

「宮津・与謝における広域連携による消費生活相談体制について」

京都府宮津市産業振興室 副室長 前田 繁
(宮津与謝消費生活センター長)

1. 宮津・与謝の概要

京都府北部に位置する宮津市・伊根町・与謝野町で構成。

昭和 29 年に「京都府与謝郡」にあった町村から宮津市が分かれたことから、以後、地元では「宮津・与謝」という名称を使用。

その後、平成の合併協議が不調に終わったが、平成 18 年 3 月、加悦町・岩滝町・野田川町が合併し、与謝野町が誕生、現在に至る。

宮津市は日本三景・天橋立、伊根町は伊根の舟屋、与謝野町は丹後ちりめんの産地などから、近畿では有数の観光地。

(平成 22 年国勢調査人口)

宮津市 19,948 人 伊根町 2,410 人 与謝野町 23,454 人 合計 45,812 人

※ 1 市 2 町では、消防行政は組合、ゴミ処理施設は事務委託などの共同処理を実施。

2. 広域連携による消費生活センター設置までの経過

(1) 消費者安全法施行前の状況

- 未然防止等の広報や自治会等への出前講座等を実施
- クーリングオフの手續や訪問販売等への具体的な対策などの相談については、京都府の出先機関（丹後広域振興局）に配置された専門相談員 2 名の指導・助言により対応

(2) 広域連携に向けた協議のきっかけ

- 平成 21 年 11 月に、京都府が「府下全市町村に消費生活センターを設置」という方針の下、当該 1 市 2 町にもそれぞれ訪問。
宮津市からは、「基金終了後の経費負担を考えると市単独では困難。広域での開設を検討したい」と回答。
- ※ 宮津市では、消費者安全法第 8 条第 2 項の規定（消費生活相談・あっせんは市の事務）に対応するためには、人事異動のある一般職では困難であり、いずれは専門相談員の配置が必要であると認識し、①嘱託職員として配置（市負担）か、②広域連携によるセンターの設置（1 市 2 町で経費負担）かということを検討していた。
- 要請のあった日に、宮津市から 2 町に呼びかけし、まずは事務レベルで協議を進めることとなった。

(3) 広域連携に向けた体制づくりの協議

- 第 1 回は、市町担当者のみで、平成 22 年 1 月に開催。「交付金終了後、財政負担が生じる」、「京都府の相談体制の支援は継続してもらえないのか」、「相談窓口には、専門相談員が必須なのか」などの意見が出されたため、2 回目以降は、京

都府にも同席いただくこととした。

- その後、専門的な知識や迅速な対応が必要であることなど、専門相談員を配置した相談窓口の必要性を確認し、組織の形態、専門相談員の数や育成方法、必要経費の算出など、原案づくりを進める中で、まずは市長・町長に、広域連携によるセンター設置の必要性について決裁を受けた後、具体的な内容についてさらに協議を進めた。

(4) 共同処理の手続

①共同処理の方式

当初、相楽郡広域事務組合（京都府1市3町1村：一部事務組合）や大洲市（愛媛県2市1町：相談員との受委託契約）の方式を参考に検討。最終的には、釧路市（北海道1市6町1村）を例として、既に同様の形態でゴミ処理施設を運営している「事務委託」方式とした（宮津市が伊根町・与謝野町の消費生活相談業務を受託する手法）。

②議会の議決及び市町間の手続

ア．消費生活相談等の事務の委託に関する規約（議会で議決）

…2町が宮津市に委託、経費負担、連絡会議の設置

イ．宮津与謝消費生活相談連絡会議設置要綱（各市町で制定）

…連絡会議の組織、会議、幹事会、事務局

ウ．宮津与謝消費生活センターの運営に関する協定書（1市2町で締結）

…センターの設置、相談員の雇用・事務（巡回相談）、負担金、報告、協定期間

エ．宮津与謝消費生活センターの運営に関する年度協定書（1市2町で毎年締結）

…負担金の額、支払方法

オ．2町と宮津市との間の消費生活相談等に係る事務の受託（宮津市が告示）

カ．宮津与謝消費生活センターの設置（宮津市が告示）

3. 宮津与謝消費生活センターの概要（H23. 4. 1開設）

(1) 委託事務の内容

消費生活相談、あっせん及び市町からの要請に応じた普及啓発に係る講師のあっせん、指導及び助言に関する事務

(2) 専門相談員

1市2町住民の相談件数（平成22年度）が、直接市町36件、府出先機関84件、

府センター62件、計182件という状況から、実質1名で対応できると考え、当初は1名雇用としていたが、1名では研修や休みに対応できないことを考慮して、週3日勤務の嘱託職員を2名雇用（宮津市が任用）することとした。

相談員は、京都府が、平成21年度から実施していた専門相談員の増強のための講習会の受講者に、事前に呼びかけていただき、希望者の中から2名を内定し、採用までの2か月半、府臨時職員として雇用。研修や実務を経たのち、当センターに勤務いただき、採用後も、国民生活センターの消費生活相談専門家による巡回訪問事業（月2回／2年間）の活用や、各種研修事業等にも、積極的に参加させ、相談対応のレベルアップに務めていただいている。

（3）相談体制及び巡回相談

- 週5日開設（1人が週3日勤務につき、1日だけ2名体制あり）
- 巡回相談として、伊根町には火曜日、与謝野町には月曜日と木曜日の、それぞれ午後（13：30～16：00）に、役場において相談窓口を開設

（4）経費負担

補助金等を除いた費用について、均等割10%、人口割（国勢調査人口）90%で算出し、2町が宮津市に納入。

（5）相談件数の状況

平成22年度 市町窓口 36件、府出先機関 84件、府センター62件、計182件
 平成23年度 センター100件、府出先機関 47件、府センター35件、計182件
 平成24年度 センター140件、府出先機関 40件、府センター47件、計227件
 平成25年度 センター 33件、府出先機関 1件、府センター 5件、計39件
 （H25.5.31現在）

（6）センター、市町及び巡回相談内訳

【平成23年度】	訪 問	電 話	計
センター	12	53	65
直接2町	10	3	13
巡回相談	18	4	22
計	40	60	100

※巡回相談・訪問のうち、10件は個別訪問件数。

【平成24年度】	訪 問	電 話	計
センター	33	71	104
直接2町	9	3	12
巡回相談	14	9	23
計	56	83	139

※別途、文書による相談1件。

4. 広域連携による取組の成果と課題

(1) 成果

①住民にとって

- 専門的知識を持った相談員が身近になり、安心してスピーディな対応ができて
いる。
- 出前講座を積極的に開催しており、自己防止力の向上につながっている。

②市町にとって

- 以前は、市町職員が窓口となり、府相談員との連携で解決していた案件が、
ワンストップで対応できるようになった。
- 専門相談員が配置できる体制が整ったことにより、住民サービスの向上につ
ながった。

(2) 課題

①住民にとって

- 当センターを宮津市に設置したことから、2町から離れているため、少しで
も解消する手法として、2町への巡回相談を実施している。「当分の間」とし
ているが、今後、検討していく必要がある。

②市町にとって

- 国の支援終了後の財源が、全て市町負担になると、人件費（勤務時間、日数
など）、研修費、啓発経費等が削減の方向に進むと思われる。特に研修旅費は、
削減の第一候補となるため、専門相談員のレベルアップや雇用の維持（交替が
あったときの研修など）、また、行政職員の基礎知識の習得に大きく影響して
くるものと考えます。
- 専門相談員の配置により、一般職員が「専門相談員任せ」になっているので、
そうならないような対応を心掛ける必要がある。

(3) 国、都道府県に対する意見・要望

①国に対する意見・要望

- 市町村の消費生活相談窓口の維持・充実、また、消費生活センターの運営の
ため、継続的な支援をお願いしたい。
- 国民生活センターのあり方も含め、国民生活センターの研修事業の継続をお
願いしたい。

②都道府県に対する意見・要望

- 市町村同様、国に対し、継続的な支援について、強く要望をお願いしたい。
- 広域的な事案への対応や専門相談員の指導・助言も含め、先導的な立場とし
ての対応・支援をお願いしたい。

以上