の承諾を得る」が 1 団体、「未回答」が 1 団体であった。個人情報を扱う事業者は個人情報保護法の適用を受けるため、「ネットワークの規定による」と答えた団体は本人の同意を得ることになると考えられるため、福祉分野の見守りネットワークで、消費者被害のおそれがある場合は、殆どの団体が、本人の同意を得て、消費生活センター等に情報共有していることになる。

- (イ) アンケートでは、現在の状況についての質問であるため、市町村等を対象にした意見交換会を開催して、今後の超高齢化社会の到来や人口減少により行政担当職員等が減少する状況等の課題を共有した上で、調査を実施したところ、高齢者等の消費者被害対策（高齢者等の見守り活動）については、2 団体が設置の予定、2 団体が設置を検討、10 団体が設置の予定なしと回答している。

「高齢者等の見守り活動は実施しない」、「福祉部局等で一定の対応をしている」など、消費者被害防止のための取組ではなく、福祉の問題であると認識している団体もあった。

(4) 今後の課題

- ア 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。

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、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。

- イ 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、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。

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。

また、京都府消費生活安全センターの広域的な見地からの取組・支援を活用することの検討や、国が推進する消費生活相談DXの導入を見据えることも必要である。

3 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

(1) 被害の拡大防止・救済の取組（消費生活相談）

ア 消費者庁のガイドライン

相談業務の広域連携については、消費者庁が平成 27 年 3 月に「改正消費者安全法の実施に係る地方消費者行政ガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）を策定し、4 つの方式を提示している。

(ア) 巡回方式

広域連携を構成する市町村（以下「構成自治体」という。）が、共同して消費生活相談員を雇用する。その消費生活相談員が、各構成自治体を巡回して相談業務に当たる。各構成自治体は、住民に対する情報提供・啓発を行う。

(イ) 相互乗入方式

構成自治体が、それぞれ消費生活相談員を雇用し、それぞれの相談窓口配置する。各構成自治体の窓口は、当該市町村の住民からの相談のみならず、他の構成自治体の住民からの相談についても受け付ける。各構成自治体は、住民に対する情報提供・啓発を行う。

(ウ) 中心市町村集約方式

構成自治体のうち、中心となる市町村の広域的対応窓口で消費生活相談業務を集約する。周辺市町村は、消費生活相談のニーズを抱えた住民に対し、確実に中心市につなぐように努める。構成自治体は住民に対する情報提供・啓発を行う。

(エ) 事務組合方式

構成自治体が共同して特別地方公共団体を設置の上、消費生活相談や情報提供・啓発に係る事務を共同処理する。消費生活相談員は特別地方公共団体が雇用、配置し、当該一部事務組合共通の窓口で相談対応する。

イ 京都府内の広域連携の取組事例

京都府内においても、それぞれの地域や各自治体の状況から、既に広域連携により相談業務等を共同運営している自治体があり、当該有識者会議においてヒアリングや事務局で聞き取り等を行った。

消費生活相談の拡充や財源の有効活用などの理由から、広域連携を導入した経緯が伺える。

(ア) 相楽消費生活センター

（木津川市、笠置町、和束町、精華町、南山城村の広域連携）

a 連携形態：事務組合方式

b 連携業務：消費生活相談、消費者教育・啓発、情報提供

c 連携開始：平成 22 年 3 月

d 連携の経緯

既に、町村税の滞納整理、し尿処理、相楽会館の管理運営等を取扱う複合的一部事務組合である相楽郡広域事務組合が設置されており、消費者庁創設の動

きなどもあり、構成自治体の観光、産業等の担当課長で研究会を立ち上げ、消費者行政の運営方法を検討し、相楽郡広域事務組合の共同処理とすることにした。

e 特徴

- (a) 小規模自治体では、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、住民は国家資格等を有する消費生活相談員の助言等を受けることができる。
また、同相談員による出前講座が可能であり、住民は専門的な消費者教育を受けることができる。
- (b) 身近な役場では相談しにくい相談が可能になる。
- (c) 設置場所等が市町村とは異なるが、相談件数は、構成自治体別の人口に比例しており、特に影響は見られない。
- (d) 啓発、消費者教育も行っているが、構成自治体の相談事例を把握することができるため、幅広い啓発等に繋げることができる。
- (e) 高齢者等の消費者被害防止については、現時点でも構成自治体の民生児童委員協議会に参画するなどの取組を行っている。事務組合方式であっても構成自治体の消費者安全確保地域協議会の構成員となり、高齢者等の消費者被害防止等対策の取組を行うことも可能である。
- (f) 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るが、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いため、住民のセンターの認知度が低いという課題がある。構成自治体の広報が重要である。特に転入者に対する周知が課題である。
- (g) センターが所管する消費者行政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、構成自治体の担当課を通すため、困難なことがある。
- (h) 相楽消費生活センターの管内においては、既に特別地方公共団体が設置されており、事務組合方式での導入が比較的スムーズに行われた。

(イ) 久御山町、井手町、宇治田原町の連携

- a 連携形態：相互乗入方式
- b 連携業務：消費生活相談
- c 連携開始：平成 29 年 4 月
- d 連携の経緯

現行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を 3 町が有していたこと、同じ消費生活相談員を採用していたことから、検討の上、連携した相談窓口の体制整備を行った。

e 特徴

- (a) 単独では相談窓口の開設日が限られていたが、相互に相談者の紹介・受入れを行うことで、住民が消費生活相談を受けることができる。
- (b) 構成自治体で同一の消費生活相談員とすることで、相談者は継続して相談を受けることができる。

(ウ) 南丹市、京丹波町の連携

- a 連携形態：相互乗入方式
- b 連携業務：消費生活相談
- c 連携開始：平成 29 年 4 月
- d 連携の経緯

平成 28 年度に消費者庁の交付金の組み換えの通知があり、2 市町で広域連携の検討を行った。2 市町とも相談窓口を週 2 日開設しており、開設曜日が異なり、相談員の処遇も異なることから、相互乗入方式を選択した。

e 特徴

- (a) 相談窓口の開設が週 2 日から 4 日に、現在では、月曜日から金曜日まで相談できる体制が構築できた。
- (b) 自らが住む市町の窓口では、知り合いがいるなどの理由で、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 割の住民が、居住地でない自治体の相談窓口を利用しており、相談窓口の存在は知っていても、相談をためらっていた相談の掘り起こしができる。
- (c) 消費生活相談窓口の周知については、構成自治体の広報・啓発活動が重要である。
- (d) 消費者安全確保地域協議会を設置した場合、当該自治体の開設日でない場合は、他の構成自治体の消費生活相談窓口に連絡することになるが、その場合の取扱いの整理が課題である。

(エ) 宮津与謝消費生活センター（宮津市、伊根町、与謝野町の広域連携）

- a 連携形態：巡回方式（平成 23 年度から令和 3 年度）、中心市町村集約方式（令和 4 年度から）
- b 連携業務：消費生活相談、斡旋及び市町からの要請に応じた普及啓発に係る講師のあっせん、指導及び助言
- c 連携開始：平成 23 年 4 月
- d 連携の経緯

宮津市では、地方消費者行政活性化基金の終了後の単独設置は困難と考え、伊根町、与謝野町と広域化を検討、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、2 町が宮津市に事務委託をする方式を採用した。

e 特徴

- (a) 当初、3 市町を巡回する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。現在、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になっている。
- (b) 現在の中心市町村集約方式について、周辺自治体も含め、住民からの苦情等はなく、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メリットを感じている。

ウ 今後の京都府内の広域連携モデル

- (ア) 広域連携の検討に当たって

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考えられる。

また、例えば、3市町で1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、1つのセンターで3名を配置することができるので、消費生活相談員の体制が強化され、1人では困難案件への対応を相談することができない状況や、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。また、相談員が相談窓口業務に追われ、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。

(イ) 広域連携導入に当たっての各方式の考え方

a 相互乗入方式

構成自治体に一定の消費生活相談があり、既に消費生活相談員を雇用している場合に適合する方式である。

各自治体の庁舎内に相談窓口を設置することができ、現行の相談窓口に近い形で運営ができるため、最も導入しやすい方式である。

平日の月曜日から金曜日まで開設するには、相談件数が少ないといった場合には、広域連携をすることで、開設日を拡大でき、連携によっては、月曜日から金曜日までの開設が可能になる。

小規模自治体では、庁舎内の窓口で相談することにより、近所の住民や自治体の職員に相談をしていることが知られることを懸念するあまり、相談をしないといったことも多いようである。当該方式は他の構成自治体の窓口で相談することができ、相談窓口の存在を知っているが、相談しないといった埋もれた消費者被害の救済につながる。

当該方式では、構成自治体の窓口で消費生活相談員が勤務するため、困難事例対応の相談ができないといった課題の解決には馴染まない。相談員の引継ぎについては、相談業務の方法等の情報交換が図られるため、単独で業務を行っている自治体と比較すると、引継ぎがしやすいが、各構成自治体で雇用するため、課題解決には難しい。

出前講座などの啓発・消費者教育を拡充することも弱い面が見られるが、協定で、人口比等により自治体毎の実施回数を設定するなどの方法での実施は可能である。

消費者安全確保地域協議会について、他の構成自治体の消費生活相談窓口に連絡する場合の取扱いについては、構成自治体が同協議会の構成団体になり、それぞれの協議会へは当該自治体の住民の個人情報に限り共有するなどの取り決めを行うことが有効である。

b 中心市町村集約方式

構成自治体で周辺自治体の相談件数が少ない場合に適合する。

連携協定や協議会などに加え、中心市町村への事務委託や事務の代執行による実施も可能である。

周辺自治体の住民が自らの住む自治体の窓口で相談しにくい場合の対応が可能である。

消費生活相談員の体制が拡充されることから、困難案件対応の相談、相談員の引継ぎや啓発事業への対応が可能となる。体制によっては、相談員が出前講座等の啓発・消費者教育の拡充を図ることができる。

周辺自治体の住民は来所相談ができないが、消費生活相談の多くは電話相談であり、必要があれば、予約による巡回方式等で対応は可能である。

c 巡回方式

単独で消費生活相談員を配置することが困難であるが、庁舎に相談窓口を設置しておきたい場合や来所相談のニーズがある場合に適合する方式である。

住民は曜日に関わらず同一の消費生活相談員に相談をすることができるが、来所相談の場合には、曜日によっては他の構成自治体の窓口まで出向く必要がある。

単独の相談員を想定しており、困難案件対応の相談、相談員の引継ぎや啓発・消費者教育の拡充は期待できない。

京都府内では、一部自治体を除き、既に消費生活相談員を雇用しており、当該方式のニーズは少ないが、相談員を確保できなくなった場合に、導入を検討してはどうか。

d 事務組合方式

相談業務だけではなく啓発や消費者教育についても充実させたい場合に、適合する方式である。特別地方公共団体を設置する必要があり、既存の一部事務組合の構成自治体が消費者行政の枠組みと適合している場合に、同組合の業務への消費者行政事務の追加を検討することも一考である。

自らの住む自治体の窓口で相談しにくい場合の対応が可能である。体制の拡充により、困難案件対応の相談、相談員の引継ぎや啓発・消費者教育の拡充ができる。

設置場所の自治体以外の住民の来所相談が不便になるが、予約による巡回方式等で対応は可能である。

住民が住む自治体とは別の自治体になるため、住民への相談窓口の周知が課題になる。

消費者行政の権能が特別地方公共団体に移るため、構成自治体の消費者行政への当事者意識が希薄になる懸念がある。

(ウ) 広域連携に当たっての留意点

a 構成自治体の枠組については、歴史的な経緯や現在の生活圈等を考慮する必要があり、郡域や地理的条件、他分野での既存の広域連携の枠組みなどが参考になる。

b 現在、広域連携を実施している自治体においても、相談件数が少ない場合や、消費生活相談員の確保が困難となった場合は、近隣市町村との広域連携の検討が考えられる。

c 自治体の人口と相談件数に相関性がなく、窓口の開設日数と相談件数に相関性がある場合には、消費者トラブルが消費生活相談に繋がっていない可能性が考えられる。相互乗入方式や中心市町村集約方式を検討してはどうか。

d 既存の他分野での広域連携において、構成自治体が多くあり、中心市町村集約方式の中心となる市町村が複数想定される場合には、共同で相談員を雇用して、比較的、相談件数が多い複数の市町村に相談員を配置して、構成自治体の住民の相談にも対応する複数中心市町村集約方式も考えられる。

- e 京都府広域振興局管内を構成自治体の枠組みとして検討することも有効である。啓発や消費者教育等の取組を十分に展開することが困難な場合に、広域振興局の支援が受けやすくなる。
- f 福祉分野の相談窓口と消費生活の相談窓口を一元化している自治体については、他の自治体と共同で消費生活相談員を雇用する方式を採用することは、福祉分野との相談窓口一元化の効果が発揮できないため、相互乗入方式が適合モデルであると考えられる。近隣市町村等で、既に中心市町村集約方式を採用している場合には、中心市町村集約方式で運営しているセンターとの相互乗入方式といったことも考えられる。

(2) 未然防止の取組（啓発、消費者教育）

相談窓口の広報について、住民が相談窓口の存在を知ることが消費者被害救済の基本であり、全ての市町村等で実施されることが望ましい。また、デジタル化の進展により、消費者はデジタル媒体で検索することが増えており、広報誌に加えて、自治体のホームページや SNS 等による広報を実施することが望ましい。相談業務の広域連携を行った場合には、その効果を発揮させるために、構成自治体における広報が重要である。

「2 市町村消費生活センター等の現状」において、出前講座が開催できていない又は、1～2回といった自治体も半数見られた。消費生活相談員が相談業務のための配置となっており、啓発を行う体制になっていないといった声がある。相談員が一人のため、啓発に向くと窓口を開設できないといったことが考えられる。

「ウ 今後の京都府内の広域連携モデル」を参考に、相談員体制を拡充し、啓発、消費者教育の拡充を図るといった視点で広域連携を検討してはどうか。

4 市町村の高齢者等の消費者被害防止対策（消費者安全確保地域協議会）

府内の市町村では、民生児童委員を通じた戸別訪問、自治会や町内会の回覧等による注意喚起等を実施している。

高齢者等の見守りについては、2団体が消費者安全確保地域協議会を設置、6団体が、福祉のネットワークと連携が取れており、必要性を感じないと回答しており、高齢者等の見守りは行わないとする自治体もあった。

今後、高齢者からの消費生活相談の増加はもとより、高齢者のみ世帯や認知症患者の増加も予想される。消費生活センター等が開催するイベントに自ら参加したり、地域との付き合いがある高齢者には、消費者被害の注意喚起が届くが、一人暮らしで相談する人がいない高齢者等にはアウトリーチ的な取組が必要であり、今後、高齢者のみ世帯等の状況を踏まえると該当者の増加が見込まれる。アウトリーチ的な取組は、地域での取組であり、消費者被害の啓発等と異なり、市町村等間での広域連携には馴染まない。

改正消費者安全法が平成28年4月に施行され、消費者被害の未然防止等を図ることを目的とした消費者安全確保地域協議会が設置できることになった。同協議会では、対象となる消費者の個人情報について、個人情報保護法の適用が免除され、本人の同意を得ることなく共有することになり、見守りを行う者が、消費者被害の端緒を発見した際に、消費生活相談窓口への連絡が可能となる。

7自治体では消費者ボランティアを把握しており、その中には、ボランティアとの情報交換や啓発活動の協力関係を構築しているところもある。同協議会の活動を実施する場合に、消費者ボランティアと協力して見守り活動を行うことも想定されるが、消費者行政部門だけで活動を行うことは困難である。19 団体の福祉分野のネットワークが構築されており、既存のネットワークを同協議会に位置付けることが現実的である。

現在、福祉のネットワークと連携をしている自治体においては、介護現場等で消費者トラブルの端緒を発見した場合に、消費生活相談窓口へ連絡するために、本人の同意を得る手続きを行っている。手続きのため、消費生活相談窓口への連絡を躊躇することも考えられる。

また、認知症患者については、手続きの困難が予想されることから、消費者被害を最小限に食い止め、かつ、福祉サービスが届きにくかった方々へも手を差し伸べられるよう、消費生活相談窓口と福祉部局との連携をより円滑に進めるための取組、とりわけ消費者安全確保地域協議会の設置が大きな役割を果たすと考えられる。更には関係者が広域にわたることもあることから、既に取り組まれている認知症の方をサポートするネットワークと連携するなど、府の広域振興局単位での連携についても検討の余地がある。

市町村ヒアリング等から、消費者安全確保地域協議会を設置した場合、事務が増加するため、対応できないといった意見も聞かれる。

しかし、同協議会を設置した2自治体からは、事務が増加したといった意見はなく、メリットが多いと聞いている。また、本人の同意を得る手続きが免除されるため、事務改善が図られる。消費者庁や国民生活センター、他の地方公共団体の情報の提供を受けることができる。悪質業者のカモリストに住民が登録されていた場合には、繰り返し消費者被害のターゲットになるおそれがあるが、情報を得ることにより、重点的に見守り活動を行うことができる。

事務が増加するといった懸念は、同協議会が、消費者団体、福祉関係者、医療・保健関係者、警察、司法、教育、民間事業者等を構成員とするネットワークをモデルとして提示していることから生じていることも考えられる。宮津市では、自治体内の消費者と福祉の部門を構成員として協議会を設置しており、効果を発揮している。少ない構成員で設置して、状況に応じて構成員を追加する方法もある。そういった取組の推奨等を行ってはどうか。

5 京都府消費生活安全センターとの連携（役割分担）及び京都府の支援等について

市町村において、住民の消費者安全の確保を図るためには、消費者被害の未然防止、拡大防止、救済の取組が重要であり、各自治体において、消費生活相談窓口の設置、啓発事業の実施を行っている。

また、消費者教育の推進に関する基本的な方針（平成25年6月28日閣議決定・令和5年3月28日変更）では、「市町村において消費者教育に取り組むことは、より住民に密着し地域の特性に合った内容や手法を用いることができることから、その充実により、消費者一人一人に対して隙間なく消費者教育の機会を提供することが期待される」とされており、市町村での実施が望まれている。

京都府においては、広域的な見地からの消費者被害の未然防止・拡大防止、救済の取組を行うことになる。しかし、市町村の規模は様々であり、人口規模が小さい、財政力が弱いと

いったことから、効果的・効率的に事業が実施できないことも考えられるため、京都府は、広域的な見地からの取組に加えて、その果たすべき役割について、市町村等と意見交換・情報共有をしながら、支援策を検討することにより、府内の消費者の安心・安全を確保していくことが期待される。

(1) 被害の拡大防止・救済の取組（消費生活相談）

ア 消費生活相談

身近で相談できる窓口があることは住民の安心につながり重要である。消費者安全法施行以降、京都府内の市町村において、着実に相談体制の整備が図れているが、一部に縮小・後退する自治体があること、月曜日から金曜日まで開設していない自治体があること、多くの自治体から、京都府消費生活安全センターのバックアップ機能は、必要との意見が聞かれたことなどから、消費者安全法では、都道府県の役割を「広域的な見地を必要とするもの」としているが、当面の間、一般の消費生活相談への対応も必要ではないか。

イ 市町村支援

京都府では、市町村の相談員からの困難案件に関する相談に対して、助言（ホットライン）や、事例検討会、弁護士と京都府の相談員が訪問する巡回訪問、市町村の相談員を対象とした研修等を行っている。相談員一人体制の自治体も多く、困難案件を身近で相談できる環境にない。各市町村で専門的な研修を実施することは困難であり、引き続き、同様の支援は必要ではないか。

(2) 未然防止の取組（啓発、消費者教育）

ア 役割分担

市町村については、地域の特性に合わせたきめ細かな啓発、消費者教育の実施を、京都府については、府の広報媒体、ラジオ等を通じた消費者被害の注意喚起、府内の消費生活相談窓口の周知、セミナーなどを通じた注意喚起、教員を対象とした消費者教育講座など、引き続き、広域的な見地からの取組を行うことが適切である。

また、大学、専門学校、フリースクール等の在籍者等への啓発等、大学生ボランティアの育成等、現段階で市町村では実施することが難しいと考えられる分野についても、京都府で行うべきである。

イ 市町村の状況・要望

広報活動については、ほぼすべての市町村で実施されているが、イベント等の啓発、消費者教育については、取組ができていない市町村もあり、アンケートでも京都府と共催でのイベントの実施等を求める声があった。

消費者教育では、学校における消費者教育について、学習指導要領に内容が定められていることなどから、京都府の取組・支援を求める声があった。出前講座についても、一部学校を対象に実施されているが、高齢者を対象とした団体が多かった。相談体制は一定整備されたが、啓発、消費者教育については、実施できていない自治体も見られる。

ウ 市町村支援

市町村における消費生活相談は一定定着したことから、今後は、市町村において、

啓発、消費者教育の展開ができるように働きかけることが大切ではないか。

市町村が独自に啓発資材を作成できるような使用・加工できるコンテンツの提供等、啓発事業の支援や、京都府では高等学校、中学校を対象にした副教材の作成等を行っているが、副教材の提供や活用方法を例示するなど、消費者教育の支援等を検討してはどうか。

また、広域連携を行った市町村においては、消費生活相談員による啓発、消費者教育の充実が期待できる。消費生活相談員を対象とした出前講座等の能力育成の取組等の支援を検討してはどうか。

消費生活相談件数の状況から複数の相談員を配置することが困難な自治体や、広域連携を行っても、啓発、消費者教育の拡充を図ることができない自治体に対しては、啓発のため窓口を開設できない場合には、京都府は一般相談のバックアップを行うなど、相談業務を支援することによる啓発等への支援を検討してはどうか。

(3) 高齢者等の消費者被害対策（消費者安全確保地域協議会）

ア 役割分担

消費者被害等の注意喚起を行うことは未然防止の観点から有効であり、京都府は市町村への情報提供、広域的な見地からの住民への注意喚起等を、市町村は地域内での住民への注意喚起等を行うことが適切である。

また、今後、高齢者のみ世帯、認知症患者の増加が予想され、アウトリーチ的な取組が必要とされる。消費者安全確保地域協議会などの見守り活動を通じた対策については自治会や学区など身近な単位での取組が必要であり、市町村において、取り組むことが適切である。

イ 市町村支援

京都府では、セミナー、ラジオなどの広報を通じて、消費者被害の注意喚起等を行っており、引き続き、広域的な見地からの取組が必要である。

高齢者を対象とした消費生活講座の開催が困難な自治体に対しては、消費生活相談員を派遣するなど支援を検討してはどうか。

アウトリーチ的な取組に対する支援について、民生児童委員が戸別訪問において活用する啓発資材の提供等は、市町村の見守り活動の定着を図るため、引き続き、必要ではないか。

見守り人材育成研修について、消費者安全確保地域協議会を設置していない自治体では効果を発揮する環境がない。内容に同協議会の意義を盛り込み、福祉分野の研修者へ周知を図る。同協議会の設置を予定している自治体に対象を限定するなど、協議会設置促進のインセンティブになるような取組を行ってはどうか。

消費者庁の同協議会の構築・運営に関する交付金の利用促進を図るなど、財政面の支援を検討してはどうか。

(4) 消費生活相談員の担い手不足等

消費生活相談員については、アンケートで、8団体から消費生活相談員の後継者の確保、3団体から技能向上が課題との回答があった。相談員が高齢化しており、退職後の確保ができるのか、一人体制なので引継ぎができるのかといった声も聞かれた。

一部の市町村では、募集をしても応募がないため、国家資格を有しない消費生活相談員を配置し、採用後に資格取得を促す事例も見られる。

消費者庁において、消費生活相談員養成講座等、相談員養成事業を実施しており、京都府においても相談員の認知度向上、魅力発信、資格取得支援等を行っており、担い手不足対策は、引き続き取組が必要である。また、各市町村において、相談員の採用に苦勞しており、相談員のプール制等を検討してはどうか。

(5) 市町村間の意見交換の場・連携支援

京都府内では、相談業務の広域連携、消費者安全確保地域協議会の設置を行っている市町村が既に存在する。意見交換の場があれば、話し合いの中で学び、気づきが起きる。市町村間の協議の場、京都府との協議の場が必要ではないか。

広域連携や消費者安全確保地域協議会の設置促進など、市町村では担当職員が少なく、市町村だけで検討することは難しい、京都府は情報交換の場を設定するとともに、相談に乗り、助言を行うことが必要ではないか。

複数市町村が連携して事務を処理するに当たっては、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、都道府県は、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。

6 国の動向（消費生活相談デジタルトランスフォーメーションアクションプラン）

(1) 消費生活相談DX

2040年の消費生活相談の未来像は、社会経済が一層高度化・複雑化、デジタル化し、既存の概念を超えた商品・サービスが増加する可能性があること、グローバル化が進み、国境を越えた消費が増加する可能性があること、高齢化が更に進み、また消費者自身による解決が難しい問題が増加し、相談需要が高まる可能性があること、消費生活相談業務に投入する人・もの・金が一層限られるおそれがあることから、行政需要に対して提供できる行政サービスが追いつかなくなるおそれがあるとして、消費者庁においては、消費生活相談デジタル・トランスフォーメーションアクションプラン（以下「消費生活相談DX」という。）を策定して、目指す将来像に向けた取組を行っている。

消費生活相談DXは、「システム面」、「業務面」及び「体制面」に分けられ、「システム面」は、全国消費生活情報ネットワークシステム（以下「PIO-NET」という。）が、令和8年9月に運用保守期限を迎えることから、更新を行うもので、「業務面」は、新システム導入後の相談業務の進め方等、「体制面」は、デジタル化を契機とした自治体間の協力体制、相談員の役割等である。

消費者トラブルの自己解決の支援、ナレッジ、ツール等の整備、分業、組織的な対応、組織間の連携等を行うとしている。

具体的には、「システム面」及び「業務面」として、相談手法に、Web相談、予約電話相談、予約来所相談の導入、パソコン上で電話を受けられることができるテレフォニーシステムにより、全国統一の当日相談ダイヤルの電話番号、予約・継続相談ダイヤルの電話番号の導入を図る。自己解決の支援のための取組として、Webサイトでの情報提供、消

消費者向け FAQ、自主交渉支援コンテンツ等の整備、相談員の負担軽減の取組として、相談員向けの内部ナレッジ、Web 相談の回答時に活用できる回答のテンプレート等の整備としている。また、相談員が場所を選ばない多様な働き方として、遠隔相談、テレワーク等も想定している。

「体制面」として、広域連携の設置拡大、規模拡大を図り、自治体間の協力体制を構築する。指定消費生活相談員、主任相談員の指定を拡大して、ナレッジでは対応困難な相談は、主任相談員、指定消費生活相談員が対応するエスカレーションを導入する。資格取得を目指している無資格者を想定した相談補助員を創設などとしている。

(2) 消費生活相談DXのスケジュール

スケジュールについて、消費生活相談員 DX の構想を調達・導入段階へ進めるに当たり、現場での準備が円滑に進むように、地方公共団体からの意見・質問を踏まえ、新システムの設計・構築等の進捗に応じて、①当面は、システム面の設計・構築と移行準備を先行させる。②2023 年度末以降、実際に調達する具体的な機能に沿って、業務体制面の整備を進め情報提供を行うとしている。(令和 5 年 11 月 10 日 16 大都道府県行政担当課長会議他)

(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との関係

消費生活相談 DX のうち、自己解決の支援や相談員の負担軽減の取組などは、消費生活相談業務の事務軽減を図るため、活用することが有効である。「体制面」については、消費者庁は、ガイドラインの延長線上にあると回答しており、ガイドラインに沿った取組を行うが、今後の消費者庁の説明に注視が必要であり、また、「業務面」についても、新システムの具体的な設計によるところが大きく、同様に注視が必要となってくる。

消費者庁や国民生活センターの動向について常に状況把握に努め、将来を見据えつつ地域にとってより望ましい方向となるよう、府と市町村で情報共有しながら更に連携し、検討をしていく必要がある。

おわりに

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、着実に整備が図られている。しかし、社会のグローバル化や少子高齢化など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。

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。

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者会議における意見の整理」を参考に、行政職員及び消費生活相談員の方々にも御覧いただき、消費生活相談の充実と持続可能性について、検討を行っていただきたい。

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ることができるように、市町村支援等の取組を行っていただきたい。

社会経済の変化に伴い、消費生活の構造が大きく変化をする中、これまでの消費生活相談という問題解決の仕組みやそこでの権利救済、更には未然予防、啓発教育といった仕組みを大き

く組み替え考え直していかなければならないことは、多くの方々の共通認識である。しかし、それぞれの地域での暮らしに即しながら地方行政の中でどのように実体化・実装化していくのかは極めて大きな課題である。

この課題に対し、京都府で議論できたことは大変有意義なことであり、広く消費者問題にかかわる多くの関係者にとって、今後に向けての検討の契機となり、活発な意見交換や連携が大きく広がることを期待しているところである。

消費者行政に関わる市町村及び京都府におかれては、今後、社会経済や行政施策、法律の構成の変化が見込まれ、また、技術革新のスピードが速いことから、それらを踏まえて柔軟に対応されるとともに、そこから様々な課題を掘り起こし、議論を重ね解決を目指していただくとことを念願してやまない。

私達も皆さんの奮闘に期待し、注視していきたい。

その他の主な意見

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

(1) 啓発、消費者教育

- 児童や生徒の作文コンクールなどを行ってい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。演劇教育の要素を取り入れ、被害者や加害者の気持ちになるといったことも効果的であり、他分野との組み合わせによる消費者教育も取り入れてはどうか。また、自前での取組が困難であるといった自治体については、主権者教育と一体で実施するといったことも考えてはどうか。
- 行政が提示したテーマを学生が調査研究して、対策を提案する。グランプリを取得した提案は行政が必ず実施するといった取組では、行政の発想にはない提案が期待でき、学生の啓発、消費者教育にも繋がる。このような広い意味での啓発を検討してはどうか。
- 消費生活相談員は、相談の中で、気づきがあれば、出前講座等の啓発に繋げることができる。対象が一般住民であれば問題はないが、児童・生徒の場合は、興味を引き付ける技能が必要で、相談員では難しい。相談員は相談業務に専念し、自身ができる啓発、消費者教育をすることが大事である。行政職員が出前講座を行うことも可能であり、消費者教育は広域化できるのではないか。

(2) 消費生活相談窓口の体制

- 京都府、市町村とも、様々な相談窓口があり、消費生活相談窓口が埋もれている。どのように意識してもらうのか。
- 市町村では、福祉課、商工課、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、連携等を検討するにあたって困難な要因の一つである。
- 市町村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ことが都道府県との違いで、横のつながりは、現場での蓄積である。
- まずは一番近いところで相談できる地域内分権という発想がある。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。
- 各消費生活センター等では、単独又は広域連携で、工夫をしながら業務を進めている。今後、人口減少、それに伴い自治体体制の縮小を想定して、2040年頃を目途に現在の体制から20から30%ぐらいの削減・縮小を念頭に考えざるを得ない。一方で、住民の消費者としての権利、救済について、行政の機能やサービスを縮小する訳にはいかない。2040年までは高齢者人口は増えるが、こういう事態を踏まえ、各地域で消費者の権利を擁護、救済するための最適な体制をどのように構築するのか。各市町村それぞれの役割、市町村間での協力連携、広域行政を担う京都府がどう関わっていくのか。
- 最近では、相談業務でチャットやAIを活用した問題解決のツールが発達している。十分に活用できる相談者はよいが、困りごとを抱える相談者の多くは、ツールの知識がなく、そこにアクセスすることが難しい。電話では埒が明かず、事情をしっかりと聞くために対面でないと難しい場合がある。身近なところにこのような相談機能を確保することも課題かもしれない。

(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連携ができている分野があるので、消費者行政についても事業連携を行ってはどうか。

2 京都府消費生活安全センターとの連携等及び京都府の支援について

- 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。
- 消費生活相談は電話による相談が多いが、対面は安心する面もあり、相談はなるべく近いところがよい。一方で、相談内容を身近な者に知られたくないといった相談者のニーズもあるので、京都府でも相談を受けることができる体制は意味がある。
- 立ち寄れるということは、近い場所にあるからであり、対面の方が情報量も多く、契約書などの書類も確認しやすい。今後、高齢化の進展により、デジタル機器を活用して相談を受ける場合でも、表情を含めて聞き取ることが重要である。
- 消費生活安全センター、4つの京都府広域振興局で、啓発や人材育成、相談のバックアップ機能等を二段階でやっていくことが望ましい。
- 広域連携で運営している市町村については、現状のままでよいのかという議論がある。相談業務と啓発や人材育成などができる体制を目指していくべきではないか。

3 消費生活相談員の人材確保等について

- 知識や経験不足から不安があり、過疎地域へ消費生活相談員の応募をためらうといったことがある。
- 消費生活相談員の担い手のターゲットをしぼり、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。
- 消費生活相談員について、個々の事情もあり、京都市内であれば、勤務可能だが、北部地域では難しいといった声も聞く。
- 消費生活相談員の処遇について、金銭的な条件の面もあるが、それだけではなく、働きやすい環境も課題である。相談員は孤立をしやすいこともあり、職場において、行政職員など周囲からの業務に対するサポートや理解などを醸成していくことも必要である。
- 自治体の多くは、消費生活相談員を会計年度任用職員として採用している。一般事務の会計年度任用職員は、年度が替わると異なる部署で採用されることがあり、せっかく覚えた業務がリセットされ、やる気をなくすといった声が聞かれる。消費生活相談員は消費生活センター等の同一職場で働くことができ、消費生活相談員の資格取得のインセンティブとして、広げていってはどうか。

4 消費者安全確保地域協議会の設置推進について

- 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。
- 市町村間の連携、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、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を考えるにあたって、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と。

5 その他

- 「消費者」ではなく、「生活者」として、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。

關係資料

- 1 京都府内消費生活相談体制等有識者会議設置要領
- 2 京都府内消費生活相談体制等有識者会議委員
- 3 京都府内消費生活相談体制等有識者会議開催経過
- 4 参考資料

京都府内消費生活相談体制等有識者会議設置要領

(目的)

第1条 今後、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が減少が予想される中、府内どこでも質の高い必要な消費生活相談や救済が受けられる体制を維持するため、府内の消費生活相談に係る課題を共有して、府と市町村の役割や府の市町村に対する支援等について、学識経験者等からの意見を聴取することを目的に京都府内消費生活相談体制等有識者会議（以下「会議」という。）を設置する。

(組織)

第2条 会議は、別表に掲げる委員をもって構成する。

- 2 委員の任期は、選任された日から1年とする。ただし、延長を妨げない。
- 3 会議には、座長を置き、委員の互選によりこれを定める。
- 4 知事は、必要に応じて会議を招集する。
- 5 座長は、会議を運営する。
- 6 座長に事故があるときは、あらかじめ座長が指名する委員がその職務を代理する。

(委員の責務)

第3条 委員は、公正かつ公平に意見を述べなければならない。

- 2 委員は、会議で知り得た秘密を漏らしてはならず、委員の職を退いた後も同様とする。ただし、知事が認めたときは、この限りではない。

(委員以外の者の出席)

第4条 知事は、会議において、必要があると認めたときは、委員以外の者の出席を求め、その者の意見を聞くことができる。

(公開)

第5条 会議は、原則として公開とする。ただし、会議を公開することにより公正かつ円滑な運営に著しい支障が生じると認められるときその他知事が必要と認めるときは、非公開とすることができる。

(その他)

第6条 この要領に定めるもののほか、会議の運営等に関し必要な事項は、知事が別に定める。

京都府内消費生活相談体制等有識者会議委員

(五十音順、◎座長、○座長代理、敬称略)

杉岡	秀紀	福知山公立大学地域経営学部准教授
○曾我	謙悟	京都大学公共政策連携研究部・大学院法学研究科教授
田中	史子	特定非営利活動法人京都消費生活有資格者の会代表理事
谷本	圭子	立命館大学法学部教授
◎新川	達郎	同志社大学名誉教授

(オブザーバー)

國子	慶順	相楽広域行政組合事務局長兼相楽消費生活センター長 (第2回から第4回まで出席)
西山	宏明	京丹波町健康福祉部住民課人権推進係長 (第3回出席)
樋口	友理恵	南丹市農林商工部商工課主事 (第3回出席)
日紫喜	俊暁	舞鶴市福祉部生活支援相談課長兼消費生活センター長 (第1回から第4回まで出席)

京都府内消費生活相談体制等有識者会議 開催経過

開催日	議題等
第1回 (令和4年10月17日)	○座長及び座長代理選出 ○消費者行政の概要等について ○地方消費者行政専門調査会報告書について
第2回 (令和5年6月6日)	○市町村等連携のあり方等について
第3回 (令和5年7月26日)	○市町村等連携のあり方等について ・舞鶴市消費生活センターヒアリング ・相楽消費生活センターヒアリング ・南丹市及び京丹波町消費生活相談窓口ヒアリング
第4回 (令和5年11月6日)	○市町村等連携のあり方について ○京都府と市町村等との連携や役割分担、京都府の支援について 等
第5回 (令和5年12月28日)	○消費生活相談DX ○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
第6回 (令和6年3月25日)	○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

京都府内市町村の消費生活相談窓口の連携状況



京都府内市町村の消費者安全確保地域協議会の設置状況



京都府内市町村の人口、高齢化の状況

(単位：人、%)

振興局等	自治体名	2022（令和4）年					（将来推計の参考） 2020（令和2）年					
		総数	65歳以上		75歳以上		総数	65歳以上		75歳以上		
			人数	率	人数	率		人数	率	人数	率	
一	京都市	1,388,807	395,560	28.5%	211,854	15.3%	1,471,750	415,738	28.2%	223,028	15.2%	
山城 (乙訓)	向日市	57,116	15,389	26.9%	8,087	14.2%	53,706	15,167	28.2%	7,870	14.7%	
	長岡京市	81,169	21,867	26.9%	11,608	14.3%	79,745	21,782	27.3%	11,368	14.3%	
	大山崎町	16,437	4,479	27.2%	2,492	15.2%	15,085	4,248	28.2%	2,311	15.3%	
山城	宇治市	183,510	54,795	29.9%	28,442	15.5%	178,464	54,473	30.5%	27,583	15.5%	
	城陽市	75,274	25,501	33.9%	13,251	17.6%	73,312	25,412	34.7%	12,668	17.3%	
	八幡市	69,952	22,117	31.6%	10,955	15.7%	70,386	22,668	32.2%	11,060	15.7%	
	京田辺市	70,848	17,554	24.8%	9,036	12.8%	73,161	17,561	24.0%	8,776	12.0%	
	相楽広域行政組合	木津川市	79,707	19,749	24.8%	9,337	11.7%	74,949	19,105	25.5%	8,834	11.8%
		笠置町	1,210	636	52.6%	364	30.1%	1,179	614	52.1%	342	29.0%
		和束町	3,689	1,738	47.1%	893	24.2%	3,489	1,641	47.0%	814	23.3%
		精華町	36,972	9,403	25.4%	4,473	12.1%	36,501	8,902	24.4%	4,121	11.3%
		南山城村	2,562	1,261	49.2%	680	26.5%	2,338	1,148	49.1%	591	25.3%
	久御山町	15,553	4,846	31.2%	2,446	15.7%	15,259	5,031	33.0%	2,410	15.8%	
	井手町	7,152	2,531	35.4%	1,343	18.8%	7,361	2,560	34.8%	1,370	18.6%	
宇治田原町	8,947	2,811	31.4%	1,369	15.3%	8,837	2,672	30.2%	1,253	14.2%		
南丹	亀岡市	87,518	26,873	30.7%	12,859	14.7%	86,088	26,318	30.6%	12,471	14.5%	
	南丹市	30,781	11,032	35.8%	6,050	19.7%	31,060	11,350	36.5%	6,325	20.4%	
	京丹波町	13,320	5,842	43.9%	3,213	24.1%	13,121	5,753	43.8%	3,221	24.5%	
中丹	福知山市	76,568	23,063	30.1%	12,240	16.0%	77,420	23,223	30.0%	12,402	16.0%	
	舞鶴市	79,499	25,483	32.1%	13,792	17.3%	79,002	25,648	32.5%	13,843	17.5%	
	綾部市	32,384	12,256	37.8%	6,931	21.4%	31,648	12,458	39.4%	7,027	22.2%	
丹後	宮津市	17,025	7,293	42.8%	4,076	23.9%	16,784	7,293	43.5%	4,205	25.1%	
	伊根町	1,989	939	47.2%	521	26.2%	1,850	938	50.7%	543	29.4%	
	与謝野町	20,660	7,754	37.5%	4,243	20.5%	20,145	7,531	37.4%	4,134	20.5%	
	京丹後市	52,845	19,415	36.7%	10,829	20.5%	51,132	19,515	38.2%	11,036	21.6%	
一	京都府	2,511,494	740,187	29.5%	391,384	15.6%	2,573,772	758,749	29.5%	399,606	15.5%	

2022（令和4）年：住民基本台帳（令和4年1月1日）に基づく人口

2020（令和2）年：国立社会保障・人口問題研究所 『日本の地域別将来推計人口』平成30（2018）年推計

京都府内市町村の人口、高齢化の将来推計

(単位：人、%)

振興局等	自治体名	2030 (令12) 年						2040 (令22) 年					
		総数	65歳以上		75歳以上		総数	65歳以上		75歳以上			
			人数	率	人数	率		人数	率	人数	率		
—	京 都 市	1,423,318	428,969	30.1%	271,452	19.1%	1,343,401	466,375	34.7%	264,296	19.7%		
山城 (乙訓)	向 日 市	49,255	15,070	30.6%	9,671	19.6%	44,115	16,252	36.8%	8,732	19.8%		
	長岡京市	76,953	21,587	28.1%	13,769	17.9%	72,565	23,440	32.3%	12,588	17.3%		
	大山崎町	14,083	3,959	28.1%	2,496	17.7%	13,011	4,109	31.6%	2,188	16.8%		
山城	宇 治 市	160,716	54,506	33.9%	35,086	21.8%	139,547	56,409	40.4%	31,598	22.6%		
	城 陽 市	63,827	23,265	36.5%	15,948	25.0%	53,005	21,985	41.5%	12,594	23.8%		
	八 幡 市	63,451	22,469	35.4%	14,918	23.5%	54,923	22,635	41.2%	13,114	23.9%		
	京田辺市	75,406	18,441	24.5%	11,633	15.4%	74,404	21,407	28.8%	11,169	15.0%		
	相楽広域行政組合	木津川市	76,025	20,928	27.5%	12,996	17.1%	73,941	23,682	32.0%	12,771	17.3%	
		笠置町	837	500	59.7%	336	40.1%	576	389	67.5%	263	45.7%	
		和束町	2,615	1,430	54.7%	952	36.4%	1,816	1,093	60.2%	748	41.2%	
		精華町	35,200	10,221	29.0%	5,864	16.7%	32,855	12,023	36.6%	6,179	18.8%	
		南山城村	1,739	976	56.1%	642	36.9%	1,200	743	61.9%	491	40.9%	
	久御山町	13,720	4,737	34.5%	3,264	23.8%	11,915	4,698	39.4%	2,689	22.6%		
	井手町	6,178	2,392	38.7%	1,550	25.1%	4,994	2,223	44.5%	1,351	27.1%		
宇治田原町	7,786	2,738	35.2%	1,604	20.6%	6,579	2,744	41.7%	1,525	23.2%			
南丹	亀 岡 市	77,237	27,068	35.0%	16,978	22.0%	66,397	26,499	39.9%	15,872	23.9%		
	南 丹 市	26,964	10,859	40.3%	7,022	26.0%	22,862	10,202	44.6%	6,540	28.6%		
	京丹波町	10,611	5,164	48.7%	3,427	32.3%	8,294	4,486	54.1%	2,927	35.3%		
中丹	福知山市	73,707	22,804	30.9%	14,016	19.0%	69,098	23,327	33.8%	13,357	19.3%		
	舞 鶴 市	68,587	23,689	34.5%	15,377	22.4%	58,337	22,348	38.3%	13,318	22.8%		
	綾 部 市	27,271	11,161	40.9%	7,478	27.4%	22,974	10,478	45.6%	6,347	27.6%		
丹後	宮 津 市	13,664	6,546	47.9%	4,391	32.1%	10,780	5,638	52.3%	3,787	35.1%		
	伊 根 町	1,398	757	54.1%	513	36.7%	1,025	561	54.7%	406	39.6%		
	与謝野町	16,880	7,095	42.0%	4,453	26.4%	13,722	6,549	47.7%	4,054	29.5%		
	京丹後市	43,421	18,627	42.9%	11,952	27.5%	35,890	17,264	48.1%	11,078	30.9%		
—	京 都 府	2,430,849	765,958	31.5%	487,788	20.1%	2,238,226	807,559	36.1%	459,982	20.6%		

出展：国立社会保障・人口問題研究所 『日本の地域別将来推計人口』平成30(2018)年推計

京都府内市町村の消費生活相談の状況

(単位：件数)

年度		平24	平25	平26	平27	平28	平29	平30	令和元	令和2	令和3
		(2012)	(2013)	(2014)	(2015)	(2016)	(2017)	(2018)	(2019)	(2020)	(2021)
一	京 都 市	8,047	8,948	8,855	8,390	8,366	7,975	8,962	9,520	10,309	9,230
山城 (乙訓)	向 日 市	224	236	262	236	268	283	291	300	337	317
	長 岡 京 市	228	305	304	297	247	280	250	324	330	269
	大 山 崎 町	25	12	15	22	7	5	4	5	0	0
山城	宇 治 市	955	1,144	1,158	1,055	1,065	1,014	1,155	1,201	1,195	1,114
	城 陽 市	356	443	495	445	422	385	434	396	444	382
	八 幡 市	463	524	595	586	542	439	650	586	605	520
	京 田 辺 市	287	298	407	403	382	438	461	545	567	524
	相楽消費生活センター (木津川市、笠置町、和 東町、精華町、南山城 村)	466	492	556	610	572	566	591	659	605	621
	久 御 山 町	10	10	37	26	11	15	18	27	14	15
	井 手 町	1	0	2	4	10	8	4	2	1	2
宇 治 田 原 町	9	7	6	3	4	2	2	1	6	0	
南丹	亀 岡 市	217	228	265	226	237	269	207	375	343	352
	南 丹 市	61	83	58	80	83	77	109	88	107	109
	京 丹 波 町	65	74	53	50	49	62	63	42	46	42
中丹	福 知 山 市	222	265	231	279	363	344	325	353	383	350
	舞 鶴 市	583	642	521	515	138	257	277	287	231	225
	綾 部 市	115	124	143	141	133	138	146	142	122	130
丹後	宮津与謝消費生活セン ター (宮津市、伊根町、与謝 野町)	140	174	142	134	140	161	171	150	137	141
	京 丹 後 市	174	245	312	292	302	335	297	341	288	302
計		12,648	14,254	14,417	13,794	13,341	13,053	14,417	15,344	16,070	14,645
消費生活安全センター		5,232	5,236	5,404	5,657	5,233	4,767	4,489	4,008	4,411	4,313
山城広域振興局		248	209	117	133	111	47	53	27	58	49
南丹広域振興局		160	152	103	78	85	71	50	52	52	39
中丹振興局		73	109	98	75	68	84	74	56	41	38
丹後広域振興局		131	154	124	140	133	92	102	77	63	56
計		5,844	5,860	5,846	6,083	5,630	5,061	4,768	4,220	4,625	4,495

令和4年度の相談窓口及び注意喚起に関する広報の状況

自治体名	相談窓口	広報媒体		注意喚起	広報媒体	
		広報誌	その他 (HP,SNS等)		広報誌	その他 (HP,SNS等)
京都市	○	○	○	○	○	○
福知山市	○	○		○	○	
舞鶴市	○		○	○		○
綾部市	○	○	○	○	○	○
宇治市	○	○	○	○	○	○
宮津市	○	○	○	○	○	○
亀岡市	○	○	○	○	○	○
城陽市	○	○		○	○	
向日市	○	○	○	○	○	○
長岡京市	○	○	○	○	○	○
八幡市	○	○	○	○	○	○
京田辺市	○	○	○	○	○	○
京丹後市	○	○				
南丹市	○	○	○	○	○	○
大山崎町	○	○	○	○	○	○
久御山町	○	○	○	○	○	○
井手町	○	○	○			
宇治田原町	○	○	○	○		○
京丹波町	○	○		○	○	○
伊根町				○		○
与謝野町	○	○		○	○	
相楽広域行政組合	○	○	○	○	○	○
木津川市 ^(注)	○	○		○	○	
笠置町 ^(注)	○	○		○	○	
和束町 ^(注)	○	○				
精華町 ^(注)	○	○		○	○	
南山城村 ^(注)	○	○		○	○	
該当団体数	26	25	16	24	21	17

(注)：相楽広域行政組合の構成団体で、一部事務組合及び構成団体とも広報を担当している
令和5年度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(京都府)

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) 【調査対象期間:令和4年度】

	イベント	その他
京都市	<p>1 消費者月間事業※ (1) 日時 令和4年5月29日 午後2時30分～午後4時30分 ※Zoomによるオンライン同時配信を実施 (2) 内容 ア 講演 テーマ:「18歳成年時代に必要なことー消費者法教育の意義と展望ー」 講師:高尾 英弘 氏 (京都産業大学法学部教授、NPO法人京都消費者契約ネットワーク理事) イ パネルディスカッション テーマ:「『消費者教育と若者の未来』を考えよう!」 登壇者:大学生、親世代、高等学校教諭等</p> <p>2 消費者カパワーアップセミナー (1) 第1期(テーマ:わかる!使える!マイナンバー制度の基礎知識) ア 日時 第1回 令和4年9月29日 午前10時～午前11時30分 第2回 同日 午後2時～午後3時30分 イ 講師 久乗 哲 氏(税理士法人りたつくす代表社員、税理士) (2) 第2期(テーマ:身に着けよう!! 広告を見るチカラ) ア 日時 第1回 令和4年12月22日 午後2時～午後3時30分 第2回 令和4年12月23日 午後2時～午後3時30分 イ 講師 武田 典子 氏 (公益社団法人 日本広告審査機構(JARO)関西事務所) ※第1期、第2期ともに、参加者を分散させるため、同内容を2回に分けて開催するとともに、Zoomによるオンライン同時配信を実施</p> <p>3 消費者団体(NPO法人京都消費生活有資格者の会)との協働事業 (1) 消費者問題学習会 「デジタルが苦手でも大丈夫、スマホ・ネット活用講座～トラブルを予防し楽しく有効に使うために正しく知っておきたいこと～」 ア 日時 令和5年1月29日(日) 午後2時～午後4時 イ 講師 尾花 紀子 氏(ネット教育アナリスト)</p>	<p>1 京都生活協同組合との「『エシカル消費』普及促進に係る連携に関する協定」に基づく取組 (1) お買い物袋持参キャンペーン ア 内容 お買い物袋の持参が、レジ袋の使用を減らして、プラスチック使用の削減につながることを、消費者が知って行動する契機とするため、イラスト及びキャッチコピーを募集 イ 募集期間 令和5年1月23日～令和5年2月19日 ウ 受付方法 京都生活協同組合の各店舗にて受付 (2) エシカルなお買物応援イベント「エシカルな商品を探せ!」 ア 内容 消費者が購入する商品を選択する際に、エシカル消費の視点を持つことを促すため、コープさがの店内を巡りながらエシカル消費に関連する商品を探すクイズイベント イ 日時 令和5年2月18日</p>
福知山市	消費生活に関するパネル掲示によるパネル展 (5月:消費者月間、10月:京都府くらしの安心・安全推進月間や食品ロス削減)	市広報誌「広報ふくちやま」に特集記事掲載
舞鶴市	-	要望にもとづく「くらしの学習会」の開催や学校等への啓発資料の配付 ※消費者月間の5月に合わせて市の広報誌・HP・自治会回覧に記事掲載
綾部市	街頭啓発、5月、スーパー2店舗店頭で、市、府、警察で啓発物品配布 あやべ消費生活展、10月、啓発物品を配布する市センターのブースのほか、リサイクル・リユースマーケットや環境関係の啓発など全26ブース出展。	成年のつどい、1月、啓発物品の配布
宇治市	ロビー展示 5/16-20 成年年齢引き下げ他に関する啓発 図書展示 5/17-29 消費生活に係る図書展示 体験講座 5/17 ネット詐欺の見分け方を学ぼう!	市内高等学校、支援学校への啓発物品の配布 くらしの豆知識の配布
宮津市	-	消費者月間におけるテーマに沿ったパネル展示
亀岡市	親子消費者教室(8月)(親子手づくり乾電池教室) 消費者大学(9月、10月)(講演会を4回開催)	パネル展示(5月) パネル展示(10月)
城陽市	令和4年度消費生活展～消費生活デジタル知恵袋～ HPで成年年齢引き下げに伴う啓発の情報掲載	城陽市二十歳の集いででの啓発リーフレットの配付
向日市	向日市まつり 消費生活センター (毎年11月中旬に開催。啓発活動、市民からの相談受付) ※令和4年度は新型コロナウイルス感染拡大に伴い、中止となった。	市役所本館ロビーのサイネージにて注意喚起等を行った。
長岡京市	第1回消費生活講演会 「かしこい商品選択を身につけよう～景品表示法について～」 令和4年8月24日 参加者10名 景品表示法について公正取引委員会に講演依頼をし、講演いただいた。 第2回消費生活講演会「生命保険の基礎知識」 令和4年9月22日 参加者22名 生命保険だけでなく生活設計とリスク管理のために知っておくべき年金制度、医療保険制度、介護保険制度について講演いただいた。 第3回消費生活講演会「骨・カルシウムセミナー」 令和4年10月24日 参加者25名 「カルシウム」の役割や必要量、日々の摂取方法等について講演いただいた。	特になし

	イベント	その他
八幡市	八幡市生活情報センター寄席（令和4年12月10日、消費者問題を題材とした落語とトークショー）	消費者月間街頭啓発 年金支給日（偶数月）街頭啓発 府民防犯週間街頭啓発 「二十歳のつどい」啓発グッズの配付
京田辺市	消費生活展（5月、11月）、成年後見制度フェア出展（1月）、北部住民まつり出展（3月）、田辺署との合同イベント（7月、10月 計3回）	特殊詐欺被害防止啓発活動（年金支給日ごと計6回）
京丹後市	5月25日～31日にボランティアグループ会員による街頭啓発（各6町スーパー等）チラシ・グッズ配布	5月8日～14日 丹後広域振興局・京丹後市共催によるパネル展示 お持ち帰りチラシ等用意。場所：京丹後市網野町市民局フロア
南丹市	二十歳のつどい 令和5年1月8日 啓発物品の配布	
木津川市	未実施	未実施
大山崎町	-	-
久御山町	-	-
井手町	実施なし	実施なし
宇治田原町	-	-
笠置町	なし	なし
和東町	新型コロナウイルス感染拡大防止のため無し。	新型コロナウイルス感染拡大防止のため無し。
精華町	-	-
南山城村	-	-
京丹波町		街頭啓発（啓発グッズ配布）、広報紙に掲載 小・中学生への啓発冊子配布
伊根町		伊根町保健センターにて消費者月間の展示を行った。
与謝野町		役場庁舎内において消費者安全に係る啓発パネル等の展示を実施
相楽広域行政組合	消費生活フェスタ2022開催 令和4年5月14日 奈良県消費生活センター・奈良市消費生活センター・奈良警察署・京都府山城広域振興局・京都府木津警察署・相楽郡広域事務組合が共催 イオンモール高の原 参加者 約150人	

令和4年度の出前講座の実施状況

自治体名	実施回数 (回)	内訳(対象者)						内訳(対象者)									
		高齢者	障害者	民生委員・ 福祉施設 従事者	一般	大学生	高校生	小中学生	その他	高齢者	障害者	民生委員・ 福祉施設 従事者	一般	大学生	高校生	小中学生	その他
京都市	17	4		2	1	4	3	2	1	67		46	25	547	99	116	9
福知山市	31	1				2	27	1		20					227	690	12
舞鶴市	6	2			1	1		2		28		未回答			316		324
綾部市	8	8								218							
宇治市	34	30	2	1	1					541	33	50					
宮津市	2	1		1						120	30						
亀岡市	5				4			1				79					34
城陽市	3	1			2					21		69					
向日市	1	1								30							
長岡京市	1	1								10							
八幡市	9	2			1		6			30		16			612		
京田辺市	8	2			6					38		153					
京丹後市	11	3		1	7					39	17	117					
南丹市	0									0							
大山崎町	1							1		12							12
久御山町	2	2								33							
井手町	0									0							
宇治原町	0									0							
京丹波町	0									0							
伊根町	0									0							
与謝野町	0									0							
相楽広域行政組合	41	1	0	11	0	0	2	26	1	17	0	155	0	0	50	2,076	20
木津川市	28	1				2	24	1		17					50	1,946	20
笠置町	7			7													
和束町	2			2													
精華町	2						2									130	
南山城村	2			2													
合計	180	59	2	16	23	4	8	61	7	1,212	33	509	547	692	3,494	411	
割合	100%	32.8%	1.1%	8.9%	12.8%	2.2%	4.4%	33.9%	3.9%	16.9%	0.5%	7.1%	7.6%	9.6%	48.7%	5.7%	
実施団体数	20	14	1	7	8	1	4	5	6								
割合	—	30.4%	2.2%	15.2%	17.4%	2.2%	8.7%	10.9%	13.0%								

【実施回数(相楽広域行政組合管内は構成団体で算定)】 0回：6団体、1～5回：10団体、6～10回：5団体、11回以上：5団体
相楽広域行政組合の管内は、一部事務組合が実施している。
令和5年度市町村等における消費者施策等に関する調査(京都府)

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(教育) 【調査対象期間: 令和4年度】

市町村	(1) 学校においてセンター等が実施している消費者教育の取組み				独自の実施内容	独自の実施内容	独自の実施内容	独自の実施内容		
	高等学校		中学校						小学校	
	有無	事業の内容	有無	事業の内容					有無	事業の内容
京都市	○	実践的な消費者教育推進支援事業(若年者向け消費者教育出前講座)	○	中学生向け消費者教育冊子「めざせ! 消費者市民!」のデジタルブック化 ・実践的な消費者教育推進支援事業(若年者向け消費者教育出前講座) ・くらしの達人事業(消費者標語の作品募集)	○	小学生向け消費者教育用デジタル教材「買い物シミュレーションゲーム」の作成 ・実践的な消費者教育推進支援事業(若年者向け消費者教育出前講座) ・くらしの達人事業(消費者標語の作品募集)	○	実践的な消費者教育推進支援事業(講師派遣等のコーディネート)※エシカル消費関連 (1) 市立小学校(6年生) ア テーマ「エシカルな暮らし」 イ 実施日 令和4年11月7日 ウ 講師 溝内 啓介 氏(NPO法人コンシューマーズ京都事務局長) (2) 市立小学校(6年生) ア テーマ「エシカル消費」を市民の皆さんに知ってもらうために」 イ 実施日 令和5年1月12日 ウ 講師 消費生活総合センター職員 2 消費者団体、大学等と連携した消費者教育推進事業 (1) 同志社大学における消費生活講座 科目名「消費者問題」 ア 春学期 全15回(令和4年4月11日～7月25日) イ 秋学期 全15回(令和4年9月26日～令和5年1月23日) (2) 佛教大学における体系的な消費者教育講座 ア 1回生対象:3回(令和4年6月15日、6月22日、11月2日) イ 2回生対象:1回(令和4年9月9日) (3) 龍谷大学における消費者問題講座 科目名「消費者問題を考える」 全15回(令和4年9月20日～令和5年1月17日) 3 エシカル消費の普及促進事業 (1) 広報媒体等を活用した啓蒙 ア 「京・くらしの安心安全情報」による広報周知 イ 市内公共施設、学校、商業施設、イベント、店舗、社員研修などにおける「エシカル消費」普及啓発動画、ポスター及びリーフレット等の活用 ウ 「エシカル消費」普及啓発ホームページ「みんな、いい消費。」及びSNSによる情報発信 エ 啓蒙物品(みやこ植木コースター、トートバッグ、ポーチ)の作成 (2) 各種講座等による啓蒙 ア 食品ロス削減月間におけるパネル展示 イ 京都生活協同組合との「エシカル消費」普及促進に係る連携に関する協定」に基づく取組(再掲) ア お買い物袋持参キャンペーン (7) 内容 お買い物袋の持参が、レジ袋の使用を減らして、プラスチック使用の削減につながることを、消費者が知って行動する契機とするため、イラスト及びキャッチコピーを募集 (4) 募集期間 令和5年1月23日～令和5年2月19日 (5) 受付方法 京都生活協同組合の各店舗にて受付 イ エシカルなお買い物袋イベント「エシカルな商品を探せ!」 (7) 内容 消費者が購入する商品を選択する際に、エシカル消費の視点を持つことを促すため、コープさがの店内を巡りながらエシカル消費に関連する商品を探そうイベント (4) 日時 令和5年2月18日		

(2) 消費者市民社会の実現に関する事業

独自の取組み

	(1)学校においてセンター等が実施している消費者教育の取組み						(2)消費者市民社会の実現に関する事業	
	高等学校			中学校			小学校	
	有無	事業の内容	有無	事業の内容	有無	事業の内容	独自の取組み	
福知山市	○	私立高校1校の全日制(3年生)と通信課程の全学生を対象に同高校と消費生活センターが連携して出張講座を実施	×		○	小学5年生を対象に全市立小学校14校と消費生活センターが連携して27校の家庭科授業を実施	二十歳を祝う会で対象者に啓発資料を配布 ・福知山市消費生活グループに対し啓発資料を配布 啓発バケル展 (5月:消費者月間、10月:京都府くらしの安心・安全推進月間や食品ロス削減)	
舞鶴市	○	・成年年齢引下げに係る啓発冊子の配付 ・学習会や消費生活講座の案内	×		×		特になし	
綾部市	×	学校については中丹広域振興局で出張講座をお世話になっており、助かっています。	×		×		-	
宇治市	○	出前講座(案内のみ。開催実績なし。) 啓発資料、物品の配布 「くらしの豆知識」の配布	○	「くらしの豆知識」の配布	○	「くらしの豆知識」の配布	なし	
宮津市	×		×		○	啓発冊子(くらしの豆知識)の配布	-	
亀岡市	×		×		×		特になし	
城陽市	×		×		×		-	
向日市	×		×		×		-	
長岡京市	×		×		×		特になし	
八幡市	×		○	消費生活についての授業を実施(3校360人)	○	消費生活についての授業を実施(3校252人)	-	
京田辺市	○	卒業を控える3年生に対して消費生活センターのパンフレットおよび啓発物を配付	×		×		-	
京丹後市	×		×		×		消費生活学習グループへの研修会実施	
南丹市	×		×		×		-	
木津川市				相産消費生活センターに確認			特になし	
大山崎町	×		×		×		-	
久御山町	×		×		×		-	
井手町	×		×		×		-	
宇治田原町	×		×		×		-	
笠置町	×		×		×		-	
和束町	×		×		×		-	
精華町				相産消費生活センターにて対応して頂いています。			-	
南山城村	-		-		-		-	
京丹波町	×		○	啓発冊子の配布	○	啓発冊子の配布	-	
伊根町	×		×		×		-	
与野野町	×		×		×		-	
相楽広域行政組合	○		○		○		クリアファイルの作成・配布	

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(消費者安全確保地域協議会) 【調査対象期間:令和4年度】

市町村	(1)設置状況				(2)福祉部局等における重層的支援体制整備事業(添付資料1)の設置状況							
	既に設置	RG中に設置	RG以降に設置予定	設置を検討したいが困難な事情がある	設置の意向はない	その他	既に設置して稼働している	設置を検討している	未定	所管部署名	導入予定時期	協議会への位置づけ
京都市			○ 令和7年度までに設置						○			
福知山市						○ 現在の運機体制の維持に尽力する	○			福祉保健部 地域包括ケア推進課	令和7年度予定	×
舞鶴市						○ 令和4年度から消費者行政業務が福祉部局に移管。別途の設置は考えていない	○			福祉部福祉企画課		×
綾部市						○ 十分に連携がとれており、設置のメリットがそれほどないため、現時点で取り組む時間を作れていないが、検討していきたい。	○			地域包括支援課	(協議会への位置づけも含め)未定	
宇治市						○ 設置について検討				地域福祉課		
宮津市	○								○			
亀岡市						○ 事務局運営の人員確保が難しいため、検討中	○			健康福祉部 地域福祉課	令和5年から移行準備、6年本格実施予定	×
城陽市						○ 現時点では、設置に向けた検討はできていないが、関係機関との連携を進めている						
向日市					○ 現状の体制で、市民の皆様からの消費生活相談に、十分対応できている							
長岡京市						○ 設置の予定なし	○			地域福祉推進室	令和5年4月	×
八幡市						○ 市内で設置を検討する取組を令和2年度にスタートしたが、結論を出せずに至っていない。						
京田辺市						○ -				社会福祉課	未定	-
京丹後市						○ -						
南丹市						○ -						
木津川市						○ 重層的支援体制整備事業の支援体制を協議会と位置づけたい	○			健康福祉部(担当課は未定)	未定	-
大山崎町	○									健康福祉部		
久御山町												
井手町												
宇治田原町												
笠置町						○ 町単での設置意向なし ※相模原部広域行政組合で一括に事業を行っているため	○			保健福祉課	未定	
和歌町												
精華町	○									健康福祉部福祉支援課	令和6年4月	○
南山城村						○ 設置を検討したい。						
京丹波町					○ 地域の風守り活動等で現状対応できていることから今後の動向により検討							
伊根町					○ 福祉部局に同様のネットワークがあるため。					健康福祉部福祉支援課	未定	×
与野野町												
相楽広域行政組合						○ 相楽市町村と連携して設置に向けて協議を進める。						
2	0	2	0	10	13	2	7	5	13			8

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(高齢者等見守りネットワーク) 【調査対象期間:令和4年度】

	高齢者見守りネットワークの設置の有無				ネットワーク名	内容	ネットワーク活動に消費者被害の未然防止等の視点が含まれているか			個人情報の取り扱いについて
	設置	所管部署					3年度以前から設けている	4年度新たに設けた	ない	
		消費者部局	福祉部局	その他						
京都市	×	-	-	-	-	-	-	-	-	
福知山市	×									
舞鶴市	○		○		中丹ふるさとを守る絆ネット	府振興局と市とコンビニやスーパー、郵便局などの事業者の3者で協定を締結し、事業者が配達時等に見守りを実施。	○			協定内で個人情報の保護に配慮する旨を明記。
綾部市	×									
宇治市	○		○		山城ふるさと絆ネット	事業者が訪問や配達時に市民の日常生活の異変等を発見した場合、行政機関に連絡し、連絡を受けた行政機関が、必要に応じて警察・消防などと連携して安否確認を行う。			○	-
宮津市	○		○		宮津市高齢者等見守りネットワーク	地域のみならず、関係機関、強力事業者などが日常生活、業務等において、異変に気付いたときに市役所へ連絡いただき、市役所で協議や確認等を行うことで、地域の高齢者、障害者等を見守る。また、認知症高齢者の徘徊SOSネットワークを設け、行方不明情報の提供があった場合本人親族の同意のもと、参加事業者へ情報提供する。			○	-
亀岡市	○		○		亀岡市高齢者虐待ネットワーク	亀岡市いきいき長寿プラン(亀岡市高齢者福祉計画・亀岡市介護保険事業計画)・亀岡市障がい者基本計画・亀岡市地域福祉計画において消費者被害対策等のための消費生活相談の実施について啓発している。	○			本人の同意を得た上で情報を共有
城陽市	×									
向日市	○		○		向日市高齢者見守りネットワーク	本市と市内事業者が、支援が必要と思われる高齢者の発見や情報提供で、相互連携を図る	○			原則、本人の同意を得た上で情報を共有 ただし、生命・身体・財産など緊急性のある場合は、この限りでない
長岡京市	×									
八幡市	○		○		絆ネット	地域の高齢者、障がい者、児童などの見守り・生活支援を進めるうえで、複数機関の連携による支援や公民協働での支援など、地域の様々な主体による取り組みを展開、地域福祉の再構築を目指している。	○			本人の同意を得たうえで情報を共有
京田辺市	○		○		京田辺市絆ネット	社協(事務局)、消費生活センター、民生委員、地域団体等の関係者が自治体単位で集まり、地域ネットワーク会議を定期的に開催	○			社協「個人情報保護に関する方針」に基づき運用
京丹後市	○		社会福祉協議会	不明	不明	不明				不明
南丹市	○		○		高齢者等見守りネットワーク				○	-
木津川市	○		○		木津川市地域包括支援センターなど				○	-
大山崎町	○		○		大山崎町見守りネットワーク	新聞が溜まっている等の情報があれば、役場に情報提供いただく。			○	-
久御山町	○		○		民生委員、絆見守りネットワーク	独居高齢者の訪問、ゴミ出しなど簡単な生活のサポート	○			本町福祉課に相談の上、対応している。ほとんどが本人に同意の上で共有する形をとっている。
井手町	○		○		①京都高齢者あんしんサポート企業(高齢者) ②井手町SOSネットワーク(認知症)	①高齢者の方へのお声かけや買い物支援等 ②徘徊等により行方不明になるおそれのある方を登録し、協力団体へ情報提供する	○			本人の同意を得たうえで情報を共有
宇治田原	○		○		SOSネットワーク「みんなで見守りうじたわらネット」	家族からの申請に基づき認知症の方を事前登録し、行方不明になった時に、地域の協力機関(施設等)に情報を提供し地域全体で見守るネットワーク。			○	-
笠置町	×									
和東町	○		○		高齢者見守りサポート	(未回答)	○			(未回答)
精華町	×									
南山城村	○		○		南山城村認知症高齢者等SOSネットワーク事業	-	○			本人の同意を得た上で情報を共有している。
京丹波町	○		○		京丹波町見守りネットワーク	事業所や団体等による見守り活動の推進 見守りネットワーク事業の周知啓発活動			○	-
伊根町	○		○		-	-			○	-
与謝野町	○		○		絆ネットワーク	徘徊等見守りが必要な人を登録し、見守りできる体制を整えている。	○			申請書等に親族の承諾を得たうえで情報を共有し
相楽広域行政組合	×									

19 0 18

10 0 8

超高齢化社会の到来等が予想されることを踏まえた高齢の消費者等見守りの方向性

自治体名	現在や今後の方向性を実現するにあたっての課題	消費者安全確保地域協議会	今後の方向性
京都市	消費者安全確保地域協議会の設置に向けて参加していただく関係団体との関係構築、府内の関係部署との連携	第3次京都市消費生活基本計画(令和3～7年度)において設置することとしている。	府内の関係部署との設置に向けた協議を行うとともに、地域包括支援センターをはじめとする福祉部門との連携強化を図る。
福知山市	高齢者等の見守り活動は実施しない。	設置は考えていない。	民生委員の見守り活動への啓発資材等の提供を継続し、出前講座等による民生委員への教育活動を実施する。
舞鶴市	高齢化社会の進展により、高齢者を狙った案件の増加が予想されるため、注意喚起、民生委員や地域包括支援センター等との連携が必要である。	令和4年度から消費者行政は福祉部門となり、より連携が取れている。従来から民生委員や地域包括支援センターと必要に応じた情報交換や啓発依頼を実施していること。また、今後、重層的支援体制整備事業が整備されることから、新たな協議会の設置は考えていない。	啓発、未然防止の情報提供に努める。
綾部市	福祉部局等で一定の対応しており、消費生活センターとしては、課題なし	福祉部門や社会福祉協議会との連携が取れており、必要性、メリットが大きいため、積極的に設置を考えていない。	現状維持の方向
宇治市	見守り活動をされている方々との連携	高齢者協議体との連携が効果的と考えている。	重層的支援体制整備事業によらない形で、高齢者等の見守りをされている方々との連携ができるように検討する。
宮津市	高齢者等の見守りネットワークや民生児童委員の担当セクションへ消費生活相談の情報共有を行っているが、相互の情報共有ができていない。	設置済み	相互連携の手法を協議して有効な活動があれば実施したい。
亀岡市	高齢者等に情報を十分届けること。	福祉部局や地域包括支援センターと連携しているため、直ちに設置は考えていない。設置した場合には、事務局運営の人員確保が困難である。	令和6年度に重層的支援体制整備事業が本格実施することから、福祉部局と連携して見守り活動を行う。
城陽市	必要に応じて地域包括支援センター等と連携しており、課題はない。	現在、設置に向けた検討はしていないが、関係機関との連携を進めている。	引き続き、関係機関との連携を進める。
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	消費生活相談から福祉的な支援につながることも想定されるが、相談員が一人であるため、踏み込んで支援するだけの余力がない。	設置予定なし	今年度から重層的支援体制整備事業を設置したため、福祉部門との連携をとりながら進めていきたい。
八幡市	絆ネットは、特定の地域で活動をしており、重層的支援体制整備事業は他の部署で所管をしており、話し合いを持つことから始めたい。	方向性が決まっていない状態であり、設置のメリット、デメリットを検討したい。	左記のとおり
京田辺市		既に連携した取組があり、必要性を感じない。	現行どおり、個別案件毎に関係機関が協力する。
京丹後市	(未回答)	(未回答)	(未回答)
南丹市	高齢者層にスマートフォンが急激に普及し、定期購入などのネットリようによるトラブルが増加している。民生委員、地域包括支援センターなどと情報共有して、連携を深めることが重要であるが、広報誌等による注意喚起、個別事案の相談対応に留まっている。	設置予定なし	
大山崎町	課題なし	設置済み。	現状の取組を継続する。
久御山町	福祉部局が行っている高齢者等の見守りについて、引きこもりがちな人、他人を家にあげたくない人への対応が困難なこと。	設置予定なし	課題に対して、周辺地域の住民の協力を得るなど徐々にアプローチをしている。
井手町	(未回答)	(未回答)	(未回答)
宇治田原町	(未回答)	(未回答)	(未回答)
京丹波町	福祉部局との連携が必要である。	設置予定なし	引き続き、福祉部局との連携を取り、相談に繋げる。
伊根町	課題なし	設置予定なし	現状どおり
与謝野町	高齢者等の見守り活動を行っている福祉課と共有できていない。	協議会の有効性について、他団体の事例を参考にして、検討したい。	宮津市に消費生活相談センターを設置しており、相談員が駐在していないため、当面、協議会は設置しないが、1市2町で必要性の意見があれば検討する。
相楽広域行政組合	高齢者等の見守りについて推進しているものの、(市町村)地域包括支援センター等との連携が必要と考える。	構成市町村が設置するものである。	構成市町村が設置後、構成員として参画する。
木津川市(注)		重層的支援体制整備事業への位置付けを予定している。	
笠置町(注)	(未回答)	(未回答)	(未回答)
和束町(注)	(未回答)	(未回答)	(未回答)
精華町(注)	(未回答)	(未回答)	(未回答)
南山城村(注)	(未回答)	(未回答)	(未回答)

(注): 相楽広域行政組合の構成団体。消費者安全確保地域協議会は地域での見守りのため、身近な市町村で設置が望ましい。
今後の府内消費生活相談体制等に関する調査(京都市)