

# 目次

I. かすや中南部広域消費生活センターの概要	1
1. 設置の目的	1
2. 沿革	1
3. 機構・事務分掌及び職員数	1
4. 施設の概要	2
II. 令和元年度に寄せられた相談の傾向と特徴及び事業の概要	4
III. 令和元年度消費生活センター事業実績	6
1. 相談件数等	6
2. 契約当事者の属性等	11
3. 相談者の属性等	15
4. 商品・役務別状況（相談にかかわる商品・役務）	18
5. 相談内容別の傾向	21
6. 契約購入金額及び既支払金額	22
7. 救済対象金額と救済金額	23
8. 処理結果	23
IV. 消費者啓発	24
1. 令和元年度出前講座	24
V. 参考資料	31
1. 志免町消費生活センターの組織及び運営等に関する条例	31
2. かすや中南部広域消費生活センターの設置及び運営に関する規則	31
3. 平成28年版消費者白書 《地方公共団体の様々な取組》	33

# I. かすや中南部広域消費生活センターの概要

## 1. 設置の目的

志免町、宇美町、須恵町、粕屋町、篠栗町の消費生活に関する各種情報の収集・提供及び消費者相談・苦情の適切な処理を実施し、消費者被害の防止・救済と消費者意識の向上を図ることにより消費者としての自立を支援し、もって町民の安全で安心できる消費者生活の実現に寄与する。

## 2. 沿革

- 平成 24 年 6 月に志免町が毎週火曜・金曜日、相談窓口を開設
- 平成 25 年 4 月に宇美町が毎週月曜・木曜日、相談窓口を開設
- 平成 26 年 4 月に須恵町が広域参加（中心市集約方式）となり、月曜・火曜・水曜・木曜・金曜日の実質 5 日の相談窓口を開設
- 平成 27 年 4 月 1 日、志免町地域安全安心センター2 階に

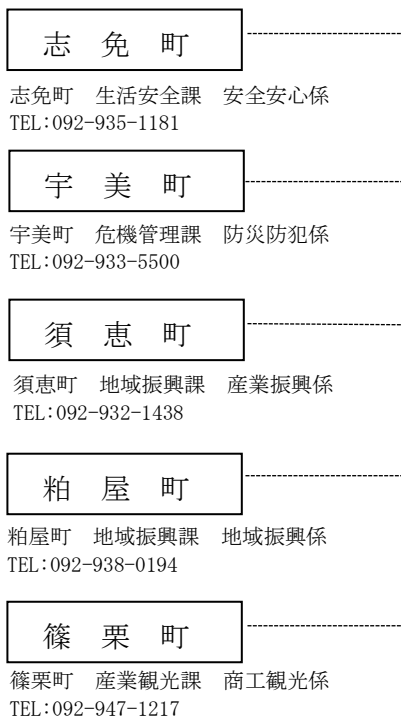
「かすや中南部広域消費生活センター」開設

中部：粕屋町・篠栗町

南部：志免町・宇美町・須恵町

## 3. 機構・事務分掌及び職員数

### (1)機構



『志免町地域安全安心センター』

(1 階：粕屋警察署志免交番) (2 階：消費生活センター)

かすや中南部広域消費生活センター

- ① 職員数 計 8 名  
 センター長 1 名 消費生活相談員 6 名 事務員 1 名
- ② 相談業務時間 10 : 00 ~ 15 : 30

- ③ 出張相談
- ・ 宇美町：毎週水曜日 10 : 00 ~ 15 : 30
  - ・ 須恵町：第 2・4 月曜日 10 : 00 ~ 12 : 00
  - ・ 篠栗町：第 2・4 金曜日 10 : 00 ~ 14 : 30
- (※令和 2 年度より出張相談は宇美町の毎週火曜日のみ開設)

④ 各町の人口 (令和 2 年 3 月末 現在)

町 名	人 口(人)
志免町	46,407
宇美町	37,295
須恵町	28,666
粕屋町	47,938
篠栗町	31,496
計	191,802



## (2) 事務分掌

- ・ 消費生活にかかる相談および苦情の処理に関すること。
- ・ 消費生活にかかる知識の普及及び情報の提供に関すること。
- ・ その他消費生活の安定及び向上に関すること。

## 4. 施設の概要

### (1) 所在地

福岡県糟屋郡志免町志免中央一丁目 10 番 10 号  
 (志免町地域安全安心センター 2 階)

TEL: 092-936-1597

TEL: 092-936-1594 (相談受付)

FAX: 092-936-1610



2 階ロビー

## (2) 施設形態

志免町地域安全安心センター内

『2階：かすや中南部広域消費生活センター』

※1階は粕屋警察署志免交番



相談室

## (3) 開館時間等

(※令和2年度より開館時間は9時から午後5時まで)

開館時間 午前8時30分から午後5時まで

相談受付時間 午前10時00分から午後3時30分まで

休館日 土曜・日曜日、祝日、12月29日から1月3日

## (4) 面積

施設総面積 158.00㎡ (2階センター部分)

センター事務室 51.05㎡

相談室 1 6.16㎡

相談室 2 6.04㎡

会議室 31.67㎡

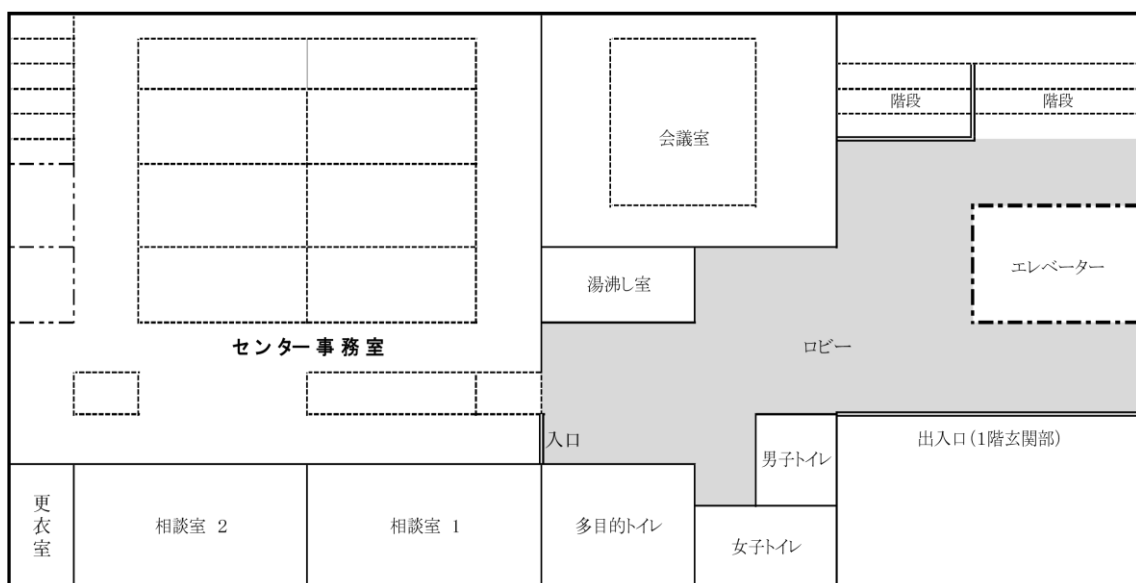
ホール 21.42㎡

その他(更衣室・トイレ・倉庫他) 41.66㎡



受付カウンター

## ◇配置図(志免町地域安全安心センター2階)



## Ⅱ.令和元年度に寄せられた相談の傾向と特徴及び事業の概要

消費者を取り巻く環境は、高度情報化の進展と同時にグローバル化さらには新型コロナウイルス感染症の拡大など、消費生活と経済社会との関わりが多様化・複雑化するのに伴い、消費者被害も多様化・複雑化が進んでいます。

令和元年度の相談受付件数は、昨年度より165件増加し1,060件でした。月平均約88件の相談が寄せられ、そのほとんどが契約に関する相談でした。平成27年度の消費生活センター開設以降、5年間の累計件数は4,692件となりました。

相談内容は、20歳代から70歳代の各年代でメールによるワンクリック請求、オンラインゲーム、アダルト情報サイトといったインターネット有料サイト関連の『デジタルコンテンツ』についての相談が最も多く、次に、はがき等による架空請求等の相談を含む『商品一般』が続きました。「架空請求」については2015年度から2018年度にかけて増加傾向で、2018年度は80件を超えていましたが2019年度は50件ほど大幅に減少しました。定期購入などのトラブルがみられる「健康食品」「化粧品」、ラグビーワールドカップ等のチケット転売トラブルがみられた「スポーツ観戦」、「訪問販売」「電話勧誘販売」による電力会社切り替え等のトラブルにおいて相談件数の増加が目立ちました。

また、不動産貸借に関する相談は30歳代から70歳代で敷金返金や原状回復費等についての相談が多く寄せられました。

相談者への助言、自主交渉では解決が難しいと思われる事例については、センターがあっせんを行いました。話し合いの調整に長期間を要した難しいケースもあり、センター内で月2回開催される法律相談で弁護士の助言を受けるなどして解決を図りました。法律相談については88件の利用がありました。

センターでは複雑化、巧妙化する悪質商法の被害を未然に防止し、また拡大を防止するために、地域、行政、県弁護士会などと連携し、5町の各地域や、小中学校において消費生活センター相談窓口の周知活動をあわせた出前講座を51回開催しました。受講者数は2,199人でした。また、各町のホームページや広報紙に最新の悪質商法やインターネットトラブルの事例などを掲載し、消費者教育や啓発を行いました。

法関係については、民法改正により、令和4年4月から成年年齢が18歳に引き下げられることとなっており、若者の消費者被害の拡大が懸念されます。現行法では、20歳になるまでの契約では未成年者取消権が認められており、未成年者が法定代理人の同意を得ずに行った契約は、原則として取り消すことができますが、その年齢が18歳

に引き下げられることにより、成年となる 18 歳・19 歳の若者は、未成年者取消権を行使できなくなります。

消費生活相談は、20 歳を超えると増加する傾向にあり、成年となったばかりの社会経験が少ない若者が狙われる悪質商法の被害が拡大する恐れがあります。

今後、学校教育での消費者教育や消費者契約法の改正、ホットライン（188）の周知等、環境整備の取組み強化が重要になると思われます。

## Ⅲ. 令和元年度消費生活センター事業実績

### 1. 相談件数等

#### (1) 相談種別

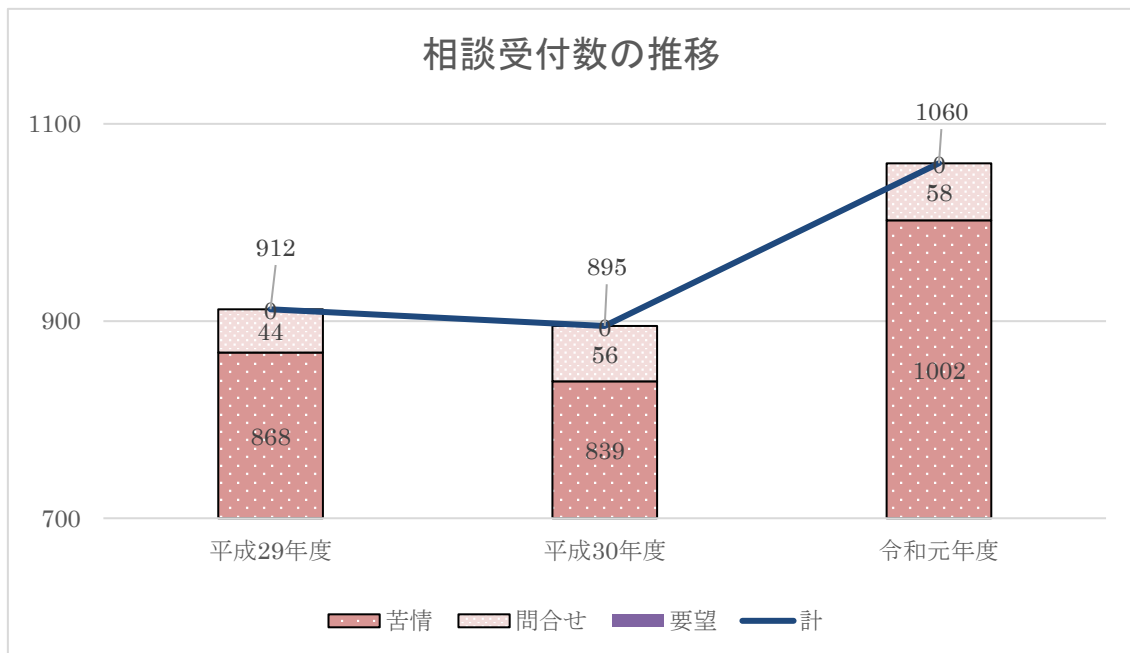
「苦情」は強引な勧誘や問題のある販売方法など、何らかの『消費者苦情』が発生している相談、「問合せ」は買物相談や生活知識、売り手の立場での事業者からの相談などです。架空請求に関する相談は減少しましたが、相談件数は大幅に増加しました。

表 1

区 分	平成 29 年度		平成 30 年度		令和元年度	
	受付件数	構成比 (%)	受付件数	構成比 (%)	受付件数	構成比 (%)
苦 情	868	95.2	839	93.7	1002	94.5
問合せ	44	4.8	56	6.3	58	5.5
要 望	0	0.0	0	0.0	0	0.0
計	912	100.0	895	100.0	1060	100.0

(注) 小数点以下第 2 位で四捨五入

図 1 相談受付件数の推移



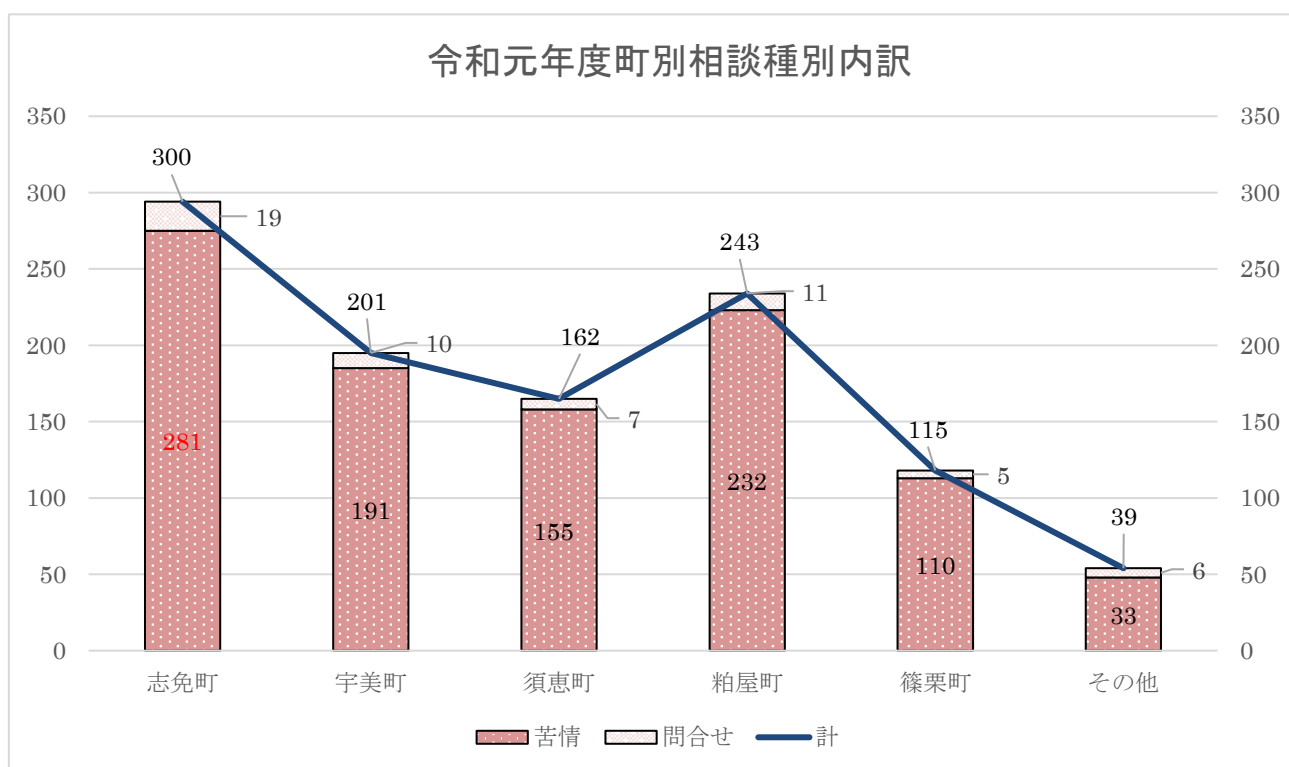
## ★ 町別相談種別内訳の推移

表 2

		志免町	宇美町	須恵町	粕屋町	篠栗町	その他	計
29年度	苦情	266	144	137	183	100	38	868
	問合せ	19	8	3	5	4	5	44
	計	285	152	140	188	104	43	912
30年度	苦情	256	174	121	159	108	21	839
	問合せ	21	6	8	9	6	6	56
	計	277	180	129	168	114	27	895
令和 元年度	苦情	281	191	155	232	110	33	1002
	問合せ	19	10	7	11	5	6	58
	計	300	201	162	243	115	39	1060

(※その他・・・5町以外からの相談)

図 2 町別相談種別内訳





## (2) 相談方法

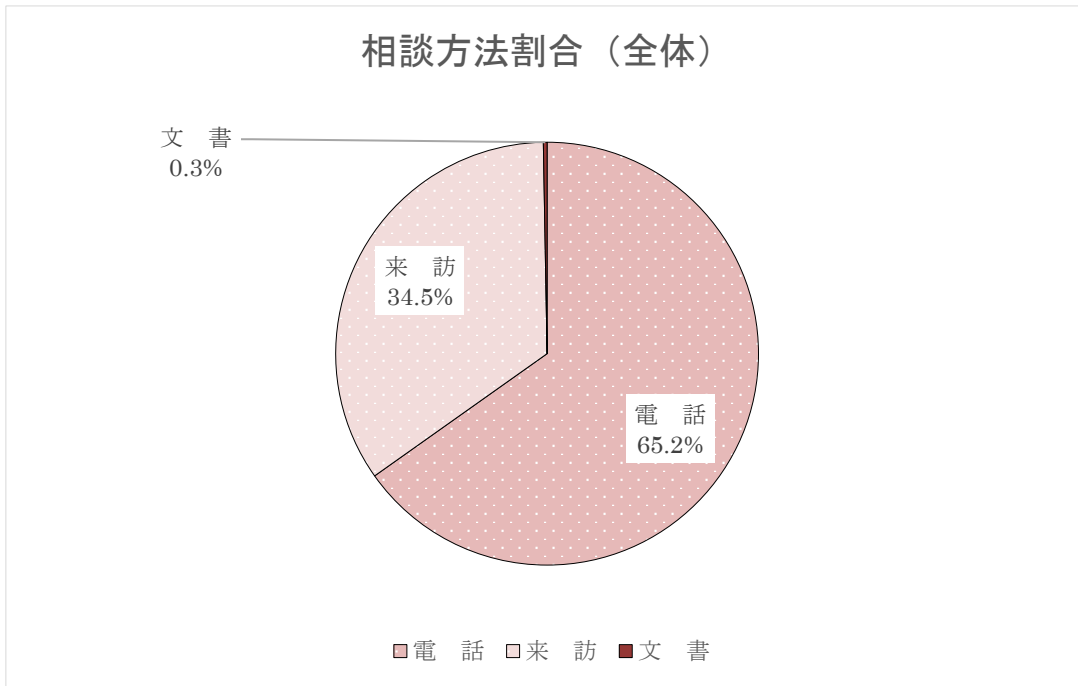
全体の6.5割近くが電話相談でしたが、来所による相談も大幅に増加しました。電話の後に面談した場合は来所としています。文書による相談は3件ありました。

表 3

相談方法	件数	構成比 (%)
電話	691	65.2
来訪	366	34.5
文書	3	0.3
計	1060	100.0

(※相談者で集計)

図 3 相談方法割合 (全体)



(注) 小数点以下第2位で四捨五入

★町別相談窓口利用状況内訳

表 4

(※ 相談者で集計)

	志免町	宇美町	須恵町	粕屋町	篠栗町	その他	計
電 話	170	134	98	179	84	26	691
来 所	130	67	64	64	31	10	366
文 書	0	0	0	0	0	3	3
計	300	201	162	243	115	39	1060

(※その他・・・5町以外からの相談)

図 4 町別相談窓口利用状況内訳

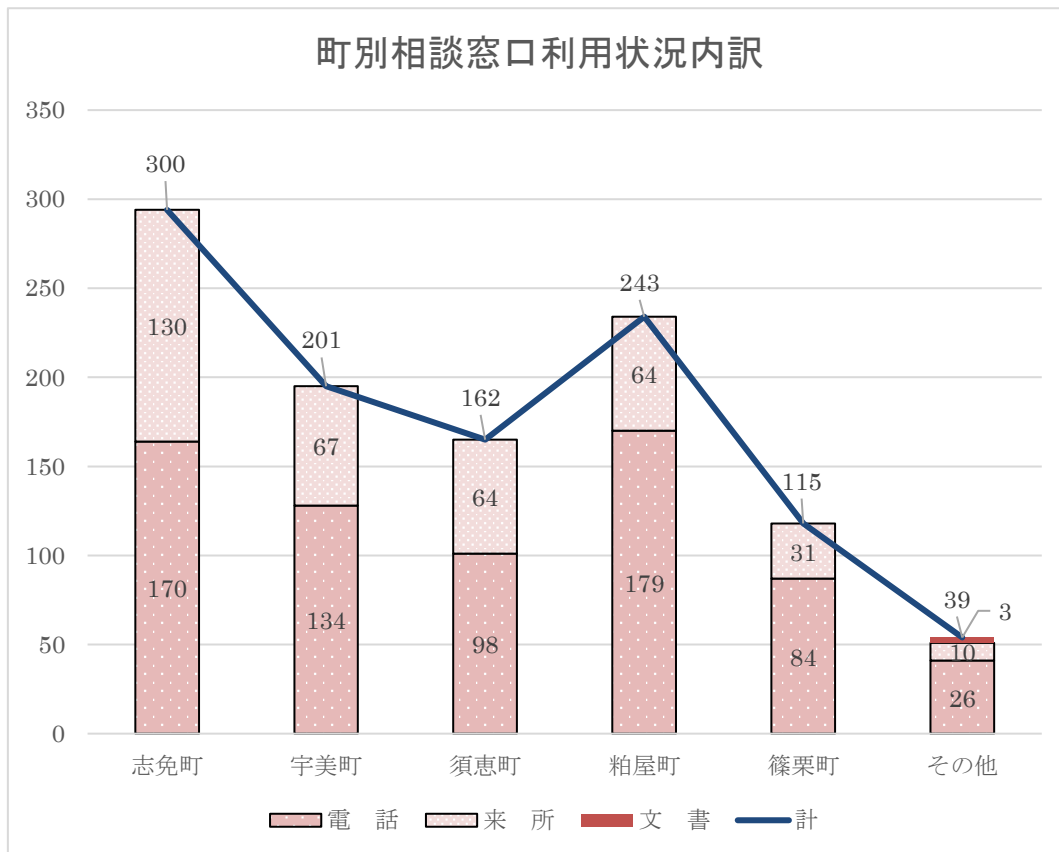
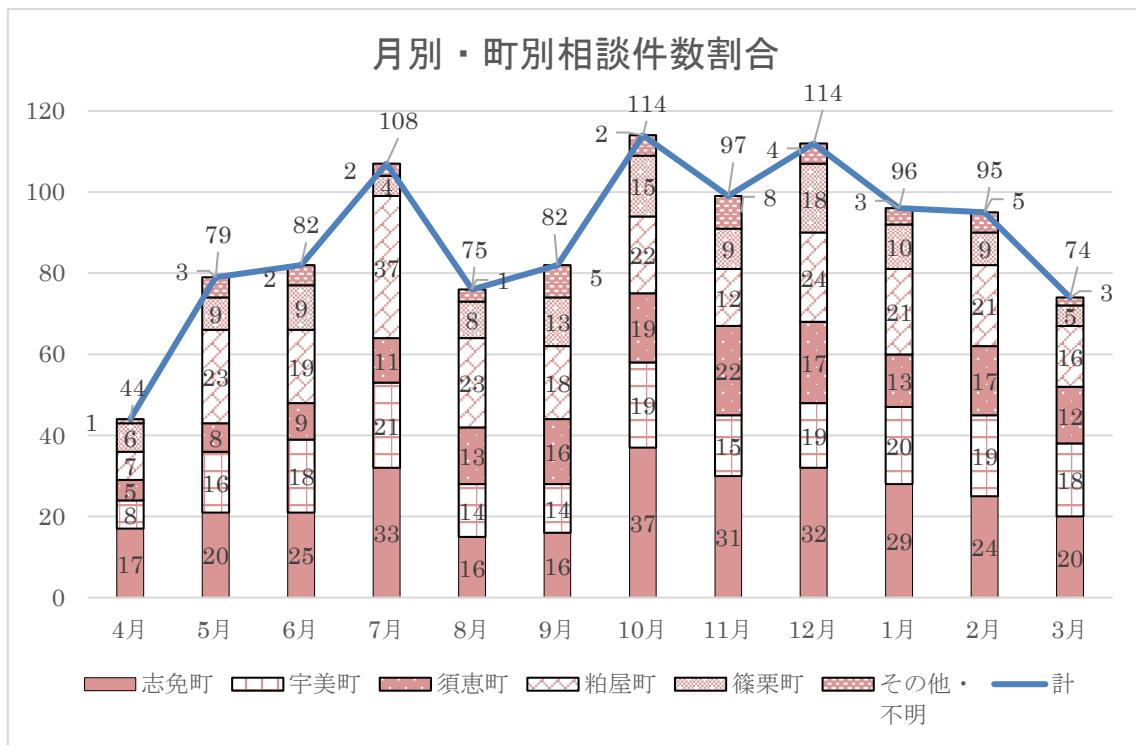


表5 月別・町別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
志免町	17	20	25	33	16	16	37	31	32	29	24	20	300
宇美町	8	16	18	21	14	14	19	15	19	20	19	18	201
須恵町	5	8	9	11	13	16	19	22	17	13	17	12	162
粕屋町	7	23	19	37	23	18	22	12	24	21	21	16	243
篠栗町	6	9	9	4	8	13	15	9	18	10	9	5	115
その他・不明	1	3	2	2	1	5	2	8	4	3	5	3	39
計	44	79	82	108	75	82	114	97	114	96	95	74	1060

(※その他・・・5町以外からの相談)

図5 月別・町別相談件数割合



(※ その他・・・5町以外からの相談)

## 2. 契約当事者の属性等

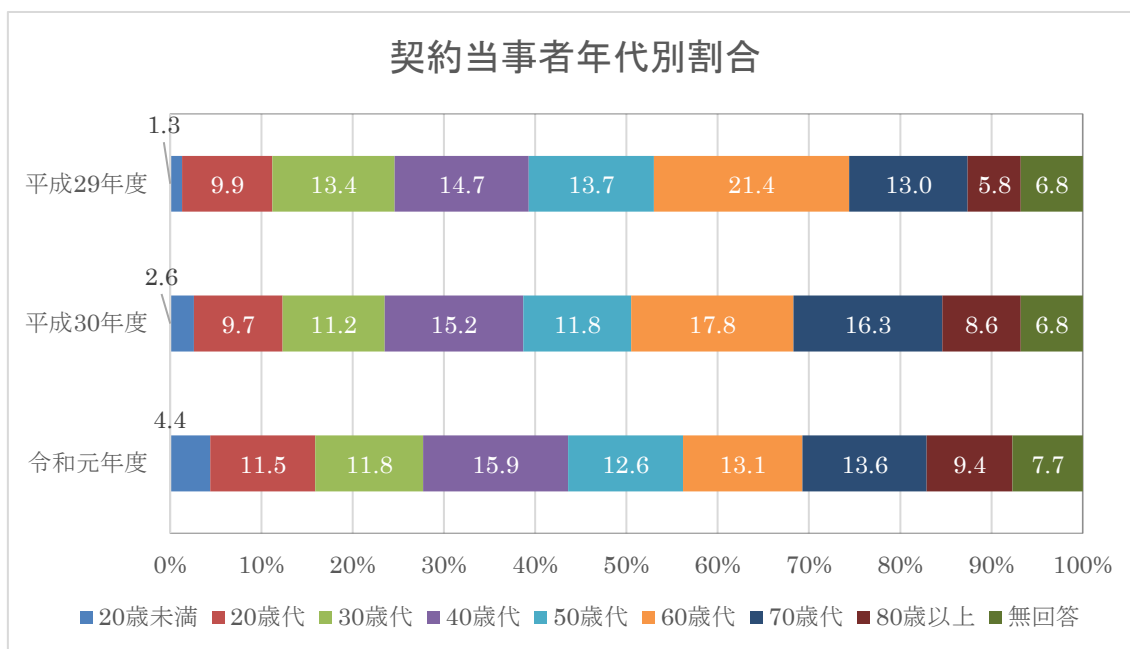
### (1) 契約当事者年代別の件数と割合

60歳以上の相談が383件と全体の36.1%を占め、80歳以上の方が契約者となる相談が大幅に増加しました。件数では40歳代の相談が一番多く、次に70歳代、60歳代の順となっています。

表6

	平成29年度		平成30年度		令和元年度	
20歳未満	12	1.3	23	2.6	47	4.4
20歳代	90	9.9	87	9.7	122	11.5
30歳代	122	13.4	100	11.2	125	11.8
40歳代	134	14.7	136	15.2	169	15.9
50歳代	125	13.7	106	11.8	133	12.6
60歳代	195	21.4	159	17.8	139	13.1
70歳代	119	13.0	146	16.3	144	13.6
80歳以上	53	5.8	77	8.6	100	9.4
無回答	62	6.8	61	6.8	81	7.7
計	912	100.0	895	100.0	1060	100.0

図6 契約当事者年代別の割合



## ★ 町別契約当事者年代別内訳

表 7

	志免町	宇美町	須恵町	粕屋町	篠栗町	その他	計
20歳未満	12	12	5	7	9	2	47
20歳代	33	19	15	32	17	6	122
30歳代	35	17	16	33	14	10	125
40歳代	36	33	21	57	18	4	169
50歳代	28	30	17	33	20	5	133
60歳代	40	28	26	24	12	9	139
70歳代	45	25	38	18	11	7	144
80歳以上	41	21	13	13	6	6	100
無回答	15	13	10	11	9	23	81
計	285	198	161	228	116	72	1060

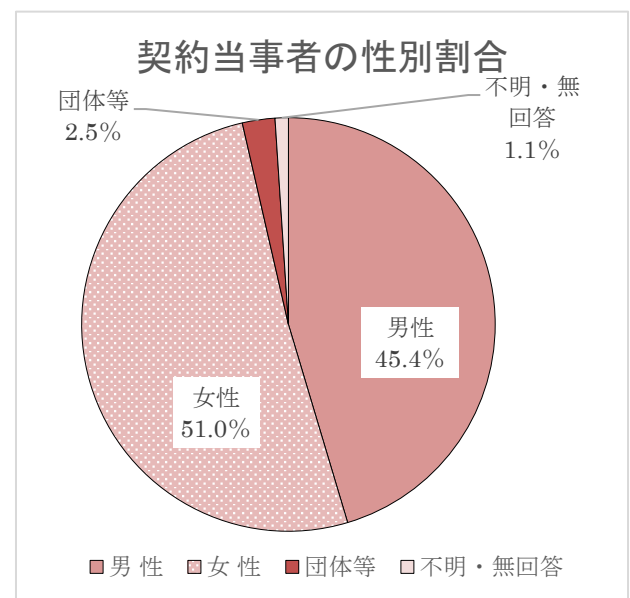
## (2) 契約当事者の性別等

契約当事者の性別の割合は、女性による契約が541件（51.0%）と全体の半数を超え、男性による契約481件（45.4%）を上回りました。

表 8

性別	件数	構成比 (%)
男性	481	45.4
女性	541	51.0
団体等	27	2.5
不明・無回答	11	1.1
計	1060	100.0

図 8 契約当事者の性別割合



(注) 小数点以下第2位で四捨五入

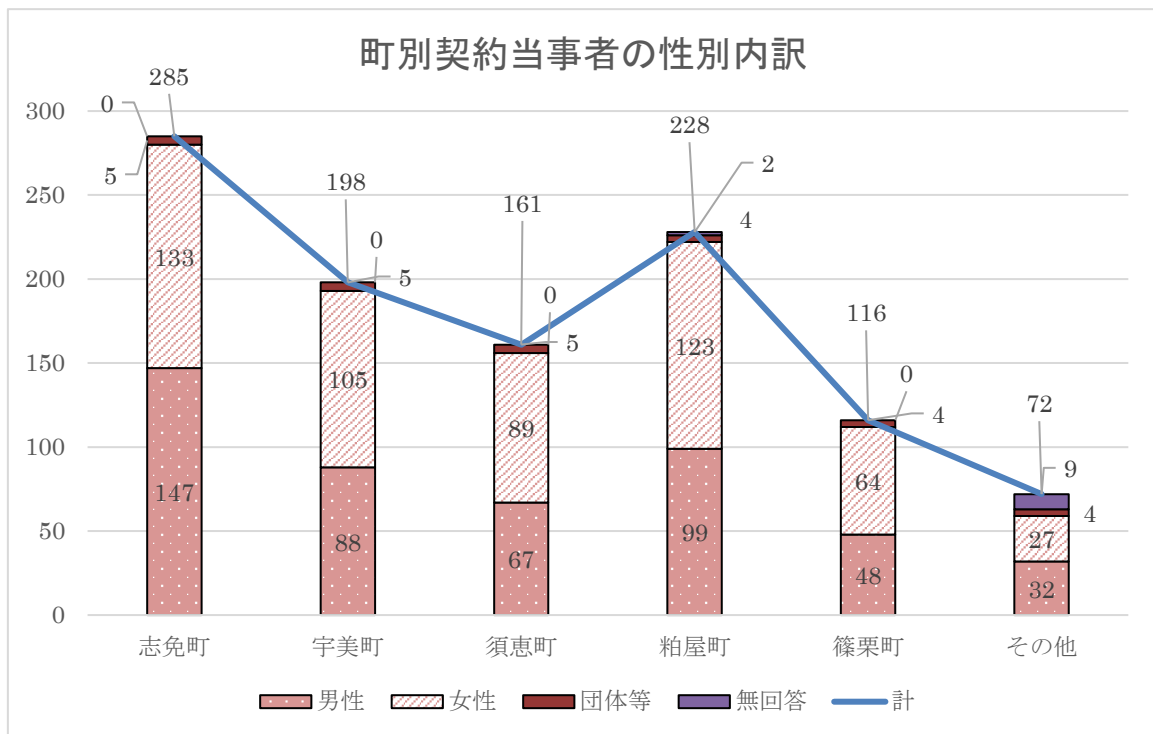
## ★ 町別契約当事者の性別内訳

表 9

	志免町	宇美町	須恵町	粕屋町	篠栗町	その他	計
男性	147	88	67	99	48	32	481
女性	133	105	89	123	64	27	541
団体等	5	5	5	4	4	4	27
無回答	0	0	0	2	0	9	11
計	285	198	161	228	116	72	1060

(※その他・・・5町以外からの相談)

図 9 町別契約当事者の性別件数



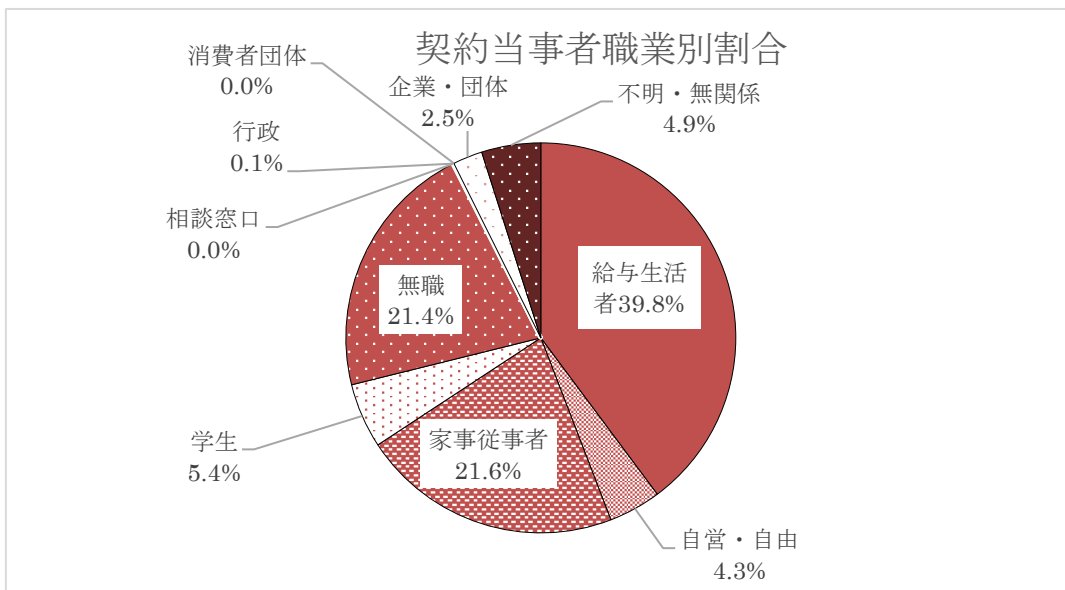
### (3) 契約当事者の職業別

相談者の申し出に従い、年金生活者の場合は「無職」「家事従事者」、アルバイトやパートなど何らかの形で働いている場合は「給与生活者」に分類しています。「給与生活者」が422件(39.8%)と最も多く、続いて「家事従事者」229件(21.6%)、「無職」227件(21.4%)の順になっています。学生57件の内訳は小学生4件、中学生11件、高校生16件、大学・専門学校生25件、不明1件でした。

表 10

職業別	件数	構成比(%)
給与生活者	422	39.8%
自営・自由	46	4.3%
家事従事者	229	21.6%
学生	57	5.4%
無職	227	21.4%
相談窓口	0	0.0%
行政	1	0.1%
消費者団体	0	0.0%
企業・団体	26	2.5%
不明・無関係	52	4.9%
計	1060	100.0%

図 10 契約当事者の職業別割合



### 3. 相談者の属性等

#### (1) 相談者年代別

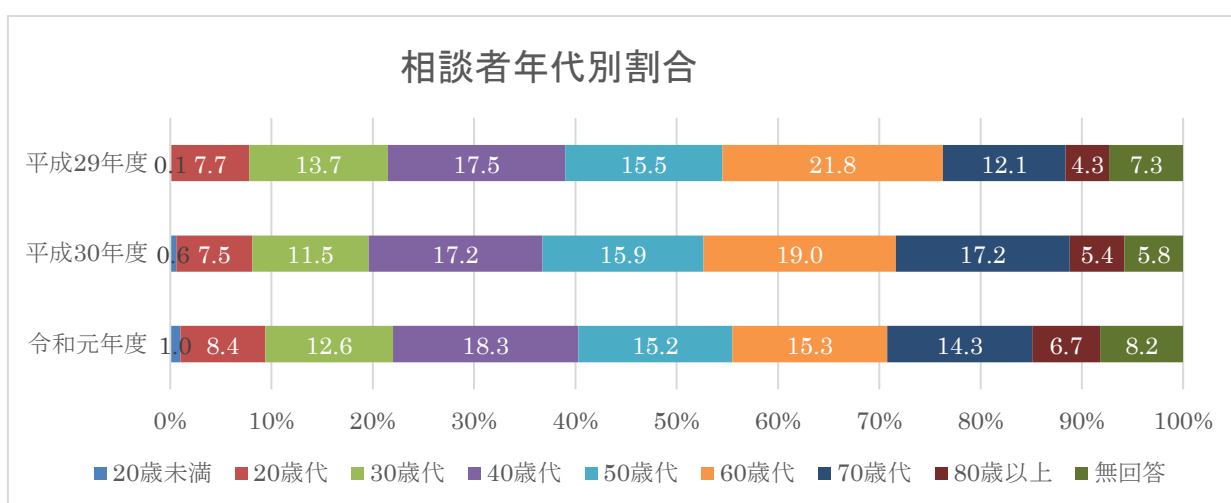
相談者年代別では40歳代が194件（18.3%）と最も多く、続いて60歳代162件（15.3%）、50歳代161件（15.2%）の順になっています。

表 11

	平成 29 年度		平成 30 年度		令和元年度	
	受付件数	構成比 (%)	受付件数	構成比 (%)	受付件数	構成比 (%)
20歳未満	1	0.1	5	0.6	11	1.0
20歳代	70	7.7	67	7.5	89	8.4
30歳代	125	13.7	103	11.5	134	12.6
40歳代	160	17.5	154	17.2	194	18.3
50歳代	141	15.5	142	15.9	161	15.2
60歳代	199	21.8	170	19.0	162	15.3
70歳代	110	12.1	154	17.2	152	14.3
80歳以上	39	4.3	48	5.4	71	6.7
無回答	67	7.3	52	5.8	86	8.2
計	912	100.0	895	100.0	1060	100.0

図 11 相談者年代別の割合

(注) 小数点以下第2位で四捨五入



(注) 小数点以下第2位で四捨五入



## (2) 相談者性別

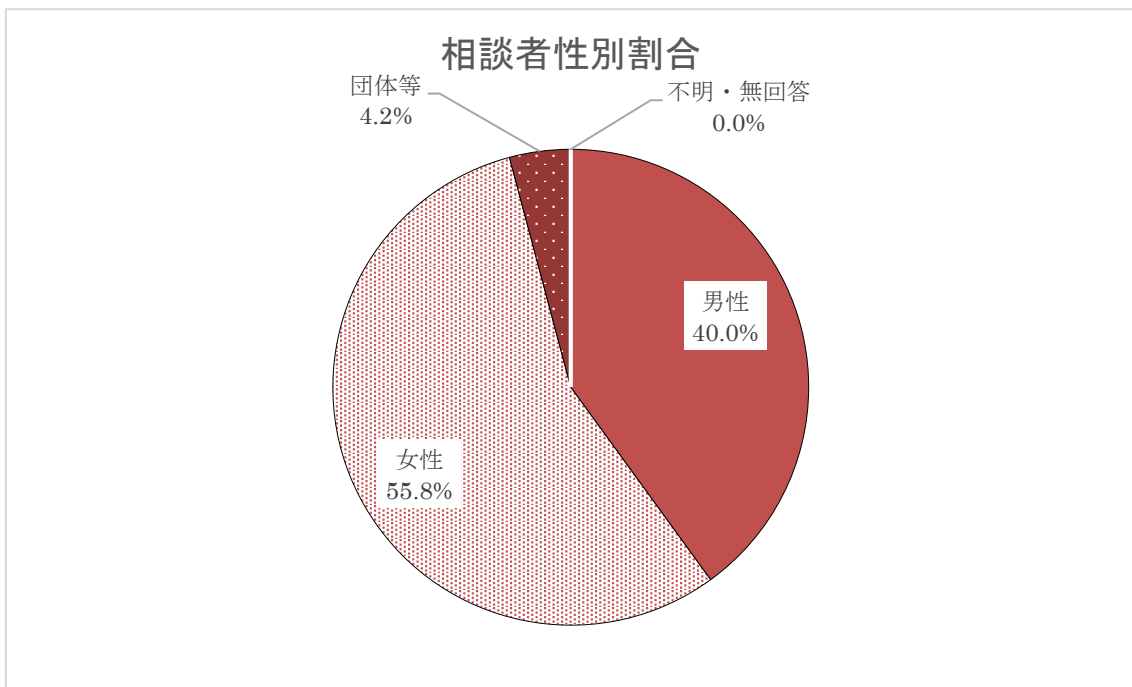
女性からの相談が 592 件 (55.8%)、男性からの相談が 424 件 (40.0%) となりました。女性からの相談のうち 26.3%にあたる 156 件は家族など契約者が本人以外の相談でした。

表 12

性別	件数	構成比 (%)
男性	424	40.0
女性	592	55.8
団体等	44	4.2
不明・無回答	0	0.0
計	1060	100.0

(注) 小数点以下第 2 位で四捨五入

図 12 相談者性別割合



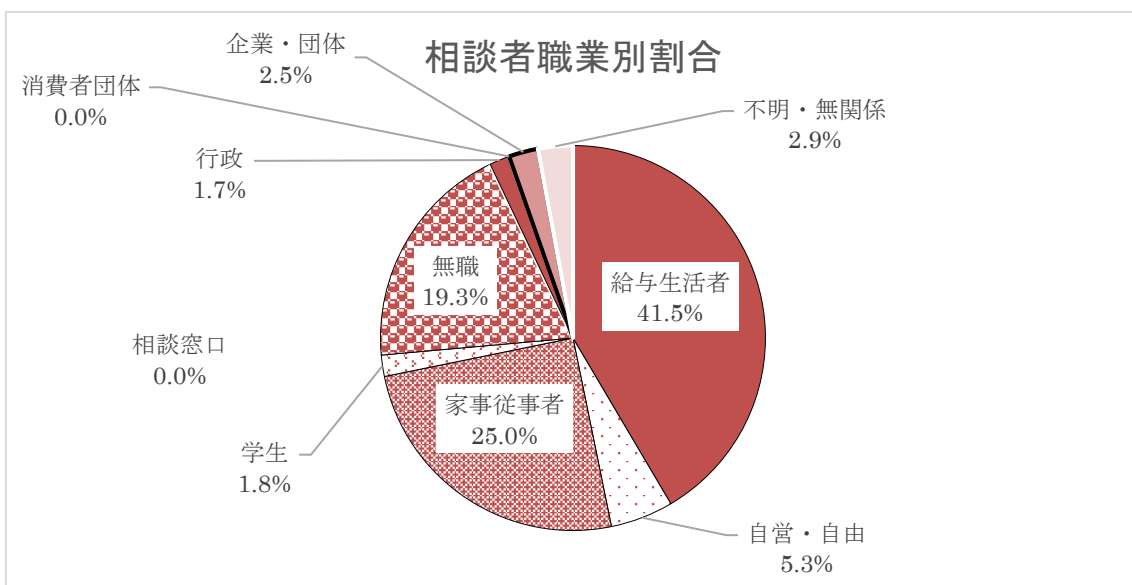
### (3) 相談者職業別

「給与生活者」が440件（41.5%）と最も多く、続いて「家事従事者」265件（25.0%）、「無職」205件（19.3%）の順になっています。「企業・団体」26件は、事業者からの相談で、電話勧誘販売で高額な求人広告掲載の契約をしてしまった、通信販売で注文したマスクが届かないなどの相談がありました。

表 13

職業別	件数	構成比 (%)
給与生活者	440	41.5
自営・自由	56	5.3
家事従事者	265	25.0
学生	19	1.8
無職	205	19.3
相談窓口	0	0.0
行政	18	1.7
消費者団体	0	0.0
企業・団体	26	2.5
不明・無回答	31	2.9
計	1060	100.0

図 13 相談者職業別割合



(注) 小数点以下第2位で四捨五入

## 4. 商品・役務別状況（相談にかかわる商品・役務）

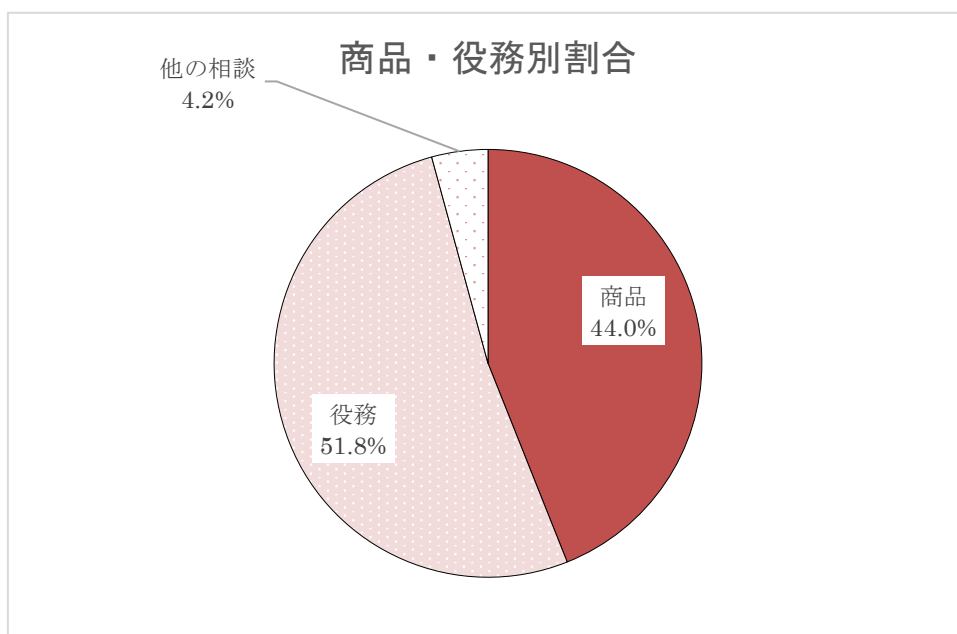
### （1）相談にかかわる商品・役務

相談内容が、「商品」か「役務（サービス）」か、消費者問題以外の「他の相談」かについての大きな区分です。「役務（サービス）」が549件（51.8%）に上り、「商品」よりも上回りました。「他の相談」では、遺言や相続に関する問い合わせや、労働に関する相談が目立ちました。

表 14

区 分	件 数	構成比 (%)
商 品	466	44.0
役 務	549	51.8
他の相談	45	4.2
計	1060	100.0

図 14 商品・役務別割合



（注）小数点以下第2位で四捨五入

## (2) 商品・役務別件数(大分類)

全相談の中で「運輸・通信サービス」が191件と最も多く、「役務」小計549件の34.8%に上りました。主に「デジタルコンテンツ」「インターネット接続回線」「携帯電話サービス」などの相談でした。次に多かった「商品一般」は、「商品」小計466件中100件(21.5%)に上りました。続いて多かった「金融・保険サービス」91件は主に多重債務など借金に関する相談、「食料品」86件は主にダイエットや筋肉増強目的の「健康食品」の購入に関する相談でした。

表 15

商品	件数	役務	件数
A.商品一般	100	K.クリーニング	6
B.食料品	86	L.レンタル・リース・貸借	48
C.住居品	30	M.工事・建築・加工	42
D.光熱水品	22	N.修理・補修	10
E.被服品	50	O.管理・保管	2
F.保健衛生品	58	P.役務一般	1
G.教養娯楽品	64	Q.金融・保険サービス	91
H.車両・乗り物	29	R.運輸・通信サービス	191
I.土地・建物・設備	27	S.教育サービス	1
J.他の商品	0	T.教養・娯楽サービス	30
商品 小計	466	U.保健・福祉サービス	64
		V.他の役務	42
Z.の相談	45	W.内職・副業・ねずみ講	8
		X.他の行政サービス	13
		役務 小計	549
計			1,060

(3) 相談の多かった商品・役務(上位5)

表 16

順位	商品・役務等	主な相談内容	件数
1	放送・デジタルコンテンツ等	インターネットを通じて得られる情報サービスに関する相談。(アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム、音楽情報サイト、ギャンブル情報サイト等)	108
2	商品一般	商品の相談であることは明確であるが分類を特定できない、特定する必要のないもの(身に覚えのない架空請求に関する相談等)	100
3	健康食品	いわゆる健康食品、ダイエット食品、栄養補助食品等	63
4	不動産貸借	土地。家屋等の賃貸借・使用貸借に関する相談	48
5	工事・建築・加工	店舗での新築工事の契約や訪問販売による塗装など家屋の修繕等	42

★ 町別相談の多かった商品・役務(上位5)

志免町

順位	商品・役務等	件数
1	デジタルコンテンツ	26
2	商品一般	25
3	不動産貸借	17
4	健康食品	16
5	工事・建築・加工	15

粕屋町

順位	商品・役務等	件数
1	デジタルコンテンツ	28
2	商品一般	26
3	健康食品	17
4	不動産貸借	15
5	インターネット通信サービス	9

宇美町

順位	商品・役務等	件数
1	商品一般	22
2	デジタルコンテンツ	19
3	他の保健・福祉	16
4	健康食品	14
5	フリーローン・サラ金	11

篠栗町

順位	商品・役務等	件数
1	デジタルコンテンツ	16
2	紳士・婦人洋服	8
3	役務その他	7
4	化粧品	6
5	商品一般 工事・建築・加工	5

順位	商品・役務等	件数
1	商品一般	18
2	デジタルコンテンツ	16
3	健康食品	10
4	携帯電話サービス	9
5	インターネット通信サービス	8

## 5. 相談内容別の傾向

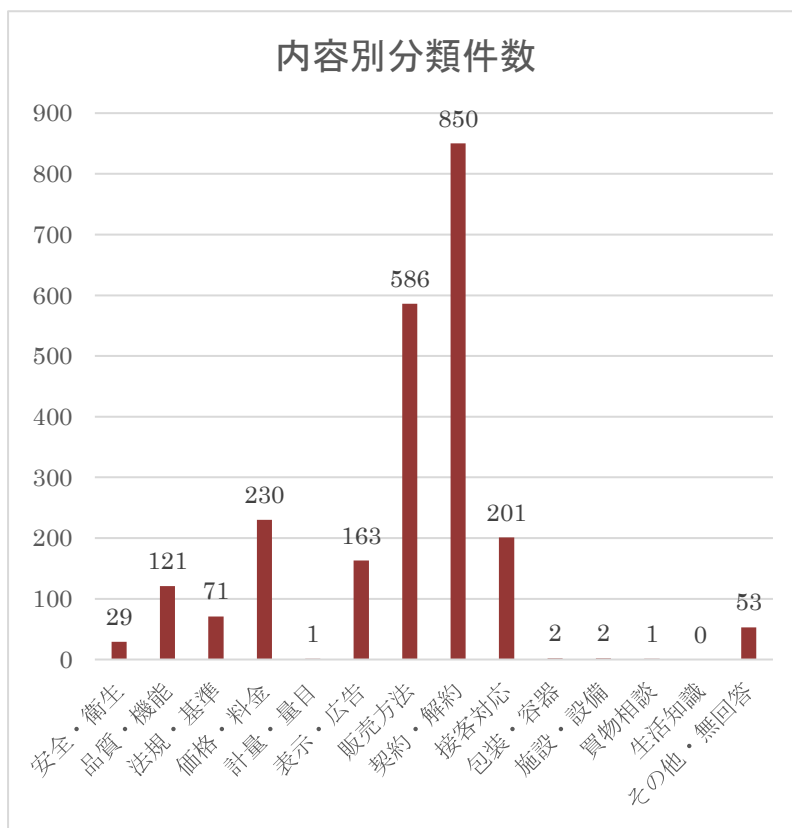
### (1) 内容別分類(複数回答項目)

解約したいなどの「契約・解約」に関する相談、セールストークや販売手口に問題のある「販売方法」に関する相談が多くありました。また通信販売による定期購入に関する相談が増加し、その「表示・広告」についての相談が増加しました。

表 17

内容別分類	件数
安全・衛生	29
品質・機能	121
法規・基準	71
価格・料金	230
計量・量目	1
表示・広告	163
販売方法	586
契約・解約	850
接客対応	201
包装・容器	2
施設・設備	2
買物相談	1
生活知識	0
その他・無回答	53

図 15 内容別分類件数



(※1つの相談につき上限4項目付与)

## 6. 契約購入金額及び既支払金額

契約購入金額は総額約 5 億 620 万円となり、前年度の約 4 億 2,190 万円から 8,430 万円増加しました。センターへの相談前に何らかの支払いをしていた既支払金額の総額は約 1 億 5,680 万円で、平均金額は約 30.5 万円でした。

表 18

	金額	件数	構成比 (%)
契約購入金額	～1000 円未満	37	3.5%
	～1 万円未満	89	8.4%
	～5 万円未満	164	15.5%
	～10 万円未満	46	4.3%
	～50 万円未満	134	12.6%
	～100 万円未満	43	4.1%
	～500 万円未満	73	6.9%
	1 億円未満	18	1.7%
	1 億円以上	0	0.0%
	その他・不明	456	43.0%
	総件数	1060	100.0%
	総合計金額	506,297,486	
	平均金額	838,240	$506,297,486 \div (1060-456)$
既支払金額	件数	514	
	総合計金額	156,859,404	
	平均金額	305,173	$156,859,404 \div 514$

## 7. 救済対象金額と救済金額

センターが行うあっせんや自主交渉の助言、クーリング・オフの助言などにより救済された金額は約 5,922 万円でした。救済対象金額約 8,081 万円の約 73%となりました。

表 19

(単位：円)

契約購入金額	救済対象金額	救済金額
506,297,486	80,817,151	59,229,437

※ 契約購入金額には、契約前の買物相談や多重債務相談の借金額など、救済対象外の金額が含まれています。

## 8. 処理結果

### (1) 処理結果

センターのあっせんの結果、何らかの解決がみられた「あっせん解決」は 193 件でした。あっせんにもかかわらず解決に至らなかった「あっせん不調」16 件と、事業者や相談者と連絡が取れなくなった等の「処理不能」11 件を加えると、あっせんを行った件数は 220 件であっせん率は 25.2%となりました。

あっせんに要した日数は平均約 13.5 日で、中には 220 日近くを要したケースもありました。「あっせん不調」の処理に要した日数は平均約 53 日でした。

※ あっせん率の計算方法

$$\frac{220 \text{ 件 (あっせん解決 193 件 + あっせん不調 16 件 + 処理不能 11 件)}}{873 \text{ 件 (助言・自主交渉 659 件 + あっせん解決 193 件 + 処理不要 21 件)}}$$

表 20

処理結果	センターでの対応	件数
他機関紹介	業務外の労働相談などで他機関を紹介	32
助言（自主交渉）	クーリング・オフ方法の教示や自主交渉の仕方の助言	659
その他情報提供	業務範囲内の相談で助言や情報を提供	128
あっせん解決	あっせんの結果、解決が見られたもの	193
あっせん不調	あっせんしたにも関わらず解決を見なかったもの	16
処理不能	相談者や業者と連絡が取れなくなったなど	11
処理不要	情報提供のみで相談者が処理を希望しなかったなど	21
計		1060



## IV. 消費者啓発

### 1. 令和元年度出前講座

NO	月 日	講座名	対象者	場 所	参加 人数
1	4月12日(金) 10:00～	消費者問題啓発講座	篠栗町金出区 【いきいきサロン：高齢者】	篠栗町金出公民館	15
2	4月15日(月) 13:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町乙仲原西区 【ゆうゆうサロン：高齢者】	粕屋町仲原西区公民館	43
3	4月16日(火) 13:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町江辻区 【ゆうゆうサロン：高齢者】	粕屋町江辻山区公民館	12
4	4月17日(水) 13:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町大隈区 【ゆうゆうサロン：高齢者】	粕屋町大隈公民区館	22
5	4月18日(木) 13:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町花ヶ浦区 【ゆうゆうサロン：高齢者】	粕屋町花ヶ浦区公民館	43
6	4月19日(金) 13:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町内橋1区 【ゆうゆうサロン：高齢者】	粕屋町内橋1区公民館	25
7	4月22日(月) 13:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町甲仲原区 【ゆうゆうサロン：高齢者】	粕屋町甲仲原区公民館	51
8	4月23日(火) 13:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町サンライフ区 【ゆうゆうサロン：高齢者】	粕屋町サンライフ区 公民館	21
9	4月24日(水) 13:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町原町区 【ゆうゆうサロン：高齢者】	粕屋町原町区公民館	19
10	4月25日(木) 13:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町長者原下区 【ゆうゆうサロン：高齢者】	粕屋町長者原下区 公民館	31
11	4月26日(金) 13:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町福祉センター 【ゆうゆうサロン：高齢者】	粕屋町福祉センター	22
12	4月27日(土) 10:00～	消費者問題啓発講座	志免町田富町内会 【いきいきサロン：高齢者】	志免町田富公民館	23
13	5月7日(火) 13:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町駕与丁区新町 【ゆうゆうサロン：高齢者】	粕屋町 駕与丁区新町集会所	21
14	5月8日(水) 13:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町長戸区 【ゆうゆうサロン：高齢者】	粕屋町長戸区公民館	18
15	5月9日(木) 13:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町乙仲原東区 【ゆうゆうサロン：高齢者】	粕屋町 乙仲原東区公民館	21
16	5月10日(金) 13:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町内橋二区 【ゆうゆうサロン：高齢者】	粕屋町内橋二区公民館	15
17	5月13日(月) 13:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町上大隈区 【ゆうゆうサロン：高齢者】	粕屋町上大隈区公民館	30
18	5月14日(火) 13:00～	消費者問題啓発講座	粕屋町戸原区 【ゆうゆうサロン：高齢者】	粕屋町戸原区公民館	19

NO	月 日	講座名	対象者	場 所	参加人数
19	5月15日(水) 13:00~	消費者問題啓発講座	粕屋町若宮区 【ゆうゆうサロン：高齢者】	粕屋町若宮区公民館	22
20	5月16日(木) 13:00~	消費者問題啓発講座	粕屋町阿恵区 【ゆうゆうサロン：高齢者】	粕屋町阿恵区公民館	28
21	5月16日(木) 10:00~	消費者問題啓発講座	志免町別府町内会 【いきいきサロン：高齢者】	志免町別府文化センター	31
22	5月17日(金) 13:00~	消費者問題啓発講座	粕屋町江辻区 【ゆうゆうサロン：高齢者】	粕屋町江辻区公民館	24
23	5月21日(火) 13:00~	消費者問題啓発講座	粕屋町内橋三区 【ゆうゆうサロン：高齢者】	粕屋町内橋三区公民館	24
24	5月22日(水) 13:00~	消費者問題啓発講座	粕屋町長者原上区 【ゆうゆうサロン：高齢者】	粕屋町長者原上区公民館	23
25	5月24日(金) 13:00~	消費者問題啓発講座	粕屋町長者原中区 【ゆうゆうサロン：高齢者】	粕屋町長者原中区公民館	24
26	6月6日(木) 14:00~	消費者問題啓発講座	志免町手話の会	志免町シーメイト	22
27	6月8日(土) 10:00~	消費者教育	志免町志免二町内会（青少年部） 【親子体験（小・中学生）】	志免町 志免二コミュニティセンター	29
28	6月15日(土) 10:00~	消費者問題啓発講座	志免町成和町内会 【いきいきサロン：高齢者】	志免町成和一公民館	33
29	6月20日(木) 10:00~	消費者問題啓発講座	志免町南里一町内会 【うきうきルーム：高齢者】	志免町南里一公民館	23
30	6月21日(金) 13:55~	消費者教育講演会	粕屋町立粕屋中学校 【生徒：2・3年生】	粕屋町粕屋中学校	482
31	6月24日(月) 10:00~	消費者問題啓発講座	宇美町炭焼3区 【いきいきサロン：高齢者】	宇美町炭焼3区公民館	24
32	7月11日(木) 13:00~	消費者問題啓発講座	宇美町柳原区 【いきいきサロン：高齢者】	宇美町柳原区生活館	21
33	7月14日(日) 13:00~	消費者問題啓発講座	志免町王子八幡町内会 【福祉研修会：高齢者】	志免町 王子八幡共同利用施設	42
34	7月21日(日) 10:00~	消費者問題啓発講座	志免町五町内会 【いきいきサロン：高齢者】	志免町志免五公民館	27
35	7月24日(水) 10:30~	消費者問題啓発講座	志免町シルバー人材センター 安全就業促進大会	志免町シーメイト シーメイトホール	102
36	7月26日(金) 10:00~	消費者問題啓発講座	志免町別府一町内会 【うきうきルーム：高齢者】	志免町別府一公民館	21
37	7月27日(土) 10:00~	消費者教育	須恵町工区すこやかコミュニティ 「夏休み親子チャレンジ教室」	須恵町須恵第一小学校	113
38	7月31日(水) 14:30~	消費者問題啓発講座	篠栗町シルバー人材センター 安全就業促進大会	篠栗町クリエイト 2F 研修室	83
39	8月21日(水) 10:00~	消費者問題啓発講座	志免町福祉課 【高齢者包括支援：認知症カフェ】	志免町 シーメイト2F 工芸室	22
40	9月17日(火) 10:00~	消費者問題啓発講座	志免町鏡町内会 【うきうきルーム：高齢者】	志免町鏡共同利用施設	19

NO	月 日	講座名	対象者	場 所	参加人数
41	9月24日(火) 13:30～	消費者問題啓発講座	須恵町民生児童委員会 【須恵町健康福祉課】	須恵町地域活性化センター (オイコス)	35
42	10月16日(水) 10:00～	消費者問題啓発講座	志免町南里二町内会 【うきうきルーム：高齢者】	志免町南里二公民館	16
43	11月7日(木) 10:00～	消費者問題啓発講座	志免町別府町内会 【うきうきルーム：高齢者】	志免町別府文化センター	21
44	11月9日(土) 10:00～	消費者問題啓発講座	志免町成和町内会 【高齢者】	志免町成和公民館	40
45	11月17日(日) 11:30～	消費者教育	志免町志免南小学校フェスタ 【児童：3年～6年生】	志免町志免南小学校	45
46	11月29日(金) 10:00～	消費者問題啓発講座	須恵町シニアクラブ連合会 【健康福祉課】	須恵町 アザレアホール須恵	223
47	1月11日(土) 13:00～	消費者問題啓発講座	じゅく年塾 【高齢者】	志免町生涯学習1号館	15
48	1月24日(金) 13:00～	消費者問題啓発講座	Create803 【就労移行支援】	宇美町 Create803	24
49	1月27日(月) 10:00～	消費者問題啓発講座	志免町松ヶ丘町内会 【うきうきルーム：高齢者】	志免町松ヶ丘集会所	20
50	2月8日(土) 19:00～	消費者問題啓発講座	志免町東区町内会 【組長会議】	志免町東区社会会館	50
51	2月12日(水) 10:00～	消費者問題啓発講座	志免町アネシス町内会 【うきうきルーム：高齢者】	志免町アネシス公民館	20
合 計					2,199

# 出前講座の様子

志免町



宇美町



# 出前講座の様子

須恵町



若杉クラブ 高齢者学級



粕屋町



篠栗町



## 小学校での消費者教育の様子

環境に・体に・浴槽にやさしい「バスボムづくり」を体験



## 中学校での消費者教育の様子

～大学教授（福岡県立大学）による消費者教育講演会 【若者に多い消費者  
トラブルと消費者の権利と責任について】～



## V. 参考資料

### 1. 志免町消費生活センターの組織及び運営等に関する条例

○志免町消費生活センターの組織及び運営等に関する条例

平成 28 年 3 月 23 日  
志免町条例第 5 号

(趣旨)

第 1 条 この条例は、消費者安全法(平成 21 年法律第 50 号。以下「法」という。)第 10 条の 2 第 1 項の規定に基づき、消費生活センターの組織及び運営並びに情報の安全管理に関する事項について定めるものとする。

(名称及び住所等の公示)

第 2 条 町長は、消費生活センターを設置したときは、遅滞なく、次に掲げる事項を公示しなければならない。当該事項を変更したときも、同様とする。

- (1) 消費生活センターの名称及び住所
- (2) 法第 8 条第 2 項第 1 号及び第 2 号の事務を行う日及び時間

(消費生活センター長及び職員)

第 3 条 消費生活センターには、センター長及び事務を行うために必要な職員を置くものとする。

(試験に合格した消費生活相談員の配置)

第 4 条 消費生活センターには、法第 10 条の 3 第 1 項に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者(不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律(平成 26 年法律第 71 号。以下「改正法」という。)附則第 3 条の規定により合格した者とみなされた者を含む。)を消費生活相談員として置くものとする。

(消費生活相談員の人材及び処遇の確保)

第 5 条 町長は、消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し、適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講じるものとする。

(消費生活相談等の事務に従事する職員に対する研修)

第 6 条 町長は、消費生活センターにおいて法第 8 条第 2 項各号に掲げる事務に従事する職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。



(情報の安全管理)

第7条 町長は、法第8条第2項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講じるものとする。

(委任)

第8条 この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、平成28年4月1日から施行する。

(経過措置)

2 この条例の施行前に、改正法第2条の規定による改正前の法第10条第3項の規定により公示した事項については、第2条の規定による公示があったものとみなす。

## 2. かすや中南部広域消費生活センターの設置及び運営に関する規則

### ○かすや中南部広域消費生活センターの設置及び運営に関する規則

平成 27 年 2 月 16 日  
志免町規則第 6 号

(趣旨)

第 1 条 この規則は、志免町、宇美町、須恵町、粕屋町及び篠栗町の町民の消費生活に関する相談及び苦情を適正かつ効率的に処理し、消費生活の安定及び向上を図るため、かすや中南部広域消費生活センター(以下「センター」という。)の設置及び運営に関して必要な事項を定めるものとする。

(名称及び位置)

第 2 条 センターの名称及び位置は、次のとおりとする。

名称 かすや中南部広域消費生活センター

位置 志免町志免中央一丁目 10 番 10 号

(業務)

第 3 条 センターは、次の各号に掲げる業務を行うものとする。

- (1) 消費生活に係る相談及び苦情の処理に関すること。
- (2) 消費生活に係る知識の普及及び情報の提供に関すること。
- (3) その他消費生活の安定及び向上に関すること。

(開設日及び開設時間)

第 4 条 センターの開設日、開設時間及び相談時間は、次のとおりとする。ただし、志免町の休日を定める条例(平成元年志免町条例第 12 号)第 1 条第 1 項に規定する休日を除くものとする。

- (1) 開設日は、毎週月曜日から金曜日までとする。
- (2) 開設時間は、午前 9 時 00 分から午後 5 時までとする。
- (3) 消費生活相談の相談時間は、午前 10 時から午後 3 時 30 分までとする。

2 町長は、前項の規定にかかわらず、特別の必要があると認めるときは、開設日及び開設時間を変更することができる。

一部改正〔令和 2 年規則 2 号〕

(その他)

第 5 条 この規則の施行に関し必要な事項は、町長が別に定める。

一部改正〔令和 2 年規則 2 号〕

附 則

この規則は、平成 27 年 4 月 1 日から施行する。

附 則 (平成 30 年 3 月 28 日規則第 7 号)

この規則は、平成 30 年 4 月 1 日から施行する。

附 則 (令和 2 年 1 月 10 日規則第 2 号)

この規則は、令和 2 年 4 月 1 日から施行する。

### 3. 平成28年版消費者白書 《地方公共団体の様々な取組》



(地方消費者行政への支援) .....	20
(財政面での支援) .....	20
(先駆的プログラム) .....	21
(地方消費者行政強化の目標を設定) .....	21
(2) 地方消費者行政の現況 .....	21
(地方消費者行政予算及び体制について) .....	22
(地方消費者行政強化作戦の進捗状況) .....	23
(相談体制の整備：受付窓口の増設) .....	23
(相談体制の整備：消費生活センターの増設) .....	24
【コラム】消費生活相談窓口設置の認知度 .....	29
(相談体制の整備：消費生活相談員の配置状況) .....	30
(消費生活相談員は多くが非常勤職員) .....	30
(一部の地方公共団体で消費生活相談員に雇止め) .....	31
(相談体制の整備：消費生活相談員の質の向上) .....	31
(質の高い相談対応の重要性) .....	33
(あっせんが必要な相談が増加) .....	33
(相談のしやすさへの工夫：土日における受付対応) .....	35
(相談のしやすさへの工夫：消費者ホットラインの3桁化) .....	36
【コラム】消費者ホットライン「188 (いやや!)」スタート .....	37
【コラム】消費者ホットラインの認知度 .....	39
(相談体制整備の効果) .....	40
(市区町村における消費生活センター設置の効果事例) .....	42
(消費者教育・啓発の強化) .....	42
(適格消費者団体への支援) .....	44
(3) 消費者安全法改正による地方消費者行政の強化 .....	45
(地方消費者行政の基盤強化に向けた消費者安全法改正) .....	45
(消費生活相談員資格試験制度の創設) .....	45
(高齢者等の見守り) .....	46
<b>第4節 地方公共団体の様々な取組</b> .....	<b>49</b>
(1) 静岡県賀茂地域の広域連携による消費生活センターの設置 .....	49
(2) 福岡県かすや中南部広域消費生活センターの取組 .....	51
【解説】広域連携による相談窓口の設置 .....	53
(3) 「ちばし消費者応援団」登録制度(千葉県千葉市) .....	54
(4) 中学生を対象とした表示に関する教育(京都府) .....	56
(5) 防災に向けた取組の中で築かれた見守り体制(岡山県東備地域) .....	57
(6) ICTを活用した市町消費生活相談体制強化(広島県) .....	59
(7) 行政とNPOの連携・協働による特別支援学校での消費者教育の取組(兵庫県) .....	61
(8) 地域における食品ロス削減に向けた取組(長野県松本市) .....	62

## 第4節 地方公共団体の様々な取組

ここまで地方消費者行政の現状について、全体を俯瞰する形で見てきました。本節では、地方公共団体が行っている、それぞれの地域の特性や課題に応じた取組を紹介します。

一口に「地域」と言っても、「現場」の実情は様々であり、消費者の最も身近にある行政組織として、地方公共団体は、その実情や課題に合わせ、様々な取組を行っています。そういった地方公共団体に対し、国でも、「地方消費者行政活性化基金」の創設や地方交付税交付措置の拡充等の支援に取り組んでいます。また、「地方消費者行政強化作戦」を定め、具体的に取り組むべき項目を提示し、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備することを目指しています。

### (1) 静岡県賀茂地域の広域連携による消費生活センターの設置

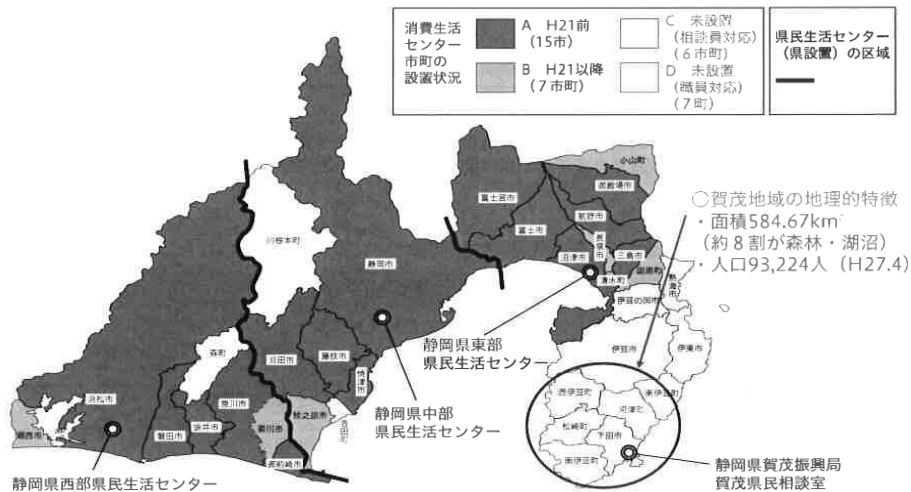
#### 賀茂地域における消費生活相談等の現状と課題

賀茂地域は伊豆半島の南半分を占め、下田市、東伊豆町、河津町、南伊豆町、松崎町及び西伊豆町の1市5町から構成されています。各市町は小規模かつ過疎、半島、中山間地域等の条件不利地域にあって、人

口減少・少子高齢化が急速に進行しており、行財政基盤が脆弱な状況にあります。また、賀茂地域1市5町には消費生活センターが設置されておらず、下田市では月3日消費生活相談員が消費生活相談に対応していますが、その他の日は職員が様々な業務の傍ら相談に対応しており、残りの5町では相談窓口は設置しているものの、相談には職員が対応しています。

賀茂地域内の全相談件数のうち、市町が受け付けた割合は30.4%（2014年度）であ

静岡県内の消費生活センター設置状況



り、県内の市町全体の平均である76.0% (同) を大きく下回っており、他の地域と比べて当該市町の消費生活相談体制は十分な体制が構築されていません。また、地域内の人口1,000人当たりの相談件数は3.5件 (同) と県内の平均件数7.0件 (同) の半分となっており、消費者被害が水面下に隠れている可能性が高いとみられます。さらに、65歳以上の高齢者の人口割合は、39% (2013年度) と県全体の割合である26% (同左) を大きく上回っていることから、全国的に高齢者の消費者被害が増加している

中、賀茂地域における消費者相談や消費者教育の機能充実が急務となっています。

### 賀茂広域消費生活センター共同設置に向けた取組

このため、2014年度から賀茂地域1市5町の消費者行政担当課及び県関係課（行政改革課、自治行政課、県民生活課）をメンバーとする「行政経営研究会」において、消費生活センター整備の課題と対応方針を整理しました。

#### 課題と対応方針

課題	対応方針
財政的課題	・地方消費者行政推進交付金を活用 ・業務量等を踏まえた負担配分の整理
有資格者等の確保	・相談員（週5日勤務）の確保に県と市町が協力 ・広域的に募集して希望者を発掘
その他の課題	・常設の相談室設置を巡回相談の実施 ・県・市町の役割分担の整理

#### 賀茂広域消費生活センターの概要

設置主体	賀茂6市町及び県
幹事団体	県
設置場所	県下田総合庁舎内
設置時期	2016年4月1日
職員	3人（正職員1人、消費生活相談員1人、県民相談員1人）
施設・設備	執務室、相談室（1室）、カウンター、電話、PC等
業務	消費生活相談の実施、消費者教育の推進、県民相談の実施 （センターが設置される下田市以外の5町への巡回相談も実施）

#### 賀茂広域消費生活センターにおける市町と県の役割等

	業務	市町の役割	県の役割
市町と県の役割	消費生活相談等及び消費者教育	消費生活相談等の実施及び消費者教育の推進	市町が行う消費生活相談等及び消費者教育の推進に対する支援
	県民相談	県民相談が円滑に行われるよう協力	県民相談の実施
適正運営の仕組み	・1市5町は引き続き、直営による啓発等の消費者行政を実施 ・1市5町及び県を構成員とするセンター運営調整会議を設置		

2015年度は、賀茂地域1市5町と県による消費生活センター共同設置の早期実現に向け、「賀茂地域広域連携会議」<sup>9)</sup>の一つの専門部会において、前年度に整理した課題について、一つ一つ検討を重ね、各首長の合意を得ながら解決を図りました。その結果、地方自治法に基づく「機関等の共同設置」及び国の地方消費者行政推進交付金等を活用し、「賀茂広域消費生活センター」を共同設置し、2016年4月から業務を開始することとしました。

### 賀茂広域消費生活センター共同設置の効果と今後の課題

賀茂広域消費生活センターの共同設置により、平日毎日、専門的な立場からの助言やあっせんが受けられるとともに、潜在している相談事案が表面化して財産的被害の回復などの救済が図られることが期待されます。また、市町ごとに設置するより効率的な運用が可能となり、県民相談を併せて実施することで多様な相談にも対応できるようになると考えられます。

## (2) 福岡県かすや中南部広域消費生活センターの取組

### かすや中南部広域消費生活センターの所在地

「かすや中南部広域消費生活センター」は、福岡市の東側に位置する志免町で開設されています。志免町は南北に細長い総面積8.69平方キロメートルの小さな町です。福岡市の中心部まで約8キロメートルとい

う地の利に恵まれています。福岡市のベッドタウンとして宅地開発されており、2010年国勢調査における町の人口は43,564人で、5,007人/平方キロメートルと全国の町村では第1位の人口密度となっています。

### 相談窓口の開設と広域連携

かすや中南部広域消費生活センター開設前の志免町の相談体制は未整備で、決して消費者行政に関する取組に積極的であるとは言えない状況でした。住民は福岡市に近接しているため、県の消費生活センターを利用していました。

町の組織機構改革により消費者行政に積極的に取り組むこととなり、県とも協力し、2012年6月に「志免町消費生活相談窓口」を開設しました。

当初、相談窓口は週2回の開設でしたが、相談件数があまり伸びませんでした。志免町が窓口開設した時期には、近隣町でも消費者行政への取組が活発になっており、2013年4月には隣接する宇美町が相談窓口を開設し、志免町と宇美町で広域連携を図りました。これにより両町の住民は、どちらの町の相談窓口でも相談を受けることができるようになり、実質週4日の相談体制を確保されました。さらに2014年4月には、やはり隣接する須恵町とも広域連携を行い、当地域には週5日の相談体制が整いました。

9) 賀茂地域における連携強化等を図るための方針や計画の決定等を行うことを目的に、静岡県賀茂振興局長及び賀茂地域1市5町の市町長を構成員として2015年4月に設置された会議（8月からは副知事が議長に就任）

## 消費生活センター化に向けて

地域の相談窓口が整っていく中、志免町の施策として、地域防犯の拠点となる施設として「志免町地域安全安心センター」を建設することになり、その2階に消費生活センターを設置し、防犯の複合施設として機能させるという方針が立てられ、消費生活センター化に向けて取り組むことになりました。

消費生活センターとすることにより、相談機関としての機能は拡充されますが、大きな事業予算が必要となります。町の負担する経費を極力抑え、充実した体制の構築を進めていくためにはどうしたら良いかを検討した結果、開設後の相談業務について、「中心市集約方式での広域連携」を近隣町に提案することになりました。

志免町が位置する福岡県の糟屋中南部（志免町、宇美町、須恵町、粕屋町、篠栗町）は、5町を合わせた面積もさほど広くなく、生活圏もほぼ同じであることが特徴です。そのため、消費者トラブルでも同様の被害が発生することが多く、広域連携を図ることは大きなメリットです。講演会や出前講座などの啓発活動についても連携を図ることで、効率化にもつながります。そこで、既に広域連携を行っていた3町に加



かすや中南部広域消費生活センター

え、粕屋町・篠栗町へも連携の提案を行い、賛同を得ることができました。

既に設置されている消費生活センターに近隣地方公共団体が参加する形ではなく、開設当初から連携を図る方向で協議していたため、施設名称や相談体制、相談時間及び負担金等について、連携町それぞれの意見も十分に考慮し、調整を行いました。

## 開設当初の運営状況

かすや中南部広域消費生活センターは、地域防犯の拠点として建設された「志免町地域安全安心センター」の2階に開設しています。この施設の1階には粕屋警察署志免交番があり、町民の生活を守る複合的な施設としての機能を有しています。

センターでは、行政職のセンター長1名、消費生活専門相談員3名、非常勤の事務職員1名の常時5名で業務に当たっています。

2015年4月の開設当初から1日平均4件ほどの相談が寄せられており、2016年1月までの10か月間で約780件の相談実績となっています。

## 今後の取組

消費生活センターの運営については、連携町の財政事情等を考慮し、今後も広域での実施が続く見込みです。

2015年度の相談実績については、5町合わせた人口約19万人に対する相談件数から見ると決して多いとは言えず、直接県のセンターへ行く相談者もまだまだ多い状況です。糟屋中南部地域の住民に利用してもらえるよう、センターの存在や機能について連携町担当者とともに、周知・啓発活動に



力を入れていく必要があります。

また、地域への啓発活動の一環として行っている出前講座は、非常に好評であり、

こういった活動を進めながら、利用しやすく信頼されるセンターとなっていくことが求められます。

### 【解説】 広域連携による相談窓口の設置

小規模な町村や中小規模市では、単独で専門相談員を配置し、消費生活センターや相談窓口を設置することは、財政負担等の理由から必ずしも容易ではありません。消費者安全法は、市町村に消費生活センターの設置の努力義務を定めていますが、相談窓口が設置されていない、又は設置されていても常設化されていないなどの小規模な市町村にとっての現実的な取組として、広域連携が全国的に実施されており、2015年4月時点で105か所となっています。

連携は様々な方式で行われていますが、最も多いのが「中心市集約方式」という事務協定により、中心地方公共団体が協定参加地方公共団体住民全体の相談に対応する方式です。他にもそれぞれの住民がお互いの相談窓口ができるようにする「相互乗り入れ方式」や、広域連合や一部事務組合を設立・活用して消費者行政を協働実施する「組合方式」等によるものがあります（図表1-4-1）。広域連携の規模は、構成地方公共団体数が2～10か所、構成自治体の人口の合計が少ないところで約1万2000人から、多いところでは約54万9000人となっており、この人口の大小は、地方公共団体数ではなく、規模の大きい自治体が含まれるかどうかの影響が大きく、その実態は様々となっています。

図表1-4-1 広域連携の類型

<u>中心市集約方式</u>	<u>事務協定により、中心自治体が協定参加自治体住民全体の相談に対応する方式</u>
相互乗り入れ方式	事務協定により、それぞれの住民が互いの相談窓口を利用することができる方式
巡回方式	事務協定により、相談員を共同配置し、曜日ごとに相談員が巡回し、いずれの住民も相談を受けることができる方式
組合方式	広域連合や一部事務組合を設立・活用し、消費者行政を共同実施する方式

広域連携により、これまで消費生活センターや相談窓口がなく埋もれていた相談事案の掘り起こしが可能となった、専門的な知識・経験等を有する消費生活相談員の対応が受けられるようになった等、連携前には窓口がなかったり、専門の相談員がいなかったりした地域でも、一定水準の消費生活相談ができるようになるなどの効果がありました。

また、小規模な地方公共団体では居住地域の相談窓口への相談を躊躇する人もいますが、広域連携により隣の地方公共団体の相談窓口へ相談できるようになったため、相談しやすいといった住民の声も聞かれます。