

<モデル的事例>

広域連合を活用した消費生活センターの設置

鈴鹿亀山地区広域連合（三重県）

【背景・取組概要】

四日市市等の近隣自治体でも相談件数が増えてきたことと、平成11年度より設置されていた広域連合の業務拡充を模索していたことがきっかけとなった。

これまで広域連合では介護保険事業を行っていたが、消費者行政が専門的な分野であることや介護分野の相談とも重なる点等が合致し、平成17年10月に「鈴鹿亀山地区広域連合消費生活センター条例」が可決され、平成18年4月に広域連合による消費生活センターが誕生した。

センター設置に向けた準備段階として、平成16年度から有資格者を条件とした相談員の募集を開始し、センターのスタート時には相談員3名体制となった。センターの設置場所については、圏域内の4箇所で検討を始め、最終的に交通の便や人が集まっている場所、プライバシーを確保できる場所等を検討し、鈴鹿市の平田地区に設置することとした。

【課題の克服】

広域連合による消費生活センターの設置に向けては、構成市である鈴鹿市、亀山市ともに積極的であり、スムーズに進んだ。

一方で、設立準備段階から相談員の確保が大きな課題となっていた。地方では資格を持っている人材は少なく、実務経験者となると更に難しい。募集をした段階では実務経験者が一人もいなかった。そのため、県に依頼したところ、採用した相談員を県への出向として1年間、県センで養成してもらえらることとなった。新たにセンターを開設する場合、実践を積んだ相談員が一人もいないことは非常に不安であったため、県のセンターで実践を積めたことは、非常に大きかった。

平成21年5月に新たに1名の相談員を採用し、現在非常勤職員3名、担当職員1名の計4名で相談にあたり、あっせん等を行うまでにいたっている。立ち上げから4年であっせん等を積極的に行うまでにいたったのは、担当職員である所長自ら相談を受けるために知識習得に努力を惜しまなかったことや県のセンターで実践を積んだ相談員が他の相談員に自分自身が得たノウハウを積極的に伝えたこと、その情熱によるものである。

地方の小規模な基礎自治体においては、市町村単独で相談員を確保することは非常に困難なこと、小さなコミュニティの中では知った顔の相談員に相談することは避けたい人も多い。鈴鹿亀山地区広域連合の消費生活センターは、こうした小規模基礎自治体における相談対応の一例といえよう。

【今後の課題】

広域連合は、両市から独立した組織であることから、両市の他部局との連携は図りにくいという面がある。一方、多重債務問題などは、税や上下水道の徴収部門と連携を図ることで成果

が期待できるという一面もある。介護事業を当該広域連合では担っていることから、福祉部門との連携は図れるものの、病院関係や税関係の部門との連携は今後の検討課題でもある。

また、相談員を継続して確保していくためには、処遇は重要な課題である。現在の事務局職員は両市からの派遣である。仮に相談員を正規職員化するには、広域連合の正規職員として採用するか、有資格の正規職員を関係市から派遣してもらうかのどちらかになるが、前出の方法は、基礎単位自治体とは異なり広域連合の恒久的位置づけが困難であるため、その職員の身分保証を十分に協議する必要がある。また、後出の方法は、派遣された職員が人事異動の対象となるなど相談員の安定確保に問題が残る。いずれにしても、相談員の任用条件や処遇改善については、広域連合だけで結論を出すことは容易ではなく、両市の人事担当や関係部局との綿密な協議が必要とされる。

<モデル的事例>

広域事務組合を活用した相談業務の広域連携

木津川市、笠置町、和束町、精華町、南山城村（京都府）

【背景・取組概要】

京都府では、これまで府消費生活安全センターを中心として、各地域ではサブセンターである広域振興局に窓口を設けて、相談業務を実施してきた。

（旧）相楽郡の市町村（木津川市、笠置町、和束町、精華町、南山城村）には常設の相談窓口がないため、これまで同地域の相談の約8割を京都府（消費生活安全センター及び山城広域振興局）が引き受けてきた。

消費者庁設置等を受け、地域の相談体制を強化するため、隣接5市町村で組織している相楽郡広域事務組合を活用して、平成22年3月に新たにセンターを設置することになった。

3名の非常勤嘱託員を採用し、常時2名をセンターに常駐させ、1名は管内市町村の巡回相談に当たる体制で業務を開始する予定である。

【課題の克服】

京都府では、「消費者行政活性化計画」において、基金の「集中育成・強化期間内」に府内すべての市町村で相談窓口を設置するべく働き掛けていくとしている。

特に笠置町、和束町、南山城村は各々人口数千人の小規模な町村であり、単独設置が困難であることから、5市町村の消費者行政担当課長をはじめ府職員等で「相楽地域における消費者相談窓口の設置に関する研究会」を立ち上げ、共同で設置するための運営形態をどのようにするか協議を重ねた。

他府県事例も参考にしながら、運営形態、事業規模、実施スケジュール及び事業内容など共同窓口の設置に係るシミュレーションを試みた結果、既に5市町村で共同で設置している相楽郡広域事務組合が実施主体となり、相楽5市町村住民からの消費生活相談を一元的に受けることが最適という結論になった。

組合がし尿処理を共同でしていたことから、事業ノウハウがあったことに加えて、組合の施設に未利用のスペースがあったため、センター設置の話が比較的スムーズに進んだそうである。

【今後の課題】

地域住民の潜在的なニーズをいかに掘り起こせるかが課題。センターを設置する相楽会館に相談員を常駐させるとともに、各市町村についても巡回相談を行う。また、山城広域振興局に設置されている消費者あんしんサポートチームとのネットワークの構築により、相談員が弁護士に相談できる機会を設けるなど、定期的なサポートを受け、自力であっせん業務を担うことができるまで相談員の資質を向上させることにより、地域における消費者相談体制の充実を図っていく。

5. 相談員のバックアップ体制を構築している実例

(1) 「主任消費生活相談員」の配置（埼玉県）

市町村の消費生活相談員が困難な相談事例に直面したときに、県の消費生活センターに配置した「主任消費生活相談員」に相談できる体制を整備。

また、相当困難な案件については、主任消費生活相談員の他、弁護士等専門家や担当職員で構成する「問題解決チーム」と共同で相談処理をできる体制を整備。

平成21年度に導入し、公募により6名を選任。

(2) 「消費者あんしんチーム」の設置（京都府）

市町村窓口寄せられた相談を、府の協力のもと迅速に解決に結びつけるため、府・市町村の職員・相談員及び弁護士で構成するチームとして平成21年7月に発足。具体的な取組内容は、①京都府(消費生活安全センター・広域振興局)と市町村の相談ホットラインを開設し、市町村に相談対応に関する助言を行うこと、②チーム毎に、定期的に面談による弁護士相談の機会を設け、センターや市町村等の相談窓口で受けた複雑な案件に対し、弁護士から法的な見解や対処法の助言を得ること、③相談員によるあっせんでは合意に至らなかった特に困難な事案について、必要に応じて「あっせん会議」を開催し、複数の弁護士による合議により決められたあっせん案を関係者双方に提示し解決を図ることとしている。

(3) 「消費生活相談スーパーアドバイザー」の設置（佐賀県）

佐賀県内の多くの市町では消費生活相談員が1名体制となっており、また、市町毎に開設日数や相談員の経験年数がまちまちで、さらに、相談内容も複雑化・多様化しており、住民からの相談に対応するためには、相談員のレベルアップや情報交換が必要となっている。

そこで、県の消費生活センターに「消費生活相談スーパーアドバイザー」を配置して市町の相談員等からの問い合わせに対する助言や、市町の相談窓口との共同処理、市町からの移送事案の処理等を行い、県全体の相談体制を強化。

このような一人体制の相談窓口に、消費生活スーパーアドバイザーが訪問指導等の支援を実施。「消費生活スーパーアドバイザー」は、市町からの問い合わせにいつでも対応できるため、正・副2名を登録し、常時1名を配置。

6. 市町、県の連携により相談員のレベルアップ等に取り組む例

たじま消費者ホットライン（豊岡市、養父市、朝来市、香美町、新温泉町）

（概要）

但馬地域の3市2町（豊岡市、養父市、朝来市、香美町、新温泉町）と兵庫県の但馬生活科学センターが連携し、各市町の6人の相談員と但馬生活科学センターの2人の相談員が課題を共有しながら、消費生活相談事務を共同で処理しつつ、OJTにより実務を通じた消費生活相談員の力量形成を図るための消費生活相談窓口として、「たじま消費者ホットライン」を本年4月に開設。

ホットラインは、但馬生活科学センター内に設置され、各市町の相談員が週2日ずつ交代で同ホットラインに詰めて、消費生活相談を受ける。但馬生活科学センターの相談員が、市町の相談員が受け付けた一義的な相談、困難事案、及び緊急事案の処理方針に関する指導・助言を行っている。

また、各市町の相談窓口は引き続き維持され、相談員がホットラインで勤務する日は、各市町の相談窓口で消費生活行政担当職員が簡単な相談に対応しているほか、必要に応じて同ホットライン相談員への来所相談又は電話相談につないでいる。

ホットライン運営に当たっては、市町の消費者行政担当課長を中心に構成され、但馬生活科学センターの職員も参画する「たじま消費者ホットライン運営協議会」を設立。また、運営協議会の下に「たじま消費者ホットライン連絡会」を設置し、毎月情報交換を行うなど連絡調整を行っている。

（目的）

但馬地域の3市2町全てに相談員が配置されているが、近年の消費生活相談の複雑化・高度化が進展する一方で、小規模な自治体単独では、身近な窓口では相談しにくいといった住民感情から、相談件数が限られており、相談員のレベルアップの機会も少なくなりがちであり、これに対応するため、県と市町の相談員同士がチームを組み合わせ、一緒になって対処し、共に相談し合うことで実践により相談窓口のレベルアップを図ることを目的としている。また、県と市町の関係機関相互の連携はもとより、県の組織内部での連携や市町の組織内部での連携を図るなど、顔の見える関係づくりを目指しているほか、合同の啓発活動なども実施している。

相談は
無料です

もちろん
秘密厳守
します！！

借金の返済でお困りの方
契約トラブルでお困りの方
商品や食の安全に疑問のある方

一人で悩まず ご相談を！

お金を借り、返済
に困っているけ
れども、誰にも相
談できない。



ホットちゃん

悪質商法に
ひっかかって
しまった。

携帯電話に
身に覚えがな
い請求がきた。

ドライヤー
から火が
出た!どう
して?

外国へ投資
は今がチャン
ス!ほんとうに
大丈夫?

たじまの生活のお医
者さんが増えたよ!
裏面を見てね!

しまった、困った、その時は
消費者センターは生活のお医者さん



消費生活相談窓口

相談窓口	電話番号	電話相談受付時間 (祝祭日及び年末年始を除く)
兵庫県立但馬生活科学センター	0796-23-0999	9時～16時30分
たじま消費者ホットライン	0796-23-1999	9時～16時30分
豊岡市 暮らしの相談室	0796-21-9001	9時～16時
養父市 市民課	079-662-3170	8時30分～17時15分
朝来市 生活環境課	079-672-6121	9時00分～17時00分
香美町 町民課	0796-36-1941	8時30分～17時15分
新温泉町 住民福祉課	0796-92-1131	8時30分～17時15分

たじま消費者ホットライン4月19日始動

たじまは、県と市町で力をあわせてがんばります!

相談は無料!
秘密は守ります。
気軽に相談してね。



ホットちゃん

「たじま消費者ホットライン」は、但馬生活科学センターに隣接した、市町相談窓口です。