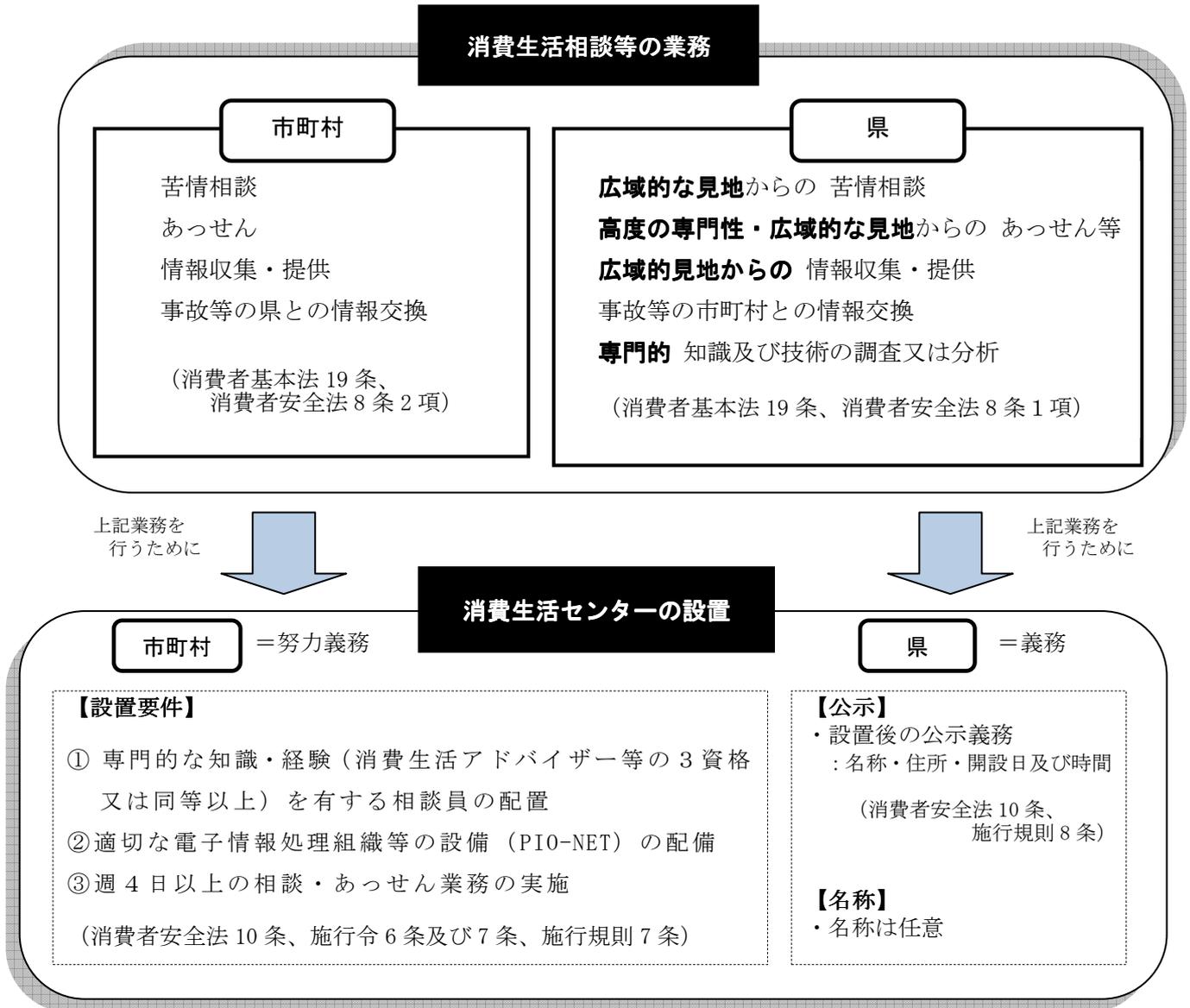


# 市町村消費生活相談体制の充実・強化について

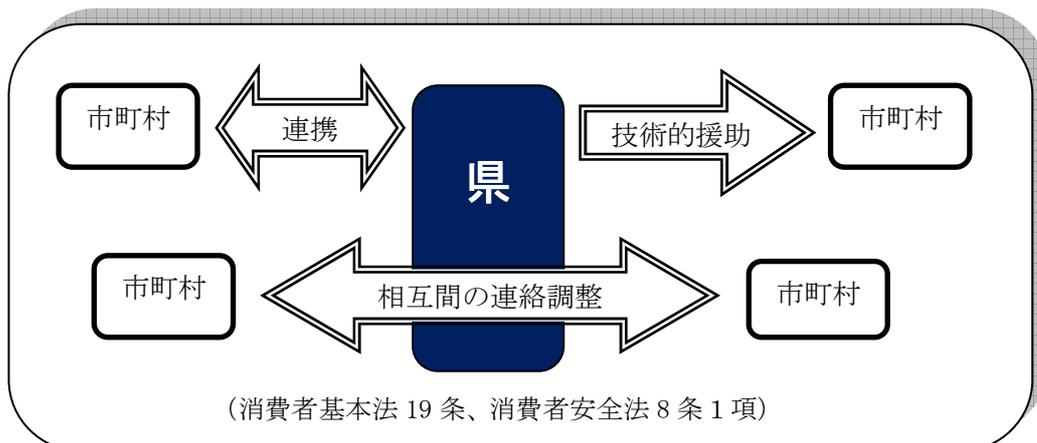
— 消費者基本法及び消費者安全法が規定する消費生活相談等の業務 —

消費生活室

## 1 消費生活相談等の業務



## 2 県の市町村に対する支援等の業務



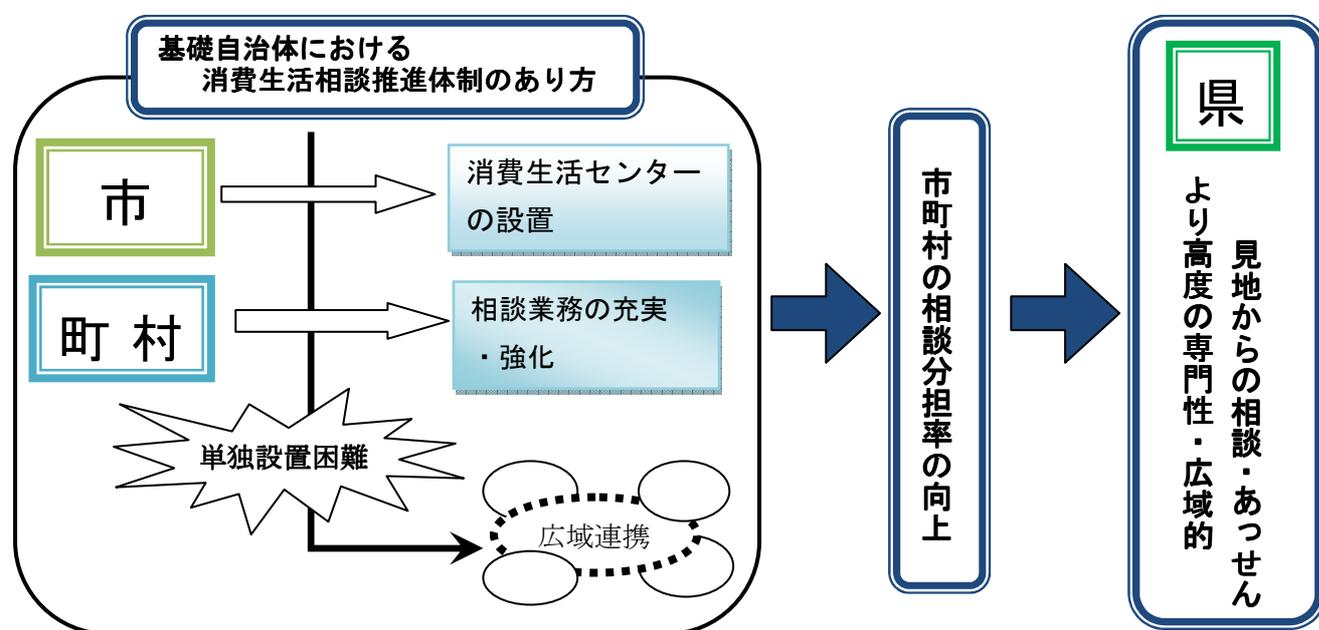
— 消費者行政における市町村及び県の役割分担のあり方 —

消費生活室

業 務 内 容		町 村	市	県
推 進 体 制	消費生活センターの設置	△	○	○
	相談員の配置又は担当職員の専任化	△	○	○
相 談 業 務	相談の掘り起こし	○	○	○
	基本的な相談への対応	○	○	△
	事業者とのあっせん	△	○	○
	高度で専門的な知識が必要な相談への対応		△	○
	広域的（複数市町村に跨る）相談への対応			○
啓 発 ・ 教 育 業 務	相談窓口の周知	○	○	○
	住民へのきめ細やかな啓発・教育	○	○	△
	広域的な見地から必要とされる啓発・教育			○
	重点的に取り組む必要のある啓発・教育		△	○
	被害拡大が予測される消費者トラブル・事故等の注意喚起			○
消費者トラブル・事故の情報収集及び提供業務		○	○	○
市 町 村 支 援 業 務	相談手法やノウハウに関する助言等の技術支援			○
	相談窓口の機能強化のための財政支援			
	相談員や担当職員等の研修実施等の人材育成支援			
	教材提供や講師派遣等の消費者啓発援助支援			
市町村間の連絡調整業務				○

(消費者庁「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」及び「地方消費者行政の充実・強化のための指針」を参考に作成)

※ ○は実施すべき項目、△は実施することが望ましい項目



## — 県内市町村の消費生活相談体制の現状 —

### 1 市町村の消費生活相談体制

区 分	相談員の配置	消費者安全法の「消費生活センター」設置市	
		設置市	新規
平成20年度	10市・1町	1市	( 長野 )
平成21年度	11市・1町	1市	
平成22年度	14市・2町	4市	( 松本・千曲・大町 )
平成23年度	15市・3町	8市	( 茅野・伊那・小諸・安曇野 )
平成24年度	16市・3町	8市	

### 2 県と市町村との相談分担率(※)

(単位：件)

区 分		平成23年度		平成22年度		平成21年度	
		市町村	県センター	市町村	県センター	市町村	県センター
市	件数	4,274	8,602	3,717	8,820	3,739	10,687
	分担率	<b>33.2%</b>	66.8%	<b>29.6%</b>	70.4%	<b>25.9%</b>	74.1%
町村	件数	232	1,979	178	1,842	227	2,225
	分担率	<b>10.5%</b>	89.5%	<b>8.8%</b>	91.2%	<b>9.3%</b>	90.7%
全県	件数	4,506	11,061	3,895	11,170	3,966	13,475
	分担率	<b>28.9%</b>	71.1%	<b>25.9%</b>	74.1%	<b>22.7%</b>	77.3%

(注) 全県の件数には、県外の相談者や居住市町村が不明の相談者が含まれるため、市と町村との合計値と一致しない。

$$\text{※ 相談分担率} = \frac{\text{[市町村(県)の消費生活センター又は相談窓口が受けた苦情相談件数]}}{\text{[当該市町村住民による苦情相談件数]}}$$

#### 【参考】

平成21年度全国都道府県の相談分担率の平均値：62.3%

# — 広域連携による相談機能強化に係る支援 —

## 消費生活室

### 1 趣 旨

住民に最も身近な基礎自治体である市町村の消費生活相談窓口の充実・強化は喫緊の課題となっているが、小規模な市町村や中小規模の市では、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が、必ずしも容易ではない場合がある。

他県においては、小規模な市町村等が相談窓口業務を共同化し広域連携を図ることで成果を上げている事例が見受けられるため、本県でもこうした広域連携の有効性を重視し、重点的に推進するものである。

### 2 県の支援内容

#### (1) 提案・調整

地域の特性を踏まえた提案や周辺市町村との調整等の援助

#### (2) 財政的支援

地方行政活性化事業補助金による相談窓口を共同設置した場合の事務所の設置・改修・賃料、事務用機器設置費などの助成（平成24年度末で終了）

#### 【参考】 広域連携方式の形態

形 態	内 容	メ リ ッ ト 等
中心市集約方式	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	<ul style="list-style-type: none"><li>・単独では相談員の配置や消費生活センターの設置が困難な小規模な市町村の住民も、比較的身近に専門の相談員による相談を受けることができる。</li><li>・中心市にとっても、事務経費の負担軽減となる。</li></ul>
事務組合方式	広域連合や一部事務組合を活用し、消費者行政を共同実施する方式	<ul style="list-style-type: none"><li>・単独では相談員の配置や消費生活センターの設置が困難な小規模な市町村の住民も、比較的身近に専門の相談員による相談を受けることができる。</li><li>・特別地方公共団体を設立することで、該当するエリア全体を一つの行政組織で対応できることが可能となる。</li></ul>
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	<ul style="list-style-type: none"><li>・より小規模な市町村の住民は、相談窓口が開いていない日は、一方の地方公共団体の窓口を利用できる。</li><li>・一方の地方公共団体の窓口を利用することにより、顔見知り等、在住する市町村の窓口での相談が憚れる住民にとっても、比較的身近なところで、相談を受けることができる。</li><li>・相談窓口が複数あることになる。</li></ul>