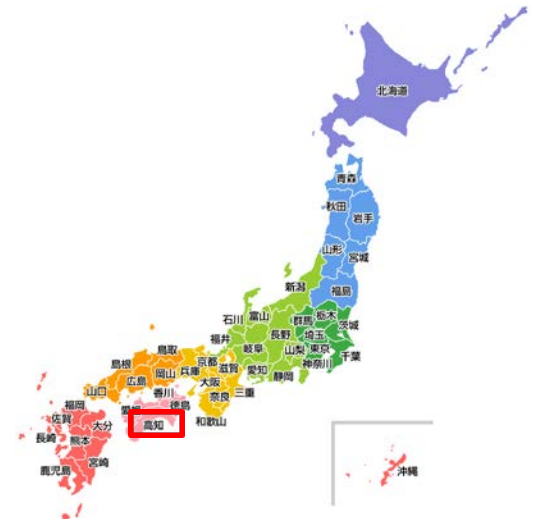


公益通報・相談窓口整備率向上に 向けた高知県の新たな取組について

2019年3月8日

消費者行政新未来創造オフィス



高知県内市町村の通報・相談窓口整備状況

県内市町村数34(市11・町17・村6)

- ・内部の職員等からの通報・相談窓口の整備
整備市町村数5 **整備率14.7%**
- ・外部の労働者からの通報・相談窓口の整備
整備市町村数2 **整備率 5.9%**

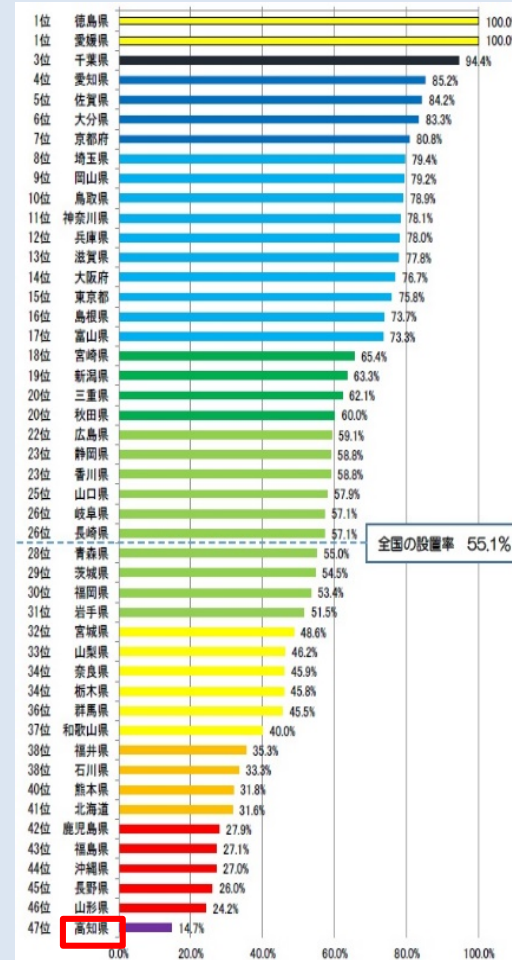
・窓口整備が進まない主な理由

- ①人手が足りない
- ②同規模自治体も設置していない
- ③どのように設置すればよいかわからない

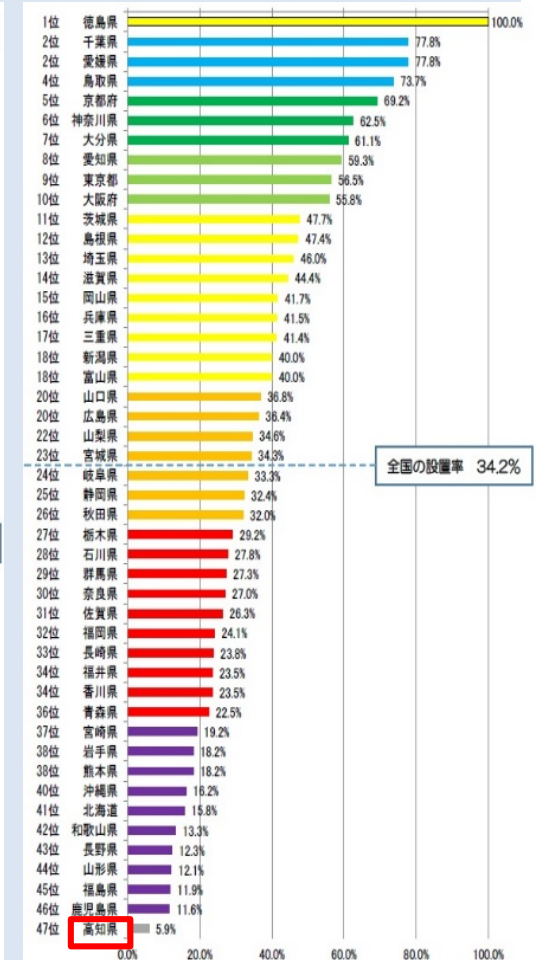


2018年～高知県の主導による取組開始
⇒市町村向け研修会を開催

内部職員等からの通報・相談窓口



外部労働者からの通報・相談窓口



高知県の取組の3つのポイント

ポイント1 研修会開催前の取組

- ・市町村振興課との連名による研修会の案内(消費者部局と市町村の接点がないため)
- ・管理職(課長級)の参加を要請

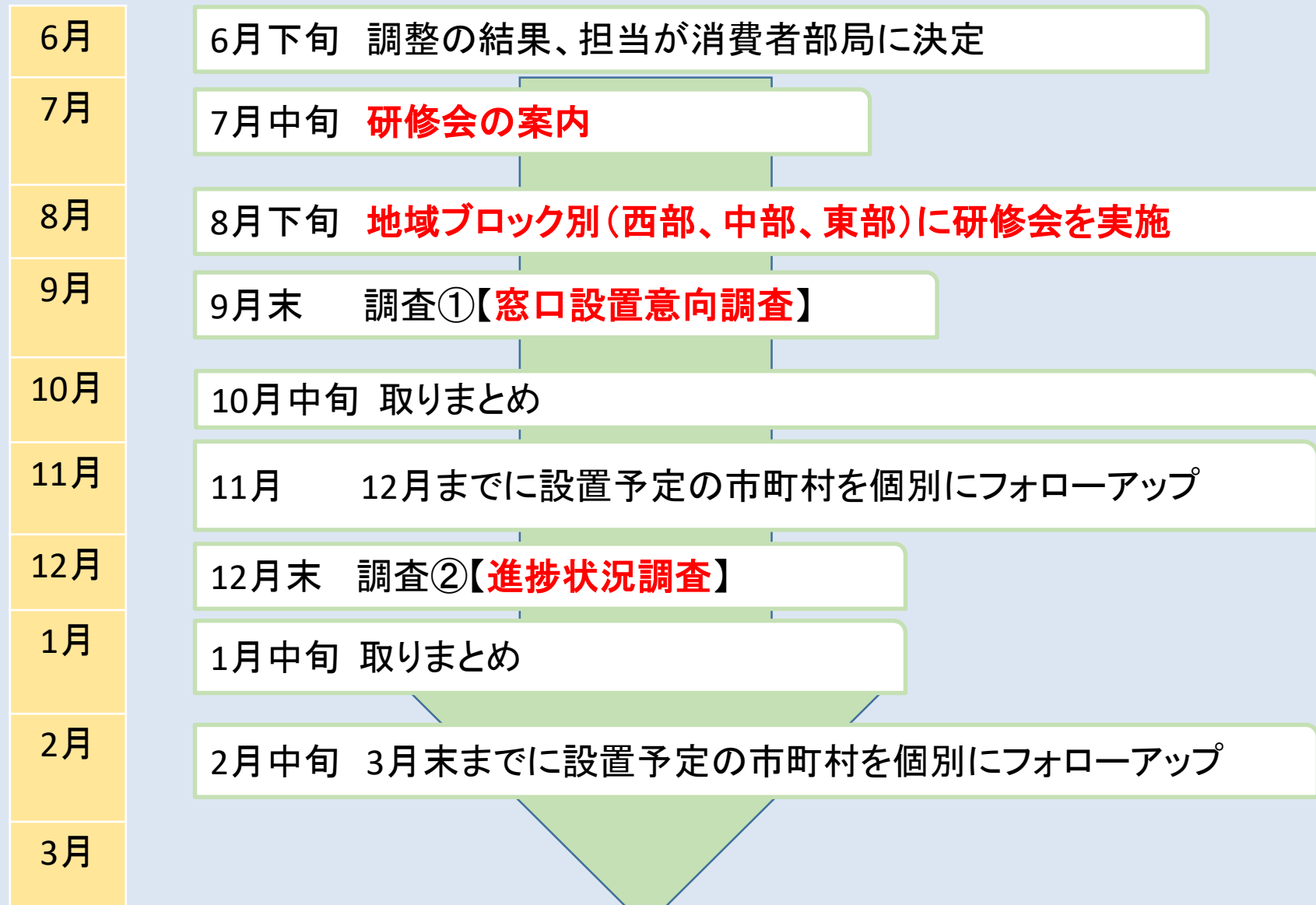
ポイント2 研修会の工夫

- ・消費者庁との連携(講師派遣、支援ツールの提供)により内容を充実、負担軽減
- ・地域ブロック別の開催により参加率を向上(西部・中部・東部、参加率80%)
- ・講義に加えグループワークによる参加者の意識付けと相互の情報交換を図る
- ・窓口設置促進の支援ツールを準備、提供
(要綱の参考例、設置フロー、制度概要、地方公共団体向けガイドライン等)

ポイント3 研修会後の着実なフォローアップ

- ・窓口設置に関する意向調査等を実施
(窓口設置促進の可否、進まない理由、予定スケジュール等)
- ・調査結果に基づき進捗を管理
- ・窓口設置に消極的な市町村については、個別に粘り強く依頼

取組スケジュール(2018年.6月～2019年.3月)



高知県内市町村の通報・相談窓口の進捗状況

2018年12月末現在

窓口設置又は要綱完成	10市町村
3月末までに窓口設置 又は要綱完成予定	18市町村
窓口設置未定	6市町村
計	34市町村
(参考) 窓口設置市町村 (2018年3月現在)	内部: 5市町 外部: 2市町

(参考)高知県内市町村の通報・相談窓口の設置進捗管理(イメージ)

	1.進捗状況及び今後のスケジュール見込み				2.通報窓口設置が進まない理由	3.意見・要望等	4.備考
	①担当課決定	②要綱作成	③窓口設置	④周知・研修			
A市	9月	12月	1月	3月以降	〇〇〇	〇〇〇	
B町	10月	1月	2月	3月	×××	×××	〇〇〇
C村	11月末	3月末	4月	4月以降	〇〇〇	〇〇〇	

(参考) 消費者庁と都道府県の役割

(5) 消費者庁の役割

- ① 消費者庁は、地方公共団体における通報対応の仕組みの適切な整備及び運用並びに個別の通報事案に対する適切な対応を確保するため、各地方公共団体に対して必要な助言、協力、情報の提供その他の援助を行うものとする。

略

- ③ 消費者庁は、通報対応の仕組みの適切な整備及び運用に関して、各地方公共団体の職員への周知、研修等を実施するとともに、各地方公共団体が当該地方公共団体の職員等に対して同様の取組を行うに際して、資料の提供、説明その他必要な協力を行うものとする。

(6) 都道府県の役割

各都道府県は、当該都道府県の区域内の市区町村における通報対応の仕組みの適切な整備及び運用並びに個別の通報事案に対する適切な対応を確保するため、当該市区町村相互間の連絡調整及び当該市区町村に対する必要な助言、協力、情報の提供その他の援助を行うよう努める。

～地方公共団体向けガイドライン（内部）抜粋～

～地方公共団体向けガイドライン（外部）抜粋～