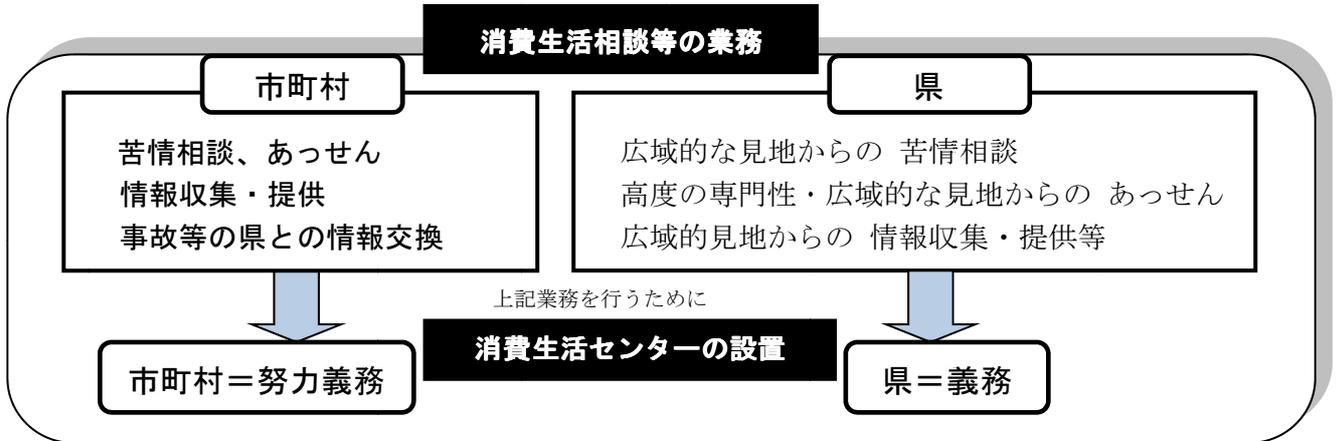


県消費生活センターのあり方について

県民文化部くらし安全・消費生活課

1 県と市町村の消費生活相談等の業務分担（消費者基本法第 19 条及び消費者安全法第 8 条）



2 市町村消費生活センターの設置（広域化を含む）状況（平成 31 年 4 月 1 日現在）

区 分	「消費生活センター」設置市町村	人口カバー率
平成 20 年度	1 市 [うち新規：長野]	—
平成 21～ 26 年度	12 市 [うち新規：松本 千曲 大町 茅野 伊那 小諸 安曇野 佐久 塩尻 飯山 岡谷]	57.0%
平成 27 年度	16 市 1 町 [うち新規：上田 飯田 諏訪 駒ヶ根 下諏訪]	74.2%
平成 28 年度	16 市 3 町 4 村 [うち新規：池田・松川 (村)・白馬・小谷 (※1) 富士見・原 (※2)]	76.8%
平成 29 年度	19 市 5 町 6 村 [うち新規：須坂、中野、東御、 高山・信濃・小川・飯綱 (※3)]	84.4%

(※1) 協定等に基づき、大町市消費生活センターが構成町村の住民から寄せられる相談・苦情を処理(H28.4.1～)
 (※2) 協定に基づき、茅野市消費生活センターが構成町村の住民から寄せられる相談・苦情を処理(H28.10.1～)
 (※3) 協定に基づき、長野市消費生活センターが構成町村の住民から寄せられる相談・苦情を処理(H30.1.1～)

3 県と市町村との相談分担率

区 分	平成 28 年度		平成 29 年度		平成 30 年度		
	市町村センター	県センター	市町村センター	県センター	市町村センター	県センター	
市	件数	6,541	5,481	7,743	5,034	8,570	5,188
	分担率	54.4%	45.6%	60.6%	39.4%	62.3%	37.7%
町 村	件数	276	1,525	306	1,493	503	1,625
	うち未設置町村	191	1,333	186	1,229	325	1,378
	分担率	15.3%	84.7%	17.0%	83.0%	23.6%	76.4%
	うち未設置町村	12.5%	87.5%	13.1%	86.9%	19.1%	80.9%
全 県	件数	6,817	7,388	8,049	6,908	9,073	7,173
	分担率	48.0%	52.0%	53.8%	46.2%	55.8%	44.2%

※相談分担率＝市町村センター又は県センターが受けた相談件数／相談件数
 ※全県の件数には、県外の相談者等が含まれるため、市と町村の合計値と一致しない。
 ※「うち未設置町村」については、上記 2 に記載する町村以外を対象。

4 今後強化すべき県センターの役割（想定）

（1）市町村との連携

①市町村センターへの支援

（現状）

- ・市町村消費者行政推進支援員（2名）を中心にして、電話・訪問による対応

②市町村消費生活相談員の受入れによるOJT研修

（現状）

- ・東信消費生活センターにおいて実施。

（2）迅速な情報提供（消費者事故、消費者被害等）

（現状）

- ・くらしまる得情報・メールマガジンの発行等

（3）消費者教育・啓発

（現状）

- ・出前講座、消費者大学等による啓発活動
- ・学校（小中高）への講師派遣、高齢者見守りネットワーク構築支援など年代ごとの被害防止
- ・消費者団体による啓発活動（研修会、啓発資料作成等）への支援