

今後の京都府内消費生活相談体制等意見交換会について

1 趣旨

府内の消費者行政の現状認識や課題の共有を図り、意見交換会を行うことを目的に、行政職員を対象に上記意見交換会を開催

2 開催日等

対象地域を分けて、北部と南部で各1回、会場・オンライン併用で、開催

(1) 9月4日 京都府宇治総合庁舎

[出席] 宇治市、城陽市、向日市、長岡京市、八幡市、京田辺市、大山崎町、久御山町、精華町、南山城村、相楽広域行政組合

(2) 9月7日 京都府綾部総合庁舎

[出席] 京都市、福知山市、舞鶴市、綾部市、宮津市、亀岡市、京丹後市、南丹市、井手町、笠置町、京丹波町、伊根町、与謝野町

*木津川市、宇治田原町、和束町は欠席

3 内容

(1) 課題や京都府消費生活相談体制等有識者会議の検討状況の共有

ア 同会議の資料を配布し、高齢化や予算の状況等の説明、同会議での主な意見を紹介

イ 第3回同会議の自治体ヒアリングの共有

① 9月4日 相楽広域行政組合から報告／舞鶴市と南丹市・京丹波町は事務局から説明

② 9月7日 京丹波町から南丹市・京丹波町の相談生活相談窓口（相互乗入方式）の報告／舞鶴市と相楽広域行政組合は事務局から説明

(2) 上記（1）を踏まえて、意見交換を実施

4 主な意見

ア 広域連携のメリットを考えるのであれば、相談業務を他の市町村と役割分担をしながら、相談員の負担の軽減を図ることを考えることになる。負担を感じる相談員一人当たりの相談件数などの目途もつけながらになるのではないか。（人口18万規模の自治体）（宇治市）

イ 広域連携については、積極的に検討する段階にはないが、相談員三名のうち一名は高齢であり、退職後の相談員の確保は課題と考えており、確保できない場合に、フォロー体制が組めないかといった議論があるかもしれない。（人口18万規模の自治体）（宇治市）

ウ 相談業務の広域化をしたい訳ではなく、確保ができれば、単独で行っていきたい。他の自治体の相談員と掛け持ちで相談業務を行ってもらっており、消費者教育までできない。相談員の確保について、協力をお願いしたい。（人口7.5万規模の自治体）（城陽市）

エ 一市二町で、巡回方式で相談業務を行っていたが、二町の巡回相談の件数が少なかったことから、中心市町村集約方式に変更をした。必要があれば、出向いて相談を行うことにしている。巡回を辞めた二町からは、特に問題は生じていない。中心市町村集約方式について、専門の相談員による相談を受けることができ、メリットを感じている。デメリットは特に感じていない。（宮津市、伊根町、与謝野町）

今後の京都府内消費生活相談体制等意見交換会会議録 (意見交換会部分)

1 日 時 令和5年9月4日(月) 10:30~12:10

2 場 所 京都府宇治総合庁舎1階大会議室

3 開催方法 会場とオンライン併用

4 出席者

*山城広域振興局管内の市町村等を対象に開催

(市町村) 宇治市、城陽市、向日市、長岡京市、八幡市、京田辺市、大山崎町、久御山町、精華町、南山城村、相楽広域行政組合

*井出町、笠置町は日程の都合で9月7日に出席

*木津川市、宇治田原町、和束町は欠席

(京都府) 山城広域振興局農商工連携・推進課 滝本商工労働観光係長

消費生活安全センター 大槻センター長、南本副センター長、水野課長補佐兼相談・情報係長、瀬野主事

5 内 容

(相楽組合) 消費生活相談のDX化について、相楽消費生活センターは、京都府と共同で消費者庁のモデルに手を挙げたが、却下された。DX化をどのように進めていくのかは、今後の相談業務の課題と考えている。センターでは、消費者教育、啓発も行っており、Zoom やオンラインで授業(出前講座)を行ったことも数回ある。このようなことを定期的に行っていくことで、相談員の業務の負荷が少し下がることも考えられる。各自自治体のDXの取組状況を教示いただきたい。

(宇治市) 宇治市においては、DX化について、全庁的な検討は進めているが、消費生活相談について、具体的には検討を進めていない。現在、できることとして、公式LINEで相談の多い事例を、国民生活センターの事例も活用しながら、発信している。庁内でもチャットGTPの活用など検証しているが、具体的な事例には至っていない。

(八幡市) 八幡市のセンターは、市の庁舎内ではなく、男山団地の場所にある。DX化に向けて、今後ハード面の整備を事前にどこまでしなくてはいけないのか、情報提供をお願いしたい。

(府センター) DX化に関して、例えば、FAQやLINE相談は各市町村や都道府県で作成するのではなく、国民生活センターや消費者庁で一元化して行うべきではないかと消費者庁には言っている。皆さんの意見も聞きながら、市町村や事務組合で行うべきこと、都道府県が行うべきこと、消費者庁、国民生活センターが行うべきことがあるので、私どもも意見を申し上げていきたい。

(宇治市) 京都府のバックアップ機能については、個別相談員の体制が整わないときには、相談を受けていただいており、引き続き、行っていただけると言っていたが、広域連携について、宇治市は1,200件の相談を受理をしている。宇治市として、広域連携をメリットと

考えるのであれば、相談業務を他の市町村と役割分担をしながら、負担の軽減をしていくと考えるが、負担を感じる相談員一人当たりの相談件数はどの程度が見込まれるのか。各市町村の担当者で協議するにあたり、そういったことも目途を付けながら、広域連携を図っていかないといけないのではないか。

(府センター) 配布資料(参考資料1資料5)に市町村別の相談件数の記載がある。相談員数で割っていただくと、一人当たりの件数が出る。件数が多ければもちろん相談員の負担は増えるが、窓口をおけば、人口比などもあるので、一人当たりの相談が均一化する訳でもないが、近隣市町村と見比べて検討をいただきたい。

宇治市さんは、単独でセンターを継続して設置することに不安は感じておられないのではないか。相談員もしっかり確保されており、その他の活動もしっかりされている。ただし、周辺の市町村で厳しいところがあった場合に、宇治市さんと連携することも課題として認識をお願いします。

(府センター) 相談件数については、難しいところがある。例えば、久御山町さんは、令和3年度は15件で、月1件程度だが、開設はしておかないといけない。久御山町さんは広域連携をされているが、そのあたりはどうか。

(久御山町) 相談員の負担といったことについては、件数が少ないので、負担にはなっていない。相談については、井手町、宇治田原町と広域連携を行っているが、相談員が高齢であるので、後任は課題であり、あせりを感じている。財政当局との協議では、一人雇用する余裕はなく、現在と同様に週一日となると、高齢の方を雇用することになり、相談員の高齢化の課題が繰り返すことになる。

(府センター) 宇治市さんの広域連携の考え方について、もう少しお願いします。

(宇治市) 積極的に広域連携を考える段階にはないが、他の市町村でも課題になっている相談員の担い手確保について、宇治市では三名の相談員体制で業務を行っているが、一名は高齢で、数年で定年を迎える。次の相談員の確保は課題で、確保できない場合にフォローいただく体制が組めるのかなどの議論があるかもしれない。

(府センター) 宇治市さんは、ある程度の相談件数を受理されているが、相談件数が少ない自治体は、日数を減らすと相談したいときにできないことになる。連携すれば、ある程度の相談件数が確保でき、開設日も多く設定できるので、どう考えるのかということになる。

中長期的な視点からは、高齢者の増加による高齢者の相談の増加やデジタル化による相談内容の複雑化などがあると思うが、今後の課題や危惧などがあれば、御意見を伺いたい。

(城陽市) 今日は、相談者の高齢化、相談体制をどうするか、財源の確保の三つの観点があったと思う。交付金は、期待できないと以前から言われていたので、そのつもりでいるが、相談員の確保が大きな課題で、広域化をしたい訳ではなく、確保ができれば、単独で相談業務を行っていきたい。これまで相談員三人体制で行っていたが、この3月末で三人から辞めたいと申し出があり、現在、週2日が3人、週1日が3人の6人で行っており、今後も継続していただけるか分からない。大阪市や京都市で4日勤務して、残りの1日を城陽市で勤務など、面積確保している。そのような状態だと消費者教育までできない。相談業務をこなすの

が手一杯で、相談業務にしても、一日で終了できなければ、次の週まで待ってもらうか、府センターに繋げるかになり、すぐに相談したい方は府センターを案内している。有資格者を確保するのは非常に困難で、現在、65歳を超えた高齢の相談員がいるが、大阪、滋賀、三重から週一日のために来ていただいている。相談員を確保したいのが一番で、年度初めに相談したが、引き続き、人員確保について協力をお願いしたい。

先ほど、消費者庁も京都府も助けてくれないという話があったが、そうであるなら、市町村が独立して、やっていけるような支援、相談、相談員の情報提供など、市町村で体制が確保できるようにお願いしたい。

(府センター) たくさんの方が資格を取得しても、就職がなく、相談員の欠員に見合う有資格者といったバランスもあり、相談員の確保は難しい問題だが、現状は、有資格者が少ない状況なので、我々も試行錯誤をしている。先日、府センターの相談員がテレビに出演した。消費生活相談員は専門の職種であることをテロップに入れるように強くお願いした。消費生活相談員という職業があること、国家資格が必要であることをアピールしていきたい。

(府センター) 府バックアップ体制の維持については、市町村ヒアリングで、要望もいただいたので、有識者会議で御意見をいただきたいと考えている。

今後の京都府内消費生活相談体制等意見交換会会議録 (意見交換会部分)

- 1 日 時 令和5年9月7日(木) 13:30~15:10
- 2 場 所 京都府綾部総合庁舎1階第2会議室
- 3 開催方法 会場とオンライン併用
- 4 出席者

*南丹、中丹、丹後広域振興局管内市町村を対象に開催(京都市は9月7日を選択、井手町、笠置町は日程の都合で9月7日に出席)

(市町村)京都市、福知山市、舞鶴市、綾部市、宮津市、亀岡市、京丹後市、南丹市、井手町、笠置町、京丹波町、伊根町、与謝野町

(京都府)南丹広域振興局農商工連携・推進課 石田課長補佐兼商工労働観光係長
中丹広域振興局農商工連携・推進課 福井参事
丹後広域振興局農商工連携・推進課 桐村参事
消費生活安全センター 大槻センター長、南本副センター長、水野課長補佐兼相談・情報係長、瀬野主事

5 内 容

- (府センター) 相互乗入方式、一部事務組合方式で運営をされている団体からは、有識者会議でヒアリングを行った。宮津与謝消費生活センターさんは、巡回方式で運営をされおり、そのメリット、デメリットを伺いたい。
- (宮津市) 去年から、中心市町村集約方式に変更している。巡回相談は行っていないが、必要があれば、二町に出向くことにしている。一市二町でセンターを運営するので、当初、二町に出向いて、相談を受けていたが、先ほども(自らが住む自治体の窓口で相談がしにくい場合の)話があったが、与謝野町の住民の方も宮津まで相談に来られることもあり、令和4年度から、方式を変更した。巡回方式を行ってきたことについても、よかったと考えている。
- (伊根町) 現在の(中心市町村集約)方法で十分と考えている。
- (与謝野町) 相談は年に数件で、巡回方式のときには、巡回相談を行っても来所が少なかったことや、ほぼ電話の相談だった(ため、方式を変更した)。中心市町村集約方式への変更について、苦情もなく、町民の理解は得られていると考えている。庁舎に相談に来られても宮津市は近いので、特に問題にはなっていない。
- (府センター) 中心市町村集約方式に変更されたとのことだが、メリットとしては、専門の相談員の相談を受けることができることと考えるが、デメリットはどうか。
- (宮津市) 特にデメリットはないと考える。被害に遭った方が100%、相談をされているのかは分からないが、各市町で広報を行い、事例の周知も行っており、問題はないと考える。

(伊根町) 特にデメリットは感じていない。広報についても、センターから月 1 回情報をいただき、実施している。

(与謝野町) 相談事例の提供も受けており、特段デメリットは感じていない。

(府センター) 宮津与謝消費生活センターさんは、協定書で、相談業務の他にも「講師のあっせん」と記載されている。出前講座の講師の派遣のことかと考える。市町村等アンケートでは、出前講座の実績がないが、問題や課題があるのか。

(宮津市) アンケートの回答が漏れていた。宮津市では、年に数件出前講座を行っている。伊根町、与謝野町からも要望があれば派遣させていただく。

(伊根町) 以前は、派遣で来ていただいていたようだが、人が集まらないことがあり、最近はや望をしていない。

(与謝野町) 出前講座で人を集めるのは難しいので、イベントと併せてと考えるが、町内のイベントも少なくなっており、現時点では行っていない。

(府センター) 福知山市、舞鶴市、京丹後市、南丹市、京丹波町、井手町さんは、交付金の推進事業費を活用されているが、活用期限後の見込みはどうか。

(福知山市) 人件費は今年度が最終年度であり、来年度については、今後、財政課と協議を行うことになる。まだ、何も決まっていない。

(舞鶴市) 人件費と事業で活用している。人件費は令和 6 年度までで、その後のことは財政と協議をしたことはない。交付金のことでもあり、当然、財政も把握していると考えている。消費生活相談をなくすことはできないので、どの段階で財政当局に相談するのは未定である。

(京丹後市) 人件費に充当しており、令和 6 年度が最終になっている。二名の消費生活相談員の体制だが、人数を減らす訳にもいかず、財政と協議になるが、現在は未定である。

(南丹市) 殆どが人件費だが、令和 9 年度までなので、まだ、財政と調整はできていない。消費生活相談窓口をなくすことはないと思うので、会計年度任用職員として雇用をするのではないかと考えている。啓発についても、(金額は)多くはないが、続けていきたいと考えており、財政と調整と考えている。

(京丹波町) 南丹市と広域連携をしており、同じく令和 9 年度までである。南丹市と同じで、窓口をなくすことはどうか(できない)という話をしている。交付金の活用期限後も同様の形でできればよいと考えるが、今後、財政当局と相談になる。

*井手町は、窓口業務をしながらの参加のため、回答なし。

(府センター) 会場に出席されている綾部市さんはどうか。

(綾部市) 啓発に充当しており、金額としても少ない。強化事業費への乗り換えを考えているが、予算の若干の減額は予想している。

(府センター) 交付金のことは、ここ数年の課題がだが、高齢者の人口の増加に伴う高齢者からの相談の増加やデジタル化などのこともある。そういった状況を踏まえた今後の方向性などについて、御意見を伺いたい。

*特に意見なし。

(府センター) 高齢者の被害の対応については、消費者安全確保地域協議会が重要になると考えている。宮津市さんは、同協議会を設置されているが、運営について、お話を伺いたい。

(宮津市) 協議会設置前から福祉と連携はしていたが、具体的な住民の情報共有ができなかった。協議会を設置して、情報共有ができるようになった。現在のところ、情報共有により、具体的に対応ができたといった事例はないが、あらかじめ情報共有できるのはよいことだと考えている。民生児童委員には、消費生活センターの存在を知らない方もおられたので、去年度末に、民生児童委員との懇談の場を設け、今後、協力を得ながら進めていきたい。協議会を設置してよかったと考えている。

(府センター) 伊根町、与謝野町は、宮津与謝消費生活センターとして、一緒に運営をされているが、同協議会の設置はどうか。

(伊根町) 民生児童委員の活動の一環で、十分と考えており、同協議会の設置は考えていない。

(与謝野町) 福祉課と庁舎が離れていることもあり、協議会について、話し合いもできていない。

(府センター) 南部の開催では、とにかく相談員の確保だけはなんとかならないかといった意見もあったが、そのあたりはどうか。その他の課題などどうか。

(中丹振興局) 管内では、街中だけでなく、過疎化しているところも多く、相談に行くことは難しい。市町村等アンケートでは、中丹広域振興局が取り組んでいる「中丹ふるさとを守る絆ネット」を回答いただいているところもある。市町同士で窓口の行き来は大変だと思うが、絆ネットなどをうまく活用して、見守りができる仕掛けができないか。同じ農林商工部だが、広域振興局内でも共有できていないので、地域づくりとの事業とも連携しながら、市町の支援・情報共有もできればと考えており、相談をさせていただければと考えている。