

地方消費者行政の充実・強化に向けた  
今後のあり方等に関する検討会  
青森県説明資料

# 青森県の消費生活相談体制 について



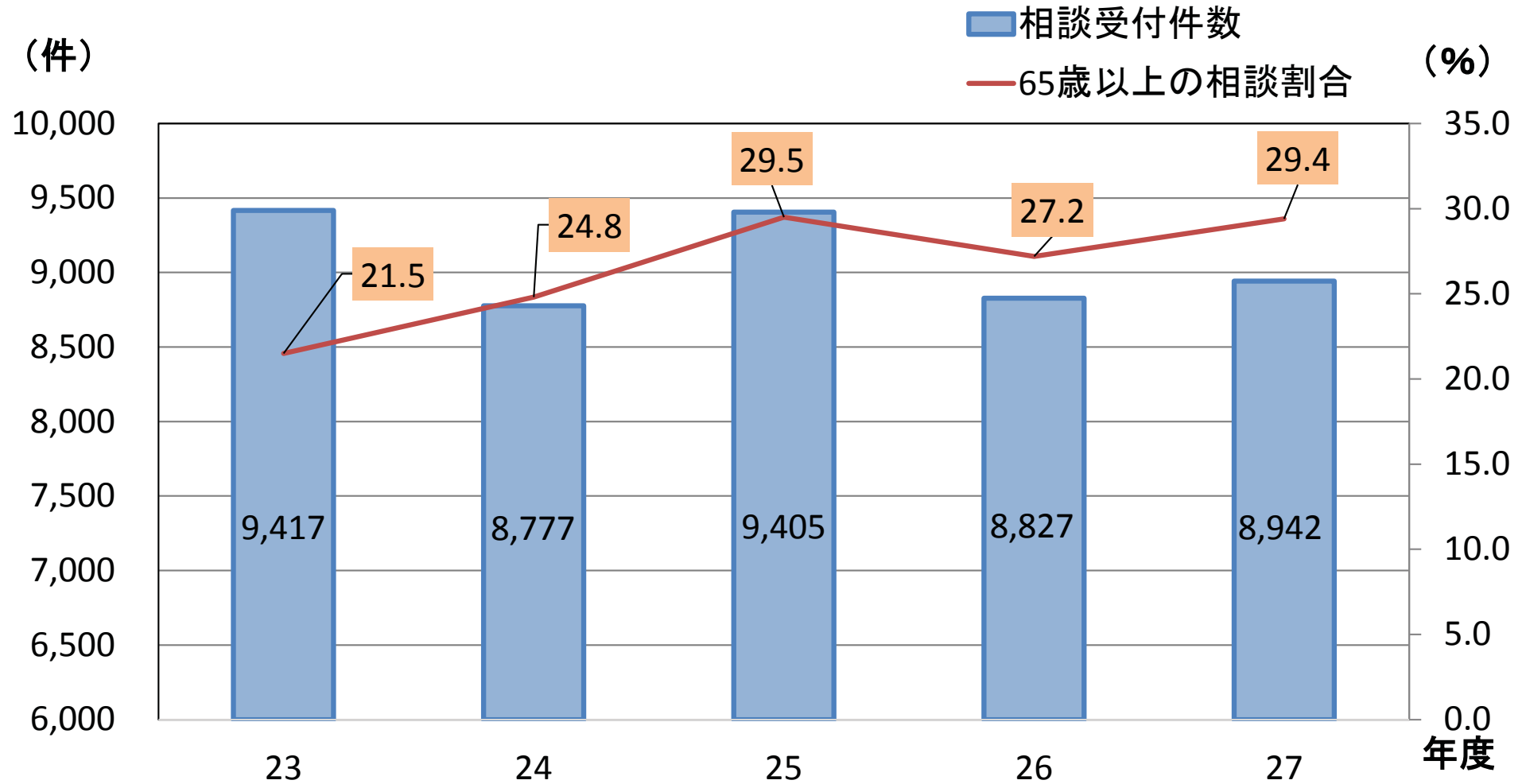
青森県消費生活センター  
マスコットキャラクター  
テルミちゃん  
☎(TEL Me)

平成29年3月28日

青森県環境生活部県民生活文化課  
消費生活グループ

主幹 石塚 雄士

# 青森県の消費生活相談受付状況



## 【特徴】

- 相談件数は、概ね横ばい
- 65歳以上の高齢者の相談割合が増加傾向

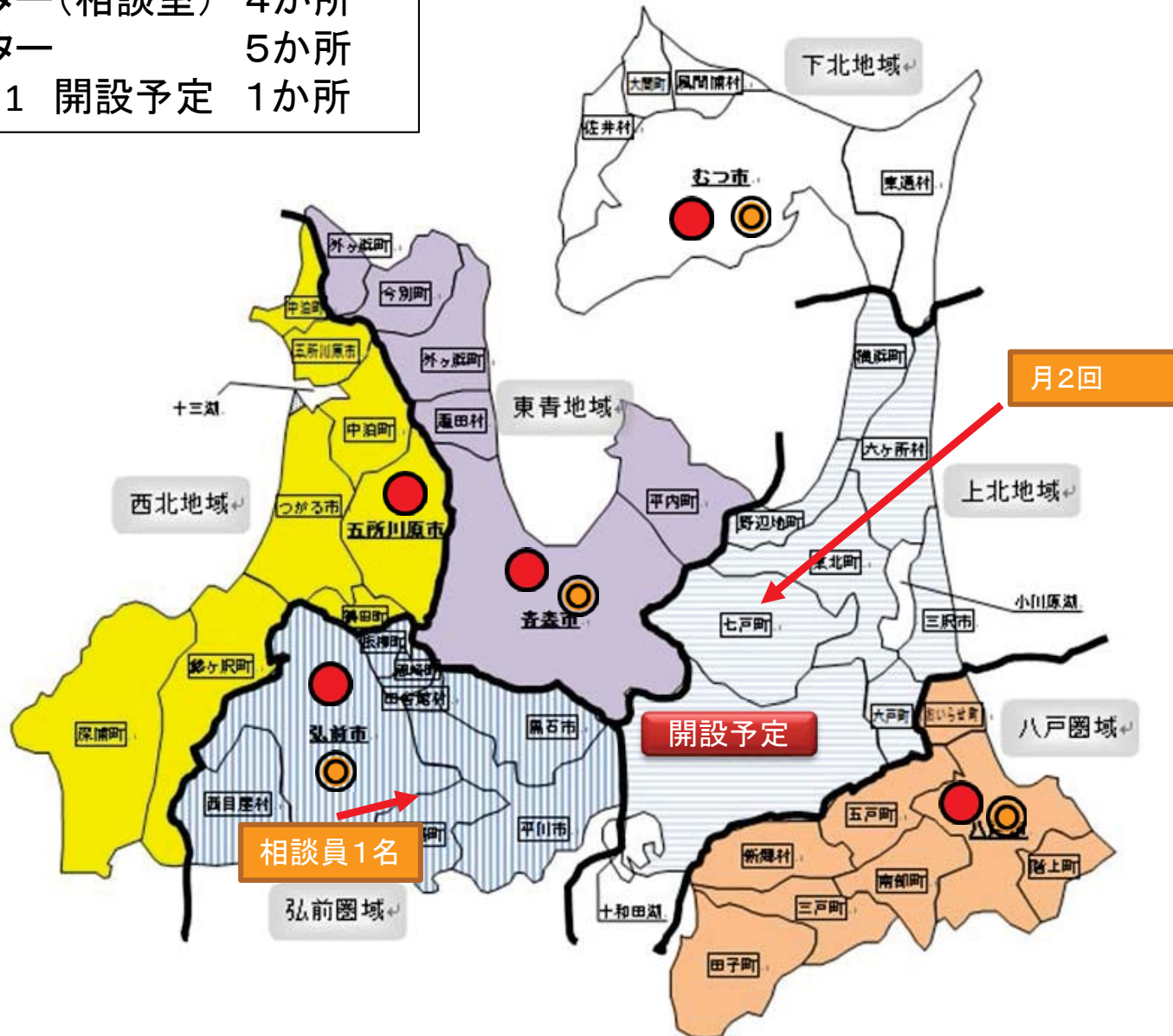
# H24消費生活センター設置と相談員配置の状況

平成24年10月現在の状況

◎ 県センター(相談室) 4か所

● 市センター 5か所

※H25. 4. 1 開設予定 1か所



# 消費生活相談等の事務

消費者安全法(平成21年9月施行)

※消費者基本法は省略

## 第8条(都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施)

**市町村** 消費生活相談の一義的窓口(義務)

消費生活センターの設置(努力義務)

消費者安全の確保(消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保すること。)に関し、

- ① 事業者に対する消費者からの苦情に係る相談への対応
- ② 事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせん
- ③ 情報の収集と住民への情報提供
- ④ 都道府県との消費者事故等の発生に関する情報交換
- ⑤ ①～④の付帯業務



連携

**県** 市町村の後方支援

消費生活センターの設置(義務)

- ① 市町村相互間の連絡調整及び市町村に対する技術的援助
- ② 各市町村の区域を超えた広域的見地からの対応  
(相談への対応、あっせん、情報の収集と住民への情報提供)

# 市町村の相談体制に対する現状評価(H24)

## ○相談員の配置が少ない

5市2町のみ配置（相談員17名）

33市町村は身近な窓口で専門の相談員の助言を得られない

相談体制強化のためには相談員配置が望ましい。

## ○33市町村は「比較的簡易な相談」以外、対応できない

相談担当職員の相談能力の向上が不可欠である。

## ○消費生活センター設置市以外、ほとんど相談がない

23年度のセンター設置市以外の市町村への相談は、全相談件数  
9,417件のうち、108件

住民に対する相談窓口の周知が必要である。

消費生活センター設置市以外の市町村は、一義的相談  
窓口として「自立した体制」整備が必要

① 単独でさらなる強化 または

② 広域連携での体制強化



# 広域連携の意義について

## センター設置等が困難な（小規模）自治体は・・・

- 単独では、センター設置や相談員配置が難しい市町村でも、相談への対応が容易になり、専門的な相談対応・あっせん機能を果たすことが可能となる。
- 比較的簡易な相談以外を市センターに誘導することにより、担当者の負担軽減が図られる。

## 既にセンターを設置している市は・・・

- 近隣市町村との連携により、**一定の相談件数を確保**できることから相談員の増員など**体制の充実**が可能となる。
- **人口や相談件数に応じて**、連携している市町村に一定の負担を求めることにより、**経費負担の軽減**を図ることが可能となる。
- ★ **相談員 1人から2人に増** ⇒ **研修への参加 年休の取得** が容易に

# 広域連携による体制強化へ

広域連携



- 消費生活センターを設置している市との連携
- 相談員の共同配置（センターの共同設置）

消費生活相談等の業務は・・・

- ① 市町村によって業務内容が異なるものではなく、定型性が高い。  
（業務内容は、消費者からの苦情相談への対応、あっせん処理、住民への情報提供等）
- ② 消費者問題の複雑多様化に適切に対応するため、専門的な知識・経験を有する**相談員の配置**が望ましい。
- ③ 電話相談だけでなく、来所による相談が必要なケースもあり、**ある程度身近に窓口**があることが望ましい。

行政職員が相談対応している市町村の意見は・・・

- ① 比較的簡易な相談には対応できても、**あっせん処理までは困難**。  
行政職員は**異動**があり、また、他業務との**兼務**のため、専門知識が必要な相談処理は困難。
- ② 相談件数がそれほど多くないのに、**単独で相談員を配置**するのは「費用対効果」の観点から**困難**。

# 広域連携の事務の範囲は

高齢化社会の進展を踏まえ、身近な窓口として、市町村窓口は必要

広報啓発等については、住民に身近な行政機関である各市町村が引き続き対応した方がより効果的。

中心市への完全集約ではなく、各市町村に消費者行政担当者を置き、連携しながら集約的に行う周辺自治体継続型が望ましい。

- ・ 相談対応、あっせん処理 ⇒ 中心市
- ・ 広報啓発、簡易な対応 ⇒ 各市町村



# 広域連携の事務の範囲(例)

## 中心市に集約

- 消費生活相談、苦情処理のあっせん、県センターとの連携
- 消費者の安全確保のために各機関と連携及び必要な情報の収集、提供等
- 消費者事故の発生等に係る情報を消費者庁に通知する事務

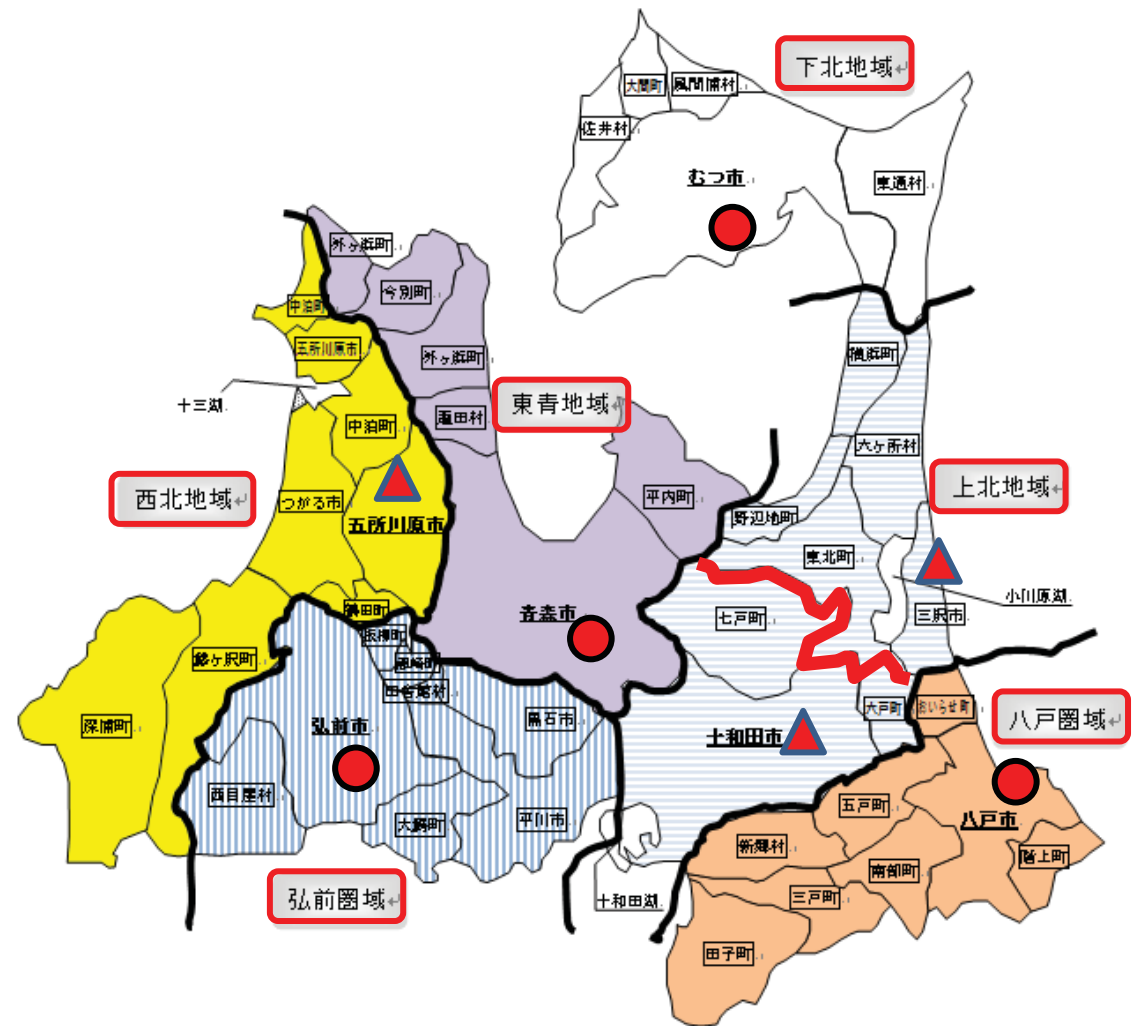
## 市町村に残す事務

- 消費者に対する広報啓発、消費者教育
- 消費生活相談に係る取次ぎ事務（クーリング・オフの通知書の記載方法の助言などの相談は、市町村において対応）

# 支援の結果 1

- 県内のどの地域に居住していても専門の消費生活相談員による助言を受けられる体制を構築

地域名	結果等
東青地域	平成26年4月から連携開始
弘前圏域	平成26年4月から連携開始
八戸圏域	平成26年4月から連携開始
西北地域	平成27年4月から連携開始
上北地域	十和田市及び三沢市が中心に 平成27年4月から連携開始
下北地域	平成26年4月から連携開始

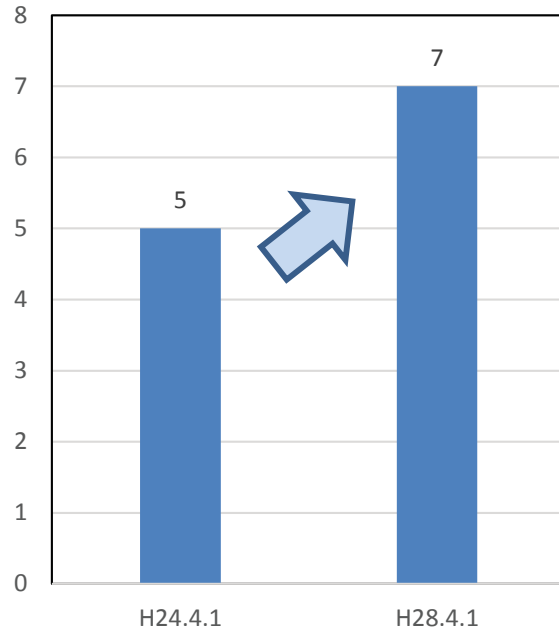


● H26から広域連携開始

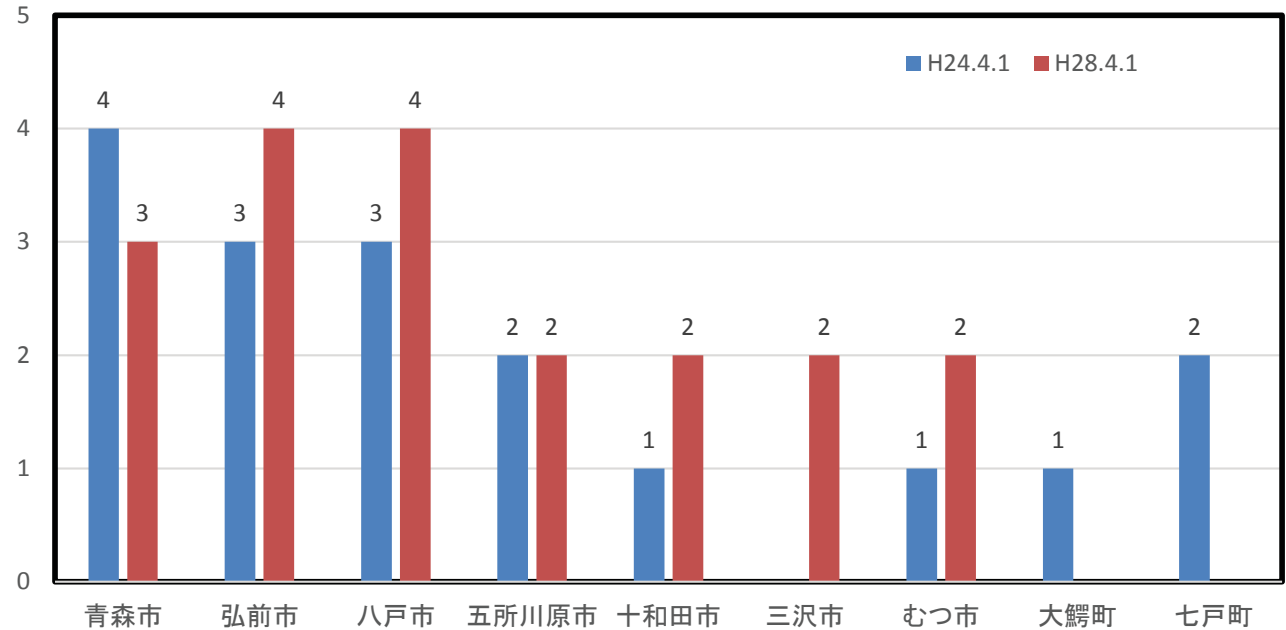
▲ H27から広域連携開始

# 支援の結果 2

### 市センター設置数



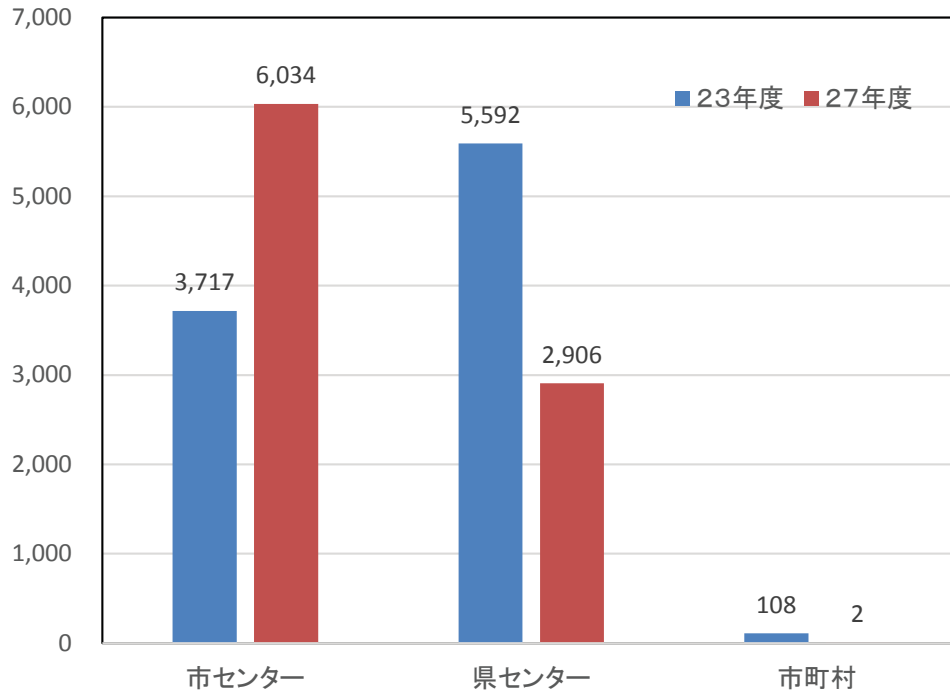
### 相談員数の変化



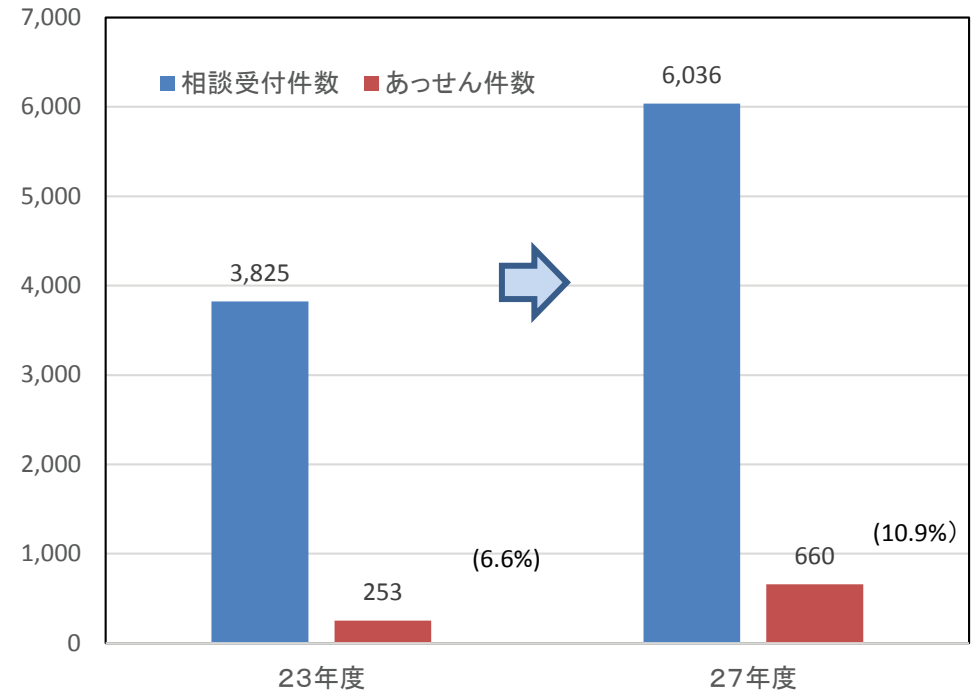
- 市消費生活センター                      5ヶ所    ⇒    7ヶ所
- 市の消費生活相談員                      14名    ⇒    19名
- 相談員が1人体制の自治体                3市町   ⇒    0市町

# 相談状況の変化

## 相談先



## 市センターの相談受付件数等



- 相談先が県センターから市センターへシフト
- あっせん率の上昇(6.6%⇒10.9%)

# 平成27年度以降の市町村への支援

## 課題

- ① 広域連携による相談体制の周知に伴う相談件数の増加への不安
- ② 多種多様な相談内容に対応する相談員の能力向上

## 支援

### 1 市町村への巡回指導

市町村窓口における相談処理向上のための技術的支援

・県消費生活センターに**市町村アドバイザーを設置**

経験豊富なベテラン消費生活専門相談員3名が6地域を回って、指導・助言を実施

### 2 市町村消費生活相談窓口担当者研修会の開催(月1回)

### 3 **県内センター連絡会議**(年4回)

県センターと市センターとの連携・協働を推進し、相互の役割分担を確立するために開催