

県・市町村の役割分担を踏まえた消費生活相談体制の充実について

くらし安全・消費生活課

背景

- 1 県センターの相談件数・分担率の減少
H22 11,170 件 74.1% → R2 6,275 件 41.2% (全国平均 25%)
- 2 高齢者（70 歳以上）からの相談件数・割合の増加
H22 1,794 件 16.1% → R2 1,535 件 24.5%
- 3 相談事案の高度化・悪質化（「極めて悪質」「新手」の相談事案の増加）
H22 349 件 3.4% → R2 723 件 11.5%
- 4 通信環境の整備により柔軟な対応が可能に（テレビ会議システム等）

今後の方向性（R3.1 消費生活審議会資料より）と県の対応案

- | | | |
|---|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1 市町村の役割 <ol style="list-style-type: none"> (1) 身近な相談窓口としての機能充実 <ul style="list-style-type: none"> ・相談員、担当者の資質向上 ・市町村センターの広域化による対応検討 (2) 住民への情報提供の充実 <ul style="list-style-type: none"> ・福祉窓口との連携による情報提供 ・「高齢者等見守りネットワーク」の活用 2 県の役割 <ol style="list-style-type: none"> (1) 全県的な影響が及ぶ事案への対応 <ul style="list-style-type: none"> ・広域的な発生事案を踏まえた広報啓発 ・市町村窓口の相談業務のサポート (2) 相談員の人材確保・育成、市町村担当者の育成 <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員資格取得講座の受講者増 ・市町村担当者向け研修会の開催増 (3) 高度な専門性を必要とする事案への対応 <ul style="list-style-type: none"> ・悪質事案への対応強化 |  | <ol style="list-style-type: none"> ① 市町村への支援 <ul style="list-style-type: none"> ・市町村相談員、担当者へのサポートの充実 ・センター未設置町村への働きかけ、市町村相互間における必要な調整を実施 ② 県センターの機能・専門性強化 <ul style="list-style-type: none"> ・4カ所に分かれている相談員等を将来的に集約し、県センターを知見及び人材の拠点とする ・県が担う高度な専門性を必要とする事案へのきめ細かな対応（オンライン面談方式の活用による利便性向上） |
|---|---|--|