

参考資料

1	令和5年度京都府内消費生活相談窓口の状況	1
2	京都府内市町村の消費生活相談の状況	2
3	京都府内市町村の人口、高齢化の状況	3
4	京都府内市町村の人口、高齢化の将来推計	5
5	京都府内市町村の消費生活相談窓口の連携状況	6
6	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	7
7	地方消費者行政の現況（ポイント）抜粋 [消費者庁]	8
8	「消費者基本法」「消費者安全法」「消費者教育推進法」等に基づく 地方消費者行政の枠組み [消費者委員会]	10
9	消費者ホットライン188 [消費者庁]	11
10	消費生活相談のデジタル化・DX [消費者庁]	13
11	消費者トラブルFAQ [国民生活センター]	16
12	土日祝日の消費生活相談はLINEから	17
13	国民生活センターの相談業務（全国の消費生活センター等に対する支援）	19
14	消費者庁 消費生活相談員担い手確保事業	23
15	京都府の消費生活相談員の認知度向上等の取組	27
16	第2期京都府北部地域連携都市圏ビジョン（概要版）	29
17	京都府の課題認識	31
18	第1回京都府内消費生活相談体制等有識者会議の主な意見	33

令和5年度京都府内消費生活相談窓口の状況

■市町村等の相談窓口

令和5年4月現在

地域	団体	相談窓口	広域連携	相談員	開設日	開設時間
一	京都市	京都市消費生活総合センター		12人	月～金	9:00～17:00
山城	向日市	向日市消費生活センター		2人	月～金	9:00～12:00 13:00～16:00
	長岡京市	長岡京市消費生活センター		1人	月・水・木・金	9:00～12:00 13:00～16:00
	大山崎町	経済環境課農林商工係		—	月～金	8:30～17:15
	宇治市	宇治市消費生活センター		3人	月～金	9:00～12:00 13:00～16:00
	城陽市	城陽市消費生活センター		3人	月～金	9:00～12:00 13:00～16:00
	八幡市	八幡市消費情報センター		2人	月～金	9:00～12:00 13:00～16:30
	京田辺市	京田辺市消費生活センター		2人	月～金	9:00～12:00 13:00～16:00
	相楽広域行政組合 (木津川市) (笠置町) (和束町) (精華町) (南山城村)	相楽消費生活センター 一部事務組合 (地方自治法 § 284②)	事務組合方式	3人	月～金	9:00～12:00 13:00～16:00
	久御山町	産業・環境政策課		1人	木	13:00～16:00
	井手町	井手町消費生活相談	相互乗入方式	1人	毎月第1・3月	13:00～16:00
宇治田原町	宇治田原町消費生活相談窓口	1人		毎月第2火	10:00～12:00 13:00～16:00	
南丹	亀岡市	亀岡市消費生活センター		1人	月～金	9:00～12:00 13:00～17:00
	南丹市	南丹市消費生活相談窓口	相互乗入方式	1人	月・火・金	9:00～12:00 13:00～16:00
	京丹波町	京丹波町消費生活相談窓口		2人	水・木	9:00～16:00
中丹	福知山市	福知山市消費生活センター		2人	月～金	9:00～16:00
	舞鶴市	舞鶴市消費生活センター		1人	月～金	8:30～17:00
	綾部市	綾部市消費生活センター		1人	月～金	8:30～17:15
丹後	宮津市	宮津与謝消費生活センター (宮津市へ事務委託) (地方自治法 § 252の14)	巡回方式	2人	月～金	9:00～12:00 13:00～16:00
	伊根町					
	与謝野町					
	京丹後市	京丹後市消費生活センター		2人	月～金	9:00～17:00
合計				43人	京都市除く	31人

■京都府の相談窓口

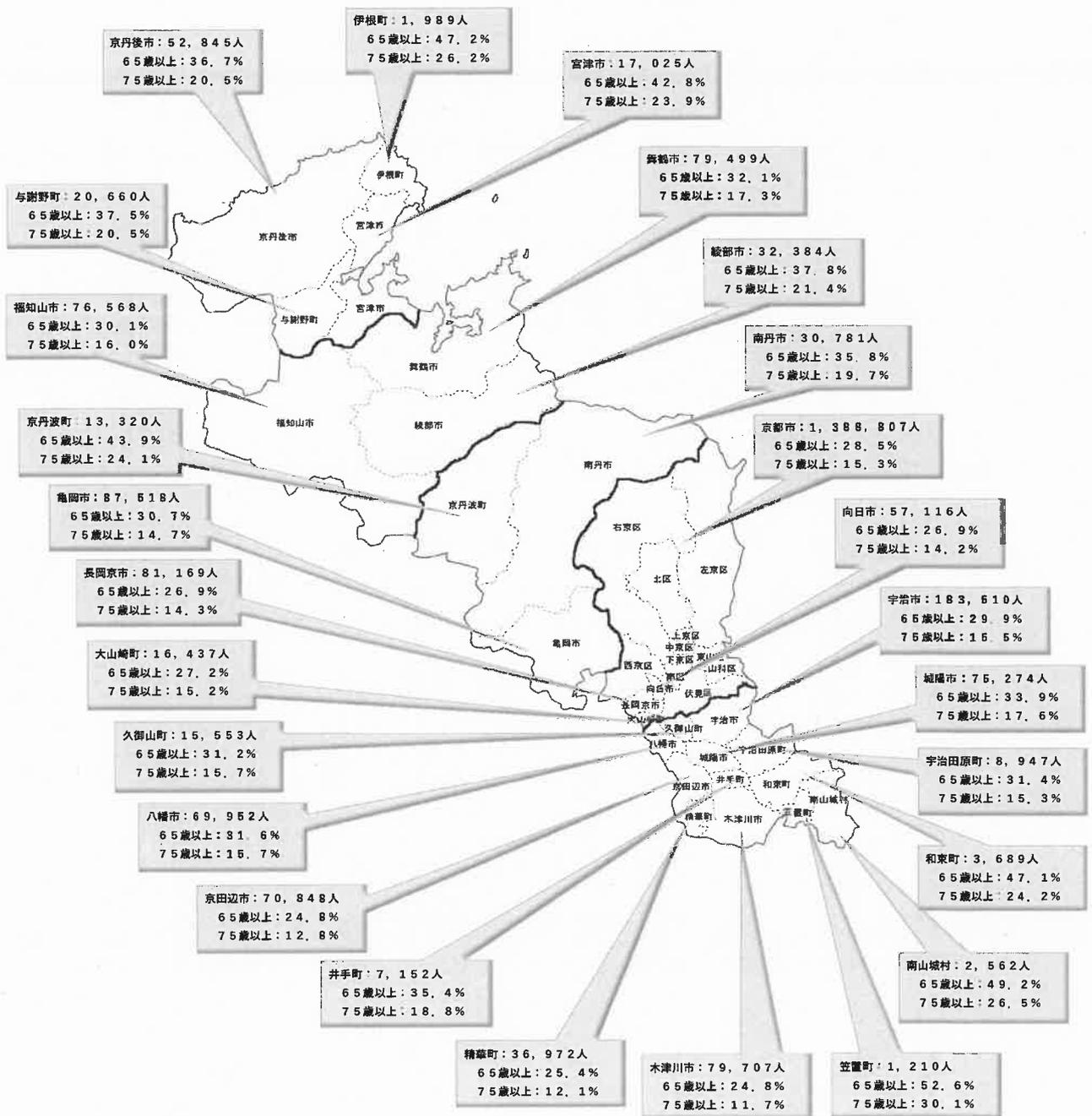
所属	相談窓口	相談員	開設日	開設時間
府民環境部	消費生活安全センター	9人	月～金	9:00～16:00
山城広域振興局	農林商工部農商工連携・推進課	1人	月～金	9:00～16:00
南丹広域振興局	農林商工部農商工連携・推進課	1人	月～金	9:00～16:00
中丹広域振興局	農林商工部農商工連携・推進課	1人	月～金	9:00～16:00
丹後広域振興局	農林商工部農商工連携・推進課	1人	月～金	9:00～16:00
合計		13人		

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	令元	令2	令3
		(2012)	(2013)	(2014)	(2015)	(2016)	(2017)	(2018)	(2019)	(2020)	(2021)
—	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 束町、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

京都府内市町村の人口、高齢化の状況 (令和4年1月1日住民基本台帳に基づく人口)



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	
—	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%	
—	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



地方消費者行政の現況（ポイント）

令和4年10月



2. 相談窓口の状況

(1) 市区町村(政令市を除く。)における相談窓口(消費生活センターを含む。)の設置状況：センター設置率は前年比増。

	平成 21年	平成 22年	平成 23年	平成 24年	平成 25年	平成 26年	平成 27年	平成 28年	平成 29年	平成 30年	平成 31年	令和2年		令和3年		令和4年	
												前年差	前年差	前年差	前年差	前年差	前年差
相談窓口設置の市区町村数 (設置率)	1,375 (77.6%)	1,490 (86.1%)	1,580 (91.4%)	1,603 (93.1%)	1,627 (94.5%)	1,717 (99.8%)	1,721 (100.0%)	1,721 (100.0%)	1,721 (100.0%)	1,721 (100.0%)	1,721 (100.0%)	1,721 (100.0%)	0	0	0	0	0
うちセンター設置 (センター設置率)	379 (21.4%)	525 (30.3%)	636 (36.8%)	725 (42.1%)	773 (44.9%)	814 (47.3%)	862 (50.1%)	932 (54.2%)	1,019 (59.2%)	1,084 (63.0%)	1,083 (62.9%)	1,095 (63.6%)	12	1,116 (64.8%)	21	1,118 (65.0%)	2
うち単独設置	348	462	536	577	601	622	647	660	691	724	727	726	▲1	729	3	732	3
広域連携	31	63	100	148	172	192	215	272	328	360	356	369	13	387	18	386	▲1
うち相談窓口設置	996	965	944	878	854	903	859	789	702	637	638	626	▲12	605	▲21	603	▲2
うち単独設置	989	959	939	869	843	893	849	783	694	635	637	626	▲11	605	▲21	603	▲2
広域連携	7	6	5	9	11	10	10	6	8	2	1	0	▲1	0	0	0	0
相談窓口未設置の市区町村数 (未設置率)	396 (22.4%)	241 (13.9%)	148 (8.6%)	119 (6.9%)	95 (5.5%)	4 (0.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0	0	0	0	0
(参考)市区町村数	1,771	1,731	1,728	1,722	1,722	1,721	1,721	1,721	1,721	1,721	1,721	1,721	0	1,721	0	1,721	0

※「広域連携」は、広域連合、一部事務組合又はその他の広域的な連携により相談窓口(消費生活センターを含む。)を設置している自治体の数。

(2) 消費生活センターの数：市区町村(政令市を除く。)は前年比増。

	平成 21年	平成 22年	平成 23年	平成 24年	平成 25年	平成 26年	平成 27年	平成 28年	平成 29年	平成 30年	平成 31年	令和2年		令和3年		令和4年	
												前年差	前年差	前年差	前年差	前年差	前年差
全自治体計	501	611	684	724	745	763	786	799	830	855	858	853	▲5	854	1	856	2
都道府県	123	116	113	110	106	103	102	97	94	88	88	86	▲2	86	0	86	0
(うちサブセンター数)	(76)	(69)	(66)	(63)	(59)	(56)	(55)	(50)	(47)	(41)	(41)	(39)	(▲2)	(39)	(0)	(39)	(0)
政令市	26	30	30	31	31	31	31	31	31	31	31	28	▲3	26	▲2	26	0
(うちサブセンター数)	(8)	(11)	(11)	(11)	(11)	(11)	(11)	(11)	(11)	(11)	(11)	(8)	(▲3)	(6)	(▲2)	(6)	(0)
市区町村(政令市を除く)	351	462	538	579	603	624	648	661	693	725	728	727	▲1	730	3	732	2
広域連合、一部事務組合	1	3	3	4	5	5	5	10	12	11	11	12	1	12	0	12	0

※ 赤枠内は「令和4年度 地方消費者行政の現況調査」の調査結果(調査時点は4月1日)。

地方消費者行政の現況（ポイント）

令和4年10月



3. 消費者行政担当職員の配置状況

(1) 消費生活相談員の配置：相談員数は前年比減。

	平成21年	平成22年	平成23年	平成24年	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年	平成29年	平成30年	平成31年	令和2年		令和3年		令和4年	
												前年差	前年差	前年差	前年差	前年差	前年差
全体	2,794	3,138	3,313	3,381	3,362	3,337	3,359	3,384	3,421	3,424	3,379	▲ 55	▲ 55	3,335	▲ 11	3,313	▲ 22
うち資格保有	2,138 (76.5%)	2,325 (74.1%)	2,484 (75.0%)	2,561 (75.7%)	2,542 (75.6%)	2,605 (78.1%)	2,651 (78.9%)	2,692 (79.6%)	2,691 (78.7%)	2,784 (81.3%)	2,770 (82.0%)	▲ 98 (80.4%)	▲ 98 (80.4%)	2,646 (79.3%)	▲ 26 (80.3%)	2,659 (80.3%)	13
うち消費生活相談員 資格試験合格者※	-	-	-	-	-	-	-	-	512 (19.0%)	964 (34.6%)	1,167 (42.1%)	81 (46.7%)	81 (46.7%)	1,324 (50.0%)	76 (54.1%)	1,439 (54.1%)	115
うち資格未保有	656 (23.5%)	813 (25.9%)	829 (25.0%)	820 (24.3%)	820 (24.4%)	732 (21.9%)	708 (21.1%)	692 (20.4%)	730 (21.3%)	640 (18.7%)	609 (18.0%)	43 (19.6%)	43 (19.6%)	689 (20.7%)	37 (19.7%)	654 (19.7%)	▲ 35

※改正消費者安全法（平成28年4月1日施行）第10条の3に規定する登録試験機関による消費生活相談員資格試験に合格した者。

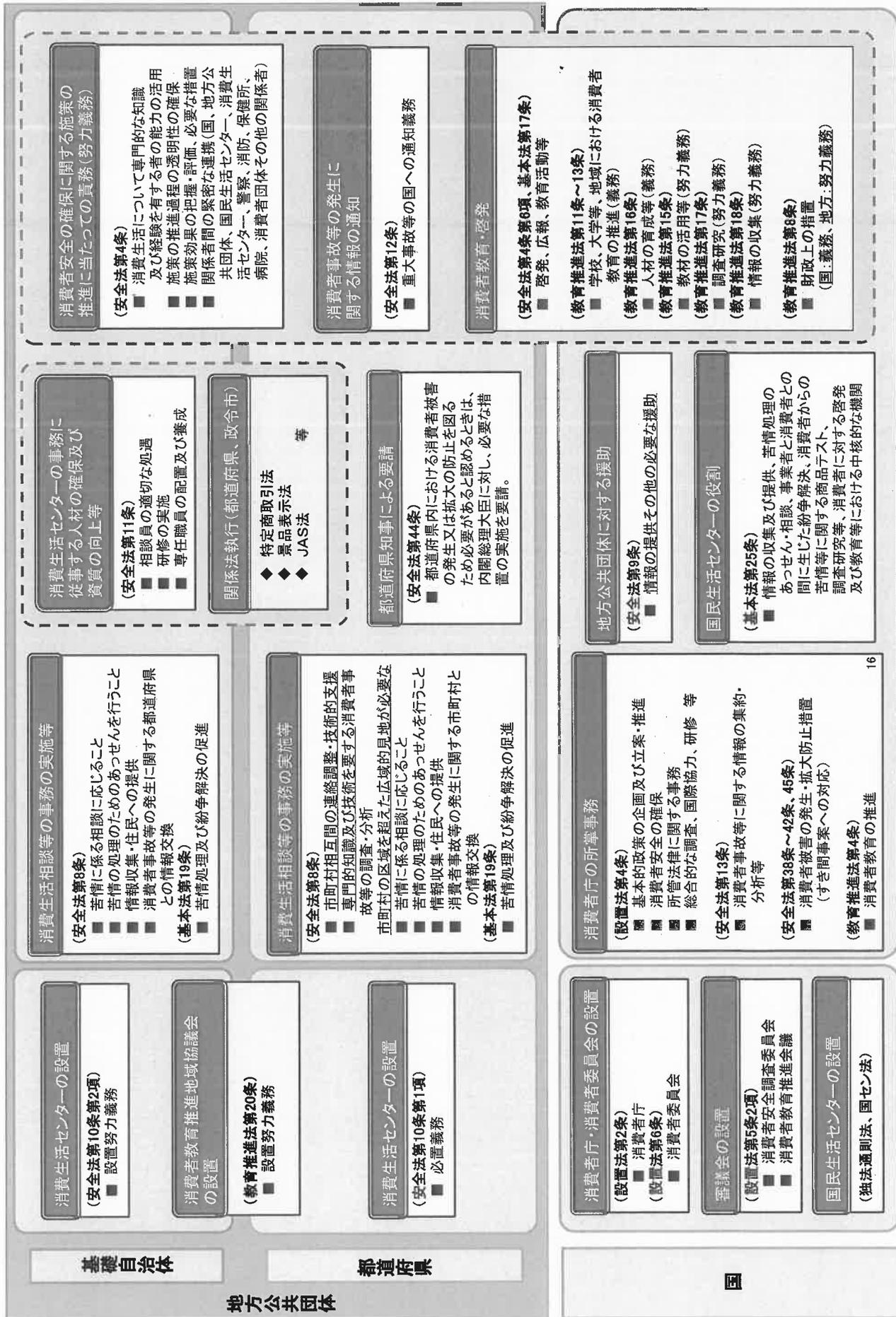
(2) 消費者行政担当の事務職員の配置：事務職員数は前年比増。

	平成21年	平成22年	平成23年	平成24年	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年	平成29年	平成30年	平成31年	令和2年		令和3年		令和4年	
												前年差	前年差	前年差	前年差	前年差	前年差
全体	5,190	5,226	5,180	5,182	5,158	5,200	5,183	5,230	5,255	5,209	5,213	▲ 44	▲ 44	5,164	▲ 5	5,166	2
うち専任職員	1,494	1,570	1,588	1,560	1,528	1,531	1,497	1,489	1,478	1,440	1,413	▲ 24	▲ 24	1,356	▲ 33	1,342	▲ 14
うち兼務職員	3,696	3,656	3,592	3,622	3,630	3,669	3,686	3,741	3,777	3,769	3,800	▲ 20	▲ 20	3,808	28	3,824	16

※ 赤枠内は「令和4年度 地方消費者行政の現況調査」の調査結果（調査時点は4月1日）。

組織・体制

機能・役割



いやや!

消費者ホットライン 188 番の御案内

全国には、消費生活センターが854か所（令和3年4月1日現在）あり、そのほか、全ての市区町村に消費生活相談窓口が設置されています。

消費者ホットラインは、全国共通の電話番号で、地方公共団体が設置している身近な消費生活相談窓口を御案内いたします。

※平成22年1月12日(火)から 0570-064-370番（ナビダイヤルサービス）により全国で実施してきましたが、平成27年7月1日(水)より、**3桁の電話番号 188 番**からもご案内できるようになりました。

消費者ホットラインは、消費生活センター等の消費生活相談窓口の存在や連絡先を御存知でない消費者の方に、お近くの消費生活相談窓口を御案内することにより、消費生活相談の最初の一步をお手伝いするものです。

土日祝日についても、市区町村や都道府県の消費生活センター等が開所していない場合には、国民生活センターで相談の補完をするなど、年末年始（12月29日～1月3日）を除いて、原則毎日御利用いただけます。

契約や悪質商法におけるトラブル、製品・食品やサービスによる事故等の御相談で、どこに相談してよいか分からない場合には、一人で悩まずに、消費者ホットライン**188**番を御利用ください。

「消費者ホットライン」188番 ご案内の流れ

188 (いやや!) 番をダイヤル

のアナウンスが流れます。アナウンスにしたがって、 の操作をお願いします。
(一部のIP電話、プリペイド式携帯電話等からは、御利用いただくことができません。)

「こちらは消費者ホットラインです。最寄りの相談窓口を御案内いたしますので、お住まいの郵便番号がわかる方は1を、そうでない方は2を押して下さい。」

【郵便番号がわかる】

【郵便番号がわからない】

①を入力

②を入力

「お住まいの郵便番号を7桁で入力して下さい。」

固定電話から

携帯電話から

「お住まいの地域を選択して下さい。〇〇市は1を、〇〇市は2を…押して下さい。」

お住まいの郵便番号を入力

〒〇〇〇-〇〇〇〇

お住まいの地域の番号を入力

(地域の選択は、御案内しないことがあります。)

「ナビダイヤルサービスを経由し、消費生活相談窓口へお繋ぎいたします。〇〇秒ごとに、およそ〇〇円で御利用いただけます。なお、通話料定額プランの対象外となります。」 [※]
(窓口が開所していない時間帯などは、窓口の名称、電話番号及び受付時間をご案内します。)

相談窓口へつながった時点から、通話料金のご負担が発生します。

身近な相談窓口

お住まいの市区町村の消費生活センターや消費生活相談窓口

お住まいの都道府県の消費生活センター など

(市区町村の窓口が開所していない場合など、都道府県の消費生活センターなどを御案内することもあります。)

[※] 都道府県や政令市の消費生活センター等が話中でつながらない場合、国民生活センターの「平日バックアップ相談」の電話番号がアナウンスされます。
電話番号 03-3446-1623 / 受付時間 平日の10～12時/13～16時 [詳細]

消費者ホットラインについて【よくある御質問①】

いつでも相談できるの？

- 消費者ホットラインは、原則として、お住まいの地域の相談窓口(市区町村の消費生活センターや消費生活相談窓口など)を御案内します。そのため、相談できる曜日・時間帯は、相談窓口により異なります。
- 市区町村の窓口が開所していない場合などには、都道府県の消費生活センターなどを御案内するか、お繋ぎできなかった市区町村の相談窓口の名称、受付時間や電話番号をお知らせします。
- 土日祝日に身近な相談窓口が開所していない場合には、国民生活センターで相談の補完をするなど、年末年始(12月29日～1月3日)を除いて、原則、毎日御利用が可能です。

通話料金はいくらかかるの？

- おかけになる電話回線の種類によって異なります。窓口へお繋ぎする前には、「〇〇秒ごとに、およそ〇〇円」という料金のアナウンスが流れますので、ご確認をお願いします。
- ※ 携帯電話会社の提供する通話料定額サービス等の契約をしても、別途ナビダイヤルサービスの通話料が発生しますので、ご注意ください。

御相談いただいた情報は、全国の消費生活センター等をネットワークで結んだデータベース(PIO-NET)に集約され、個人が特定されないようにした上で、注意喚起等の情報提供による消費者被害の未然防止・拡大防止などにも役立てられています。

どんな内容でも相談できるの？

- 受け付けている相談の例
 - ・ 契約に関する事業者とのトラブル
 - ・ 悪質商法、訪問販売・通信販売等における事業者とのトラブル
 - ・ 製品・食品やサービスによる事故
 - ・ 産地の偽装、虚偽の広告などの不適切な表示に伴う事業者とのトラブル など
- 専門の相談窓口を御紹介する相談の例
 - 人権相談、労働問題の相談、公害苦情相談、感染症等の健康に関する相談、行政相談 など
- ※ 生命・身体に重大な危害を受けた場合、又はその危機が切迫している場合などは、まずは、警察・消防に御連絡ください。

この番号にかけないといけないの？

- 消費者ホットラインは、消費生活センター等の消費生活相談窓口の電話番号を御存知でない方に、お近くの窓口をご案内するものです。
- 既に相談窓口の電話番号を御存知の場合などは、直接お電話していただくことをお勧めします。
【参考ウェブサイト】最寄の消費生活センターの検索
<http://www.kokusen.go.jp/map/>

消費者ホットラインについて【よくある御質問②】

案内に従っているのに反応しない

- プッシュ信号(ボタンを押すと流れる「ピッポツパツ」という音の信号)が発信できていないと思われます。電話機によっては、切替ボタンを押して、プッシュ信号の発信ができる場合があります。
- 反応がない(繰り返し同じ案内が流れる)場合や操作がわからなくなってしまった場合でも、お住まいの都道府県の消費生活センターなどを御案内いたしますので、しばらくそのままお待ちください。

料金案内の後、窓口につながらない

- 最寄の相談窓口へお繋ぎする際に、窓口の電話が混み合っていると、お繋ぎできずに、「プー、プー」とお話し中の時と同様の音が生じることがあります。
- その際には、大変申し訳ございませんが、しばらくしてからのおかけ直しをお願いします。どうしても混み合う時間帯など(月曜日の午前中、平日の12時台・夕方、土日祝日など)がございます。あらかじめ御了承ください。

黒電話(ダイヤル式電話)で利用したい

- 黒電話(ダイヤル式電話)をお使いの場合でも、消費者ホットラインを御利用いただけます。
- お住まいの都道府県の消費生活センターなどを御案内いたします。案内が繰り返し流れますが、しばらくそのままお待ちください。

前に利用した窓口につながらない

- 消費者ホットラインは、原則として、お住まいの地域の相談窓口(市区町村の消費生活センターや消費生活相談窓口など)を御案内します。市区町村の窓口が開所していない場合などには、都道府県の消費生活センターなどを御案内することがあるため、御利用のタイミングによっては、異なる窓口を御案内することがあります。
- 相談が終わらなかった場合などは、お繋ぎした相談窓口の名称や開所時間、直通の電話番号を御確認いただいて、直接お電話していただくことをお勧めします。

消費生活相談のデジタル化について

課題



消費者

- ・平日の昼間に電話する時間がない
- ・スマホで解決策を調べたい

- ・テレワークに対応できない
- ・相談情報の入力に時間がかかる



相談員

行政

- ・相談員の担い手がみつからない

- さらに、デジタル化、高齢化、人口減少など、
将来の社会の変化も見据える必要

電話に加え、メール・SNS等による 相談受付を推進（実施中）

地方の消費生活センターにおけるメール・ウェブフォーム・SNSによるオンライン相談受付を推進。

- ・ 22都道府県を含む約200自治体でデジタル対応
(※) メール・ウェブフォーム・SNS含む約200の相談窓口を
消費者庁ウェブサイトで一覧掲載
- ・ 地方消費者行政強化交付金の活用、SNS相談対応マニュアル
の周知等により支援（消費者庁）
- ・ 公式LINEにおいてチャットボット形式でFAQを提示（国セン）

PIO-NET刷新などDXを推進 （将来に向けた刷新）

消費者のことを第一に考える視点を軸に、相談員の働きやすさの向上なども進めながら、消費者被害の最小化に資する消費生活相談を目指す。

- ・ FAQの充実、メール・SNS相談など、多様な消費者のニーズに対応
- ・ 業務支援システム導入等による相談員の負担軽減、業務の高度化
- ・ 相談データの分析強化・有効活用（AI等の活用）
- ・ 地域における体制強化（自治体間の協力・連携、災害時対応）
- ・ クラウド・サービスの活用 など

2022年度

- ・ アクション・プラン2022
- ・ プロトタイプ改良版の検証・深化
- ・ コンテンツの先行整備

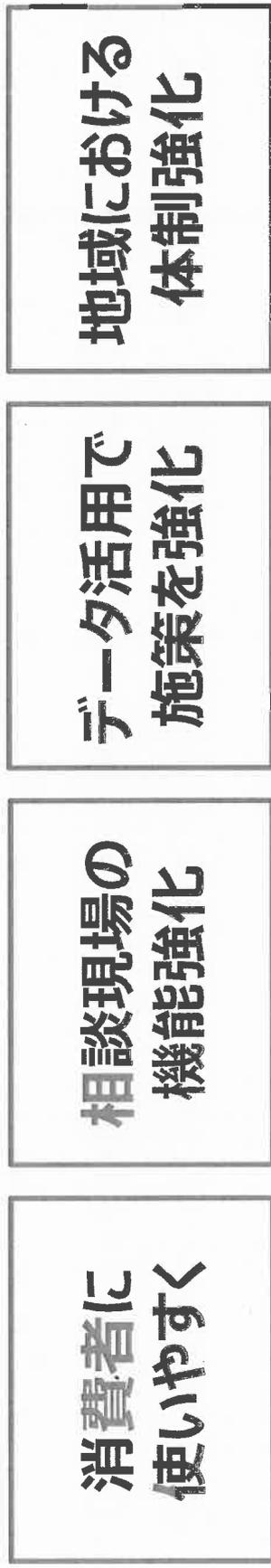
2021年度

- ・ DXの方向性検討
- ・ プロトタイプの試行

2023年度～

- ・ 新システム基盤の整備
- ・ 業務基盤の整備

消費生活相談のデジタルトランスフォーメーション（DX）の方向性



消費者に
使いやすい

相談現場の
機能強化

データ活用で
施策を強化

地域における
体制強化

情報や窓口へのアクセス改善

PIO-NETの刷新

AIによるデータ解析強化

デジタルを契機に広域連携

- FAQ、ウェブサイト充実
(自己解決を支援)
- 相談手法の多様化
(メール、ウェブフォームなど)

- 相談支援システム
(音声入力、マニュアル表示等)
- 人が行うべき業務に集中
(見守り・啓発・要支援者への丁寧な対応に注力)

- 消費者のFAQに
- 相談員の知見に
- 政策立案機関に
(端緒情報の早期発見等による施策の強化)

- 自治体間連携の深化
(BCP対策にも)
- 相談員の場所を選ばない多様な働き方
(遠隔相談、テレワーク等)

システム

PIO-NETの専用回線、専用端末、独自開発等の自前主義から、インターネットと市販のクラウドサービスを活用するシステムへ
(相談業務支援機能の向上、相談の予約受付や、相談員の場所を問わない働き方を可能に)

業務を支える基盤

人材

- 相談員のキャリアアップ支援 (キャリアパスの提示、経験や職階など責任に見合った処遇)、研修、メンタルケアの充実
- 分業や組織的な対応、多様な人材の活用などを検討

地域連携

自治体間連携による体制強化 (市町村間連携、都道府県と市町村の連携・共同実施など、自治体間の役割分担、自治体をまたいで相談・助言ができる仕組みなどを検討)。

- DXを通じて、消費生活相談をはじめとする地方消費者行政の質の向上とともに、人材確保、小規模自治体地域のサービス維持など、地域の課題解決に貢献。

DX後のサービス全体俯瞰図（「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2022」より）





報道発表資料

令和5年4月3日
独立行政法人国民生活センター

消費者トラブルFAQサイトを開設しました

国民生活センターでは、令和5年4月3日（月）に、「消費者トラブルFAQサイト」を開設しましたので、お知らせします¹。

このサイトは、消費者トラブルにあわれた方に対して、FAQ（frequently asked questions）形式で、トラブル解決を支援する情報を提供するとともに、相談窓口等を案内するものです。

消費者トラブルにあわれた方が、時間や場所を問わず、まずはご自身で解決方法を調べ、そしてご自身で解決を図ることができるような環境を作っていくことは非常に重要であり、本FAQサイトはこうした消費者による自己解決を支援するための有効なツールになると考えています。

本FAQサイトの開設は、消費生活相談業務DX（デジタルトランスフォーメーション）の取組みの一環であり、DXの本格実施に先立つ実証実験として実施するものです。今後、本FAQサイトの利用状況や利用者からのご意見等を分析して、順次掲載するFAQ数を増やしていきつつ、消費者にとって、より探しやすく、理解しやすく、そして役に立つFAQサイトとなるように検討してまいります。

1. サイト開設日：令和5年4月3日（月）

2. サイトURL：<https://www.faq.kokusen.go.jp/>

※QRコード：



<消費者トラブルFAQサイト トップページ>



¹ 本FAQサイトの開設に伴い、当センター公式LINEアカウント内のチャットボットは3月31日（金）をもって終了いたしました。

土日祝日の消費生活相談はLINEから ～令和5年4月以降の土日祝日の消費生活相談について～

京都府では、令和5年4月以降の土日祝日の消費生活相談について、LINEの簡易チャットボットによる消費生活相談対応を導入するほか、お急ぎの電話対応については、現在、京都市と共同で設けている土日祝日専用電話を消費者ホットライン（局番なし188）に変更しますので、周知をお願いします。

1 変更日

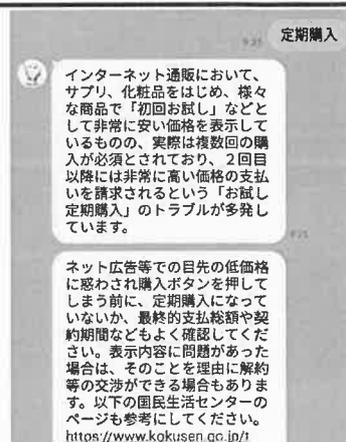
令和5年4月1日（土）

2 相談方法

(1) LINE

<流れ>

- ① 公式アカウント「京都府消費生活安全センター」を友だち登録
- ② 知りたいキーワードをトーク画面に入力
- ③ 該当があればアドバイス内容等を自動で返信



(LINE画面イメージ)

※解決しない場合は、平日9時～16時に京都府消費生活安全センター(075-671-0004)までご連絡いただくか、お急ぎの場合は以下(2)の方法によりご相談ください。

(2) 電話（※お急ぎの場合）

相談先	相談可能日時	電話番号
独立行政法人 国民生活センター 休日相談窓口	土・日及び祝・休日 (年末年始を除く。) 午前10時から午後4時まで	局番なし ^い ^ゃ ^ゃ [*] 188

※一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用いただけません。また、相談窓口につながった時点から、ナビダイヤル料金の負担が生じます。

(3) 留守録対応

京都府消費生活安全センターの相談電話に留守録機能を整備し、氏名、連絡先電話番号、相談内容を録音していただければ、翌業務日以降に同センターからおかけ直します。

相談先	留守録可能日時	電話番号
京都府 消費生活安全センター	土・日及び祝・休日 (年末年始を除く。) 午前10時から午後4時まで	075-671-0004 (一般相談)
		075-671-0044 (若年消費者ほっとダイヤル)

(次頁あり)

(4) その他の対応について

(いずれも 24 時間受付ですが、回答は翌業務日以降になる場合があります。)

① インターネットによる相談

<https://www.pref.kyoto.jp/shohise/201604ininternetnsoudan.html>



② SNS を入口とした若年者向けインターネット相談

https://www.pref.kyoto.jp/shohise/young_soudan.html



【参考】LINE 公式アカウント「京都府消費生活安全センター」の友だち登録は以下の二次元コードから可能です。



ID: @vhs2831x

【本報道発表に関するお問合せ】

府民環境部消費生活安全センター センター長 大槻
課長補佐兼係長 水野
電話 075-671-0030



3. 相談

国民生活センターの主な相談業務は以下のとおり

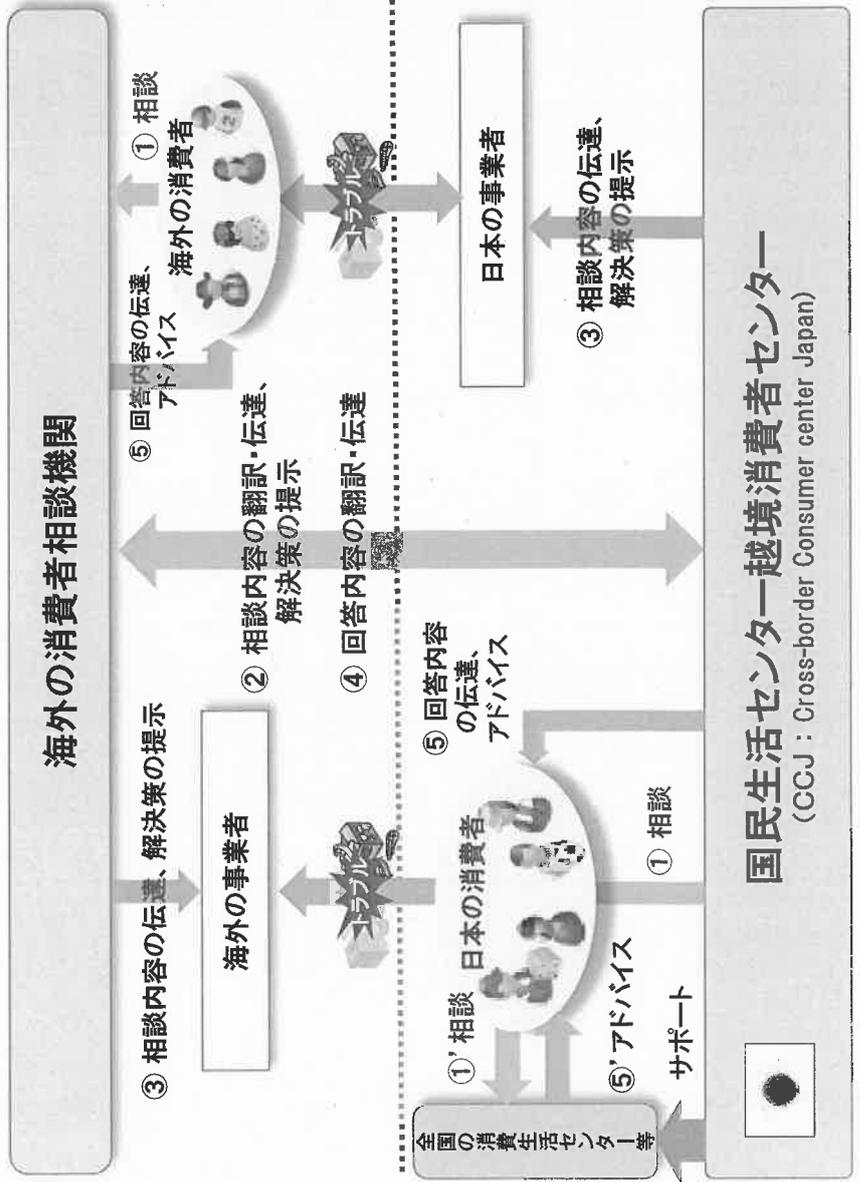
- **消費者ホットラインを活用等した地方支援**
 - ・ **平日バックアップ相談**
消費者庁による「消費者ホットライン」（188番）で、平日に都道府県・政令市の消費生活センター等に電話したが繋がらなかった相談を受付ける
 - ・ **お昼の消費生活相談**
平日お昼の時間帯に相談窓口を開設していない消費生活センター等の支援として、平日11時から13時に相談を受付ける
 - ・ **休日相談**（消費者ホットライン経由）
土日祝日に相談窓口を開設していない消費生活センター等の支援として、土日祝日に相談を受付ける
- **越境消費者センター（CCJ）**
 - ・ 海外の消費者相談機関と連携し、海外に所在する相手方事業者に相談内容を伝達するなどして事業者の対応を促し、日本の消費者と海外の事業者とのトラブル解決の支援を行う
- **訪日観光客消費者ホットライン**
 - ・ 日本を訪れた際に消費者トラブルに遭った外国人観光客からの相談について、三者間通訳サービスシステムを利用して、トラブル解決の支援を行う
- **特定トラブルに関する「特設ホットライン」（110番）**
 - ・ 全国的に発生している案件、被害が深刻化している案件、解決困難な案件などの特定テーマについて、相談を実施。結果は、消費者への注意喚起とともに、相談処理の方向性等を消費生活センター等にフィードバックする
- **経由相談**
 - ・ 全国の消費生活センター等を支援するため、各地センター等に対して個別の相談（全国的な案件、高度で専門的な案件、小規模な消費生活センターの相談員からの相談等）に関する処理方法のアドバイス等を行う
 - ・ チーム制（特商法、金融・保険、情報通信）を設けて専門化・高度化し、高いレベルで各地センター等にアドバイス
 - ・ 海外事業者との取引の相談対応に関する問合せは、「CCJ相談員専用ダイヤル」で受付
- **個人情報相談**
 - ・ 消費生活センター等からの個人情報の取扱いに関する相談に対してアドバイス等を行う

国民生活センター越境消費者センター(CCCJ)

➢ 「国民生活センター越境消費者センター(CCCJ)」は、海外ネットショッピングなど、**海外事業者との取引でトラブルにあった消費者のための相談窓口**

➢ CCCJでは、**海外の消費者相談機関と連携し、海外に所在する相手方事業者**に相談内容を伝達するなどして事業者の対応を促し、**日本の消費者と海外の事業者のトラブル解決を支援**

【概略図】



国・地域	機関名
アメリカ、カナダ、メキシコ	BBB (The Council of Better Business Bureaus)
台湾	SOSA (Secure Online Shopping Association) 消費者文教基金会 (Consumers' Foundation, Chinese Taipei)
シンガポール	シンガポール消費者協会 (Consumer Association of Singapore)
ベトナム	EcomViet (Vietnam E-commerce Development Center)
南米11カ国・スペイン (注)	ODRLA (ODR Latinoamerica)
ロシア	Center for Mediation and Law (Scientific and Methodological Center for Mediation and Law)
韓国	韓国消費者院 (Korea Consumer Agency)
タイ	消費者保護委員会事務局 (Office of The Consumer Protection Board)
フィリピン	貿易産業省消費者保護グループ (Department of Trade and Industry)
イギリス	公認取引基準協会 (Chartered Trading Standards Institute)
マレーシア	マレーシア消費者苦情センター (National Consumer Complaints Centre, Malaysia)
香港	香港消費者委員会 (The Consumer Council of Hong Kong)
ラトビア	CRPC (Consumer Rights Protection Centre)
エストニア	CPTRA (Consumer Protection and Technical Regulatory Authority)

(注) アルゼンチン、チリ、ウルグアイ、パラグアイ、ボリビア、ブラジル、ペルー、コロンビア、ベネズエラ、コスタリカ、メキシコ

訪日観光客消費者ホットライン(外国人観光客向け電話相談窓口)

- 2018年12月より、訪日観光客が日本滞在中に消費者トラブルにあった場合の電話相談窓口として、「訪日観光客消費者ホットライン」(Consumer Hotline for Tourists) を開設。
- 2021年7月に専用サイト(チャットボット搭載)を開設。

【専用サイト】

<https://www.cht.kokusen.go.jp/>

□ 対応言語

英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、フランス語、日本語 (計7か国語)

□ 受付時間

平日10時～16時 (土日・祝日、年末年始を除く)

□ 対象となる相談

日本滞在中の消費者トラブル (商品の購入、飲食、宿泊、交通機関の利用等に伴うトラブル) に関する相談

※対象となる消費者トラブルの具体例

- 例 1 : 商品を購入したが、壊れていた
- 例 2 : 飲食店で著しく高額な請求があった
- 例 3 : レンタカーで高額な修理代を請求された
- 例 4 : ホテルの部屋が予約内容と違っていた

※観光情報、落とし物・忘れ物、事件・事故、病気・ケガなど、消費者トラブル以外の相談は他の相談窓口を紹介

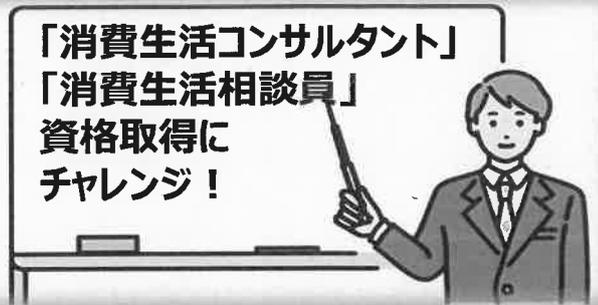
【窓口周知動画】

専用サイト内



* 日本語、英語、中国語(簡体字、繁体字) ページはチャットボットにも対応。

消費生活相談員 養成講座



人に寄り添い、暮らしを守る。消費生活相談員を目指してみませんか。

消費生活相談員は全国の自治体に設置されている消費生活センター等で、消費者トラブルの解決や被害防止の業務に従事しています。本講座では、消費生活相談に必要な基礎知識と実務を学びます。「消費生活相談員」の資格試験対策と合わせて、「消費生活コンサルタント」の資格取得にチャレンジもできます。

消費生活相談員のお仕事とは？
動画はこちら！



申込期間 令和5年6月1日（木）12時～6月20日（火）

講座形式 プログラムABC のすべての講座を受講いただきます。（詳細裏面）

● **プログラムA： eラーニング講座を通じて、相談員に必要な知識を習得。**

・PC、スマホ、タブレットから受講できます。 ・オンデマンド配信

● **プログラムB： オンライン講座・対面講座を通じて、発展的な知識を習得。**

・対面講座は、最寄りのいずれかの開催地に出向いて参加いただきます。

9/30開催：埼玉県・広島県

10/1開催：石川県・滋賀県・島根県

10/7開催：秋田県・千葉県・沖縄県

10/8開催：北海道・群馬県

● **プログラムC： オンライン講座を通じて、実践力を育成。**

※オンライン講座は、PCからの受講を推奨（推奨環境は裏面に記載）

受講料 無料 **定員** 400名

※通信料、対面講座会場への交通費、テキスト印刷費、参考図書代（2,750円）は自己負担

対象者 現在消費生活相談員として勤務していない方で、
上記の対面講座開催地及びその近隣県にお住まいの方

申込方法 下記URLまたは二次元コードからお申込みください。



<https://2023soudanin.movabletype.io/abc.html>



※申込受付後、受講可否を別途ご連絡します。

※本講座は消費生活相談員試験の合格や消費生活センター等への就職を約束するものではありません。

※本講座は国の事業であり、受講者には本講座及び消費生活相談員試験の受験状況等に関するアンケートにご協力いただきます。

※本講座の受講生は、所定の要件（出席数やレポート・試験）を満たすと「消費生活コンサルタント」（一般財団法人日本消費者協会認定（通常、有料の講座で取得））資格が付与されます。

※消費生活アドバイザー試験、消費生活専門相談員試験のいずれかに合格すると、「消費生活相談員」の国家資格が付与されます（受験料は自己負担です）。

※消費生活相談員資格試験対策講座（プログラムA相当）は、6月22日より申込開始予定です（先着順）。

この事業は、消費者庁より委託を受けた株式会社NTTデータ経営研究所が実施します。

講座の企画は、一般財団法人日本消費者協会が行います。 23

詳細は裏面へ

プログラム A → B → C の順に講座を展開します

プログラムA (eラーニング講座)

消費生活相談業務に必要な基礎知識を動画で学びます。

■ 講座の内容と実施日 (講義時間35時間程度/全34コマ)

消費生活相談員の役割/消費者問題/消費者行政/消費者基本法/消費者安全法/民法/消費者契約法/特定商取引法/割賦販売法/決済/金融商品/情報通信/製品安全/衣食住に関わる知識/環境・エネルギー/など

※7/3から12/17まで視聴可 ※プログラムB・CはAを受講したことを前提に講座を展開します。

プログラムB (オンライン講座&対面講座)

実務を意識した発展的な知識をリアルタイムで学びます。

■ 講座の内容と実施日

(オンライン講座と対面講座を組み合わせ実施)

①～⑧はオンライン講座、⑨⑩は対面講座

第1回 (オンライン) : 8/26(土)午前①②、午後③④

第2回 (オンライン) : 9/2(土)午前①②、午後③④

第3回 (オンライン) : 9/9(土)午前⑤⑥、午後⑦⑧

第4回 (オンライン) : 9/16(土)午前⑤⑥、午後⑦⑧

第5回 (対面) : 開催地別の設定日1日※、⑨⑩及び筆記試験

※9/30(土)、10/1(日)、10/7(土)、10/8(日)のいずれかの指定日 (表面参照)

左記のいずれかの日程で受講

- ①実践民法
- ②実践消費者契約法
- ③実践特定商取引法
- ④実践割賦販売法
- ⑤実践決済手段と法制度
- ⑥実践ネット通販
- ⑦実践賃貸借契約
- ⑧実践電気通信
- ⑨最近の消費者トラブル
- ⑩事例検討(グループワーク)

プログラムC (オンライン講座)

実技演習等を変え、消費生活相談員として必要なスキルを習得を目指します。

■ 講座の内容と実施日 (リモート型ワークショップ)

①ロールプレイング (聞き取り方法、電話応対等を学ぶ)

10/21(土)、10/28(土)、11/4(土)、11/11(土)のいずれか1回受講

②啓発手法 (啓発講座の組み立て方、技法等を学ぶ)

11/18(土)、11/25(土)、12/2(土)、12/9(土)のいずれか1回受講

※受講者には講座で使用するレジュメをデータで提供いたします。各自でダウンロードしてご用意ください。

参考図書

参考図書として「消費者3法の基礎知識 (村千鶴子著)」を、講座内 (ロールプレイングや事例検討等) で使用します。必要に応じて、ご自身でご購入ください。

本講座の特徴

充実の講師陣

各テーマを専門とする弁護士等が登壇します。

消費生活コンサルタント資格取得のチャンスがあります!

消費生活相談業務に必要な知識と技術を習得するカリキュラムサポート体制も充実! 資格付与要件はFAQをご参照ください。

消費生活センターへの就業を見据えた支援

現場経験をもつ熟練の相談員から指導を受けられる機会あり! 就業を見据えたアドバイスが受けられます!

推奨環境について

<パソコン>

(OS)Windows10

(CPU)インテル Core i7-8700 プロセッサ以上

または同等の互換プロセッサ

(メモリ) 8GB以上

(GPU)NVIDIA GeForce GTX 1070Ti 以上

<スマホ/タブレット>

(iOS)iPhone11相当以上、iPad第8世代相当以上、iPhoneSE第3世代のみ対応、iOS14/15

(Android) Google Pixel5相当以上、

Android10以上

※オンライン講座では、仮想空間 (XR) を活用。

問合せ先 (受託事業者)

株式会社NTTデータ経営研究所 ライフバリュークリエイションユニット

〒102-0093 東京都千代田区平河町2-7-9 電話: 03-6261-4629

6月1日よりヘルプデスク開設:

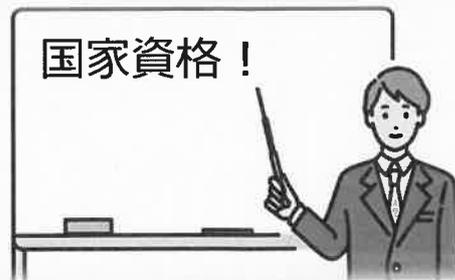
電話: 0120-770-862 (受付時間 土日祝日を除く平日10時~17時)

メール: 2023soudanin@ai-spt.jp (原則メールで問合せを頂きますようお願いいたします。)

講座に関するFAQはこちらをご覧ください



消費生活相談員 資格試験対策講座



消費生活相談員のお仕事とは？
動画はこちら！



人に寄り添い、暮らしを守る。消費生活相談員を目指してみませんか。

消費生活相談員は全国の自治体に設置されている消費生活センター等で、消費者トラブルの解決や被害防止の業務に従事しています。

消費者庁HPに、消費生活相談員について紹介した動画がございますのでご覧ください。

申込開始

令和5年6月22日（木）12:00～

（定員に達した時点で受付終了）

受講期間

令和5年7月3日（月）～ 12月17日（日）

受講方法

eラーニング

- ・PC、スマホ、タブレットから受講できます
- ・オンデマンド配信（合計約35時間）

受講料

無料 ※通信料、テキスト印刷費、試験受験料は自己負担

定員

1,200名（先着順）

対象者

新たに消費生活相談員資格の取得を目指される方はどなたでも受講できます。

（既に消費生活相談員資格（国家資格）をお持ちの方はご遠慮ください。）

申込方法

下記URLまたは右の二次元コードからお申込みください。



<https://2023soudanin.movabletype.io/a.html>



※お申込者には、申込完了の自動返信メールが届きます。（受講決定通知はメールで別途お送りします。）

※本講座は消費生活相談員試験の合格や消費生活センター等への就職を約束するものではありません。

※本講座は国の事業であり、受講者には本講座及び消費生活相談員試験の受験状況等に関するアンケートに御協力頂きます。

※Google Chrome, Firefox, Safari, Microsoft Edgeが使用できるPCデバイス等で受講可能です。

本講座の特徴



充実の講師陣

各テーマを専門とする弁護士等が登壇します

全国・いつでも・どこでも

インターネット環境があれば、
お仕事や勉強の隙間時間にどこでも受講できます



2つの試験を同時に対策

消費生活アドバイザー試験と消費生活専門相談員試験の両方に対応した講座カリキュラムです

就業を見据えた支援

消費生活センターでの勤務を見据え、消費生活センターでの仕事をテーマにした実務対策講座も実施します

講座の内容

■全34コマ／講義時間35時間程度 ※順次動画をアップ

消費者問題／消費者行政／消費者基本法／消費者安全法／民法／消費者契約法／特定商取引法／割賦販売法／決済／金融商品／情報通信／製品安全／衣食住に関わる知識／環境・エネルギー／経済一般／企業経営／消費者教育／論文の書き方／面接対策 など

※受講者には講座で使用するレジュメをデータで提供いたします。各自でダウンロードしてご用意ください。

資格を取得するには

以下2つの試験のうち、いずれかの試験に合格すると「消費生活相談員」の国家資格が付与されます。

消費生活アドバイザー試験の概要

- ▶ **申込期間** 7月3日(月)～8月31日(木)
- ▶ **1次試験**
択一および〇×式、下記いずれかの1日を選択
10月14日(土)13時半～15時半
10月15日(日)10時～12時
10月21日(土)10時～12時半
10月22日(日)13時半～15時半
※47都道府県のCBT試験会場を受験
※テストセンターでコンピューターを使用して受験
- ▶ **2次試験(論文・面接)**
12月10日(日)
※札幌、東京、名古屋、大阪、福岡の指定会場
※面接試験は論文試験終了後、同日に実施
- ▶ **最終合格発表日**：2024年2月1日(木)
- ▶ **受験料**：16,500円
- ▶ **実施機関**：(一財)日本産業協会
詳細は下記URLからご確認ください。
<https://www.nissankyo.or.jp/adviser/siken/test.html>

消費生活専門相談員試験の概要

- ▶ **申込期間** 6月19日(月)～7月31日(月)
- ▶ **1次試験**
マークシート式および論文
10月21日(土)
※全国22か所の試験会場で実施
- ▶ **2次試験(面接)**
12月16日(土)札幌、大阪、福岡
12月17日(日)東京、名古屋
- ▶ **最終合格発表日**：2024年1月
- ▶ **受験料**：14,300円
- ▶ **実施機関**：(独)国民生活センター
詳細は下記URLからご確認ください。
<https://www.kokusen.go.jp/shikaku/shikaku.html>

- ※ どちらの試験も1次試験を通過した場合のみ、2次試験を実施。
- ※ 受験料は自己負担です。※ 両方の試験を受験することが可能です。
- ※ 各試験については、試験実施機関のウェブサイト及び受験要項などを必ずご確認ください。

問合せ先(受託事業者)

株式会社NTTデータ経営研究所 ライフバリュークリエイションユニット
〒102-0093 東京都千代田区平河町2-7-9 電話：03-6261-4629

6月1日よりヘルプデスク開設：

電話：0120-770-862 (受付時間 土日祝日を除く平日10時～17時)
メール：2023soudanin@ai-spt.jp (原則メールで問合せを頂きますようお願いいたします。)

講座に関するFAQは
こちらをご覧ください



京都府安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画（令和4年3月） （抜粋）

5 施策の展開

(2) 迅速な問題解決と拡大防止

■府内どこでも質の高い相談や救済を受けられる体制の維持

- 府内（市町村）消費生活相談体制検討会（仮称）の設置【新規】
 - ・ 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を受けられるよう、それぞれの役割や府の支援等について検討するため、学識経験者等を含めた検討会を設置する。
- 消費生活相談員の認知度向上、魅力発信事業の実施【新規】
 - ・ 人材不足対策の一環として、職業としての消費生活相談員の魅力をホームページ等で発信することにより、消費生活相談業務の認知度を向上させる。
- 消費者ボランティアを対象とした相談員資格取得応援事業の実施【新規】
 - ・ 消費者関係の専門的知識を有する勤労世代のボランティアを育成し、啓発活動の支援を強化するとともに、消費生活相談員資格の取得を促し、受験支援を行う。

note

ログイン 会員登録



京都府消費生活安全センター【相談員の部屋】

京都府消費生活安全センターのnoteです。消費生活相談員にスポットを当てて各種情報を発信してまいります。ここでの御相談は承れません。消費生活相談は窓口開設時間にお電話かインターネット相談へ。
<https://www.pref.kyoto.jp/shohise/index.html>

8 フォロー 11 フォロワー

フォロー

★ 固定された記事



消費生活相談員は消費生活の専門家です

「消費生活相談員」は消費生活に関するありとあらゆる相談を受けます。へ～ なんでも知っているんですね。とお思いのあなた！ 皆様からの様々な相談にお応えできるよう、相談員は常に...

♡ 14

魅力発信事業

ようこそ！
消費生活相談員の世界へ

アップ ステアーズ
学習サークル Up Stairs

第1回 8月18日(木曜日) 本日の予定

1. 学習サークルの目的（消費生活安全センターより）
 - …相談員資格試験を目指す方を応援したい
 - ★受験者同士、情報交換できる場 ★受験勉強のつまづきを教えてもらえる場
2. 自己紹介（参加者全員）
 - …試験を目指す理由はいろいろ、でも、試験勉強の辛さは共通？
 - ★相談員試験を目指す理由は？ ★どんなふうに勉強していますか？
 - ★学習サークルでこんなことができたらいいな
3. 質問タイム（参加者全員）
 - …今、試験勉強の中で困っていることは？
 - センター職員・相談員がその場で、又は後日お答えします！
4. 経験者談（消費生活安全センター 消費生活相談員）
 - …私の受験勉強、苦勞したこと、役に立ったこと

相談員資格取得応援事業

I 連携都市圏ビジョン基本事項

- 1 策定の趣旨
 - ・2040年を目標に人口減少が深刻化し、高齢者人口がピークを迎え、各自治体が単独で全ての機能を維持・確保していくことが困難。
 - ⇒5市2町がそれぞれの強みや個性を生かしながら連携と協力をより役割分担と機能強化を図る「水型の連携」を推進し、相互に補完しながら住民の生活に必要な機能を確保することが必要。
 - ⇒「水型の連携」の推進により、「圏域全体における地域循環型の経済成長」「高次の都市機能の確保」「生活関連機能の向上」に協働・連携して取り組むことで、都会にはない豊かで文化的な生活環境を実現し、京都市北部で一つの都市圏を形成する。
 - ・国に対し「水型連携」の制度化を求めるとともに、連携して事務を処理するに当たったの基本的な方針及び役割分担を定めた連携協約の締結等について検討を進める。
- 2 連携都市圏の名称及び構成自治体
 - (1) 連携都市圏の名称：京都市北部地域連携都市圏
 - (2) 構成自治体：福知山市、舞鶴市、綾部市、宮津市、京丹後市、伊根町、与謝野町
- 3 計画期間
 - 2021年度～2025年度までの5年間

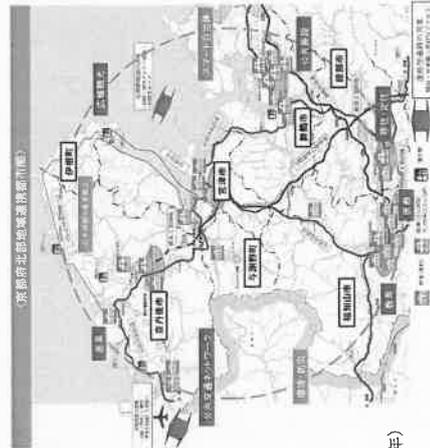
II 圏域の概況

面積 (km ²)	2020年人口 (人)	2040年人口 (人)	合計特殊出生率
552.54	76,080	69,098	2.02
342.13	78,911	58,337	1.90
347.10	31,689	22,974	1.62
172.74	16,735	10,780	1.54
501.44	51,072	35,980	1.86
61.95	1,881	1,025	1.57
108.38	19,881	13,722	1.73

・2020年人口：10月1日現在推計人口
 ・2040年人口：国立社会保障・人口問題研究所（2017年）
 ・合計特殊出生率：人口動態保健康所・市区町村別統計（2013～2017年）

- 1 圏域の人口と面積
 - 人口：276,249人（2020年10月1日現在推計人口）
 - 面積：2086.28km²
- 2 圏域の特徴
 - (1) 広域観光の拠点（海の京都観光圏：国内13地域の認定圏域のひとつ）
 - (2) ものづくり産業の拠点（6,600億円規模の製造品出荷額）
 - (3) 交通の拠点（鉄道、港、高速度道路網）
 - (4) 国防の拠点（陸上・海上・航空自衛隊）
 - (5) 海の安全の拠点（海上保安庁）
 - (6) 関西経済圏のエネルギー拠点（舞鶴火力発電所、高浜・大飯原子力発電所）
 - (7) 大規模災害時におけるリダンダンセンター機能
 - (8) その他、「高い合計特殊出生率」、「職業と密接した多様な高等教育機関」、「充実した医療環境」

⇒非常に高いポテンシャルを持ち、50年後、100年後も残していくべき、日本海側の重要な拠点



III 圏域の将来像

人口減少を克服し、未来への希望を紡ぐ連携都市圏

構成市町それぞれが新たなプロジェクトを創出することにより、まちづくりの一義的な主体となりながらも相互に補完しながら、圏域住民、特に次代を担う若者や子どもたちがそれぞれの地域で希望を持って圏域づくりを進める。
 ⇒人口減少を克服するロールモデルとしての役割を担い、京都市北部圏域が我が国の地方創生に継続して貢献することを目指す。

取組の方向性

- 1 圏域全体における地域循環型の経済成長
- 2 高次の都市機能の確保
- 3 生活関連機能の向上

圏域づくりの基本方針

取組の方向性の実行のため、次に掲げる基本方針に基づき、5市2町が、「選択と集中」「分担と連携」をコンセプトに、観光や産業、教育、医療、交通、環境等の各分野における連携策に取り組み、水型の連携による「機能的合併」を推進。

- (1) 相互補完型連携（水型連携）の推進
- (2) 5市2町の個性・特徴の尊重
- (3) 徹底的な情報共有と総合調整機能の確保
- (4) 多様な主体との協働
- (5) 持続可能な圏域づくり
- (6) 新型コロナウイルス感染症に対応した圏域づくり

目標人口：2040年時点で圏域人口23.9万人以上を確保

IV 推進体制



連携市町がともに「持続可能な開発目標（SDGs）」の視点に立ち、相互の連携の重要性を認識することにより、将来にわたって持続可能な圏域の形成を目指す。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS
 (出典：国際連合広報センター)

京都府の課題認識

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

中長期的な視点から、超高齢化社会の到来、人口減少による働き手減少に伴う消費者行政担当職員の減少が予想される中、各市町村単独で、消費者行政を進めていくことができるのか。困難が予想されるのであれば、連携等が考えられないのか。

消費生活相談窓口、啓発、見守り、消費者教育など消費者行政全般にわたって、検討が必要ではないか。

2 京都府消費生活安全センターと市町村消費生活センター等との連携等について

京都府の消費生活センターは、消費生活安全センターと府内4箇所にある広域振興局消費生活相談窓口が位置付けられている。

広域振興局を含めた京都府の消費生活センターと市町村消費生活センターとの連携について、どのようなことが考えら得られるのか。市町村との役割分担等も含めて検討が必要ではないか。

3 府内市町村に対する京都府の支援について

京都府では、市町村消費生活センターへの支援として、現在、市町村の相談員からの相談に対応する「ホットライン」、府の相談員、市町村の相談員を対象とした研修を実施している。今後の連携等を踏まえた支援について、検討が必要ではないか。

4 消費生活相談員の人材確保等について

相談員の人材確保については、全国的な課題であるが、京都府内でも、相談員が退職した後に、募集を行っても応募がないといった状況が発生している。

また、相談員の高齢化も課題と言われており、市町村からは、現在勤務いただいている相談員が退職された後の後任確保や引継ぎ・育成などについて、不安を抱いているとの声もある。どのような対策が考えられるのか。

5 京都府の消費生活相談について

国の国民生活センターや、今後の市町村センターの連携などを踏まえて、京都府の消費生活相談について、どのような役割が期待されるのか。

6 消費者安全確保地域協議会の設置推進について

今後、高齢化社会の進展や高齢者のみ世帯の増加が予想され、地域での見守り活動の重要性は益々高まっていくと考えられる。「見守り活動」については、協議会の設置が効果的と考えているが、設置推進に向けて、どのように進めていけばよいのか。

第1回京都府内消費生活相談体制等有識者会議の主な意見

- ア 「消費者」という言葉を「生活者」に変え、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。
- イ 市町村にも、京都府にも、消費生活相談窓口の他にも様々な相談窓口があるので、埋もれてしまっている。どのように意識してもらうのか。
- ウ 身近に相談できる体制として、市町村の役割は大きい。
- エ 京都府北部地域連携都市圏形成推進協議会に消費者行政分野も関わってはどうか。
- オ 市町村では、福祉、商工労働、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、今後、連携等の在り方を検討するにあたって困難な要因の一つである。
- カ 児童や生徒の作文コンクールなどがあ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。演劇教育を取り入れ、被害者や加害者の気持ちになってみるといったことも効果的と考える。組み合わせによる消費者教育も取り入れてはどうか。
- キ 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。
- ク 消費者トラブルを解消することは「安全」の側面で、ネット通販は便利だが不安なので、利用できないということなら、「安心」の側面になる。トラブル解消には専門性が必要であり、それを高める必要があるなら、都道府県の役割で、分けて考える必要がある。
- ケ 各市町村それぞれの事情で体制ができていたのであれば、連携の調整は難しい面がある。
- コ 消費をトラブルや被害といったマイナスの側面だけで捉えるのではなく、消費できる状態を作っていくというプラスの観点からも考える必要があるという意見については、消費者の役割をSDGsの視点から考えることが必要である。
- サ 従来は行政が施策を行ってきたが、事業者、消費者が関わって制度や枠組みを考える流れの変化の一環として、「公共私」を認識をしている。
- シ 地方消費者行政専門調査会報告書の総合型行政、コーディネーターをどのように行っていくのか、難しい課題である。
- ス 府の相談員、市の相談員では、それぞれできること、できないことがある。
- セ 市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。横のつながりは、現場での蓄積であり、トップダウンでできるのか疑問である。
- ソ 相談員のなり手不足は、知識面の不安や経験不足からの不安をもたらしており、相談員が過疎地域に入りにくいといったことがある。プラットフォームについては、DX化により、各相談員が、大規模な相談窓口と現場の相談窓口の両方で相談に対応できる仕組みとしてできればよいと考える。