

# 令和7年度 第1回岩手県消費生活審議会

## 次 第

日 時：令和7年12月15日（月）

10:30～12:00

場 所：県民生活センター 大ホール

### 1 開 会

### 2 あいさつ

### 3 新任委員紹介

### 4 議 事

(1) 岩手県消費者施策推進計画（2020～2024）の令和6年度評価について

### 5 報 告

(1) 「県内の広域連携による消費生活相談体制における現状と課題」調査報告（素案）について

(2) 岩手県における消費生活相談の概況（令和7年度上半期）について

### 6 その他

### 7 閉 会

#### 資料一覧

資料1－1 岩手県消費者施策推進計画（2020～2024）の令和6年度事業評価総括表

資料1－2 岩手県消費者施策推進計画（2020～2024）【主要指標】事業評価一覧表

資料1－3 岩手県消費者施策推進計画（2020～2024）【参考指標】実績一覧表

資料2－1 県内の広域連携による消費生活相談体制における現状と課題調査報告（素案）について

資料2－2 県内の広域連携による消費生活相談体制における現状と課題調査報告（素案）概要

資料2－3 県内の広域連携による消費生活相談体制における現状と課題調査報告（素案）

資料3 岩手県における消費生活相談の概況（令和7年度上半期）

参考資料1 岩手県消費者施策推進計画（2020～2024）

参考資料2 岩手県消費者施策推進計画（2025～2029）

参考資料3 岩手県消費生活条例

参考資料4 岩手県消費生活審議会運営規程

## 岩手県消費生活審議会 出席者名簿

〈委員〉 （敬称略 五十音順）

氏名（敬称略）	所属団体等	出欠	摘要
あいざわ み な 奈 相 澤 美 奈	特定非営利活動法人環境パートナーシップいわて	○	
あさり ひろみつ 浅 利 宏 光	盛岡市立太田東小学校長	○	
いちじょう けい こ 一 條 景 子	岩手弁護士会 弁護士	○	
かくた のぶ こ 角 田 信 子	公募委員	—	
きくち きよはる 菊 地 清 晴	岩手県商工会連合会 副会長	○	
きのした じゅん 木 下 淳	公募委員	○	
くどう たか こ 工 藤 貴 子	J A岩手県女性組織協議会 副会長	○	新任
たかはし しょうぞう 高 橋 昌 造	岩手県町村会 矢巾町長	○	
たけだ さとる 武 田 哲	岩手県市長会 滝沢市長	○	
ふながさわ けんいち 船ヶ澤 堅 一	消費者信用生活協同組合 専務理事	○	
まいた ハツ エ 米 田 ハ ツ エ	岩手県民生委員児童委員協議会 副会長	—	
まつおか かつ み 松 岡 勝 実	岩手大学人文社会科学部 教授	○	
みやざき かつのり 宮 崎 勝 徳	盛岡商工会議所 議員	—	
もちづき あつよし 望 月 敦 允	岩手弁護士会 弁護士	○	
やまだ かず こ 山 田 一 子	岩手県地域婦人団体協議会 副会長	—	
よしだ としえ 吉 田 敏 恵	岩手県生活協同組合連合会 専務理事	○	
16人		12人	

〈事務局〉

氏名	職名
中 里 裕 美	岩手県環境生活部 部長
木 村 真 智	岩手県環境生活部 県民くらしの安全課総括課長
今 俊 晴	岩手県環境生活部 県民くらしの安全課消費生活課長 岩手県立県民生活センター 所長（兼務）
藤 原 隆 博	岩手県立県民生活センター 次長

第3章 施策の方向

1 計画の基本目標

【基本目標】

消費者被害の防止と救済に取り組み、暮らしの安心を実感できる岩手

2 5つの柱（施策の方向）とそれを推進するための16の具体的な施策

【体系図】

Ⅰ 商品やサービスの安全の確保	ア 監視指導及び検査の徹底	消費生活用製品販売事業者等の監視指導	2			2	立入検査件数（特定製品）、立入検査件数（特定保守製品）	5
	イ 消費者事故の調査・公表	消費者事故情報等の収集や迅速な情報提供	1	1			試買テスト品目数	2
	ウ 生活関連物資の安定供給・価格の安定化	生活関連物資の価格動向調査等	2	2			レギュラーガソリン・灯油の延べ調査回数	
Ⅱ 消費者と事業者との取引の適正化	ア 規格・表示の適正化の推進	日用品、食品等の規格表示に係る監視指導の実施	3	3			立入検査件数（家庭用品）、実施状況調査実施回数、単位価格表示取組店舗割合	1
	イ 消費者契約の適正化の推進	事業者への指導監督、立入調査等法執行の充実						4
Ⅲ 消費者教育の推進	ア 消費者教育の充実	学校教育等、多様な主体との連携・協働による消費者教育の推進	7	5	2		消費者教育関連セミナー受講者数、情報提供回数、消費生活サポーター登録者数、消費生活サポーターへの情報提供回数、出前講座開催回数、教員を対象とした研修会開催回数、知的障がい者の金銭管理に関する研修会等での情報提供回数	3
	イ 高齢者に対する消費者教育の推進	様々な広報媒体や講座、各種セミナー等による情報提供	1	1			高齢者を対象とした出前講座の開催回数	
	ウ 成年年齢引下げへの対応	学校や若年者を対象とした消費者教育の推進	1	1			高等学校教員を対象とした研修会の開催回数	6
	エ 高度情報通信社会への対応	高度通信社会に対応した情報モラル教育の推進	3		3		スマートフォンやインターネットを使うときは、危険に巻き込まれる可能性等があることを理解している児童生徒の割合（小、中、高等学校）	1
	オ 持続可能な社会の実現に向けた行動の促進	多様な主体との連携・協働によるエシカル消費の普及啓発	1	1			エコショップいわて認定店舗数	4
	ア 消費生活相談対応の充実	複雑化する消費者トラブルへの相談対応の充実強化	4	3	1		消費生活相談の解決割合、消費生活相談員スキルアップセミナー実施回数、消費生活相談事例研究会実施回数、若年者トラブル解決支援弁護士無料相談の実施回数	4
Ⅳ 消費者被害の救済	イ 多重債務問題に対する解決支援	関係機関と連携した多重債務問題解決等の取組	1	1			多重債務者弁護士無料相談の実施回数	2
	ウ 地域のつながりをいかした見守り体制の構築	消費者安全確保地域協議会の設置の促進	2			2	消費者安全確保地域協議会の設置件数、地域の福祉関係者等を対象とした研修会の開催回数	
Ⅴ 市町村・関係機関等との連携・協働	ア 市町村の相談体制の充実への支援	消費生活相談員の資質向上、相談事案の解決支援	2	2			市町村消費生活センター等訪問回数、市町村への助言回数	
	イ 関係機関との連携	市町村・関係団体等と連携した消費者行政の推進	2	2			岩手県消費者行政推進ネットワーク会議開催回数、消費者110番実施回数	2
	ウ 消費者と事業者との協働	事業者訪問等による、エシカル消費や3Rの普及啓発	3	1	2		事業者等の3R推進の支援実施件数、省エネ活動を実施している県民の割合、いわて地球環境にやさしい事業所認定数	1
			35	23	8	4		35

【評価基準】

A 目標を達成した事業等（達成度が100%以上）

B 概ね目標を達成した事業等（達成度が80%以上100%未満）

C 目標を達成できなかった事業等（達成度が80%未満）

岩手県消費者施策推進計画(2020～2024)【主要指標】事業評価一覧表

主要指標：県が目標値を定め、施策として取り組むもの  
評価欄：達成度が A=100%以上 B=80%～99% C=80%未満

資料 1-2

項目	施策	取組	指標設定の考え方	室課等名	番号	指標項目	単位	指標の進捗状況								事業評価の結果		備考
								基準年 (R1)	R5				R6				R6	
									目標値	実績値	達成度 (%)	評価	目標値	実績値	達成度 (%)	評価	事業の概要	
Ⅰ 商品 やサービ スの安全 の確保	ア 監視指 導及び検査 の徹底	① 消費生活用 製品販売事業者 の監視指導	県が行う立入検査件数 とします。	県民生活セ ンター	1	立入検査件数(特 定製品)	件	24	24	11	45.8	C	24	17	70.8	C	商品・サービスの安全確保のため、消費生活用製品安全法に基づき特定製品販売業者の立入検査を実施した。 年度ごとの見直しにより、27店舗の立入検査を実施したが、立入した事業者が対象製品を販売していなかったことなどから、目標を達成できなかった。	新計画においては、実績を踏まえ指標設定の考え方を整理(年間14件ずつ、5年間で管内全てを検査)。
					2	立入検査件数(特 定保守製品)	件	13	14	5	35.7	C	12	5	41.7	C	商品・サービスの安全確保のため、消費生活用製品安全法に基づき特定保守製品取引事業者の立入検査を実施した。 年度ごとの見直しにより、12店舗の立入検査を実施したが、立入した事業者が対象製品を取り扱っていないなどから、目標を達成できなかった。	新計画においては、実績を踏まえ指標設定の考え方を整理(年間6件ずつ、5年間で管内全てを検査)。
	イ 消費者 事故の調 査・公表	① 商品テストの 実施及び結果の 情報提供	試買テスト品目数とし、 年間1品目を目指しま す。	県民生活セ ンター	3	試買テスト品目数	品目	1	1	1	100.0	A	1	1	100.0	A	口腔ケアに有用な「歯間ブラシ」の試買テストを実施し、その結果についてホームページ等で公表した。	
	ウ 生活関 連物資の安 定供給・価 格の安定化	① 生活関連物 資の価格動向調 査及び緊急時等 における対応	レギュラーガソリン及び 灯油の調査回数とし、年 間12回、1広域振興局 当たり10店舗を調査しま す。	県民生活セ ンター	4	レギュラーガソリ ン価格の調査回 数	回	480	480	480	100.0	A	480	480	100.0	A	生活関連物資等の価格と需給の安定に資するため、消費者が高い関心を持ち、かつ消費生活上も影響が大きいガソリン及び灯油について、毎月、価格調査を実施し、県ホームページ等により情報提供を行った。	
					5	灯油価格の調査 回数	回	480	480	480	100.0	A	480	480	100.0	A		
Ⅱ 消費 者と事業 者との取 引の適正 化	ア 規格・表 示の適正化 の推進	① 家庭用品の 品質表示の適正 化	県が行う立入検査にお ける検査品目数とし、年 間2品目を目指します。	県民生活セ ンター	6	検査品目数(家庭 用品)	品目	2	2	2	100.0	A	2	2	100.0	A	家庭用品の品質表示の適正化のため、合成樹脂加工品「籠」及び繊維製品の「タオル及び手拭い」について立入検査を実施した。	
		③ 単位価格表 示の推進	実施対象店舗に対する 単位価格表示実施状況 調査の実施回数とし、 年間1回を目指します。	県民生活セ ンター	7	単位価格表示実 施状況調査実施 回数	回	1	1	1	100.0	A	1	1	100.0	A	消費者の自主的かつ合理的な商品の選択に資するため、単位価格表示の状況調査を実施し、対象店舗に対して単位価格表示制度の周知及び適正な表示の普及に取り組んだ。	
			単位価格表示に取り組 んでいる店舗の割合と し、毎年57.3%(R1実 績)以上を目指します。		8	単位価格表示に 取り組んでいる店 舗の割合	%	57.3	57.3	82.6	144.2	A	57.3	81.8	142.8	A		

岩手県消費者施策推進計画(2020～2024)【主要指標】事業評価一覧表

主要指標：県が目標値を定め、施策として取り組むもの  
評価欄：達成度が A=100%以上 B=80%～99% C=80%未満

資料 1-2

項目	施策	取組	指標設定の考え方	室課等名	番号	指標項目	単位	指標の進捗状況								事業評価の結果		備考
								基準年 (R1)	R5				R6				R6	
									目標値	実績値	達成度 (%)	評価	目標値	実績値	達成度 (%)	評価	事業の概要	
Ⅲ 消費 者教育の 推進	ア 消費者 教育の充実	① 消費者教育 関連セミナーの開 催	県が開催する各種セ ミナーの受講者数とし ます。	県民生活セ ンター	9	消費者教育関連 セミナー受講者数  (単年度)	人	6,045	29,000 (5,800)	32,420 (7,148)	111.8	A	34,800 (5,800)	38,770 (6,350)	111.4	A	小学生を対象とした親子教室や、 高等学校等を対象とした金融経済 セミナー、地域に出向いて行う出前 講座、消費生活セミナー(エンカル 消費含む)等を開催し、消費者教育 に取り組んだ。	
		② 消費生活に 関する情報の提 供	県民又は報道機関向け の情報提供回数とし、 年間319回(R1実績)以 上を目指します。	県民生活セ ンター	10	県民又は報道機 関向けの情報提 供回数	回	319	319	322	100.9	A	319	414	129.8	A	消費者トラブルの未然防止を図る ため、消費者自らが的確な判断力を 身に付けられるよう、センター広報 紙、県パブリシティ、プレスリリース など様々な機会を捉えて、広く県民 向けの情報提供を実施した。	
		③ 消費生活サ ポーターを通じた 情報提供	消費生活サポーターの 登録者数とし、総数300 人以上の登録を目指し ます。	県民生活セ ンター	11	消費生活サポー ター登録者数	人	306	300	300	100.0	A	300	284	94.7	B	消費生活サポーターへの登録募 集を通年で行ったところであるが、 退職や高齢等を理由とする辞退の 申出の増加により、目標値を下回っ た。	
			消費生活サポーターに 対する情報提供回数と し、年間6回を目指し ます。		12	消費生活サポー ターへの情報提 供回数	回	6	6	6	100.0	A	6	5	83.3	B	四半期に一度、見守り新鮮情報等 の情報提供を実施した。 消費生活セミナーの開催周知につ いては、四半期に一度の情報提供 とは別に、随時、お知らせをしてい るが、令和6年度は、開催時期が例年 とずれたため、別の情報提供と合わ せて通知したことから、目標値を下 回った。	
		④ 消費生活に 関する出前講座 の開催	県が開催する出前講座 の回数とし、年間25回 以上を目指します。	県民生活セ ンター	13	出前講座開催回 数	回	27	25	28	112.0	A	25	30	120.0	A	消費者被害の未然防止及び消費 生活に関する正しい知識の習得を 図るため、各種団体等からの依頼を 受けて消費生活に関する出前講座 を実施した。	
		⑤ 学校における 消費者教育の推 進	学校教員を対象とした 研修会の開催回数と し、年間3回を目指し ます。	県民生活セ ンター	14	教員を対象とした 研修会の開催回 数	回	5	3	5	166.7	A	3	6	200.0	A	新学習指導要領を踏まえ、県教育 委員会と連携のうえ、盛岡、沿岸南 部及び宮古教育事務所管内の中学 校社会科の教員を対象として、消費 者教育研修会を実施した。また、 総合教育センターが主催する情報 モラルや家庭科教員向けの研修に おいて、講師対応を行った。	
		⑥ 障がい者に対 する消費者教育 支援	知的障がい者の金銭管 理に関する研修会等 での情報提供回数とし、 年間2回を目指します。	県民生活セ ンター	15	知的障がい者の 金銭管理に関す る研修会等での 情報提供回数	回	2	2	4	200.0	A	2	4	200.0	A	知的障がい者等金銭管理支援ガ イドブック及びテキストブックの改訂 版を活用し、特別支援学校や障が い福祉サービス事業所及び視覚障 がい者団体への出前講座を実施し た。	



岩手県消費者施策推進計画(2020～2024)【主要指標】事業評価一覧表

主要指標：県が目標値を定め、施策として取り組むもの  
評価欄：達成度が A=100%以上 B=80%～99% C=80%未満

資料 1-2

項目	施策	取組	指標設定の考え方	室課等名	番号	指標項目	単位	指標の進捗状況								事業評価の結果		備考	
								基準年 (R1)	R5				R6				R6		
									目標値	実績値	達成度 (%)	評価	目標値	実績値	達成度 (%)	評価	事業の概要		
Ⅲ 消費者教育の推進	イ 高齢者に対する消費者教育の推進	② 高齢者を対象とした出前講座の開催	高齢者を対象とした出前講座の開催回数とし、年間5回を目指します。	県民生活センター	16	高齢者を対象とした出前講座の開催回数	回	3	5	7	140.0	A	5	7	140.0	A	消費者被害の未然防止及び消費生活に関する正しい知識の習得を図るため、各種団体等からの依頼を受けて消費生活に関する出前講座を実施した。		
	ウ 成年年齢引下げへの対応	① 学校における消費者教育の推進	高等学校教員を対象とした研修会の開催回数とし、年間1回を目指します。	県民生活センター	17	高等学校教員を対象とした研修会の開催回数	回	2	1	1	100.0	A	1	3	300.0	A	成年年齢の引下げや新学習指導要領を踏まえ、家庭科等の教員を対象とした研修において出前講座を実施した。		
	エ 高度情報通信社会への対応	③ 児童生徒への情報モラル教育の実施	児童生徒へのスマートフォンやインターネット利用のルールに関する意識の向上を目指します。	学校教育室	18	スマートフォンやインターネットを使うときは、危険に巻き込まれる可能性等があることを理解している児童生徒の割合(小学校)	%		100	98	98.0	B	100	97	97.0	B	情報モラル教育に係る児童生徒向け指導資料を県内各公立学校に定期配信し、情報モラル教育の指導に活用できるようにすることで、児童生徒の理解、啓発を図ったが目標を達成できなかった。		
					19	スマートフォンやインターネットを使うときは、危険に巻き込まれる可能性等があることを理解している児童生徒の割合(中学校)	%		100	99	99.0	B	100	98	98.0	B	情報モラル教育に係る児童生徒向け指導資料を県内各公立学校に定期配信し、情報モラル教育の指導に活用できるようにすることで、児童生徒の理解、啓発を図ったが目標を達成できなかった。		
					20	スマートフォンやインターネットを使うときは、危険に巻き込まれる可能性等があることを理解している児童生徒の割合(高校)	%		100	99	99.0	B	100	99	99.0	B	情報モラル教育に係る児童生徒向け指導資料を県内各公立学校に定期配信し、情報モラル教育の指導に活用できるようにすることで、児童生徒の理解、啓発を図ったが目標を達成できなかった。		
オ 持続可能な社会の実現に向けた行動の促進	④ 3R(リデュース、リユース、リサイクル)の普及啓発	3R推進のため、エコショップの認定を進めます。	資源循環推進課	21	エコショップいわて認定店舗数	店舗	231	226	295	130.5	A	226	321	142.0	A	認定店舗拡大に向けた制度の周知や、事業者に対する新規認定・更新等手続の支援などに取り組んだ。また、認定店と連携したエシカル消費や3Rの普及啓発に取り組んだ。			

岩手県消費者施策推進計画(2020～2024)【主要指標】事業評価一覧表

主要指標：県が目標値を定め、施策として取り組むもの  
評価欄：達成度が A=100%以上 B=80%～99% C=80%未満

資料 1-2

項目	施策	取組	指標設定の考え方	室課等名	番号	指標項目	単位	指標の進捗状況								事業評価の結果		備考	
								基準年 (R1)	R5				R6				R6		
									目標値	実績値	達成度 (%)	評価	目標値	実績値	達成度 (%)	評価	事業の概要		
Ⅳ 消費者被害の救済	ア 消費生活相談対応の充実	① 消費生活相談の実施	受理した相談のうち、助言やあっせんにより解決となった割合とし、毎年96.7%以上を目指します。	県民生活センター	22	消費生活相談の解決割合	%	96.3	96.7	96.2	99.5	B	96.7	95.3	98.6	B	消費生活相談員を配置し、電話・来所による相談対応を行い、助言・情報提供・あっせん等による解決を図った。 (統計上、相談者の事情により処理不要、処理不能なものは解決外となっていること。)		
		② 消費生活相談員の資質向上	消費生活相談員等スキルアップセミナーの実施回数とし、年間10回を目指します。	県民生活センター	23	消費生活相談員スキルアップセミナー実施回数	回	10	10	10	100.0	A	10	10	100.0	A	高度化・複雑化する相談に対応するため、消費生活相談員を対象に弁護士による法令講義やケース検討会・情報交換を実施し、資質及び知識の向上に取り組んだ。		
			消費生活相談事例研究会の実施回数とし、年間10回を目指します。	県民生活センター	24	消費生活相談事例研究会実施回数	回	10	10	10	100.0	A	10	10	100.0	A	高度化・複雑化する相談に対応するため、消費生活相談員を対象に弁護士による法令講義やケース検討会・情報交換を実施し、資質及び知識の向上に取り組んだ。		
		③ 法的サポートの推進	若年者消費者トラブル解決支援弁護士無料相談の実施回数とし、年間24回を目指します。	県民生活センター	25	若年者消費者トラブル解決支援弁護士無料相談の実施回数	回	24	24	24	100.0	A	24	24	100.0	A	若年者の消費者トラブルの解決支援のため、月2回、弁護士から直接助言を受けることができる相談電話を設置し、相談対応を実施した。		
	イ 多重債務問題に対する解決支援	① 多重債務者弁護士無料相談の実施	多重債務者弁護士無料相談の実施回数とし、年間114回を目指します。	県民生活センター	26	多重債務者弁護士無料相談の実施回数	回	114	114	114	100.0	A	114	114	100.0	A	多重債務問題の解決支援のため、弁護士会と連携した無料相談を実施し、生活再建に向けた支援に取り組んだ。		
	ウ 地域のつながりをいかに見守り体制の構築	① 消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置促進	市町村における高齢者等の消費者被害の防止のための、消費者安全確保地域協議会の設置を目指します。	県民生活センター	27	消費者安全確保地域協議会の設置件数(市町村数)	件数	0	4	1	25.0	C	5	1	20.0	C	市町村の消費生活担当及び福祉担当へ設置促進に係る通知や県福祉部局主催の市町村福祉担当者向けの説明会等で見守りネットワークの説明を行うなど働きかけを行った。 「既に連携が取れているため、改めて協議会設置の必要性を感じていない」等の理由で設置に至らない市町村が多く、令和6年度における新規設置は0件であった。		
				地域の福祉関係者を対象とした研修会の開催回数とし、年間10回を目指します。	県民生活センター	28	地域の福祉関係者等を対象とした研修会の開催回数	回	10	10	10	100.0	A	10	4	40.0	C	高齢者等の消費者被害の防止のため、福祉関係者等を対象に、見守り体制整備等に関する研修会を実施した。 実施方法を県内広域毎の研修参加方式に見直しを行ったため、4回の実施となった。	

岩手県消費者施策推進計画(2020～2024)【主要指標】事業評価一覧表

主要指標：県が目標値を定め、施策として取り組むもの  
評価欄：達成度が A=100%以上 B=80%～99% C=80%未満

資料 1-2

項目	施策	取組	指標設定の考え方	室課等名	番号	指標項目	単位	指標の進捗状況								事業評価の結果		備考	
								基準年 (R1)	R5				R6				R6		
									目標値	実績値	達成度 (%)	評価	目標値	実績値	達成度 (%)	評価	事業の概要		
Ⅴ 市町村・関係機関等との連携・協働	ア 市町村の相談体制の充実への支援	① 市町村相談体制の支援	市町村消費生活センター等への訪問回数とし、年間14回を目指します。	県民生活センター	29	市町村消費生活センター等訪問回数	回	14	14	14	100.0	A	14	14	100.0	A	市町村における相談体制の支援のため、消費生活相談員配置市町等を訪問し、情報交換を実施した。		
			市町村への助言回数とし、年間50回以上を目指します。	県民生活センター	30	市町村への助言回数	回	54	50	70	140.0	A	50	81	162.0	A	市町村における相談体制の支援のため、市町村から寄せられた案件について助言を行った。		
	イ 関係機関との連携	① 市町村や関係団体との連携	岩手県消費者行政推進ネットワーク会議の開催回数とし、年間2回を目指します。	県民生活センター	31	岩手県消費者行政推進ネットワーク会議開催回数	回	2	2	2	100.0	A	2	2	100.0	A	市町村や関係機関と連携した消費者行政の充実のため、情報交換等を行い、連携強化を図った。		
			消費者110番の実施回数とし、年間1回を目指します。	県民生活センター	32	消費者110番実施回数	回	1	1	1	100.0	A	1	1	100.0	A	消費者月間(5月)の取組として、関係機関との連携により、弁護士等が対応する相談会を開催した。		
	ウ 消費者と事業者との協働	② 事業者等の3R推進の取組に対する支援	事業者による3Rを推進するため、その取組を支援します。	資源循環推進課	33	事業者等の3R推進の取組に対する支援実施件数  (単年度)	回 (累計)	118	137 (6)	149 (9)	108.8	A	143 (6)	157	109.8	A	HP・チラシ等による制度周知やコーディネーターによる計画的な事業所訪問を行い、「岩手県産業・地域ゼロエミッション推進事業(補助金)」の活用を促進し、事業者等の取組を積極的に支援した。		
			③ 温室効果ガス排出削減県民運動の展開	県民の温室効果ガスの排出削減に関する意識の向上を目指します。	環境生活企画室	34	省エネ活動を実施している県民の割合	%	86.4	87.5	88.7	101.4	A	87.5	85.7	97.9	B	省エネ・節電キャンペーンやHPなどを通じて、県民の自主的な省エネ行動を促すための普及啓発に取り組んだ。	
			④ 「いわて地球環境にやさしい事業所認定制度」の実施	地球温暖化防止のため、「いわて地球環境にやさしい事業所」の認定を推進します。	環境生活企画室	35	いわて地球環境にやさしい事業所認定数	事業所数	228 (R3)	272	270	99.3	B	296	293	99.0	B	二酸化炭素排出の抑制のための措置を積極的に講じている事業所を「いわて地球環境にやさしい事業所」として認定している。認定要件であるエコスタッフを養成するための事業者向けセミナーを開催したほか、認定取得メリット(県補助金の優遇等)の周知等を通して認定事業所の増加に取り組んだが、僅かに目標未達だった。	



資料 1-3

岩手県消費者施策推進計画（2020～2024）【参考指標】実績一覧表

参考指標：目標には馴染まないが、実施した事業内容を数値化できるもの

項目	施策	取組	指標設定の考え方	室課等名	番号	指標項目	単位	基準年 (R1)	実績 R05	実績 R06	備考
Ⅰ 商品やサービスの安全の確保	ア 監視指導及び検査の徹底	② 電気用品等販売事業者の監視指導	監視指導件数とします。	消防安全課	1	監視指導件数（電安法）	件	4	51	42	
		③ ガス器具等販売事業者への監視指導	監視指導件数とします。		2	監視指導件数（液石法）	件	14	17	20	
		④ 医薬品等販売施設の監視指導	監視指導件数とします。	健康国保課	3	監視指導件数	件	1,668	1,374	1,510	
		⑤ 食品関係施設の監視指導	監視指導件数とします。	県民くらしの安全課	4	監視指導件数	件	29,153	28,696	31,186	
		⑤ 水道施設の監視指導	監視指導件数とします。	県民くらしの安全課	5	監視指導件数	件	360	323	281	
	イ 消費者事故の調査・公表	② 消費者安全法に基づく情報提供	県内で発生した消費者事故情報及び重大事故情報について、消費者庁への報告を行います。また、消費者庁から公表された重大事故情報をホームページに掲載し、情報提供を行います。	県民生活センター	6	消費者事故報告件数	件	8	74	44	
					7	重大事故報告件数	件	14	17	19	
Ⅱ 消費者と事業者との取引の適正化	ア 規格・表示の適正化の推進	② 食品表示法に基づく食品表示の適正化	食品表示ウォッチャーによる食品表示点検店舗数とします。	県民くらしの安全課	8	食品表示点検店舗数	店舗	205	188	198	
	イ 消費者契約の適正化の推進	① 特定商取引に関する法律及び条例に基づく事業者への指導・処分	行政処分及び行政指導の件数とします。	県民生活センター	9	特定商取引に関する法律及び条例に基づく事業者に対する行政指導及び行政処分件数	件	0	0	0	
		② 不当景品類及び不当表示防止法に基づく事業者への行政指導等	措置命令及び行政指導の件数とします。	県民生活センター	10	不当景品類及び不当表示防止法に基づく事業者に対する行政指導及び措置命令件数	件	6	1	0	
		③ 割賦販売法に基づく契約の適正化	立入検査件数とします。	県民生活センター	11	割賦販売法に基づく取引業者に対する立入検査件数	件	0	1	0	
		④ 貸金業法に基づく契約の適正化	立入検査件数とします。	経営支援課	12	貸金業法に基づく貸金業者に対する立入検査件数	件	1	0	2	

項目	施策	取組	指標設定の考え方	室課等名	番号	指標項目	単位	基準年 (R1)	実績 R05	実績 R06	備考
Ⅲ 消費者教育の推進	ア 消費者教育の充実	⑤ 学校における消費者教育の推進	学校での出前講座の開催回数とします。	県民生活センター	13	学校での出前講座開催回数	回	14	9	8	
		⑦ 食の安全安心に関する出前講座の開催	食の安全安心に関する出前講座の開催回数とします。	県民くらしの安全課	14	食の安全安心に関する出前講座開催回数	回	152	129	122	
		⑧ 医薬品等の適正使用に関する啓発講座の実施	医薬品等の適正使用に関する健康管理講座の開催回数とします。（（一社）岩手県薬剤師会に業務委託）	健康国保課	15	医薬品等の適正使用に関する健康管理講座開催回数	回	78	21	41	
	ウ 成年年齢引下げへの対応	① 学校における消費者教育の推進	高等学校訪問校数とします。	県民生活センター	16	高等学校訪問校数	校	25	0	0	
			高等学校での出前講座の開催回数とします。	県民生活センター	17	高等学校での出前講座開催回数	回	3	3	2	
		② 若年者を対象としたセミナーの開催	高校生向けセミナーの開催校数とします。	県民生活センター	18	高校生向けセミナーの開催校数	校	45	70	70	
			専門学校生向けセミナーの開催校数とします。	県民生活センター	19	専門学校生向けセミナーの開催校数	校	7	2	1	
			新社会人（新規就労者）向けセミナーの開催回数とします。	県民生活センター	20	新社会人（新規就労者）向けセミナーの開催回数	回	3	5	4	
		③ 若年者を対象とした出前講座の開催	若年者を対象とした出前講座の開催回数とします。	県民生活センター	21	若年者を対象とした出前講座の開催回数	回	11	12	12	
	エ 高度情報通信社会への対応	③ 児童生徒への情報モラル教育の実施	情報モラル教育に関する授業研修会実施回数とします。	学校教育室	22	情報モラル教育に関する授業研修会実施回数	回	53	12	12	
	オ 持続可能な社会の実現に向けた行動の促進	⑤ 環境学習交流センターによる環境学習の支援	環境学習交流センター利用者数とします。	環境生活企画室	23	環境学習交流センター利用者数	人	49,789	45,032	48,965	
		⑥ 地球温暖化対策に関する普及啓発	「いわてわんこ節電所」参加者数とします。	環境生活企画室	24	「いわてわんこ節電所」参加者数	人	12,492	10,604	10,960	
		⑦ 地球温暖化防止活動推進員の派遣	地球温暖化防止活動推進員の派遣回数とします。	環境生活企画室	25	地球温暖化防止活動推進員の派遣回数	回	79	98	80	
		⑧ 障がい者就労支援事業所等からの優先調達	ハート購入による契約金額とします。	障がい保健福祉課	26	ハート購入による契約金額	千円	21,725	22,823	23,121	

項目	施策	取組	指標設定の考え方	室課等名	番号	指標項目	単位	基準年 (R1)	実績 R05	実績 R06	備考
Ⅳ 消費者被害の救済	ア 消費生活相談対応の充実	① 消費生活相談の実施	県及び市町村の消費生活相談件数とします。	県民生活センター	27	消費生活相談件数（県）	件	2,335	2,401	2,337	
					28	消費生活相談件数（市町村）	件	7,173	7,555	7,596	
		③ 法的サポートの推進	若年者消費者トラブル解決支援弁護士無料相談の相談件数とします。	県民生活センター	29	若年者消費者トラブル解決支援弁護士無料相談の相談件数	件	74	87	91	
		④ 高齢者や障がい者の相談に関する関係機関等との連携	福祉関係者や関係機関を対象とした出前講座の開催回数とします。	県民生活センター	30	福祉関係者や関係機関を対象とした出前講座の開催回数	回	10	7	7	
		⑤ 消費生活審議会紛争解決部会による紛争の解決	紛争解決部会が行ったあっせん等の実施件数とします。	県民生活センター	31	紛争解決部会が行ったあっせん等の実施件数	件	0	0	0	
	イ 多重債務問題に対する解決支援	① 多重債務者弁護士無料相談の実施	多重債務者弁護士無料相談における相談件数とします。	県民生活センター	32	多重債務者弁護士無料相談の相談件数	件	150	234	262	
		② 多重債務、生活再建関係機関等との連携	多重債務者問題の解決や情報共有を図るための会議の開催回数とします。	県民生活センター	33	多重債務者問題の解決や情報共有を図るための会議の開催回数	回	1	1	1	
Ⅴ 市町村・関係機関等との連携・協働	イ 関係機関との連携	② 市町村との連携	高齢者・若年者消費者トラブル110番週間実施回数とします。	県民生活センター	34	高齢者・若年者消費者トラブル110番週間実施回数	回	0	2	2	
		③ 警察との連携	県民生活センターにおいて消費生活侵害事犯が疑われる相談に関する情報を警察本部に提供した件数とします。	県民生活センター （警察本部生活環境課）	35	警察への情報提供件数	件	15	4	4	
	ウ 消費者と事業者との協働	① 事業者によるエシカル消費の取組の推進	事業者や関係機関への訪問件数とします。	県民生活センター	36	事業者や関係機関への訪問件数	件	0	2	1	

## 「県内の広域連携による消費生活相談体制における現状と課題」 調査報告（素案）について

### 1 目 的

既に広域的な消費生活相談体制を構築している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するもの

※ 総務省から本県への委託事業「広域連携による市町村事務の共同実施モデル構築事業」の一環として、消費者庁地方協力課との連携により実施

### 2 取組経過

6 月	7 月	8 月	9 月～11 月
調査項目の検討、決定	ヒアリングシート送付、回答開始	ヒアリングシート回答完了 下旬～：現地ヒアリング	上旬：現地ヒアリング完了 広域連携事例集（素案）作成作業

### 3 調査概要

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するもの。

- (1) 調査対象 県、消費生活センター設置市、センター非設置市町村
- (2) 調査期間 令和 7 年 7 月～9 月
- (3) 調査手法 ヒアリング調査（書面（ヒアリングシート）及び対面による現地ヒアリング）※有限責任監査法人トーマツに委託し実施
- (4) 主な調査内容
  - ①広域連携の体制ができるまでの経緯 ②市町村間の費用分担・役割分担
  - ③消費者安全確保地域協議会の設置意向 ④消費者教育の状況 等

### 4 調査結果（案）の概要

- (1) 広域連携の体制ができるまでの経緯
  - ・ 平成 21 年度の消費者安全法の施行をきっかけに、県から市町村に働きかけ
  - ・ 県は、消費者行政活性化基金事業等を活用し、市町村の相談員養成等を支援
  - ・ 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
- (2) 市町村間の費用分担・役割分担
  - ・ 費用分担は、均等割、人口割、相談件数割等の方法により構成市町村間で按分
  - ・ 中心市において消費生活センターを設置し、消費生活相談員を複数配置し相談情報を集約
  - ・ 周辺市町村は、センターの周知や相談があった際の案内等を実施しているが、中心市のセンターが圏域内全てを対象とした窓口という周知が十分でない
  - ・ 一部の圏域では、中心市が周辺市町村に相談件数や内容等を情報共有
- (3) 消費者安全確保地域協議会の設置意向
  - ・ 矢巾町では、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を



構成員として情報提供

- ・ 既に他の福祉等のネットワークがあること、消費生活に関する相談がある場合は個別に連携していること等を理由に、設置を見送った市町村が多い

(4) 消費者教育の状況

- ・ 中心市の消費生活相談員が、周辺市町村も含めた出前講座等を実施
- ・ 圏域によっては「消費生活センターだより」等を作成し、圏域内で配布する等の普及啓発を行っている
- ・ 消費生活相談員が少ない圏域では、相談業務のため消費者教育に十分な時間を割く余力がないとの意見もあった

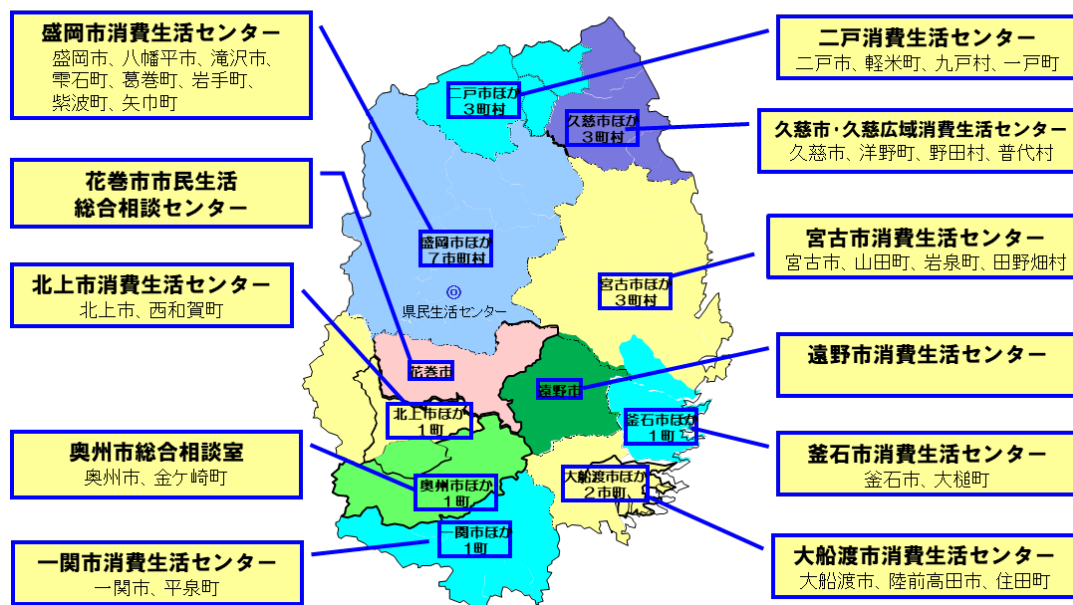
## 5 今後の予定

- ・ 調査結果について、引き続き取りまとめ作業を行い、令和8年3月中旬までに、総務省に報告書を提出予定
- ・ 取りまとめ結果については、市町村に対し共有を行い、今後の各圏域での広域連携の改善に活用していく予定

## （参考）県内の消費生活相談における広域連携体制について

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と、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。

### 消費生活相談窓口（R7.4月現在）



県内では、全ての市町村が**広域連携**により消費生活相談窓口を設置している。

県内市町村では、以下のいずれかの方式により、**圏域内の中心市が消費生活センターを設置し、周辺市町村の住民からの相談に対応**しているもの（①が多い）。

- 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」

共同処理制度	制度の概要
<b>連携協約(事務協定)</b>	地方公共団体が、連携して事務を処理するに当たっての基本的な方針及び役割分担を定めるための制度。
協議会	地方公共団体が、共同して管理執行、連絡調整、計画作成を行うための制度。
機関等の共同設置	地方公共団体の委員会又は委員、行政機関、長の内部組織等を複数の地方公共団体が共同で設置する制度。
<b>事務の委託</b>	地方公共団体の事務の一部の管理・執行を他の地方公共団体に委ねる制度。
事務の代替執行	地方公共団体の事務の一部の管理・執行を当該地方公共団体の名において他の地方公共団体に行わせる制度。
一部事務組合	地方公共団体が、その事務の一部を共同して処理するために設ける特別地方公共団体。
広域連合	地方公共団体が、広域にわたり処理することが適当であると認められる事務を処理するために設ける特別地方公共団体。国又は都道府県から直接に権限や事務の移譲を受けることができる。

## 第1章 はじめに

- ・ 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の検討に当たっての共有知を得るとともに、**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**することを目的として、既に広域連携による消費生活相談体制を構築している本県における消費者行政の状況を調査
- ・ 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

【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

【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ぉん】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)	金ケ崎町（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	●「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	●毎週、相談員同士で情報交換し個別事例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	●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	・ 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 ★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）
岩手中部 ①	●市HPで西和賀町住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	●年1回、前年の相談状況を西和賀町に提供	●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	・ 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	・ 市広報やHPで周知	・ 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	・ 市広報やFMラジオでトラブル事例を周知啓発	・ 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	・ 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	・ 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	・ 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	・ 重層的支援体制整備事業の中で対応可能
胆江	●市HPで金ケ崎町住民も含め相談可能な旨周知 ・ 町広報紙で市センを周知	★市内4か所の支所にオンライン相談専用のブースを設けることにより、来所が困難な相談者の相談に対応（奥州市） ●四半期ごとに金ケ崎町に情報提供	●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	・ 福祉との連携で協議会と同等の機能がある
両磐	●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	●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	●市内にある短期大学と連携し、短期大学の新入生オリエンテーションにおいて消費者教育を実施	・ 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	●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る ・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"> <li>● 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</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 来所相談が好ましい場合でも地理的に難しい</li> <li>● 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</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> </ul>
岩手中部	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>・ 連携することで行政コストの効率化が可能</li> <li>・ 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>・ 他部門や福祉関係者へのセンターの周知や連携が課題</li> </ul>
胆江	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 単独実施よりも行政コストが効率化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 費用負担や役割分担の見直しの際の調整の難しさ</li> <li>● 相談員の有資格者の確保が困難</li> </ul>
両磐	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 集約・連携による専門的な対応力向上、行政コスト削減</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 相談員の有資格者不足による採用の苦慮</li> <li>・ 市との情報連携（相談件数・内容等）が十分でない</li> <li>・ 町民の関心度が低く周知が十分でない</li> </ul>
気仙	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 単独実施よりも行政コストが効率化</li> <li>・ 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 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</li> <li>・ 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</li> </ul>
釜石	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 単独実施よりも行政コストが効率化</li> <li>・ 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 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</li> <li>・ センターへの距離が遠く、移動困難者の相談がしにくい</li> <li>・ 相談者の個人情報に市に提供しないため、フォローや進捗把握に限界</li> <li>・ 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</li> </ul>
宮古	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地元役場には顔見知り等があり相談に行きにくい、市であればプライバシーが確保でき相談しやすい</li> <li>・ 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</li> <li>・ 単独設置より財政負担が軽減</li> <li>・ 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>・ 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</li> <li>・ 人手不足により、広報や未然防止に取り組めない</li> <li>・ 相談窓口が遠方のため、サービス提供が難しい</li> <li>・ 高齢者は電話で相談内容を的確に説明することが困難</li> </ul>
久慈	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>・ 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 出張相談の予約がないなど、住民への周知が十分でない</li> <li>● 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</li> <li>● 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</li> <li>・ 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</li> </ul>
二戸	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 予算等の調整コストがかかる</li> <li>● 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</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> </ul>

## 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
- ⇒ **本県ではセンター設置率100%（全国65.8%）、相談分担率※78.9%（全国75.3%）と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】

- 多数の市町村から「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**

##### 【財政負担の軽減】

- 多数の周辺市町村から「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】

- 複数の周辺市町村から「消費者トラブルの情報が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

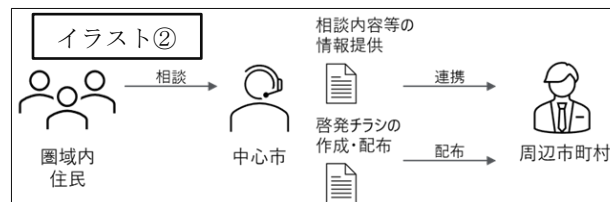
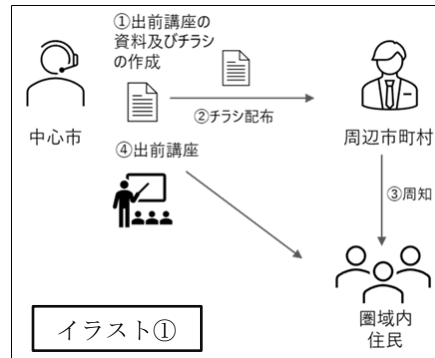
消費者庁「第16回内閣府消費者委員会（地方消費者行政専門調査会）（2013年5月16日）」資料より引用

##### 【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
課題	<p><b>【地理的条件による対応困難】</b></p> <p>○ 多数の市町村から「相談対応では、契約書類等の現物の確認や、電話での説明が苦手な相談者である場合など、対面での相談対応を要する場面が存在するが、市センまでの距離、交通利便性の低さ、路面凍結や積雪による冬季における移動困難といった地理的条件が対応を困難にし、問題解決の遅延等の原因になっている」との旨、意見が挙げられた</p> <p>⇒ 地理的条件による問題は、住民の相談機会の喪失や事案解決の遅延を招くおそれがある。オンライン設備の活用や周辺市町村職員が相談者の電話による相談を支援する必要がある。</p>	<p><b>【胆江圏域・両磐圏域「オンライン相談の実施」】</b></p> <p>○ 中心市の各支所に、オンライン相談専用のブースを設置し、オンライン相談を実施</p>
	<p><b>【相談窓口の周知不足】</b></p> <p>○ 多数の市町村から「中心市の消費生活センターが、周辺市町村の住民から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、意見が挙げられた</p> <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><b>【久慈圏域・二戸圏域「周知資料の作成・配布」】</b></p> <p>○ 中心市が定期的に啓発情報を記載した周知情報(センタ―だより等)を作成し、圏域内全戸に回覧・配布</p>
	<p><b>【消費生活相談員の育成・スキル向上の困難】</b></p> <p>○ 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では、消費生活相談員同士での情報共有等、消費生活相談のスキル向上を図ることが困難である</p> <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><b>【県民生活センター「事例研究会等の開催」】</b></p> <p>○ 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</p> <p>○ 「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</p> <p>○ 「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>
	<p><b>【圏域内での消費者トラブルに関する情報共有の不足】</b></p> <p>○ 多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、意見が挙げられた</p> <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><b>【県央圏域「消費者安全確保地域協議会の活用」】</b></p> <p>○ 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</p> <p>○ 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</p> <p>○ 個別事例についても情報共有が可能</p>
	<p><b>【消費生活相談員の負担過多のリスク】</b></p> <p>○ 特に消費生活相談員の配置が少ない圏域の中心市から「消費生活相談員は、勤務時間のほとんどを相談業務に割いているため、消費者教育への対応が大きな負担になっている」との旨、意見が挙げられた</p> <p>○ 消費生活相談員の担い手不足をきっかけとして、相談員一人当たりの業務負荷が増加することで、消費者教育等の機会確保がより困難となる懸念</p> <p>⇒ 消費生活相談員の負担過多リスクは、消費者教育の実施不足を招くおそれがある。デジタル技術の活用等により相談業務効率化を図る必要がある。</p>	<p><b>【「相談業務のDX化による業務効率化」】</b></p> <p>○ 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</p> <p>○ 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</p> <p>○ 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>

# 県内の広域連携による消費生活相談体制における 現状と課題について（素案）

令和 7 年 X 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)	行政視点側の利点	84
2.	広域連携の課題と対応策	87
(1)	地理的条件による対応困難	87
(2)	相談窓口の周知不足	89
(3)	消費生活相談員の育成・スキル向上の困難	90
(4)	圏域内での消費者トラブルに関する情報共有の不足	92
(5)	消費生活相談員の負担過多のリスク	93

## 第1章 はじめに

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おける消費生活相談業務に関し、本県の過去10年間における相談件数は、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・複雑化してきており、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。

この消費生活相談体制について、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（地方振興局）の窓口で消費生活相談員を配置し、各公所の所管圏域ごとに相談に対応していたが、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、現在の体制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が深刻化することが想定されるところ、今般、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の検討に当たっての共有知を得るために、既に広域連携による消費生活相談体制を構築している本県における消費者行政の状況を調査するとともに、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したところであり、本書は、これらの調査及び検討の結果を報告するものである。

### 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<sup>※</sup>

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、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（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2-2参照）

相談経路別の相談件数は、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2-2参照）

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2-1、表2-1参照）

図2-1 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

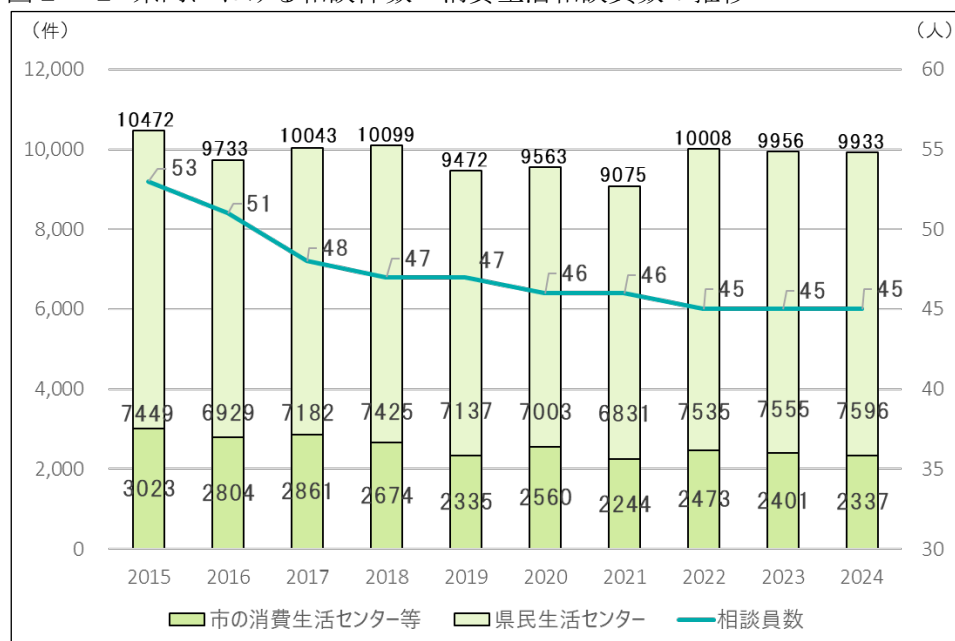


表 2—1 連携の形式

名称	概要	特徴
事務協定	・ 地方自治法に基づかない私法上の契約による連携	・ 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	・ 地方自治法に基づく連携	・ 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

図 2—2 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」より引用・加工

表 2—2 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 の情報に基づく岩手県立県民生活センターによる集計（令和 7 年 10 月）」

## 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当たって、本県では、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）に取り組んだところであり、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。

※ 広域連携の範囲は、地方振興局の所管圏域を引き継ぐ方針で調整

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)
	広域振興局等 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

## ○市町村への意向確認・合意形成、広域連携構築の働きかけ

県では、法施行後の平成 21 年後以降、市町村の意向を確認しながら、広域連携による各市町村での相談体制構築に対する働きかけを実施した。

相談体制構築に当たり、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、これらの調整は難航することがなかったが、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ことが、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、広域振興局等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、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 5 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。

## ○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、各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、スキルアップセミナーや事例研究会（3月と4月を除き毎月1回）を開催してきたが、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の職員・消費生活相談員への訪問（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「まてふおん」）において解決に向けた支援をしている。（表2—5参照）

### ◆ スキルアップセミナー・事例研究会

県内の消費生活相談員の対応力向上を図るため、県民生活センター主催で平成22年度から開催しているもの。

開催後に参加者のニーズを把握し次回以降の企画に反映することで、参加者が求める内容や実施方法を提供している。

現在は、開催方式をハイブリッド（県民生活センター会議室・オンライン）とすることで、遠方の市町村も参加しやすいよう工夫している。

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
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・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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>講師による消費生活関係法令等の講義を受講する。</li> </ul>

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」
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、弁護士が対応するもの。</li> <li>・ 各消費生活センターで年 6 回～24 回開催（県全体では年間 114 回）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 毎月 2 回開催（年間 24 回）</li> </ul>

### 第3章 圏域別 消費生活相談等の実施状況

本章では、令和7年7月から令和7年9月にかけて実施したヒアリング調査の結果に基づき、各圏域における広域連携の状況を取りまとめている。ただし、花巻市及び遠野市については、広域連携をしていない単独市であるため、各市の状況を記載している。

本ヒアリング調査では、県内全市町村に対して連携の基礎情報、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シートを事前作成・送付し、ヒアリングシートの回答結果を基に、詳細な情報を把握するための対面ヒアリングを実施している。

本章で使用している用語の定義は以下のとおり。

#### 【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。

## 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。人口及び消費生活相談の件数は、どちらも盛岡市が多くを占めている。(人口：約62%、相談件数：約74%)

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

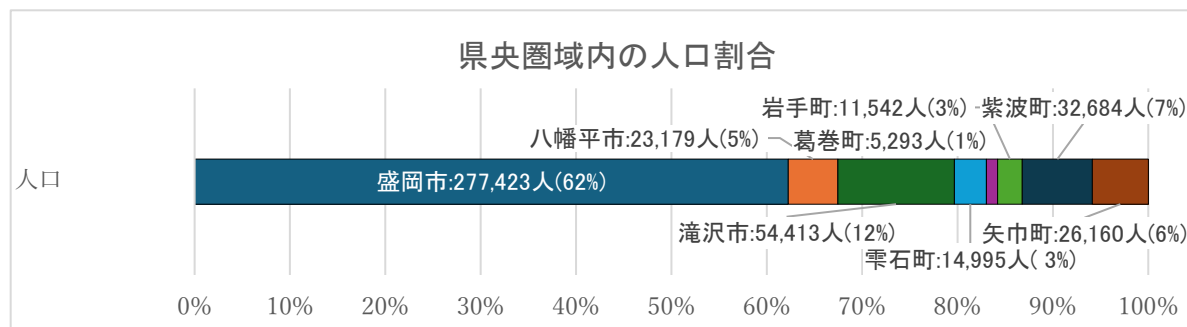


図 3—1—2 相談件数割合（県受付・市町村受付）

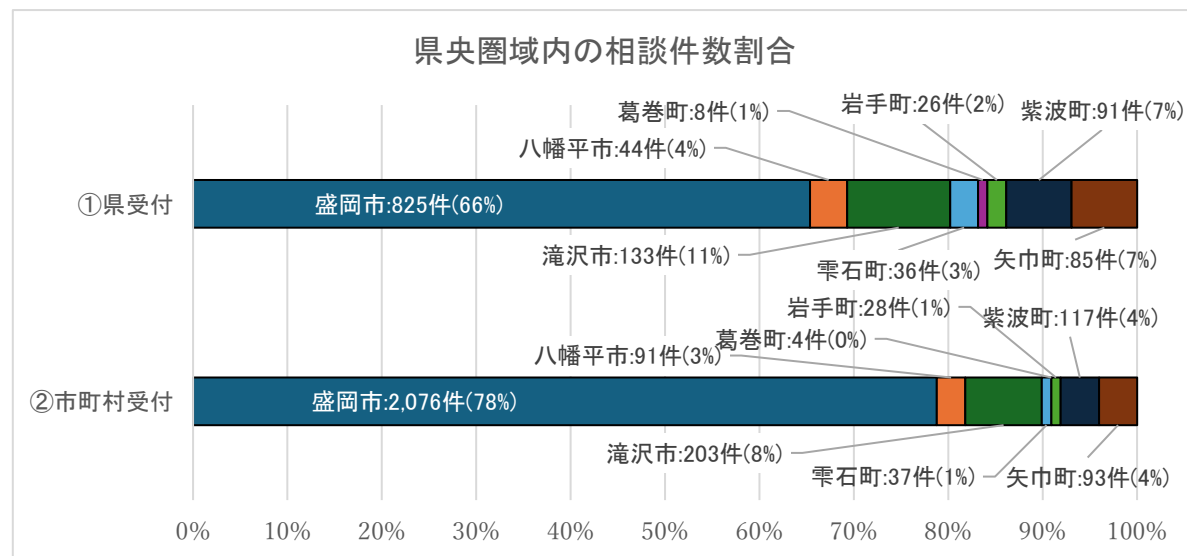
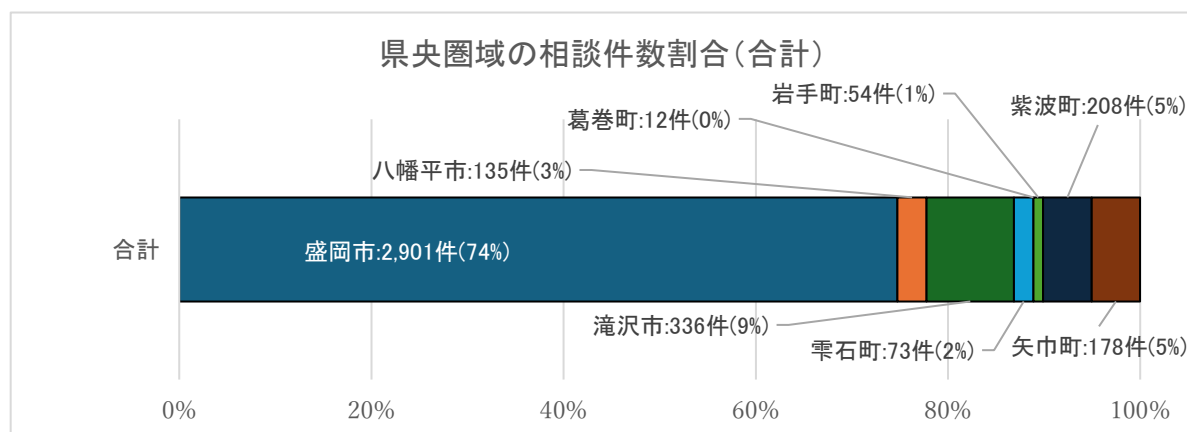


図 3—1—3 相談件数割合（全数）





(2) 広域連携の基礎情報

<b>開始時期</b>	平成 22 年 4 月
<b>形式</b>	事務協定形式
<b>経 緯</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 盛岡市では、平成 19 年に盛岡市多重債務者包括的支援プログラムを立ち上げ、課の垣根を越えた連携を行っていた。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
<b>費用負担</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活センター運営費用を構成市町で按分</li> <li>・ 均等割（10%）、相談件数割（90%）により算出</li> <li>・ 相談件数割は、過去 5 年間の相談件数実績から算出</li> </ul>

(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(盛岡市)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市の HP で自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。</li> <li>・ 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「<u>消費者行政概要</u>」を作成し、<u>市の HP に掲載</u>している。(図 3—1—4 参照)</li> </ul>
周辺市町村	八幡平市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 年 4 回、市独自に作成した<u>周知資料を市内全戸に回覧</u>している。</li> </ul> <p>※周知資料の表面には、自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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
	雫石町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
	葛巻町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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「<u>地域安全生活支援員</u>」が、高齢者に対して巡回する際に自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。</li> </ul>
	岩手町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 町の HP や広報紙に自町の相談窓口を周知している。</li> </ul>
	紫波町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
	矢巾町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>

図3—1—4 圏域内の相談傾向の共有例（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）		2,440	100.0%	2,372	100.0%	2,574	100.0%	2,695	100.0%	2,648	100.0%
年 代 別	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"> <li>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。</li> <li><u>消費生活相談員同士で情報交換</u>（毎週水曜日・15～30分程度、<u>個別事例や相談の傾向等の情報を共有</u>）や教育を行い、相談対応品質の向上を図っている。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
周辺市町村	八幡平市	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談員を1名配置し、自市住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）</li> <li>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）。</li> </ul>
	滝沢市	<ul style="list-style-type: none"> <li>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）</li> <li>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。</li> </ul>
	雫石町	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
	葛巻町	<ul style="list-style-type: none"> <li>雫石町と同じ。</li> </ul>
	岩手町	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
	紫波町	<ul style="list-style-type: none"> <li>雫石町と同じ。</li> </ul>
	矢巾町	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>

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"> <li>・ <u>自市民を配布対象とする「広報もりおか」</u>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<u>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</u>している。(令和6年度は4回掲載)</li> <li>・ <u>市のSNS</u>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)</li> <li>・ <u>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</u>している。</li> <li>・ 自市及び周辺市町を対象に出前講座を実施している。</li> </ul>
周辺市町村	八幡平市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 自市の住民から依頼があれば<u>自市の消費生活相談員が出前講座を実施</u>している。</li> </ul>
	滝沢市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
	雫石町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 滝沢市と同じ。</li> </ul>
	葛巻町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
	岩手町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 葛巻町と同じ。</li> </ul>
	紫波町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
	矢巾町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>

【広域化に対する考え】

中心市(盛岡市)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
周辺市町村	八幡平市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
	滝沢市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者教育啓発活動での広域連携というイメージがつかないが、現状、住民への周知において連携ができていると考えている。</li> </ul>
	雫石町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
	葛巻町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 雫石町と同じ。</li> </ul>
	岩手町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 雫石町と同じ。</li> </ul>
	紫波町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 雫石町と同じ。</li> </ul>
	矢巾町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 雫石町と同じ。</li> </ul>



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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
周辺市町村	八幡平市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
	滝沢市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
	雫石町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 民生委員が住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。</li> </ul>
	葛巻町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 八幡平市と同じ。</li> </ul>
	岩手町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 八幡平市と同じ。</li> </ul>
	紫波町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 八幡平市と同じ。</li> </ul>
	矢巾町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 令和2年に消費者安全確保地域協議会を設置済み。</li> <li>・ 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、<u>盛岡市消費生活センター等が参画</u></li> <li>・ 各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。</li> <li>・ 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、<u>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</u>し、構成員の見守りに関する意識の向上を図っている。</li> </ul>

【広域化に対する考え】

中心市(盛岡市)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
周辺市町村	八幡平市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
	滝沢市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各市町が市町の実情に応じて個別に行うべきと考える。</li> </ul>
	雫石町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 滝沢市と同じ。</li> </ul>
	葛巻町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 滝沢市と同じ。</li> </ul>
	岩手町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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組やすいと考える。</li> </ul>
	紫波町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 滝沢市と同じ。</li> </ul>
	矢巾町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>

(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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>

## 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。

人口及び消費生活相談の件数は、どちらも北上市が多くを占めている。（人口：約95%、相談件数：約97%）

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

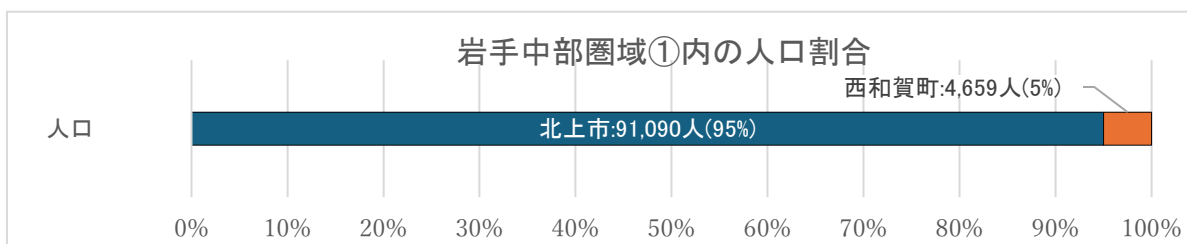


図3—2—2 相談件数割合（県受付・市町村受付）

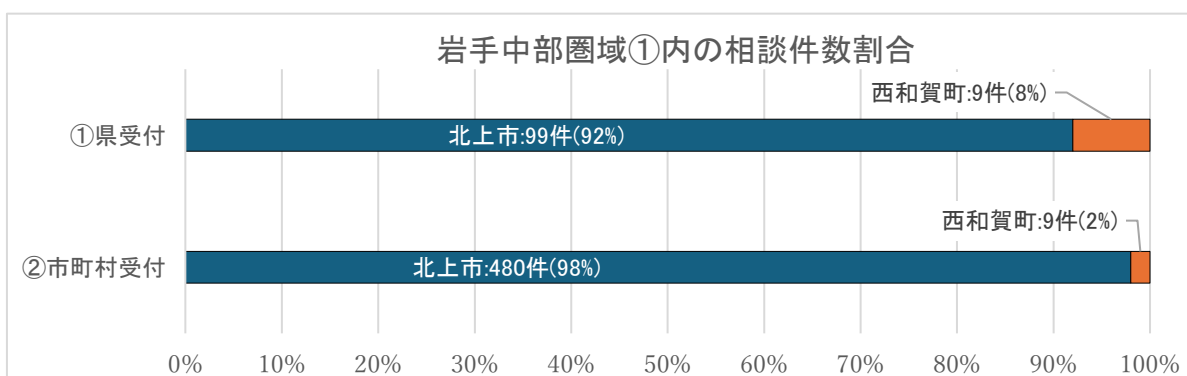
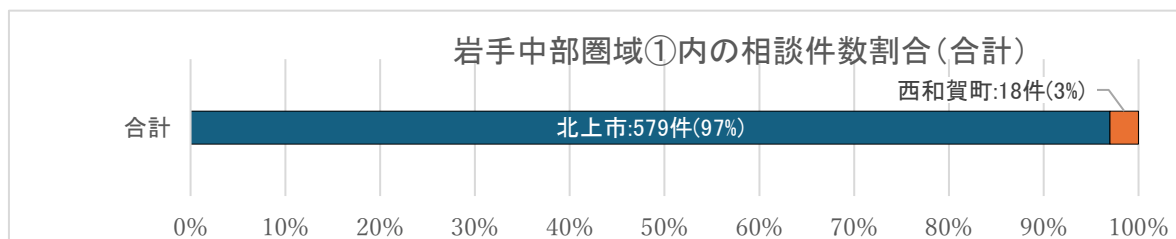


図3—2—3 相談件数割合（全数）



(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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
費用負担	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活センター運営費用を構成市町で案分</li> <li>・ 均等割（10%）、人口割（45%）、相談件数割（45%）により算出</li> <li>・ 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</li> </ul>

(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"> <li>・ 市の HP で、消費生活センターの担当業務と西和賀町の住民も含め相談可能である旨を周知している。</li> </ul>
周辺市町村	西和賀町 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>

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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 過去には西和賀町で出張相談会を定期的で開催していたが、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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
周辺市町村	西和賀町 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>



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"> <li>・ 月に一度、<u>市の広報紙やFMラジオ</u>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)</li> <li>・ 過去には駅前の駐輪場にてデジタルサイネージを利用し消費者の陥りやすい事例の掲示も実施していた。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ <u>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</u>ことで、<u>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</u>を実施している。</li> </ul>
周辺市町村	西和賀町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自町住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。</li> </ul>

【広域化に対する考え】

中心市(北上市)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
周辺市町村	西和賀町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>

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"> <li>・ 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。</li> </ul>
周辺市町村	西和賀町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>


【広域化に対する考え】

中心市(北上市)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
周辺市町村	西和賀町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>

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"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>

### 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消費生活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

取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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）。</li> <li>・ 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、<u>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</u>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。）</li> <li>・ 県民生活センターが主催する事例研究会とそこ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。</li> <li>・ 花巻市内の遠方の住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。</li> </ul>
広域化に対する考え	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 広域化することは現時点で考えていない。</li> <li>・ 花巻市の面積が広いと、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。</li> <li>・ 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と、花巻市側の業務が増加する懸念がある。住民目線でも、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。</li> </ul>

### ウ 消費者教育・啓発活動について

取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>市の広報紙（毎月）</u>や <u>FM ラジオ</u>で消費者トラブルに関する情報を周知。住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）</li> <li>・ 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。</li> </ul>
広域化に対する考え	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 花巻市単独で取り組むべきと考える。</li> <li>・ 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。</li> </ul>

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<sup>パーセント</sup>」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を確認しましょう

○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<sup>パーセント</sup>」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惑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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
<p>広域化に 対する考え</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>花巻市単独で取り組むべきと考える。</li> <li>複数の部門の調整に加えて、複数の市町村の調整を行うことは困難と考える。</li> </ul>

（３）現状の利点及び課題

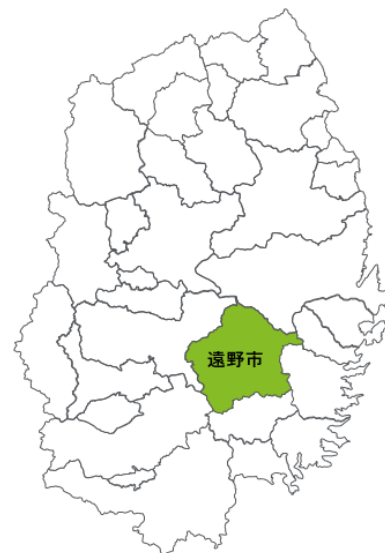
<p>利点</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>花巻市単独で消費生活センターを運営しており、自市内の他部門との連携も円滑に行えること。</li> <li>花巻市内のみを対象としているため、相談者の生活環境に関する土地勘が十分にあること。</li> </ul>
<p>課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>単独運営することに不都合は感じていない。</li> <li>教育・啓発資料の作成は、他の市町村の情報が入ってこないこともあり、マンネリ化しやすい。</li> </ul>

#### 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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 市内に11カ所の地区センターがあり、<b><u>地域住民からの幅広い相談を受ける「まると相談員」</u></b>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。</li> </ul>
広域化に対する考え	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>

ウ 消費者教育・啓発活動について

取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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<b><u>学校（高校）に出向いて実施</u></b>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、<b><u>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</u></b>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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
広域化に対する考え	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 遠野市だけでは作成できない教育・啓発資料について、県民生活センターに情報提供や資料作成をお願いしたい。</li> </ul>

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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
------------------------------------	--

(3) 現状の利点及び課題

<p>利点</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活に限らず幅広い相談を受ける「まるごと相談員」の配置と連携によって、消費生活センターにつないでもらうケースもあり、自市にあった柔軟な取組ができる点。</li> </ul>
<p>課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市の広報紙に相談窓口を掲載したり、出前講座を実施したりしているが、消費生活センターの周知が十分でない。</li> <li>・ 消費生活相談員は、国家資格を取得しても報酬が変わらないため、待遇面の改善が必要と考える。待遇面が不十分であるため、容易に人員確保ができないと考える。</li> <li>・ 消費生活相談員の育成に関する支援が少ない。国民生活センターでの基礎研修は、毎年4月5月にあるが、年内で幅広く開催してもらえると業務に慣れてきた段階で研修を受講でき、より効果があると考ええる。</li> </ul>

## 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。

人口及び消費生活相談の件数は、どちらも奥州市が多くを占めている。(人口：約88%、相談件数：約93%)

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

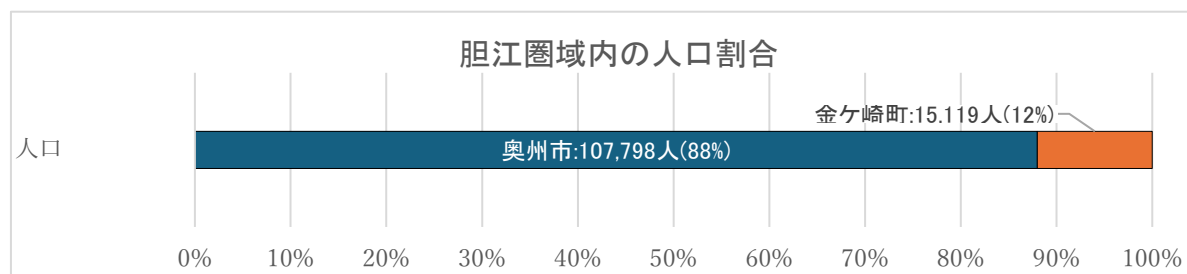


図3—5—2 相談件数割合（県受付・市町村受付）

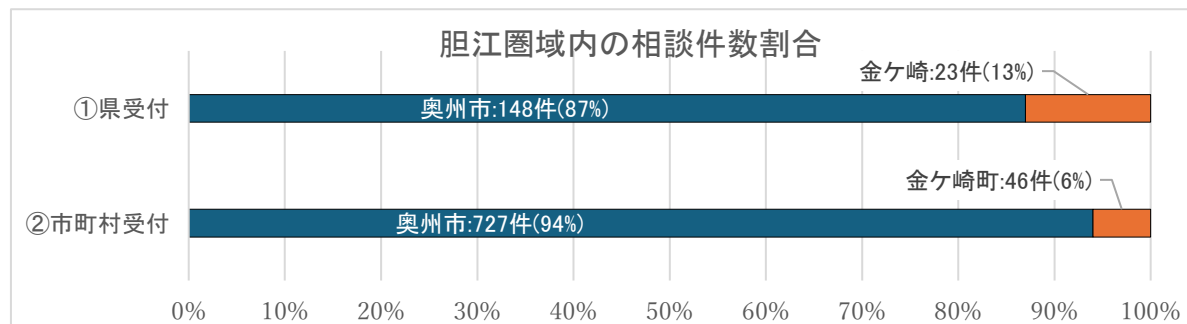
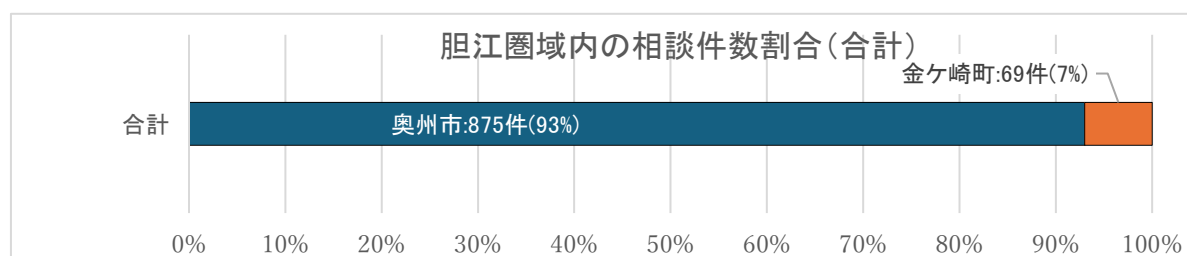


図3—5—3 相談件数割合（全数）





(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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
費用負担	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活センター運営費用を構成市町で案分</li> <li>・ 均等割（10%）、相談件数割（90%）により算出</li> <li>・ 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</li> </ul>

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

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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ <u>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</u>を行っている。</li> <li>・ 奥州市の 4 支所に<u>専用のブースを設け、オンライン面談できる体制</u>を整えている。ただし、消費生活相談ではこれまで利用実績はない。</li> </ul>
周辺市町村	<p>金ケ崎町</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>

ウ 消費者教育・啓発活動について

【現在の取組状況】

<p>中心市(奥州市)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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)</li> <li>・ 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。</li> </ul>
<p>周辺市町村</p>	<p>金ケ崎町</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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に含めるといった活動を実施していた。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>

【広域化に対する考え】

<p>中心市(奥州市)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
<p>周辺市町村</p>	<p>金ケ崎町</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住民目線では、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。</li> </ul>

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

研究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究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）や替え歌などを交えながら楽しく、分かりやすくお話しします。

<b>対象</b>	奥州市民の方 おおむね 10 人程度から
<b>会場</b>	主催者様でご用意願います。
<b>講師</b>	奥州市消費生活相談員（講師派遣に係る費用は無料です）
<b>時間</b>	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。
<b>テーマ(例)</b>	◎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。
<b>申込方法</b>	(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)出前講座申込書を来所・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](mailto: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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
周辺市町村	<p>金ケ崎町</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>

【広域化に対する考え】

中心市(奥州市)	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
周辺市町村	<p>金ケ崎町</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>

(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"> <li>奥州市と金ケ崎町全体で見たときに行政コストを効率化できた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、奥州市と金ケ崎町全体で見たときに行政コストを効率化できた。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>

## 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。

人口及び消費生活相談の件数は、どちらも一関市が多くを占めている。(人口：約94%、相談件数：約84%)

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

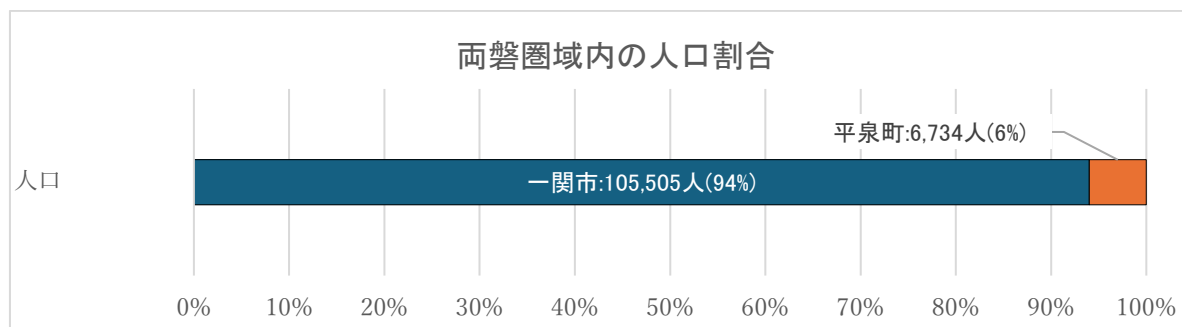


図3—6—2 相談件数割合（県受付・市町村受付）

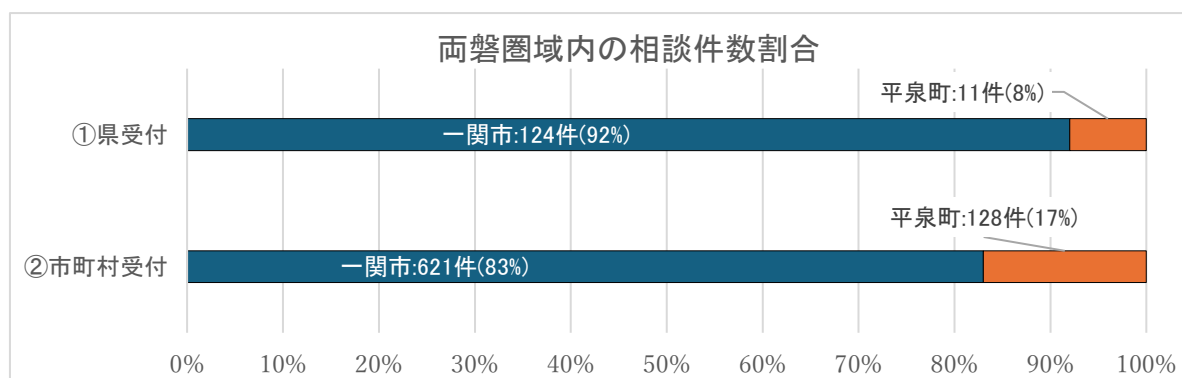
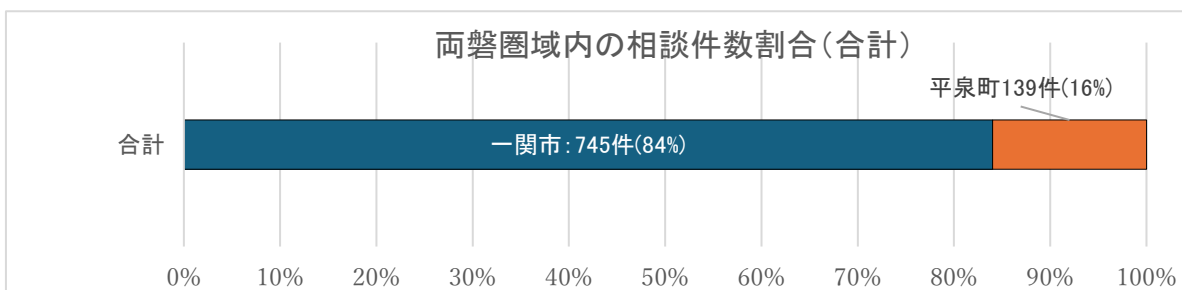


図3—6—3 相談件数割合（全数）



(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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 過去に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。</li> <li>・ 平泉町には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。</li> </ul>
費用負担	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活センター運営費用を構成市町で案分</li> <li>・ 均等割（10%）、相談件数割（90%）により算出</li> <li>・ 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</li> </ul>

(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"> <li>・ 市の HP で自センターの受付可能時間や平泉町の住民も含め相談可能である旨を周知している。</li> <li>・ 生活環境課が主催する大会（暴力団追放のイベント等）で <b>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</b>を実施している。</li> </ul>
周辺市町村	平泉町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>



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"> <li>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。</li> <li>市内であれば<u>支所と連携して ZOOM で繋ぎ、オンラインで相談を受ける</u>ことが可能な体制となっている。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
周辺市町村	平泉町	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>相談窓口での相談は年 1 件程度。</li> </ul>

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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>市内の修紅短期大学から依頼があり、<u>新入生オリエンテーションの一部</u>に組み込まれる形で講座を実施している。</li> </ul>
周辺市町村	平泉町	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>過去に一関市の消費生活センターへ依頼し出張相談会を周知していたが、予約が無く、最近は実施していない。</li> <li>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。</li> </ul>

【広域化に対する考え】

中心市(一関市)		・ 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	・ 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)		・ 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	・ 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)		・ 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	・ 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"> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平泉町との連携・コミュニケーションが不足している。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 消費生活相談員の有資格者が少なく、育成にも時間がかかるため採用には苦慮している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 住民の関心度が低く、周知も十分できていない。</li> </ul>

## 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。

人口及び消費生活相談の件数は、どちらも大船渡市が多くを占めている。(人口：約59%、相談件数：約67%)

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

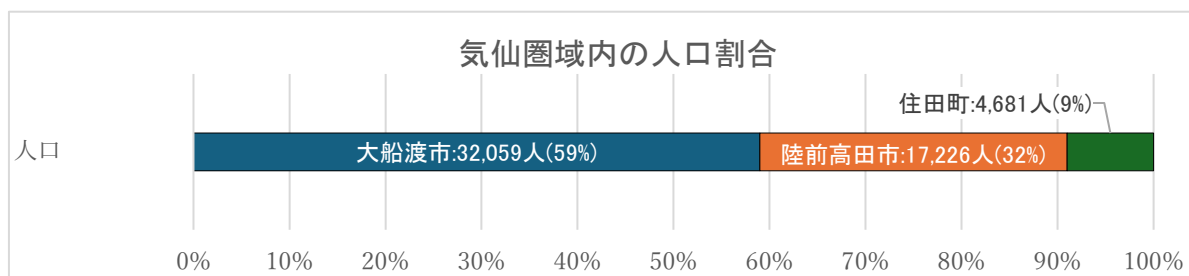


図3-7-2 相談件数割合（県受付・市町村受付）

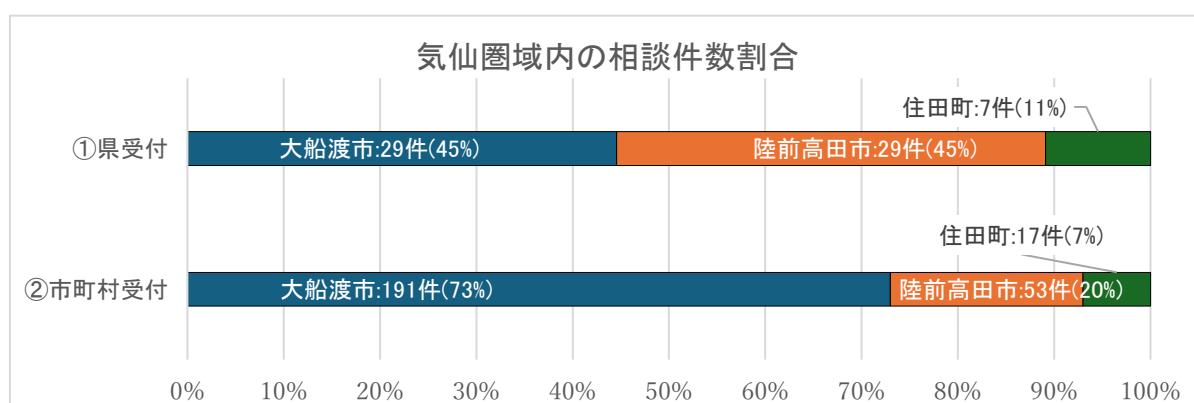
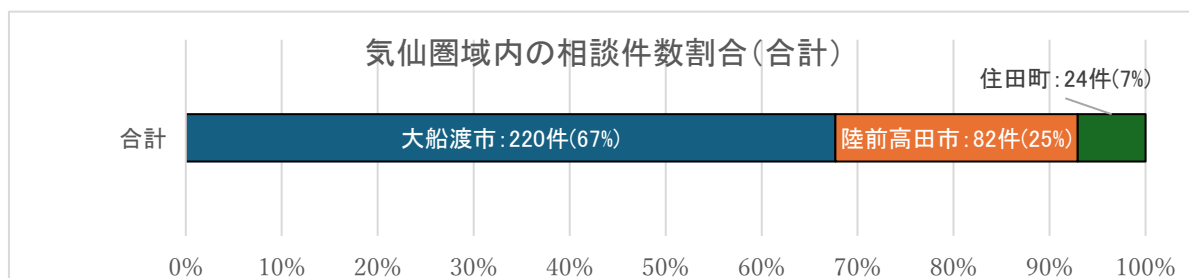


図3-7-3 相談件数割合（全数）



(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"> <li>平成 21 年度の消費者安全法施行後、県から振興局内の消費相談室が平成 23 年度をもって廃止されるという通達があったことを受け、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。</li> <li>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。振興局の建物内は利用できる部屋がなかったため、大船渡市にて設置場所を検討することとなった。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。また、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。</li> <li>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。</li> </ul>
費用負担	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センター運営費用を構成市町で案分</li> <li>均等割（10%）、相談件数割（90%）により算出</li> <li>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</li> </ul>

(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"> <li>市の HP 自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。</li> </ul>
周辺 市町村	陸前高田市	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
	住田町	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>

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"> <li>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。</li> <li><u>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</u>をしている。</li> <li>人員不足により出前講座や訪問相談はできていない。</li> </ul>
周辺 市町村	陸前高田市	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
	住田町	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>住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。</li> </ul>



ウ 消費者教育・啓発活動について

【現在の取組状況】

<b>中心市</b> <b>(大船渡市)</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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<u>分類別に注意喚起情報のリンクを更新</u>し周知している。(図 3—7—4 参照)</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
<b>周辺市町村</b>	<b>陸前高田市</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
	<b>住田町</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 広報紙で情報発信を行っている。</li> </ul>

【広域化に対する考え】

<b>中心市</b> <b>(大船渡市)</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現在も出前講座は実施していないため、検討していない。</li> </ul>
<b>周辺市町村</b>	<b>陸前高田市</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
	<b>住田町</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>

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"> <li>・ 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。</li> </ul>
周辺 市町村	陸前高田 市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
	住田町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>

【広域化に対する考え】

中心市 (大船渡市)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
周辺 市町村	陸前高田 市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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る。今後件数が多くなれば考慮の余地があると考え。</li> </ul>
	住田町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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る。</li> </ul>

(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"> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 圏域全体で見たときに行政コストが削減できた。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 圏域内の連携会議等は開催していないので、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。</li> </ul>

## 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。

人口及び消費生活相談の件数は、どちらも釜石市が多くを占めている。(人口：約73%、相談件数：約84%)

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

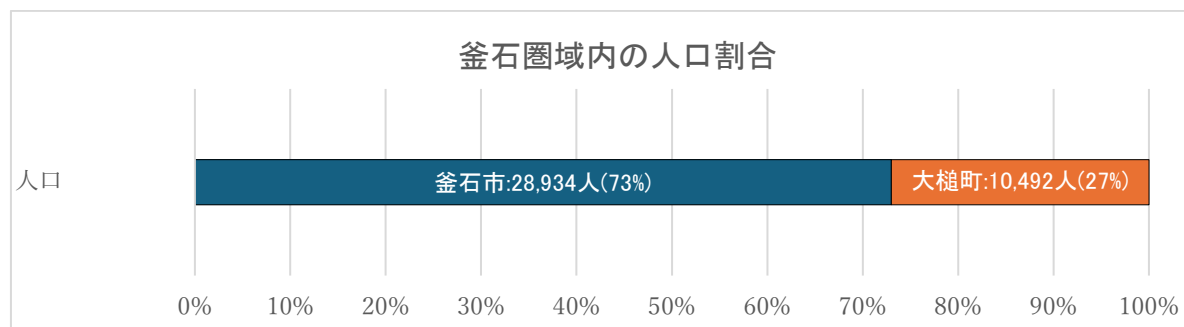


図3—8—2 相談件数割合（県受付・市町村受付）

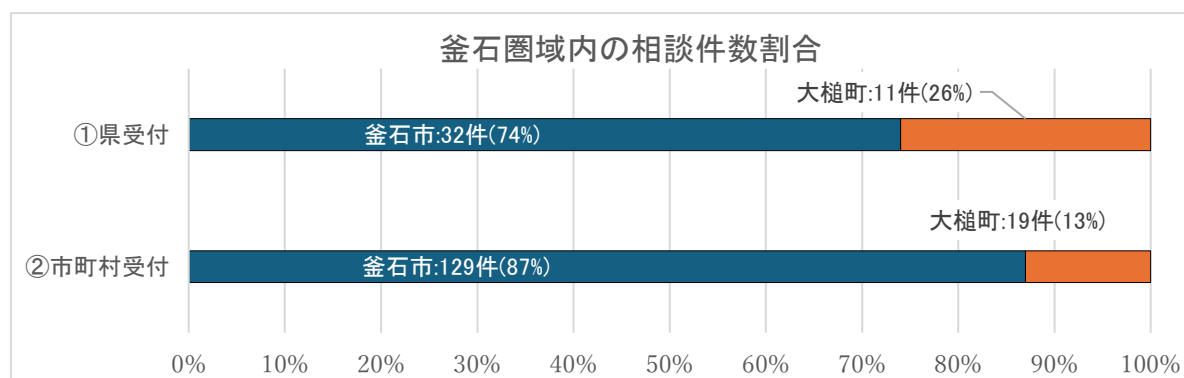
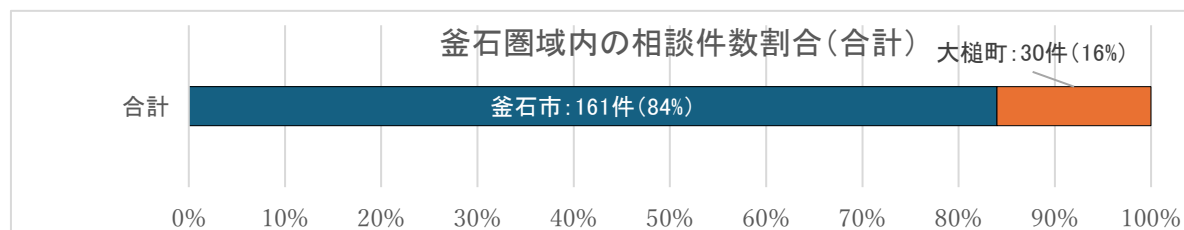


図3—8—3 相談件数割合（全数）



(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"> <li>平成 21 年の消費者安全法の施行を受け、同年 5 月に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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
費用負担	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センター運営費用を構成市町で案分</li> <li>均等割（10%）、相談件数割（90%）により算出</li> <li>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</li> </ul>

(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"> <li>・ 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。</li> </ul>
周辺市町村	<p data-bbox="384 385 472 421">大槌町</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、住民には県や釜石市の HP を確認してほしいと考えている。</li> <li>・ 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。</li> </ul>

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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 大槌町に対しては年度末に一度、メールで相談件数と相談内容について情報提供を行っている。</li> <li>・ 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<u>対面でコミュニケーション</u>をとっている。</li> </ul>
周辺市町村	<p data-bbox="384 945 472 981">大槌町</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 町担当窓口に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。</li> <li>・ 町から市への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。</li> </ul>



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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
周辺市町村	大槌町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>

【広域化に対する考え】

中心市(釜石市)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 大槌町の福祉部門と組織的な連携とはなっていないものの、大槌町の福祉部門の担当者と釜石市の消費生活相談員の間で連携が取れているため、現状のままで良いと考える。</li> </ul>
周辺市町村	大槌町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 大槌町が周知活動等を担い住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。</li> </ul>

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"> <li>・ 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。</li> </ul>
<p>周辺市町村</p>	<p>大槌町</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>

【広域化に対する考え】

<p>中心市(釜石市)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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が感じられず、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。</li> </ul>
<p>周辺市町村</p>	<p>大槌町</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>

(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"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センターまでの物理的な距離が遠いことで、特に高齢者等移動が難しい相談者は相談をしにくいと感じていたり、消費生活相談員も電話にて相談内容を理解するのに苦労したりするおそれがある。</li> <li>相談者の個人情報とは基本的に引き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。</li> <li>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。</li> </ul>

## 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。

人口及び消費生活相談の件数は、どちらも宮古市が多くを占めている。(人口：約65%、相談件数：約76%)

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

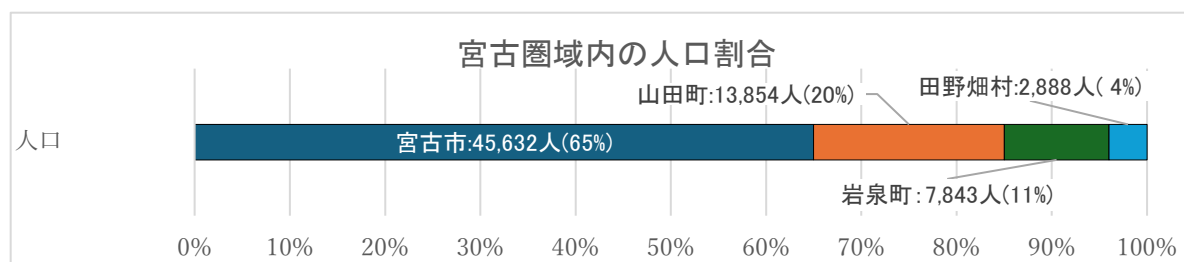


図3—9—2 相談件数割合（県受付・市町村受付）

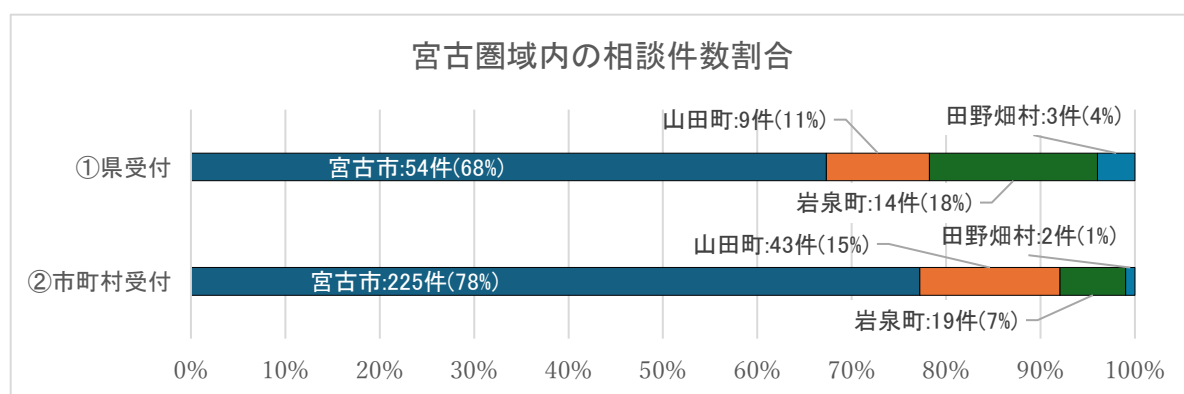
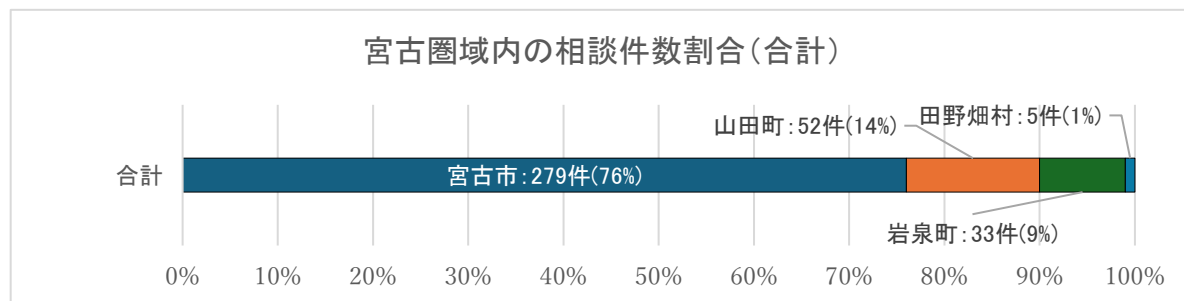


図3—9—3 相談件数割合（全数）



(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"> <li>平成 24 年 7 月頃に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。</li> <li>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。</li> <li>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 割で市町村案分する案を検討していた。</li> <li>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。</li> </ul>
費用負担	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センター運営費用を構成市町で案分</li> <li>均等割（10%）、相談件数割（90%）により算出</li> <li>相談件数割は過去 2 年間の相談件数実績から算出</li> </ul>

(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"> <li>市の広報紙や HP で周知している。</li> <li>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。</li> </ul>
周辺市町村	山田町	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
	岩泉町	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
	田野畑村	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>

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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>相談者は50代以上が大部分を占めている。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
周辺市町村	山田町	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
	岩泉町	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
	田野畑村	<ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> </ul>



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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 啓発については、<u>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</u>している。</li> </ul>
周辺市町村	山田町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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</li> </ul>
	岩泉町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ また、岩泉町内専用の光回線を利用した連絡手段である「<u>ぴーちゃんねっと</u>」という<u>専用端末を全住民へ配布</u>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。</li> </ul>
	田野畑村	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>

【広域化に対する考え】

中心市(宮古市)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
周辺市町村	山田町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中心市と連携をしながら進めていきたいと考えている。</li> </ul>
	岩泉町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
	田野畑村	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>

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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
周辺市町村	山田町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
	岩泉町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
	田野畑村	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>

【広域化に対する考え】

中心市(宮古市)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> </ul>
周辺市町村	山田町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
	岩泉町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住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。</li> </ul>
	田野畑村	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>

(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"> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 自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。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 高齢者は電話で相談内容を的確に説明することが難しい。</li> </ul>

## 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。

人口及び消費生活相談の件数は、どちらも久慈市が多くを占めている。(人口：約60%、相談件数：約76%)

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

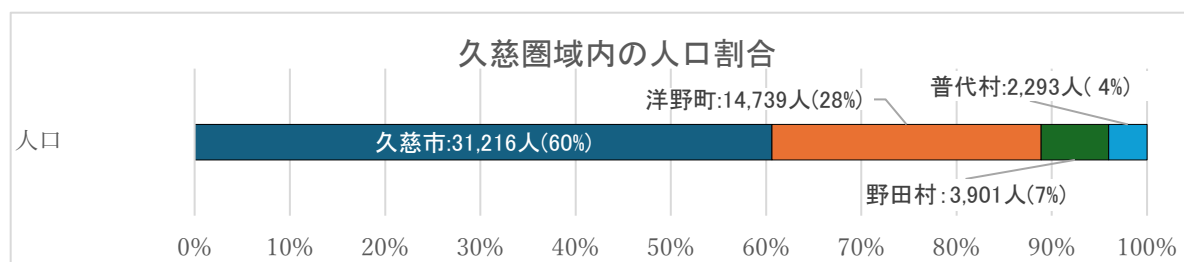


図3—10—2 相談件数割合（県受付・市町村受付）

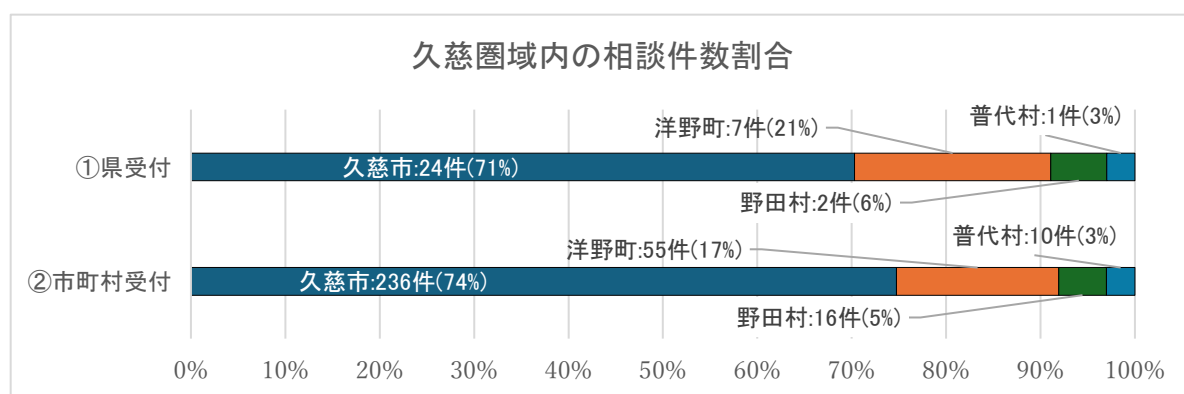
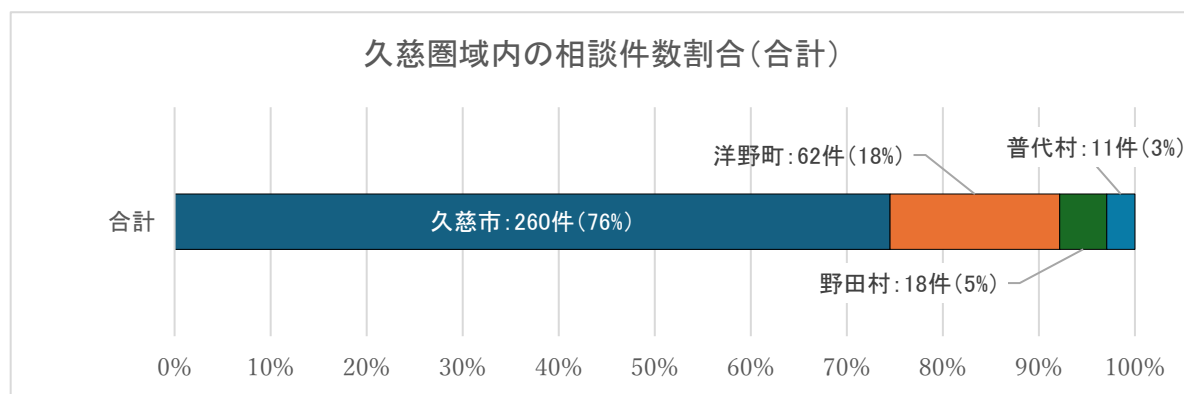


図3—10—3 相談件数割合（全数）



(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"> <li>・ 連携開始前には振興局に消費生活相談員が 2 名おり、消費者行政に関する業務を行っていたが、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。</li> <li>・ 圏域の考え方は、当時の振興局の枠組みをそのまま利用したと考えられる。</li> <li>・ センター設置に向けて、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振興局の担当課によって開催されている。</li> </ul>
費用負担	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活センター運営費用を構成市町で案分</li> <li>・ 均等割（10%）、相談件数割（90%）により算出</li> <li>・ 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。</li> </ul>

(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"> <li>・ 市の HP で自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。</li> <li>・ 2 か月に一度、<u>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</u>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）</li> </ul>
周辺市町村	洋野町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活センターだよりを住民へ回覧板配布している。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
	野田村	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活センターだよりを住民へ回覧板配布している。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
	普代村	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 洋野町と同じ。</li> </ul>

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！  
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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
周辺市町村	洋野町	<ul style="list-style-type: none"> <li>町担当窓口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。</li> <li>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<u>相談内容を電話で連絡</u>し、それ以上の対応が必要か確認を取っている。</li> </ul>
	野田村	<ul style="list-style-type: none"> <li>町担当窓口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。</li> <li>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<u>相談内容を電話で連絡</u>している。また、自力での移動が難しい方場合は出張相談会を案内している。</li> </ul>
	普代村	<ul style="list-style-type: none"> <li>村担当窓口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。</li> <li>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<u>相談内容を電話で連絡</u>している。</li> </ul>



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"> <li>啓発用のチラシを作成し、<u>各周辺町村に配布・久慈市内の住民に回覧板で配布</u>している。</li> <li>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。</li> </ul>
周辺市町村	洋野町	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、回覧板を使用し住民へ周知している。</li> </ul>
	野田村	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>成人式にて久慈市消費生活センターから受領した<u>啓発グッズの配布</u>を実施している。</li> </ul>
	普代村	<ul style="list-style-type: none"> <li>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住民へ周知している。</li> <li>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。</li> <li>村の広報紙で出張相談の開催日を周知している。</li> </ul>

【広域化に対する考え】

中心市(久慈市)		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
周辺市町村	洋野町	<ul style="list-style-type: none"> <li>部門が複数にまたがるのが懸念ではあるが、包括支援センターと共同で実施していくことでより良い活動になるのではないかと考えている。</li> </ul>
	野田村	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
	普代村	<ul style="list-style-type: none"> <li>野田村と同じ。</li> </ul>

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)		・ 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	・ 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	・ 洋野町と同じ。
	普代村	・ 洋野町と同じ。

【広域化に対する考え】

中心市(久慈市)		・ 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	・ 包括支援センター等の会議体が既にあるため、新たに作るのではなく消費者行政として参加させてもらう形にする方が、全体として無駄がないと考えている。
	野田村	・ 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	・ 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"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、弁護士の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。</li> <li>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。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>周辺町村から消費生活センターへの情報提供の様式(Excel等)があれば、相互に負担が減るのではないかと考えている。</li> <li>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。</li> </ul>

## 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。

人口及び消費生活相談の件数は、どちらも二戸市が多くを占めている。(人口：約51%、相談件数：約61%)

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

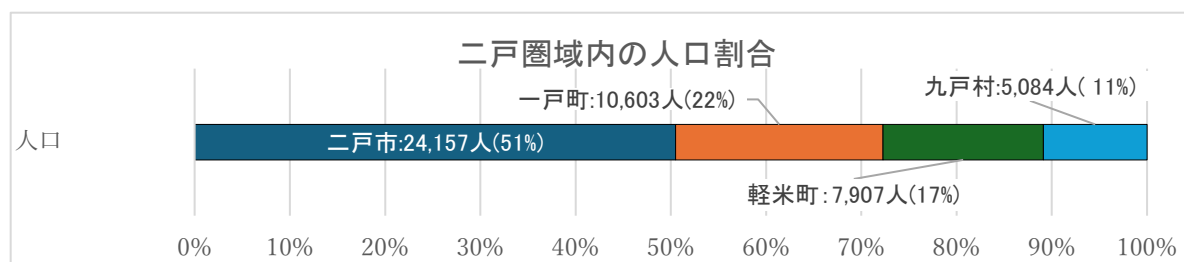


図3—11—2 相談件数割合（県受付・市町村受付）

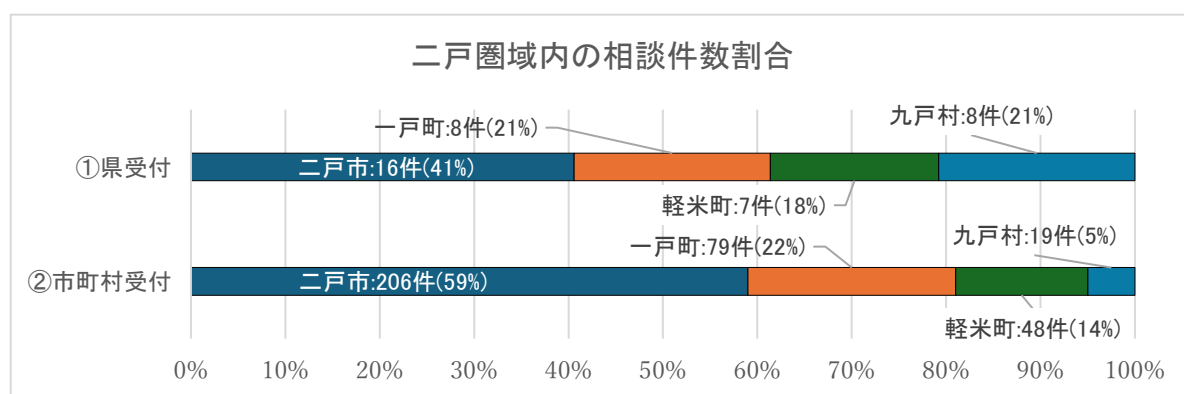
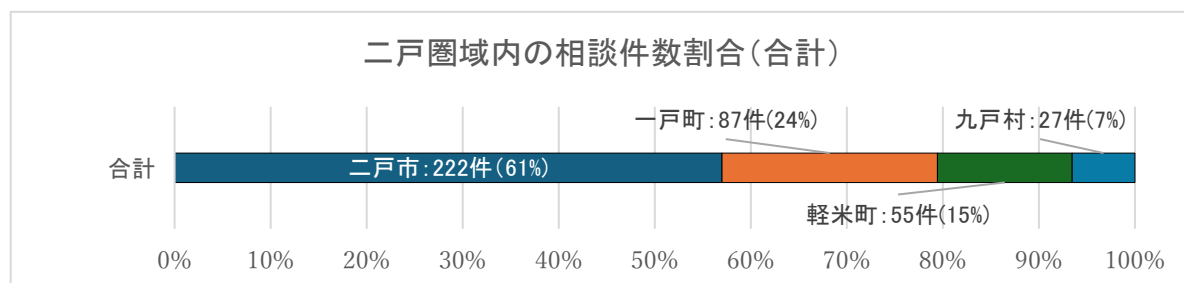


図3—11—3 相談件数割合（全数）



(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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
費用負担	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活センター運営費用を構成市町で案分</li> <li>・ 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%)</li> </ul>

(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"> <li>・ 年に一度、二戸市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。二戸市から周辺町村の担当者へ送付することで<b>周知資料の圏域内全戸配布</b>を行い、相談窓口の周知と啓発を行っている。</li> <li>・ 二戸市では市の広報紙（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。</li> </ul>
周辺市町村	一戸町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
	軽米町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 町内でお知らせ資料（年 3～4 回掲載）を配布している。</li> </ul>
	九戸村	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>

イ 消費生活相談への対応について

中心市(二戸市)		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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)</li> <li>広域連携開始初年度は、月に一度周辺町村を訪問する出張相談窓口を行っていたが、相談件数が少なく広域連携開始 2 年目以降から実施していない。</li> <li>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<u>担当者会議を開催し、実施</u>している。</li> <li>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<u>福祉担当者が同席</u>のもとで相談者と面談を行うケースもある。</li> </ul>
周辺市町村	一戸町	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
	軽米町	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
	九戸村	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>

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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
周辺市町村	一戸町	・ 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	・ 一戸町と同じ。
	九戸村	・ 一戸町と同じ。

【広域化に対する考え】

中心市(二戸市)		・ 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	・ 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	・ 一戸町と同じ。
	九戸村	・ 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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
周辺市町村	一戸町	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
	軽米町	<ul style="list-style-type: none"> <li>一戸町と同じ。</li> </ul>
	九戸村	<ul style="list-style-type: none"> <li>一戸町と同じ。</li> </ul>

【広域化に対する考え】

中心市(二戸市)		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
周辺市町村	一戸町	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
	軽米町	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
	九戸村	<ul style="list-style-type: none"> <li>一戸町と同じ。</li> </ul>

(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"> <li>消費生活相談員が3名確保できることで、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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自町村の相談件数に対して、自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。</li> <li>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。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>

## 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好事例とともに紹介する。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がった。

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、全国1,721の市区町村（政令指定都市を除く）のうち、消費生活センターを設置しているのは1,132団体（設置率65.8%）、人口1万人未満の自治体においては、センター設置率は41.9%である。

本県ではセンター設置率は100%となっており、県内全33市町村の住民が消費生活相談員のいる消費生活センターに相談可能な状況にある。（表4—1参照）

また都道府県別の相談分担率※では、令和5年度の全国平均75.3%に対し、本県は78.9%と全国平均を上回る結果であり、全国で10番目に高い相談分担率であった。広域連携によりセンター設置率が100%であることで、住民が身近な消費生活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できることは、本県の特徴と捉えることができる。（図4—1参照）

※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））

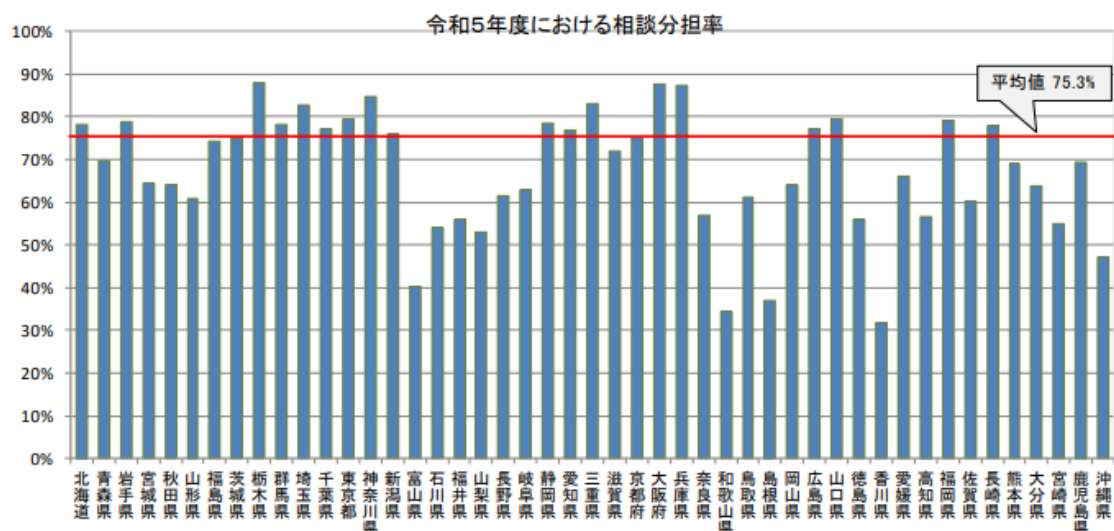
表4—1 令和6年度 市区町村（政令市を除く）の消費生活センターの設置状況

	市区町村数 （自治体）	センター設置数 （自治体）	設置率 （%）
岩手県	33	33	100
全国	1,721	1,132	65.8
人口1万人未満市区町村	532	223	41.9

※広域連合、一部事務組合又は広域的連携により相談窓口（消費生活センターを含む）を設置している圏域内自治体については、設置自治体として整理。

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

図 4—1 令和 5 年度における相談分担率



消費者庁「令和 6 年度 地方消費者行政の現況」より引用

- 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」、という意見が多数の市町村から挙げた。

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) 行政視点側の利点

- 財政負担の軽減

ヒアリング調査では、

「自市町村の人口規模や消費生活相談件数を鑑みると、自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、自市町村の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周辺市町村から挙げられた。

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51件（中心市の1市町村あたりの平均は543件）と年間では1週間に1件程度の相談頻度である中、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。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。

- 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。

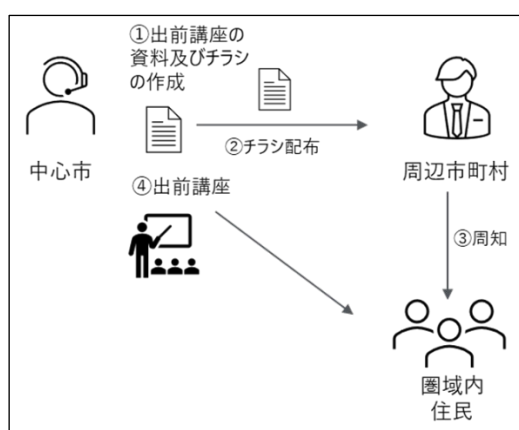
ヒアリング調査において、

「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、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げられた。

具体的な事例として、県央圏域では、各周辺市町村が自市町村の住民に対し、各市町村の広報紙やHP等にて消費者教育の周知を行い、住民から消費者教育の依頼があった場合は、盛岡市に対して消費者教育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、周辺市町村から消費者教育の依頼を受けた際は、周辺市町村の依頼者と消費者教育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、消費者教育を実施している。（図4-2参照）

図 4－2 圏央圏域の消費者教育の周知・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れば、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、

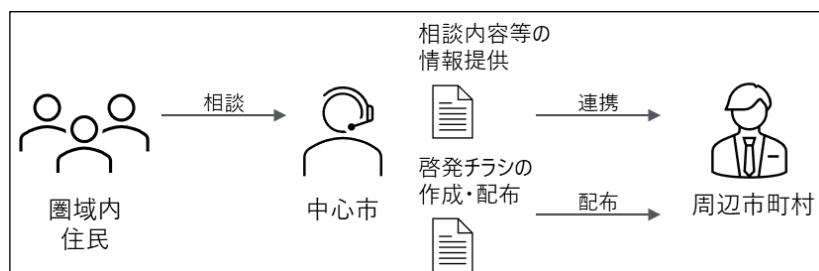
「圏域内のある自治体で発生した消費者トラブルについて、その圏域の中心市の消費生活センターに事業者名や手口、活動地域等の情報が集約され、その情報をもとにした注意喚起や消費者教育を圏域内で実施し、同様の消費者トラブルの未然防止・拡大防止を広域的にできる点は、広域連携の利点である」という意見が多数の中心市から挙がった。

具体的な事例として、胆江圏域や気仙圏域、宮古圏域では、自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 4－2、図 4－3 参照）

表 4－2 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>

図 4－3 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 4－4 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」と関連するものと考えられる。

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 4－4 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"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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</li> <li>○ 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</li> </ul>
経済的側面	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 町村単独で設置するより負担軽減</li> </ul>
情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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</li> </ul>
相談員の質の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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</li> </ul>
相談件数の掘り起こし	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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）</li> </ul>

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) 地理的条件による対応困難

本県における消費生活相談は、相談経路別には電話による相談が多い一方で、契約書類等の書面の現物確認が必要な場合や相談者が電話では上手く相談内容を説明できない場合には、対面による相談が必要となるケースも存在する。このような場合において、本県は県土が広大であることや、冬場においては路面凍結や積雪によって移動が困難になることもある中、公共交通機関の利便性が十分ではない地域も多い。

ヒアリング調査では、

「距離や交通手段といった地理的条件による問題は、住民の相談機会の喪失や事案解決の遅延等、住民サービスの質の低下を招いているおそれがある」という意見が多数の市町村から挙げられた。

#### 本課題への対応事例①：胆江圏域／両磐圏域「オンライン相談の活用」

胆江圏域の奥州市や両磐圏域の一関市では、市内の複数の支所にオンライン相談用の設備を設けている。各支所からオンラインで相談できるようにすることで、消費生活センターへの訪問が困難な住民の地理的な困難の克服に取り組んでいる。（図4—5参照）

図4—5 奥州市のオンライン相談用設備



奥州市ホームページ「オンライン面談窓口をご利用ください」より引用

<https://www.city.oshu.iwate.jp/soshiki/1/1002/9/2/9590.html>

（閲覧日：2025年9月29日）

#### ★ 対応事例のポイント

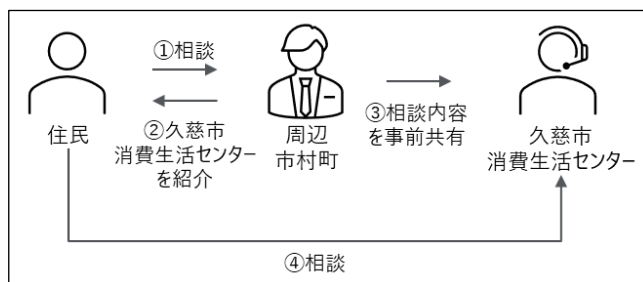
本事例は、消費生活センター設置市において市内の支所にオンライン相談用設備を設けることで、消費生活センターまで距離がある住民の相談機会を確保する取組事例である。周辺市町村においても、オンライン相談用の設備を設け、周辺市町村と消費生活センターをオンラインでつなげることで、対面相談することが困難な住民の相談機会を確保でき、地理的条件の克服に繋がるものと考えられる。



## 本課題への対応事例②：久慈圏域「周辺市町村職員の協力」

久慈圏域の周辺市町村（洋野町、野田村、普代村）では、町村の相談窓口に住民から相談があった場合に、住民に中心市の消費生活センターを紹介するだけでなく、住民へ消費生活センターを案内した後に、周辺市町村の職員から久慈市消費生活センターの消費生活相談員へ相談内容を事前共有することで、住民と消費生活センターの相談が円滑に進むようにサポートをしている。（図4－6参照）

図4－6 久慈圏域における中心市と周辺市町村の連携イメージ



### ★ 対応事例のポイント

地理的条件による困難さについては、電話の活用は効果的である一方、電話では自分自身で相談内容を正確に伝えられないという相談者も存在する。

本事例では、周辺市町村の職員が、住民から相談内容を一次的に聴取し、その内容を事前に中心市の消費生活センターへ連携することで、その後の相談が円滑に行われるように支援している事例である。

周辺市町村職員が丁寧に聞き取った内容が事前に消費生活センターへ伝えられていることにより、住民から消費生活センターへの電話相談は、比較的短時間かつ円滑に行われることとなり、地理的な条件を軽減することに寄与しているものと考えられる。

## (2) 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」という意見が中心市・周辺市町村双方から挙がった。

住民や他分野の行政担当者への周知ができていないことにより、本来は相談すべき事案が発生しているにも関わらず、相談先を知らないことで相談機会を失っているおそれがある。

また相談窓口の周知と同様に、中心市の消費生活センターへ消費者教育を依頼できることが、周辺市町村の住民に十分に周知されていないことにより、消費者教育が十分に行われず、被害の未然防止や拡大防止ができていないおそれもあることもヒアリングでは確認された。

### 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」

久慈圏域の久慈市、二戸圏域の二戸市では圏域内の全市町村を対象に、県央圏域の八幡平市では自市の住民を対象に、消費生活センター等の周知及び啓発情報を記載した資料を作成し、回覧・配布している。(表4-3参照)

表4-3 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	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	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、久慈市及び周辺町村全戸に回覧している。
二戸市	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。

#### ★ 対応事例のポイント

多くの圏域では、周辺市町村における周知不足を中心市・周辺市町村双方が感じているとの意見があったが、その背景には周知活動における中心市と周辺市町村の役割分担が明確になっておらず、結果として圏域内の周知活動が十分にできていないことが要因として考えられる。

久慈市や二戸市の事例では、周知資料の作成は中心市が担い、周辺市町村は住民への配布をする役割分担が明確になっていることで、全戸への周知が実現できているものと考えられる。また八幡平市のように周辺市町村が自ら周知資料を作成している事例もあり、周知資料回覧直後は相談件数が増加する傾向にあることから、中心市と周辺市町村の役割分担を明確化するとともに、周辺市町村が主体的に周知することも重要と考えられる。

### (3) 消費生活相談員の育成・スキル向上の困難

消費生活相談員には専門的な知識が求められる中で、有資格者等の即戦力となりうる者を採用することは難しく、未経験・無資格の職員を各消費生活センター等で育成する必要がある。

既存の消費生活相談員においても、日々相談内容が複雑化・巧妙化する中で、知識の更新が求められている。

一か所の消費生活センターに多くの消費生活相談員が勤務していれば、消費生活相談員同士で情報交換や事例検討を行うことで消費生活相談のスキル向上を図ることができる。

一方で、広域連携をしたとしても少数の消費生活相談員で運営している消費生活センターもあり、そのような消費生活センターでは、「消費生活相談員同士で消費生活相談のスキル向上を図ることが困難である」という意見が挙がった。

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」

岩手県立県民生活センターでは、県内全域の消費生活相談員及び消費生活担当職員の対応力向上を図るため、平成 22 年から「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。

スキルアップセミナーでは、様々な業界の専門家を外部講師として招き、最新の業界動向・業界知識を学ぶ機会としており、事例研究会では、各消費生活センター等の消費生活相談員が相談事例を持ち寄り、対応方法の意見交換をしたり、出席している弁護士の専門的な助言を受けたりする等、実務的な学びを得る機会としている。(表 4—4 参照)

表 4—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
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・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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>講師による消費生活関係法令等の講義を受講する。</li> </ul>

### ★ 対応事例のポイント

本事例のように、各市の消費生活相談員のスキル向上を図る機会を県が実施することにより、県内の消費生活相談員の質向上及び住民サービスの平準化に寄与できるものと考えられる。また本スキルアップセミナー・事例研究会によって消費生活相談員が圏域を越えて交流することにより、相談対応で困った際も互いが気軽に相談できる関係が構築され、知見の共有や消費生活相談員の孤立を防ぐことにも繋がっていると考えられる。

また、ヒアリング調査において、「資格を有していない相談員が、繁忙期を除き、午後に資格勉強の時間に充てられるようにしている」ことや、広域化により複数の消費生活相談員を配置し、「それにより個々の相談員が持つ知識や経験、専門性を共有することが可能になる」「複雑な案件に対して相談員同士で対応方法を協議し、過去の類似案件の情報を共有することができることで、消費生活相談員の対応力向上や心理的負担の軽減につながっている」ことも、消費生活相談員の育成・スキル向上に寄与するものであると考えられる。

#### (4) 圏域内での消費者トラブルに関する情報共有の不足

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、周辺市町村とのヒアリング調査において

「中心市に情報が集約されることで、周辺市町村内に消費生活相談における専門的な知識や具体的な事例に関する情報が蓄積されにくい現状がある」という意見が挙げられた。

また、地域における見守り活動においては、地域の実情に応じた見守りを行うために、広域的な組織ではなく、各市町村が単独で見守り活動を行うべきと考える市町村が多い。

ヒアリング調査においては、「周辺市町村における現状の情報の蓄積状況では、見守り活動を担う構成員に十分に消費生活相談に係る情報を提供できないおそれがある」という意見もあった。

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」

県央圏域の矢巾町では、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回実施しており、この協議会に中心市である盛岡市消費生活センターが参画することで、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・注意喚起が可能となっている。

##### ★ 対応事例のポイント

本事例のように周辺市町村が消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」を設置し、構成員として中心市の消費生活センターを加えることにより、消費生活相談員が直接市町村内の見守り活動の構成員への専門的な知識や事例の共有が可能になる。

また、消費者被害に遭いやすい特性を有する高齢者等を見守る「見守りネットワーク」は、法令による根拠がなくても設置可能であり、県内市町村でも福祉部局を中心に、このような機能を持つ組織を有する市町村は多いが、これらの見守りネットワークと消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」の違いとして、協議会の構成員間で見守りの対象者に関する個人情報を提供できる点も挙げられる。※「消費者安全確保地域協議会」を設置することにより、圏域内での個人情報連携が可能になり、見守り対象者の消費者被害の未然防止、拡大防止につながることも期待される。

※地方公共団体、国の行政機関及び独立行政法人が保有する個人情報を本人の同意を得ずに第三者に提供することは、それぞれの団体・機関が準拠する条例・法律等により原則として禁止されているが、消費者安全法では、見守り等の取組を行う地域協議会の構成員間で必要な情報を提供できる旨が規定されており（第11条の4第3項）必ずしも本人の同意がなくても個人情報を提供できる。

## (5) 消費生活相談員の負担過多のリスク

全国的にも消費生活相談員の担い手不足が課題となる中、各圏域では広域連携により、消費生活相談員を配置している。

消費生活相談員の配置が少ない圏域の中心市から、

「消費生活相談員の業務時間のうち相談業務に割かれる時間が多く、消費者教育に十分な時間を割けていない」という意見が挙げられた。

今後、担い手不足により消費生活相談員一人当たりの業務負荷の増加や、消費者教育の機会確保がより困難になるおそれがあるものと考えられる。

本課題への対応の方向性：「DX化による業務効率化」

消費者庁の「消費生活相談デジタル・トランスフォーメーションアクションプラン（2023年7月）」では、消費生活相談におけるDX推進計画が示されており、計画の一部にはDXによる「市区町村と都道府県及び国民生活センターの分業や組織的な対応、組織間の連携」が示されている。

本県では、令和8年度より一部の市で消費生活相談における新システムを導入する予定である。

新システムは市の消費生活センターの電話回線が埋まっている場合に、県民生活センターや国民生活センターへ電話を転送するルーティング機能を有している。

また、通話の録音・文字起こし機能等によって、PIO-NET入力等の相談業務の業務時間が削減されることが期待されている。

これらの支援機能により、これまで相談業務に多くの時間を割いていた消費生活相談員が消費者教育にも時間を割くことができるようになり、消費者トラブルの予防・拡大防止につながることを期待される。

また、消費生活相談員が消費者教育に時間を割くことにより、消費者教育を実施している時間帯は消費生活センターの消費生活相談員の人数が減少する可能性がある。しかし、ルーティング機能による県民生活センターや国民生活センターへの相談電話の転送によって、相談者の相談機会は確保できる見通しである。新システムに期待されるメリットを享受することができれば、今後さらに深刻化する人手不足の課題へ先駆的に対応し、消費者行政サービスの質の維持・向上につながることを期待される。

## 岩手県における消費生活相談の概況（令和 7 年度上半期）

## 1 相談件数

県内の消費生活相談窓口に寄せられた令和 7 年度（令和 7 年 9 月 30 日現在）の相談件数は 5,266 件で、前年度同期（5,007 件）に比べ 5.2%増加している。

（件）

区分（年度）	R 3	R 4	R 5	R 6	R 7	対前年同期 増減
県民生活センター	2,244	2,473	2,401	2,337	—	—
9 月 末 時 点	1,124	1,177	1,224	1,199	1,221	22
市 町 村	6,831	7,535	7,555	7,596	—	—
9 月 末 時 点	3,354	3,829	3,792	3,808	4,045	237
計	9,075	10,008	9,956	9,933	—	—
9 月 末 時 点	4,478	5,006	5,016	5,007	5,266	259

※R 3～6 年度については、上段は年度末の確定値、下段は 9 月末時点の確定値であるもの。

※R 7 年度については、9 月末時点の速報値であるもの。

## 2 特徴

## (1) 商品及びサービス別

相談件数が多い順に、商品一般、フリーローン・サラ金、相談その他などとなっている。

分類	件数	主な相談事例
商品一般	627	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国の機関を名乗るところから、メールで料金の督促があった。</li> <li>・買った覚えのない商品が届いた。どうしたらよいか。</li> <li>・大手通信会社を名乗るところから電話があり、2 時間後に電話が使えなくなると言われた。</li> </ul>
フリーローン・サラ金	438	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多重債務で、生活が苦しい。</li> <li>・債務を整理したい。</li> </ul>
相談その他	243	・労働問題等消費者問題以外の相談
相続	179	・相続放棄について相談したい。
他の健康食品	157	・SNS 広告から、安価で試せるサプリメントを頼んだら定期購入だった。解約したいが差額料金の支払いを求められた。

## (2) 契約当事者の年代別

相談の多い年代は、70歳以上が1,266件（24.0%）となっている。以下、60歳代が940件（17.9%）、50歳代が781件（14.8%）の順に多い。

区分（年度）	R3	R4	R5	R6	R7（9月末現在）	R7 構成比
20歳未満	225	206	180	192	91	1.7%
20歳代	619	768	753	613	398	7.6%
30歳代	703	801	738	581	377	7.2%
40歳代	1,131	1,189	1,091	1,026	539	10.2%
50歳代	1,199	1,406	1,414	1,415	781	14.8%
60歳代	1,315	1,587	1,554	1,769	940	17.9%
70歳以上	2,091	2,273	2,528	2,620	1,266	24.0%
不明	1,792	1,778	1,698	1,717	874	16.6%
計	9,075	10,008	9,956	9,933	5,266	100.0%

## (3) 販売購入形態別

販売購入形態別にみると、通信販売が1,452件と全体の約3割を占めている。

形態・区分	件数	構成比
通信販売	1,452	27.6%
店舗購入	1,112	21.1%
電話勧誘販売	451	8.6%
訪問販売	195	3.7%
訪問購入	50	0.9%
ネガティブ・オプション	32	0.6%
その他無店舗	30	0.6%
マルチ・マルチまがい	15	0.3%
不明・無関係	1,929	36.6%
計	5,266	100%

## 3 メール相談

令和4年2月の受付開始から本年9月までで215件となっている。

令和7年度の状況を年代別にみると、20歳代の相談が12件と多くなっている。

受付 年度	受付 件数	年代別件数						
		20歳 未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳 以上	不明
R3	7	0	3	0	1	1	0	2
R4	51	3	8	9	11	3	7	10
R5	59	1	9	12	14	5	9	9
R6	56	2	7	11	10	9	3	14
R7 （9月末現在）	42	0	12	7	9	7	0	7
計	215	6	39	39	45	25	19	42



#### 4 まてふおん相談対応の状況

若年層の消費者トラブル解決支援のため、岩手弁護士会と連携し、相談者が弁護士に直接相談できる若者専用相談ダイヤル（通称：まてふおん）を実施している。

令和7年度（令和7年9月30日現在）は、全体の相談件数が43件、うち20歳代以下の相談は7件となっている。

年度	件数	うち20歳代以下
令和元年度	74	12
令和2年度	70	11
令和3年度	73	8
令和4年度	9	9
令和5年度	87	9
令和6年度	91	10
令和7年度 （9月末現在）	43	7

#### 5 多重債務無料弁護士相談会の実施状況

県と岩手弁護士会とが連携し、県内8ヶ所を会場として、弁護士による無料相談会を実施している。

令和7年度（令和7年9月30日現在）は、相談件数が250件、うち多重債務相談に係る相談は、143件となっている。

年 度	相談会回数	相談件数（うち多重債務相談）
R元	114回	408件（150件）
R2	114回	405件（153件）
R3	114回	439件（168件）
R4	114回	477件（220件）
R5	114回	479件（234件）
R6	114回	505件（262件）
R7 （9月末現在）	57回	250件（143件）