

## 『舞鶴市における消費生活センターについて』

### はじめに

「舞鶴市消費生活センター」は、平成 22 年 4 月に消費者安全法に基づく消費生活センターとして市民相談課(当時)に設置し、平成 28 年 4 月には「舞鶴市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例」を施行した。

その後、市民課生活安全係内で業務継続していたが、令和 4 年 4 月には、福祉部生活支援相談課内に移管し、現在は課長兼センター長 1 名、兼務職員 2 名、消費生活相談員(会計年度任用職員)1 名の体制で運営している。

他市のセンター同様、消費者被害のない安心・安全な地域づくりを推進するため、消費契約トラブルの解決に向けての助言やあっせん、被害の未然防止の取組等を行っている。

### 業務概要

#### ・ 相談業務

舞鶴市消費生活センター業務の中心を担うものであり、令和 4 年度の相談件数は 335 件となり、ここ 8 年間で最高の件数を記録した(詳細は後述)。

#### ・ 啓発、消費者教育

成年年齢引き下げによる影響が心配されたため、令和 4 年度は高等学校の生徒・保護者等に向け啓発冊子約 1600 部を配布したほか学習会を実施した。

また「くらしの情報(自治会回覧による情報提供)」発信のほか、消費生活講座、市民出前講座、高齢者見守活動、啓発物資の提供などについては年間を通して実施している。

### 業務実績

#### 「消費者相談」

##### ・ 消費生活相談件数

令和 2 年度	231 件
令和 3 年度	225 件
令和 4 年度	335 件

## ・相談詳細(令和4年度)

性別	男性 155 件、女性 166 件、不明 14 件
年代	20 歳未満 13 件
	20～59 歳 124 件
	60 歳以上 128 件
	不明 70 件
相談方法	電話相談 268 件
	来所相談 65 件
	その他 2 件

### 商品・役務ごとの特徴

ハガキやSNSによる架空請求等を含む「商品一般」が多く、次いで化粧品やサプリを含む「保健衛生品」、デジタル化に伴う「教養娯楽品」、住宅関係の「土地・建物・設備」の順になっている。

### 内容ごとの特徴

「販売方法」「契約・解約」に関する相談が特に多く、販売会社のクレーム処理対応も増えてきている。

## ・相談の傾向

問い合わせが多いもの、増加傾向にある相談については、「インターネット通販やオークション関連」「定期購入」相談が多く、「不用品回収・買取」の相談もあります。

消費者トラブルに遭われた相談者に無料弁護士相談の案内や生活困窮相談窓口等への繋ぎを行うことにより2次被害の抑止やその後の自立生活への支援を行っている。

## 「消費者啓発」

### ・情報提供

消費生活に関する情報を掲載したチラシを自治会回覧(毎月)している(約3500部)

### ・啓発・教育

消費生活講座の開催(年1回)

市民出前講座 令和4年実績 計6回 858人

高齢者見守り活動 民生委員を通じて高齢者に対し啓発物資を配布  
高校生及びその保護者向け 成年年齢引下に関する啓発冊子の配布

## 他業務について

舞鶴市消費生活センターにおいては、上記業務の他に次の業務も担っている。

### 「無料法律相談会の実施」

市民を対象とした無料法律等相談を実施。本市では、弁護士協会、司法書士協会と委託契約を締結し、毎月1回一人20分程度の相談会に対し事前の予約業務と相談日当日の相談者案内を行っている。

その他、行政書士・税理士・土地家屋調査士・公証人・行政相談員等の協会(団体)が自主的に実施する相談会に対し、無償の会場提供と当日の相談者案内を行っている。

そのいずれも相談者の相談内容や相談結果等について消費生活センターで聞き取ることはないが、相談者本人から別途、相談があることもある。

上記の法律相談会については毎月発行している市の広報誌に掲載するほか、各自治会へ日程や予約方法等を案内している。

### 「公益通報者保護」

特に外部の労働者等からの公益通報等に関し、通報者の保護を図るとともに、事業者の法令遵守等を推進することを目的とし要綱を策定している。

## 他部署との連携と今後の取り組み

消費生活センターとして、他分野(福祉・保健・医療・教育等)との連携は欠かすことができないため、待ちの姿勢ではなく、日ごろからの連絡調整や連絡会議等への参画、業務説明会・庁内職員会議等への出席を積極的に行い情報提供していく。

消費生活相談員の専門性を活かしつつ、今後とも市民の暮らしの安全安心を守る重要なセクションとして総合的体制が整備されるよう図っていくことが必要であると考えている。

## 福祉部への移管設置報告

舞鶴市消費生活センターは前述の通り令和 4 年 4 月に新たに設置された福祉部生活相談課に移管した。

舞鶴市福祉部生活支援相談課は、消費生活センターとは別に生活支援相談センター(生活困窮者自立支援法に基づく自立相談支援機関)、女性のための相談窓口も併設している他、ひきこもり相談窓口、自殺対策窓口、重層的支援体制整備事業等、複雑化複合化している相談の窓口となり、各々に相談支援員を配置し、個別支援を展開している。

また、福祉分野のネットワーク会議や庁内連絡会の開催など横連携を進める上での中核的な役割を担っている。

福祉部への移管前は、これまで生活安全係で担当していた消費生活ではない業務(例えば、交通安全や防犯施策等)について検討を要したが、それら分野を市民文化環境部担当課に移管することで整理ができた。消費生活業務については、国において以前から関係機関との連携を図ることを強く進められてきていることもあることや、消費生活相談者の多くが高齢者やいわゆる社会的弱者と言われる個人での解決が困難な方となっている現実を踏まえ、寄り添った相談支援体制が構築できないかと検討した結果、福祉部が所管課となっている生活困窮者自立相談支援機関と同じ部署で業務を進めることとなった。

設置後 1 年が経過するが、大きな問題は発生していない。逆に横連携が一層強くなり、より早期に専門の相談窓口につなぐことが可能になったほか、消費生活相談員や他の職員に次のような良い影響がでている。一つに、他業務の内容が理解でき別分野の相談を聞いても適切なアドバイスが即座に提供できるようになったこと。また、相談者と面談している中で表面上の課題だけでなくその原因となる問題点まで気になるようになり、根本的な生活課題に対しても相談支援ができる体制が構築されたこと。さらに、これまで消費生活相談員が一人で抱えていた相談に対し、他分野の相談員も加わり解決に向けた協議が行うことが可能になったため、不安解消の一助となったことなどがあげられる。

同様の体制(福祉部局に設置)は京都府内では京丹後市が先行して取り組まれているが、特記すべき問題等が生じているとは聞いていない。

消費生活相談については、販売側の手口が巧妙かつ悪質になってきており、国において適宜各種法改正を実施している状況が続いている。それら制度の改正等に即座に対応し、市民生活の安心安全を届けるため勤めている消費生活相談員の安定した配備は必須であると考えている。今後も市民に対し、消費者問題に関する知識と理解を深め自立した賢明な消費行動を取っていただくことができるよう、関係機関と連携しながら情報提供や啓発活動を進めていくこととする。