

## 消費者相談の充実事業について

消費生活室

## 県と市町村の役割分担（概要）

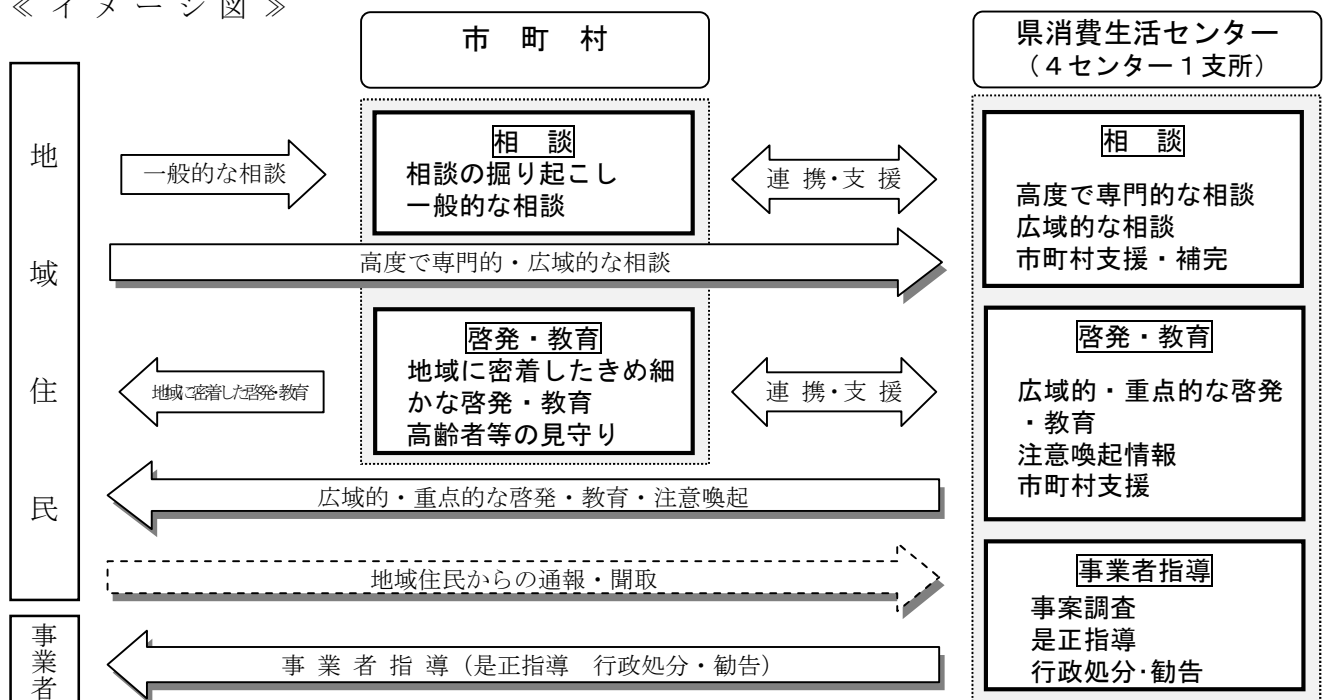
## 市町村

区分	実施内容
相談	相談の掘り起こし
	一般的な相談への対応
啓発・教育	地域に密着したきめ細かな啓発・教育
	高齢者等の見守り

## 県

区分	実施内容
相談	高度で専門的な相談への対応
	広域的な相談への対応
市町村補完	市町村での対応が困難な事案に関する相談への対応
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がある特定層等への啓発・教育
	被害拡大が予想される消費者トラブル・事故に関する注意喚起情報の提供
事業者指導	悪質事業者に対する調査・指導
市町村支援	市町村相談窓口の機能強化等のための支援
	市町村が実施する啓発・教育に関する支援

## 《イメージ図》



## 市町村相談窓口の充実・強化に向けた県の支援について

消費生活室

国は、平成 21 年度からの 3 年間で地方消費者行政強化のための「集中育成・強化期間」として位置付け、県では特に、住民にとってもっとも身近な市町村の消費生活相談窓口の充実・強化を推進

### 主な県の市町村支援策

#### 1 消費者行政活性化事業への助成 (H21～)

国の消費者行政活性化交付金をもとに創設した「消費者行政活性化基金」により、市町村の消費生活相談窓口の機能強化等に向けた取組を支援 \* 298 百万円 H21～H24 補助率：10 分の 10

[消費者行政活性化基金の執行状況]

(単位：千円)

	H21	H22	H23	H24	計
県	18,069	37,769	46,707		
市町村	36,695 (44 市町村)	39,999 (53 市町村)	70,000	—	—
計	54,764	77,768	116,707	48,761	298,000

(注) H21・H22 は実績額 H23・H24 は予定額

#### 2 相談員・担当職員の研修充実 (H21～)

県主催の市町村消費者行政担当者向けの研修を拡充（基礎専門 専門研修 実務研修）  
拡充された国民生活センター主催の研修を十分に活用

#### 3 消費生活相談を担う人材の養成 (H22～)

県主催による消費生活相談員養成事業を実施（座学研修 実地研修 年間 50 日以上）

#### 4 市町村消費生活相談支援員による助言・指導 (H22～)

消費生活相談等に精通した市町村消費生活相談支援員により、市町村が実施する消費生活相談や啓発・教育業務に関する具体的なノウハウを提供 [H22: 1 名 (長野) H23: 2 名 (長野・松本)]

### 市町村相談窓口の充実状況

区分	専任相談員 配置	消費生活センター設置		市町村相談分担率 (各年度)
			その他 (兼務職員対応)	
20.4.1 (19 市 62 町村)	10 市・1 町	1 市 [新規: 長野市]	9 市・61 町村	21.0%
21.4.1 (19 市 61 町村)	11 市・1 町	1 市	8 市・60 町村	22.7%
22.4.1 (19 市 58 町村)	14 市・2 町	4 市 [新規: 松本市 千曲市 大町市]	5 市・56 町村	25.9%
23.4.1 (19 市 58 町村)	15 市・3 町	7 市 [新規: 茅野市 伊那市 小諸市]	4 市・55 町村	—

(注) 「市町村相談分担率」とは、県内相談件数（苦情）における市町村の相談受付割合をいう。

## 消費者相談充実のための対応の基本的な考え方

### 県消費生活センターの機能強化

県センターとして、高度で専門的・広域的な相談に対応できる機能・体制を整備するとともに、県内市町村の相談窓口の充実状況等を踏まえた市町村窓口のバックアップ・補完機能を強化

重点項目	基本的な方向性
○ 県センターの専門性確保のための相談体制整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 岡谷支所（諏訪地域の相談業務のみを担当）を松本消費生活センター（本所）に統合し、県センター業務は4所体制により実施する方向で検討</li> </ul>
○ 相談窓口のレベルアップ（高度・専門的事案への対応）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 拡充された国民生活センター研修等の積極的な活用</li> <li>・ 法律専門家（苦情処理専門員 各センター1名）との連携</li> </ul>
○ 市町村窓口のバックアップ・補完（市町村との連携）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市町村と各センター・消費生活室との密接な連携・協力体制の構築</li> </ul>

### 市町村相談窓口の充実・強化

地域住民にとって最も身近な相談窓口として、市は消費生活センター設置又は専任相談員配置を、町村は相談窓口の充実・レベルアップ、窓口周知等を行うことを県の目標として市町村支援を実施

重点項目	基本的な方向性
○ 相談窓口の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者行政活性化基金（H21～H24 298百万円）を活用して、相談窓口環境整備を推進</li> <li>・ 基金の交付決定に当たっては、相談窓口機能強化に係る取組に優先的に配分</li> <li>・ 市町村担当課長会議の開催や市町村への直接訪問等により継続的な働きかけを実施</li> </ul>
○ 相談窓口のレベルアップ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相談員、相談担当者向けの県主催の研修を拡充実施</li> <li>・ 拡充された国民生活センター研修の活用推進</li> <li>・ 市町村消費生活相談支援員（長野・松本）により、定期的に、具体的な相談対応ノウハウを助言・指導</li> <li>・ 市町村の要望等を踏まえた巡回指導・巡回相談の強化</li> <li>・ 相談対応連絡会等による県と市町村の情報共有推進</li> </ul>
○ 消費生活相談を担う人材の養成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相談員養成事業（公募含む）を県主催で実施</li> <li>・ 消費生活相談員人材バンクを整備・情報提供</li> </ul>
○ 単独で充実が困難な町村窓口の機能強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市町村連携による窓口共同設置も含め、広域市町村からなる検討会を設置し、望ましい相談体制のあり方を検討</li> </ul>

信州型事業仕分け 提案者の提案趣旨

【3班】 行政運営

平成23年9月3日(土)

番号	事業名	事業概要	提案区分	提案者の提案趣旨	担当部課名
3-1	統合型地理情報システム整備事業	<p>行政が保有する各部局の地理情報を共有化し、行政事務の高度化・効率化を図るとともに、暮らしに役立つ情報を地図上にわかりやすく提供し、県民サービスの向上を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・統合型地理情報システムの構築および保守運営</li> <li>・部門間で共用利用する地理情報のデジタル化</li> <li>・職員研修の開催</li> </ul>	市町村	県と市町村で二重投資との指摘もある中、市町村と連携することで有効性の高い運用ができないか検討が必要。	企画部情報統計課
			職員	有効に使われているか疑問であり、事業の廃止の検討が必要。	
3-2	消費者相談の充実事業	<p>消費者の利益擁護及び被害の未然防止を図るため、県内の消費生活相談体制を充実・強化する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターの運営</li> <li>・消費生活相談員による消費者相談</li> <li>・住民に身近な市町村相談窓口の機能強化に向けた各種支援</li> </ul>	職員	県と市町村の役割分担の明確化が必要。消費生活センターの開設をする市町村に基金を重点配分するなどの工夫が必要。	企画部生活文化課消費生活室
3-3	農地法転用許可	<p>農業以外の土地利用との調整を図りつつ、優良農地を確保して農業生産力を維持し、農業経営の安定を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・農地法4条許可:農地を住宅、工場、駐車場等の農地以外のもに転用する場合</li> <li>・農地法5条許可:農地を農地以外のもに転用するため、売買等により所有権を取得する場合、又は、賃貸借契約や使用貸借契約等により農地を借りる場合等</li> </ul>	県民	市町村が審査したものを、再び県で審査する必要性が不明。申請受付から許可までの期間短縮のため、市町村への権限移譲が必要。	農政部農業政策課
3-4	未利用県有地有効活用事業	<p>県有財産の有効活用を図るため、今後利用見込みのない県所有の土地・建物について、民間等への売却等を行い、歳入を確保する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市町村や公共的団体において、公共的・公益的な活用計画がある場合、優先的に売却する。</li> <li>・市町村等に活用計画がない場合、一般競争入札により民間へ売却する。</li> </ul>	職員	事務量を減らし経費節減を図る観点から、一括民間委託の検討が必要。	総務部管財課
3-5	職員宿舍管理事業(教職員住宅管理建設事業、警察職員住宅等建設事業)	<p>緊急時に対応可能な体制確保、試験研究機関の交代制勤務等への対応、広大な本県における人事異動時の住宅確保の負担軽減を図ることにより事務・事業の継続性を確保するため設置した職員宿舍について、適正な維持管理を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員宿舍の修繕等維持管理</li> <li>・職員宿舍建設費の償還</li> </ul>	県民	現在の時勢から考えて、使い方等について見直しが必要。公益的な観点から資産活用の検討が必要。	総務部職員課(教育委員会事務局保健厚生課、警察本部会計課)
			市町村	将来的な財政負担の問題や、民間の空きアパートの活用等を考慮すると、同事業の縮小の検討が必要。	

事業番号	3-2	事業名	消費者相談の充実事業 (①相談事業)	担当部課名	企画部消費生活室
------	-----	-----	-----------------------	-------	----------

県民判定人による評価

仕分け結果		要改善				県民判定人総数	20	
仕分け区分	行政の関与 不要	抜本的見直し (セロベース見直し)	役割分担見直し			要改善	現行どおり ・拡充	
			国	市町村	その他			
	0	1	1	4	0	9	5	
県民判定人の主な評価シートコメント	仕分け結果と同じ判定	<p><b>【要改善】</b>  <b>&lt;事業の手法、内容の一部見直し(事業費は現行どおり)&gt; (5)</b>            ・県は相談が多く難しいと思うが、県内5カ所と連携を結ぶような事業が良いと思う。            ・全県的な見方ができていない。自己満足な事業になっていないか。役割が明らかになっていないような気がする。”どうしたいのか”がわからない。            ・県と市町村のつながりを更に発展させることが望ましい。            ・市町村に交通整理をお願いして、専門的なことを県で実施したらどうか。  <b>&lt;事業の手法、内容の一部見直し(事業費を縮減すべき)&gt; (2)</b>            ・消費者相談について県と市町村の役割分担を見直す。また、悪質なものは、警察署との連携が必要であり、警察との協力体制を作る必要がある。相談内容のレベルをランク分けし、それぞれ対応できるところへ仕分ける窓口の仕事に絞れば良い。  <b>&lt;その他&gt; (2)</b>            ・事業に関わる組織の見直しと事業費の拡充。時代的な背景から重要な事業と考えるが、組織運用が弱い感じがする。目的は相談に答えて、解決できる事業システムになっている必要がある。補助金、委託料等の支給が主になっているのではないかと印象。</p>						
	上記以外	<p><b>【役割分担見直し】</b>  <b>&lt;市町村が実施&gt; (4)</b>            ・県と市町村の役割分担を決めてもらう。            ・悪質業者からの被害、トラブルや消費者弱者(老人、未成年)などへの対応のために消費者生活センターは必要であると思われる。以前、自分も飯田のセンターに相談したことがあるが、地域の事情、業者の把握などにおいて、住んでいる市町村に設置し、相談を受けた方が、身近で分かりやすいのではないかと。自主交渉で実際に解決したが、そこまで調査して、より良い相談窓口の向上に努めてほしい。            ・苦情件数が年々減っているのに、相談員数は変わらないということは苦情内容が深いということでしょうか。            ・相談員のレベルUPを図るのが良いと思う。  <b>&lt;国が実施&gt; (1)</b>            ・高度で専門的で広域的なトラブルが発生している。また、今後トラブルの内容も変化するため、国で一部実施したらと思う。</p> <p><b>【現行どおり・拡充】</b>  <b>&lt;事業内容を見直して事業費を拡充すべき&gt; (2)</b>            ・センター設置あるいは、相談員配置により相談件数が増える傾向があると感じた。相談案件の掘り起こしが十分でない可能性がある。現状把握の不足と事業目標の明確化が必要。  <b>&lt;事業内容、事業費ともに現行どおり継続すべき&gt; (1)</b>  <b>&lt;事業内容は現行のまま事業費を拡充すべき&gt; (1)</b>            ・(啓発) 県民が現在よりも、もっともっと話しやすい、相談所へ行きやすい場所であってほしい。  <b>&lt;その他&gt; (1)</b>            ・24時間での相談、時間の拡充、サービス人員を拡充すべきではないか。</p> <p><b>【抜本的見直し】</b>  <b>&lt;事業の統廃合&gt; (1)</b></p>						

【参考】仕分け人の意見

仕分け区分		行政の関与 不要	抜本的見直し (セロベース見直し)	役割分担見直し			要改善	現行どおり ・拡充
		0	0	0	0	0	4	1
評価仕分け人の主なコメント	仕分け結果と同じ判定	<p><b>【要改善】</b>  <b>&lt;事業の手法、内容の一部見直し(事業費は現行どおり)&gt;</b>            ・仕事の中身を精査して、業務のレベルアップを目指すべきだと思う。また、県だからこその仕事に重点を置いてほしい。  <b>&lt;事業の手法、内容の一部見直し(事業費を縮減すべき)&gt;</b>            ・市町村の相談と県の相談事業とが重複している。役割を明確にすべき。相談事業は県は縮小を。  <b>&lt;その他&gt;</b>            ・賢い消費者を育て消費弱者に気付けるよう啓発活動に力を入れるべき(教育活動の拡充)。            ・県、市町村、それぞれの相談窓口として果たすべき機能、役割を明確にすべき。期限を決めて、それぞれの行政能力に合わせた体制整備を支援すべき。県の消費相談は高度な能力、資質を要する相談への対応とする。</p>						
	上記以外	<p><b>【現行どおり・拡充】</b>  <b>&lt;その他&gt;</b>            ・現状は、現行のセンター配置、相談事業を継続しつつ、市町村の相談体制の充実を見ながら将来的には集約化していくべきもの(市町村サポートのみでも、良いかもしれない。)</p>						

事業番号	3-2	事業名	消費者相談の充実事業 (②基金活用による市町村支援事業)	担当部課名	企画部消費生活室
------	-----	-----	---------------------------------	-------	----------

県民判定人による評価

仕分け結果		要改善				県民判定人総数	20	
仕分け区分	行政の関与 不要	抜本的見直し (ゼロベース見直し)	役割分担見直し			要改善	現行どおり ・拡充	
			国	市町村	その他			
	0	3	0	3	0	8	6	
県民判定人の 主な評価 シート コメント	仕分け結果 と同じ 判定	<p><b>【要改善】</b>            &lt;事業の手法、内容の一部見直し(事業費は現行どおり)&gt; (3)            ・市町村の負担が大きくなるため、県で考える中で役割を実施していくことが良い。            &lt;事業の手法、内容の一部見直し(事業費を縮減すべき)&gt; (2)            &lt;民間委託等の実施・拡大&gt; (2)            ・市町村と県との役割分担を完全に分離した方が良い。            ・民間委託してでも、時間を拡充してほしい。            &lt;自主財源確保(受益者負担等)&gt; (1)            ・相談内容に応じて、受益者が負担するべきか判断すると良いと思う。</p>						
	上記以外	<p><b>【現行どおり・拡充】</b>            &lt;事業内容は現行のまま事業費を拡充すべき&gt; (3)            ・小さな町村のために広域的対応を望む。事業の継続を。            &lt;事業内容を見直して事業費を拡充すべき&gt; (3)            ・広域連合単位での事業を県に支援してほしい。各町村窓口にはある程度の知識は必要。1年に何回かの研修等の支援を。            ・相談掘り起こしが重要と考える。            ・広報活動が弱いのか、行政の位置付けが弱いのか分からないが、住民の認知度が弱い。</p> <p><b>【抜本的見直し】</b>            &lt;事業の統廃合&gt; (2)            ・相談者は身近なセンターを利用していると思うが、市町村でも受け入れられる体制が必要と思う。            &lt;一旦白紙に戻して見直すべき&gt; (1)            ・本当に困っている状況があるのか。県の都合ではないのか。</p> <p><b>【役割分担見直し】</b>            &lt;市町村が実施&gt; (3)</p>						

【参考】仕分け人の意見

仕分け区分		行政の関与 不要	抜本的見直し (ゼロベース見直し)	役割分担見直し			要改善	現行どおり ・拡充
		0	1	0	1	0	1	2
仕分け人の 主な評価 シート コメント		<p><b>【現行どおり・拡充】</b>            &lt;事業内容、事業費ともに現行どおり継続すべき&gt;            ・市町村への支援については継続しておくべき。            &lt;事業内容を見直して事業費を拡充すべき&gt;            ・基金が終わった後の市町村支援をどうするかが課題。独自設置しない町村同士の調整や中核市との関係も課題。相談は最初の窓口のアクセスのしやすさが一番大切。</p>						
		<p><b>【抜本的見直し】</b>            &lt;その他&gt;            ・基金活用は、「新たに」「センター設置ないしは専任配置」に取り組む市町村に限る。県全体を俯瞰した相談体制のあり方(市町村含む)を具体的に示すべき。</p> <p><b>【役割分担見直し】</b>            &lt;市町村が実施&gt;            ・基金が切れても、身の丈に合った対応を市町村はやれば良い。自ら解決困難なものは近くのセンターと一緒に対応する仕組みを考えるべき。</p> <p><b>【要改善】</b>            &lt;その他&gt;            ・市町村は、心配事相談や、民生児童委員、青少年育成委員に相談窓口を置くべき。</p>						