

令和7年度岩手県及び県内市町村における
消費者行政基礎調査等業務

業務報告資料

令和8年3月
岩手県

目次

本事業の概要	P. 3
(1) 岩手県及び県内市町村における消費者行政基礎調査	P. 6
(2) 岩手県及び協力市における消費生活相談に係る業務調査	P. 14
(3) 連携体制の構築に向けた会議等の運営	P. 18

【本資料の構成について】

本資料は、令和7年度岩手県及び県内市町村における消費者行政基礎調査等業務の各業務成果物を集約し報告するものである。
(1) から (3) の各項目については、本事業の成果物である「概要版」等の内容を掲載しており、原本の表記体系（章立て等）を維持した構成としている。

本業務の概要

1. 背景・目的

背景	<ul style="list-style-type: none">商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問合せなど、消費者からの相談（消費生活相談）を、専門の相談員（消費生活相談員）が受け付け、公正な立場で処理にあたる消費生活センター等について、本県では、現在全ての圏域で広域的に消費生活センターを設置し、消費生活相談にあたっている。消費者庁では、消費生活相談に係る全国共通の新システムを、令和8年9月に導入することを予定している。人口減少や高齢化が進む中、特に地方においては、消費生活相談員の高齢化や、消費生活相談員の担い手の不足が課題である。今後の消費生活相談の人材及び質を確保し、相談体制の維持・強化を図るためには、広域連携等の活用・強化や県による市町村支援が効果的であると考えられる。消費者行政における県と市町村、市町村間の連携等は、単に消費生活相談の共同実施にとどまらず、見守りネットワーク（消費者安全確保地域協議会）の運用や消費者教育も含め総合的に検討する必要がある。
目的	<ul style="list-style-type: none">本事業は、今後の消費者行政の体制を構築・検討するにあたり、消費生活相談に係る広域連携等の利点、課題、県の支援等を探求し、また、県内の協力市とともに新システム導入後を見据えた連携体制を構築すること目的とする。

2. 業務の実施概要

業務	概要
(1) 岩手県及び県内市町村における消費者行政基礎調査	<ul style="list-style-type: none">本県における消費者行政（消費生活相談、見守り活動、消費者教育等）の状況を調査の上、広域連携による消費生活相談体制の現状と利点、課題及び県の支援等を取りまとめた事例集を作成する。
(2) 岩手県及び協力市における消費生活相談に係る業務調査	<ul style="list-style-type: none">県民生活センター及び協力が得られる市の消費生活センターにおいて、現状の消費生活相談に係るデータ（相談件数、通話時間、応答率等）を調査・集計し、業務調査報告書を作成する。
(3) 連携体制の構築に向けた会議等の運営	<ul style="list-style-type: none">県と市町村間の連携及び国民生活センター等との連携のあり方について検討を行い、新システムの導入後を見据えた連携体制を構築する。

3. 業務実施スケジュール

本事業は以下のスケジュールに則って実施した。各業務の詳細については、後述のとおりである。

タスク	令和7年														令和8年					
	6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月		1月		2月			
	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下		
マイルストーン			● 中間報告 ● ネットワーク会議							● 連携協議会 ①			● 消費生活審議会			● 事例共有会 ● 連携協議会 ②		● 最終報告		
(1) 岩手県及び県内市町村における消費者行政基礎調査	調査項目協議 スケジュール作成		ヒアリングシート 事前送付・回収 日程調整		ヒアリング調査 ヒアリング ローデータ 作成		広域連携 事例集作成						共有会 準備		33市町村 への共有会					
(2) 岩手県及び協力市における消費生活相談に係る業務調査					調査項目設計 調査手順書作成				業務データの収集				業務調査 報告書 作成							
(3) 連携体制の構築に向けた会議等の運営									資料 準備		会議体 運営						資料 準備		会議体 運営	

(1) 岩手県及び県内市町村における消費者行政基礎調査

「県内の広域連携による消費生活相談体制の現状と課題について」の概要

第1章 はじめに

- ・ 本県の**広域連携による消費生活相談体制の現状と利点、課題を把握し、それらを踏まえた県の支援等について検討**するため、本県の消費者行政関係者等に調査を行った
- ・ 本書は、調査及び検討の結果を報告するもの。
 - 1 調査対象：県、消費生活センター設置市及び非設置市町村（33市町村）
 - 2 期間：令和7年7月から9月まで
 - 3 手法※：ヒアリング調査（書面（ヒアリングシート）及び対面によるヒアリング） ※有限責任監査法人トーマツに委託し実施

第2章 岩手県における消費生活相談体制の現状

1. 概況

- ・ 全県民を対象に県民生活センター、各地域住民を対象に**11市の消費生活センター等が相談に対応**
- ・ 令和6年度の相談件数（9,933件）のうち約24%（2,337件）を県民生活センター、**約76%（7,596件）を市の消費生活センター等が対応**
- ・ 多くの市町村で、広域連携による相談体制を整備
- ・ 連携形式は「事務協定」又は「地方自治法第252条の14に基づく事務委託」を採用（協定の締結のみで簡易的に実施できる前者が多数）

2. 広域連携の構築経過及び体制維持に向けた県の支援

（1）広域連携の構築経過

- ・ 広域連携は、平成21年の**消費者安全法の施行**をきっかけに展開 ⇒**消費生活相談等を市町村事務**として明示
- ・ 相談体制の整備に当たって県では、首長が参集する会議等での説明、振興局等による市町村訪問での意向確認・働きかけを実施
- ・ 消費生活センターの設置・運営に当たって、県では消費者行政活性化基金を活用し、消費生活相談員の養成等の支援を実施
- ・ 平成25年度までに**県内全市町村において消費生活相談窓口が設置**（現在の市町村中心の相談体制に移行）

（2）体制維持に向けた県における支援

- ・ 県民生活センターでは、消費生活相談員の資質の向上や相談対応の充実、センター間の情報共有を通じた相談対応窓口の連携等を図ることを目的として、以下の支援を実施
 - 【消費生活相談員スキルアップセミナー】外部から講師を招き、他の行政機関等が所管する業務や制度等について幅広く学習するもの
 - 【消費生活相談事例研究会】各消費生活センターから挙げられる具体的な相談事例等を題材として、処理方法の検討等を行うもの
- ・ 相談員のみで対応できない相談案件については、弁護士相談を実施し解決を支援
 - 【多重債務弁護士相談会】借金で問題を抱えている県民から債務整理等に係る相談に、弁護士が対応するもの
 - 【若者専用消費者トラブルホットラインまでふおん】専用相談電話を設置し、若者からの消費生活相談に弁護士が対応するもの

第3章 圏域別 消費生活相談等の実施状況

令和7年7月から9月にかけて、連携の基礎情報、相談窓口の周知、相談への対応、消費者教育・啓発活動、消費者安全確保地域協議会の設置検討状況等についてヒアリング調査を行った。その結果は以下のとおりである。

取組の中には、他の地域の参考となる特色のある取組を行っている事例も見受けられ、それらは☆印で表記している。

圏域	中心市 (相談件数)	周辺市町村 (相談件数)	広域連携 開始時期	連携形式	費用負担	相談員数 (人)	出前講座 (実施回数)
県央	盛岡市 (2,901件)	八幡平市 (135件)、滝沢市 (336件)、 雫石町 (73件)、葛巻町 (12件)、岩手町 (54 件)、紫波町 (208件)、矢巾町 (178件)	H22. 4	事務協定	均等割 相談件数割	8	盛岡市(45)、八幡平市(17)、滝沢市(1～5)、 岩手町(5)、矢巾町(4)
岩手 中部①	北上市 (579件)	西和賀町 (18件)	H24. 4	事務協定	均等割 人口割 相談件数割	3	北上市(32)、西和賀町(1～5)
岩手 中部②	花巻市 (625件)	—	—	—	—	4	花巻市(1～5)
岩手 中部③	遠野市 (247件)	—	—	—	—	2	遠野市(8)
胆江	奥州市 (875件)	金ヶ崎町 (69件)	H29. 4	事務協定	均等割 相談件数割	4	奥州市(22)
両磐	一関市 (745件)	平泉町 (139件)	H23. 4	事務委託	均等割 相談件数割	4	一関市(28)、平泉町(1～5)
気仙	大船渡市 (220件)	陸前高田市 (82件)、住田町 (24件)	H24. 4	事務協定	均等割 相談件数割	2	(実施なし)
釜石	釜石市 (161件)	大槌町 (30件)	H22. 4	事務委託	均等割 相談件数割	2	釜石市 (6～10)
宮古	宮古市 (279件)	山田町 (52件)、岩泉町 (33件)、田野畑村 (5件)	H25. 4	事務協定	均等割 相談件数割	2	宮古市(1～5)、山田町(1～5)
久慈	久慈市 (260件)	洋野町 (62件)、野田村 (18件)、普代村 (11 件)	H23. 4	事務協定	均等割 相談件数割	3	久慈市(6～10)
二戸	二戸市 (222件)	一戸町 (87件)、軽米町 (55件)、九戸村 (27 件)	H22. 3	事務委託	均等割 人口割 相談件数割	3	二戸市(1～5)

圏域	主な取組等（●は中心市の取組 ・は周辺市町村の取組 ☆は特徴的な取組）			消費者安全確保地域協議会の設置検討に関する主な意見
	相談窓口の周知	相談への対応	消費者教育・啓発活動	
県央	<ul style="list-style-type: none"> ●「消費者行政概要」のHPへの掲載 ・周知資料の全戸回覧 ・「地域安全生活支援員」巡回時の周知 	<ul style="list-style-type: none"> ●毎週、相談員同士で情報交換し個別事例の対応方法の検討や相談傾向の情報を共有 ●周辺市町村からの希望に応じ出張相談を実施 ・年3回、予約制の出前相談会を開催 	<ul style="list-style-type: none"> ●市広報での啓発記事掲載 ●出前講座の案内チラシ配布 ・出前講座メニューのHPでの公開 	<ul style="list-style-type: none"> ・他分野の既存のネットワークで十分 ・事例ごとの連携で対応は十分 ・民生委員による見守り体制がある <p>★消費者安全確保地域協議会を設置し、盛岡市消費生活センターも参画し情報交換（矢巾町）</p>
岩手中部 ①	<ul style="list-style-type: none"> ●市HPで西和賀町民も含め相談可能な旨周知 ・町窓口に来た相談者から相談概要を聴取し、北上市センを案内 	<ul style="list-style-type: none"> ●年1回、前年の相談状況を西和賀町に提供 	<ul style="list-style-type: none"> ●市広報やFMラジオでトラブル事例を周知啓発 ・出前講座の要望があれば北上市センに依頼 ●県内でも高齢化率の高い西和賀町の相談事例を基に、高齢者が被害に遭いやすいテーマや注意点を盛り込んだ消費者教育を圏域内で実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉との連携で協議会と同等の機能がある ・重層的支援体制整備事業の中で対応可能
岩手中部 ②	<ul style="list-style-type: none"> ・市広報やHPで周知 	<ul style="list-style-type: none"> ・資格を有していない相談員の資格取得のための勉強時間を業務時間中に確保することで、資格取得を支援 	<ul style="list-style-type: none"> ・市広報やFMラジオでトラブル事例を周知啓発 	<ul style="list-style-type: none"> ・他部門に設置を働きかけたが、必要性を感じないこと、個別対応で十分との理由で断られた
岩手中部 ③	<ul style="list-style-type: none"> ・市広報やHPで周知 ・半年に一度、消費生活センター通信の全戸配布 	<ul style="list-style-type: none"> ・市内11か所の地区センターに配置され、住民から幅広い相談を受ける「まるごと相談員」と連携し、相談の掘り起こしを図っている 	<ul style="list-style-type: none"> ・高校での出前講座の際、教師の意見を伺い相談員が資料を作成 ・自治会や民生委員の会合等での講座実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・重層的支援体制整備事業の中で対応可能
胆江	<ul style="list-style-type: none"> ●市HPで金ヶ崎町民も含め相談可能な旨周知 ・町広報紙で市センを周知 	<ul style="list-style-type: none"> ●四半期ごとに金ヶ崎町に情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> ●民生委員や防犯協会、高齢者を対象に出前講座 ●FMラジオやケーブルテレビで相談事例や注意点を放送 	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉との連携で協議会と同等の機能がある
両磐	<ul style="list-style-type: none"> ●市HPで平泉町住民も含め相談可能な旨周知 ●センター周知用ティッシュの配布 	<ul style="list-style-type: none"> ●支所と連携しオンライン相談にも対応可能 ●平泉町に訪問し、相談状況を報告 	<ul style="list-style-type: none"> ●市内にある短期大学と連携し、短期大学の新生オリエンテーションにおいて消費者教育を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・既存のネットワークが機能しており連携可能

圏域	主な取組等（●は中心市の取組 ・は周辺市町村の取組 ☆は特徴的な取組）			消費者安全確保地域協議会の設置検討に関する主な意見
	相談窓口の周知	相談への対応	消費者教育・啓発活動	
気仙	●市HPで圏域内の住民も含め相談可能な旨周知 ・広報紙で市センを周知（陸前高田市、住田町）	●毎月圏域内の相談件数や相談内容をExcelにまとめ、メールにて周辺市町村の職員に情報共有	●トラブルの分類別にHPの注意喚起情報を随時更新 ●陸前高田市及び住田町広報掲載用の文案作成	・市内の個別連携で対応可能 ・既存のネットワークによる個別連携で対応可能
釜石	●市HPでセンターや相談会、出前講座等を周知	●市の職員が数カ月に一度、大槌町を訪問し、対面で消費生活相談に関する情報交換を実施	●市広報でトラブルの注意喚起 ●老人クラブや町内会向けに出前講座を実施	・相談があれば個別に連携可能な体制がある ・既存のネットワークで対応可能
宮古	●市広報やHPで周知	●圏域内の連絡会議を開催 ・相談内容を聴取し、市センを案内	●高齢者向けの啓発用チラシを年数回作成し、圏域内の包括支援センターで配布 ・町内の光回線専用端末（全世帯配布）での注意喚起	・既存のネットワークで連携可能 ・時間や専門的知識の不足
久慈	●消費生活センターだよりの圏域内配布 ・市センの窓口や相談会の周知	●圏域内での出張相談会の開催 ●課長会議での相談件数や内訳等の情報共有 ・相談内容を市センに電話連絡	☆啓発情報を記載した消費生活センターだよりを市独自に作成し、周辺市町村に配布・HPに掲載（久慈市）	・既存の仕組みで連携可能
二戸	☆相談窓口の周知及び啓発用の資料を市独自に作成し、年に一度圏域内で全戸配布（二戸市） ●市広報への掲載記事を圏域内町村に提供	☆年5件程度、相談者の自宅や周辺町村を訪問（二戸市） ●圏域内の担当者会議で相談件数や傾向等をフィードバック ●福祉担当者の同席による面談 ・相談内容を聴取し、市センへ案内・共有	●出前講座の実施	・福祉部門との情報連携ができています ・既存のネットワークで対応可能

圏域	広域連携の利点に関する主な意見 (●：中心市 ・：周辺市町村)	広域連携の課題に関する主な意見 (●：中心市 ・：周辺市町村)
県央	<ul style="list-style-type: none"> ● 運営費用の分担で相談員を多く配置可能。相談員同士の情報交換、教育による相談対応の質の向上 ・ 地元で個人的な事情を知られたくない場合でも、別の相談先の選択が可能 ・ 中心市が情報を集約し、広域的に相談件数や傾向を把握することで、圏域内の被害状況に即した相談対応や消費者教育が可能 	<ul style="list-style-type: none"> ● 来所相談が好ましい場合でも地理的に難しい ● 周辺市町村とコミュニケーションの機会がなく、評価や要望を把握困難 ・ 中心市との情報交換機会が不足し、相談対応状況が把握できていない ・ 住民に、中心市との連携（相談窓口が中心市）が十分周知できていない
岩手中部	<ul style="list-style-type: none"> ● 高齢化率が高い地域での出前講座の反応・意見を、市の対応に反映可能 ● 連携することで行政コストの効率化が可能 ・ 専門性を持った相談員に任せられ、負担軽減となっている 	<ul style="list-style-type: none"> ● 予算削減で現体制の維持が精一杯で、追加的な業務活動が困難 ● 資格保有者の増員が必要である一方、市から資格未保持の相談員に対する支援が十分にできていない ・ 他部門や福祉関係者へのセンターの周知や連携が課題
胆江	<ul style="list-style-type: none"> ● 単独実施よりも行政コストが効率化 	<ul style="list-style-type: none"> ● 費用負担や役割分担の見直しの際の調整の難しさ ● 相談員の有資格者の確保が困難
両磐	<ul style="list-style-type: none"> ● 集約・連携による専門的な対応力向上、行政コスト削減 ・ 町単独での相談員設置は困難で、連携により負担が減っている ・ 周囲の目が気になり相談しにくい場合も、町外の専門窓口相談可能 	<ul style="list-style-type: none"> ● 町との連携やコミュニケーションの不足、町民への連携の周知不足 ● 相談員の有資格者不足による採用の苦慮 ● 相談者から受ける相談の種類が多岐にわたるため、相談を類型化して経験の浅い相談員に教えることができない ・ 市との情報連携（相談件数・内容等）が十分でない ・ 町民の関心度が低く周知が十分でない
気仙	<ul style="list-style-type: none"> ● 単独実施よりも行政コストが効率化 ・ 専門の相談員がいることで高度・専門的な相談対応が可能 	<ul style="list-style-type: none"> ● 周辺市町村でも、消費者被害防止のため積極的な広報が必要 ● マンパワー不足で出前講座や出張相談を実施できていない ・ 圏域内での連携会議等、顔の見える関係構築による連携が必要
釜石	<ul style="list-style-type: none"> ● 単独実施よりも行政コストが効率化 ・ 専門的な相談事案を、市にスムーズに引き継げることが住民にも安心感 	<ul style="list-style-type: none"> ● 財政難や人口減により相談員が減少。件数は減っておらず相談員の人手不足 ● 相談員の減少で、出張相談や町との会議等に時間を割くことが困難 ・ センターへの距離が遠く、移動困難者の相談がしにくい ・ 相談者の個人情報や市に提供しないため、フォローや進捗把握に限界 ・ 町側の消費者行政に関する知識、経験が以前より薄くなった
宮古	<ul style="list-style-type: none"> ● 地元役場には顔見知り等がおり相談に行きにくいですが、市であればプライバシーが確保でき相談しやすい ・ 専門知識を持つ相談員につなげられ、住民サービス向上に寄与 ・ 単独設置より財政負担が軽減 ・ 相談対応を専門の相談員に任せられ、周辺町村の負担が軽減 	<ul style="list-style-type: none"> ● 周辺町村の消費者行政に対する意識低下、温度差、コミュニケーションの不足 ・ 周辺町村に専門的知識が蓄積されず、消費者教育につなげることが難しい ・ 人手不足により、広報や未然防止に取り組めない ・ 相談窓口が遠方のため、サービス提供が難しい
久慈	<ul style="list-style-type: none"> ● 単独設置は難しく、広域連携により専門的な相談対応を実現可能 ・ 周囲の目が気になり相談しにくい場合も、町外の専門窓口相談可能 	<ul style="list-style-type: none"> ● 出張相談の予約がないなど、住民への周知が十分でない ● 本人同意の関係で、町村からの相談のフィードバックが困難 ● 周辺町村との年1回の会議では、実務状況や課題の把握が困難 ・ 市に引き継いだ相談の最終結果が分かれば、後続支援や次回対応に生かせる
二戸	<ul style="list-style-type: none"> ● 相談員が複数確保でき、他の相談員との情報交換が可能で負担軽減 ・ 連携により住民が相談員に相談できる体制の維持が可能 ・ 専門性を持った相談員に任せられ、負担軽減となっている 	<ul style="list-style-type: none"> ● 予算等の調整コストがかかる ● 周辺町村担当者による周知活動への温度差、出前講座の認知度の低さ ・ 住民に、中心市との連携が十分周知できておらず、周知が必要 ・ 中心市から、周辺町村の情報のフィードバックが定期的にあるとよい

第4章 広域連携の利点と課題

1. 広域連携の利点

ヒアリング調査の結果を整理・分析したところ、住民側の視点、行政側の視点それぞれにおいて、以下の利点が確認できた。

ヒアリング調査結果の整理・分析

住民側の利点

【相談機会の確保】

- 多数の周辺市町村から「広域連携のおかげで、市町村の人口規模に関わらず、身近に専門的な知識等を有する消費生活相談員に相談する機会を確保できている」との旨、意見が挙げられた
- ⇒ 本県では広域連携体制移行前（平成21年）と比較し、消費生活相談窓口の人口カバー率は21.5%から100%（令和6年）、相談分担率※は42.7%から78.9%（令和5年度）に改善。**住民が身近なセンターで専門的な知識を有する消費生活相談員に相談可能**

【相談に係る心理的な負担の軽減】

- 複数の市町村から「自身が住む市町村には顔見知りの職員がいるため相談しにくい」と感じている住民でも、近隣市のセンターであればその懸念が払拭されているようだ」との旨、意見が挙げられた
- ⇒ **顔見知りには相談しにくいとの住民の心理的負担を軽減**

行政側の利点

【財政負担の軽減】

- 多数の市町村から「自市町村の人口規模や相談件数を踏まえると、単独では消費生活相談員の配置が難しいが、広域連携では、按分された費用の負担のみで、住民に対して行政サービスを提供できるため財政負担が少ない」との旨、意見が挙げられた
- ⇒ **単独市町村では費用面で確保が難しい、消費生活相談員の確保が広域連携なら可能**

【消費者教育の質の向上（担当職員の負担軽減）】

- 複数の周辺市町村から「圏域内の相談傾向等を熟知している中心市の消費生活相談員による講座等の講師対応が、自市町村における質の高い消費者教育につながっている」「定期人事異動や兼務の状況を踏まえると、担当職員による消費者教育の実施は難しいが、広域連携のおかげで、中心市の消費生活相談員に対応を依頼しやすくなっているため、担当職員の負担軽減にもつながっている」との旨意見が挙げられた
- ⇒ **【県央圏域】中心市の相談員が、周辺市町村からの希望に応じ出前講座を実施（イラスト①）**

【被害の未然防止・拡大防止】

- 複数の市町村から「消費者トラブルの情報为中心市に集約されることで、圏域内の相談傾向等に基づいた注意喚起や消費者教育を実施できる」との旨、意見が挙げられた
- ⇒ **集約された被害情報に基づく注意喚起を、中心市から広域的に配布（イラスト②）**
- 【胆江圏域、気仙圏域】中心市が周辺市町村に相談傾向を情報提供
- 【宮古圏域】中心市による高齢者向け啓発チラシの広域配布

参考：広域連携に係る効果

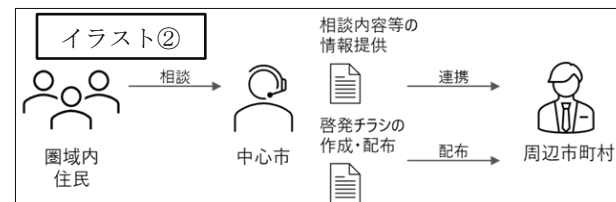
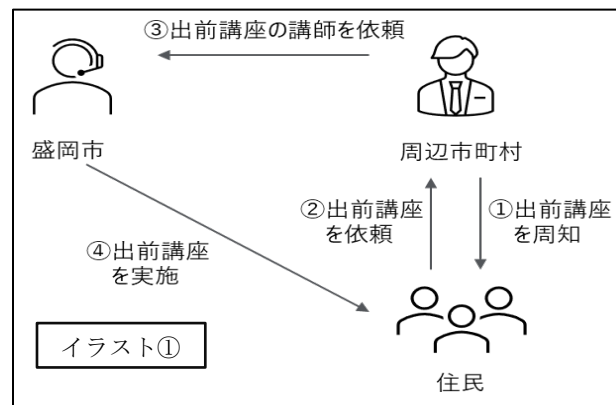
消費者庁「第16回内閣府消費者委員会（地方消費者行政専門調査会）（2013年5月16日）」資料より引用

【住民メリット向上】

- 身近な役場では相談しにくい場合、他町で専門相談員に相談可能
- 相互乗入方式であれば、関係市町村のどこでも相談可能
- 専門的な知識・経験等を有する消費生活相談員等が対応することにより相談の充実が図られる。

【経費的側面】

- 町村単独で設置するより負担軽減



※相談分担率＝（当該都道府県の政令市及び市区町村等の消費生活センター又は相談窓口が受けた相談件数）／（当該都道府県全体の相談件数（当該都道府県の政令市及び市区町村等の消費生活センター又は相談窓口が受けた相談件数＋当該都道府県の消費生活センターが受けた相談件数））

2. 広域連携の課題・対応策

ヒアリング調査の結果を整理・分析したところ、以下の課題が確認できた。このことに対し、一部圏域では課題解決につながる取組が行われている。これらの取組も参考に、**中心市と周辺市町村が合意形成の上、地域の実情に応じた取組を連携して進めていくことが重要**と考えられ、**県としても、消費生活相談員の資質向上、消費者安全確保地域協議会の設置促進などの支援**を行っていくもの。

ヒアリング調査結果の整理・分析	課題解決に向けた取組の参考事例
<p>【相談窓口の周知不足】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 多数の市町村で「中心市の消費生活センターが、周辺市町村の住民の相談も受け付けていることを、住民のみならず他分野の行政職員にも十分に周知されていない」との旨、意見が確認された <p>⇒ 相談窓口の周知不足は、本来相談すべき事案の潜在化を招くおそれがある。中心市と周辺市町村が役割分担し、より一層の周知を図る必要がある。</p>	<p>【久慈圏域・二戸圏域「周知資料の作成・配布」】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 中心市が定期的に啓発情報を記載した周知情報(センターだより等)を作成し、圏域内全戸に回覧・配布
<p>【消費生活相談員の育成・スキル向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 消費生活相談員の配置数が多い圏域では、相談員同士の情報共有等が可能であるが、少数の消費生活相談員のみで運営している圏域の中心市から「経験の浅い相談員に対し、相談を類型化して教えるなどの支援ができていない」との旨、意見が複数確認された <p>⇒ 消費生活相談員の育成・スキル向上の困難は、圏域によって受けられる行政サービスに偏りを招くおそれがある。県内の消費生活相談員がスキルアップできる機会を等しく確保する必要がある。</p>	<p>【県民生活センター「事例研究会等の開催」】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 県内の消費生活相談員及び担当職員の対応力向上を図るため、「スキルアップセミナー」及び「事例研究会」を年10回開催 ○ 「スキルアップセミナー」は、外部から講師を招き、他機関が所管する業務や制度を幅広く学習 ○ 「事例研究会」は、各センターから挙げられる具体的な相談事例を題材とし、処理方法の検討等を実施
<p>【圏域内での消費者トラブルに関する情報共有の不足】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 複数の周辺市町村から広域連携によって、圏域内の住民からの消費生活相談が中心市に集約されているが、「集約された消費者トラブルの情報の中に含まれる自市町村内で発生した事例等、より具体的な情報の収集ができていない」との旨、意見が確認された <p>⇒ 圏域内での消費者トラブルに関する情報共有の不足は、周辺市町村における見守り活動の困難を招くおそれがある。中心市から周辺市町村への情報共有機会を確保する必要がある。</p>	<p>【県央圏域「消費者安全確保地域協議会の活用」】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 矢巾町が協議会を年2回開催し、中心市(盛岡市消費生活センター)が参画 ○ 協議会の構成員に対し、消費生活相談の専門的な知見や圏域内の相談傾向を踏まえた情報共有、注意喚起を実施 ○ 個別事例についても情報共有が可能
<p>【消費生活相談員の担い手不足及び負担軽減】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 複数の中心市から「消費生活相談員の確保に関して、求人を出しても資格を持つ応募者は少なく、採用に苦慮している」との旨、意見が確認された <p>⇒ 消費生活相談員の担い手不足をきっかけに、相談員一人当たりの業務負担が増加することで現状の相談対応件数の維持や消費者教育の機会確保がより困難になるおそれがある。消費生活相談員の担い手確保に取り組むとともに、デジタル技術等を活用し、相談業務の効率化を図る必要がある。</p>	<p>【「相談業務のDX化による業務効率化」】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 消費者庁において、全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)の刷新や、テレフォニーシステムの開発を実施し、相談員の負担軽減を図る ○ 相談員の不在等で市センターの回線が埋まっている際に、県センター等に電話を転送 ○ 通話録音や文字起こし機能による記録入力時間の削減
<p>【課題解決に向けた県の支援等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 様々な広報媒体を通じた情報提供や出前講座を通じた、消費者トラブルや相談窓口の周知 ○ 消費者安全確保地域協議会の設置に向けた市町村への働きかけ、見守り研修の開催 ○ 消費生活相談のデジタル化に係る、研修等の支援や情報提供 ○ スキルアップセミナーや事例研究会の内容充実、市町村への助言 ○ 消費生活相談員の業務や資格試験等の情報発信、企業等への働きかけ 	

課題

(2) 岩手県及び協力市における消費生活相談に係る業務調査

「令和7年度 岩手県及び協力市における消費生活相談に係る業務調査報告書」の概要

第1章 はじめに

本県では、全県民を対象とする県民生活センター、各地域住民を対象とする市の消費生活センター等が消費生活相談に対応している。令和8年9月に、全国の消費生活相談情報を蓄積したデータベースである**全国消費生活情報ネットワークシステム**※1（以下、「PIO-NET」という。）が**刷新される予定**である。加えて、本県では、PIO-NETの刷新に合わせて、本県及び4つの協力市（盛岡市、花巻市、大船渡市及び釜石市）において、消費生活相談員の通話内容が自動で録音・文字起こしされ、AIによる要約が可能となる**テレフォニーシステム**※2を**試験的に導入**すべく検討を進めている。テレフォニーシステムの導入により、消費生活相談員によるPIO-NETへの消費生活相談情報の入力時間や、消費生活相談対応における通話時間の短縮が期待されると同時に、消費生活相談件数や応答率のほか、消費生活相談員の通話件数等の業務状況に変化がみられることが予想される。

本調査では、本県及び協力市において、テレフォニーシステムを含む消費生活相談の**新システム**（以下、単に「新システム」という。）の**導入前の消費生活相談業務の状況を可視化し、分析**を行うことで、新システム導入後の効果検証や、本県及び県内市町村の連携体制の在り方の検討に繋げることを目的とする。

第2章 岩手県及び協力市における消費生活相談の概況

1. 岩手県内の消費生活相談の概要

県内の過去10年間における相談件数は、**おおむね9千件台前後で推移**しており、ほぼ横ばいの状態である。

直近の**令和6年度では、9,933件の相談**が寄せられており、そのうち2,337件（約24%）を県民生活センター、**7,596件（約76%）を県内11市の消費生活センター等で対応**している。

相談業務に従事する消費生活相談員の人数は、高齢化や担い手不足により減少しており、相談員一人当たりの対応件数は増加している。

2. 協力4市における消費生活相談の概況

本調査の対象となる協力4市の消費生活相談の概況は、以下のとおりである。

消費生活センター名称	対象地域	相談件数 (R6年度市受付)
盛岡市消費生活センター	盛岡市、八幡平市、滝沢市、雫石町、葛巻町、岩手町、紫波町、矢巾町	2,648件
花巻市市民生活総合相談センター	花巻市	478件
大船渡市消費生活センター	大船渡市、陸前高田市、住田町	285件
釜石市消費生活センター	釜石市、大槌町	237件

※1：全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET；Practical Living Information Online Network System）…国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活相談情報の収集を行っているシステム。

※2：電話網やインターネットを利用し音声通話等を実現・管理を行う仕組み及び設備。

第3章 調査の概要

1. 調査の進め方

No.	調査項目	説明
1	相談件数	対応した消費生活に係る相談件数（来訪、電話、文書、合計）
2	通話件数	消費者ホットライン188※ ³ 経由及び各消費生活センター直通通話の着信・発信件数
3	応答率	着信件数のうち、応答した割合（188経由のみ）
4	他の地方公共団体の住民からの相談件数	他の地方公共団体の住民からの、消費生活相談に係る相談件数
5	あっせん件数	あっせんを実施した相談件数
6	相談員1人が1時間あたりに対応した件数	相談員1人が1時間あたりに対応した通話件数
7	平均通話時間	1通話及び1相談あたりの平均通話時間
8	通話後の平均処理時間	1相談あたりの平均PIO-NET入力時間
9	平均処理時間	1相談あたりの通話とPIO-NET入力の平均合計時間
10	相談対応に要した割合	勤務時間のうち、相談対応に要した時間の割合

■ **調査対象（回答者数）**：岩手県立県民生活センター（7名）、盛岡市消費生活センター（8名）、花巻市市民生活総合相談センター（4名）、大船渡市消費生活センター（4名）、釜石市消費生活センター（2名）

■ **調査時期**：令和7年10月1日～令和7年12月31日

2. データ取得・集計方法

調査項目	データ取得・集計方法
<ul style="list-style-type: none"> 相談件数 他の地方公共団体住民からの相談件数 あっせん件数 	<ul style="list-style-type: none"> 新規相談を受付、PIO-NETの承認または仮登録が完了した事案が集計対象 相談方法、契約当事者県及び地域、処理結果をPIO-NETからダウンロードし集計
<ul style="list-style-type: none"> 応答率 	<ul style="list-style-type: none"> 各センターの188※³経由の応答率を集計
<ul style="list-style-type: none"> 通話件数 相談員1人が1時間あたりに対応した件数 平均通話時間 	<ul style="list-style-type: none"> 相談員が勤務時間中に実施した消費生活相談に係る通話を記録用紙に記録して集計 岩手県、花巻市、大船渡市、釜石市は架電・受電全てを集計（相談者以外との通話も含む） 盛岡市は相談者からの受電のみを集計
<ul style="list-style-type: none"> 通話後の平均処理時間 平均処理時間 	<ul style="list-style-type: none"> 相談員が勤務時間中に行ったPIO-NET入力作業について、PIO-NET受付番号ごとの入力作業時間を集計
<ul style="list-style-type: none"> 相談対応に要した割合 	<ul style="list-style-type: none"> 各相談員の総勤務時間に対し、消費生活に係る相談対応を行った時間の割合を集計 ※相談員の記憶に基づく集計であり、勤務日誌等を用いた算出ではない

※3：消費者ホットライン188…全国共通の3桁の電話番号で、地方公共団体が設置している消費生活センター等の身近な消費生活相談窓口へ接続される。

第4章 調査結果

本調査の対象期間（令和7年10月1日～12月31日の3か月間）における調査結果の概要は以下のとおりである。

1. 相談件数

	相談件数（件）		
	うち来訪	電話	文書
全体	216	1,160	3

2. 通話件数※4

	通話件数（件）		
	うち受電	架電	不明
全体	2,480	596	1

3. 応答率

	応答率（%）
全体	73

4. 他の地方公共団体住民からの相談件数

	相談件数（件）
全体	32

5. あっせん件数

	あっせん件数（件）
全体	115

6. 相談員1人が1時間あたりに対応した件数※4

	相談員1人が1時間あたりに対応した件数（件）
全体	0.24

7. 平均通話時間※4

	平均通話時間（時：分：秒）		
	うち受電	架電	不明
全体	0:10:22	0:10:56	0:05:00

8. 通話後の平均処理時間

	通話後の平均処理時間（時：分：秒）
全体	0:43:11

9. 平均処理時間※4、5

	平均処理時間（時：分：秒）
全体	2:55:54

10. 相談対応に要した割合

	相談対応に要した割合（%）
全体	75

第5章 総括

本調査では、全センターにおいて**新規相談は継続相談よりも通話時間が長くなる傾向**にあった。新規相談は全体の通話件数に占める割合も高いため、テレフォニーシステムの機能による効率化が特に期待される。また、通話後の平均処理時間はセンター間で差があるが、テレフォニーシステムの機能により、通話内容が自動で録音・文字起こしされ、通話後の処理時間が短縮されることで、相談員の業務負荷軽減に繋がることが期待される。

令和7年度調査では、新システム導入前の業務状況を調査したものであり、**令和8年度の新システム導入後に同様の項目を調査し、導入前後の比較を行う**ことにより、消費生活相談業務の状況の変化を分析する予定である。

※4：通話時間が0分または1分の通話は、他相談員への取次対応や通話相手の不在等により相談対応に関する会話は行っていない可能性が高いことから、集計の対象外とし、2分以上の通話を集計の対象とした。また、盛岡市では相談者以外から受電したデータや、架電のデータを取得できていない。

※5：通話時間と通話後の平均処理時間を紐づけてきた大船渡市と釜石市のデータを用いて算出した。

(3) 連携体制の構築に向けた会議等の運営

「連携体制の構築に向けた会議（連携協議会）」の概要

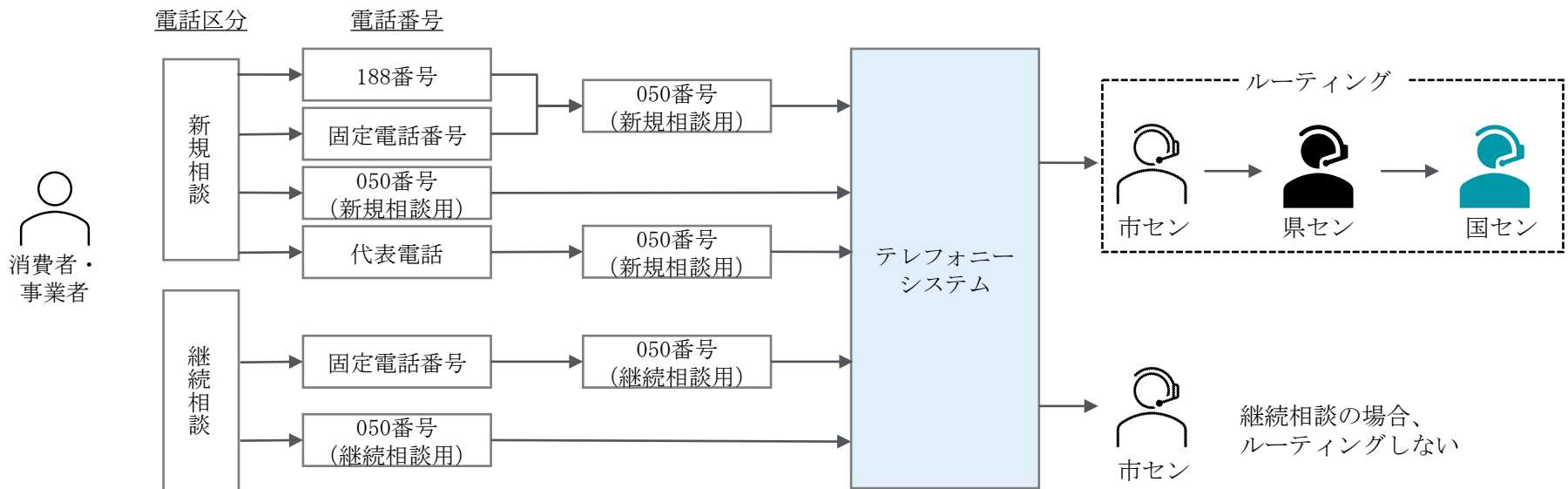
1. 会議の全体像

■ 背景・目的

背景	<ul style="list-style-type: none">● 本県及び協力市（盛岡市、花巻市、大船渡市及び釜石市）では、令和8年10月に消費生活相談に係るテレフォニーシステム（下図参照）の導入を予定している● 本県内の消費生活センターにおいて、テレフォニーシステムにスムーズに移行し相談業務を円滑に実施するため、テレフォニーシステム導入後の連携体制の在り方を検討する必要がある
目的	<ul style="list-style-type: none">● テレフォニーシステム導入後の協力市の消費生活センター・県民生活センター・国民生活センター（以下、それぞれ「市セン」、「県セン」、「国セン」という。）の連携体制について、協力市の市セン、県セン及び国センの間で共通認識を持つこと





【テレフォニーシステムの概要】

- ・テレフォニーシステムとは、電話網やインターネットを利用し音声通話等の実現・管理を行う仕組み及び設備である。
- ・テレフォニーシステムでは、新規相談用の経路の場合、相談電話は、最寄りの市センにつながる。その際、最寄りの市センにおいて相談員が電話対応できない場合は、県センや国センに電話が自動転送されるルーティング機能を有する。なお、継続相談用の経路の場合はルーティングされない。



■ 連携体制構築に向けた論点

- ・ テレフォニーシステムが有するルーティング機能の特徴を踏まえ、本県では以下の事項について協力市の市セン、県セン及び国センの間で共通認識を持つことが、今後の相談業務を円滑に実施するための要点とし、連携体制の構築に向けた会議（以下、「連携協議会」という。）にて議論した。

論点	概要
<p>1. 連携における原則的な考え方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ テレフォニーシステムのルーティング機能により、市セン宛の新規相談電話を県センや国センが受け、当該相談が継続的な対応が必要な場合における継続相談の対応者（対応するセンター）の考え方について認識を合わせる。 ・ 市セン宛の相談を県センや国センが受けた場合における相談情報の共有の考え方について認識を合わせる。 <p>(イメージ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 下記のケースにおける原則的な考え方を議論。 <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 10px 0;"> <div style="text-align: center; margin-right: 20px;">  新規相談者 (A市住民) </div> <div style="text-align: center; margin-right: 20px;"> ルーティングにより、 県センへ新規相談 </div> <div style="text-align: center; margin-right: 20px;"> → </div> <div style="text-align: center; margin-left: 20px;">  県セン </div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>【認識合わせのポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ルーティングによって対応した相談が、継続的な相談になる場合は、新規相談に対応したセンターが対応すべきか。最寄の市センが対応すべきか。 ・ 相談の内容は個別に市センに共有すべきか。 </div>
<p>2. イレギュラーケースを想定した対応フロー</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ルーティング機能によって、一定程度発生することが想定されるイレギュラーケースについて、イレギュラー発生時の対応フローの認識を合わせる。 <p>(イメージ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本来、継続相談用の経路から電話をするべき継続相談者が、誤って新規相談用の経路から電話をした場合をイレギュラーケースとして対応方法を議論。 <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 10px 0;"> <div style="text-align: center; margin-right: 20px;">  継続相談者 (A市住民) </div> <div style="text-align: center; margin-right: 20px;"> 市センへの継続相談の 電話がルーティングに より、県センに接続 </div> <div style="text-align: center; margin-right: 20px;"> → </div> <div style="text-align: center; margin-left: 20px;">  県セン </div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>【認識合わせのポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 左記のケース対応時は、どのようなフローで対応すべきか。 ・ 相談者が本来相談すべきセンターには、どのように誘導すべきか。 </div>

■ 実施概要

連携体制の構築に向けた会議（以下、「連携協議会」とする）は全2回実施した。実施概要は以下のとおりである。

	第1回連携協議会	第2回連携協議会
開催日時	令和7年10月16日（木）14:00～15:30	令和8年1月30日（金）10:30～12:00
開催方法	対面（県セン会議室）及びWeb会議併用	Web会議
参加者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県民生活センター ・ 盛岡市消費生活センター ・ 花巻市市民生活総合相談センター ・ 大船渡市消費生活センター ・ 釜石市消費生活センター ・ 国民生活センター ・ 消費者庁地方協力課 ・ デロイトトーマツコンサルティング合同会社 ・ 有限責任監査法人トーマツ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県民生活センター ・ 盛岡市消費生活センター ・ 花巻市市民生活総合相談センター ・ 大船渡市消費生活センター ・ 釜石市消費生活センター ・ 国民生活センター ・ 消費者庁地方協力課 ・ 合同会社デロイトトーマツ ・ 有限責任監査法人トーマツ
協議事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 連携における原則的な考え方 2. イレギュラーケースを想定した対応フロー 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 他センターへの誘導方法の検討 （第1回連携協議会の残課題）
決定事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 連携における原則的な考え方 <ul style="list-style-type: none"> - 継続相談は、新規相談に対応したセンターが対応する。 - 県セン、国センで対応した相談について、市センへの個別の相談情報の共有は行わず、一定期間毎に相談件数や傾向をフィードバックする。 2. イレギュラーケースを想定した対応フロー <ul style="list-style-type: none"> - 新規相談受電時は、相談者に新規相談であることを確認する - 新規相談用番号に誤って継続相談者がかけてしまった場合は、相談者へのヒアリングやPIO-NETの履歴で新規相談の対応状況を確認する。 - 初回相談先が自センターではない場合は、新規相談に対応したセンターへ誘導する。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 他センターへの誘導方法の検討 <ul style="list-style-type: none"> - 相談者を他センターに繋ぐ必要がある場合は、誘導する先のセンターの「継続相談用電話番号」を相談者に共有し、相談者からかけ直しを依頼する。
残課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談者を他のセンターに誘導する際の誘導方法について、誘導する先のセンターの新規相談用番号を案内してしまうと、ルーティング機能によって意図しない先に繋がるおそれがある。 ・ ルーティング機能の影響を受けない他センターへの誘導方法を検討する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今回の決定事項により、令和8年10月以降、テレフォニーシステムを活用した協力市との連携を開始するが、実際の運用状況をもとに検証し、必要に応じて今後改善を図っていく。

2. 協議結果

■ 連携における原則的な考え方

消費者ホットライン※1における対応がテレフォニーシステムに対応と類似するため、原則的な考え方は消費者ホットラインの対応を踏襲し以下の方針とした。

継続相談時の相談対応者

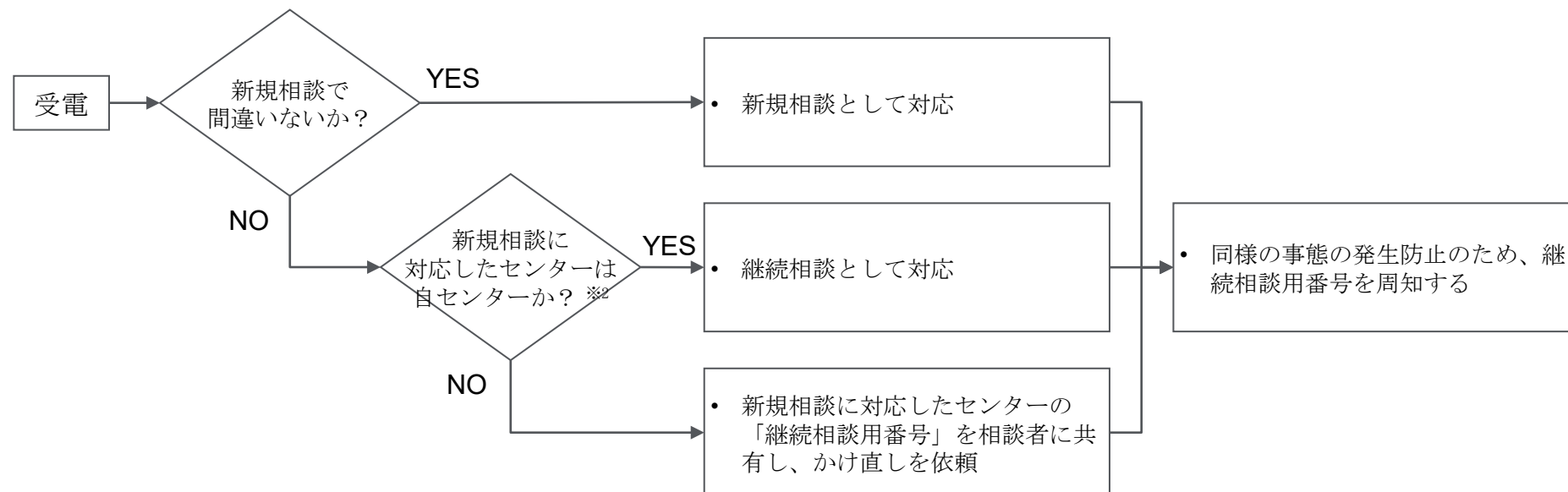
- 新規相談受付後に継続的な対応が必要な場合は、「新規相談に対応したセンター」が対応する。
- 対応困難な案件事案は「新規相談に対応したセンター」が、県センの相談員への相談や国センの経由相談を活用しながら対応する。
- 県セン・国センで受けた相談で、対面相談や現物確認が必要な場合等は、最寄りのセンターを案内する。

センター間での相談情報の連携

- 転送により市センへの相談を県センや国センで対応することになった場合、県センや国センから市センに対して、当該相談個別の情報共有は実施せず、一定期間ごとに相談の件数や傾向をフィードバックする。

■ イレギュラーケースを想定した対応フロー

新規相談の電話を受電した際の対応フローは下記の方針とした。他センターへ誘導する必要がある場合の対応は、相談者が誤って別のセンターに電話してしまった場合の対応を踏襲し、相談者からかけ直しを依頼する方針とした。



※1：全国共通の電話番号で相談者がかけた電話を身近な消費相談窓口に繋ぐもの。テレフォニーシステムと同様に、市センが対応できない場合は、県センへ転送される。

※2：新規相談に対応したセンターの確認は以下の方法で実施する。

①相談者に直接確認する。②PIO-NETの履歴を確認する。