

## 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

## [アンケート方法]

時 期：令和3年4月30日～5月20日

方 法：メールによるアンケート用紙の送受信

対 象：京都府内26市町村及び1組合（相楽郡広域事務組合）

## I 令和2年度の状況

## 1 広報について

貴市町村等において実施されている事業について、令和2年度の状況をご回答ください。

手段	実施市町村等	内容内訳（重複あり）			
		相談窓口の案内・周知	消費者ホットライン188	イベント情報	消費者被害等の注意喚起
市町村等の広報誌	26市町村 1組合	26	13	7	21
自治会を通じた広報（回覧板等）	6市町村	5	1	2	4
その他 （地元紙、地域ラジオ、ホームページ、センター広報紙、窓口での広報、有線放送等）	19市町村 1組合	17	11	6	20

## 2 啓発について

## (1) 啓発

実施している啓発がありましたら、内容を具体的にご記入ください。

手段	実施市町村等	主な取組み
イベントの開催	15市町村 1組合	○消費生活講座、消費生活セミナー ○親子消費者教室 ○消費生活パネル展 等
消費者月間（5月）の取組	10市町村	○パネル展示 ○広報誌への掲載 等

## (2) 消費生活相談員等による消費生活講座の実施状況

消費生活相談員等による消費生活講座の実施状況をご記入ください。

<p><b>11市町1組合で実施</b> （相楽郡広域事務組合を構成する5市町村は同組合が実施。21市町村1組合中）</p> <p>・延べ実施回数 112回 （内訳） 高齢者向け 36回、障がい者向け 1回 民生児童委員・福祉施設従事者 11回、一般 25回、大学生 1回 高校生 1回、小中学生 22回、その他 15回</p> <p>・延べ参加人数 3,247人</p>
--

### (3) 啓発物品の作成状況

啓発物品の作成についてご記入ください。

(相楽郡広域事務組合を構成する5市町村は同組合が実施。21市町村1組合中)

実施市町村等	内容内訳 (重複あり)	
	啓発パンフレット	啓発グッズ
15市町村 1組合	9 (延べ23,513冊)	13 (延べ53,898個)

(主な作成啓発グッズ)

ボールペン、クリアファイル、マスク、ストラップ、コースター、卓上メモ 等

### 3 消費者教育推進について

貴市町村等において実施されている事業について、ご回答ください。

#### (1) 消費行動で社会貢献する消費者の養成 (消費者市民の養成、エシカル消費の推進等)

独自の取組がありましたら、具体的にご記入ください。

##### 3市1組合が実施

(相楽郡広域事務組合を構成する5市町村は同組合が実施。21市町村1組合中)

(主な取組)

- 消費生活講座のテーマに「エシカル消費」「食品ロス」「地球温暖化」などのテーマを取り入れて実施
- 啓発パネル展の実施
- 小学生向け消費者教育用デジタル教材コンテンツ「買い物について考えよう～エコバッグがほしい!～」の作成
- 中学生向け消費者教育複合教材「SDGs・エシカル消費の学習のための教材」の作成
- 「エシカル消費」実践の普及啓発に向けた動画の作成
- リーフレット「SDGs達成のための未来を変えるエシカル消費」の配架
- 「エシカル消費HANDBOOK」の作成

#### (2) その他

その他、消費者教育推進に係る独自の取組がありましたら、ご記入ください。

##### 3市が実施

- 成人式において参加者に配布される記念品に啓発チラシ等を封入
- 小学校と消費生活センターが連携して家庭科授業を実施
- 大学新入生向けのパンフレット配布
- 市のCATVを活用し消費者被害防止の寸劇や成人年齢引き下げ等の未然防止に関する注意喚起の放映

## II 令和3年度の計画について

### 課題別の消費者被害対策への取組について

お手数ですが、貴市町村等において実施されている事業について、課題別にご記入願います。

① コロナ禍における消費生活相談及び啓発活動等の工夫	具体的な取組	<b>22 市町 1 組合が実施予定</b> (消費生活相談) ・アルコール、パーテーションの設置 ・電話相談への協力依頼  (啓発活動) ・広報紙、ホームページ、SNS、防災無線等による注意喚起 ・公共施設での啓発資料の配架 ・消費生活パネル展での啓発 ・web上に〇×クイズを掲載する通信講座を実施 ・少人数での消費生活講座 ・市のCATVや有線放送による啓発 等
	関係機関との連携	<b>4 市町が連携予定</b> (主な連携先) 消費者グループ、公共施設 等
② 特殊詐欺や悪質商法による高齢者の消費者被害の未然防止	具体的な取組	<b>24 市町 1 組合が実施予定</b> (主な取組) ・広報紙、ホームページ、SNS等による注意喚起 ・消費生活講座 ・年金支給日の街頭啓発 ・特殊詐欺対策電話等の購入費の一部補助 ・通話録音装置の無償貸与 ・関係機関との情報共有 等
	関係機関との連携	<b>17 市町 1 組合が連携予定</b> (主な連携先) 振興局、警察、福祉部門、地域包括支援センター、社会福祉協議会、自治会、地域見守り隊、民生児童委員 等
③ 成年年齢の引き下げに伴う若年者の消費者被害の未然防止	具体的な取組	<b>24 市町 1 組合が実施予定</b> (主な取組) ・広報紙、ホームページ、SNS等による啓発 ・大学のオリエンテーションでの講座 ・市内高等学校への啓発リーフレットの配付 ・小中学生向け啓発パンフレットの配布 ・成人式における啓発パンフレットの配布 等
	関係機関との連携	<b>8 市町が連携予定</b> (主な連携先) 教育部門、大学、管内府立高校 等

④ ネット取引による消費者被害の未然防止	具体的な取組	<b>21 市町 1 組合が実施予定</b> (主な取組) ・ 広報紙、ホームページ、SNS、回覧板等による啓発 ・ 出前講座 ・ 有線放送、CATVの活用 ・ 体験型ネットトラブル対策講座の実施 等
	関係機関との連携	<b>5 市町が実施予定</b> (主な連携先) 振興局、警察、地域包括支援センター、社会福祉協議会、自治会、福祉部局 等
⑤ その他の課題への取組	具体的な取組	<b>6 市町が実施予定</b> (主な取組) ・ 消費生活啓発グループと研修を実施 ・ 防災行政無線を活用した広報 等
	関係機関との連携	<b>3 市町が実施予定</b> (主な連携先) 振興局、警察、社会福祉協議会 等

### Ⅲ 高齢者等の見守りネットワークについて

#### 1 高齢者等見守りネットワークの状況について

該当するものに□にチェック（又は塗りつぶし）し、内容をご記入ください。

##### (1) ネットワークの有無について

ネットワークの有無	市町村組合数	内訳（重複あり）		
		消費者部局	福祉部局等	その他
有	20	0	20	1
無	7 (※)			

(※) うち、福祉部局に消費者被害の未然防止等を働きかけた市町村組合数 3

##### (2) ネットワークの活動に消費者被害の未然防止等の視点が含まれていますか。

((1) でネットワーク有として回答のあった 20 市町村のうち)

未然防止の観点の有無	市町村組合数
既にある	12
昨年度から	0
なし	8 (※)

(※) うち、見守り活動に消費者被害未然防止の観点を加えるよう働きかけた市町村組合数 5

## 2 消費者安全確保地域協議会について

該当するものに□にチェック（又は塗りつぶし）し、内容をご記入ください。

### (1) 設置の意向について

設置の意向	市町村組合数
令和3年度中（令和4年3月まで）に設置したい	0
令和3年度中（令和4年3月まで）に設置に向けた準備に着手したい	3
令和4年度中（令和5年3月まで）に設置又は設置に向けた準備に着手したい	0
時期は未定だが、設置を検討したい	9
その他（予定なし、検討していない、等）	15

### (2) 消費者庁支援策（徳島県の地域協議会設置ノウハウを活用した支援策）について

（(1) で設置の検討等として回答のあった12市町村のうち）

希望の有無	市町村数
支援を希望する	2
支援を検討したい	8
回答なし	2

### (3) 福祉部局等における重層的支援体制整備事業の導入について

（26市町村のうち）

導入の検討状況		市町村数
検討している	令和4年度以降	2
	令和5年度以降、時期未定	3
回答なし（未定、検討していない等）		21

## 3 消費者ボランティア、協力事業所・団体等について

貴市町村等において実施されている事業について、ご回答ください。

### (1) 消費者ボランティアの有無

8市町村が有り

### (2) 協力事業所・団体

1市が有り

#### IV 府の支援事業について

現在実施している府の各事業について、評価欄にA～Eの記号及び優先順位1～7を記入してください。また、改善要望がありましたら、意見欄にご記入ください。（一部回答なし）

【評価】 A：大変有効、B：有効、C：どちらともいえない、D：有効ではない、E：全く有効でない

事業内容	評価					優先順位						
	A	B	C	D	E	1位	2位	3位	4位	5位	6位	7位
消費生活相談員等を対象とした研修会等	11	12	3	0	0	10	7	5	1	1	1	1
Web会議等を利用した弁護士等の助言	10	9	6	0	0	2	6	3	4	1	5	4
弁護士及び府相談員・職員の巡回訪問	11	9	5	0	0	4	3	8	2	6	0	2
MicrosoftTeamsによる情報共有	5	11	6	2	1	3	0	2	5	0	10	3
各種情報の提供	6	16	5	0	0	1	3	6	5	7	3	2
市町村等と連携した出前講座の実施	5	12	7	2	0	5	2	1	5	5	3	4
市町村等の見守り活動の支援	6	14	4	0	0	2	6	1	3	5	3	4

【改善要望等】

<p>(Web会議等を利用した弁護士等の助言)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・随時利用できるようにしてほしい。</li> <li>・曜日を増やしてほしい。</li> </ul> <p>(弁護士及び府相談員・職員の巡回訪問)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年2回（春と秋）の開催としてほしい。</li> </ul> <p>(MicrosoftTeamsによる情報共有)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本市（町村）のセキュリティが厳しいので簡単に利用できる媒体を希望</li> </ul>
---

## V 消費生活相談体制について

(1) 現在の相談体制（相談員数等）について十分と考えていますか。

相談体制は十分か	市町村組合数
はい	15
いいえ	10

### 【主な理由】

- ・ 国や府からの支援が終了した場合、現体制の継続的な維持に不安を抱えている。
- ・ 人数が不足している、採用できない。
- ・ （非常勤のため）不在時に対応できない。
- ・ コロナの出勤調整等により、2名在籍でも実質1名となり、助言・あっせんのための下調べができなかったり、出前講座の対応が複数でできない。

(2) 相談員の確保について課題の有無

課題の有無	市町村組合数
ある	16
ない	9

### 【主な理由】

- ・ 相談員を募集しても応募が少ない、又はない。
- ・ 相談員報酬の継続的な確保など財政的な不安を抱えている。
- ・ 相談員の有資格者が少ない。ベテランの相談員がいない。
- ・ 相談員が一人であるため後継者の育成ができない。今後の人材育成
- ・ 相談員の高齢化