

県・市町村消費生活センターの位置付け

くらし安全・消費生活課

◇ 消費者安全法 (H21制定)

- 【都道府県】・市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とする相談対応、苦情処理あつせん、事故動向把握、情報収集や発信
・消費生活センター設置(義務) ⇒ **長野、松本、上田、飯田の4か所に設置**
- 【市町村】・消費生活相談への対応、苦情処理あつせん、情報収集や発信
・消費生活センター設置、設置しない場合は消費生活相談員を配置(努力義務)

市町村消費生活センターの設置が進む

- ・広域設置含め 36 市町村
- ・市町村消費生活センターの人口カバー率
33.3% (H22) ⇒ 89.1% (R.4)

経済社会情勢の変化

- ・相談者の高齢化や相談内容の複雑化・高度化とともにデジタル化が進行
- ・成年年齢の引き下げや人生100年時代の到来

市町村との役割分担や社会情勢の変化を踏まえ、県消費生活センターを機能強化

県 : 相談体制の再構築、市町村への支援強化、消費者教育啓発の充実、悪質事業者への対応強化
市町村 : 住民にとって身近な相談窓口、福祉部門等との連携

県消費生活センター集約のイメージ図

現 状

市町村消費生活センター、相談窓口 / 県消費生活センター(4か所)

相談窓口の重複

県センターと市町村センターとの窓口の重複

ぜい弱な消費者の増加

被害を認識できない、自力で相談できない孤立高齢消費者などの増加

相談

車で最大1時間半(高速道路含)

センター未設置町村から県センターへのアクセス困難

対面電話対応のみ

若者の連絡手段の主流であるSNSへの未対応

消費者教育啓発

連携の不足

県と市町村がそれぞれ独自に消費者教育を実施

自分ではどうしたらよいかわからない…



消費者



住んでいる村にセンターがない…。県センターも遠い…。



電話ではなくまずはSNSで相談してみたい…。昼間に相談する時間がない…。

集約後

集約化

県消費生活センター

市町村へのバックアップ機能が充実したセンターへ！

助言を求める

- ・市町村での対応が困難な案件

後方支援

- ・的確なアドバイス
- ・相談員育成
- ・広域化促進

市町村消費生活センター、相談窓口

社協

高齢者の見守り

自力で相談が困難な消費者へのサポート

民生委員

ケアマネ

相談

相談

電話、来所
10局のTV会議システム
SNS相談(検討)

消費者教育啓発

市町村

学校

消費生活サポーター

その他

地域に見守られ、助けもらえる安心感がある。



前よりも近くで相談できる。

消費者



SNSなら気軽に相談できる。夜に相談内容を送れる。

県消費生活センターの集約による機能強化及び効果

現 状

消費生活 相談

消費生活相談員を4か所の
窓口配置

対面・電話相談を実施

市町村 支援

市町村消費者行政推進支援
員を2か所の窓口配置

市町村相談員/職員をサポート

消費者教育・啓発 センター

出前講座等の消費者教育を実施
被害防止の啓発活動を実施

〈本 庁〉

消費生活講座の企画運営

悪質事業 者対応

法執行担当、不当取引調
査員

悪質事業者に対する調査指導

集約後

消費生活相談体制の再構築

知見の集約と資質の向上
テレビ会議相談(10局)+SNS相談(検討)

- ・相談員の集約により、迅速な情報共有や積極的な研修受講を可能とし、スキルを向上
- ・弁護士への相談回数増により問題解決が迅速化
- ・テレビ会議システムを活用した相談(10局)
- ・主に若者消費者を想定したSNS相談

市町村相談員の人材育成拠点

市町村消費者行政推進支援員の充実

- ・Webも活用しきめ細かく市町村相談員/職員をサポート
- ・県センターで市町村相談員のQJT研修を実施

消費者教育・啓発活動拠点

消費者教育アドバイザー(仮称)の新規配置

- ・関係団体(市町村や学校等)をコーディネートし、世代に応じた消費者教育を連携して実施
- ・消費生活サポーター等消費者教育の担い手を育成
- ・県センターで収集した情報を基に、新たな消費者被害の動向を踏まえた迅速な啓発活動を実施

悪質事業者に対する初動体制の強化

担当スタッフによる相談内容の分析

- ・集約による悪質事業者に関する相談/通報の一本化と、担当スタッフによる相談分析情報の本庁への提供により、迅速な初動調査を実施
- ・広域発生した被害事案を迅速に市町村へ情報提供

連携

市町村

○専門的支援

新たな消費者被害や広域的被害について、よりの確なアドバイスを受けることが可能

○人材育成支援

経験やスキルに応じた研修や支援を受けることが可能

○消費者教育/啓発活動の連携促進

県や関係団体と連携して取り組むことが可能

○悪質事業者対応の迅速化

市町村からの通報への対応が迅速化

消費者

○身近で充実した相談窓口

身近な市町村窓口で充実した相談対応が可能
SNSで時間や場所を問わない相談が可能

○悪質事業者による被害の減少

被害防止に向けた教育啓発が充実
発生した被害の最小化に向けた迅速な対応