

事例集

【事例1】

多重債務問題に対する庁内一体となった取組

水戸市（茨城県）

【背景・取組概要】

人口約26万7千人の水戸市では、平成20年度から行財政改革の一環として、消費生活センターの運營業務を、消費生活に係る専門的な知識を有するNPO法人に委託している。

特に多重債務問題については、同センターが中心となって、庁内の関係部署との連携により、多重債務者の早期発見や債務整理後の生活再建など総合的な対応を行なっている。

【課題の克服】

平成20年6月、消費者行政の担当課である市民生活課は「水戸市における多重債務者の生活の再建に向けた取組方針」を策定し、同年7月には、その具体化を図るため、庁内関係部署の職員向けの「脱多重債務者応援事業マニュアル」を策定している。

これらの方針やマニュアルにより、全職員に「多重債務者への対応は自治体自らの責務」という意識付けを行い、特に、税や公共料金の収納担当、高齢者・福祉担当、子ども担当、産業・都市計画担当、教育委員会などの庁内関係部署の日常業務において多重債務問題を抱える市民の把握に努めるとともに、同センターと関係部署が連携強化を図り、問題の解決、生活再建に向けた取組を総合的に進めている。

具体的には、関係部署の職員が、市民と接する様々な機会を活用して多重債務問題を抱える市民の把握に努めている。把握した際には、消費生活センターへの相談を進めたり、当該職員が誘導している。

また、債務整理の後は、再度、相談者に対してセンターへの来所を要請して、生活再建に向けた丁寧なアドバイスを行なうなど、包括的な支援に努めている。

【今後の課題】

多重債務に関する相談は来所を原則としていることから、相談時間も長くなるなど、相談員の負担が増大しているのが実態である。そのため、相談体制の充実が喫緊の課題でもある。また、多重債務問題は、取立てに苦しみ退職や自殺にも発展する可能性があるなど、消費者問題に留まらず社会問題であり、司法書士会、弁護士会、警察といった関係主体との連携をこれまで以上に強化していく必要があるとのことである。

【事例2】

担当課が所掌する他の業務を活かした取組の展開

行方市（茨城県）

【背景・取組概要】

人口約3万8千人の行方市は、平成21年10月、それまでの消費生活相談窓口業務を充実発展させ、消費生活センターを開設した。消費者行政の担当課である商工観光課は、商工会との連携など、所掌する他の業務を活かした取組を進めるとともに、多重債務者の早期発見と解決支援を目的として設置した「行方市多重債務者問題庁内連絡会議」を通じた庁内一体となった取組を進めている。

【課題の克服】

担当課が消費者行政以外に所掌する観光行政等の一環により実施する各種イベントを活用した消費者啓発を実施するとともに、商工関係行政で関わりのある商工会との連携により、「行方市くらし安全マイスター派遣制度」を推進している。消費生活センターが実施する研修を受講した事業者が「行方市くらし安全マイスター」として認定され、認定を受けた事業者は、リフォーム等に関するトラブルの現場の確認や市民に対して問題解決への助言や指導等を行なっている。同制度は、地元住民との信頼関係の構築といったメリットについて、商工会、事業者側の理解が得られ実施されている。

また、日々変化する社会の動きに適切に対応できる児童・生徒の育成を目的として、市内の教育関係者との連携により、地域の特性に沿った消費者教育が可能となるよう「地域の食材」や「地域の食文化」など身近な内容を盛り込んだ「なめがた安心安全くらしの読本」を作成している。

また、庁内においては、多重債務者の早期発見と解決支援を目的として、税、上下水道料、介護保険料等の徴収担当課、行政相談、市民窓口、福祉等の担当課を構成とする「行方市多重債務者問題庁内連絡会議」を設置し、関係部署の職員が市民と接する際に多重債務者を把握した場合には消費生活センターに相談することを促し、また、センターから相談結果等の連絡を受けた関係部署は、債務整理後の生活再建を進めるための措置を講ずるなど、関係部署間における双方向の連携により多重債務問題対策に取り組んでいる。

【今後の課題】

相談事案の広域化や消費者保護の流れを逆手にとったトラブルなど新たに発生する消費者問題への対応には、更なる取組の強化が求められ、庁内関係部署との連携の強化や県全体での効率的な取組の推進が必要であるとのことである。

【事例3】

相談員の配置による相談件数の増加

豊後高田市（大分県）

【背景・取組概要】

豊後高田市は、大分県北東部の人口約2万5千人の市であり、これまで消費者行政は、兼務職員2名体制で行ってきた。平成21年7月から消費生活相談員を1名配置（月17日勤務）したところ、相談件数が2倍以上に増加している。

【課題の克服】

消費者庁設立など全国的に消費者行政に対する機運が高まったことから、豊後高田市においても、消費生活相談体制のあり方の検討が行われることとなった。相談員の配置に当たっては、「地方消費者行政活性化基金」を活用することができることから、財政当局との折衝もスムーズに進んだ。

相談員は行政組織の一員となることから、行政経験があり、地域の実情を知っている方を採用した。しかし、消費生活相談の経験がなく、相談員の職務内容も高度であることから、県が実施する基金を活用した「大分県消費生活相談員養成研修（相談員養成事業）」への参加や国民生活センターの巡回訪問事業を活用し、OJTによる実務能力・経験の向上を図っている。

相談員配置後は、毎月の市報やケーブルテレビで広報を行うほか、相談員と職員が一緒になって日曜日の相談会や出前講話を行うことにより、相談の掘り起こしを行っている。

その結果、相談員配置前の平成20年度の相談件数が24件であったのに対し、相談員を配置した平成21年7月以降で41件（4～6月は4件）、平成22年も11月末までに51件と相談件数が2倍以上となっている。

【今後の課題】

相談員の配置にあたっては「地方消費者行政活性化基金」を活用しているが、基金が終了した後に、どのようにして体制や機能を維持・強化していくのかが課題となってくる。人口が少ない市でもあり、独自財源による単独での相談員の配置は容易ではないため、複数の市町村が連携して広域での対応を検討することが必要ではないかとのこと。ただ、それぞれの市町村での相談体制作りをまずしっかりとすることが必要であり、それぞれで対応できないような複雑・高度な相談事案については広域の対応が必要となるのではないかとのこと。

【事例4】

専門的な相談員の配置による相談の掘り起こし

茨城町（茨城県）

【背景・取組概要】

水戸市に隣接する人口約3万5千人の町である茨城町は、同町の住民から毎年200件程度の相談が同県の消費生活センターに寄せられていることを受けて、平成22年4月、専門的な相談員1名を配置して消費生活センターを開設した。

【課題の克服】

センターの開設前は、年間数件程度の相談件数で、特段の専門的な相談は行なってこなかったが、開設後の半年間では100件程度の相談を受け付けている。

こうした相談の掘り起こしは、庁内ネットワークを通じた消費者問題に関する情報提供による職員の意識の向上が図られ、税等の担当部署の担当者との連携による全庁的な取組により実現している。また、町民にとっての身近な行政や町の安心・安全を目的として、相談員のノウハウ等を活かした出前講座の実施や積極的な啓発活動を推進していることも背景としてある。

また、同センターが住民にとってより身近な存在となったことや、相談員が電話を受け際に相談者に対して「相談先の身近さ」をアピールするなど来所による相談を促していることにより、来庁による相談件数が電話による件数の倍以上となっている。その結果、消費者問題の早期解決にも繋がっている。

【今後の課題】

相談の掘り起こしの背景には、担当職員や相談員による積極的な取組があるが、今後も高度化、複雑化することが予想される消費者被害に対応するためには、現行の担当職員の業務の兼務状況や相談員の体制を踏まえると、消費者行政の推進体制の更なる充実・強化が必要であるとのことである。

【事例5】

消費者問題に対する町の総合的な対応強化に向けた取組

長洲町（熊本県）

【背景・取組概要】

長洲町は、熊本県北部に位置する人口約1万7千人の町であり、消費者行政担当者は総務課に所属する兼務職員1名となっている。消費生活・多重債務問題に加え、社会的要因や健康問題、家族問題が複雑に絡みあった相談が増えてきたことから、各部署の連携・協力が必要となった。住民にとって最も身近な存在である町の職員が、住民のコーディネーターとなり、それぞれの役割を果たし、住民の安心安全を守ることを目的として、副町長をトップとした「長洲町消費者行政推進委員会」を平成22年4月に設置し、庁内一体となった消費者行政の推進に取り組んでいる。

【課題の克服】

「長洲町消費者行政推進委員会」は、総務課が事務局となり、委員は、各部署の職員から選出されている。委員の役割としては、庁内ネットワークの構築や関係各課の業務の連携を図ること、消費者行政に関する知識を習得し、それぞれが相談員としてのスキルアップを図ること、早期問題解決の各所属部署におけるキーパーソンとなることである。

例えば、相談事案が発生した際には、関係する各委員が相談室に集まり、相談者から話を聴くことにより、ワンストップサービス対応を実施している。

委員会においては、ケース会議を開き、法律家、社会福祉士、消費生活相談専門家、学識経験者等から相談に対する専門的な意見や相談体制の確立に向けたスーパーバイズを受けている。また、委員会閉会後の午後からは、庁舎とは別棟の保健センターにて、弁護士、司法書士、臨床心理士、消費生活相談専門家等と「生活ところの無料相談会」を開催している。相談会終了後は、専門家を交え、ブレインストーミング方式で振り返りの検討会を開催している。検討会は、相談者自身や家族等、住民が抱える問題を発見し、生活再建への支援の方法を見い出すための気づきの時間でもある。

各委員は、部署の垣根を越えて消費者行政関連の研修に参加しており、相談対応能力向上のための消費生活相談専門家とのOJTの実施、相談者の精神的なケアのための臨床心理士による研修等にも取り組んでいる。

住民がどこの課を訪ねても一定の相談が受けられるような組織体制を目指しており、消費者トラブルの未然防止や多重債務の早期解決による生活再建への手助け、自殺予防さらには生活再建による住民税等の効率的な収納率の向上が見込まれる。

【今後の課題】

相談内容が単純ではなく、複雑多様化していることから、法律家、社会福祉協議会、地域包括支援センター、保健所、医療機関、NPO法人等の民間支援団体や近隣自治体と相互に連携・協力し合い、「多角的・立体的かつ重層的な相談体制」を構築し、生活者の視点に立った包括的な相談・支援体制を構築し、継続していくことが課題である。

相談を受ける中で、家計管理支援や金銭教育の重要性を感じている。今後、家計管理に詳しい専門家等との連携も含めて、支援のニーズを掘り起こすための個別相談会や日常生活に役立つ家計管理セミナーの開催などを検討している。

【事例6】

行政職員による消費生活相談の実施

山口市（岐阜県）

【背景・取組概要】

山口市では、平成17年度頃から広報等を通じて消費生活相談窓口の存在を積極的に住民に周知するとともに、専門の相談員を配置せず、職員による相談対応という体制を構築した。

消費者行政を所管する課では、課長を含めて6名の職員で、消費者行政以外にも廃棄物及び清掃、リサイクル推進、公害、墓地、狂犬病予防、食品衛生、行政相談、人権相談、まち美化パートナーなど多岐にわたる事務を所掌している。消費者行政は担当者2名に加え、課長も相談対応を行っている。職員は、研修に積極的に参加し知識向上を図るとともに、困難事例については岐阜県の消費生活センター等にアドバイスを求めながら、日々の相談に対応している。

【課題の克服】

山口市は、人口が3万人程度であり、年間を通じた相談件数には限りがあることから、厳しい財政状況の中で、消費生活専門の相談員を任用することは難しい。そうした中でも、県の消費生活センターに全て頼るのではなく、あくまで身近なところで消費生活相談を受ける体制を維持していくために、職員が相談対応を行っている。

職員が相談対応を行うことで、庁内の他部門との連携が円滑に行われている。山口市の場合はマニュアルなどを特に設けず、日々情報交換等を行う中で、自然に福祉部門や徴収部門との連携を図っている。福祉部門との連携により、高齢者に身近な存在である介護ヘルパーを対象とした研修会を国民生活センターや県の出前講座を活用して実施する予定である。

また基金を活用し、山口市の有線テレビCCY（ケーブルコミュニティ山県）において、寸劇グループの協力を得て、消費者トラブル防止につながる番組を製作し、市民に向け未然防止の啓発を進めている。

【今後の課題】

他部門との連携や積極的な窓口周知により、市と県における相談分担率についても、市が相談を受ける割合が高まっている。一方で、小規模な市であることから、住民と顔の見えすぎる関係ということもあり、市役所への相談を避ける住民も少なくない。他部門との連携により、埋もれた事例の掘り起こしにも繋がっているが、相談者本人が相談することを避けることも多く、そうした事例を相談窓口へ繋げていくことが必要である。

また、定期的な異動を伴う職員が相談対応をする体制を維持していくためには、組織としての体制維持が求められる。山口市では、複数人で消費者行政を担当することで、継続的な相談窓口機能を維持している。

【事例7】

一部事務組合を活用した相談業務の広域連携

吾妻広域町村圏振興整備組合 (中之条町、長野原町、嬭恋村、草津町、高山村、東吾妻町) (群馬県)

【背景・取組概要】

6町村(人口約6万2千人)により構成される吾妻郡には、これまで消費生活に関する専門的な相談窓口がなく、郡内の被害者は県や周辺市の消費生活センターに相談しなければならなかった。

こうした中、身近な相談窓口の設置等についての県による積極的な働きかけ、各町村の担当者や同地域に設置されている一部事務組合事務局の担当者の理解と尽力により、平成22年4月1日、同組合を活用して吾妻郡消費生活センターを開所した。

【課題の克服】

県による働きかけは、既に同地域に設置されていた吾妻広域町村圏振興整備組合(一部事務組合)の活用など地域の特性を踏まえた提案を行いつつ、複数回にわたる各町村の首長及び担当者との意見交換を通じて行なわれた。

こうした働きかけに加えて、当地域には、吾妻広域町村圏振興整備組合により各分野の事務が共同処理されているなど、広域連携が浸透していたこともあり、地域住民にとっての身近な相談窓口となるセンターの設置が実現した。

センターの開設にあたっては、同組合の事務局が、事務局内の執務スペースを活用し、消費生活センターの運營業務を担当(所管)するなど、既存の施設・体制を有効に活かしたものとなっている。

また、センター職員と各町村の担当で構成される吾妻郡消費生活センター運営連絡協議会が設置され、情報共有や活発な意見交換が行われ、啓発グッズの作成や、地域で開催される各種会議を活用した出前講座などの検討が進められている。特に、啓発事業においては、センターが地域の全体的な事業を担い、町村がそれぞれの地域事情などに応じたフォロー的な事業を行うといった役割分担の下、効率的な事業展開がなされている。

【今後の課題】

各市町村の消費者行政担当課とセンターとの間では、前述の連絡協議会等を通じて連携が図られているものの、情報共有等には限界があることから、これまで以上の連携策の検討が進められ、また、センターが設置されている中之条町以外の町村の高齢者等の住民にとっては、センターはまだまだ遠い存在でもあり、更なる身近な相談窓口を求め、対応策の検討が進められているとのことである。

【事例8】

近隣町村で協議会を設置し、圏域全体の相談に対応する広域相談窓口を運営

ようてい地域消費生活相談窓口運営協議会
(ニセコ町、黒松内町、蘭越町、真狩村、留寿都村、喜茂別町、京極町)
(北海道)

【背景・取組概要】

北海道道央圏の後志総合振興局管内の羊蹄山ろく地域では、平成22年6月より7町村（人口約2万4千人）で構成される「ようてい地域消費生活相談窓口」を開設し、広域での相談体制を構築している。

広域での相談体制を構築したきっかけは、消費者基本法の改正を契機とした道の組織機構改正により、平成18年4月、道内13の支庁（現総合振興局又は振興局）に設置されていた消費生活相談所が廃止となり、相談機能が道立消費生活センター（札幌市）に集約化されたことから、管内町村が消費生活相談業務に自ら対応しなければならないと認識したことに始まっている。後志総合振興局（当時の後志支庁）では管内の市町村に働きかけを行い、日常的にかかわりの深い市町村の連携による消費生活相談事務の共同処理について、検討することとなった。

関係自治体によるワーキンググループにおける検討は約2年に及び、その結果を踏まえて、町村長会議での合意に至り、平成22年4月1日に地方自治法（第252条の2）に基づく法定協議会を設置した。

平成22年5月に窓口の設置場所であるニセコ町が協議会の規約に基づき相談員を採用し、同年6月から相談の受付を行っている。

【課題の克服】

消防や税の滞納整理などで広域的な対応を実施している事例が既にあったことから、消費生活相談の広域的取組に対しても抵抗なく検討に入ることができた。

広域での相談体制については、平成18年度から検討を始め、関係自治体の担当で構成するワーキンググループにおいて具体的な検討を行った。当初は協定など、ゆるやかな連携の方式を模索していたが、相談窓口運営の中心的役割を担うと期待されていた消費者団体が諸般の事情により参画できないこととなり、それに伴い当該団体の所在する自治体不参加を表明したため、一から再検討することとなった。広域的相談窓口の運営を消費者団体に頼らずに行う必要に迫られたことが、現在の体制の構築に繋がった。

法定協議会の事務局についても、1つの自治体が担当するようになると、他の自治体が当該自治体に対して任せきりとなる恐れもあることから、事務局を持ちまわり制とすることとし、すべての参加自治体が協議会の運営に対して当事者意識を持つようにしている。

【今後の課題】

ニセコ町役場内に設置されたようてい地域消費生活相談窓口は広域の相談窓口であり、地域住民に対するきめ細やかな対応を行うためには、各町村と連携して行政サービスの質的向上を図らなければならないと考えている。また、顕在化していない相談事案の掘り起こしと広域相談窓口のPRのため、関係町村広報誌への記事の掲載や民生委員・児童委員の研修会、地域包括支援センター連絡会議などへの出前講座を積極的に行うこととしている。

職員の共同設置の事例

資料3

～山梨県峡南地区市町村指導主事共同設置～
(構成団体: 鵜沢町、市川三郷町、早川町、身延町、増穂町、南部町)

概要

- 昭和41年から近隣の5町で指導主事3人を共同で設置(代表機関として、幹事町教委から発令)
- 共同設置している各指導主事は、幹事町内の小学校教員の身分を有する県費負担教職員であり、これを指導主事に充てている(いわゆる「充て指導主事」)
- 設置の経緯は不明だが、県教育委員会から働きかけがあった模様(山梨県では、他にも5地区で指導主事を共同設置)
- 経費は幹事町(鵜沢町)の予算に計上して執行(構成団体からは負担金)
- 旅費、服務規律等は幹事町(鵜沢町)のものを適用(県費負担教職員のための給与は県から支給される。懲戒権者も県教育委員会)
- 執務場所は、県の教育事務所となっており、地区内の小中学校を巡回

共同化のメリット

- 5町共同設置とすることで、県費負担教職員の配分を受けられ、指導主事を設置することができる。
- コストはほとんど旅費だが、これも共同することで非常に低く抑えることができる。(各町の負担は7万円～20万円)

共同化のデメリット

- 特にないが、指導主事を活用しようとする町とそうでない町という差はある。

【事例10】

事務の委託方式による広域的な消費生活相談の実施

釧路市、釧路町、厚岸町、浜中町、標茶町、弟子屈町、鶴居村、白糠町
(北海道)

【背景・取組概要】

北海道東部にある釧路市は、釧路総合振興局内の全市町村（8市町村、人口約25万3千人）の中心的な市となっている。

釧路市では、従来から消費生活相談を消費者協会に委託する形式で行っていた。

平成18年に、北海道では各振興局（当時は支庁）に配置している消費生活相談員を、道の事務事業の見直しにより廃止するとしたことから、釧路振興局管内市町村における相談業務のあり方を検討することが必要となった。

そこで同年4月から、釧路総合振興局が事務局を務める各市町村担当課長の検討会議において、広域相談体制のあり方が検討された。検討の取りまとめにあたり釧路市から地方自治法に基づく事務の委託として取り扱いたい旨の申出があり、副町村長会議等を経て、平成20年4月から広域での相談体制を行うこととなった。

【課題の克服】

地方自治法に基づく事務の委託とした理由は、釧路市が従前から消費生活センターの事務を条例等に位置付けをしており、自治体の責務として業務を行っていたことから、他町村からの相談業務を行う場合においても、その責任や権限を明確にすべきと考え、市として明確に事務の委託を受けることとしたほうが良いと判断することによる。言い換えるならば、消費生活相談業務は自治事務で、私法上の委託契約はなじまないのではないかという基本認識が釧路市にあったとのこと。

また、消費生活相談以外にも、これまで「し尿等の処理事務」なども法に基づく事務の委託を行っていた事例があることから、事務の委託の方式に関する抵抗がなかったとのことである。

釧路市に委託をした7町村においては、町村住民が釧路市消費生活センターに相談できることを広報紙等で周知する一方、町村としても消費生活相談を受け付ける窓口を持つほか、各種広報啓発活動など消費生活行政一般の住民サービスに対応している。

【今後の課題】

現在のところ、支障なく相談業務が行えているとのこと。また、釧路市で受けた相談は、毎月定例的に各町村に報告されるとともに、年に1回の定期連絡会議を実施し、諸情報を関係町村と共有しているとのこと。