

令和7年度 広域連携による市町村事務の
共同実施モデル事業（消費生活相談）

成果報告書

令和8年3月

岩 手 県

本編

1. 本業務の概要
 - (1) 背景・目的
 - (2) 業務の実施概要
 - (3) 業務実施スケジュール
2. 岩手県及び県内市町村における消費者行政基礎調査
 - (1) ヒアリング対象（県及び市町村）へのヒアリングシートの送付・回収
 - (2) ヒアリングの実施
 - (3) 「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」報告書（概要版及び本文）の作成
 - (4) 事例共有会の開催
3. 岩手県及び協力的市における消費生活相談に係る業務調査
 - (1) 県及び各協力的市への説明会実施
 - (2) 県及び各協力的市からの業務データの回収・集計
 - (3) 「令和7年度 岩手県及び協力的市における消費生活相談に係る業務調査報告書」（概要版及び本文）の作成
4. 連携体制の構築に向けた会議等の運営
 - (1) 会議の概要
 - (2) 「連携体制の構築に向けた会議（連携協議会）」概要資料の作成
5. 総括
 - (1) 岩手県及び県内市町村における消費者行政基礎調査
 - (2) 岩手県及び協力的市における消費生活相談に係る業務調査
 - (3) 連携体制の構築に向けた会議等の運営
 - (4) 全体総括

別紙

1. 岩手県及び県内市町村における消費者行政基礎調査
 - (1) 「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」（概要版）
 - (2) 「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」（本文）
2. 岩手県及び協力的市における消費生活相談に係る業務調査
 - (1) 「令和7年度 岩手県及び協力的市における消費生活相談に係る業務調査報告書」（概要版）
 - (2) 「令和7年度 岩手県及び協力的市における消費生活相談に係る業務調査報告書」（本文）
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. 本業務の概要

(1) 背景・目的

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。

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り、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。

他方で、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。

また、消費生活相談に関し、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（以下、「PIO-NET」という。）が、消費者庁及び国民生活センターにより令和8年9月に刷新され、新システムが導入される予定である。

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

本事業では、まず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について検討を行った。

さらに、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）を収集し、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、新システムの導入後を見据え検討を行った。

(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。

【業務の全体スケジュール】

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																		
(1) 岩手県及び県内市町村における消費者行政基礎調査																		
(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																		
(3) 連携体制の構築に向けた会議等の運営																		

2. 岩手県及び県内市町村における消費者行政基礎調査

(1) ヒアリング対象（県及び市町村）へのヒアリングシートの送付・回収

基礎調査では、以下のセンター・担当部局課（計 34 カ所）に対し、2時間程度のヒアリングを行った。

【ヒアリング対象】※★のある自治体が、消費生活センター設置自治体

自治体名	担当部局課名
岩手県★	岩手県立県民生活センター
盛岡市★	盛岡市消費生活センター
矢巾町	福祉課
紫波町	商工観光課商工観光係
花巻市★	花巻市市民生活総合相談センター
北上市★	北上市消費生活センター
西和賀町	町民課
二戸市★	二戸消費生活センター
岩手町	総務課
一戸町	産業部商工観光課
八幡平市	市民部市民課
九戸村	税務住民課
滝沢市	福祉部 地域福祉課
雫石町	福祉課
軽米町	町民生活課
葛巻町	住民会計課
宮古市★	宮古市消費生活センター
洋野町	町民生活課

山田町	町民課生活安全チーム 地域安全係
野田村	住民生活課 住民生活班
田野畑村	健康福祉課
普代村	住民福祉課
久慈市★	久慈市消費生活センター
岩泉町	総務課総務文書室
陸前高田市	市民協働部 まちづくり推進課
奥州市★	奥州市総合相談室
金ヶ崎町	住民課住民相談係
住田町	住民税務課
釜石市★	釜石市消費生活センター
一関市★	一関市消費生活センター
平泉町	観光商工課
大船渡市★	大船渡市消費生活センター
遠野市★	遠野市消費生活センター
大槌町	町民課 環境生活係

(2) ヒアリングの実施

ヒアリング前に、各センター・担当部局課へヒアリングシートを配布し、回収した。ヒアリングシートは、県民生活センター用、消費生活センター設置市町村用、消費生活センター非設置市町村用の3パターン作成した。

(3) 「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」報告書（概要版及び本文）の作成

各ヒアリング結果をもとに、岩手県内における消費生活センターの広域連携体制の実施状況等を分析し、報告書を作成した。

その概要及び本文は別紙1（1）及び（2）のとおりである。

(4) 事例共有会の開催

令和8年1月21日（水）11:00-12:00に、県内市町村の消費者行政担当者を対象に事例共有会を実施した。事例共有会の目的、参加者、議題は以下のとおりである。

【事例共有会の概要】

目的	<ul style="list-style-type: none">他市町村の事例を踏まえて、自市町村の現状の課題に対する改善の方向性についてイメージを持っていただく
参加者 (敬称略)	<ul style="list-style-type: none">県内33市町村の消費者行政担当職員岩手県立県民生活センター消費者庁
アジェンダ	<ol style="list-style-type: none">事業背景・目的の振り返り消費者行政基礎調査結果の共有（事例集概要版をもとに説明）質疑応答

3. 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

(1) 県及び各協力市への説明会実施

業務調査では、岩手県及び4つの協力市（以下、「各協力市」という）に設置されている以下のセンターにおいて、業務データの記録を行った。

【調査対象】

自治体名	センター名
岩手県	岩手県立県民生活センター
盛岡市	盛岡市消費生活センター
花巻市	花巻市市民生活総合相談センター
釜石市	釜石市消費生活センター
大船渡市	大船渡市消費生活センター

業務調査を実施するにあたり、県及び各協力市の相談員に対してそれぞれ説明会を実施し、本調査の目的、記録する項目や方法等について説明した。

(2) 県及び各協力市からの業務データの回収・集計

県及び各協力市において、令和7年10月～12月の3カ月間における業務状況を記録し、集計を行った。

(3) 「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」（概要版及び本文）の作成

業務データの集計結果をもとに、県及び各協力市の消費生活センターにおける電話相談や相談記録作成等に要する時間等を分析し、報告書を作成した。

その概要及び本文は別紙2（1）及び（2）のとおりである。

4. 連携体制の構築に向けた会議等の運営

（1）会議の概要

各協力市を始めとする関係者間で、今後の連携体制の構築に向けた連携協議会を以下の日時に開催した。

- ・ 第1回連携協議会：令和7年10月16日（木）14:00-15:30
- ・ 第2回連携協議会：令和8年1月30日（金）10:30-12:00

各連携協議会の目的、参加者、議題は以下のとおりである。

【第1回連携協議会の概要】

目的	<ul style="list-style-type: none">・ テレフォニーシステム導入後の市の消費生活センター・県民生活センター・国民生活センターの連携体制について、関係者間で共通認識を持つ
参加者 (敬称略)	<ul style="list-style-type: none">・ 協力市の消費者行政担当職員・ 岩手県立県民生活センター・ 消費者庁・ 国民生活センター
アジェンダ	<ol style="list-style-type: none">1. 連携協議会の開催背景・目的2. テレフォニーシステムに関する事前インプット3. 連携体制の構築に向けた意見交換4. まとめ

【第2回連携協議会の概要】

目的	<ul style="list-style-type: none">第1回連携協議会の未決定事項を議論し、テレフォニーシステム導入後の連携イメージを共通化する
参加者 (敬称略)	<ul style="list-style-type: none">協力市の消費者行政担当職員岩手県立県民生活センター消費者庁国民生活センター
アジェンダ	<ol style="list-style-type: none">連携協議会の開催背景・目的論点確認他センターへの誘導方法の検討

(2) 「連携体制の構築に向けた会議（連携協議会）」概要資料の作成

2回の連携協議会の実施結果をもとに、その概要資料を作成した。
その内容は別紙3のとおりである。

5. 総括

(1) 岩手県及び県内市町村における消費者行政基礎調査

本調査では、広域連携による利点は、住民側の視点では「相談機会の確保」や「相談に係る心理的な負担の軽減」、行政側の視点では「財政負担の軽減」、「消費者教育の質の向上（担当職員の負担軽減）」や「被害の未然防止・拡大防止」にあることが確認できた。

一方で、広域連携体制における課題として、各市町村の消費者行政担当職員から、「相談窓口の周知不足」、「消費生活相談員の育成・スキル向上」、「圏域内での消費者トラブルに関する情報共有の不足」、「消費生活相談員の担い手不足及び負担軽減」が挙げられた。

これらの課題に対しては、一部の圏域では課題解決につながる取組が行われていることも確認できた。

本調査を通じて、相談窓口の周知や圏域内での情報共有については、これらの取組を参考に、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望ましいと考える。加えて、消費生活相談員の育成やスキル向上、担い手確保及び負担軽減については、各センターの体制に応じ、可能な取組を進めていくことが望ましい。

上記の課題解決には、県から市町村の取組への支援や働きかけが必要であり、引き続き以下の取組を行っていくこととしている。

- ・ 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
- ・ 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
- ・ 消費生活相談員の業務や資格試験等の情報発信、企業への働きかけ
- ・ 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

(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

本調査の対象期間である令和7年10月から12月の3か月間において、調査対象である5センター全体の調査結果は以下のとおりであった。(秒は切り捨てで記載。)

- ・ 相談件数：1,379件
- ・ 通話件数：3,077件
- ・ 応答率：73%
- ・ 他の地方公共団体の住民からの相談件数：32件
- ・ あっせん件数：115件
- ・ 相談員1人が1時間あたりに対応した件数：0.24件
- ・ 平均通話時間：約10分
- ・ 通話後の平均処理時間（PIO-NET入力時間）：約43分
- ・ 相談対応に要した割合：75%

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。

(3) 連携体制の構築に向けた会議等の運営

連携協議会での議論の結果、市の消費生活センター、県民生活センター、国民生活センターの連携における原則的な考え方は、以下の方針とした。

ア 継続相談時の相談対応

- ・ 新規相談受付後に継続相談が必要な場合は、「新規相談に対応したセンタ

一」が対応する。

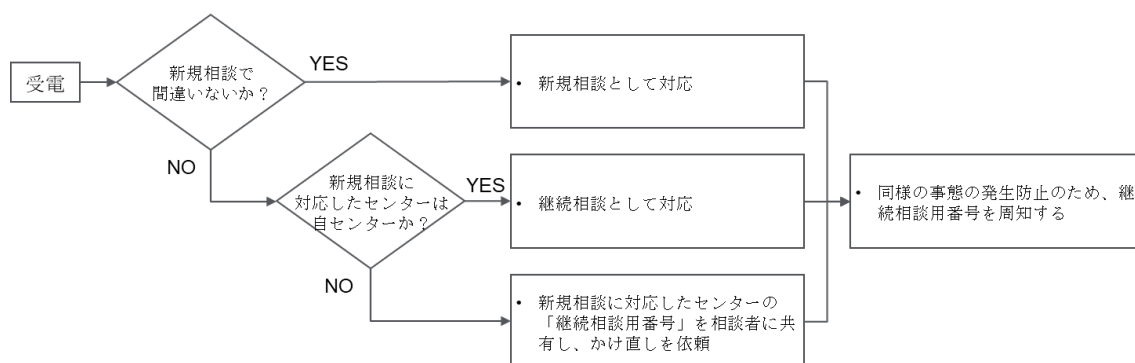
- ・ 対応困難な相談は、従来通り「新規相談に対応したセンター」が、県センの相談員への相談や国センの経由相談を活用しながら対応する。
- ・ 県セン・国センで受けた相談で、対面相談や現物確認が必要な場合等は、最寄りのセンターを案内する。

イ 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。

また新規相談の電話を受電した際の対応フローは下図の方針とした。

【新規相談電話の対応フロー】



(4) 全体総括

本事業では、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）の状況を調査し、広域連携による消費生活相談体制の現状・利点・課題を整理するとともに、当該体制の維持・強化に向けて県に求められる支援の在り方を検討した。

さらに、県民生活センター及び協力市の消費生活センターにおける消費生活相談に係るデータ（相談件数、通話時間、応答率等）を収集・分析し、当該業務の実態を把握した。併せて、新システム導入後を見据え、関係者間で必要な論点の共有を行い議論することにより、今後の連携体制のイメージを取りまとめた。

今後、県としては、広域連携の課題解決に資する支援を継続するとともに、新システム導入後の状況を踏まえた検証・見直しを行い、県内の消費生活相談体制の維持・強化を推進する。

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

令和8年3月

岩 手 県

目次

第1章	はじめに	1
第2章	岩手県における消費生活相談体制の現状	2
1.	概況	2
2.	広域連携の構築経過及び体制維持に向けた県の支援	5
(1)	広域連携の構築経過	5
(2)	体制維持に向けた県における支援	7
第3章	圏域別 消費生活相談等の実施状況	9
1.	県央圏域	10
2.	岩手中部圏域①（北上市・西和賀町）	21
3.	岩手中部圏域②（花巻市）	27
4.	岩手中部圏域③（遠野市）	31
5.	胆江圏域	34
6.	両磐圏域	40
7.	気仙圏域	46
8.	釜石圏域	53
9.	宮古圏域	60
10.	久慈圏域	67
11.	二戸圏域	75
第4章	広域連携の利点と課題	82
1.	広域連携の利点	82
(1)	住民側の利点	82
(2)	行政側の利点	84
2.	広域連携の課題と対応策	88
(1)	相談窓口の周知不足	88
(2)	消費生活相談員の育成・スキル向上	89
(3)	圏域内での消費者トラブルに関する情報共有の不足	90
(4)	消費生活相談員の担い手不足及び負担軽減	91
3.	総括	92
(1)	広域連携の利点について	92
(2)	広域連携の課題について	92
(3)	県の支援等について	93

第1章 はじめに

消費生活センター等では、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、消費者からの相談を専門の相談員が受け付け、公正な立場で処理にあたっている。本県の過去10年間における消費生活相談件数は年間おおむね9千件台後半で推移しており、ほぼ横ばいの状態である。

他方で、消費者を取り巻く環境は、デジタル化の進展や高齢化の進行等により急速に変化しており、県及び県内の消費生活センター等に寄せられる相談の内容も多様化・複雑化していることから、消費生活相談に対応する消費生活相談員には、広範な分野に関する高い専門性が必要とされる。

しかし、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等により減少しており、これは本県に限らず、全国的に見ても同様の傾向が見られる。

本県では、平成21年の消費者安全法の施行以前は、県の出先機関（以下、「地方振興局」という。）の窓口消費生活相談員を配置し、それぞれの所管圏域ごとに相談に対応していた。しかし、消費者安全法の制定により、消費生活相談等が市町村の事務として明示されたことに伴い、ほとんど従前の圏域で消費生活センター設置市（以下、「中心市」という。）とその周辺市町村が連携した広域的な相談体制（以下、「広域連携」という。）の構築を進め、現在に至っているところである。

今後も、消費生活相談の多様化・複雑化が進む一方で、消費生活相談員の高齢化や担い手不足等の深刻化が懸念される。

今般、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、本県の消費生活行政関係者等に対し調査を行ったところであり、これらの調査及び検討の結果を報告するものである。

この報告書が、県内の消費者行政関係者等のほか、消費者庁及び全国の地方公共団体における今後の消費者行政の在り方検討にあたっての参考としてもらえれば幸いである。

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

本県では、全県民を対象とする岩手県立県民生活センター（以下、「県民生活センター」という。）、各地域住民を対象とする11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。

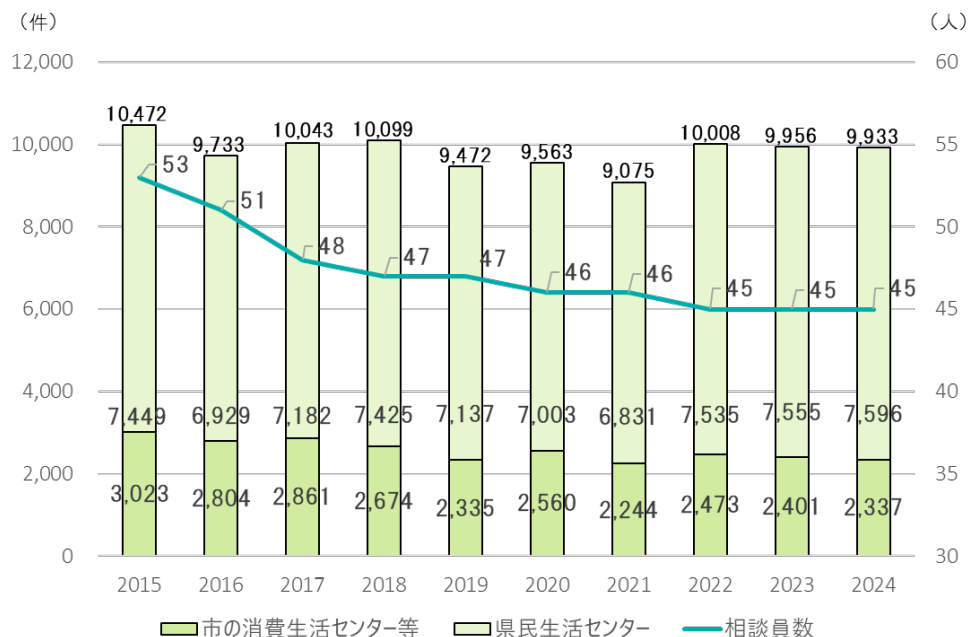
県内の過去10年間における相談件数は、おおむね9千件台前後で推移しており、直近の令和6年度では、9,933件の相談が寄せられている。そのうち2,337件（約24%）を県民生活センター、7,596件（約76%）を市の消費生活センター等で対応している。（図2-1参照）

相談経路別にみると、電話が7,362件（約74%）、来所が2,553件（約25%）、文書が18件（1%未満）となっており、電話による相談が多い傾向にある。（表2-1参照）

相談件数がほぼ横ばいで推移している一方、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。

これらの地域住民からの消費生活相談を受け付けるため、県内各市では、多くの市町村が広域連携により消費生活センターを設置・運営しており、その広域連携の形式は、①協定の締結のみで簡易的に実施できる「事務協定」、②事務権限の移動を伴う「地方自治法第252条の14に基づく事務委託」の2種類が採用されている。多くの圏域では、事務協定により連携を行っている。（図2-2、表2-2参照）

図2-1 県内における相談件数・消費生活相談員数の推移



岩手県「令和6年度 岩手県における消費生活相談の概要」

消費者庁「地方消費者行政の現況調査」より引用・加工

表 2—1 相談経路別の相談件数

消費生活センター等	相談経路別の相談件数(単位:件)			合計
	電話	来所	文書	
県民生活センター	2,089	232	16	2,337
盛岡市消費生活センター	2,183	464	1	2,648
八幡平市市民課	20	24	0	44
北上市消費生活センター	365	158	0	523
花巻市市民生活部 市民生活総合センター	372	106	0	478
遠野市消費生活センター	67	166	0	233
奥州市総合相談室	782	572	1	1,355
一関市消費生活センター	551	229	0	780
大船渡市消費生活センター	182	103	0	285
釜石市消費生活センター	164	73	0	237
宮古市消費生活センター	194	97	0	291
久慈市消費生活センター	181	185	0	366
二戸市消費生活センター	212	144	0	356
合計	7,362	2,553	18	9,933

「PIO-NET の情報に基づく県民生活センターによる集計（令和 7 年 10 月）」

図 2—2 消費生活センターの設置状況

消費生活センター名称	対象地域	連携の形式
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	事務協定
北上市消費生活センター	北上市、西和賀町	事務協定
花巻市市民生活部市民生活総合相談センター	花巻市	—
遠野市消費生活センター	遠野市	—
奥州市総合相談室	奥州市、金ヶ崎町	事務協定
一関市消費生活センター	一関市、平泉町	地方自治法第252条の14に基づく事務委託
大船渡市消費生活センター	大船渡市、陸前高田市、住田町	事務協定
釜石市消費生活センター	釜石市、大槌町	地方自治法第252条の14に基づく事務委託
宮古市消費生活センター	宮古市、山田町、岩泉町、田野畑村	事務協定
久慈市消費生活センター	久慈市、洋野町、野田村、菅代村	事務協定
二戸消費生活センター	二戸市、一戸町、軽米町、九戸村	地方自治法第252条の14に基づく事務委託



※赤字表記の市は「消費生活センター設置市」

表 2—2 連携の形式

名称	概要	特徴
事務協定	<ul style="list-style-type: none"> 地方自治法に基づかない私法上の契約による連携 	<ul style="list-style-type: none"> 地方自治法に基づかず関係地方公共団体間で協定を締結することが可能
地方自治法第252条の14に基づく事務委託	<ul style="list-style-type: none"> 地方自治法に基づく連携 	<ul style="list-style-type: none"> 広域連合・一部事務組合・事務の委託によって処理することとされた事務は、各構成団体において処理すべき事務ではなくなる

消費者庁「改正消費者安全法の実施に係る地方消費者行政のガイドライン」より引用

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

本県で多く採用されている広域連携は、平成21年の消費者安全法（以下、「法」という。）の施行をきっかけに展開されたものである。

法施行以前は、県民生活センターと地方振興局に消費生活相談員を配置し、県民からの消費生活相談に対応してきた。法施行により、消費生活相談等が市町村の事務として明示されたことを受け、県が市町村での相談体制の整備を支援することとした。

市町村での相談体制の整備にあたって、広域連携の範囲を、地方振興局の所管圏域を引き継ぐ方針で調整することとし、市町村への意向確認・合意形成、広域連携の構築の働きかけや各地域の実情に応じた支援（人件費等）に取り組んだ。その結果、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され、広域連携の体制が整った。（表2-3参照）

なお、一部の消費生活センターでは、地方振興局に配置していた消費生活相談員を引き続き採用することで、消費生活相談員を確保した。

表2-3 市町村消費生活センターの整備経過

	H21年度	22年度	23年度	24年度	25年度～	29年度～	R3年度～
市町村	消費生活センター 1（1市）	6 (17市町村)	8 (24市町村)	11 (29市町村)	11 (32市町村)	11 (33市町村)	(同左)
	広域設置 0	3(盛岡、釜石、二戸)	5(盛岡、釜石、二戸、久慈、一関)	7(盛岡、釜石、二戸、久慈、一関、大船渡、北上)	8(盛岡、釜石、二戸、久慈、一関、大船渡、北上、宮古)	9(盛岡、釜石、二戸、久慈、一関、大船渡、北上、宮古、奥州)	(同左)
	単独設置 1(盛岡)	3(花巻、奥州、久慈)	3(花巻、奥州、遠野)	4(花巻、奥州、遠野、宮古)	3(花巻、奥州、遠野)	2(花巻、遠野)	(同左)
	消費生活相談員の配置 6(宮古、大船渡、北上、奥州、雫石、滝沢)	5(宮古、大船渡、北上、雫石、滝沢)	6(宮古、大船渡、北上、金ケ崎、雫石、滝沢)	4(金ケ崎、雫石、滝沢、八幡平)	4(金ケ崎、雫石、滝沢、八幡平)	2(雫石、八幡平)	1(八幡平)
一般職員が消費生活相談員業務を兼務 27	14	6(西和賀、陸前高田、住田、山田、岩泉、田野畑)	3(山田、岩泉、田野畑)	0	0	0	
県	12	9	4	2	1	1	1
	県民生活センター 1	(同左)	(同左)	(同左)	(同左)	(同左)	(同左)
	地方振興局等 11(県南:6相談室、沿岸:3相談室、県北:2相談室)	8(県南:奥州・遠野・北上・一関・千厩、沿岸:宮古・大船渡、県北:久慈)	3(県南:北上、沿岸:宮古・大船渡)	1(沿岸:宮古)	0	0	0

岩手県内部資料より引用・加工

ア 市町村への意向確認・合意形成、広域連携構築の働きかけ

相談体制構築にあたり、連携の圏域や圏域内の中心市(消費生活センター設置市)の考え方は、当時の地方振興局の圏域に基づいて検討を進めたため、これらの調整が難航することはなかった。しかし、法施行以前は県が消費生活相談等の事務を行っていたため、特に中心市において市町村が消費生活相談等の事務を行う理由・メリットの理解を得るのに、県として最も調整が難しかった点である。

県と市町村の間で調整を行うに当たり、県本庁(県民くらしの安全課)と県民生活センターが全体方針を定め、市長会総会、副市町村長会議、地方振興局(広域振興局※)及び市町村消費生活行政担当課長会議等の各種会議において説明を行った。

また、各圏域において、地方振興局(広域振興局)の担当課が各市町村を訪問し、市町村が主体となって消費生活相談を実施するよう働きかけを行い、必要に応じて県本庁や県民生活センターも同席して説明することにより市町村の理解を得ることができた。

平成23年の東日本大震災により沿岸部を中心に連携構築の協議が中断していた期間もあったが、上記取組の結果、法施行から4年後の平成25年に現在の市町村中心の相談体制へと移行した。

※ 本県では、平成22年4月の「岩手県広域振興局設置条例」の施行に伴い、従前の12の地方振興局を廃止し、新たに4つの広域振興局体制へと再編成している。

イ 市町村支援のための財源の確保

市町村における消費生活センターの設置・運営の支援に当たり、県では、地方消費者行政活性化交付金(消費者庁)や地域活性化・生活対策臨時交付金(内閣府)を基に「消費者行政活性化基金」を造成した。県では、当該基金を活用した「消費者行政活性化基金事業」を実施し、消費生活相談員の養成等を行うことを通じ、市町村支援を行った。(図2-3参照)

図2-3 消費者行政活性化基金事業(H21-H23)



岩手県「消費者行政活性化に向けた取組」より引用

(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、地方振興局に配置されていた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、消費生活相談員及び消費生活担当職員を対象に、「消費生活相談員スキルアップセミナー」（以下、「スキルアップセミナー」という。）や「消費生活相談事例研究会」（以下、「事例研究会」という。）を開催してきた。市町村における消費生活相談体制整備以後も、市の消費生活相談員へ対象を拡大することで、県内の消費生活相談員の対応力向上に努めている。（表2-4参照）

また、県民生活センターの職員及び消費生活相談員による市消費生活センター等への訪問（年1回）を通じて、消費生活相談業務等に係る課題や取組の把握、情報共有に努めている。

さらに、より法律知識が必要な場合等、消費生活相談員の対応のみでは解決できない相談案件については、県民生活センターで実施している無料弁護士相談会（多重債務弁護士無料相談、若者専用消費者トラブルホットライン「までふおん」）の活用を通じて解決に向けた支援をしている。（表2-5参照）

表2-4 スキルアップセミナー・事例研究会の実施概要

	スキルアップセミナー	事例研究会
目的	県内の消費生活相談員の対応力向上を図ること	
頻度	月1回（3月と4月を除く）	
形式	ハイブリッド（県民生活センター会議室・オンライン）	
対象	消費生活相談員及び消費者行政担当職員	
内容	<ul style="list-style-type: none"> 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。 講義内容等は、受講対象者にアンケートを行い、要望の多いものを選定している。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 講師による消費生活関係法令等の講義を受講する。

表 2—5 弁護士相談会の実施概要

	多重債務弁護士無料相談	若者専用消費者トラブルホットライン 「まてふおん」
目的	法律知識が必要な場合等、消費生活相談員の対応のみでは解決できない相談案件を解決すること	
頻度	年 6 回～24 回	毎月 2 回
形式	各消費生活センターにて現地開催	専用相談電話
対象	借金で問題を抱えている県民	消費者トラブルの問題を抱えている若者
内容	<ul style="list-style-type: none"> 借金で問題を抱えている県民からの債務整理等に係る相談に、弁護士が対応する。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。

第3章 圏域別 消費生活相談等の実施状況

本章では、各市消費生活センターの圏域における消費生活相談等の実施状況を取りまとめている。

とりまとめに当たり、令和7年7月から9月にかけて、県内全市町村に対し、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、広域連携の利点・課題等の項目についてヒアリング調査を行った。

調査結果に係る留意事項は以下のとおり。

【人口】

岩手県「住民基本台帳年報（令和7年1月1日現在）」に基づく。

【相談件数】

岩手県「令和6年度岩手県における消費生活相談の概要」に基づく。

PIO-NETに登録された件数であり、PIO-NETを持っていない市町村が独自で受け付けた件数は含まれていない。

【相談員数】

消費者安全法に基づく「消費生活相談員」の人数。

【特徴的な取組】

本資料では、市町村が今後の取組を検討する際の参考情報として、圏域独自又は少数の圏域でのみ行っている取組を「特徴的な取組」とし、太字で掲載している。

1. 県央圏域

(1) 構成市町村

県央圏域は、盛岡市を中心市として3市5町で構成されている。人口及び相談件数は、どちらも盛岡市が多くを占めている。(図3-1-1、図3-1-2、図3-1-3参照)

盛岡市以外の構成市町村は、担当部門が他業務も兼務しており、担当業務に占める消費者行政業務の割合は、2割未満となっている。

	盛岡市 (中心市)	八幡平市	滝沢市	雫石町	葛巻町	岩手町	
人口	277,423人	23,179人	54,413人	14,995人	5,293人	11,542人	
相談員数	7人	1人	0人	0人	0人	0人	
職員数	4人	1人	2人	2人	1人	3人	
担当部門	盛岡市 消費生活 センター	市民部 市民課	福祉部 地域福祉課	福祉課	住民会計課	総務課	
担当部門における消費者行政業務の割合	100%	10%未満	10%未満	10%~20%	10%未満	10%未満	
相談 件 数	市町村 受付	2,076件	91件	203件	37件	4件	28件
	県受付	825件	44件	133件	36件	8件	26件
出前講座 実施回数	45回	17回	1~5回	0回	0回	5回	

	紫波町	矢巾町	合計	
人口	32,684人	26,160人	445,689人	
相談員数	0人	0人	8人	
職員数	1人	2人	16人	
担当部門	商工部 商工観光課	福祉課	—	
担当部門における消費者行政業務の割合	10%~20%	10%未満	—	
相談 件 数	市町村 受付	117件	93件	2,649件
	県受付	91件	85件	1,248件
出前講座 実施回数	0回	4回	72~76回	



図3-1-1 人口割合

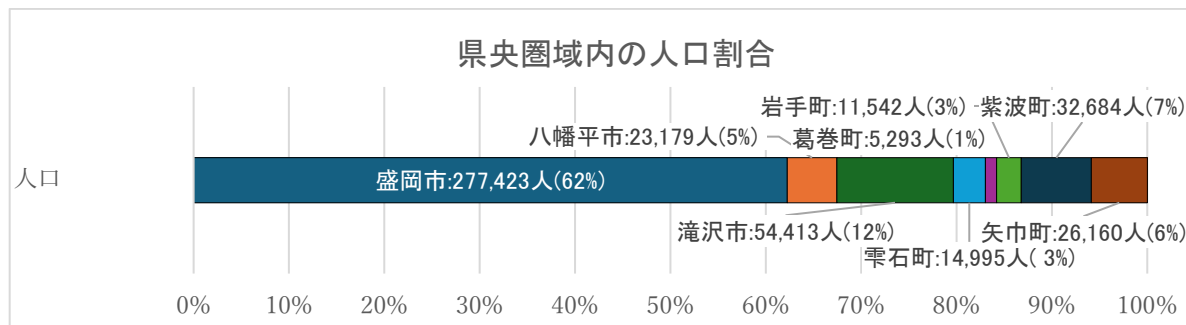


図3-1-2 相談件数割合（県受付・市町村受付）

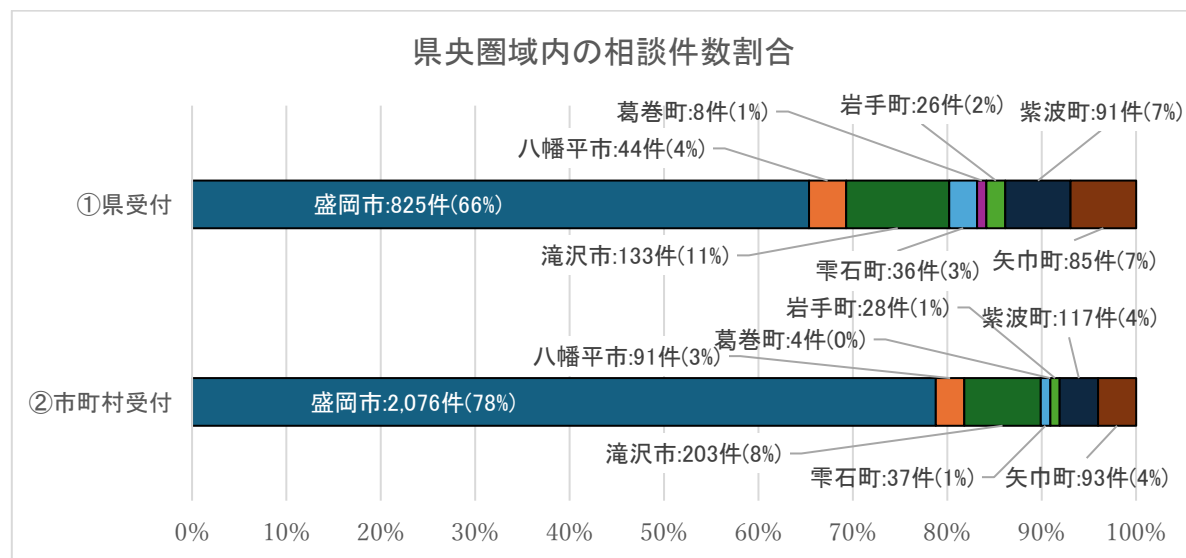
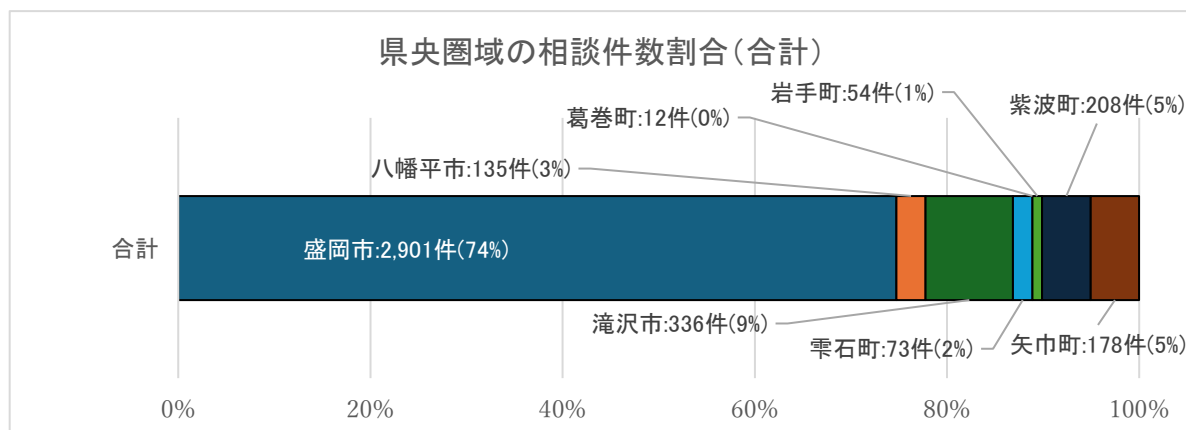


図3-1-3 相談件数割合（全数）



(2) 広域連携の基礎情報

開始時期	平成 22 年 4 月
形式	事務協定形式
経緯	<ul style="list-style-type: none">平成 21 年度の消費者安全法の施行以前から、盛岡市においては消費生活センターを設置し、周辺市町村の住民も含めて、消費生活相談を受け付けていた。消費者安全法の施行により、市町村で相談窓口を整備することになったが、周辺市町村では設置が難しいと盛岡市へ要請があり、平成 22 年から盛岡広域 8 市町村の消費者行政共同実施を開始した。
費用負担	<ul style="list-style-type: none">消費生活センター運営費用を構成市町で按分均等割（10%）、相談件数割（90%）により算出相談件数割は、過去 5 年間の相談件数実績から算出

(3) 消費者行政業務の状況

ア 消費生活相談窓口の周知の取組について（太字は、特徴的な取組）

<p>中心市(盛岡市)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 市の HP で消費生活センターの受付可能時間や連携している市町も含め相談可能である旨を周知している。 毎年度、盛岡市消費生活センターの取組や圏内の相談傾向等を取りまとめた「消費者行政概要」を作成し、市の HP に掲載している。(図3—1—4参照) 														
<p>周辺市町村</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="368 517 523 797"> <p>八幡平市</p> </td> <td data-bbox="523 517 1351 797"> <ul style="list-style-type: none"> 年4回、市独自に作成した周知資料を市内全戸に回覧している。 ※ 周知資料の表面には、市における消費生活相談の受付時間や盛岡市消費生活センター、信用生協の紹介、裏面は、消費生活の最新情報（国民生活センターが提供する情報で市民に影響がありそうな情報を選定）を記載 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="368 797 523 891"> <p>滝沢市</p> </td> <td data-bbox="523 797 1351 891"> <ul style="list-style-type: none"> 市の HP で盛岡市消費生活センターや県民生活センターの相談窓口・受付時間等を周知している。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="368 891 523 983"> <p>雫石町</p> </td> <td data-bbox="523 891 1351 983"> <ul style="list-style-type: none"> 町の HP や広報紙で盛岡市消費生活センターや県民生活センターの相談窓口・受付時間等を周知している。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="368 983 523 1173"> <p>葛巻町</p> </td> <td data-bbox="523 983 1351 1173"> <ul style="list-style-type: none"> 一人暮らし高齢者の見守りや高齢者からの心配事・不明点を町につなぐ役割を担う「地域安全生活支援員」が、高齢者に対して巡回する際に町及び盛岡市消費生活センターの相談窓口を周知している。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="368 1173 523 1220"> <p>岩手町</p> </td> <td data-bbox="523 1173 1351 1220"> <ul style="list-style-type: none"> 町の HP や広報紙に町の相談窓口を周知している。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="368 1220 523 1408"> <p>紫波町</p> </td> <td data-bbox="523 1220 1351 1408"> <ul style="list-style-type: none"> 町の HP で盛岡市消費生活センターの相談窓口を周知している。 町の広報紙で盛岡市消費生活センターからの弁護士相談（年2回開催）の案内等を周知している。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="368 1408 523 1494"> <p>矢巾町</p> </td> <td data-bbox="523 1408 1351 1494"> <ul style="list-style-type: none"> 町の HP や広報紙（年3回）で盛岡市消費生活センターの相談窓口や出前講座を周知している。 </td> </tr> </table>	<p>八幡平市</p>	<ul style="list-style-type: none"> 年4回、市独自に作成した周知資料を市内全戸に回覧している。 ※ 周知資料の表面には、市における消費生活相談の受付時間や盛岡市消費生活センター、信用生協の紹介、裏面は、消費生活の最新情報（国民生活センターが提供する情報で市民に影響がありそうな情報を選定）を記載 	<p>滝沢市</p>	<ul style="list-style-type: none"> 市の HP で盛岡市消費生活センターや県民生活センターの相談窓口・受付時間等を周知している。 	<p>雫石町</p>	<ul style="list-style-type: none"> 町の HP や広報紙で盛岡市消費生活センターや県民生活センターの相談窓口・受付時間等を周知している。 	<p>葛巻町</p>	<ul style="list-style-type: none"> 一人暮らし高齢者の見守りや高齢者からの心配事・不明点を町につなぐ役割を担う「地域安全生活支援員」が、高齢者に対して巡回する際に町及び盛岡市消費生活センターの相談窓口を周知している。 	<p>岩手町</p>	<ul style="list-style-type: none"> 町の HP や広報紙に町の相談窓口を周知している。 	<p>紫波町</p>	<ul style="list-style-type: none"> 町の HP で盛岡市消費生活センターの相談窓口を周知している。 町の広報紙で盛岡市消費生活センターからの弁護士相談（年2回開催）の案内等を周知している。 	<p>矢巾町</p>	<ul style="list-style-type: none"> 町の HP や広報紙（年3回）で盛岡市消費生活センターの相談窓口や出前講座を周知している。
<p>八幡平市</p>	<ul style="list-style-type: none"> 年4回、市独自に作成した周知資料を市内全戸に回覧している。 ※ 周知資料の表面には、市における消費生活相談の受付時間や盛岡市消費生活センター、信用生協の紹介、裏面は、消費生活の最新情報（国民生活センターが提供する情報で市民に影響がありそうな情報を選定）を記載 														
<p>滝沢市</p>	<ul style="list-style-type: none"> 市の HP で盛岡市消費生活センターや県民生活センターの相談窓口・受付時間等を周知している。 														
<p>雫石町</p>	<ul style="list-style-type: none"> 町の HP や広報紙で盛岡市消費生活センターや県民生活センターの相談窓口・受付時間等を周知している。 														
<p>葛巻町</p>	<ul style="list-style-type: none"> 一人暮らし高齢者の見守りや高齢者からの心配事・不明点を町につなぐ役割を担う「地域安全生活支援員」が、高齢者に対して巡回する際に町及び盛岡市消費生活センターの相談窓口を周知している。 														
<p>岩手町</p>	<ul style="list-style-type: none"> 町の HP や広報紙に町の相談窓口を周知している。 														
<p>紫波町</p>	<ul style="list-style-type: none"> 町の HP で盛岡市消費生活センターの相談窓口を周知している。 町の広報紙で盛岡市消費生活センターからの弁護士相談（年2回開催）の案内等を周知している。 														
<p>矢巾町</p>	<ul style="list-style-type: none"> 町の HP や広報紙（年3回）で盛岡市消費生活センターの相談窓口や出前講座を周知している。 														

図3—1—4 圏域内の相談傾向の周知例（盛岡市）

II 消費者行政の主な事業											
1 消費者行政の推進											
(1) 消費生活相談											
<p>多重債務や訪問販売、電話勧誘、クレジット契約など消費生活上の問題解決のため消費生活相談員を配置し、市民などからの苦情相談や問い合わせに応じており、解決が困難なケースについては、無料で行っている「消費生活の法律相談」の担当弁護士や関係機関と協議しながら解決に導いています。</p> <p>近年の相談件数の合計は3,000件を下回っていますが、令和6年度は5年度をやや下回ったものの横ばいという結果となりました。主な相談内容としては、ネット取引トラブルや高齢者や若者への巧妙で悪質な販売等の相談が多く寄せられ、年代別では、60代以上の相談が平成23年度以降14年連続で40%を超えており、6年度は特に60代の相談が増えました。</p> <p>6年度の相談件数は、5年度に比べて47件減少の2,648件（前年度比98.3%）でした。また、借金問題の相談は前年度に比べて6件減少の323件（前年度比98.2%）となりました。</p> <p>増加した主なものは、82件増加の他の電話勧誘トラブル（230件；前年度比155.4%）、61件増加の通信販売トラブル（134件；同比183.6%）、47件増加の架空・不当請求（227件；同比126.1%）です。</p> <p>一方、減少した主なものは、66件減少のネット取引トラブル（479件；同比87.9%）、49件減少の点検商法（11件；同比18.3%）、45件減少のその他（211件；同比82.4%）です。</p> <p>なお、広域圏内からの相談は526件で全体の19.9%でした。</p> <p>また、消費生活の法律相談は平成29年度から100件を下回って推移していましたが、4年度から100件を上回り、6年度は145件となりました。特に40代と50代で増加しています。</p>											
《年代別・手段別等相談件数実績》											
	年 度	令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度	
		合計(構成比)									
年 代 別	合計(構成比)	2,440	100.0%	2,372	100.0%	2,574	100.0%	2,695	100.0%	2,648	100.0%
	20歳未満	62	2.5%	59	2.5%	49	1.9%	57	2.1%	68	2.6%
	20歳代	194	8.0%	189	8.0%	272	10.6%	229	8.5%	201	7.6%
	30歳代	254	10.4%	238	10.0%	248	9.6%	250	9.3%	202	7.6%
	40歳代	344	14.1%	346	14.6%	362	14.1%	357	13.2%	335	12.7%
	50歳代	426	17.5%	374	15.8%	425	16.5%	447	16.6%	455	17.2%
	60歳代	424	17.4%	364	15.3%	445	17.3%	484	18.0%	533	20.1%
	70歳以上	585	24.0%	619	26.1%	598	23.2%	752	27.9%	733	27.7%
不明	151	6.2%	183	7.7%	175	6.8%	119	4.4%	121	4.6%	
手 段 別	来 所	474	19.4%	438	18.5%	459	17.8%	521	19.3%	464	17.5%
	電 話	1,966	80.6%	1,930	81.4%	2,113	82.1%	2,169	80.5%	2,183	82.4%
	文 書	0	0.0%	4	0.2%	2	0.1%	5	0.2%	1	0.0%
性 別	男 性	1,120	45.9%	1,058	44.6%	1,122	43.6%	1,255	46.6%	1,194	45.1%
	女 性	1,265	51.8%	1,230	51.9%	1,397	54.3%	1,385	51.4%	1,391	52.5%
	不 明	55	2.3%	84	3.5%	55	2.1%	55	2.0%	63	2.4%
市 内 外 別	市 内	1,889	77.4%	1,827	77.0%	1,973	76.7%	2,059	76.4%	2,058	77.7%
	広域圏内	468	19.2%	449	18.9%	492	19.1%	527	19.6%	526	19.9%
	広域圏外	66	2.7%	62	2.6%	83	3.2%	87	3.2%	58	2.2%
	不 明	17	0.7%	34	1.4%	26	1.0%	22	0.8%	6	0.2%

盛岡市「令和7年度消費者行政概要」より引用

イ 消費生活相談への対応について

中心市(盛岡市)		<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員を7名配置し、圏域内全市町の相談に対応している。 消費生活相談員同士で情報交換 (毎週水曜日・15～30分程度、個別事例の対応方法の検討や相談の傾向等の情報を共有) を行い、相談対応品質の向上を図っている。 周辺市町からの希望に応じて出張相談 (予約制) を実施している。 相談経路は電話の割合が多いが、電話のみでは十分に説明できない場合は対面相談に切り替えている。相談者の居住地が遠方の場合、初回の電話相談から対面相談 (来所) までに間が空くことがある。
周辺市町村	八幡平市	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員を1名配置し、市民の相談に対応している。(令和6年度は38件の相談に対応) 難易度が高い相談の場合は、県民生活センターにつないでいる(令和6年度は3～4件)。
	滝沢市	<ul style="list-style-type: none"> 法人監査専門職と相談員の兼務者を1名配置し、相談に対応している(令和6年度は55件の相談に対応) 法律が関係するような難易度が高い相談の場合は、社会福祉協議会の法律相談や法テラス、県民生活センターの無料法律相談へつないでいる。
	雫石町	<ul style="list-style-type: none"> 町担当窓口で相談があった場合は、相談の概要を聴取し、盛岡市消費生活センターを案内している。
	葛巻町	<ul style="list-style-type: none"> 雫石町と同じ。
	岩手町	<ul style="list-style-type: none"> 町担当窓口で相談があった場合は、相談の概要を聴取し、盛岡市消費生活センターを案内している。 年3回、盛岡市消費生活センターによる「悪質商法トラブル・多重債務出前相談会 (予約制)」を実施している。
	紫波町	<ul style="list-style-type: none"> 雫石町と同じ。
	矢巾町	<ul style="list-style-type: none"> 町担当窓口で相談があった場合は、相談の概要を聴取し、盛岡市消費生活センターを案内している。 事案の規模を考慮し、県民生活センターを案内する場合もある。

ウ 消費者教育・啓発活動について

【現在の取組状況】

中心市(盛岡市)		<ul style="list-style-type: none"> ・ 市民を配布対象とする「広報もりおか」の中で悪質サイトの見分け方やステルスマーケティングの注意喚起、インターネット上での契約に関する相談事例といった圏域内の相談事例や相談の傾向を基にした啓発記事を掲載している。(令和6年度は4回掲載) ・ 市の SNS で注意喚起情報の発信を実施している。(令和6年度は3回) ・ 出前講座の案内チラシを作成し、市役所の窓口や講座で配布している。 ・ 市及び周辺市町を対象に出前講座を実施している。
周辺市町村	八幡平市	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県民生活センターから受領するポスターをコミュニティセンターに掲示している。 ・ 市民から依頼があれば市の消費生活相談員が出前講座を実施している。
	滝沢市	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県民生活センターから受領する出前講座の案内チラシや冊子を設置している。
	雫石町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 滝沢市と同じ。
	葛巻町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 町民を対象とした出前講座のメニューを作成し、町の HP で紹介している。
	岩手町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 葛巻町と同じ。
	紫波町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県民生活センターから受領する出前講座の案内チラシを20歳の集いで配布している。
	矢巾町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 町の広報紙や消費者安全確保地域協議会で出前講座を周知している。

【広域化に対する考え】

中心市(盛岡市)		<ul style="list-style-type: none"> ・ 中心市が、消費者教育の講師等の専門的な知識が必要な役割を担い、周辺市町は周知や場所の提供等を行う役割分担で活動するのが良いと考える。 ・ 消費者教育の内容を検討するにあたり、各市町の被害の傾向を踏まえる等、各市町の個別事情に応じて消費者教育・啓発活動を実施していくのが良いのではないかと考える。
周辺市町村	八幡平市	<ul style="list-style-type: none"> ・ 中心市から圏域内の相談の傾向等の情報を共有してもらいながら、八幡平市の実情に合わせた取組ができるとよいと考える。
	滝沢市	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者教育における広域連携はイメージできない。
	雫石町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 専門的な部分は中心市が担い、周辺市町は周知や場所の提供等を行う役割分担で、各市町の被害の傾向を踏まえる等、各市町の個別事情に応じて消費者教育・啓発活動を実施していくのが良いのではないかと考える。
	葛巻町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 雫石町と同じ。
	岩手町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 雫石町と同じ。
	紫波町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 雫石町と同じ。
	矢巾町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 雫石町と同じ。

エ 消費者安全確保地域協議会（法定協議会）について

【設置に向けた検討状況】

中心市(盛岡市)		<ul style="list-style-type: none"> 市内の他行政分野の既存のネットワークで見守り活動をしており、設置を検討していない。 令和3年度に県央圏域内で広域の消費者安全確保協議会の設置を検討したが、関連団体が増えることで身動きがとりにくくなることを懸念し、実現に至らなかった。
周辺市町村	八幡平市	<ul style="list-style-type: none"> 市内に既存のネットワーク（高齢者福祉や防犯協会）があり、当該ネットワークとの連携で対応が十分であると感じるため設置の検討はしていない。
	滝沢市	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者は地域包括支援センター、障がい関係が含まれる場合は基幹相談支援センターが窓口になる等、事例ごとの連携で対応は十分だと考えているため、設置の検討はしていない。
	雫石町	<ul style="list-style-type: none"> 民生委員が町民と密に関わっており、普段からの見守り体制が構築できているため、消費者行政に特化して組織を設置する必要はないと考えている。
	葛巻町	<ul style="list-style-type: none"> 八幡平市と同じ。
	岩手町	<ul style="list-style-type: none"> 八幡平市と同じ。
	紫波町	<ul style="list-style-type: none"> 八幡平市と同じ。
	矢巾町	<ul style="list-style-type: none"> 令和2年に消費者安全確保地域協議会を設置済み。 年2回消費者安全確保地域協議会を開催し、包括支援センター、警察、障がい分野の関係機関、社会福祉協議会（県及び町）、民生委員、盛岡市消費生活センター等が参画 参加者の担当する分野において発生している問題を共有し、情報交換をする中で、具体的な相談事案があった場合は参加者間で個人情報の受け渡しが可能。 ケアマネジャーや障がい部門の相談員が集まる場において、盛岡市消費生活センターに出前講座を実施してもらうことで、町内の見守りの担い手に消費生活相談の事例や見守りをするうえでのポイントを周知し、構成員の見守りに関する意識の向上を図っている。

【広域化に対する考え】

中心市(盛岡市)		<ul style="list-style-type: none"> ・ 広域で行った場合も、連携する市町間で熱量に差があるため、形骸化するおそれがある。 ・ 各市町が市町の実情に応じて個別に行うべきと考える。ただし、周辺市町個別の消費者安全確保地域協議会が設置される場合、矢巾町のように盛岡市の消費生活センターが構成員として参画することも有効と考える。
周辺市町村	八幡平市	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者安全確保地域協議会の必要性を感じていないため、当該協議会の広域化の必要性を見いだせない。
	滝沢市	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各市町が市町の実情に応じて個別に行うべきと考える。
	雫石町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 滝沢市と同じ。
	葛巻町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 滝沢市と同じ。
	岩手町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 盛岡市から広域的な協議会の立ち上げ支援があれば、岩手町単独で実施するより取り組みやすいと考える。
	紫波町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 滝沢市と同じ。
	矢巾町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広域で構築する場合、他地域の情報が入りやすくなると思われるが、見守りにおいては各市町の地域の詳細情報が重要になる中で、広域で構築するとそのような情報を共有しきれなくなる懸念があるため、判断が難しい。

(4) 広域連携の利点・課題

	中心市(盛岡市)	周辺市町村
利点	<ul style="list-style-type: none"> ・ 周辺市町と運営費用を負担しあうことで、1つのセンターに消費生活相談員を多く配置することができる。 ・ これにより、消費生活相談員同士で情報交換や教育を行うことができ、相談対応の質の向上が図られている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 単独では消費生活相談員確保や行政職員の専門知識習得が難しいため、広域化により専門の相談員を圏域に配置することができ、相談対応の質の向上が実現できている。 ・ 盛岡市が周辺市町の情報を集約し、広域的に相談件数や相談内容の傾向を把握することで、圏域内の被害に即した相談対応や消費者教育がされている。 ・ 住民目線では、自身の住む市町の職員に個人的な事情を知られたくない場合、別の相談先の選択ができる。
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 契約書類の確認等、対面相談（来所）が好ましい場合に、地理的側面により実施が難しい。 ・ 予算決議の時期が市町によって異なるため、費用負担の調整を円滑にできない場合がある。 ・ 周辺市町の担当職員と直接コミュニケーションをとる機会がなく、周辺市町での相談窓口や出前講座の周知状況や盛岡市の取組に対する周辺市町からの評価・要望を把握できていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 盛岡市消費生活センターの担当職員との情報交換機会が不足しているため、盛岡市消費生活センターで対応している相談内容や状況を把握できていない。 ・ 住民に広域連携していること（相談窓口が盛岡市にあること）を十分に周知できていない。 ・ 出前講座参加者向けアンケートの共有が無いため、参加者の反応を把握できていない。

2. 岩手中部圏域①（北上市・西和賀町）

（1）構成市町村

岩手中部圏域①は、北上市を中心市として1市1町で構成されている。

人口及び相談件数は、どちらも北上市が多くを占めている。（図3-2-1、図3-2-2、図3-2-3参照）

周辺市町村の西和賀町は、担当部門が他業務も兼務しており、担当業務に占める消費者行政業務の割合は、1割未満となっている。

	北上市 (中心市)	西和賀町	合計	
人口	91,090人	4,659人	95,749人	
相談員数	3人	0人	3人	
職員数	2人	2人	4人	
担当部門	北上市 消費生活 センター	町民課	—	
担当部門に おける消費 者行政業務 の割合	100%	10%未満	—	
相談 件 数	市町村 受付	480件	9件	489件
	県受付	99件	9件	108件
出前講座 実施回数	32回	1～5回	33～37回	



図3-2-1 人口割合

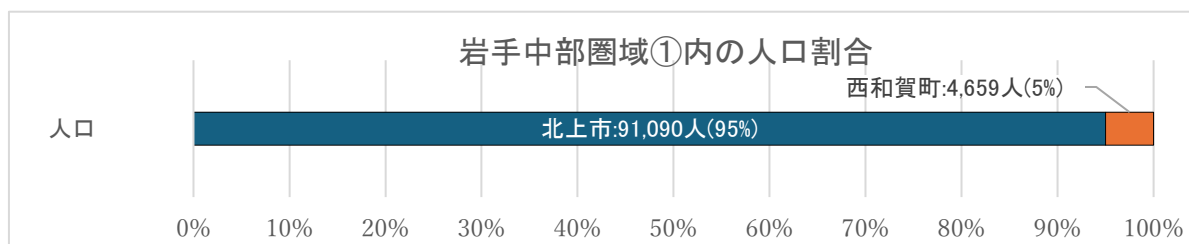


図3-2-2 相談件数割合（県受付・市町村受付）

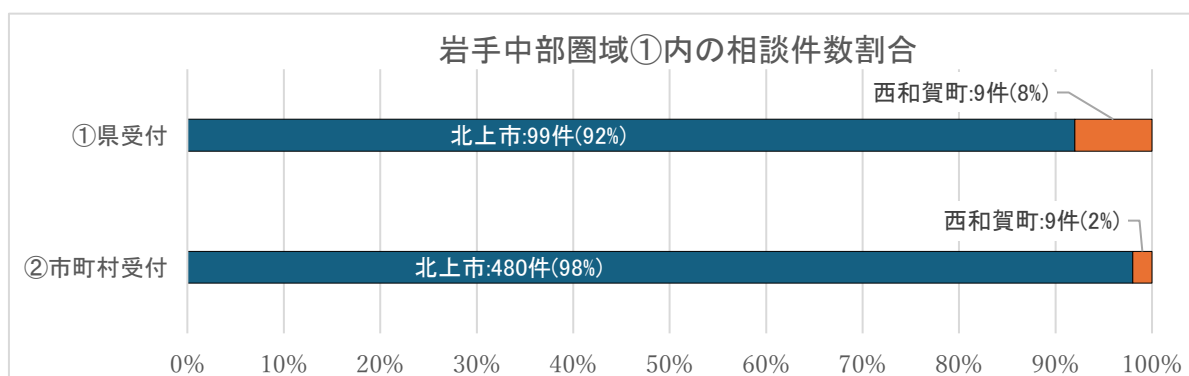
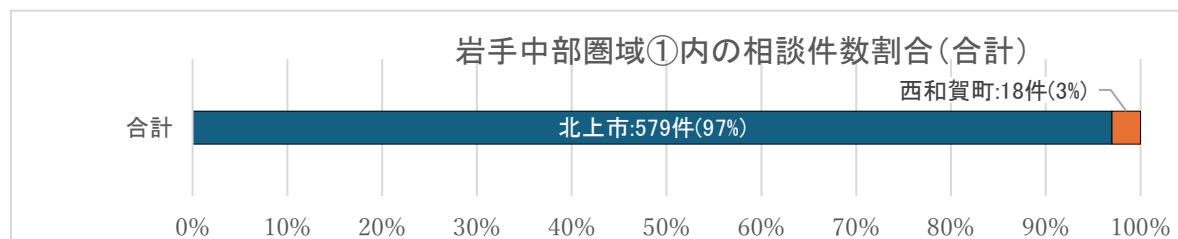


図3-2-3 相談件数割合（全数）



(2) 広域連携の基礎情報

開始時期	平成 24 年 4 月
連携形式	事務協定形式
経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・ 連携当時の資料が見つかっていないため詳細は不明である。 ・ 平成 21 年度の消費者安全法施行後、コストの面から西和賀町での消費生活相談員の単独配置は困難であったため、北上市へ委託する旨の協議を行い連携を開始した。
費用負担	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センター運営費用を構成市町で按分 ・ 均等割 (10%)、人口割 (45%)、相談件数割 (45%) により算出 ・ 負担割合は 3 年ごとに見直し、人口割は前年度末の人口、相談件数割は過去 3 年間の平均として算出する

(3) 消費者行政業務の状況

ア 消費生活相談窓口の周知の取組について (太字は、特徴的な取組)

中心市(北上市)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市の HP で、消費生活センターの担当業務と西和賀町民も含め相談可能である旨を周知している。
周辺市町村	西和賀町 <ul style="list-style-type: none"> ・ 西和賀町では、町の窓口で相談を受けた場合、相談概要を聴取し、当該相談者に北上市の消費生活相談センターを案内している。

イ 消費生活相談への対応について

中心市(北上市)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員 3 名を配置し、北上市・西和賀町の相談に対応しており、高齢者からの相談が多数を占める。 ・ 過去には西和賀町で出張相談会を定期的に開催していたが、参加者が少なく西和賀町からの要望がないことから直近では開催していない。 ・ 年に一度、事務報告の形で前年の相談状況を西和賀町に提供している。
周辺市町村	西和賀町 <ul style="list-style-type: none"> ・ 町担当窓口で相談があった場合は、相談の概要を聴取し、北上市消費生活センターを案内している。

ウ 消費者教育・啓発活動について

【現在の取組状況】

中心市(北上市)		<ul style="list-style-type: none"> ・ 月に一度、市の広報紙やFMラジオを利用し消費者トラブル事例の周知及び啓発を実施している。(図3-2-4参照) ・ 消費生活相談員が講師となり、学校や高齢者施設にて出前講座を実施している。 ・ 高齢化率の高い西和賀町での出前講座における参加者の反応・意見を取り入れることで、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実施している。
周辺市町村	西和賀町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 町民から出前講座の要望があれば、北上市の消費生活センターへ講師を依頼し実施している。

【広域化に対する考え】

中心市(北上市)		<ul style="list-style-type: none"> ・ 周辺市での出前講座の実施等、既に連携しており、現在の連携の枠組みの中で活動を進めていくのが妥当と考える。
周辺市町村	西和賀町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 中部圏域(特に北上・花巻)での繋がりを基に、より広域的な連携を実現できたらよいと考える。

エ 消費者安全確保地域協議会(法定協議会)について

【設置に向けた検討状況】


中心市(北上市)		<ul style="list-style-type: none"> ・ 福祉部門や社会福祉協議会から個人情報に抵触しない範囲で情報連携しており、消費者安全確保地域協議会と同等の機能があるため、新たに設置する必要性を感じていない。
周辺市町村	西和賀町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 西和賀町では、重層的支援体制整備事業の中で健康福祉課・社会福祉協議会・学務・子供支援等が協議会を設置しており、その中に消費者安全確保地域協議会のような機能が備わるため、別途の検討はしていない。

【広域化に対する考え】

中心市(北上市)		<ul style="list-style-type: none"> ・ 各自治体が地域の実情に応じた対応を進めるべきと考える。
周辺市町村	西和賀町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各自治体が地域の実情に応じた対応を進めるべきと考える。 ・ 一方で広域連携を行う場合、役割分担が義務的になってしまうため、取組の自由度があり負担を平等化できる程度の関与市町村数(隣接自治体程度)の広域連携であると良いと考える。

図3-2-4 広報紙での消費者トラブル事例の周知例（北上市）

正しい知識で安心生活
教えて！消費生活博士



オンラインカジノによる賭博は犯罪です


Q SNSで見かけるオンラインカジノに興味があります。海外では合法に運営されており、日本では取り締まる法律がないと聞きました。それなら自分が利用しても問題ないと思ったのですが、オンラインカジノを利用して賭博をしてもよいのでしょうか？

A オンラインカジノを利用した賭博は犯罪です。絶対にやめてください。海外で合法なサイトでも、日本国内からアクセスして賭博をすると「賭博罪」などの犯罪になります。違法であると知らなかったとしても犯罪です。また、法律の改正により、SNSや動画・紹介サイトなどでオンラインカジノの広告・宣伝をすることも違法となります。

オンラインカジノは、気軽に利用できることから、犯罪に手を染めているという自覚がないまま利用してしまうケースも少なくありません。

自分だけでなく、家族や友人、知人が「犯罪と知らずにやってしまった」といった事態や、オンラインカジノによる多額の借金を負うことがないように、正しい知識や情報を共有し合うことが大切です。

商品・契約トラブル、多重債務など
消費生活に関する相談は
北上市消費生活センター
ナーニ ハニワサン
☎ 72-8203



北上市消費生活センター
ナーニ ハニワサン
マスコット 8203

北上市「広報きたかみ令和7年9月号（令和7年9月）」より引用

(4) 広域連携の利点・課題

	中心市(北上市)	周辺市町村
利点	<ul style="list-style-type: none"> 西和賀町は高齢化率が高いことから消費者被害についての先進的事例が多く、出前講座での高齢者からの反応・意見を北上市での対応に取り入れられる点。 	<ul style="list-style-type: none"> 単独での消費生活相談員配置はコストが見合わないが、連携することで行政コストの効率化が図られた。 専門性を持った消費生活相談員に任せられることは、当町職員の負担軽減につながっている。
課題	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員の確保に関して、求人への応募者は資格保持者が少なく、年齢層が高い等偏りが大きい。 資格を保持する相談員を増やす必要があるが、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。 予算削減トレンドの中で3名の消費生活相談員を維持するのが精一杯であり、追加的な業務活動を行えてない。 	<ul style="list-style-type: none"> 他課への消費生活センター自体の周知や健康福祉課との連携。 より具体的には高齢者世帯の被害相談もあるため、民生委員やケアマネジャー、ケアサービス業者等への相談先の存在を周知する必要がある。

3. 岩手中部圏域②（花巻市）

（1）概要

花巻市では、市民生活総合相談センター内の業務の一部として相談を受け付けている。

市民生活総合相談センターでは、消費生活相談の他、市民相談や人権擁護、交通安全等に関する業務を取り扱っており、職員・相談員共に消費生活相談以外の業務を兼務しているため、担当業務に占める消費者行政業務の割合は、3割未満となっている。

人口		89,867 人
相談員数		4 人
職員数		3 人
所管部門		花巻市市民生活部市民生活総合相談センター
担当部門における消費者行政業務の割合		10～30%
相談件数	市町村受付	457 件
	県受付	168 件
出前講座実施回数		1～5 回



(2)消費者行政業務の状況

ア 消費生活相談窓口の周知の取組について

- ・ 市の広報紙・HP で周知している。

イ 消費生活相談への対応について

<p>取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員 4 名を配置し、花巻市内の相談に対応している（うち 2 名が有資格者）。 ・ 採用段階では、資格の有無に関わらず募集しており、資格を有していない相談員は、繁忙時を除き、午後を資格勉強の時間に充てられるようにしており、消費生活相談員資格の取得を支援している。（現在の 2 名の有資格者も採用時は資格を有していなかったが、採用後に資格を取得。） ・ 県民生活センターが主催する事例研究会とそこ中での交流で他圏域の相談事例やノウハウを取得している。 ・ 花巻市内の遠方に住む市民で対面相談が必要な場合は、近隣の住民に連れ添ってもらい、福祉部門の職員に訪問してもらうことで、距離的な困難に対応している。
<p>広域化に対する考え</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広域化することは現時点で考えていない。 ・ 花巻市の面積が広いこと、広域化した場合に連携市町村の住民が相談に来にくくなることが考えられる。 ・ 例えば近隣の北上市と広域化した場合、北上市の相談件数が多いこと、花巻市側の業務が増加する懸念がある。市民目線でも、別のセンターに相談対応になると混乱が生じるおそれがある。

ウ 消費者教育・啓発活動について

<p>取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市の広報紙（毎月）やFM ラジオで消費者トラブルに関する情報を周知。市民から要請があった場合に、出前講座を開催している。（図 3-3 参照） ・ 啓発資料は、消費者庁の HP を参考にしながら作成しており、一度作成した資料は、最新情報を更新しながら 2～3 年程度使用している。
<p>広域化に対する考え</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 花巻市単独で取り組むべきと考える。 ・ 情報やノウハウを他市町村と共有することは利点であるが、出前講座の開催地域が広域化することで、移動時間等非効率が生じるおそれがある。また、花巻市で出前講座を企画・実施することにより、花巻市内で被害が多いテーマや警戒すべき事案をタイムリーに取り上げることが可能であるため。

図3-3 広報紙での消費者トラブル事例の周知例（花巻市）

市民生活コーナー

偽の広告表示に注意！

■どんなトラブルがあるの？

○大手企業と共同開発したという高性能扇風機が、SNSの広告で「2台購入すると割引」となっていたので注文した。届いた商品は広告に書かれていた機能が搭載されていない粗悪品だった。業者にメールで問い合わせたが返信がない

○インターネット回線の契約検討中に、「満足度ナンバーワン・高評価90%」と表示していた広告があった。信用できると思い契約したが、広告を見直したところ「イメージ調査」と記載されていたことに気が付いた

■注意することは？

○SNSや動画サイトなどで消費者の信頼を得るために、実在する企業や著名人の名前を不正に使用し悪質サイトへ誘導する広告があります。企業などの公式ホームページでも注意喚起を示している場合があるので、広告を鵜呑みにせず事実確認しましょう

○商品やサービスの情報が膨大にある中、「ナンバーワン」「高評価〇割」などの表示は強い誘引力があります。アンケート調査のみであるなど、合理的根拠がない表示もあるため感わされないようにしましょう

■困った時は？

○新館市民生活総合相談センター（☎41-3550）へ

花巻市「広報はなまき令和7年10月15日号（令和7年10月15日）」より引用

エ 消費者安全確保地域協議会（法定協議会）について

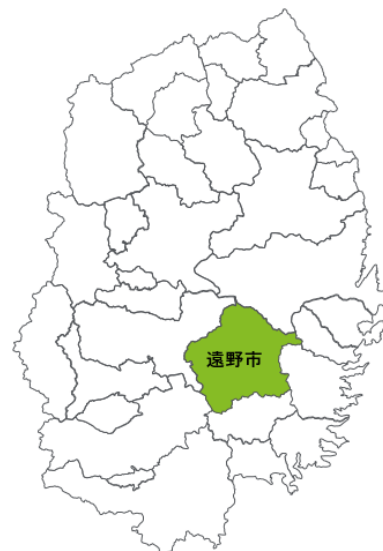
<p>消費者安全確保 地域協議会 の検討状況</p>	<ul style="list-style-type: none">・ 平成 27 年度に一度設置を検討していたが、当時は他部門から同様のネットワークがあることを理由に断られており、以降検討していなかった。・ 令和 7 年度は、県民生活センターの担当者から支援を受けながら、設置に向けた他部門への働きかけを実施したが、年に数回のみ開催される会議において個人情報保護法の例外規定が適用されることに必要性を感じないことや、現時点においてもケアマネジャー等が高齢者の異変に気付いた時は、高齢者本人同意のもと消費生活センターにつなぎ対応できている等を理由に、断りを受けた。
<p>広域化に 対する考え</p>	<ul style="list-style-type: none">・ 花巻市単独で取り組むべきと考える。・ 複数の部門の調整に加えて、複数市町村の調整を行うことは困難と考える。

4. 岩手中部圏域③（遠野市）

（1）概要

遠野市では、2名の相談員で市民の相談対応を受け付けている。

人口	23,930人	
相談員数	2人	
職員数	2人	
担当部門	遠野市消費生活センター	
担当部門における 消費者行政業務の 割合	100%	
相談 件数	市町村 受付	220件
	県受付	27件
出前講座 実施回数	8回	



(2) 消費者行政業務の状況

ア 消費生活相談窓口の周知の取組について（太字は、特徴的な取組）

- ・ 市の広報紙・HP で周知している。
- ・ 半年に一度（4月・9月）「遠野市消費生活センターつうしん」の市民全戸配布や、信用生協・社会福祉協議会・病院等へのチラシ配布によって周知している。

イ 消費生活相談への対応について

取組	<ul style="list-style-type: none">・ 消費生活相談員2名を配置し、遠野市内の相談に対応している。・ 消費生活相談員2名のうち1名は必ず消費生活センターにいるよう時間を調整し対応している。・ 消費生活相談員が不在の際は職員が一時受付をし、相談員に引き継ぎし対応している。・ 市内に11カ所の地区センターがあり、地域住民からの幅広い相談を受ける「まるごと相談員」が配置されている。当センターに出向くことができない相談者の場合、まるごと相談員から消費生活センターに連絡があり、連絡する際に個人情報、本人の同意を得ることを必須としている。
広域化に対する考え	<ul style="list-style-type: none">・ 消費生活相談に限らず、以前より単独で行政活動を実施しており、特に不便は感じていない。

ウ 消費者教育・啓発活動について

取組	<ul style="list-style-type: none">・ 令和6年度は、8件の出前講座を実施しており、うち3件は学校（高校）に出向いて実施している。教師の負担が増えないよう対面での打合せ回数を極力減らし、メールを活用して消費生活相談員が教師の意見を伺いながら資料を作成し、生徒に対し消費生活相談員が講師となって出前講座を実施している。・ 自治会で実施している会合（健康講座、交通安全教室等）や民生委員の研修会に出向いて講座を実施している。・ 弁護士やJ-FLEC（金融経済教育推進機構）を招いての出前講座を実施する際には、消費生活相談員も同行している。
広域化に対する考え	<ul style="list-style-type: none">・ 遠野市単独で取り組むべきと考える。

エ 消費者安全確保地域協議会（法定協議会）について

<p>消費者安全確保 地域協議会 の検討状況</p>	<ul style="list-style-type: none">・ 毎月一度、<u>自立支援調整会議</u>、<u>重層的支援会議</u>を開催しており、<u>消費生活相談員も参加し情報連携や対応協議</u>をしている。・ 将来的に消費者安全確保地域協議会を構築したいと考えるものの、上記の会議の中で消費者安全確保地域協議会とほとんど同一の対応ができており、職員も業務繁忙であることから、具体的な検討はできていない。
------------------------------------	---

5. 胆江圏域

(1) 構成市町村

胆江圏域は、奥州市を中心市として1市1町で構成されている。

人口及び相談件数は、どちらも奥州市が多くを占めている。(図3-5-1、図3-5-2、図3-5-3参照)

周辺市町村の金ヶ崎町は、担当部門が他業務も兼務しており、担当業務に占める消費者行政業務の割合は、1割未満となっている。

		奥州市 (中心市)	金ヶ崎町	合計
人口		107,798人	15,119人	122,917人
相談員数		4人	0人	4人
職員数		1人	1人	2人
担当部門		市民課 総合相談室	住民課	—
担当部門における消費者行政業務の割合		60%	10%	—
相談 件数	市町村 受付	727件	46件	773件
	県受付	148件	23件	171件
出前講座 実施回数		22回	0回	22回



図3-5-1 人口割合

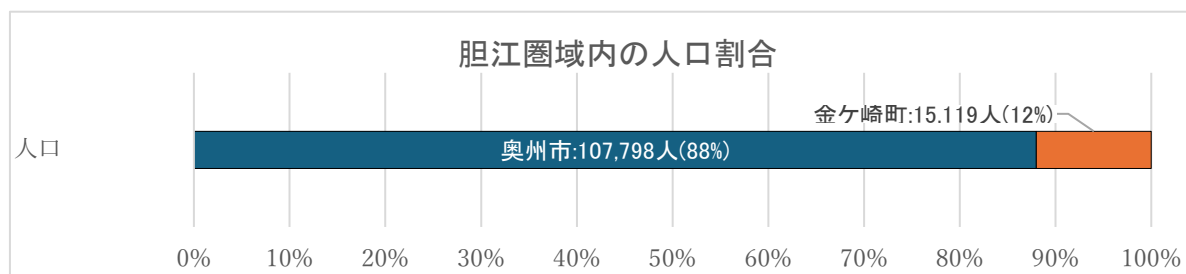


図3-5-2 相談件数割合（県受付・市町村受付）

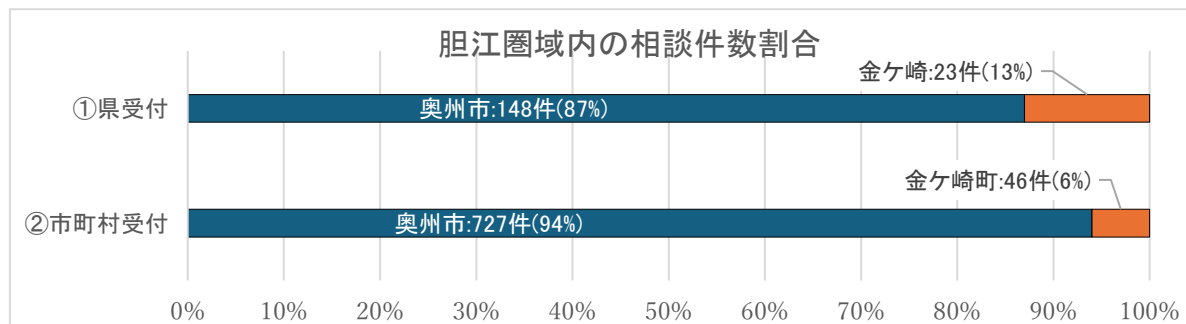
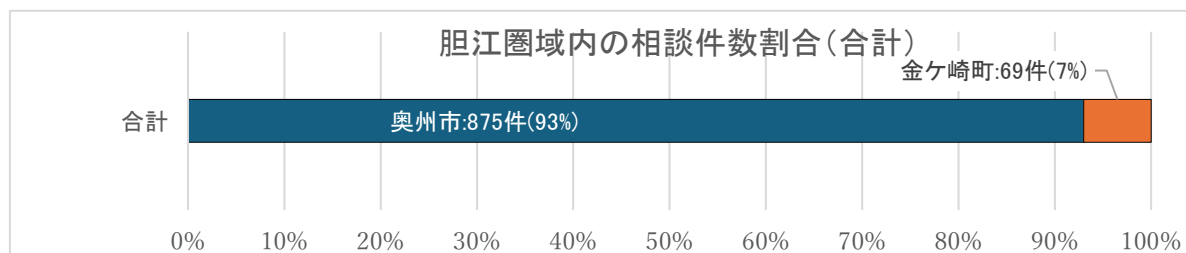


図3-5-3 相談件数割合（全数）



(2) 広域連携の基礎情報

開始時期	平成 29 年 4 月
連携形式	事務協定形式
経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・ 連携当時の資料が見つかっていないため詳細は不明である。 ・ 金ケ崎町での消費生活相談員の単独配置は困難であり、消防やごみ処理、介護認定等も連携して実施していることから、消費者行政も同様に実施する流れとなった。
費用負担	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センター運営費用を構成市町で按分 ・ 均等割 (10%)、相談件数割 (90%) により算出 ・ 相談件数割は、過去 3 年間の相談件数実績 (平均値) から算出

(3) 消費者行政業務の状況

ア 消費生活相談窓口の周知の取組について (太字は、特徴的な取組)

中心市(奥州市)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市の HP で消費生活センターの受付可能時間や金ケ崎町民も含め相談可能である旨を周知している。
周辺市町村	<ul style="list-style-type: none"> ・ 町の広報紙に奥州市の相談窓口を記載し周知している。 ・ 町の HP で県民生活センターの電話番号を周知している。

イ 消費生活相談への対応について

中心市(奥州市)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員 4 名を配置し、奥州市・金ケ崎町の相談に対応している。 ・ 制度上は、金ケ崎町への出張相談も可能だが、最近は依頼がなく、そのような事案は発生していない。 ・ 四半期ごとに金ケ崎町へメールで相談件数や相談内容について情報提供を行っている。
周辺市町村	<ul style="list-style-type: none"> ・ 町担当窓口で相談があった場合は、相談の概要を聴取し、奥州市市民課総合相談室を案内している。

ウ 消費者教育・啓発活動について

【現在の取組状況】

中心市(奥州市)		<ul style="list-style-type: none"> ・ 出前講座は市のHPへ掲載しており、民生委員や防犯協会、地域の高齢者を対象とした依頼が多い。(図3-5-4参照) ・ 奥州FMにて8か月間、水沢テレビ(ケーブルテレビ)で1年間、身近な消費生活相談事例や注意点等について放送し、啓発を行っている。
周辺市町村	金ケ崎町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 令和6年度までは交付金を受けており、それを活用して消費生活関連のチラシを作成し全戸に配布、成人式の際に新成人に対し消費生活のチラシを配布物の中を含めるといった活動を実施していた。 ・ 令和7年度は県民生活センターから共有される啓発用のチラシを配布予定。 ・ 過去、見守り推進員が在籍していた時は奥州市の消費生活センターに出前講座を依頼し、実施してもらっていた。

【広域化に対する考え】

中心市(奥州市)		<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在の連携体制をとりつつ、金ケ崎町での出前講座等についても対応していきたいと考えている。
周辺市町村	金ケ崎町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 町民目線では、自身が住んでいる金ケ崎町単体で対応できた方がストレスがないと考える。一方で、現実的には人手不足等で単独での対応が難しく、奥州市と連携して対応する必要があると考える。

図3-5-4 市のHPでの出前講座の案内例（奥州市）

消費者被害を防止するための出前講座のお知らせ

更新日：2023年09月29日
ページID：5156

研修会や学習会に講師を無料で派遣します。

最近の消費生活相談事例や悪質商法などに関する情報を広く知っていただき、消費者被害を防止し、賢い消費者になるために「出前講座」を実施しています。

市内の老人クラブ、自治会、事業所や子ども会などが企画する研修会や学習会などに講師を無料で派遣しています。

クイズ、替え歌、寸劇等を交えて行う、わかりやすく楽しい講座です。ぜひお気軽にお問合せ下さい。

出前講座チラシ

-  [出前講座\(一般向け\) \(Wordファイル: 85.9KB\)](#)
-  [出前講座\(小学生向け\) \(Wordファイル: 1.1MB\)](#)
-  [出前講座申込書 \(Wordファイル: 16.3KB\)](#)

この記事に関するお問い合わせ先


市民課 総合相談室
〒023-8501
岩手県奥州市水沢大手町1-1 (1階)
電話番号：0197-34-2915
ファックス：0197-24-1991
[メールでのお問い合わせ](#)

～消費生活出前講座～

無料で講師を派遣します!

**消費者トラブルや被害から身を守るため
出前講座を活用してみませんか?**

消費生活相談員が身近で発生している消費者トラブル（訪問販売・ネットトラブル・マルチ商法など）について
ロールプレイ(寸劇)や替え歌など、楽しみながら楽しく、分かりやすくお話しします。




対象	奥州市民の方 おおむね10人程度から
会場	主催者様でご用意願います。
講師	奥州市消費生活相談員（講師派遣に係る費用は無料です）
時間	原則として平日午前10時～午後3時までの間をお願いします。
テーマ(例)	◎悪質商法!～手口を知って自己防衛～ ◎インターネットトラブル ◎最近の消費生活被害相談 ◎お金の使い方(小学生対象) など ※その他多様なメニューをご用意しております。お気軽にご相談ください。
申込方法	(1)事前に電話で仮予約 ※概ね1か月前までにご予約下さい。 (2)出前講座申込書を表所・郵送またはFAX等にて提出願います。 ※老年部、お茶っこの会、放課後児童クラブ、趣味の団体など、さまざまな活動の場へ伺います。

●お問い合わせ●

奥州市市民福祉部市民課 総合相談室
TEL 0197 34 2915
FAX 0197 24 1991
E mail sougousoudan@city.oshu.iwate.jp

みんなで楽しく学び
賢い消費者になりま
しょう。まずはご相談を!



奥州市ホームページ「消費者被害を防止するための出前講座のお知らせ」より引用

<https://www.city.oshu.iwate.jp/soshiki/5/1050/3/5156.html>

(閲覧日：2025年10月30日)

エ 消費者安全確保地域協議会（法定協議会）について

【設置に向けた検討状況】

中心市(奥州市)		<ul style="list-style-type: none"> 福祉側にて、登録事業所、警察署、消防本部、社会福祉協議会、福祉課ほか庁内関係課の担当による地域見守りネットワークがあるため、別のネットワーク設置は検討していない。 令和3年度と令和6年度に協議は実施しているが、庁内協議が難航し検討は進んでいない。
周辺市町村	金ヶ崎町	<ul style="list-style-type: none"> 地域見守りネットワークが既にあり、地域包括支援センターからのこれまでどおり進めてほしいとの要望から消費者安全確保地域協議会設置の検討を行っていない。

【広域化に対する考え】

中心市(奥州市)		<ul style="list-style-type: none"> 各自治体が地域の実情に応じた対応を進めるべきと考える。
周辺市町村	金ヶ崎町	<ul style="list-style-type: none"> 各自治体が地域の実情に応じた対応を進めるべきと考える。

(4) 広域連携の利点・課題

	中心市(奥州市)	周辺市町村
利点	<ul style="list-style-type: none"> 奥州市と金ヶ崎町全体で見たときに行政コストを効率化できた。 	<ul style="list-style-type: none"> 単独での消費生活相談員確保はコストが見合わないため、奥州市と金ヶ崎町全体で見たときに行政コストを効率化できた。
課題	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員に関して、有資格者の確保が困難で、待遇の改善を課題として感じている。 協定の見直しをする際に、費用負担の妥当性について、それぞれの立場で協議・判断し進める部分に難しさを感じる。 	<ul style="list-style-type: none"> 現在は多くないが、費用負担や役割分担の調整にかかるやり取りが発生した場合は調整が難しくなると考える。

6. 両磐圏域

(1) 構成市町村

両磐圏域は、一関市を中心市として1市1町で構成されている。

人口及び相談件数は、どちらも一関市が多くを占めている。(図3-6-1、図3-6-2、図3-6-3参照)

周辺市町村の平泉町は、担当部門が他業務も兼務しており、担当業務に占める消費者行政業務の割合は、1割未満となっている。

	一関市 (中心市)	平泉町	合計	
人口	105,505人	6,734人	112,239人	
相談員数	4人	0人	4人	
職員数	4人	1人	5人	
担当部門	一関市 消費生活 センター	観光商工課	—	
担当部門に おける消費者 行政業務割 合	100%	10%未満	—	
相談 件 数	市町村 受付	621件	128件	749件
	県受付	124件	11件	135件
出前講座 実施回数	28回	1～5回	29～33回	

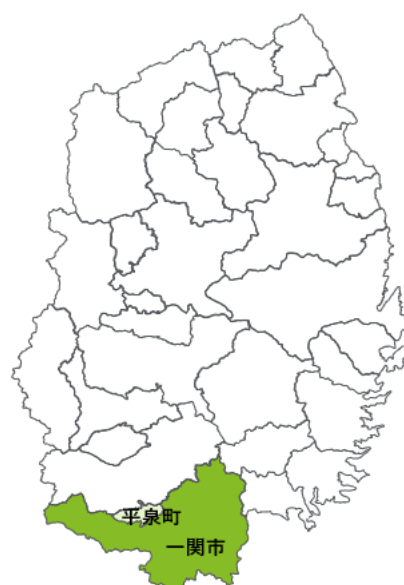


図3-6-1 人口割合

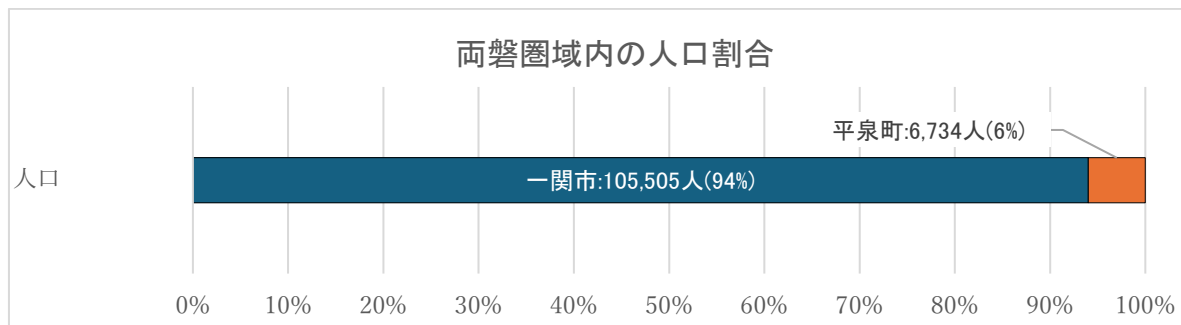


図3-6-2 相談件数割合（県受付・市町村受付）

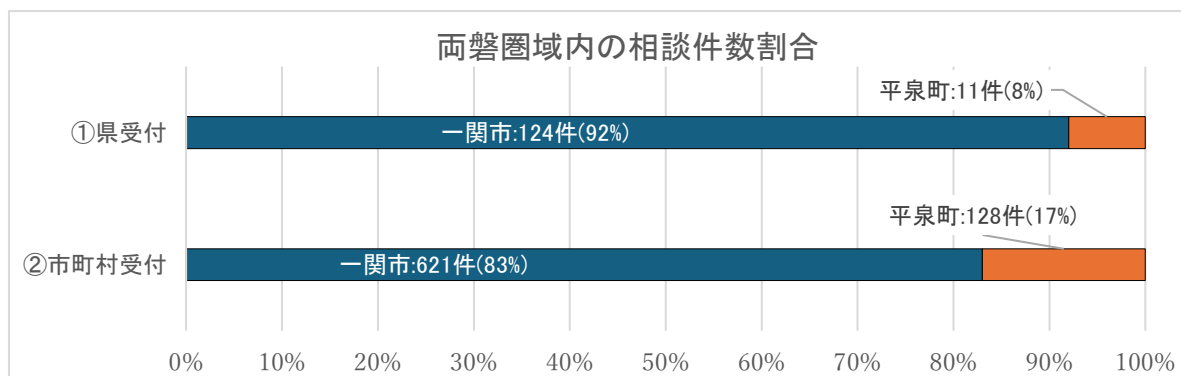
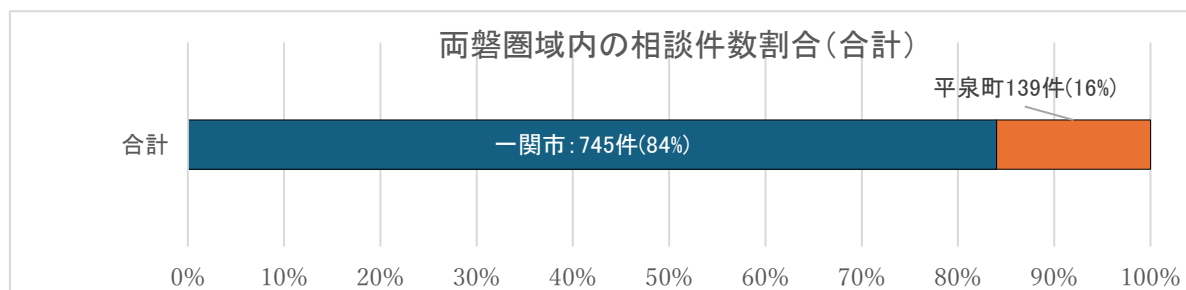


図3-6-3 相談件数割合（全数）



(2) 広域連携の基礎情報

開始時期	平成 23 年 4 月
連携形式	地方自治法第 252 条の 14 に基づく事務委託
経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・ 連携当時の資料が見つかっていないため詳細は不明である。 ・ 過去に地方振興局の消費相談窓口が一関市にあったため、県から市に移譲される際に、平泉町と連携を開始したと考えられる。 ・ 平泉町には地方振興局がなかったため、連携以前から平泉町の相談を一関市で受けていたのではないかと推察される。
費用負担	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センター運営費用を構成市町で按分 ・ 均等割 (10%)、相談件数割 (90%) により算出 ・ 負担割合は 3 年ごとに見直し、相談件数割は過去 3 年間の平均から算出

(3) 消費者行政業務の状況

ア 消費生活相談窓口の周知の取組について (太字は、特徴的な取組)

中心市(一関市)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市の HP で消費生活センターの受付可能時間や平泉町民も含め相談可能である旨を周知している。 ・ 生活環境課が主催する大会 (暴力団追放のイベント等) で 消費生活センターの番号が記載されたティッシュの配布を実施している。
周辺市町村	<p>平泉町</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談窓口で当該相談者に一関市消費生活センターを案内している。 ・ 以前は町の HP で消費生活相談関係の記載を行っていたが、マンパワーの問題から今年はまだ更新できていない。

イ 消費生活相談への対応について

中心市(一関市)		<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員 4 名を配置し、一関市・平泉町の相談に対応している。 市内であれば支所と連携して ZOOM で繋ぎ、オンラインで相談を受けることが可能な体制となっている。 予約制の無料法律相談や信用生協による相談会を開催している。 平泉町での出張相談は平泉町からの依頼ベースで実施している。 年に一度、次年度予算の会議を行う際に平泉町を訪問し、相談状況を報告している。
周辺市町村	平泉町	<ul style="list-style-type: none"> 町担当窓口で相談があった場合は、相談の概要を聴取し、一関市消費生活センターを案内している。 相談窓口での相談は年 1 件程度。

ウ 消費者教育・啓発活動について

【現在の取組状況】

中心市(一関市)		<ul style="list-style-type: none"> 市の広報紙(毎月発行)で法律相談や信用生協による相談会に係る情報発信をしている。 成人式の際には、啓発用のチラシを新成人に配布している。 出前講座は各回 10 人程度が集まり、令和 6 年度の累計参加者は 471 人となっている。参加者は 65 歳以上の方が多い。 市内の修紅短期大学から依頼があり、新入生オリエンテーションの一部に組み込まれる形で講座を実施している。
周辺市町村	平泉町	<ul style="list-style-type: none"> 県民生活センター等から受領したポスターについては庁舎内に掲示している。 町の広報紙を毎月発刊しているため、県民生活センターから送付された周知文書を掲載できればと考えている。

【広域化に対する考え】

中心市(一関市)		<ul style="list-style-type: none"> ・ 本来的には広域的に連携した周知活動が良いと考えるが、現状、平泉町との連携がある中で十分に情報連携ができていないこともあり、現実的に広域化ができるか懸念がある。
周辺市町村	平泉町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 中心市においては専門的な相談等の対応、当町においては町民への周知等の情報発信という役割分担が望ましいと考える。

エ 消費者安全確保地域協議会（法定協議会）について

【設置に向けた検討状況】

中心市(一関市)		<ul style="list-style-type: none"> ・ ケアマネジャー、民生委員等が加わっているネットワークが別にあり、既に機能しているため消費者安全確保地域協議会を形式的に設置する必要性はないと考えている。
周辺市町村	平泉町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 民生委員や老人福祉部門で見守り体制があり、その活動内で消費生活相談関連の事象が発生した場合に連携可能だと考えており、設置を検討していない。

【広域化に対する考え】

中心市(一関市)		<ul style="list-style-type: none"> ・ 上記記載の現状の体制で十分であり、追加で会議を行う等職員の労力を増やしてまで対応するか考える必要がある。
周辺市町村	平泉町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各自治体が地域の実情に応じた対応を進めるべきと考える。

(4) 広域連携の利点・課題

	中心市(一関市)	周辺市町村
利点	<ul style="list-style-type: none"> ・ 単独で運営するよりも集約・連携することで専門的な対応力が向上し、行政コスト削減に繋がっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平泉町単独での消費生活相談員設置は難しく、相談の負担が減っている。 ・ 小さい町だと、周囲の目が気になり相談しにくいと思われる部分もあり、町外の専門的な消費生活相談員に相談できるメリットがある。
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平泉町との連携・コミュニケーションが不足している。 ・ 平泉町と連携していることの町民への周知が十分でない。 ・ 消費生活相談員の有資格者が少ないため採用には苦慮している。 ・ 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ということができない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一関市との情報連携（相談の件数や内容等）が十分に行えていない。 ・ 町民の関心度が低く、周知も十分できていない。

7. 気仙圏域

(1) 構成市町村

気仙圏域は、大船渡市を中心市として2市1町で構成されている。

人口及び相談件数は、どちらも大船渡市が多くを占めている。(図3-7-1、図3-7-2、図3-7-3参照)

大船渡市以外の構成市町は、担当部門が他業務も兼務しており、担当業務に占める消費者行政業務の割合は、1割未満となっている。

	大船渡市 (中心市)	陸前高田市	住田町	合計	
人口	32,059人	17,226人	4,681人	53,966人	
相談員数	2人	0人	0人	2人	
職員数	5人	3人	3人	11人	
担当部門	大船渡市 消費生活 センター	まちづくり 推進課	住民税務課	—	
担当部門に おける消費 者行政業務 割合	100%	10%未満	10%未満	—	
相談 件 数	市町村 受付	191件	53件	17件	261件
	県受付	29件	29件	7件	65件
出前講座 実施回数	0回	0回	0回	0回	



図3-7-1 人口割合

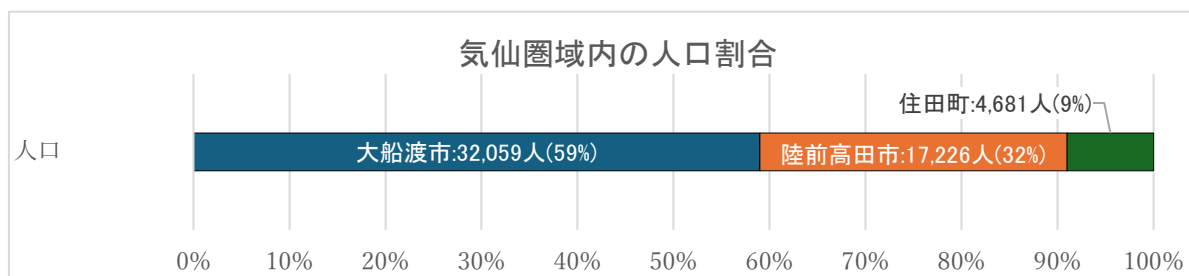


図3-7-2 相談件数割合（県受付・市町村受付）

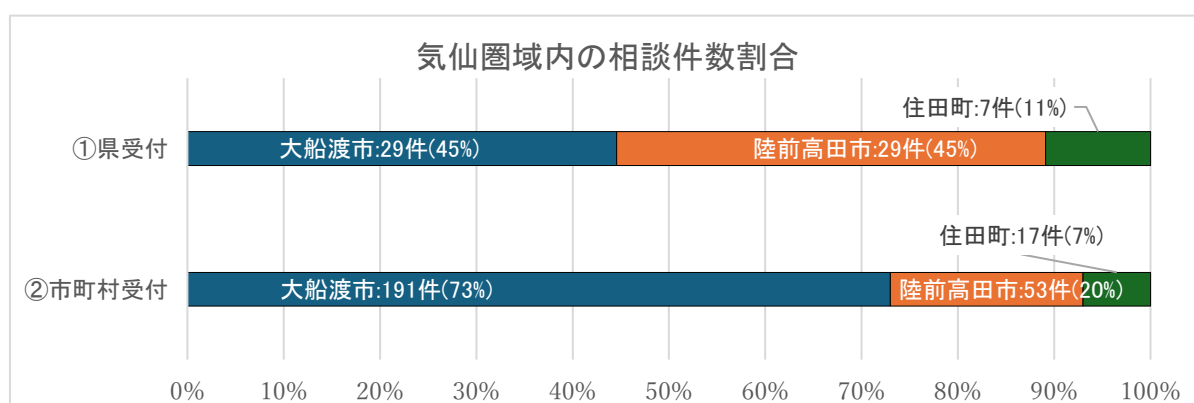
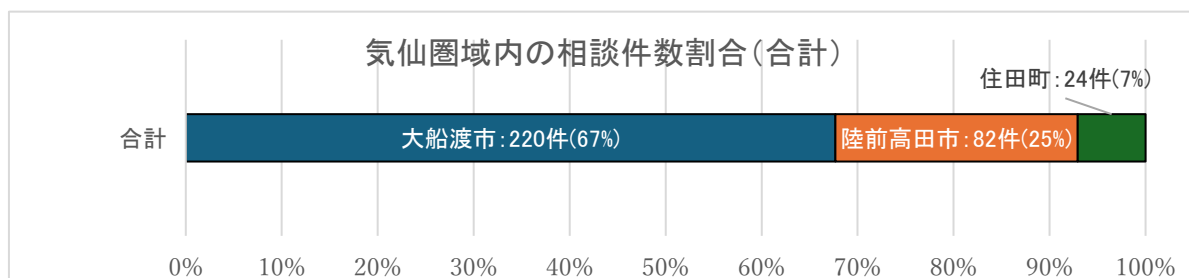


図3-7-3 相談件数割合（全数）



(2) 広域連携の基礎情報

開始時期	平成 24 年 4 月
連携形式	事務協定形式
経緯	<ul style="list-style-type: none">平成 21 年度の消費者安全法施行後、地方振興局の管轄であった気仙圏域 3 市町にて広域連携を始める検討会議が始まった。平成 21 年度内に、平成 24 年度当初時点で消費生活センターを開設予定とすることを合意した。平成 22 年度 7 月 6 日に気仙圏域 3 市町の担当課長会議が行われ、広域連携で消費生活センターを設置することと、設置場所は大船渡市内とすることで合意した。同年 10 月 12 日に再度気仙圏域 3 市町の担当課長会議があり、職員体制を考慮して大船渡市役所内にセンターを設置することで合意した。運営体制は今後検討することとなったが、東日本大震災発生により検討が一時中断した。平成 23 年 11 月から協議を再開し、事務協定形式とすることや、運営費用負担方式（下記参照）、名称を「大船渡消費生活センター」とすることで合意し、協定書および協議書の締結をもって平成 24 年度からセンターを開設した。
費用負担	<ul style="list-style-type: none">消費生活センター運営費用を構成市町で按分均等割（10%）、相談件数割（90%）により算出負担割合は 3 年ごとに見直し、相談件数割は過去 3 年間の平均から算出

(3) 消費者行政業務の状況

ア 消費生活相談窓口の周知の取組について（太字は、特徴的な取組）

中心市 (大船渡市)		<ul style="list-style-type: none"> 市のHPに消費生活センターの受付可能時間や連携している市町の住民も相談可能であることを含め、相談窓口を案内している。
周辺 市町村	陸前高田 市	<ul style="list-style-type: none"> 市のHPやLINE、広報紙で大船渡消費生活センターの相談窓口を周知している。
	住田町	<ul style="list-style-type: none"> 広報紙で大船渡市消費生活センターの相談窓口を周知している。

イ 消費生活相談への対応について

中心市 (大船渡市)		<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員2名を配置し、圏域内全市町の相談に対応している。 毎月、大船渡市消費生活センターの職員が、圏域内の相談件数や相談内容をExcelにまとめ、周辺市町の消費者行政担当職員にメールで情報提供をしている。 人員不足により出前講座や訪問相談はできていない。
周辺 市町村	陸前高田 市	<ul style="list-style-type: none"> 相談窓口で相談概要を聴取し、当該相談者に大船渡市消費生活センターを案内している。 相談内容が弁護士を入れるべきものと判断した場合（多重債務関係等）には、陸前高田市の無料弁護士相談を紹介している。
	住田町	<ul style="list-style-type: none"> 町担当窓口で相談があった場合は、相談の概要を聴取し、大船渡市消費生活センターを案内している。 町民が住田町の窓口で直接相談に来るケースは多くないが、仮に相談者が来た場合は、担当者が相談の概要をヒアリングし、個人情報に留意したうえで大船渡市消費生活センターに連絡する想定でいる。

ウ 消費者教育・啓発活動について

【現在の取組状況】

中心市 (大船渡市)		<ul style="list-style-type: none"> ・ 国民生活センターの情報等を基に、市のHP上で詐欺、インターネットでのトラブル、買い物・契約時の留意点、子ども・青少年が遭いやすいトラブル、関係相談先、製品事故・リコール情報、その他の分類別に注意喚起情報のリンクを更新し周知している。(図3-7-4参照) ・ 緊急を要する情報提供は、防災無線で注意喚起することもある。 ・ 陸前高田市と住田町の広報紙に消費者行政についての記事を掲載いただけるよう大船渡市で文案を作成し、情報提供している。
周辺 市町村	陸前高田市	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県民生活センターから受領する広報物は、町内配布、公民館等の施設での設置、成人式での配布を行っている。また、過去には学校での出前講座を実施している。
	住田町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報紙で情報発信を行っている。

【広域化に対する考え】

中心市 (大船渡市)		<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在も出前講座は実施していないため、検討していない。
周辺 市町村	陸前高田市	<ul style="list-style-type: none"> ・ 良い方法があれば現状の方法から変えてもいいと考えている。
	住田町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現状、住田町だけでは力不足であり、自治体間でネットワークを生かしながら取り組んでいきたいと考える。

図3-7-4 市のHPでの注意喚起例（大船渡市）

注意喚起 消費者トラブルに巻き込まれないために

≪重要≫[契約を解除する方法、クーリング・オフとは<外部リンク>](#)

それ、詐欺かもしれません

- 怪しい副業・アルバイトのトラブル 簡単に稼げて高収入?!<外部リンク>
-  偽警告表示 プリペイド型電子マネーで支払わせる手口に注意<外部リンク>
-  不正利用かも!? 利用明細は必ず確認<外部リンク>
-  簡単に高額収入は得られません 「情報商材」のトラブル<外部リンク>

インターネットでのトラブル

-  やめられない!? 占いサイトに気を付けて<外部リンク>
-  有名企業の公式サイトだと思ったら模倣サイトだった<外部リンク>
-  大金をあげる? 知らない人からのメールは無視!<外部リンク>
-  フリマサービス トラブルは個人間で解決?<外部リンク>

買い物・契約はよく考えてから

-  店舗での買い物は、クーリング・オフできません<外部リンク>
-  販売サイトで契約内容をよく確認! 定期購入トラブル<外部リンク>
-  えっ!通信販売 クーリング・オフできないの?<外部リンク>
-  光回線サービスの変更は、内容をよく理解してから<外部リンク>

大船渡市ホームページ「大船渡市消費生活センター」より引用

<https://www.city.ofunato.iwate.jp/archive/contents-33169>

(閲覧日：2025年10月30日)

エ 消費者安全確保地域協議会（法定協議会）について

【設置に向けた検討状況】

中心市 (大船渡市)		<ul style="list-style-type: none"> ・ 庁内の他部門と個別の情報連携で対応できている状況のため、設置の必要性は感じていない。
周辺市町村	陸前高田市	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者行政関連だけでなく、空き家の情報等も含めて福祉部門、介護福祉課、民生委員と個別の情報連携ができているため、新たに設置検討はしていない。
	住田町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 気仙圏域内福祉部門の包括支援センターでも見守りネットワークのようなものがあると聞いたことがある。消費生活に関する被害があれば当該ネットワークから消費者行政担当に引き継がれるという連携方法で対応した事例が数件あり、このように現状の体制で対応できていると感じるため設置を検討していない。

【広域化に対する考え】

中心市 (大船渡市)		<ul style="list-style-type: none"> ・ 各自治体が地域の実情に応じて個別に行うべきと考えている。
周辺市町村	陸前高田市	<ul style="list-style-type: none"> ・ 具体例が少なくネットワークを設置することによるメリットがイメージできない。現状、対応件数も少なく複数の組織が絡まない分、即時性をもって対応ができています。今後件数が多くなれば考慮の余地があると考えます。
	住田町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員数も少ないため、広域で連携しながら取り組んでいきたいと考えています。

(4) 広域連携の利点・課題

	中心市(大船渡市)	周辺市町村
利点	<ul style="list-style-type: none"> ・ それぞれの自治体で単独で行うよりも行政コストは効率化できている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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となった。 ・ 圏域全体で見たときに行政コストが削減できた。
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 周辺自治体においても、住民が消費者被害に遭わないよう、積極的な広報が必要だと考えている。 ・ 住民から要望は受けているが、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 圏域内の連携会議等は開催してないので、担当者ベースでの面識がない。顔の見える関係を構築し、より連携が円滑にできた方がよいと考えている。

8. 釜石圏域

(1) 構成市町村

釜石圏域は、釜石市を中心市として1市1町で構成されている。

人口及び相談件数は、どちらも釜石市が多くを占めている。(図3-8-1、図3-8-2、図3-8-3参照)

周辺市町村の大槌町は、担当部門が他業務も兼務しており、担当業務に占める消費者行政業務の割合は、1割未満となっている。

	釜石市 (中心市)	大槌町	合計	
人口	28,934人	10,492人	39,426人	
相談員数	2人	0人	2人	
職員数	5人	1人	6人	
担当部門	釜石市消費生活センター	町民課	—	
担当部門における消費者行政業務割合	100%	10%未満	—	
相談件数	市町村受付	129件	19件	148件
	県受付	32件	11件	43件
出前講座実施回数	6～10回	0回	6～10回	



図3-8-1 人口割合

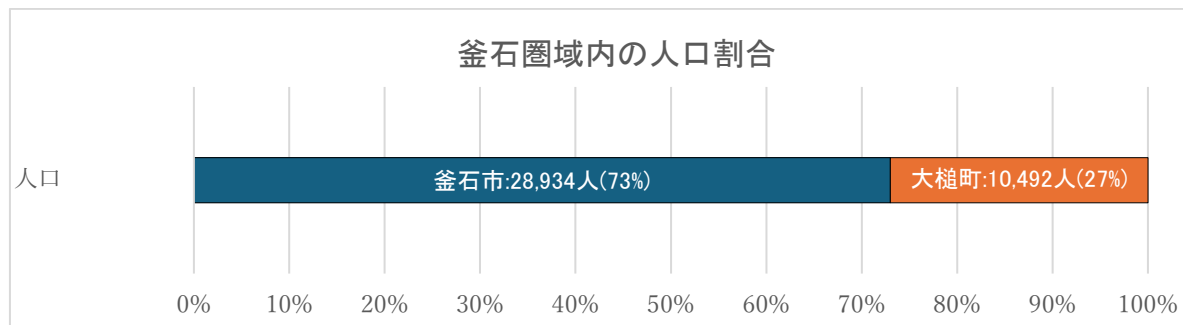


図3-8-2 相談件数割合（県受付・市町村受付）

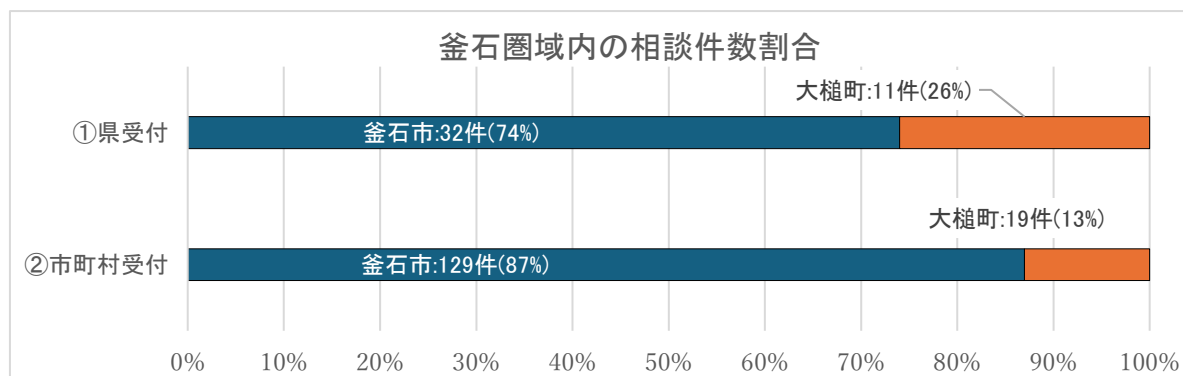
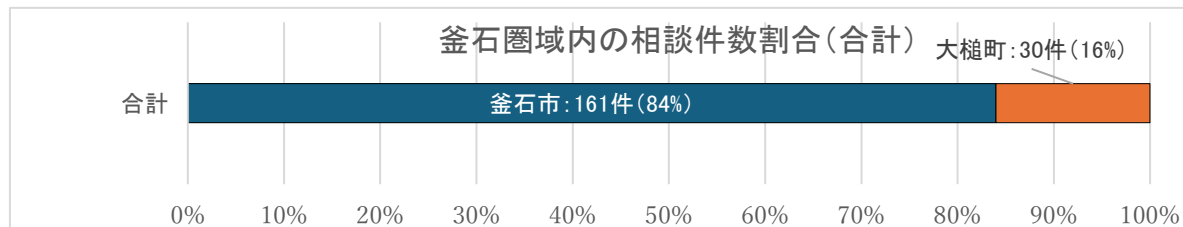


図3-8-3 相談件数割合（全数）



(2) 広域連携の基礎情報

開始時期	平成 22 年 4 月
連携形式	地方自治法第 252 条の 14 に基づく事務委託形式
経緯	<ul style="list-style-type: none">平成 21 年の消費者安全法の施行を受け、同年 5 月に地方振興局から消費生活センター設置に関する提案があったことをきっかけに、設置に向けた話合いが始まった。平成 21 年度中に計 10 回の会議を行った。県としては町村単独でのセンター設置が難しく、広域を担当できる市がセンターを設置するのが望ましいという考えを話合い当初からもっていた。10 回の会議のうち、最初の 4 回は県と釜石市のみで会議を行っていたが、残り 5～7 回目は大槌町も会議に招集し、意向を確認した。大槌町としても単独でのセンター設置は難しいとし、広域での設置に前向きであった。平成 22 年 3 月に事務委託を行うことが議会で議決され、平成 22 年 4 月に消費生活センターが開所された。
費用負担	<ul style="list-style-type: none">消費生活センター運営費用を構成市町で按分均等割 (10%)、相談件数割 (90%) により算出負担割合は 3 年ごとに見直し、相談件数割は過去 3 年間の平均から算出

(3) 消費者行政業務の状況

ア 消費生活相談窓口の周知の取組について（太字は、特徴的な取組）

中心市(釜石市)		<ul style="list-style-type: none"> 市のHPで消費生活センターの利用案内、相談会、出前講座について周知している。
周辺市町村	大槌町	<ul style="list-style-type: none"> 町のHPには特に消費生活センターの情報は載せておらず、町民には県や釜石市のHPを確認してほしいと考えている。 町の広報紙は警察による詐欺等の注意喚起にスペースが割かれているため、消費者行政の立場では掲載していない。

イ 消費生活相談への対応について

中心市(釜石市)		<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員2名を配置し、釜石市・大槌町の相談に対応している。 大槌町に対しては年度末に一度、消費生活センターで受けた相談件数と相談内容についてメールで情報提供を行っている。 その他、釜石市の担当者が数か月に一度、大槌町を訪問し担当者と対面でコミュニケーションをとっている。
周辺市町村	大槌町	<ul style="list-style-type: none"> 町担当窓口で相談があった場合は、相談の概要を聴取し、釜石市消費生活センターを案内している。 町から市へ事案の概要等の情報共有も必要に応じて行っているが、近年はそういった例はない。

ウ 消費者教育・啓発活動について

【現在の取組状況】

中心市(釜石市)		<ul style="list-style-type: none"> ・ 市の広報紙に消費者トラブルの注意喚起文を掲載している。 ・ 出前講座の対象の多くは高齢者であり、老人クラブや町内会等から依頼され講座を提供している。 ・ 学校等に対しての講座実施はないが、令和6年度は18歳向けに啓発チラシを配布している。
周辺市町村	大槌町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 釜石市の消費生活センターから提供されるチラシやポスター等の啓発物を町の相談窓口で配布・掲示している。

【広域化に対する考え】

中心市(釜石市)		<ul style="list-style-type: none"> ・ 大槌町が町内で消費者教育の周知をし、依頼があれば釜石市が消費者教育を実施する現状のとおりで良いと考える。
周辺市町村	大槌町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大槌町が周知活動等を担い町民からの要望があった場合は、釜石市に出前講座を依頼する役割分担が良いと考える。

エ 消費者安全確保地域協議会（法定協議会）について

【設置に向けた検討状況】

<p>中心市(釜石市)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現状は警察署、福祉課、社会福祉協議会、地域包括支援センター等関係機関と連携しており、過去には市内8か所にある生活支援センターに保健師が常駐していた経緯から消費者行政に関する相談があれば、福祉の側から個別に連携できる体制が整っているため設置を検討していない。
<p>周辺市町村</p>	<p>大槌町</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 民生委員、社会福祉協議会、地域包括支援センター等、福祉関係の既存ネットワークが高齢者や障がい者等の見守り活動を実施しており、これら既存のネットワークで対応できているため、具体的な検討は行っていない。

【広域化に対する考え】

<p>中心市(釜石市)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 既にあるネットワークの仕組みを変えるのに抵抗があるため、既存のネットワークを活用した対応が望ましいと考えている。 ・ 仮に導入による財政面的なインセンティブがあったとしても、設置することによる効果を感じられず、人員が限られている中で対応するのは難しいと考えている。
<p>周辺市町村</p>	<p>大槌町</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今後の必要性は感じるものの、現状は従来どおりの個別連携で十分と認識している。 ・ 消費者行政と福祉分野の連携強化については課題認識があり、今後の検討課題となっているため、他自治体の事例も参考にしつつ、現状の連携よりも良いものがあれば町独自の見守り体制として検討していきたいと考えている。

(4) 広域連携の利点・課題

	中心市(釜石市)	周辺市町村
利点	<ul style="list-style-type: none"> 釜石市と大槌町全体で見たときに行政コストは効率化できた。 	<ul style="list-style-type: none"> 釜石市と大槌町全体で見たときには行政コストを効率化できた。 町では対応が難しい専門的な相談事案であっても、釜石市へスムーズに引き継げることが住民にとっても安心できると感じている。
課題	<ul style="list-style-type: none"> 以前は消費生活相談員3名体制であったが、令和5年度に消費生活相談員1名が退職したことを機に、財政難や人口減少を受けて2名体制に変更した。相談件数は特に減少していないため、消費生活相談員の人員不足が発生している。 連携にあたって出張相談会や大槌町との会議等を以前はできていたが、消費生活相談員が減り普段の相談業務以外に時間を割くことが難しくなった。 	<ul style="list-style-type: none"> 相談者の個人情報や基本的な引継ぎ時に提供しないため、事案のフォローや進捗把握に限界がある。 町側の消費者行政に対する知識や経験が以前より薄くなっていると感じる。

9. 宮古圏域

(1) 構成市町村

宮古圏域は、宮古市を中心市として1市2町1村で構成されている。

人口及び相談件数は、どちらも宮古市が多くを占めている。(図3-9-1、図3-9-2、図3-9-3参照)

宮古市以外の構成町村は、担当部門が他業務も兼務しており、担当業務に占める消費者行政業務の割合は、1割未満となっている。

		宮古市	山田町	岩泉町	田野畑村	合計
人口		45,632人	13,854人	7,843人	2,888人	70,217人
相談員数		2人	0人	0人	0人	2人
職員数		4人	2人	1人	2人	9人
担当部門		宮古市 消費生活 センター	町民課	総務課	健康福祉課	—
担当部門における消費者行政業務割合		100%	10%未満	10%未満	10%未満	—
相談件数	市町村受付	225件	43件	19件	2件	289件
	県受付	54件	9件	14件	3件	80件
出前講座実施回数		1～5回	1～5回	0回	0回	2～10回



図3-9-1 人口割合

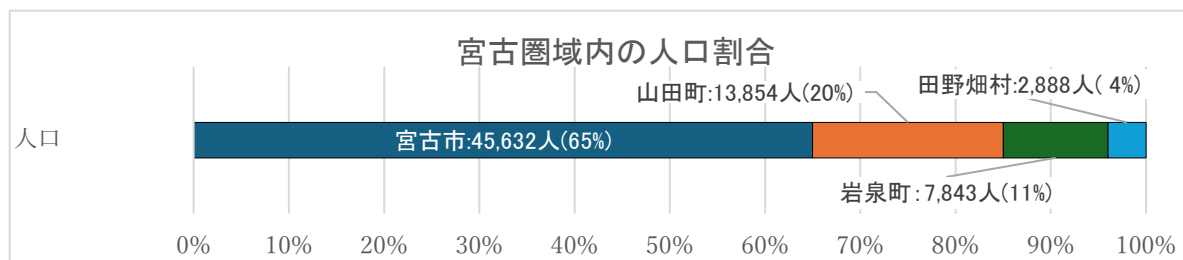


図3-9-2 相談件数割合（県受付・市町村受付）

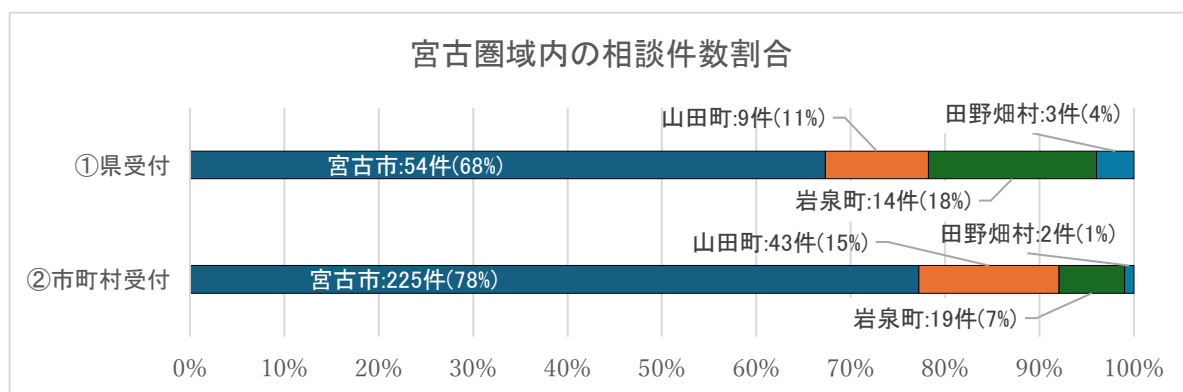
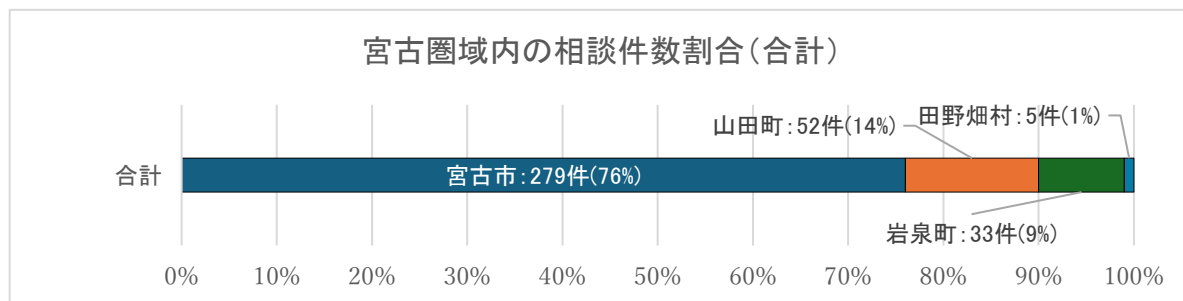


図3-9-3 相談件数割合（全数）



(2) 広域連携の基礎情報

開始時期	平成 25 年 4 月
連携形式	事務協定形式
経緯	<ul style="list-style-type: none"> 平成 24 年 7 月頃に広域振興局と宮古市の職員が周辺町村を訪問し、4 市町村（宮古市・山田町・田野畑村・岩泉町）における広域消費生活センター開設に向けた合意形成をしたいと働きかけたことが協議開始のきっかけである。 広域化する場合の方式として事務委託方式と事務協定方式を検討し、事務協定方式の協定を選択した。事務委託方式の場合、事前に議会の議決が必要になるうえ、受託者に法令上の責任が帰属してしまい、委託町村に権限がなくなるため巡回相談等の配慮も必要になる。このため、県としては事務協定方式を勧めていた。 負担割合は、多くの地域が「均等割＋相談件数割」併用を採用しており、県も「均等割＋相談件数割」を勧めていた。このことから、全体経費を均等割：1割、相談件数割：9割で市町村按分する案を検討していた。 平成 25 年に宮古市と各周辺町村で消費者行政共同実施に関する協定書を結んだ。それ以降は、毎年宮古市と各周辺町村の間で消費者行政行動実施に係る負担金に関する協議書を結んでいる。
費用負担	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター運営費用を構成市町で按分 均等割（10%）、相談件数割（90%）により算出 相談件数割は過去 2 年間の相談件数実績から算出

(3) 消費者行政業務の状況

ア 消費生活相談窓口の周知の取組について（太字は、特徴的な取組）

中心市(宮古市)		<ul style="list-style-type: none"> 市の広報紙や HP で周知している。 年数回、高齢者向けの啓発用チラシを消費生活相談員が作成し、圏域内の全周辺町村の地域包括支援センターに配布している。
周辺市町村	山田町	<ul style="list-style-type: none"> 町の HP で消費生活に関する相談がある場合は、宮古市消費生活センターが相談窓口であることを周知している。
	岩泉町	<ul style="list-style-type: none"> 県民生活センターから周知資料の配布依頼を受けた場合に配布している。
	田野畑村	<ul style="list-style-type: none"> 相談窓口の周知はしていない。村民が自ら宮古市の HP を検索する等して、宮古市消費生活センターに相談していると思われる。

イ 消費生活相談への対応について

中心市(宮古市)		<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員2名を配置し、圏域内全市町村の相談に対応している。 周辺町村の職員に、相談者の自宅訪問等を依頼したことはない。 相談者は50代以上が大部分を占めている。 周辺町村全ての消費者行政担当者が参加する連絡会議を年に一度、対面で開催しており、相談事例の共有と負担金の計算式及び金額を説明している。 毎週木曜日に消費生活センターにて無料の弁護士相談を実施(年間45回程度)している。全予約枠に対して8割程度の予約が入っており、高い利用率となっている。
周辺市町村	山田町	<ul style="list-style-type: none"> 過去3年間で窓口または電話での相談を受けた事例はない。
	岩泉町	<ul style="list-style-type: none"> 相談を受け付けた場合は、用件概要を聴取し、当該相談者に対し宮古市消費生活センターを紹介する方針となっているが、窓口で解決できる相談は町内で完結することもある。 宮古市消費生活センターを紹介する際は、事前に町からセンターに対して相談内容等の情報共有はしていない。
	田野畑村	<ul style="list-style-type: none"> 村の窓口で相談を受け職員では対応できない場合は、宮古市消費生活センターと情報連携を行い、引継ぎを行う。(直近数年は発生していない)

ウ 消費者教育・啓発活動について

【現在の取組状況】

中心市(宮古市)		<ul style="list-style-type: none"> 市の生涯学習事業を含め、例年は年間10回程度、出前講座を実施している。 山田町の社会福祉協議会から依頼を受け、出前講座を開催している。 啓発については、年数回、高齢者向けの啓発用チラシを市の消費生活相談員が作成し、周辺町村を含めて圏域内の地域包括支援センターで配布している。
周辺市町村	山田町	<ul style="list-style-type: none"> 宮古市から提供される啓発用のチラシを、町の福祉関係職員に対して配布し、注意喚起として活用している。 また、消費者庁からの注意喚起情報を、町のHPにてリンクを貼り、注意喚起をしている
	岩泉町	<ul style="list-style-type: none"> 消費者信用生活協同組合が「くらしとお金の相談会（多重債務等に関する相談会）」を開催しており、毎年5月から10月の期間は町の広報紙（毎月発行）で周知している。 また、岩泉町内専用の光回線を利用した連絡手段である「ぴーちゃんねっと」という専用端末を全町民へ配布し、年に1回程度消費生活に関する注意喚起のお知らせを発信している。
	田野畑村	<ul style="list-style-type: none"> 県民生活センターから提供されるチラシを、村の社会福祉協議会のシルバーサポーターが高齢者世帯を訪問する際に配布している。

【広域化に対する考え】

中心市(宮古市)		<ul style="list-style-type: none"> 消費者教育の効果が図りにくいため、一概に周辺町村へ消費者教育の実施を促すことは難しい。広域化のメリットも、現状あまり消費者教育に着手できていないため、回答が難しい。
周辺市町村	山田町	<ul style="list-style-type: none"> 中心市と連携をしながら進めていきたいと考えている。
	岩泉町	<ul style="list-style-type: none"> 周辺町村の職員だけでは、十分な専門知識がないため、消費生活相談員がいる中心市が中心となって消費者教育や啓発活動を行ってほしい。
	田野畑村	<ul style="list-style-type: none"> マンパワーの観点から広域で実施できるとありがたい。しかし、地域が広いためどこまで実施できるかが不明確である。

エ 消費者安全確保地域協議会（法定協議会）について

【設置に向けた検討状況】

中心市(宮古市)		<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者行政のみでネットワークを構築することは、マンパワーの観点から難しいと感じている。 ・ 消費者安全確保地域協議会の利点として個人情報共有の根拠が明確化されるという点は理解しているが、市の介護保険で同じようなネットワークがあり、庁内で既に連携ができていることから、必要性を感じていない。
周辺市町村	山田町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 設置したいと考えているが、時間や専門的知識の不足により具体的な検討には至っていない。
	岩泉町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 町内の消費生活相談の件数が少ない中で、新たにネットワークを構築することは検討し難い。
	田野畑村	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者安全確保地域協議会の設置を検討したことがない。

【広域化に対する考え】

中心市(宮古市)		<ul style="list-style-type: none"> ・ 見守り活動は関係者が増えるため、広域での設置は難しいのではないかと考えている。広域的にできることは理想的ではあるが、現実的ではないと考えている
周辺市町村	山田町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 関係者も多くなるため、実現は難しいのではという印象を持っている。
	岩泉町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 町民から消費者安全確保地域協議会の要望がない中で、消費者安全確保地域協議会設置の意義が見いだせておらず、設置に対する意思決定ができていない。そのため現時点では、広域的な活動をすべきかどうか判断できない。
	田野畑村	<ul style="list-style-type: none"> ・ 将来的には、村内で見守り活動を行う職員の高齢化や、新規の人員確保が困難となることが予想されるため、宮古市にて広域的な見守り活動を実施してくれると助かる。 ・ 現在は村独自でシルバーサポーターや包括支援センター職員が、消費生活に限らず全般的な高齢世帯の見守り活動を行っている。

(4) 広域連携の利点・課題

	中心市(宮古市)	周辺市町村
利点	<ul style="list-style-type: none"> 周辺町村の住民の場合、居住地の役場相談窓口には、顔見知りの職員もいる等、周囲の目を気にして相談に行きにくいと感じるケースがあると考えられ、隣接市の消費生活センターであれば、プライバシーが確保でき相談しやすいと考える。 	<ul style="list-style-type: none"> 居住地の役場相談窓口には顔見知りの職員もいる等、周囲の目を気にして相談に行きにくいと感じている住民が、隣接市の宮古市に相談できている。 相談対応を専門の消費生活相談員に任せることができ、周辺町村の職員の事務負担や精神的負担が軽減されている。 専門知識を持つ消費生活相談員に相談者を繋げられるため住民サービスの向上に寄与している。 周辺市町村単体でセンターを設置する必要がなくなり、財政負担が軽減されている。
課題	<ul style="list-style-type: none"> 宮古市以外の周辺町村においては消費者行政に対する意識が低下している傾向にあり、温度差を感じる。 周辺町村との接点が、年1回の連絡会議に限られており、コミュニケーションの不足を感じる。 	<ul style="list-style-type: none"> 周辺町村に専門知識が蓄積されず、周辺町村の消費者教育等に繋げることが難しい。 人手不足により、消費者行政に関する広報や未然防止に取り組めていない。 住宅地域が点在していることや広域連携の相談窓口が遠方にあることから、サービス提供が難しい。

10. 久慈圏域

(1) 構成市町村

久慈圏域は、久慈市を中心市として1市1町2村で構成されている。

人口及び相談件数は、どちらも久慈市が多くを占めている。(図3-10-1、図3-10-2、図3-10-3参照)

久慈市以外の構成町村は、担当部門が他業務も兼務しており、担当業務に占める消費者行政業務の割合は、1割未満となっている。

	久慈市 (中心市)	洋野町	野田村	普代村	合計	
人口	31,216人	14,739人	3,901人	2,293人	52,149人	
相談員数	3人	0人	0人	0人	3人	
職員数	5人	4人	2人	3人	14人	
担当部門	久慈市 消費生活 センター	町民生活課	住民生活課	住民福祉課	—	
担当部門に おける消費 者行政業務 割合	100%	10%未満	10%	10%未満	—	
相談 件 数	市町村 受付	236件	55件	16件	10件	317件
	県受付	24件	7件	2件	1件	34件
出前講座 実施回数	6～10回	0回	0回	0回	6～10回	



図3—10—1 人口割合

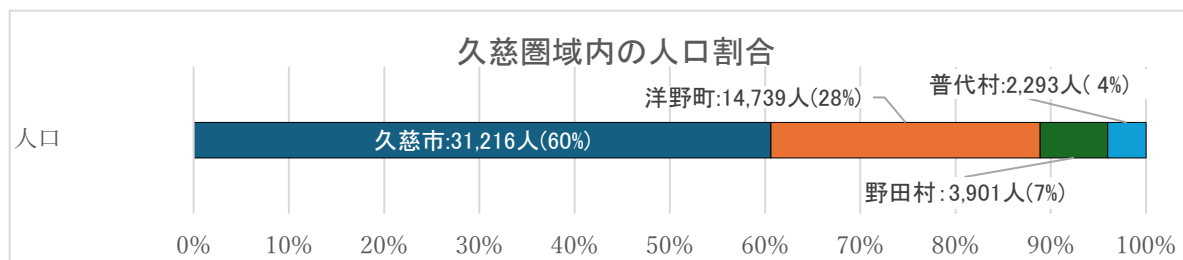


図3—10—2 相談件数割合（県受付・市町村受付）

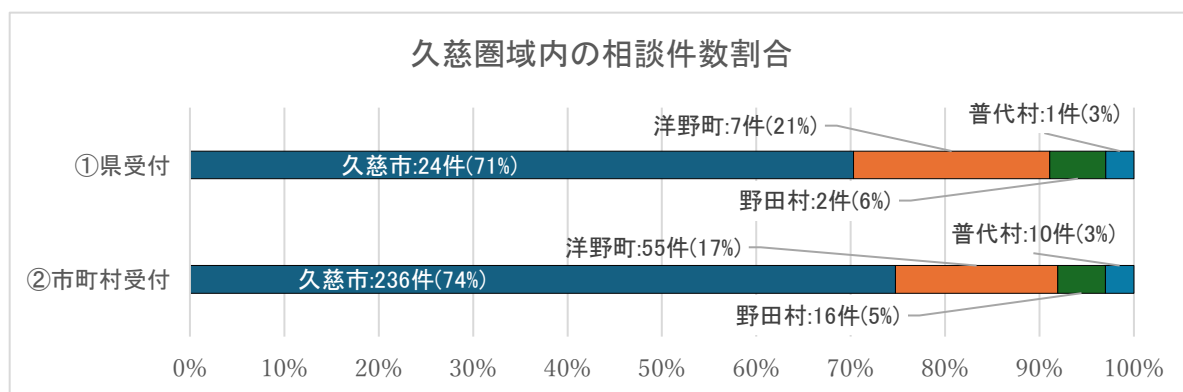
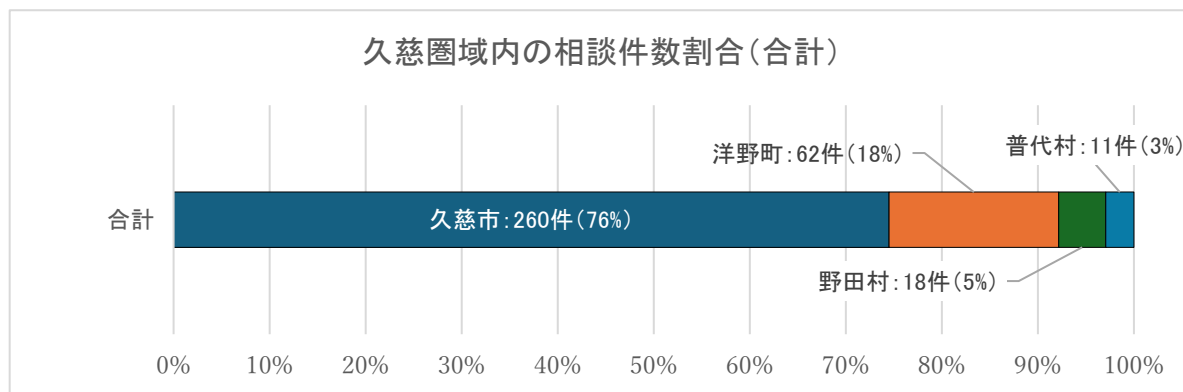


図3—10—3 相談件数割合（全数）



(2) 広域連携の基礎情報

開始時期	平成 23 年 4 月
連携形式	事務協定形式
経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国・県からの働きかけにより久慈市消費生活センターを設置した。 ・ 圏域の考え方は、過去の地方振興局の枠組みをそのまま利用したと考えられる。 ・ センター設置に向けて、広域振興局が事前に研究会を実施し、運営会議も久慈圏域の市町村の担当職員と広域振興局の担当課によって開催されている。
費用負担	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センター運営費用を構成市町で按分 ・ 均等割（10%）、相談件数割（90%）により算出 ・ 年 1 回の全周辺町村の消費者部局が参加する課長会議にて、前年の相談件数に応じて各市町村の負担割合を決定している。

(3) 消費者行政業務の状況

ア 消費生活相談窓口の周知の取組について（太字は、特徴的な取組）

中心市(久慈市)		<ul style="list-style-type: none"> ・ 市の HP で消費生活センターの受付可能時間や連携している町村の住民も相談可能であることを掲載している。 ・ 2 か月に一度、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町村に配布・市の HP 上で公開している。（図 3—10—4 参照）
周辺市町村	洋野町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターだよりを町民へ回覧板配布している。 ・ 町の広報紙（毎月発行）で久慈市消費生活センターの相談窓口を周知している。
	野田村	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターだよりを村民へ回覧板配布している。 ・ 村の LINE や HP で久慈市の相談窓口や出張相談会の日程を周知している。
	普代村	<ul style="list-style-type: none"> ・ 洋野町と同じ。

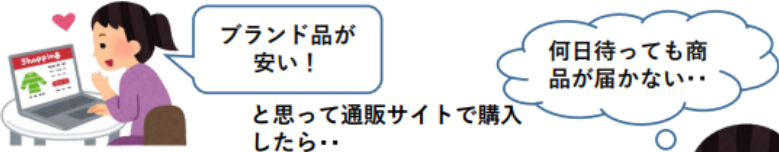
図3—10—4 市作成の啓発資料（久慈市）

消費生活センターだより

No.159
発行日 R7.10.1

悪質通販サイトを巡る トラブルにご注意！

※次回の発行日は12月1日です



ブランド品が安い！
と思って通販サイトで購入したら…


何日待っても商品が届かない…

業者と連絡もとれない…

模倣サイトや詐欺サイトから商品を購入してしまい、「代金を前払いしたが商品が届かない」「業者と連絡が繋がらない」といったようなトラブルが増えています。

ネット通販で買い物前に確認を！

こんなサイトに要注意！



- ☑市場では希少なものがこのサイトでは入手可能となっている。
- ☑ブランド、メーカー品で価格が通常より安い。
- ☑サイト内の説明が不自然な日本語の文章となっている。
- ☑支払い方法が限定されている。振込先の銀行口座の名義が個人名である。
- ☑キャンセル、返品、返金のルールがどこにも記載されていない。
- ☑サイト上に事業者の名称、住所、電話番号が明確に表記されていない。

困った時は一人で悩まずお早めにご相談ください。

久慈市・久慈広域消費生活センター ☎0194-54-8004

久慈市「消費生活センターだより令和7年10月号（令和7年10月1日）」より引用

イ 消費生活相談への対応について

中心市(久慈市)		<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員3名を配置し、圏域内全市町村の相談に対応している。 周辺町村へ出張相談会は、毎月、各町村で開催予定として周知し、予約があれば実施している。 年に一度の課長会議を対面で実施しており、周辺町村に相談件数や内訳の共有をしている。
周辺市町村	洋野町	<ul style="list-style-type: none"> 町担当窓口で相談があった場合は、相談の概要を聴取し、久慈市消費生活センターを案内している。 窓口での相談は年間4～5件程度であり、久慈市消費生活センターに相談内容を電話で連絡し、それ以上の対応が必要か確認を取っている。
	野田村	<ul style="list-style-type: none"> 町担当窓口で相談があった場合は、相談の概要を聴取し、久慈市消費生活センターを案内している。 窓口での相談は年間1件程度であり、消費生活センターに相談内容を電話で連絡している。また、自力での移動が難しい方は出張相談会を案内している。
	普代村	<ul style="list-style-type: none"> 村担当窓口で相談があった場合は、相談の概要を聴取し、久慈市消費生活センターを案内している。 窓口での相談は年間1件程度であり、消費生活センターに相談内容を電話で連絡している。

ウ 消費者教育・啓発活動について

【現在の取組状況】

中心市(久慈市)		<ul style="list-style-type: none"> 啓発用のチラシを作成し、各周辺町村に配布・市民に回覧板で配布している。 久慈市内で年 10 回未満の出前講座を実施しており、毎回 15 名ほど集まっているが、ほとんどが高齢者・固定参加者である。
周辺市町村	洋野町	<ul style="list-style-type: none"> 県民生活センターや久慈市消費生活センターから送付されるチラシは、回覧板を使用し町民へ周知している。
	野田村	<ul style="list-style-type: none"> 県民生活センターや久慈市消費生活センターから送付されるチラシ等を回覧板や村の LINE・HP で情報発信している。 成人式にて久慈市消費生活センターから受領した啓発グッズの配布を実施している。
	普代村	<ul style="list-style-type: none"> 県民生活センターや久慈市消費生活センターから送付されるチラシは回覧板を使用し村民へ周知している。 啓発用のポスターやティッシュ等のグッズ（消費生活センターの電話番号を記載）は庁舎内に掲示・設置している。 村の広報紙で出張相談の開催日を周知している。

【広域化に対する考え】

中心市(久慈市)		<ul style="list-style-type: none"> 相談対応と同様に広域的な対応も検討しており、出前講座を周辺町村でも実施したいと考えているが、具体的な計画は立てられていない。
周辺市町村	洋野町	<ul style="list-style-type: none"> 市町村間の連携ではなく、町内の包括支援センターと共同で消費者教育を実施した方が、より良い活動になるのではないかと考えている。
	野田村	<ul style="list-style-type: none"> 各市町村が個別事情に応じて教育・啓発活動を行う方針で問題ない認識である。
	普代村	<ul style="list-style-type: none"> 野田村と同じ。

エ 消費者安全確保地域協議会（法定協議会）について

【設置に向けた検討状況】

中心市(久慈市)		<ul style="list-style-type: none"> 現状の仕組みの中で庁内の他行政分野とも連携できているため、変更する必要性を感じていない。
周辺市町村	洋野町	<ul style="list-style-type: none"> 包括支援センターや福祉担当が訪問や見守りを実施しており、適宜、警察や消防と連携できているため、新たなネットワーク構築は不要だと考えている。
	野田村	<ul style="list-style-type: none"> 洋野町と同じ。
	普代村	<ul style="list-style-type: none"> 洋野町と同じ。

【広域化に対する考え】

中心市(久慈市)		<ul style="list-style-type: none"> 現状の仕組みの中で連携できているため、変更する必要性を感じていない。
周辺市町村	洋野町	<ul style="list-style-type: none"> 町単独で活動する方が効率的と考える。
	野田村	<ul style="list-style-type: none"> 過去に福祉・消費生活に関連する事例が発生した際も村単位で解決できていた。また、連携することで視点が広くなりすぎ、地域の人に寄り添った対応ができなくなってしまうのではないかと考えた考えもある。
	普代村	<ul style="list-style-type: none"> 各市町村が実情に応じた対応を行えばよく、広域的な見守り活動を行う必要性はないと考えている。

(4) 広域連携の利点・課題

	中心市(久慈市)	周辺市町村
利点	<ul style="list-style-type: none"> 他の町村の状況を考えると消費生活相談員の単独設置は難しいため、広域連携により専門的な相談対応を実現できていると考える。 	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員の個別雇用が難しい中で、消費生活センターでは、弁護士無料相談や多重債務関連、交通事故関係の相談にも対応しており、相談対応の専門化が実現できている。 自分の住む市町村で相談すると顔見知りの職員等から情報が漏れることを懸念する住民もいるため、他市町村で相談できる点。
課題	<ul style="list-style-type: none"> 周辺町村との会議は年1回であり、周辺町村の実務状況や課題感を把握できていない。 周辺町村での出張相談会での予約が無く実施がキャンセルとなるケースが多く、住民への周知が十分でないと考えている。 町村から引継ぎを受けた相談の町村へのフィードバックについては、本人に同意を取る必要があると思われるため難しいと感じる。 	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターへ引き継いだ問合せについて、最終的にどのような結果になったかが周辺町村でも分かれば後続の支援や次回以降の対応に活かせると考えている。

11. 二戸圏域

(1) 構成市町村

二戸圏域は、二戸市を中心市として1市2町1村で構成されている。

人口及び相談件数は、どちらも二戸市が多くを占めている。(図3-11-1、図3-11-2、図3-11-3参照)

二戸市以外の構成町村は、担当部門が他業務も兼務しており、担当業務に占める消費者行政業務の割合は、3割未満となっている。

	二戸市 (中心市)	一戸町	軽米町	九戸村	合計	
人口	24,157人	10,603人	7,907人	5,084人	47,751人	
相談員数	3人	0人	0人	0人	3人	
職員数	2人	2人	1人	1人	6人	
担当部門	二戸消費生活センター	産業部 商工観光課	町民生活課	税務住民課	—	
担当部門における消費者行政業務割合	100%	10%~30%	10%未満	10%未満	—	
相談件数	市町村受付	206件	79件	48件	19件	352件
	県受付	16件	8件	7件	8件	39件
出前講座実施回数	1~5回	0回	0回	0回	1~5回	



図3—11—1 人口割合

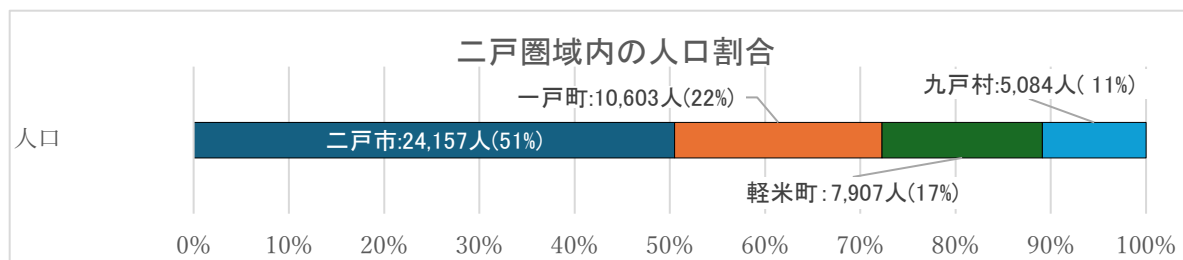


図3—11—2 相談件数割合（県受付・市町村受付）

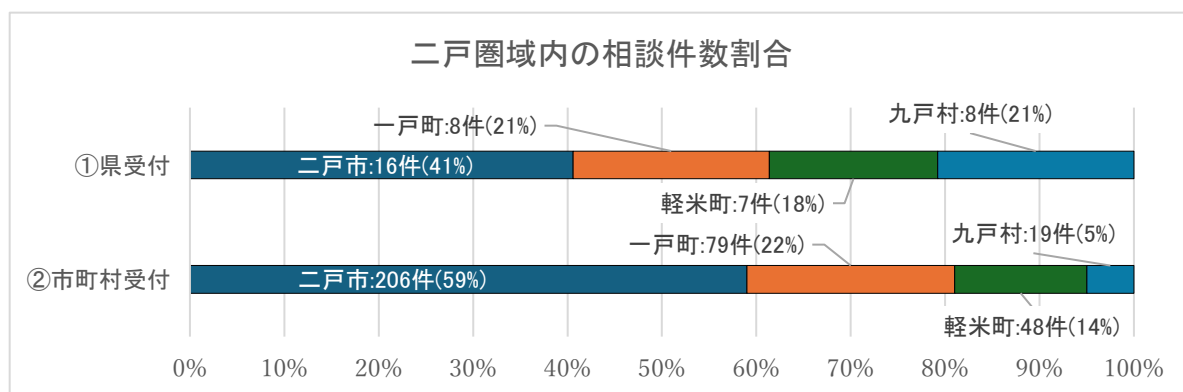
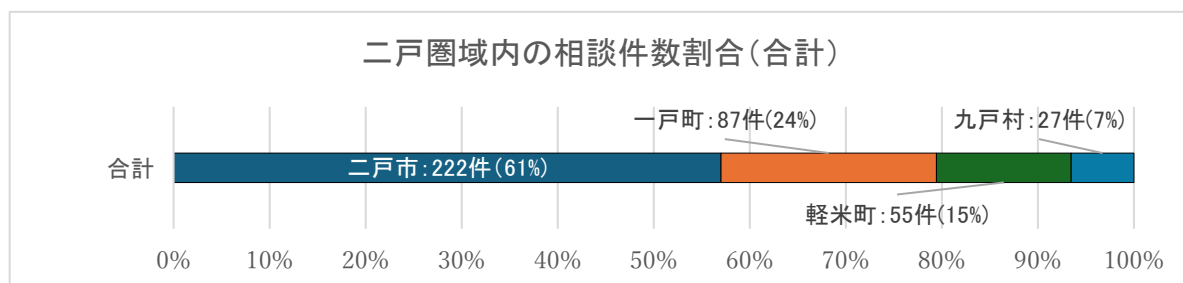


図3—11—3 相談件数割合（全数）



(2) 広域連携の基礎情報

開始時期	平成 22 年 3 月
連携形式	地方自治法第 252 条の 14 に基づく事務委託
経緯	<ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年の消費者安全法施行に伴い、県の担当者から説明を受け、二戸市で消費生活に関する県の業務を引き継ぐことを決定。 連携構築にあたり、二戸市の担当者が、県から資料提供等支援を受けながら他町村の担当者に説明を行い、広域化の合意を得た。 連携の構築段階では、各市町村の課長級で全 3 回会議を実施し、広域連携の体制を検討。細かな点は、担当者間のメールで調整した。 圏域内で連携開始にあたっての反発はなく、協議開始から 1 年程度で広域連携実施に至っている。
費用負担	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター運営費用を構成市町で按分 均等割 (10%)、人口割 (45%)、相談件数割 (45%) により算出 (負担率 二戸市：48%、一戸町：24%、軽米町：16%、九戸村：12%)

(3) 消費者行政業務の状況

ア 消費生活相談窓口の周知の取組について (太字は、特徴的な取組)

中心市(二戸市)		<ul style="list-style-type: none"> 年に一度、消費生活センターで広域連携の周知資料を作成している。周辺町村の担当者へ送付し、周知資料の圏域内全戸配布を行っている。 市の広報紙 (毎月発行) に消費生活関連の記事を掲載しており、掲載データを毎月、周辺町村担当者へ提供している。
周辺市町村	一戸町	<ul style="list-style-type: none"> 二戸市消費生活センターが作成した周知資料の全戸配布により相談窓口を周知している。
	軽米町	<ul style="list-style-type: none"> 二戸市消費生活センターが作成した周知資料の全戸配布により相談窓口を周知している。 町内でお知らせ資料 (年 3～4 回掲載) を配布している。
	九戸村	<ul style="list-style-type: none"> 二戸市消費生活センターが作成した周知資料の全戸配布により相談窓口を周知している。 消費者庁作成の資料及び村の広報紙 (年 1 回掲載) で周知している。

イ 消費生活相談への対応について

<p>中心市(二戸市)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員3名を配置し、圏域内全市町村の相談に対応している。 相談経路の多くは電話であるが、年に5件程度は、相談者の自宅や周辺町村へ訪問し、対面での相談対応を行うこともある。(訪問する場合は、消費生活相談員2名体制で訪問を行う) 圏域内の相談の件数や傾向に関するフィードバックは、年に一度課長級が参加する担当者会議を開催し、実施している。 周辺町村の福祉担当者にも広域連携が周知されており、周辺町村の福祉担当者が同席のもとで相談者と面談を行うケースもある。 						
<p>周辺市町村</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="371 792 523 887"> <p>一戸町</p> </td> <td data-bbox="523 792 1358 887"> <ul style="list-style-type: none"> 町担当窓口で相談があった場合は、相談の概要を聴取し、二戸市消費生活センターを案内している。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="371 887 523 1122"> <p>軽米町</p> </td> <td data-bbox="523 887 1358 1122"> <ul style="list-style-type: none"> 町担当窓口で相談があった場合は、相談の概要を聴取し、二戸市消費生活センターを案内している。 基本的には、聴取内容を二戸市消費生活センターに共有していないが、複雑な相談の場合は事前連絡するケースもある。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="371 1122 523 1301"> <p>九戸村</p> </td> <td data-bbox="523 1122 1358 1301"> <ul style="list-style-type: none"> 村担当窓口で相談があった場合は、相談の概要を聴取し、二戸市消費生活センターを案内している。 聴取内容は、メールで二戸市消費生活センターへ共有している。 </td> </tr> </table>	<p>一戸町</p>	<ul style="list-style-type: none"> 町担当窓口で相談があった場合は、相談の概要を聴取し、二戸市消費生活センターを案内している。 	<p>軽米町</p>	<ul style="list-style-type: none"> 町担当窓口で相談があった場合は、相談の概要を聴取し、二戸市消費生活センターを案内している。 基本的には、聴取内容を二戸市消費生活センターに共有していないが、複雑な相談の場合は事前連絡するケースもある。 	<p>九戸村</p>	<ul style="list-style-type: none"> 村担当窓口で相談があった場合は、相談の概要を聴取し、二戸市消費生活センターを案内している。 聴取内容は、メールで二戸市消費生活センターへ共有している。
<p>一戸町</p>	<ul style="list-style-type: none"> 町担当窓口で相談があった場合は、相談の概要を聴取し、二戸市消費生活センターを案内している。 						
<p>軽米町</p>	<ul style="list-style-type: none"> 町担当窓口で相談があった場合は、相談の概要を聴取し、二戸市消費生活センターを案内している。 基本的には、聴取内容を二戸市消費生活センターに共有していないが、複雑な相談の場合は事前連絡するケースもある。 						
<p>九戸村</p>	<ul style="list-style-type: none"> 村担当窓口で相談があった場合は、相談の概要を聴取し、二戸市消費生活センターを案内している。 聴取内容は、メールで二戸市消費生活センターへ共有している。 						

ウ 消費者教育・啓発活動について

【現在の取組状況】

中心市(二戸市)		<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員が講師となって出前講座を実施している。 昨年度は、周辺町村から依頼がなかったため、二戸市内のみで開催している。
周辺市町村	一戸町	<ul style="list-style-type: none"> 相談窓口の周知と併せて出前講座も周知している。
	軽米町	<ul style="list-style-type: none"> 一戸町と同じ。
	九戸村	<ul style="list-style-type: none"> 一戸町と同じ。

【広域化に対する考え】

中心市(二戸市)		<ul style="list-style-type: none"> 周知活動は各市町村が行い、講座の講師は中心市が行う体制が理想。
周辺市町村	一戸町	<ul style="list-style-type: none"> 周知活動は各市町村が行い、講座の講師は中心市が行う体制が理想。
	軽米町	<ul style="list-style-type: none"> 一戸町と同じ。
	九戸村	<ul style="list-style-type: none"> 一戸町と同じ。

エ 消費者安全確保地域協議会（法定協議会）について

【設置に向けた検討状況】

中心市(二戸市)		<ul style="list-style-type: none"> 福祉の高齢者部門に類似業務があり、当該部門と調整することになるが、調整には時間を要する可能性が高い。 消費者安全確保地域協議会は設置していないものの、福祉担当部門から情報連携はされている状況。
周辺市町村	一戸町	<ul style="list-style-type: none"> 福祉課が担当している見守り活動をするネットワークがあるため、消費者行政単体でのネットワークの設置の必要性を感じていない。
	軽米町	<ul style="list-style-type: none"> 一戸町と同じ。
	九戸村	<ul style="list-style-type: none"> 一戸町と同じ。

【広域化に対する考え】

中心市(二戸市)		<ul style="list-style-type: none"> 他町村の福祉ネットワーク等と連携できるとよりスムーズに相談へつなげられる可能性はあると考える。
周辺市町村	一戸町	<ul style="list-style-type: none"> 仮に周辺町村で消費者安全確保地域協議会を設置した場合、周辺町村の福祉関係部門に対して、専門知識を持つ中心市の消費生活相談員から圏域内の相談の傾向等の情報提供をしてもらえるとありがたい。
	軽米町	<ul style="list-style-type: none"> 町単体での消費者安全確保地域協議会構築が検討段階にない状況において、広域化することは現時点では想定しがたい。
	九戸村	<ul style="list-style-type: none"> 一戸町と同じ。

(4) 広域連携の利点・課題

	中心市(二戸市)	周辺市町村
利点	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員が3名確保することで、相談を受けた際に、消費生活相談員が一人で抱え込まず、他の消費生活相談員と情報交換しながら対応することができ、消費生活相談員の相談対応負担が軽減されている。 	<ul style="list-style-type: none"> 周辺町村の相談件数に対して、周辺町村単独では消費生活相談員を確保することはコストが見合わないが、連携することで住民が消費生活相談員に相談できる体制を維持できている。 専門的な知識が求められる消費生活相談分野において専門性を持った消費生活相談員に任せられることは、職員の負担軽減にもつながっている。
課題	<ul style="list-style-type: none"> 予算の調整等は、複数市町村で足並みを揃える必要があるため、単独で行うよりも動きが遅くなり、調整コストがかかる。 周知活動では、周辺町村担当者ごとの温度差を感じる。特に、出前講座は認知度が低く、周辺町村からの依頼も少ない。 	<ul style="list-style-type: none"> 連携していることが、住民に十分浸透しておらず、周知の必要性を感じているが、人手が不足しており対応ができていない。 中心市から周辺町村への情報のフィードバックが定期的にあるとありがたい。

第4章 広域連携の利点と課題

1. 広域連携の利点

第3章では各市町村（全33市町村）へのヒアリング調査の結果について、圏域ごとにまとめた。本項では、ヒアリング調査によって県内市町村から挙げられた消費生活相談の広域連携体制を採用することで得られる利点について、整理・分析を行い、ヒアリング調査で確認した特徴的な取組とともに紹介する。整理・分析にあたっては、行政サービス（消費生活相談）の受け手である住民側の利点、及び行政サービスの提供側である行政側の利点の両面から検討を加える。

(1) 住民側の利点

- 相談機会の確保

ヒアリング調査では、

「人口規模に関わらず住民が専門の消費生活相談員に相談する機会を確保できる点が、広域連携の利点である」という意見が多数の周辺市町村から挙げられた。

消費者庁の「令和6年度地方消費者行政の現況調査」によれば、本県における市町村の消費生活相談窓口の人口カバー率^{*}は、平成21年4月の21.5%から令和6年4月は100%に、相談分担率^{*}は、平成21年度の42.7%から令和5年度は78.9%となっている。（表4-1参照）

本県では、市町村の消費生活センターの設置が進んだことから、人口カバー率や相談分担率が大きく上昇しており、特に人口カバー率の変化量（平成21年4月～令和6年4月）が全国上位にあることが特徴である。

このことから、本県においては、広域連携体制の移行によって、住民が身近な消費生活相談窓口で専門的な知識を有する消費生活相談員に相談できるようになったことが確認できる。

^{*}人口カバー率＝（消費生活センター又は相談窓口などが設置されている市区町村の人口）／（都道府県内の総人口）

^{*}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））

表4-1 人口カバー率及び相談分担率の状況

	平成21年度	令和5年度
人口カバー率	21.5%	100.0%
相談分担率	42.7%	78.9%

消費者庁「令和6年度 地方消費者行政の現況」より引用・加工

- 相談に係る心理的な負担の軽減

ヒアリング調査では、

「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消費生活センターであれば、その懸念が払拭されているようだ」、という意見が複数の市町村から挙げられた。

今回のヒアリング調査では、住民への直接的なヒアリングは行えていないが、住民が消費者トラブルに遭っていることを顔見知りの市町村職員に知られたくないという思いや庁舎内で消費生活相談をする姿を周囲に見られたくないという思いで、消費者トラブルに遭っていても相談できていないという事態も想定される。このような問題が想定される中で、自身が居住している市町村とは異なる近隣市の消費生活センターであれば、顔見知りの職員がいる可能性や周囲に知り合いがいる可能性が低下し、住民の相談に係る心理的な負担は軽減されることが考えられる。

(2) 行政側の利点

- 財政負担の軽減

ヒアリング調査では、

「人口規模や消費生活相談件数を鑑みると、周辺市町村単独で消費生活相談員を確保することは費用の観点から難しい状況にある」

「広域連携では、按分された費用の負担のみで、住民が近隣市の消費生活相談員に相談する機会を確保できるため、財政負担が少ない」という意見が多数の市町村から挙がった。

令和6年度の市町村受付の相談件数において、周辺市町村の1市町村当たりの年間の相談件数の平均は約51件である中、周辺市町村単独で専門の消費生活相談員を確保することは、費用面から難しいことが想定される。(表4-2参照)

このような状況の中、広域連携では圏域内の人口割合や相談件数割合等に応じた費用分担をすることで、単独では消費生活相談員の確保が難しい市町村においても消費生活相談員に相談する機会を確保できている。

表4-2 令和6年度における市町村受付相談件数

	市町村数	相談件数(合計)	相談件数(平均)
中心市	9市	4,891件	543.4件
周辺市町村	22市町村	1,136件	51.6件

岩手県「令和6年度岩手県における消費生活相談の概要」より引用・加工

※ 消費生活センターを単独で設置する花巻市、遠野市の相談件数と、契約当事者の居住市町村が「不明・無回答」となっている相談件数は除いているもの

● 消費者教育の質の向上（担当職員の負担軽減）

消費者教育の実施に当たっては、相談対応実績の蓄積や専門知識の習得を前提として資料の作成や説明が求められる。

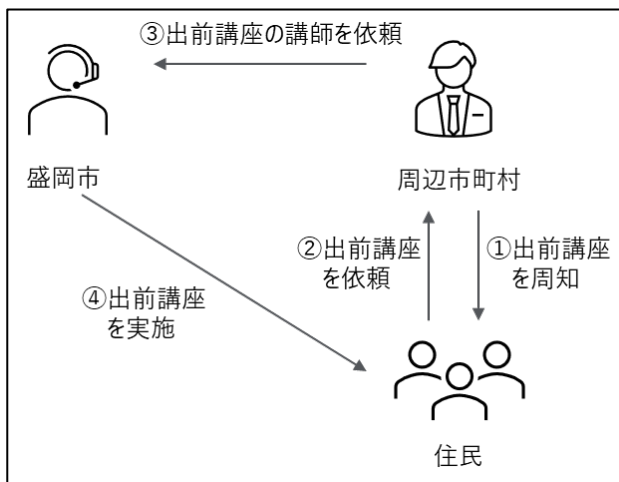
ヒアリング調査において、

「専門の知識を有し、圏域内の相談の傾向を熟知している中心市の消費生活相談員に消費者教育の講師を担当してもらえることは、質の高い消費者教育につながっている」

「定期的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」という意見が複数の周辺市町村から挙がった。

具体的な事例として、県央圏域では、各周辺市町村が住民に対し、各市町村の広報紙やHP等にて出前講座の周知を行い、住民から出前講座の依頼があった場合は、盛岡市に対して出前講座の講師を依頼するとともに会場の確保を担当している。盛岡市では、周辺市町村から出前講座の依頼を受けた際は、周辺市町村の依頼者と出前講座の内容や資料のすり合わせを事前に行ったうえで、講師を担当するという形で役割分担を行い、出前講座を実施している。（図4-1参照）

図4-1 県央圏域の出前講座の周知・開催イメージ



● 被害の未然防止・拡大防止

悪質な事業者は複数の地域を跨いで広範囲に活動する傾向にあり、ある地域で発生した消費者トラブルの情報がその地域だけに留まっていたら、近隣地域で同様の被害が発生することを防ぐことが難しいことが想定される。

これに対して、ヒアリング調査では、

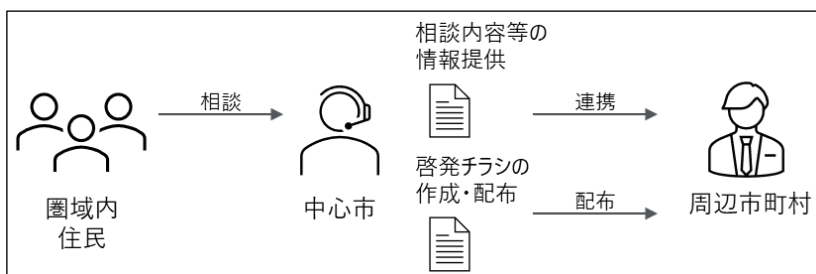
「圏域内のある自治体で発生した消費者トラブルについて、その圏域の中心市の消費生活センターに事業者名や手口、活動地域等の情報が集約され、その情報をもとにした注意喚起や消費者教育を圏域内で実施し、同様の消費者トラブルの未然防止・拡大防止を広域的にできる点は、広域連携の利点である」という意見が複数の市町村から挙げられた。

具体的な事例として、胆江圏域や気仙圏域、宮古圏域では、市町村の広報紙への消費者トラブルについての注意喚起情報の掲載や啓発用のチラシの作成・配布、民生委員や地域の高齢者で構成される団体への情報提供等を実施し、被害の未然防止や拡大防止に努めている。(表4-3、図4-2参照)

表4-3 各圏域における定期的な情報連携

圏域	胆江圏域	気仙圏域	宮古圏域
実施内容	奥州市(中心市)から金ケ崎町に対して、奥州市で対応した相談件数や相談内容について、四半期ごとにメールにて情報提供	毎月、大船渡市消費生活センターの職員が、圏域内の相談件数や相談内容をExcelにまとめ、周辺市町の消費者行政担当職員にメールにて情報提供	宮古市(中心市)の消費生活消費生活相談員が高齢者への啓発用のチラシを作成し、周辺市町村の地域包括支援センターに対して年数回配布

図4-2 圏域内の情報集約及び情報連携のイメージ



(参考)

本調査で整理した広域連携の利点の一部は、消費者庁が第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)にて整理した「広域連携にかかる効果」と関連性のあるものであった。(図4-3参照)

「相談機会の確保」や「相談に係る心理的な負担の軽減」といった利点は、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ことや、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等の効果が期待されていた「住民メリット向上」と関連するものとする。

また「財政負担の軽減」の利点も、町村単独で設置するより負担軽減になる効果が期待されていた「経済的側面」と関連する等、当時広域連携に期待されていた効果の一部は、本県の広域連携において実現されていることが確認できた。

図 4—3 広域連携にかかる効果

広域連携にかかる効果	
項目	効果
住民メリット向上	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 相互乗り入れ方式であれば、関係市町村のどこでも消費生活相談が可能 ○ 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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 町村単独で設置するより負担軽減
情報共有	<ul style="list-style-type: none"> ○ 近隣で起きている広範囲の消費者問題の情報収集が可能になり、処理能力の向上が期待
相談員の質の向上	<ul style="list-style-type: none"> ○ 弁護士研修により事例や経過を学ぶ機会が設けられ、構成市町相談員相互の支援関係も強化
相談件数の掘り起こし	<ul style="list-style-type: none"> ○ センターが設置されていない自治体で埋もれていた相談事案の掘り起こしが可能（相談件数の増加）

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

2. 広域連携の課題と対応策

ここまで広域連携の利点について整理・分析を行ってきたが、本項ではヒアリング調査によって県内市町村から挙げられた広域連携体制を実施する中での課題について、整理・分析を行うとともに、ヒアリング調査で確認した課題解決に繋がる対応事例とともに紹介する。

(1) 相談窓口の周知不足

ヒアリング調査では、

「中心市の消費生活センターが、圏域内の周辺市町村の住民も対象とした相談窓口であることが、周辺市町村の住民や周辺市町村の他分野の行政職員に十分に周知されていない」との旨の意見が多数の市町村で確認された。

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ことから、中心市と周辺市町村が連携し、より一層の周知を図る必要がある。

本課題への対応事例：県央圏域／久慈圏域／二戸圏域「独自の周知資料作成」

本事例では、以下のとおり中心市と周辺市町村が連携して、相談窓口や啓発情報の周知を図っている。(表4-4参照)

【久慈圏域・二戸圏域】

中心市：周知資料の作成、住民への配布

周辺市町村：住民への配布

【県央圏域】

中心市：消費生活相談窓口や啓発情報の情報提供

周辺市町村：周知資料の作成、住民への配布

表4-4 県央圏域／久慈圏域／二戸圏域の周知活動

市町村	区分	実施内容
八幡平市 (県央)	周辺市町村	年4回、八幡平市の相談窓口や盛岡市消費生活センターの相談受付時間や啓発情報を記載したチラシを市独自に作成し、市内全戸に回覧している。
久慈市 (久慈)	中心市	2か月に一度、久慈市消費生活センターで啓発情報を記載したセンターだよりを市独自に作成し、周辺市町村と連携して圏域内全戸に回覧している。
二戸市 (二戸)	中心市	年に一度、二戸市消費生活センターで啓発情報を記載した周知資料を作成し、周辺市町村と連携して圏域内全戸に資料を配布している。

★ **ポイント**

ヒアリング調査から確認できた「相談窓口の周知不足」の背景には、周知に係る中心市と周辺市町村の役割分担が不明確であることが考えられる。

「周知資料を中心市が作成し、中心市と周辺市町村が住民に配布する」、「中心市からの情報を基に、周辺市町村が自ら周知資料を作成し、市町村の住民に配布する」等、地域の実情に合わせて中心市と周辺市町村で役割分担（連携）して周知を図ることが望ましい。

(2) **消費生活相談員の育成・スキル向上**

ヒアリング調査では、消費生活相談員の配置が少数の消費生活センターで

「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」との旨の意見が複数確認された。

消費生活相談員の育成・スキル向上の困難は、圏域によって住民が受けられる行政サービスに偏りを招くおそれがあることから、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。

本課題への対応事例：県「スキルアップセミナー・事例研究会の開催」

県民生活センターでは、以下のとおり県内全域の消費生活相談員及び消費者行政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・事例研究会」を毎年3月・4月を除き、月に一度の頻度で開催している。（表4-5参照）

表4-5 スキルアップセミナー・事例研究会の実施概要

	スキルアップセミナー	事例研究会
目的	県内の消費生活相談員の対応力向上を図ること	
頻度	月1回（3月と4月を除く）	
形式	ハイブリッド（県民生活センター会議室・オンライン）	
対象	消費生活相談員及び消費者行政担当職員	
内容	<ul style="list-style-type: none">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。講義内容等は、受講対象者にアンケートを行い、要望の多いものを選定している。	<ul style="list-style-type: none">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。講師による消費生活関係法令等の講義を受講する。

★ ポイント

ヒアリング調査から確認できた「消費生活相談員の育成・スキル向上の困難」の背景には、消費生活相談員の配置が少数の消費生活センターでは、相談員は勤務時間の多くを相談業務に割いており、相談員同士で情報共有や教育をする余力が十分でないことが考えられる。

県が、消費生活相談員や消費者行政担当職員を対象にセミナーや研究会を定期的を実施することで、県内の消費生活相談員や消費者行政担当職員が知識習得やスキル向上する機会を等しく確保し、それによって県内の消費者行政サービスの質の平準化が図られることが望ましい。

(3) 圏域内での消費者トラブルに関する情報共有の不足

ヒアリング調査では、周辺市町村で

「集約された消費者トラブルの情報の中に含まれる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」との旨の意見が複数確認された。

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の消費生活センターに集約されることにより、相談業務や消費者教育の質の向上が図られている。一方で、周辺市町村への消費者トラブルに関する情報共有が不足することで、周辺市町村における地域の実情に合った見守り活動の実施困難を招くおそれがあることから、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。

本課題への対応事例：県央圏域「消費者安全確保地域協議会の活用」

本事例では、以下のとおり周辺市町村が消費者安全確保地域協議会を開催し、構成員として中心市が加わることで、圏域内の消費者トラブルに関する情報共有を行っている。

【矢巾町消費者安全確保地域協議会の概要】

- ・ 矢巾町（周辺市町村）では、包括支援センター、警察、障がい分野の関係機関、社会福祉協議会（県及び町）、民生委員が参加する「矢巾町消費者安全確保地域協議会」を年2回開催
- ・ 盛岡市（中心市）は、矢巾町消費者安全確保地域協議会に構成員として参加
- ・ 盛岡市から協議会の構成員に対して、消費生活相談に関する専門的な知見や圏域内の消費生活相談の傾向を踏まえた情報共有、個別事例の共有や注意喚起を実施

★ ポイント

ヒアリング調査から確認できた「圏域内での消費者トラブルに関する情報共有の不足」の背景には、中心市から周辺市町村へ消費者トラブルに関する詳細な情報を共有する機会が不足していることが考えられる。

周辺市町村が、消費者安全確保地域協議会を開催し、中心市が構成員として参加する等、中心市の消費生活センターから周辺市町村の見守り活動の構成員に具体的かつ専門的な情報を直接共有できる機会を設けることが望ましい。

(4) 消費生活相談員の担い手不足及び負担軽減

ヒアリング調査では、中心市で、

「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」との旨の意見が複数確認された。

これまで、中心市の消費生活センターでは、広域連携により複数の消費生活相談員を確保し、相談や消費者教育などに対応してきているが、消費生活相談員の担い手不足により、一部の圏域では、現在の体制を維持することが難しい深刻な状況となっている。

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等の機会確保がより困難となるおそれがあることから、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り、消費生活相談員の負担を軽減する必要がある。

本課題への対応の方向性：「相談業務のDX化による業務効率化」

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ており、本県では令和8年度より一部の市でテレフォニーシステムを導入し、相談業務のDX化による業務効率化を目指している。

【新システムが有する機能】

- ・ 相談員の不在等で市の消費生活センターの回線が埋まっている際に、県民生活センターや国民生活センターに電話を転送するルーティング機能
- ・ 通話の録音・文字起こし等機能

★ ポイント

ヒアリング調査から「消費生活相談員有資格者の確保困難」が確認できた。一方で、過去10年間の本県における相談件数は横ばいであり、相談員一人当たりの業務負担は増加するおそれがあることから、相談員の業務効率化を図ることが重要である。

新システムのルーティング機能によって、市の消費生活センターが繁忙の際に、県民生活センター等が市の消費生活センターに代わって電話対応することや、通話の録音・文字起こし等によって相談記録の入力時間を削減することによって、市の消費生活センターの相談員の相談業務に係る業務時間を削減し、削減された時間で消費者教育等を実施していくことが望ましい。

3. 総括

本項では、ここまでのヒアリング調査結果の整理・分析によって確認した広域連携の利点及び課題をまとめるとともに、課題を踏まえた県としての今後の取組方針を整理する。

(1) 広域連携の利点について

広域連携による利点は、住民側の視点では「相談機会の確保」や「相談に係る心理的な負担の軽減」、行政側の視点では「財政負担の軽減」、「消費者教育の質の向上（担当職員の負担軽減）」や「被害の未然防止・拡大防止」にあることが確認できた。（表4—6参照）

表4—6 広域連携の利点

視点	利点
住民側	相談機会の確保
	相談に係る心理的な負担の軽減
行政側	財政負担の軽減
	消費者教育の質向上（担当職員の負担軽減）
	被害の未然防止・拡大防止

(2) 広域連携の課題について

広域連携の課題として、「相談窓口の周知不足」、「消費生活相談員の育成・スキル向上」、「圏域内での消費者トラブルに関する情報共有の不足」、「消費生活相談員の担い手不足及び負担軽減」があることが確認できた。

また、これらの課題に対し、一部の圏域では課題解決につながる取組が行われていることも確認できた。相談窓口の周知や圏域内での情報共有については、これらの取組を参考に、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望ましいと考える。（表4—7参照）

併せて、消費生活相談員の育成やスキル向上、担い手確保及び負担軽減については、各センターの体制に応じ、可能な取組を進めていくことが望ましい。

表4—7 広域連携の課題と課題解決に向けた取組の参考事例

課題	課題解決に向けた取組の参考事例
相談窓口の周知の不足	久慈圏域・二戸圏域「周知資料の作成・配布」
消費生活相談員の育成・スキル向上	県民生活センター「事例研究会等の開催」
圏域内での消費者トラブルに関する情報共有の不足	県央圏域「消費者安全確保地域協議会の活用」
消費生活相談員の担い手不足及び負担軽減	「相談業務のDX化による業務効率化」

(3) 県の支援等について

上記の課題解決には、県から市町村の取組への支援や働きかけが必要であり、引き続き以下の取組を行っていくこととしている。

ア 相談窓口の周知不足は、本来相談すべき事案が相談につながらないこととなるため、より一層の周知を図る必要がある。

県としては、県民に対し、テレビ・ラジオやSNSなど、様々な広報媒体を通じ、相談窓口について広く周知を図っていく。

イ 消費生活相談員の配置が少ない消費生活センターも含め、多様化・複雑化する悪質商法や電子商取引等の消費者トラブルに関する相談に的確に対応するためには、県において市町村の消費生活相談員の資質向上に継続的に取り組む必要がある。

県としては、知識や手法の取得など、消費生活相談員の資質向上に資するスキルアップセミナーや事例研究会を引き続き開催するほか、市町村訪問等を通じ、消費生活相談員への助言を行っていく。

セミナーの開催に当たっては、消費生活相談員の意見・希望等をもとに、講師やテーマを拡充するなど、内容の充実を図っていく。

ウ 消費者トラブルに関する情報を広く共有し、消費者被害防止・救済を図っていくには、年齢や性別など、消費者の多様な属性を踏まえ、その時々々の消費生活相談の傾向などを踏まえた注意喚起や情報提供を行っていくことが必要である。

県としては、県民に対し、テレビ・ラジオやSNSなど、様々な広報媒体を通じた情報提供や出前講座を通じ、消費者トラブルや相談窓口について広く周知を図っていく。

また、地域における消費者被害の早期発見など、関係者間で情報共有を図っていくためには、各地で消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）が設置され、定期的に情報共有が図られることが有用であると考えられる。

県としては、既に地域に存在している福祉のネットワーク等も活用した、医療・福祉、警察・司法等の関係団体で構成される消費者安全確保地域協議会の設置を促進するため、市町村への働きかけを強化していく。

設置促進に当たっては、市町村訪問による直接の働きかけや情報提供のほか、地域の福祉関係者、防犯関係者等を対象とする見守り研修会を開催していく。

エ 消費生活に係る相談機能の維持・充実のためには、消費生活相談員の担い手を確保していくとともに、消費生活相談員の負担軽減が必要である。

県としては、国民生活センターが実施する消費生活相談員資格試験の周知や、試験合格者等に対する岩手県消費生活相談員人材バンクへの登録勧奨を行うほか、民間企業・団体への訪問活動による消費生活相談員の業務PR、消費生活相談員の業務の重要性や魅力・やりがいについて、ホームページやSNSなど様々な広報媒体を通じた情報発信を行っていく。

また、消費生活相談員の負担軽減については、令和8年秋から運用が開始される新たな相談支援システムを活用し、相談業務の効率化を図ることとしており、県としても、消費者庁や国民生活センターと連携し、円滑な導入に向けた研修や市町村への情報提供などを行っていく。

「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

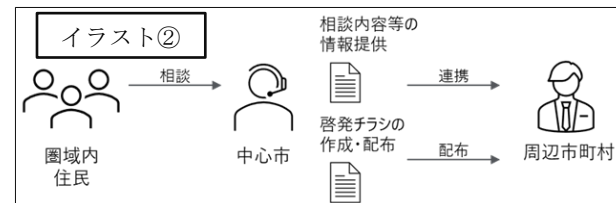
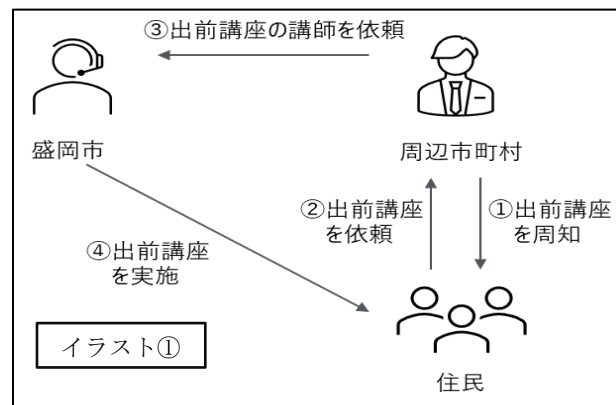
消費者庁「第16回内閣府消費者委員会（地方消費者行政専門調査会）（2013年5月16日）」資料より引用

【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(センター日より等)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

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

令和8年3月

岩 手 県

目次

第1章	はじめに	3
第2章	岩手県及び協力市における消費生活相談の概況.....	6
第3章	本調査の概要	13
1.	調査の進め方	13
2.	データ取得・集計方法	14
第4章	調査結果	17
第5章	総括	24
付録	記録用紙	25

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。

（図1-1参照）

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。（図1-2参照）

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。

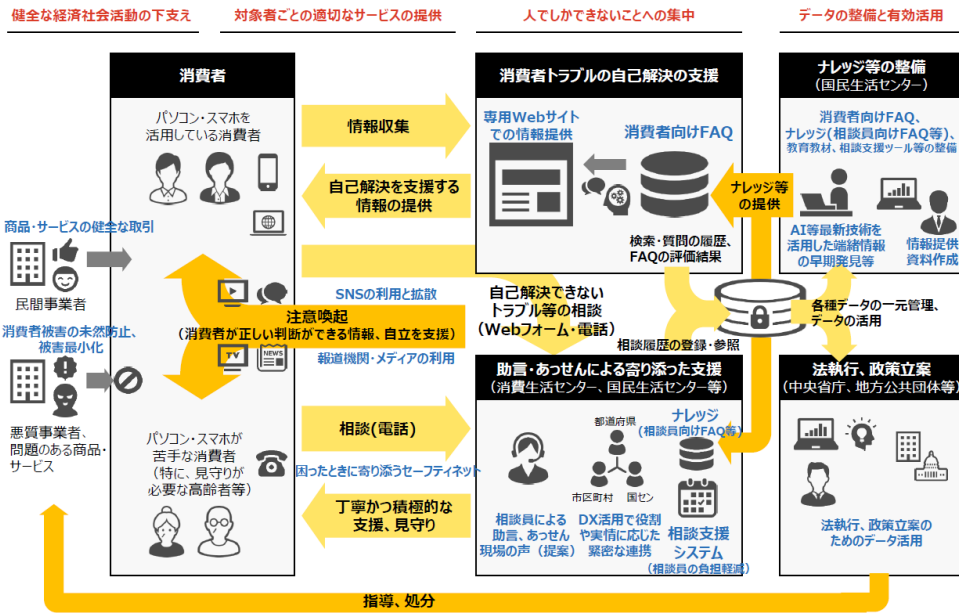
本調査では、本県及び協力市において、テレフォニーシステムを含む消費生活相談の新システム（以下、単に「新システム」という。）の導入前の消費生活相談業務の状況を可視化し、分析を行うことで、新システム導入後の効果検証や、本県及び県内市町村の連携体制の在り方の検討に繋げることを目的とする。

※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。

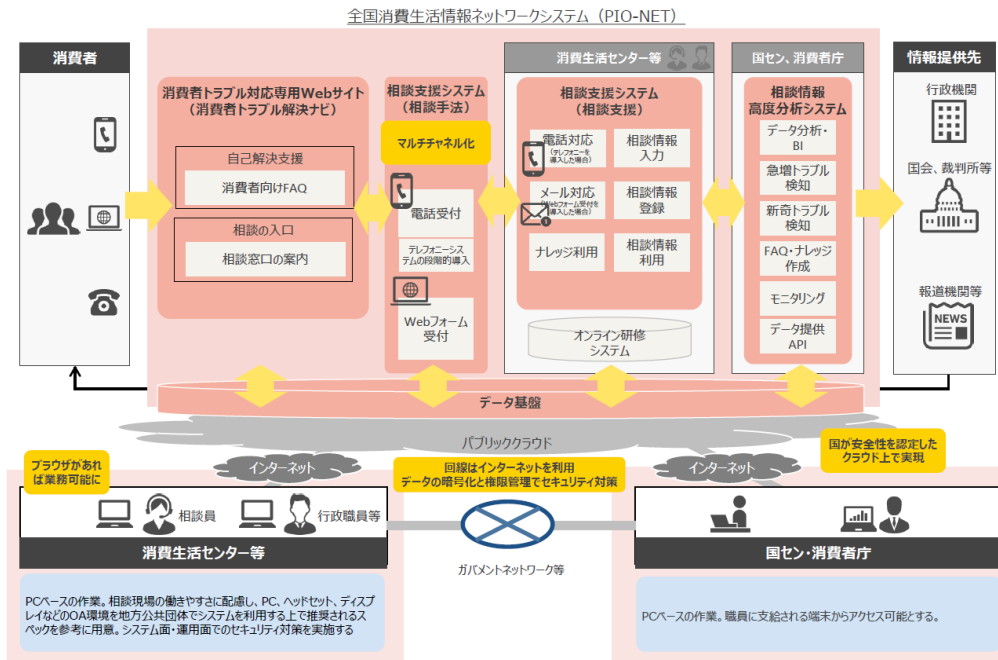
※2：テレフォニーシステム…電話網やインターネットを利用し音声通話等を実現・管理を行う仕組み及び設備。

図1-1 2026年リリース予定の新システム及び業務の全体像

1. 2026年度リリース予定の新システム及び業務の全体像 — (1) 消費生活相談業務



1. 2026年度リリース予定の新システム及び業務の全体像 — (2) システム



消費者庁・国民生活センター「消費生活相談の新システム及び業務の概要について」より引用

図1-2 テレフォニーシステム（先行モデル実施自治体対象）

4. 他のシステム — (2) テレフォニーシステム（先行モデル実施自治体対象）

- 先行モデル実施自治体(※)では、相談支援システムに加え、拡張的機能としての**テレフォニーシステム**(パソコン上で電話を受けるシステム)を導入いただく予定
- テレフォニーシステムでは、**通話録音・文字起こし**、相談履歴の自動表示、電話ルーティング等により、電話業務を効果的・効率的に実施できる

※先行モデル実施自治体は、一都道府県を対象とし、当該都道府県と域内の市区町村に導入する予定

機能等	内容
通話録音	・相談者との電話でのやりとりを録音する
通話内容の文字起こし	・相談者との電話でのやりとりを文字で起こす → メモを取る負担を減らすことができる → 文字起こしされたテキストデータを検索して、通話内容を確認することができる
相談履歴の自動表示	・電話を受けた段階で、過去の相談情報の履歴が自動でシステム画面上に表示される → 円滑に相談対応を始めることができる
モニタリング	・相談員と相談者との電話でのやりとりを、他の者が自席で聞くことできる → 相談員の電話対応を上長等がモニタリングできる
電話業務の状況確認	・曜日や時間帯ごとの電話着信数や平均相談対応時間等の状況をデータで確認できる → データをセンター運営に活かすことができる
着信自動振り分け (ルーティング)	・各センター等内で、電話着信の順番等を自動設定する → 電話受付を効率的に行うことができる ・電話混雑時等に、あらかじめ定めた範囲及びルートで他センター等への自動転送を行う → 相談者が電話をかけ直さずに済み、相談電話の不通率が下がる

消費者庁・国民生活センター「消費生活相談の新システム及び業務の概要について」より引用

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況

消費生活センター等では、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、消費者からの相談を専門の相談員が受け付け、公正な立場で処理にあっている。

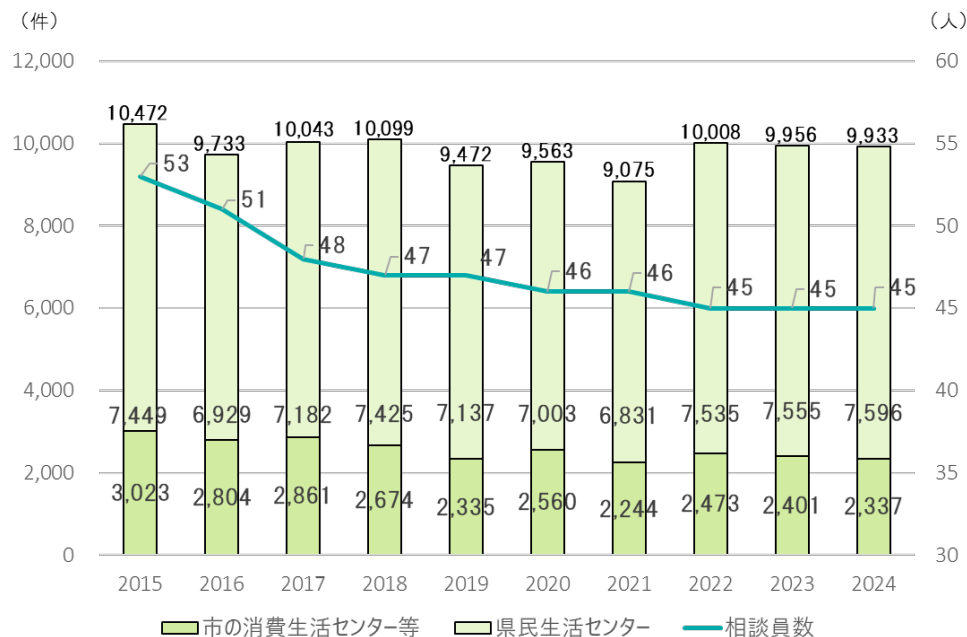
県内の過去10年間における相談件数は、おおむね9千件台前後で推移しており、ほぼ横ばいの状態である。直近の令和6年度では、9,933件の相談が寄せられており、そのうち2,337件（約24%）を県民生活センター、7,596件（約76%）を県内11市の消費生活センター等で対応している。（図2-1、図2-2参照）

相談経路別にみると、電話が7,362件（約74%）、来所が2,553件（約25%）、文書が18件（1%未満）となっており、電話による相談が多い傾向にある。（表2-1参照）

相談件数がほぼ横ばいで推移している一方、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。これは本県に限らず、全国的に見ても同様の傾向が見られる。

他方で、消費者を取り巻く環境は、デジタル化の進展や高齢化の進行等により急速に変化しており、県及び県内の消費生活センター等に寄せられる相談の内容も多様化・複雑化していることから、消費生活相談に対応する消費生活相談員には、広範な分野に関する高い専門性が必要とされる。今後も、消費生活相談の多様化・複雑化が進む一方で、消費生活相談員の高齢化や担い手不足等の深刻化が懸念される。

図2-1 県内における相談件数・消費生活相談員数の推移



岩手県「令和6年度 岩手県における消費生活相談の概要」
消費者庁「地方消費者行政の現況調査」より引用・加工

図2-2 消費生活センターの設置状況

消費生活センター名称	対象地域	連携の形式
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	事務協定
北上市消費生活センター	北上市、西和賀町	事務協定
花巻市市民生活部市民生活総合相談センター	花巻市	-
遠野市消費生活センター	遠野市	-
奥州市総合相談室	奥州市、金ヶ崎町	事務協定
一関市消費生活センター	一関市、平泉町	地方自治法第252条の14に基づく事務委託
大船渡市消費生活センター	大船渡市、陸前高田市、住田町	事務協定
釜石市消費生活センター	釜石市、大槌町	地方自治法第252条の14に基づく事務委託
宮古市消費生活センター	宮古市、山田町、岩泉町、田野畑村	事務協定
久慈市消費生活センター	久慈市、洋野町、野田村、菅代村	事務協定
二戸消費生活センター	二戸市、一戸町、軽米町、九戸村	地方自治法第252条の14に基づく事務委託



※赤字表記の市は「消費生活センター設置市」

表 2—1 相談経路別の相談件数

消費生活センター等	相談経路別の相談件数(単位:件)			合計
	電話	来所	文書	
県民生活センター	2,089	232	16	2,337
盛岡市消費生活センター	2,183	464	1	2,648
八幡平市市民課	20	24	0	44
北上市消費生活センター	365	158	0	523
花巻市市民生活部 市民生活総合センター	372	106	0	478
遠野市消費生活センター	67	166	0	233
奥州市総合相談室	782	572	1	1,355
一関市消費生活センター	551	229	0	780
大船渡市消費生活センター	182	103	0	285
釜石市消費生活センター	164	73	0	237
宮古市消費生活センター	194	97	0	291
久慈市消費生活センター	181	185	0	366
二戸市消費生活センター	212	144	0	356
合計	7,362	2,553	18	9,933

「PIO-NET の情報に基づく県民生活センターによる集計（令和7年10月）」

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。

(1) 盛岡市

盛岡市消費生活センターの所管エリアは、盛岡市を中心市として3市5町で構成されている。人口及び相談件数は、どちらも盛岡市が多くを占めている。

	盛岡市 (中心市)	八幡平市	滝沢市	雫石町	葛巻町	岩手町	
人口	277,423人	23,179人	54,413人	14,995人	5,293人	11,542人	
相談員数	7人	1人	0人	0人	0人	0人	
職員数	4人	1人	2人	2人	1人	3人	
担当部門	盛岡市 消費生活 センター	市民部 市民課	福祉部 地域福祉課	福祉課	住民会計課	総務課	
担当部門における消費者行政業務の割合	100%	10%未満	10%未満	10%~20%	10%未満	10%未満	
相談 件 数	市町村 受付	2,076件	91件	203件	37件	4件	28件
	県受付	825件	44件	133件	36件	8件	26件

	紫波町	矢巾町	合計	
人口	32,684人	26,160人	445,689人	
相談員数	0人	0人	8人	
職員数	1人	2人	16人	
担当部門	商工部 商工観光課	福祉課	—	
担当部門における消費者行政業務の割合	10%~20%	10%未満	—	
相談 件 数	市町村 受付	117件	93件	2,649件
	県受付	91件	85件	1,248件



(2) 花巻市

花巻市では、市民生活総合相談センター内の業務の一部として相談を受け付けている（単独設置）。

市民生活総合相談センターでは、消費生活相談の他、市民相談や人権擁護、交通安全等に関する業務を取り扱っており、職員・相談員共に消費生活相談以外の業務を兼務しているため、担当業務に占める消費者行政業務の割合は、3割未満となっている。

人口	89,867人	
相談員数	4人	
職員数	3人	
所管部門	花巻市市民生活部市民生活総合相談センター	
担当部門における消費者行政業務の割合	10～30%	
相談件数	市町村受付	457件
	県受付	168件



(3) 大船渡市

大船渡市消費生活センターの所管エリアは、大船渡市を中心市として2市1町で構成されている。

人口及び相談件数は、どちらも大船渡市が多くを占めている。

	大船渡市 (中心市)	陸前高田市	住田町	合計	
人口	32,059人	17,226人	4,681人	53,966人	
相談員数	2人	0人	0人	2人	
職員数	5人	3人	3人	11人	
担当部門	大船渡市 消費生活 センター	まちづくり 推進課	住民税務課	—	
担当部門に おける消費 者行政業務 割合	100%	10%未満	10%未満	—	
相談 件数	市町村 受付	191件	53件	17件	261件
	県受付	29件	29件	7件	65件



(4) 釜石市

釜石市消費生活センターの所管エリアは、釜石市を中心市として1市1町で構成されている。

人口及び相談件数は、どちらも釜石市が多くを占めている。

	釜石市 (中心市)	大槌町	合計	
人口	28,934 人	10,492 人	39,426 人	
相談員数	2 人	0 人	2 人	
職員数	5 人	1 人	6 人	
担当部門	釜石市消費生活センター	町民課	—	
担当部門における消費者行政業務割合	100%	10%未満	—	
相談件数	市町村受付	129 件	19 件	148 件
	県受付	32 件	11 件	43 件



第3章 本調査の概要

1. 調査の進め方

(1) 調査項目

テレフォニーシステムの通話録音、文字起こし、相談履歴の自動表示、モニタリング機能等により、消費生活相談員の通話時間や通話後の平均処理時間（本調査では、PIO-NET への消費生活相談情報の入力時間を指す）、及びそれらの合計時間（処理時間）が短縮されることが期待される。処理時間が短縮された結果、相談件数、通話件数、他の地方公共団体住民からの相談件数、あっせん件数、消費生活相談員1人が1時間あたりに対応した件数の増加や、消費者ホットライン188^{※3}（以下、単に「188」という。）経由で受電する消費生活相談の応答率の向上に繋がることも期待される。

また、これらの変化により、勤務時間のうち、相談対応に要した時間の割合にも変化が生じる可能性がある。以上の変化が実際に見られるかを調査するために、本年度は新システム導入前の状況把握として表3-1にある10項目を収集した。

表3-1 調査項目

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

※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。

(2) 調査対象

表3-2 調査対象

No.	センター	回答者	開所日時
1	県民生活センター	相談員7名	月～金 9:00～17:30 土日 10:00～16:00
2	盛岡市消費生活センター	相談員7名及び相談補助員1名	月～金 9:00～16:00
3	花巻市市民生活総合相談センター	相談員4名(消費生活以外の相談対応も担当)	月～金 9:00～12:00 13:00～17:00
4	大船渡市消費生活センター	相談員4名	月～金 8:30～17:15
5	釜石市消費生活センター	相談員2名	月～金 8:30～17:15

(3) 調査時期 令和7年10月1日～令和7年12月31日

(4) 調査手段 郵送・メール配布、郵送・メール回収

(5) 調査実施委託機関 有限責任監査法人トーマツ

2. データ取得・集計方法

(1) 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

10/1～12/31の間に新規相談を受付、PIO-NETの承認または仮登録が完了した事案について、下記データ項目をPIO-NETからダウンロードし、集計した。

- 相談方法
- 契約当事者県(または相談者県)
- 契約当事者地域(または相談者地域)
- 処理結果

他の地方公共団体の住民からの相談件数は、岩手県の場合は県外からの相談、盛岡市、大船渡市、釜石市の場合は広域連携の対象地域外からの相談を他の地方公共団体の住民からの相談として集計した。あっせん件数は、処理結果があっせん解決またはあっせん不調となっている相談記録を集計した。

(2) 応答率

10/1～12/31における各センターの188経由の応答率を集計した。応答率は、「つながった回数」÷（かかってきた回数－地域外呼数－時間外呼数）と定義して算出した。

(3) 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

10/1～12/31の間に、全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（受電、架電を含む）を集計した。記録用紙（付録・様式1から様式3参照）に、通話に紐づくPIO-NET受付番号、通話の開始時刻、終了時刻、受電/架電、新規相談/継続相談/相談者以外^{※4}との通話のいずれに該当するか、新規相談の場合、単発の通話で終了する事案/要継続対応が必要な事案のいずれに該当するかを記録した。

ただし、相談員が通話件数及び通話時間を記録するにあたり、通話件数が特に多いセンターに対しては記録作業の負荷を抑えるための配慮が必要であった。そのため、本調査実施前に各センターの相談員へ対応可能な調査項目・方法に関する意向を確認し、業務に支障のない範囲で協力を依頼することとした。

結果として、岩手県、花巻市、盛岡市では通話に紐づくPIO-NET受付番号は記録せず、加えて盛岡市ではセンターから架電した通話や相談者以外から受電した通話を記録対象外とした。

相談員1人が1時間あたりに対応した件数は、3カ月間の総通話件数を分子、各センターの開所時間×回答者数（相談員と相談補助員の合計）を分母として算出した。

なお、通話時間は、「時：分」単位の通話記録の差分を分単位で集計した。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。

※4：相談者以外…消費生活に関する相談者ではない、業者や他消費生活センターの職員、関係機関等。

(4) 通話後の平均処理時間、平均処理時間

10/1～12/31 の間に、全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した。毎日、記録用紙（付録・様式4参照）に PIO-NET 受付番号と入力時間を記録した。盛岡市の一部相談員のみ、入力時間ではなく入力開始時刻を記録用紙（付録・様式5参照）へ記録し、事務員が PIO-NET の操作ログから作業終了時刻を特定し、作業開始と終了時刻の差分を算出することで、PIO-NET 入力時間を集計した。なお、平均処理時間は通話時間と通話後の処理時間の紐づけができた大船渡市と釜石市でのみ集計した。

なお、通話時間は、「時：分」単位の通話記録の差分を分単位で集計した。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。

(5) 相談対応に要した割合

10/1～12/31 の間で、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がどの程度の割合であったかを集計した。ただし、相談員の記憶に基づいて集計したものであり（付録・様式6参照）、勤務日誌等から正確な時間を算出したものではない。

第4章 調査結果

(1) 相談件数

相談件数は全体で1,379件であった。センター別では、多い順に岩手県が647件、盛岡市が494件、花巻市が128件、大船渡市が75件、釜石市が35件であった。全体的には電話による相談の方が、来訪及び文書による相談より多かった。

表4-1 相談件数

	全体					
		岩手県	盛岡市	花巻市	大船渡市	釜石市
相談件数 (件)	1,379	647	494	128	75	35
うち来訪	216	67	95	26	14	14
電話	1,160	577	399	102	61	21
文書	3	3	0	0	0	0

(2) 通話件数

通話件数は全体で3,077件であった。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ため、盛岡市のデータを除いた計2,056件のうち、受電が1,459件(約71%)となり、架電よりも受電の方が多い傾向にあった。

表4-2 通話件数

	全体					
	岩手県	盛岡市	花巻市	大船渡市	釜石市	
通話件数 (件)	3,077	1,160	1,021	371	125	400
うち受電	2,480	850	1,021	299	80	230
うち新規相談	1,468	569	654	143	51	51
うち単発	899	443	331	95	15	15
要継続対応	513	126	322	24	27	14
不明	56	0	1	24	9	22
継続相談	695	200	366	72	17	40
相談者以外	310	81	—	83	7	139
不明	7	0	1	1	5	0
架電	596	310	—	71	45	170
うち新規	13	11	—	1	0	1
うち単発	11	9	—	1	0	1
要継続対応	2	2	—	0	0	0
不明	0	0	—	0	0	0
継続相談	273	174	—	39	18	42
相談者以外	302	125	—	27	23	127
不明	8	0	—	4	4	0
不明	1	0	—	1	0	0

(3) 応答率

188 経由の着信に対する応答率は全体で 73%であった。センター別では、高い順に大船渡市が 91%、花巻市が 81%、岩手県が 78%、盛岡市が 64%、釜石市が 62%であった。なお、応答率は「つながった回数」÷（かかってきた回数－地域外呼数－時間外呼数）と定義している。

表 4—3 応答率

	全体					
		岩手県	盛岡市	花巻市	大船渡市	釜石市
応答率 (%)	73	78	64	81	91	62
(参考)つながった回数	663	319	204	79	32	29
かかってきた回数	1156	485	460	119	40	52
地域外呼数	0	0	0	0	0	0
時間外呼数	249	75	143	21	5	5

(4) 他の地方公共団体住民からの相談件数

他の地方公共団体住民からの相談件数は全体で 32 件であった。センター別では、多い順に岩手県が 15 件、盛岡市が 10 件、花巻市と釜石市が 3 件、大船渡市が 1 件であった。

表 4—4 他の地方公共団体住民からの相談件数

	全体					
		岩手県	盛岡市	花巻市	大船渡市	釜石市
他の地方公共団体住民からの相談件数(件)	32	15	10	3	1	3

(5) あっせん件数

あっせん件数は全体で 115 件であった。センター別では、多い順に盛岡市が 50 件、岩手県が 38 件、釜石市が 16 件、花巻市が 10 件、大船渡市が 1 件であった。

(1 月のデータ抽出時点でのデータであり、PIO-NET 上での登録・承認状況により件数は今後変動する可能性あり。)

表4—5 あっせん件数

	全体					
	岩手県	盛岡市	花巻市	大船渡市	釜石市	
あっせん件数 (件)	115	38	50	10	1	16

(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は、全体で0.24件であった。センター別では、多い順に釜石市が0.38件、盛岡市が0.30件、岩手県が0.25件、花巻市が0.22件、大船渡市が0.06件であった。

表4—6 相談員1人が1時間あたりに対応した件数

	全体					
	岩手県	盛岡市	花巻市	大船渡市	釜石市	
相談員1人が 1時間あたり に対応した件 数(件)	0.24	0.25	0.30	0.22	0.06	0.38
(参考)通話件 数	3,077	1,160	1,021	371	125	400
センターの開 所時間×相談 員数(人時間)	12,810	4,620	3,360	1,680	2,100	1,050

本調査では簡易的にセンターの開所時間×回答者数(相談員と相談補助員合計)を分母として算出したが、実際には時間帯により稼働している相談員の人数は異なる。

(7) 平均通話時間

平均通話時間は、全体で約10分であった。受電の平均通話時間は約10分であるのに対し、架電の平均通話時間は約8分であるため、受電の方が通話時間は長くなる傾向にあった。また、新規相談の方が継続相談よりも平均通話時間が長く、特に要継続対応の新規相談が最も通話時間が長かった。(秒は切り捨てで記載。)

表4-7 平均通話時間

	全体					
	岩手県	盛岡市	花巻市	大船渡市	釜石市	
平均通話時間 (時:分:秒)	0:10:22	0:10:34	0:11:20	0:07:58	0:14:44	0:08:11
うち受電	0:10:56	0:11:11	0:11:20	0:08:40	0:18:23	0:08:33
うち新規相談	0:13:33	0:12:41	0:14:12	0:11:38	0:22:13	0:11:46
うち単発	0:12:47	0:11:59	0:13:51	0:11:43	0:21:24	0:10:52
要継続対応	0:14:57	0:15:06	0:14:32	0:12:45	0:22:27	0:12:34
不明	0:13:03	—	0:19:00	0:10:12	0:22:53	0:11:52
継続相談	0:07:03	0:07:53	0:06:11	0:07:44	0:12:21	0:07:15
相談者以外	0:07:06	0:08:55	—	0:04:20	0:06:26	0:07:44
不明	0:16:17	—	0:19:00	0:12:00	0:16:36	—
架電	0:08:02	0:08:53	—	0:05:03	0:08:15	0:07:41
うち新規	0:12:09	0:12:49	—	0:07:00	—	0:10:00
うち単発	0:11:11	0:11:47	—	0:07:00	—	0:10:00
要継続対応	0:17:30	0:17:30	—	—	—	—
不明	—	—	—	—	—	—
継続相談	0:07:36	0:08:19	—	0:04:57	0:08:53	0:06:30
相談者以外	0:08:18	0:09:19	—	0:05:22	0:07:39	0:08:04
不明	0:06:00	—	—	0:03:15	0:08:45	—
不明	0:05:00	—	—	0:05:00	—	—

(8) 通話後の平均処理時間 (PIO-NET 入力時間)

通話後の平均処理時間 (PIO-NET 入力時間) は、全体で約 43 分であった。センター別では、長い順に大船渡市が約 3 時間 21 分、花巻市が約 1 時間 23 分、釜石市が約 44 分、岩手県が約 31 分、盛岡市が約 29 分であった。(秒は切り捨てて記載。)

表 4—8 通話後の平均処理時間

	全体					
	岩手県	盛岡市	花巻市	大船渡市	釜石市	
通話後の平均処理時間 (時 : 分 : 秒)	0:43:11	0:31:53	0:29:36	1:23:47	3:21:39	0:44:27
(参考) データ取得できた相談事案数 (件)	1,902	675	900	147	87	93

(9) 平均処理時間 (通話時間と PIO-NET 入力時間の合計 : ※ 2 市のみ調査)

平均処理時間 (通話時間と PIO-NET 入力時間の合計) は、全体で約 2 時間 55 分であった。センター別では、長い順に大船渡市が約 4 時間 24 分、釜石市が約 1 時間 27 分であった。(秒は切り捨てて記載。)

表 4—9 平均処理時間

	全体		
	大船渡市	釜石市	
平均処理時間 (時 : 分 : 秒)	2:55:54	4:24:17	1:27:31
(参考) データ取得できた相談事案数 (件)	128	64	64

(10) 相談対応に要した割合

業務全体の勤務時間に対し、相談対応に要した割合は、全体で 75% であった。センター別では、高い順に盛岡市が 90%、釜石市が 83%、岩手県が 81%、花巻市が 69%、大船渡市が 37% であった。

表 4—10 相談対応に要した割合

	全体					
		岩手県	盛岡市	花巻市	大船渡市	釜石市
相談対応に要した割合 (%)	75%	81%	90%	69%	37%	83%

第5章 総括

本調査の対象期間である令和7年10月から12月の3か月間において、調査対象である5センター全体の調査結果は以下のとおりであった。(秒は切り捨てで記載。)

- ・相談件数：1,379件
- ・通話件数：3,077件
- ・応答率：73%
- ・他の地方公共団体の住民からの相談件数：32件
- ・あっせん件数：115件
- ・相談員1人が1時間あたりに対応した件数：0.24件
- ・平均通話時間：約10分
- ・通話後の平均処理時間（PIO-NET入力時間）：約43分
- ・相談対応に要した割合：75%

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、各センターが対応する相談内容・件数や各相談員・各センターにおける業務の進め方の特性等により、センター間での違いが見られる項目もあった。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。

付録 記録用紙

様式1 岩手県及び花巻市の通話記録用紙

「通話時間」記録用紙

月日：

記録者氏名：

No.	開始時刻	終了時刻	受電/架電	新規/継続 /相談者以外 <small>※相談者以外…業者・ 他センター相談員等</small>	単発/要継続対応 <small>※新規相談の場合のみ記 載</small>
(記入例)	10:00	10:35	受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
1			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
2			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
3			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
4			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
5			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
6			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
7			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
8			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
9			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
10			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続

様式2 盛岡市の通話記録用紙

「通話時間」記録用紙

月日：

記録者氏名：

No.	開始時刻	終了時刻	新規/継続	単発/要継続対応 <small>※新規相談の場合のみ記載</small>
(記入例)	10:00	10:35	新規・継続	単発・要継続
1			新規・継続	単発・要継続
2			新規・継続	単発・要継続
3			新規・継続	単発・要継続
4			新規・継続	単発・要継続
5			新規・継続	単発・要継続
6			新規・継続	単発・要継続
7			新規・継続	単発・要継続
8			新規・継続	単発・要継続
9			新規・継続	単発・要継続
10			新規・継続	単発・要継続

様式3 大船渡市及び釜石市の通話記録用紙

「通話時間」記録用紙

月日：

記録者氏名：

PIO-NET 受付番号	開始時刻	終了時刻	受電/架電	新規/継続 /相談者以外 <small>※相談者以外…業者・ 他センター相談員等</small>	単発/要継続対応 <small>※新規相談の場合のみ記 載</small>
(記入例) 11101	10:00	10:35	受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続
			受電・架電	新規・継続 ・相談者以外	単発・要継続

(追加質問) 相談対応の時間割合

センター名

ご自身のお名前と、10/1～12/31における勤務時間中の相談対応の時間割合をご記載ください（感覚値で構いません）

お名前	10/1～12/31における勤務時間中の相談対応の時間割合（感覚値）
（記入例）佐藤友子	90%

「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に接続される。

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	1,379

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	3,077

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	0:10:56	0:08:02	0:05:00	0:10:22

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。

「連携体制の構築に向けた会議（連携協議会）」の概要

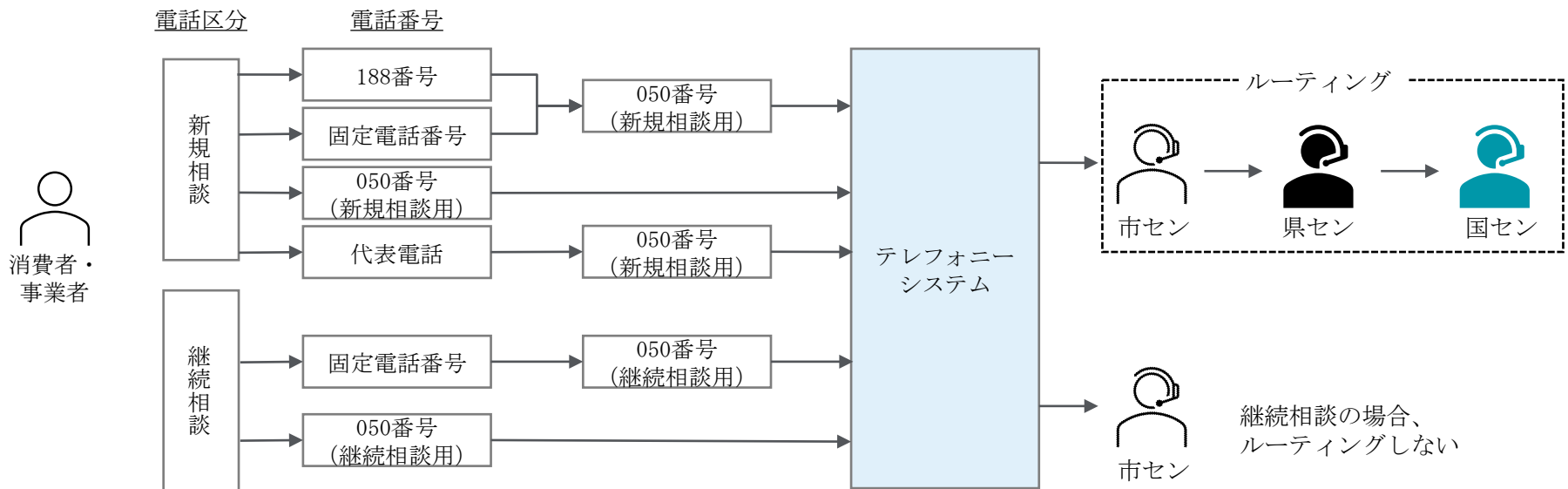
1. 会議の全体像

■ 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

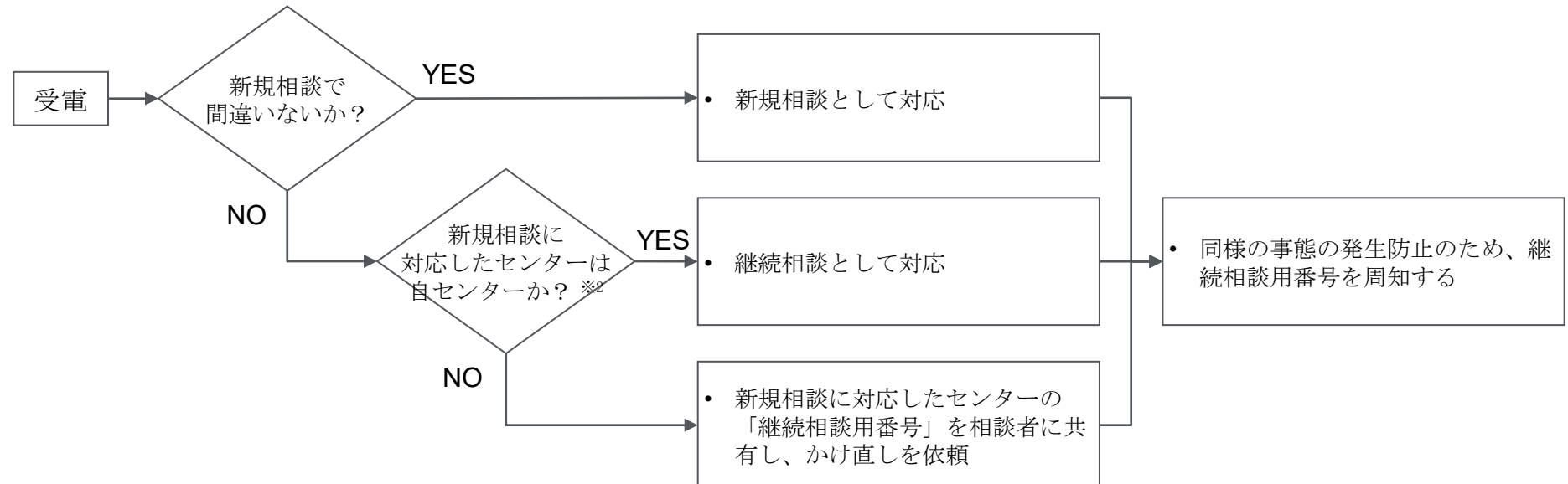
- 新規相談受付後に継続的な対応が必要な場合は、「新規相談に対応したセンター」が対応する。
- 対応困難な案件事案は「新規相談に対応したセンター」が、県センの相談員への相談や国センの経由相談を活用しながら対応する。
- 県セン・国センで受けた相談で、対面相談や現物確認が必要な場合等は、最寄りのセンターを案内する。

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。