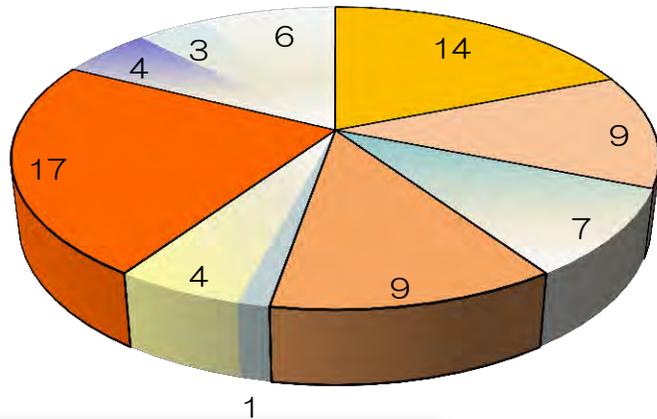


※ 昨年度、都道府県にメール等による照会を踏まえた内容を基に作成

## 広域連携数分布（ブロック別）



- 北海道
- 東北
- 北関東
- 南関東
- 北陸
- 中部
- 近畿
- 中国
- 四国
- 九州・沖縄

●平成24年5月末現在、消費生活相談にかかる広域的連携の総数は74

≪広域連携が比較的多いブロックにおける内訳≫

【北海道】北海道14

【東北】岩手県7 宮城県1 山形県1

【南関東】神奈川県5 埼玉県3 東京都1

【近畿】奈良県9 和歌山県4 京都府2  
兵庫県2

## 連携の形式及び方式

連携の形式	連携数
地方自治法252条の14の事務委託	9
地方自治法252条の2の法定協議会	2
地方自治法284条2項の一部事務組合	2
地方自治法284条3項の広域連合	2
地方自治法285条の複合的一部事務組合	2
<b>事務協定形式</b>	<b>52</b>
事務協定形式（定住自立圏協定）	2
その他	3
総計	74

連携の方式	連携数
広域連合方式	2
事務組合方式	4
巡回方式	5
相互乗入方式	18
<b>中心市集約方式(完全集約)</b>	<b>14</b>
<b>中心市集約方式(周辺自治体継続)</b>	<b>26</b>
その他	5
総計	74

- 消費生活相談にかかる連携形式については、法的枠組ではなく、より**簡易に実施できる事務協定形式を採用**するケースが多数
- また、連携にかかる方式については、中心市に完全集約した上で相談業務を実施、あるいは高度な相談業務を中心市で実施する**中心市集約方式が多数**

# 広域連携にかかるとなる主な事例について

## 【平塚市、大磯町、二宮町（神奈川県）における広域連携（事務協定形式・中心市集約方式）】

- 平塚市、大磯町、二宮町（それぞれ約26万人、約3万人、約3万人で合計で人口約32万人）では、それぞれの町の単独で相談員を配置することが困難な大磯町、二宮町からの働きかけもあり、3市町で事務協定を締結し、平塚市の消費生活センターにおいて、大磯町、二宮町の住民からの相談も含めた広域対応を実施している。
- 相談業務は平塚市で対応する一方で、大磯町、二宮町では啓発や情報提供などを中心に取り組んでいる。従来から、ゴミ処理や研修等の連携を進めてきたこともあり、消費者行政における連携も比較的スムーズに進んだとされている。
- 平成22年度に大磯町、二宮町においても窓口が設置されたため、従前の「完全集約」から「周辺自治体継続」の中心市集約方式に変更された。

## 【根室市、別海町、中標津町、標津町、羅臼町（北海道）における広域連携（事務協定形式・相互乗入方式）】

- 平成23年4月1日現在で、消費生活センターを設置していたのは、根室市及び中標津町のみであり、その他の自治体では、役場の担当職員が他の業務と消費生活相談の対応を兼務していたが、対応可能な相談は比較的簡易なものに限られ、専門性の高い相談に対応するには困難であった。そこで、消費生活相談業務の円滑な執行の観点から、根室振興局管内消費生活相談連絡会議で協議を行い、平成24年4月から広域連携を実施することとした。
- 広域連携により、管内の住民はどの自治体にも相談が可能となったことや、相談を受け付けた自治体は、自分の自治体において対応が困難な場合に他の自治体に相談業務を依頼可能となったこと等、相談者のニーズにより適切に対応し、継続的な相談体制の充実を図っている。

## 【大洲市、西予市、内子町（愛媛県）における広域連携（事務協定形式・巡回方式）】

- 大洲市、西予市、内子町（それぞれ約5万人、約4万人、約2万人で合計で人口約11万人）では、それぞれの市町が単独で相談員を配置することは困難であったことから、事務協定を締結した。それぞれの消費生活相談業務について、大洲市が代表で委託契約し、3市町共同で負担する相談員1名が巡回することとした。
- 広域連携により、市町間にまたがる案件への情報の共有及び迅速な対応が可能となっている。

## 【木津川市、笠置町、和束町、精華町、南山城村（相楽郡広域事務組合）における広域連携（一部事務組合形式・事務組合方式）】

- 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した。
- 当初から相談員3名体制で相談業務にあたりるとともに、住民の利便性を確保するため、週に2日、各町村の役場に巡回相談を行っている。

# 広域連携にかかる効果及び課題について

## 広域連携にかかる効果

項目	効果
住民メリット向上	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 身近な役場では相談しにくい場合、他町で専門相談員に相談可能。</li><li>○ 相互乗入方式であれば、関係市町村のどこでも消費生活相談が可能</li><li>○ 専門的な知識・経験等を有する消費生活相談員等が対応することにより相談の充実が図られる</li></ul>
経費的側面	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 町村単独で設置するより負担軽減</li></ul>
情報共有	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 近隣で起きている広範囲の消費者問題の情報収集が可能になり、処理能力の向上が期待</li></ul>
相談員の質の向上	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 弁護士研修により事例や経過を学ぶ機会が設けられ、構成市町相談員相互の支援関係も強化</li></ul>
相談件数の掘り起こし	<ul style="list-style-type: none"><li>○ センターが設置されていない自治体で埋もれていた相談事案の掘り起こしが可能（相談件数の増加）</li></ul>

## 広域連携にかかる課題

項目	課題
経費的側面 (基金とも関連)	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 基金終了後の相談員確保等の財源確保が困難</li></ul>
距離的側面	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 一部の市町村において相談窓口まで遠方である</li></ul>
認知度にか かる課題	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 広域連携は最近の取組であり、広報等による周知が課題（74の連携数のうち、59の連携が平成21年度以降のもの）</li></ul>
構成市町村 にかかる課題	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 中心市集約方式を採用する広域連携においては、関係市町村間で意識に温度差あり</li><li>○ 市町村毎に財政状況や方針及び相談件数等が異なることから、分担金の設定において、調整が困難となるケースもあり</li></ul>

## 市町村連携による広域的な消費生活相談等の対応

広域連携の名称及び構成市町村	21年4月1日以降の 構成自治体の変遷	窓口の名称	都道府県	設立時期	連携方式	連携の形式	概要	費用分担	構成自治体の 人口規模 (住民基本台帳に基づく人口 /平成23年3月31日現在)	連携による効果	今後の課題	備考
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)	-	ようてい地域消費生活相談窓 口	北海道	H22.6 (協議会設置 H22.4)	中心市集約方式 (周辺自治体継続)	地方自治法252条の2の法定協議会	構成自治体が規約を締結し、法定協議会を 設置。規約に基づきニセコ町が相談員を雇用 (1名)し、同庁に相談窓口を設置。 窓口は月～金開所。	5割:均等割 5割:人口割	ニセコ町(4,668人) 黒松内町(3,196人) 蘭越町(5,366人) 真狩村(2,212人) 留寿都村(1,992人) 喜茂別町(2,449人) 京極町(3,402人) 計23,285人	管内で発生した消費生活相 談の情報の共有化が図れ、 対応が迅速になった。 管内情報の住民への周知 により予防につながった。	関係町村及び関係機関(民 生委員や地域包括支援セン ター等)との連携強化による 行政サービスの質的向上 顕在化していない相談事案 の掘り起こし	
中空知地区 (滝川市、奈井江町、浦臼町、新 十津川町、雨竜町)	-	滝川地方消費者センター	北海道	H22.4	中心市集約方式 (周辺自治体継続)	事務協定形式	構成自治体で協定を締結し、滝川市で高度 な相談について対応。	10%:均等割 45%:人口割 45%:件数割	滝川市(43,281人) 奈井江町(6,300人) 浦臼町(2,224人) 新十津川町(7,189人) 雨竜町(2,874人) 計61,868人	地域における消費者のサー ビス向上が図られた。	特になし	
釧路地区 (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)	-	釧路市消費生活センター	北海道	H20.4	中心市集約方式 (周辺自治体継続)	地方自治法252条の14の事務委託	釧路市に対して、相談事務等の委託	1万円の均等割 残りは件数割	釧路市(184,116人) 釧路町(20,864人) 厚岸町(10,654人) 浜中町(6,602人) 標茶町(8,383人) 弟子屈町(8,258人) 鶴居村(2,536人) 白糠町(9,560人) 計250,973人	専門的な知識を有する機関 に委託することにより、消費 生活相談の円滑な旋回処 理を行うことができる	特になし	件数については、前々年度以 前3年の数値
岩内地区 (岩内町、島牧村、寿都町、共和 町、泊村、神恵内村)	平成22年4月より、岩内町を 中心とした、岩内・共和・泊・ 神恵内・寿都・島牧による広 域体制を構築	岩内消費生活相談センター	北海道	H22.4	中心市集約方式 (周辺自治体継続)	事務協定形式	構成自治体で協定を締結し、岩内町で高度 な相談について対応。	5割:岩内町 5割:岩内を除く5町村で負担 (4割:均等割、6割:人口割)	岩内町(14,874人) 島牧村(1,855人) 寿都町(3,384人) 共和町(6,566人) 泊村(1,911人) 神恵内村(1,038人) 計29,628人	広域体制とすることにより、よ り多くの地域において消費 者被害を防止している	研修等にて相談業務に関 する知識を深めること	
富良野地区 (富良野市、上富良野町、中富良 野町、南富良野町、占冠村)	-	富良野市消費生活センター	北海道	H18.4	中心市集約方式 (周辺自治体継続)	事務協定形式	構成自治体で協定を締結し、富良野市で高 度な相談について対応。	5割:人口割 5割:件数割	富良野市(24,116人) 上富良野町(11,759人) 中富良野町(5,572人) 南富良野町(2,850人) 占冠村(1,167人) 計45,464人	・専門的な相談員が確保で きる	・地理的に距離が広範囲に なるため、行政間の連携が 重要になってくる ・中心市がリーダーシップを とり、会議などの事務を行う こと等が増える事	平成22年度の協定までは、件 数については前々年度以前3 年の平均件数を採用
南空知地区 (南幌町、由仁町、長沼町、栗山 町)	-	南空知消費生活相談室	北海道	H23.4	中心市集約方式 (周辺自治体継続)	事務協定形式	構成自治体で協定を締結し、栗山町で高度 な相談について対応。	5割:均等割 5割:人口割	栗山町(13,393人) 南幌町(8,718人) 由仁町(6,018人) 長沼町(11,944人) 計40,073人	広域で行うことにより、幅広 く悪質商法等の啓発が出来 ている。	現在、週2回の相談日のた め今後は週4回のセンター 化に向けて相談員の増員が 課題。	
小樽・北しりべし地区 (小樽市、積丹町、古平町、仁木 町、余市町、赤井川村)	該当なし	小樽・北しりべし消費者セン ター	北海道	H23.4	中心市集約方式 (周辺自治体継続)	事務協定形式	構成自治体で協定を締結し、小樽市で高度 な相談について対応。	1割:均等割 9割:人口割	小樽市(131,744人) 積丹町(2,549人) 古平町(3,751人) 仁木町(3,780人) 余市町(21,232人) 赤井川村(1,231人) 計164,287人	・関係市町村の情報を集約 することで消費者被害が拡 がるのを未然に防げる。 ・相談業務を集約することで 専門相談員の人員配置の 効率化が図られる。	・関係市町村の住民にとって 消費者センターが遠方とな ることから利用しやすい環 境を整備する。 ・広域圏域内の住民に対し 相談窓口体制の周知を強 化し機能強化を図る。	
上川中部地区 (旭川市、鷹栖町、東神楽町、当 麻町、比布町、愛別町、上川町、 東川町)	構成自治体に変更はない	旭川市消費生活センター	北海道	H23.4	中心市集約方式 (周辺自治体継続)	事務協定形式	構成自治体で協定を締結し、旭川市で高度 な相談について対応。	5割:人口割 5割:件数割	旭川市(352,004人) 鷹栖町(7,495人) 東神楽町(9,549人) 当麻町(7,200人) 比布町(4,158人) 愛別町(3,344人) 上川町(4,227人) 東川町(7,801人) 計395,778人	広域相談の開始から、まだ1 年しか経過していないため、 効果は不明である。	消費者被害の未然防止に 向けたネットワーク体制を構 築していくことが不可欠と考 えている。	件数については前々年度以前 3年の平均件数を採用
上川北部(士別)地区 (士別市、和寒町、剣淵町)	平成23年4月1日(士別市、和 寒町、剣淵町)、平成24年4月 1日(士別市、和寒町、剣淵 町、幌加内町)	士別地区広域消費生活セン ター	北海道	H23.4	中心市集約方式 (周辺自治体継続)	事務協定形式	構成自治体で協定を締結し、士別市で高度 な相談について対応。	人口割	士別市(21,922人) 和寒町(3,887人) 剣淵町(3,632人) 計29,441人	広域的な相談体制と事業支 援の確立	消費生活相談の掘り起こし	
音更地区 (音更町、士幌町)	-	音更町消費生活センター	北海道	H23.4	中心市集約方式 (周辺自治体継続)	事務協定形式	構成自治体で協定を締結し、音更町で高度 な相談について対応。	平成23年度は音更町が全額 負担、翌年度以降については 別途協議。	音更町(45,600人) 士幌町(6,579人) 計52,179人	H23年度は士幌町から15名 の相談を受けた。全体の約 5%である。	年々、相談件数が増加及び 複雑化している。相談員の スキルアップが重要だ。	
渡島地区 (函館市、北斗市、松前町、福島 町、知内町、木古内町、七飯町、 鹿部町、森町、八雲町、長万部 町)	-	函館市消費生活センター	北海道	H24.4	中心市集約方式 (周辺自治体継続)	事務協定形式	函館市が各市町村から負担金を徴収し、函館 消費者協会(指定管理者)に業務委託。	5割:人口割 5割:件数割	函館市(280,035人) 北斗市(491,00人) 松前町(9,116人) 福島町(5,120人) 知内町(5,180人) 木古内町(5,226人) 七飯町(28,783人) 鹿部町(4,530人) 森町(17,920人) 八雲町(18,868人) 長万部町(6,089人) 計429,967人	従前、函館市以外は一般行 政の窓口等で行政職員等 が消費生活相談について対 応し、あつせんを行えない町 もあつたが、それらが解消さ れた。	現在、各市町単独で実施し ている情報収集・発信およ び啓発活動・消費者教育の 連携について検討する。	
北空知地区 (深川市、秩父別町、妹背牛町、 北竜町、沼田町)	-	深川地域消費生活センター	北海道	H23.9	中心市集約方式 (周辺自治体継続)	地方自治法252条の14の事務委託	深川市に対して、相談事務等の委託	10割:人口割	深川市(23,538人) 秩父別町(2,760人) 妹背牛町(3,565人) 北竜町(2,211人) 沼田町(3,627人) 計35,701人	被害が拡大しそうな相談事 例をいち早く情報交換でき るようになり、拡大防止に繋 がった。 各市町の消費者への啓発・ 啓蒙の意識が高まった。	各町の町民への消費者セン ターの存在が浸透していな い気がするため、もっとPR が必要に思える。	

## 市町村連携による広域的な消費生活相談等の対応

広域連携の名称及び構成市町村	21年4月1日以降の構成自治体の変遷	窓口の名称	都道府県	設立時期	連携方式	連携の形式	概要	費用分担	構成自治体の人口規模 (住民基本台帳に基づく人口/平成23年3月31日現在)	連携による効果	今後の課題	備考
宗谷地区 (稚内市、猿払村、浜頓別町、中頓別町、枝幸町、豊富町、礼文町、利尻町、利尻富士町、幌延町)	-	稚内市消費者センター	北海道	H24.4	中心市集約方式 (周辺自治体継続)	事務協定形式	稚内市と各自治体で協定を締結し、稚内市で高度な相談について対応。	5割:稚内市 5割:人口割(全市町村)	稚内市(38573人) 猿払村(2805人) 浜頓別町(4,099人) 中頓別町(1,993人) 枝幸町(9,146人) 豊富町(4,394人) 礼文町(2,975人) 利尻町(2,438人) 利尻富士町(2,915人) 幌延町(2,614人) 計71,952人	相談業務や情報を集約することにより、素早く問題解決に取り組むことができる。また、地元では顔見知り会う可能性が高く、相談しやすい環境であり、そのような相談の掘り起こしを図ることができる。	費用分担について (均等割、件数割の検討など)	
根室地区 (根室市、別海町、中標津町、標津町、羅臼町)	H24. 4より 根室市、別海町、中標津町、標津町、羅臼町	根室市、別海町、中標津町、標津町、羅臼町	北海道	H24.4	相互乗入方式	事務協定形式	構成自治体で協定を締結し、構成自治体住民の相談を構成自治体が相互に対応。	10割:件数割	根室市(29,330人) 別海町(16,101人) 中標津町(24,130人) 標津町(5,735人) 羅臼町(5,935人) 計81,231人	管内住民の消費者トラブルに対して円滑に対応することができる。	構成自治体間における対応ルールの明確化	
盛岡市消費生活センター (盛岡市、八幡平市、雫石町、葛巻町、岩手町、滝沢村、紫波町、矢巾町)	-	盛岡市消費生活センター、八幡平市、雫石町、葛巻町、岩手町、滝沢村、紫波町、矢巾町	岩手県	H22.4.1	中心市集約方式 (周辺自治体継続)	事務協定形式	構成自治体が協定書を締結。協定書に基づき盛岡市が新たに4名の相談員を雇用(計13名)し、同市消費生活センターで事務を共同実施。窓口は月～金開所。	人口割	盛岡市(291,880人) 八幡平市(29,172人) 雫石町(18,275人) 葛巻町(7,417人) 岩手町(15,492人) 滝沢村(53,773人) 紫波町(34,151人) 矢巾町(26,933人) 計477,093人	・不審案件の感知能力の向上。 ・生活圏に沿った相談対応可。	・情報提供の方法検討。 ・警察や各自治体他部署との連携。	
二戸消費生活センター (二戸市、軽米町、九戸村、一戸町)	-	二戸消費生活センター	岩手県	H22.4.1	中心市集約方式 (完全集約)	地方自治法252条の14の事務委託	構成自治体が規約を締結。規約に基づき二戸市が相談員を雇用(3名)し、県合同庁舎に相談窓口を設置。窓口は月～金開所。	1割:均等割 9割:相談件数割	二戸市(30,225人) 軽米町(10,582人) 九戸村(6,610人) 一戸町(14,464人) 計61,881人	・財政負担の軽減	H25年度以降の財源	
釜石市消費生活センター (釜石市、大槌町)	-	釜石市消費生活センター	岩手県	H22.4.1	中心市集約方式 (完全集約)	地方自治法252条の14の事務委託	構成自治体が規約を締結。規約に基づき釜石市が相談員を雇用(3名)し、同市庁舎に相談窓口を設置。窓口は月～金開所。	1割:均等割 9割:相談件数割	釜石市(39,464人) 大槌町(15,979人) 計55,443人	各市町の情報を集約することになるため、悪質商法等の場合も一部の地域だけの情報に留まらず、広く注意喚起し、事前の啓発ができる。	それぞれの市町で各制度等の担当部署が異なるため、連絡調整が困難な点があり、どこでどんなことを担当しているのか、職員・相談員の理解が必要。	人口については、独立行政法人統計センターHPから引用。 <a href="http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL08020103.do?_toGL08020103_listID=000001077077&amp;requestSender=estat">http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL08020103.do?_toGL08020103_listID=000001077077&amp;requestSender=estat</a>
一関市消費生活センター (一関市、平泉町、藤沢町)	平成23年9月26日 藤沢町が一関市に編入 一関市、平泉町	一関市消費生活センター一関相談室、一関市消費生活センター千厩相談室	岩手県	H23.4.1	中心市集約方式 (完全集約)	地方自治法252条の14の事務委託	構成自治体が規約を締結。規約に基づき一関市が相談員を雇用(4名)し、同市本庁に一関相談室として(相談員2名配備)、千厩支所に千厩相談室として(相談員2名配備)、相談窓口を設置。窓口は月～金開所。	1割:均等割 9割:相談件数割	一関市(119,468人) 平泉町(8,439人) 藤沢町(9,136人) 計137,043人	専門的な知識・経験等を有する消費生活相談員等が対応することにより相談の充実が図られる。	範囲が広域となるが相談窓口が限定されるため利用者の利便性が懸念される	
久慈市・久慈広域消費生活センター (久慈市、洋野町、野田村、普代村)	-	久慈市・久慈広域消費生活センター	岩手県	H23.4.1	中心市集約方式 (完全集約)	事務協定形式	構成自治体が協定書を締結。協定書に基づき久慈市が新たに2名の相談員を雇用(計3名)し、同市消費生活センターで事務を共同実施。窓口は月～金開所。	1割:均等割 9割:消費生活相談件数割	久慈市(37,979人) 洋野町(19,189人) 野田村(4,757人) 普代村(3,052人) 計64,977人	必要に応じて、広域町村と連携をとりながら問題解決にあたっている。地元町村役場には相談に行きにくい面があるが、広域窓口で実施することにより、相談に乗りやすい環境ができています。	出張相談会を開催しているが、相談件数が少ないため、足を運びやすくする工夫が必要。また、回覧文書を読むのが難しい高齢者向けの周知方法を検討する。	人口については、独立行政法人統計センターHPから引用。 <a href="http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL08020103.do?_toGL08020103_listID=000001077077&amp;requestSender=estat">http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL08020103.do?_toGL08020103_listID=000001077077&amp;requestSender=estat</a>
大船渡市消費生活センター (大船渡市、陸前高田市、住田町)	-	大船渡市消費生活センター、陸前高田市、住田町	岩手県	H24.4.1	中心市集約方式 (周辺自治体継続)	事務協定形式	構成自治体が協定書を締結。協定書に基づき大船渡市が新たに3名の相談員を雇用(計4名)し、大船渡市消費生活センターとして、相談窓口を設置。窓口は月～金開所。	1割:均等割 9割:消費生活相談件数割	大船渡市(40,219人) 陸前高田市(24,128人) 住田町(6,294人) 計70,641人	広範な情報収集及び消費者被害発生等の情報共有により、消費者被害の減少や防止が期待される。	消費者行政活性化事業費補助金等の助成終了後の消費生活相談員雇用にかかる自主財源の確保。	人口については、独立行政法人統計センターHPから引用。 <a href="http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL08020103.do?_toGL08020103_listID=000001077077&amp;requestSender=estat">http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL08020103.do?_toGL08020103_listID=000001077077&amp;requestSender=estat</a>
北上市消費生活センター (北上市、西和賀町)	-	北上市消費生活センター、西和賀町	岩手県	H24.4.1	中心市集約方式 (周辺自治体継続)	事務協定形式	構成自治体が協定書を締結。協定書に基づき北上市が新たに2名の相談員を雇用(計3名)し、同市消費生活センターで事務を実施。窓口は月～金開所。	10%:均等割 45%:人口割 45%:消費生活相談件数割	北上市(93,142人) 西和賀町(6,834人) 計99,976人	費用を分担することによる財政的負担軽減	特になし	
大崎市、色麻町、加美町、涌谷町、美里町	-	-	宮城県	H22.10.6	中心市集約方式 (周辺自治体継続)	事務協定形式 (定住自立圏協定)	中心市と周辺町がそれぞれ協定書を締結。専門知識を要する対処困難な相談ケースに付いては大崎市と協力して対応。	法律相談に対応する弁護士の報酬金を構成市町の人口割で負担。	大崎市(136,089人) 色麻町(7,569人) 加美町(26,021人) 涌谷町(17,683人) 美里町(25,379人) 計212,741人	周辺町在住の相談者にも、より専門的な相談対応が可能になり、問題解決までの時間や負担の軽減が図れている。 弁護士研修により事例や経過を学ぶ機会が設けられ、構成市町相談員相互の支援関係も強化されている。	相談者には高齢者、障害者、精神不安定の方も多いため、自立した生活のためには消費生活以外の問題も抱えており、その解決のための他分野との連携がまだ未成熟である。	23年度から実施している。
山辺町、中山町	-	山辺町消費生活相談窓口 中山町消費生活の窓口	山形県	H21.9	相互乗入方式	事務協定形式	相談員(1名)が、日替わりで交互に(奇数日＝山辺町、偶数日＝中山町)相談対応にあたる。山辺町が、相談対応業務について管内の消費者団体に委託し、相談員の交互配置について中山町と協定を締結。	折半	山辺町(15,297人) 中山町(12,288人) 計27,585人	・経費節減 ・双方の住民がどちらの町でも相談が可能 ・相談員の習熟	平成25年度以降の予算措置が未定	
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)	平成22年3月28日に中之条町と六合村が合併し、中之条町となる。	吾妻郡消費生活センター	群馬県	H22.4.1	事務組合方式	地方自治法284条2項の一部事務組合	既存の吾妻広域町村圏振興整備組合の構成自治体が議会で議決し、知事の認可、組合規約を変更し、設管条例を制定。同組合が相談員を雇用(2名)し、中之条町文化会館内に相談窓口を設置。窓口は月～金開所。	10割:人口割	中之条町(18,228人) 長野原町(6,270人) 嬭恋村(10,430人) 草津町(7,025人) 高山村(4,005人) 東吾妻町(16,165人) 計62,123人	・町村単独で設置するよりも負担が少ない ・身近なセンターで相談ができ利便性及びあっせん等相談対応の向上が図れる。 ・悪質な事業者に対して、迅速な対応がとれる ・他の広域事業と連携した周知啓発等ができる ・埋もれていた相談事案の掘り起こしを図られる。	住民に対してどのように効果的な周知を図るか。	

## 市町村連携による広域的な消費生活相談等の対応

広域連携の名称及び構成市町村	21年4月1日以降の 構成自治体の変遷	窓口の名称	都道府県	設立時期	連携方式	連携の形式	概要	費用分担	構成自治体の 人口規模 (住民基本台帳に基づく人口 /平成23年3月31日現在)	連携による効果	今後の課題	備考
沼田市、片品村、川場村、昭和村、みなかみ町	-	沼田市消費生活センター	群馬県	H23.4.1	中心市集約方式 (完全集約)	事務協定形式	市町村間での協定に基づき、沼田市で1町3村の住民からの相談も一括対応。 沼田市は窓口を週5日開設。 相談員2名	沼田市と他町村の費用分担 10割:相談件数割  他町村の費用分担 5割:均等割 5割:人口割	沼田市(52,384人) 片品村(5,200人) 川場村(3,610人) 昭和村(7,685人) みなかみ町(22,007人) 計90,886人	・市町村が単独で設置するよりも負担が少ない。 ・身近なセンターで相談が でき利便性及びあっせん等 相談対応の向上が図れる。 ・悪質な事業者による被害 に対して、迅速な対応がと れる。 ・センターが設置されてい なかった自治体で埋もれて いた相談事案の掘り起こし が図られる。	住民に対してどのように効果 的な周知を図るか。	
大泉町、千代田町	-	大泉町消費生活センター	群馬県	H23.4.1	中心市集約方式 (完全集約)	事務協定形式	町間での協定に基づき、大泉町で千代田町 の住民からの相談も一括対応。 大泉町は窓口を週5日開設。 相談員2名	1割:均等割 9割:人口割	大泉町(34,817人) 千代田町(11,563人) 計46,380人	・町単独で設置するよりも負 担が少ない。 ・身近なセンターで相談が でき利便性及びあっせん等 相談対応の向上が図れる。 ・悪質な事業者による被害 に対して、迅速な対応がと れる。 ・センターが設置されてい ない自治体で埋もれていた 相談事案の掘り起こしが図 られる。	住民に対してどのように効果 的な周知を図るか。	2町間の中心市集約ではなく 近隣町への完全集約方式であ る。
渋川市、榛東村、吉岡町	-	渋川市消費生活センター	群馬県	H24.4.1	中心市集約方式 (完全集約)	事務協定形式	市町村間での協定に基づき、渋川市で1町1 村の住民からの相談も一括対応。 渋川市は窓口を週5日開設。 相談員2名	1割:均等割 9割:人口割	渋川市(84,335人) 榛東村(14,623人) 吉岡町(19,531人) 計118,489人	・市町村が単独で設置する よりも負担が少ない。 ・悪質な事業者による被害 に対して、迅速な対応がと れる。 ・センターが設置されてい なかった自治体で埋もれて いた相談事案の掘り起こし が図られる。	住民に対してどのように効果 的な周知を図るか。	
藤岡市、神流町、上野村	-	藤岡市消費生活センター	群馬県	H24.4.1	中心市集約方式 (完全集約)	事務協定形式	市町村間での協定に基づき、藤岡市で1町1 村の住民からの相談も一括対応。 藤岡市は窓口を週5日開設。 相談員2名	1割:均等割 9割:人口割	藤岡市(68,989人) 上野村(1,371人) 神流町(2,464人) 計72,824人	・市町村が単独で設置する よりも負担が少ない。 ・身近なセンターで相談が でき利便性及びあっせん等 相談対応の向上が図れる。 ・悪質な事業者による被害 に対して、迅速な対応がと れる。 ・センターが設置されてい なかった自治体で埋もれて いた相談事案の掘り起こし が図られる。	住民に対してどのように効果 的な周知を図るか。	
富岡市、下仁田町、南牧村	-	富岡市消費生活センター	群馬県	H24.4.1	中心市集約方式 (完全集約)	地方自治法252条の14の事務委託	市町村間での事務の委託に関する規約に基 づき、富岡市で1町1村の住民からの相談も 一括対応。 富岡市は窓口を週5日開設。 相談員2名	1割:均等割 1割:所在地割 8割:人口割	富岡市(52,134人) 下仁田町(9,271人) 南牧村(2,552人) 計63,957人	・市町村が単独で設置する よりも負担が少ない。 ・身近なセンターで相談が でき利便性及びあっせん等 相談対応の向上が図れる。 ・悪質な事業者による被害 に対して、迅速な対応がと れる。 ・センターが設置されてい なかった自治体で埋もれて いた相談事案の掘り起こし が図られる。	住民に対してどのように効果 的な周知を図るか。	
秩父市、横瀬町、皆野町、長瀬町、小鹿野町	-	秩父市消費生活センター	埼玉県	H15.10	中心市集約方式 (完全集約)	事務協定形式	市町間での契約に基づき、秩父市で4町の住 民からの相談も一括対応。秩父市は窓口を 週4日開設。	過去3年間の相談件数割	秩父市(68,059人) 横瀬町(9,121人) 皆野町(11,033人) 長瀬町(7,948人) 小鹿野町(13,604人) 計109,765人	秩父地域として連携ができ ているため、同じサービスを 公平に受けることができ、問 題を共有できる。	各町の担当者は、消費相談 の啓発意識等が薄すぎて、 秩父市の負担が大きい。今 後は、各町も積極的に啓発 活動等を行うように意識改 革が必要。	
本庄市、上里町、美里町、神川町	-	本庄市消費生活相談窓口 上里町消費生活相談窓口	埼玉県	H22.4	その他	事務協定形式	事務協定に基づき、本庄市が週3日、上里町 が週2日開設し、相互利用。かつ、美里町と 神川町の住民からの相談も対応。美里町と神 川町は消費生活相談員はおかず、簡易な案 件のみ職員で対応。	分担なし	本庄市(78,844人) 上里町(30,643人) 美里町(11,629人) 神川町(14,313人) 計135,429人	①本庄市・上里町の相談窓 口を利用できるので、県の センターへ相談に行くよりも 近くなった。 ②住んでいる市町の相談窓 口を利用することに抵抗が ある場合、他市町の相談窓 口を利用できるので、相談し やすくなった。	費用分担について、相談員 1人分の報酬相当額(60万 円)を、美里町と神川町が30 万円ずつ負担。(平成25年 度から) 2町からの負担金 を、本庄市・上里町へどの ように配分するか今後の課 題。(本庄市と上里町の相 談日数・相談件数が違うの で)	
宮代町、杉戸町	-	宮代町消費生活センター 杉戸町消費生活センター	埼玉県	H24.4.1	相互乗入方式	事務協定形式	両町が週2日ずつ開設し、相互利用。	分担なし	宮代町(33,125人) 杉戸町(47,168人) 計80,293人	単独で週4日専門相談員を 配置するよりも人件費を抑え て窓口を開設できる。相互 乗入方式を取ることにより、 相談員が不在時の相談を補 完することができる。また、 連携により地元の相談に行 きにくいという面が緩和され る。	特になし	
青梅市、福生市、羽村市、あきる野市、瑞穂町、日の出町、奥多摩町、檜原村	-	青梅市消費者相談室・福生市 消費者相談室・羽村市消費生 活センター・あきる野市消費生 活相談窓口・瑞穂町消費生活 相談窓口・日の出町産業観光 課・奥多摩町観光産業課・檜 原市産業環境課	東京都	H18.9	相互乗入方式	事務協定形式	自市町村の居住の有無を問わず、地域内の 住民の相談に対応。なお、受付市町村の住 民以外の相談の範囲は、斡旋を除く助言及 び情報提供。 (センター設置) 青梅市、羽村市 (相談窓口設置) 福生市、あきる野市、瑞穂 町、日の出町、奥多摩町、檜原村	分担なし	青梅市(138,315人) 福生市(57,493人) 羽村市(56,027人) あきる野市(81,159人) 瑞穂町(33,593人) 日の出町(16,465人) 奥多摩町(6,135人) 檜原村(2,673人) 計391,860人	東京都の西多摩地域(4市3 町1村)では、平日に毎日専 門の相談員による相談を実 施している窓口は2市のみと なっており、広域連携によ り相談所開設の少ない地域 住民へ利便性が図られてい る。	相談日の開催曜日に偏りが あるため、調整できればさ らに地域住民への利便性の 向上が図れる。	

## 市町村連携による広域的な消費生活相談等の対応

広域連携の名称及び構成市町村	21年4月1日以降の構成自治体の変遷	窓口の名称	都道府県	設立時期	連携方式	連携の形式	概要	費用分担	構成自治体の人口規模 (住民基本台帳に基づく人口/平成23年3月31日現在)	連携による効果	今後の課題	備考
平塚市、大磯町、二宮町	-	平塚市消費生活センター	神奈川県	H17.4.1	中心市集約方式 (周辺自治体継続)	事務協定形式	協定書と覚書に基づく。 平塚市窓口：月～金開所 平塚市相談員：5人 平成22年からは、大磯町と二宮町においても、以下のとおり相談窓口を設置。なお、引き続き、平塚市にも委託して相談を実施。 ＜大磯町＞平成22年4月から平日週5日相談窓口を設置。(職員が対応) ＜二宮町＞平成22年3月から平日週5日相談窓口を設置。(職員が対応)	費用負担については、経費総額を相談件数に応じて負担。金額、負担割合は3年ごとに見直し。H24から大磯町10%、二宮町8%、残りを平塚市が負担。	平塚市(257,248人) 大磯町(33,529人) 二宮町(30,082人) 計320,859人	小規模な自治体にとっては、相談員を配置することは大きな負担となるが、経費の軽減となる。2町の住民にとっては、週5日相談員による相談が受けられる。平塚市にとっては、消費者問題は、広域又は点在して発生するので、より多くの情報が収集できる。	それぞれに相談窓口が開設されたが、PIO-NETが設置されておらず、行政として、相談状況、事故等の把握を速やかに行うのは難しいと思われる。また、他自治体の関係機関との連携が難しい場合がある。連携を円滑に継続していくためには、情報の共有化と協力的体制の検討が必要である。	概要欄に記載のとおり、周辺自治体においても窓口が設置されたため、従前の「完全集約」から「周辺自治体継続」の中心市集約方式に変更された。
小田原市、箱根町、真鶴町、湯河原町	-	小田原市消費生活センター	神奈川県	H15.4	中心市集約方式 (周辺自治体継続)	事務協定形式	協定書と覚書に基づく。 小田原市窓口：月～金開所 小田原市相談員：5人 平成22年からは、小田原市以外の町においても、以下のとおり相談窓口を設置。なお、引き続き、小田原市にも委託して相談を実施。 ＜箱根町＞平成22年2月から平日週5日相談窓口を設置。(職員が対応) ＜真鶴町＞平成22年2月から平日週5日相談窓口を設置。(職員が対応) ＜湯河原町＞平成21年11月から平日週5日相談窓口を設置。(職員が対応)	費用負担については、相談に係る経費総額(相談員報酬、社会保険料、研修旅費等)に対し、小田原市：箱根町：真鶴町：湯河原町＝7：1：1：1で按分。(維持運営費等は小田原市が負担。)	小田原市(196,749人) 箱根町(12,941人) 真鶴町(8,419人) 湯河原町(27,185人) 計245,294人	効果というよりは、連携をしている中で参考情報としての報告。身近な町役場に窓口があることは望ましい。しかしながら、人口が少ないことも影響しているのだから、町役場には顔見知りや親戚がいることなどから相談に行きづらい。そこで、少し離れた小田原市のセンターで相談できることは、身近な場所ではないものの、ちょうど良いという話があった。	年々財政確保が厳しくなる一方で、消費生活相談は複雑化する傾向にある。現在、窓口の強化のため、相談員報酬の一部に活性化基金を充てている。基金終了後を見据えて、連携している3町からの消費生活相談事業費負担金の増額について調整をはかる必要があると考えている。	概要欄に記載のとおり、周辺自治体においても窓口が設置されたため、従前の「完全集約」から「周辺自治体継続」の中心市集約方式に変更された。
南足柄市、中井町、大井町、松田町、山北町、開成町	-	南足柄市消費生活センター	神奈川県	H15.4	中心市集約方式 (周辺自治体継続)	事務協定形式	協定書と覚書に基づく。 南足柄市窓口：月、火、水、金開所 南足柄市相談員：3人 平成22年からは、南足柄市以外の町においても、以下のとおり相談窓口を設置。なお、引き続き、南足柄市にも委託して相談を実施。 ＜中井町、大井町、松田町、山北町、開成町＞平成22年4月から毎週木曜日(南足柄市で相談を実施していない毎週木曜日のみ)相談窓口を設置。(職員が対応)	費用負担については、相談員の報償費のみをそれぞれの市町で等分。(端数は南足柄市負担。また、費用弁償、維持運営費等も南足柄市負担。)	南足柄市(44,361人) 中井町(9,874人) 大井町(17,830人) 松田町(11,906人) 山北町(11,990人) 開成町(16,137人) 計112,098人	単独で相談員の配置や、消費生活センターを設置するには財政負担が大きい。行政としても相談内容や事件、事故の状況把握が困難となりやすい。広域連携でセンターを運営するにあたり分担金の問題があり、円滑に行うには構成自治体間での消費者情報を収集し、相談業務や啓発に活用できる。	五町の住民にとっては、消費生活センターが遠方となり利便性の問題がある。行政としても相談内容や事件、事故の状況把握が困難となりやすい。広域連携でセンターを運営するにあたり分担金の問題があり、円滑に行うには構成自治体間での消費者情報を収集し、相談業務や啓発に活用できる。	概要欄に記載のとおり、周辺自治体においても窓口が設置されたため、従前の「完全集約」から「周辺自治体継続」の中心市集約方式に変更された。
厚木市、清川村	-	厚木市消費生活センター	神奈川県	H13.4.1	中心市集約方式 (完全集約)	事務協定形式	協定書と覚書に基づく。 厚木市窓口：月～金開所 厚木市相談員：4人	費用負担については、以前県が交付していた「市町村消費生活相談体制推進事業費補助金」の相談員等設置費補助単価@9,400円×年間49日＝460,000円を清川村が負担。(端数は厚木市が負担。維持運営費等も厚木市負担。)	厚木市(218,660人) 清川村(3,240人) 計221,900人	清川村民が消費者トラブルにあった場合、厚木市の消費生活相談員による相談を受けることが担保される。	将来的には、清川村内に専任の相談員による相談窓口があることが望ましいと考えられることから、清川村の相談体制の確立が課題と考える。	
茅ヶ崎市、寒川町	-	茅ヶ崎市消費生活センター 寒川町消費生活相談室	神奈川県	H17.10.3	相互乗入方式	事務協定形式	協定書と覚書に基づく。 茅ヶ崎市窓口：月～金開所 茅ヶ崎市相談員：7人 寒川町窓口：月、木開所 寒川町相談員：5人	費用負担については、経費総額を相談件数1件あたりに割り返し、その数値に構成市町それぞれ相談件数をかけて算出。	茅ヶ崎市(236,537人) 寒川町(47,429人) 計283,966人	両市町の在住者・在勤者・在学者の消費生活相談を広域的に処理することにより、相談できる窓口が増えて、消費生活における安全性及び利便性の向上を図ることができる。	窓口対応で齟齬が生じることがないように、両市町の職員間で常に情報共有を行うようにする。	
長岡市、小千谷市、見附市、出雲崎町	協定締結日(平成21年12月21日)以降、構成自治体の変更なし。	・長岡市立消費生活センター ・小千谷市消費生活相談窓口 ・見附市消費生活相談窓口 ・出雲崎町総務課	新潟県	H21.12.21	中心市集約方式 (周辺自治体継続)	事務協定形式 (定住自立圏協定)	中心市と周辺市町がそれぞれ協定書を締結。 弁護士等専門知識を要する対処困難な相談ケースについては長岡市と協力して対応。	なし	長岡市(282,434人) 小千谷市(39,113人) 見附市(42,517人) 出雲崎町(5,104人) 計369,168人	・消費生活相談員の資質の向上 ・迅速かつ的確なきめ細かい対応	・構成市町において更に緊密な連携を図ること	
奥能登広域圏事務組合 (輪島市、珠洲市、能登町、穴水町)	-	奥能登消費生活相談室	石川県	H22.4	事務組合方式	地方自治法285条の複合的一部事務組合	奥能登広域圏事務組合の構成自治体が議会で議決し、知事の認可、組合規約を変更。 組合で相談員1名雇用 窓口は週5日開所	5割：均等割 5割：人口割	輪島市(31,244人) 珠洲市(17,184人) 能登町(20,815人) 穴水町(9,957人) 計79,200人	構成自治体共通の窓口を設置したことで、情報共有が図られる等地域が連携協力し、相談体制が強化された。	・相談員人件費等基金後の財源措置 ・規約における役割分担と実務における運用のあり方	
美濃加茂市、坂祝町、川辺町、富加町	-	※各市町で「～相談窓口」といった名称は設定されていない	岐阜県	H24.1.4	その他	事務協定形式	協定書に基づく。 美濃加茂市窓口：月～金開所 相談員3名 窓口は週5日午前8時30分～午後5時15分	費用負担については、相談に係る経費総額(相談員報酬、社会保険料、事務費等)に対し、均等割25%、人口割75%で算定(百円単位で四捨五入(調整あり))	美濃加茂市(55,162人) 坂祝町(8,525人) 富加町(5,681人) 川辺町(10,682人) 計80,050人	相談業務の効率化	消費者教育・啓発の強化 他部局との連携	
東濃西部広域行政事務組合 (多治見市、瑞浪市、土岐市)	-	※各市町で「～相談窓口」といった名称は設定されていない	岐阜県	H24.10.1	事務組合方式	地方自治法284条2項の一部事務組合	広域行政事務組合で雇用した消費生活相談員(有資格者)が巡回型で相談窓口を開設。 多治見市：月・金曜日、瑞浪市：火曜日、土岐市：木曜日 窓口は週4日、午前10時～午後4時	分担なし	多治見市(114,805人) 瑞浪市(39,585人) 土岐市(60,616人) 計215,006人	開設前	開設前	
津島市、愛西市、弥富市、あま市、大治町、蟹江町	23年5月：津島市、愛西市、弥富市、あま市、蟹江町で開始 24年5月：大治町参入	消費生活相談 ※各市町で「～相談窓口」といった名称は設定されていない	愛知県	H23.5	相互乗入方式	その他	各市町が月1～3日ずつ開設し、相互利用。 窓口開設日はできるだけ重ならないように設定している。(規約、事務協定等は取り交わしていない。)	分担なし	津島市(65,422人) 愛西市(65,991人) 弥富市(43,246人) あま市(86,430人) 大治町(29,623人) 蟹江町(36,491人) 計327,203人	・相談者は、緊急の場合でも、比較的身近な相談窓口において、速やかに相談を受けることができる。 ・相談者は、自分が居住する市町役場では知り合いに会う可能性があり、相談窓口を利用しづらいが、他の市町役場であれば、知り合いに会う可能性が低く、相談窓口を利用しやすくなる。	・各市町の相談を同じ相談員が担当している訳ではないので、継続案件については対応しづらい。 ・消費者行政活性化基金終了後も、各市町において相談窓口が継続されるかは分からない。	
鈴鹿亀山地区広域連合 (鈴鹿市、亀山市)	-	鈴鹿亀山消費生活センター	三重県	H18.4.1	広域連合方式	地方自治法284条3項の広域連合	鈴鹿亀山地区広域連合消費生活センター条例により設置。施行規則により必要事項を定める。 定数外相談員3名、定数内1名 窓口は、週5日午前9時～午後4時	3割：均等割 7割：人口割	鈴鹿市(194,209人) 亀山市(47,797人) 計242,006人	施設整備・運営費用、相談員の確保が1箇所分であり、隣接市では発生する事案に共通性があるため、効果的な情報提供が行える。	「ワンストップ窓口」が実現できない。両市、各局との連携が困難。	

## 市町村連携による広域的な消費生活相談等の対応

広域連携の名称及び構成市町村	21年4月1日以降の構成自治体の変遷	窓口の名称	都道府県	設立時期	連携方式	連携の形式	概要	費用分担	構成自治体の人口規模 (住民基本台帳に基づく人口/平成23年3月31日現在)	連携による効果	今後の課題	備考
相楽郡広域事務組合 (木津川市、精華町、和束町、笠置町、南山城村)	-	相楽消費生活センター	京都府	H22.3.1	事務組合方式	地方自治法285条の複合的一部事務組合	「相楽消費生活センターの設置及び運営に関する規則」により、相楽郡広域事務組合にてセンターを設置。消費生活相談員3名。 1. 名称: 相楽消費生活相談センター 2. 場所: 木津川市 3. 開設日: 月曜日～金曜日、午前9時～午後4時 4. 相談体制: センター内での相談と巡回相談	固定的経費については、市町村で均等負担、運営的経費については、人口割	木津川市(70,334人) 笠置町(1,711人) 和束町(4,739人) 精華町(3,186人) 南山城村(3,023人) 計116,506人	・経費負担少なく効果的な相談体制を設立できた。 ・市町村官舎とは別のところにセンターがあるため、来所相談が多い。	・相談を広域で実施している分、消費者行政も広域対応の意識が各市町村にあり、消費者行政の可視化が必要。 ・基金終了後の相談員確保。	
宮津与謝消費生活センター (宮津市、伊根町、与謝野町)	-	宮津与謝消費生活センター	京都府	H23.4.1	巡回方式	地方自治法252条の14の事務委託	構成自治体が協定書を締結。協定書に基づき宮津市が相談員を雇用(2名)し、同市庁舎に相談窓口を設置。 窓口は月～金開所。 伊根町に週1回、与謝野町に週2回後に巡回相談を行う。	1割: 均等割 9割: 人口割	宮津市(20,498人) 伊根町(2,555人) 与謝野町(24,243人) 計47,296人	・経費負担少なく効果的な相談体制を設立できた。	・基金終了後の相談員確保。	
豊岡市、養父市、朝来市、香美町、新温泉町	-	たじま消費者ホットライン	兵庫県	H22.4	その他	事務協定形式	3市2町で「たじま消費者ホットライン運営協議会」を設置し、消費生活相談事務を共同で処理する窓口を設置。(場所は県但馬消費生活センター内) 各市町の相談員が毎日2名程度交代で相談に対応。困難事案等は、県センターへ引き継いだり、合同で処理するなど、県の相談員が実務を通じて支援。	各市町が法令外負担金により提出(県負担はなし)	豊岡市(88,641人) 養父市(27,524人) 朝来市(34,017人) 香美町(21,043人) 新温泉町(16,944人) 計188,169人	相談対応で困った時など、すぐに県のベテラン相談員のアドバイスを受け、PIO-NET入力の指導も受けられる。 他の相談員の対応を身近に見聞きでき学びの機会が増え、即時に情報共有が可能。	財政的課題に向けた取組	
福崎町、市川町、神河町	-	神崎郡消費生活相談中核センター	兵庫県	H22.4	その他	事務協定形式	神崎郡3町(福崎町、市川町、神河町)が連携して、福崎町立生活科学センター内に共同で「神崎郡消費生活中核センター」を設置。 福崎町に配置された相談員(3名)が中心となり、郡内の相談を受け付ける。市川町、神河町でも従来どおり相談受付を行うが、対応が困難な事例については、中核センターの相談員が支援を行う。	人口・相談件数等により負担割合を算出	福崎町(19,279人) 市川町(13,826人) 神河町(12,921人) 計46,026人	相談員の情報共有や相談対応の幅が広がり、内容の充実につながっている。 住民サービスの向上も図られ、相談件数も増加している。(21年度180件→23年度265件)	財政的課題に向けた取組	
吉野町、大淀町、下市町、黒滝村、天川村、下北山村、上北山村、川上村、東吉野村	-	吉野郡消費者生活実践連絡協議会	奈良県	H9.10	その他	事務協定形式	吉野郡消費者生活実践連絡協議会規約を定め、消費生活相談、啓発事業、研修事業等を実施。吉野町、大淀町、下市町、川上村に3ヶ月ごと(毎週火曜日)に、相談員を配置。周辺町村は、どの窓口でも利用可。	5割: 均等割 5割: 人口割	吉野町(8,784人) 大淀町(19,364人) 下市町(6,664人) 黒滝村(877人) 天川村(1,688人) 下北山村(1,104人) 上北山村(647人) 川上村(1,741人) 東吉野村(2,269人) 計43,138人	3町6村で構成されているので、様々な相談の実例を得られる。	一部の村において相談場所までが遠方である。	
宇陀市、曾爾村、御杖村	-	宇陀市消費生活相談室	奈良県	H22.4	中心市集約方式(完全集約)	その他	・宇陀市は窓口開設日数、相談員数など、現状の体制を維持したまま曾爾村及び御杖村の消費者からの相談対応やあっせん処理を実施。 ・曾爾村及び御杖村は、消費生活に関する住民への啓発・広報を行う。	分担なし(ただし、状況を見て見直しを行う可能性はある)	宇陀市(35,100人) 曾爾村(1,845人) 御杖村(2,094人) 計39,039人		曾爾村及び御杖村の消費者からの相談対応、幹線処理を実施しているが開設以来、相談が無い。引き続き、啓発・広報を行うことが課題と考えられる。	規約、事務協定等は取り交わしていない。
天理市、山添村	-	天理市消費生活センター	奈良県	H23.4	中心市集約方式(完全集約)	地方自治法252条の14の事務委託	・山添村が天理市に負担金を支払い、消費生活相談にかかる業務を委託。 ・天理市は窓口開設日数、相談員数など、現状の体制を維持したまま山添村の消費者からの相談対応やあっせん処理を実施。 ・山添村は、消費生活に関する住民への啓発・広報を行い、また、相談内容により関係機関への連絡調整・情報提供などの相談業務の協力支援を行う担当窓口を設置。	人口割	天理市(67,548人) 山添村(4,241人) 計71,789人	山添村単独では設置が困難であったため、都道府県設置のセンターへ相談されていたが、広域連携後は、気軽に相談する窓口が生まれ、相談者の利便性が向上した。	人口比率からみれば当然ではあるが、山添村からの相談が少ないため、より一層の啓発が必要である。	
橿原市、高取町	-	橿原市消費生活センター	奈良県	H23.5	中心市集約方式(完全集約)	事務協定形式	・協定書に基づき高取町が橿原市に負担金を支払い、相談業務のみを委託。 ・高取町は、担当職員による消費生活相談窓口を設置し、橿原市との連絡調整や消費者事故情報の消費者庁への通知等、相談業務以外の業務を行う。	人口割	橿原市(124,420人) 高取町(7,617人) 計132,037人	・埋もれていた相談の掘り起こしができた。 ・近隣で起きている広範囲の消費者問題の情報収集が可能になり、処理能力の向上が図れている。	・橿原市民および高取町民へのさらなる啓発・周知広報(両市町合同の啓発イベント等の開催など) ・市町間の連絡体制 ・負担金について	
五條市、野迫川村、十津川村	-	消費生活相談窓口	奈良県	H23.4	相互乗入方式	事務協定形式	・協定書を締結して、平成23年4月から3市村の開設日は、それぞれ3市村の消費者からの相談に対応。(各自で対応できない事案についても3市村が協力して対応)	分担なし	五條市(35,267人) 野迫川村(534人) 十津川村(4,063人) 計39,864人	特に実績なし	もともと相談件数が少ない中で、地理的に役所(役場)も離れており、期待した効果は出ず、更なる広域連携化も必要かもしれない	
御所市、葛城市	-	消費生活相談窓口	奈良県	H23.4	相互乗入方式	事務協定形式	・協定書を締結して、平成23年4月から御所市と葛城市の相談窓口は、両市の消費者からの相談に対応。	分担なし	御所市(30,020人) 葛城市(36,125人) 計66,145人	双方の住民が双方の相談窓口を利用することが可能となり広域になった	週1回実施しているところを、2回に増やすことができ、より多くの相談を受けられる。	
平群町、三郷町、斑鳩町、安堵町	-	生駒郡消費者サポートネットワーク	奈良県	H23.4	相互乗入方式	その他	・4町の相談日は週2日(火・木)であるため、平群町は火曜日から月曜日に、三郷町は木曜日から水曜日に開設日を変更し、月～木曜日の週4日の輪番制による広域連携を実施。 ・平成23年4月から4町の相談窓口は、生駒郡(4町)の消費者からの相談に対応。協定書は締結せず、今後の実績を見ながら評価・検討し、広域連携の体制を精査する予定。	分担なし	平群町(20,125人) 三郷町(22,875人) 斑鳩町(28,443人) 安堵町(7,887人) 計79,330人	高齢者等の利便性向上		規約、事務協定等は取り交わしていない。4町統一の広報原稿により、平成23年4月号の広報誌で周知。
上牧町、河合町	-	消費生活相談室	奈良県	H23.10.1	相互乗入方式	事務協定形式	・両町の消費者がどちらの窓口でも相談できるように協定書を締結した為、週4日(月～木)の開設日となった。(各町週2日の開設)	分担なし	上牧町(23,924人) 河合町(19,085人) 計43,009人	・相談日が増えた事で、消費者への対応がしやすくなった。	・相談内容により、急ぐ場合等は両町へ相談へ行ってもらうようになった時の書類等の関係。 ・時間外手当等の相談員処遇について(相談件数増加に伴う)	

市町村連携による広域的な消費生活相談等の対応

広域連携の名称及び構成市町村	21年4月1日以降の構成自治体の変遷	窓口の名称	都道府県	設立時期	連携方式	連携の形式	概要	費用分担	構成自治体の人口規模 (住民基本台帳に基づく人口/平成23年3月31日現在)	連携による効果	今後の課題	備考
香芝市、広陵町	-	消費生活相談窓口	奈良県	H23.10.1	相互乗入方式	事務協定形式	協定により、平成23年10月から広陵町と香芝市の相談窓口は、双方の住民からの相談に対応。	分担なし	香芝市(75,807人) 広陵町(34,061人) 計109,868人	相談窓口の効率化・充実	・広域化のメリットを生かした窓口の運用及び、積極的な啓発活動。 ・平成22年度から平成23年度においては、相談件数の減少(香芝市82件→70件)が見られたが、奈良県消費生活センターの相談件数は香芝市は増加(346件→367件)。ただ、開催日である火曜日は減少(香芝市67件→56件)。また、特に月曜日の相談件数が増加(香芝市70件→99件)していることから、県全体では相談受付件数の減少が見られる中、県への香芝市から相談件数が増加したのは、啓発パンフレット等により相談窓口の周知等の掘り下げが行われたものと見て、本年度も啓発パンフレット等と作製し消費者保護に取り組みたい。	
海南市、紀美野町	-	海南市市民交流課 紀美野町総務課	和歌山県	H23.4	相互乗入方式	事務協定形式	自市町の居住の有無を問わず、地域内の住民の相談に対応。 相談員の窓口対応は、海南市が毎月2回の実施。平成24年4月から紀美野町は相談員対応がなくなる。	なし(市が個別に契約を締結し、乗り入れに関する費用分担はない)	海南市(56,229人) 紀美野町(10,699人) 計66,928人	相談員の窓口対応の機会が拡充	相談件数が少ない(住民への広報に工夫)	
有田市、湯浅町、広川町、有田川町	-	有田市商工観光課 湯浅町総務課 広川町総務政策課 有田川町商工観光課	和歌山県	H23.5	相互乗入方式	事務協定形式	自市町の居住の有無を問わず、地域内の住民の相談に対応。 相談員の窓口対応は、各市町とも月1回の実施で、4市町分合わせて毎週1回となる。	なし(それぞれの市町が個別に契約を締結し、乗り入れに関する費用分担はない)	有田市(31,407人) 湯浅町(13,701人) 広川町(7,844人) 有田川町(28,014人) 計80,966人	相談員の窓口対応の機会が拡充	相互乗入による相談件数が少ない	
橋本市、九度山町	-	橋本市市民安全課 九度山町産業振興課	和歌山県	H23.4	相互乗入方式	事務協定形式	自市町の居住の有無を問わず、地域内の住民の相談に対応。 相談員の窓口対応は、橋本市が月2回、九度山町が月1回の実施。2市町分合わせて毎月3回となる。	なし(それぞれの市町が個別に契約を締結し、乗り入れに関する費用分担はない)	橋本市(67,529人) 九度山町(5,136人) 計72,665人	相談員の窓口対応の機会が拡充	相談窓口体制の維持	
紀の川市、岩出市	-	紀の川市商工観光課 岩出市市長公室	和歌山県	H23.8	相互乗入方式	事務協定形式	自市の居住の有無を問わず、地域内の住民の相談に対応。 相談員の窓口対応は、紀の川市が月2回、岩出市が月2回の実施。2市分合わせて毎月4回となる。	なし(それぞれの市が個別に契約を締結し、乗り入れに関する費用分担はない)	紀の川市(67,723人) 岩出市(52,761人) 計120,484人	相談員の窓口対応の機会が拡充	相談員の窓口対応実施日の日程調整	
鳥取県日野地区連携・共同協議会 (日南町、日野町、江府町)	-	・日南町消費生活相談窓口 ・日野町消費生活相談窓口 ・江府町消費生活相談窓口	鳥取県	H22.7.23	巡回方式	地方自治法252条の2の法定協議会	各町がそれぞれNPOに委託し、各町窓口にも月2回専門相談員を配置した上で、事務協定により3町の住民からの相談を受け付ける。	県・市町・広域連合が共同でNPOに委託し、各々の窓口で配置する相談員人役分の報酬等を支払う。相談員研修旅費等一部の経費は県・市町等が配置人役に応じて按分負担。3町連携に係る費用分担は、協議会負担金により拠出。	日南町(5,650人) 日野町(3,791人) 江府町(3,485人) 計12,926人	・専門相談員への相談機会の増加。 ・週1回専門相談員が同じ郡内に配置される安心感。 ・身近な役場では相談しにくい場合、他町で専門相談員に相談可能。 ・相談員配置日に合わせ、事前に相談予約可能。 ・行政職員が兼務で受けていた相談を専門相談員が受けることによる相談体制強化。併せて研修等実施による職員のスキルアップ可能。	・相談員配置日(毎週水曜)にも相談がほとんどないので、水曜を消費者相談日としてPR要。 ・相談窓口の周知徹底(特に独居高齢者世帯等)。職員・町民対象の研修等を実施し啓発要。 ・配置日に相談や啓発活動がない場合、それ以外の業務について検討要。 ・転送電話を設置するなど、より身近な窓口となるような取り組みが必要。	
鳥取中部ふるさと広域連合 (倉吉市、三朝町、湯梨浜町、琴浦町、北栄町)	-	・中部消費生活センター ・三朝町消費生活相談窓口 ・湯梨浜町消費生活相談窓口 ・琴浦町消費生活相談窓口 ・北栄町消費生活相談窓口	鳥取県	H10.4.1	広域連合方式	地方自治法284条3項の広域連合	既に設立していた広域連合の共同事務に、平成24年度から消費生活相談等の事務を追加し、消費生活センターを開設。また各町窓口にも月2回専門相談員を配置。(相談員の配置はNPOに委託)	県・市町・広域連合が共同でNPOに委託し、各々の窓口で配置する相談員人役分の報酬等を支払う。相談員研修旅費等一部の経費は県・市町等が配置人役に応じて按分負担。1市4町連携に係る費用分担は、連合負担金により拠出。	倉吉市(50,436人) 三朝町(7,236人) 湯梨浜町(17,617人) 琴浦町(19,108人) 北栄町(16,025人) 計110,422人	複雑化、困難化している相談事案に対し、専門相談員による迅速な対応可能。	専門相談員と各市町相談窓口との情報共有、啓発活動等の連携。	
岩美町、若桜町、智頭町、八頭町	-	東部4町消費生活相談窓口	鳥取県	H24.4.1	巡回方式	事務協定形式	各町がそれぞれNPOに委託し、各町窓口にも週1回専門相談員を配置した上で、事務協定により4町の住民からの相談を受け付ける。	県・市町・広域連合が共同でNPOに委託し、各々の窓口で配置する相談員人役分の報酬等を支払う。相談員研修旅費等一部の経費は県・市町等が配置人役に応じて按分負担。4町連携に係る費用分担は無し。	岩美町(12,791人) 若桜町(3,958人) 智頭町(8,117人) 八頭町(19,130人) 計43,996人	・高度な相談に対応可能。 ・低予算で専門相談員配置。 ・割り勘による経費節減。	・基金終了後の対応(予算確保)。 ・窓口周知が必要。 ・相談事例の共有により被害多発事例を把握し、被害防止の啓発等が必要。	
竹原市、大崎上島町	-	竹原市消費生活相談室	広島県	H16.4	中心市集約方式 (周辺自治体継続)	事務協定形式	協定書等に基づく。 竹原市窓口：平成16年4月～平成22年3月週2日開所。平成22年4月～週5日開所。相談員1名を雇用し、2か月に1日大崎上島町に派遣。 大崎上島町窓口：平成16年4月～2か月に1日(奇数月の第1金曜)開所。その他の日は竹原市窓口で相談を受ける。	5割：人口割 5割：件数割	竹原市(29,148人) 大崎上島町(8,474人) 計37,622人	人口の少ない自治体において週5日の窓口開設は、当該自治体の負担が大きいため、近隣自治体で連携して窓口を開設することは消費者行政の充実につながっている。	大崎上島町の相談件数が県内他市町に比べて非常に少ないのは、開設日数が少ないためなのか、現状で十分対応できているのか、今後検証が必要である。	H22年度相談件数 ・竹原市：192件 ・大崎上島町：10件
阿南市・美波町・那賀町	-	阿南市消費生活センター	徳島県	H24.4.1	中心市集約方式 (周辺自治体継続)	事務協定形式	中心市(阿南市)と周辺町が協定書を締結し、実施する行政事務に消費生活相談を加えた。	全額阿南市負担	阿南市(77,598人) 美波町(7,830人) 那賀町(9,953人) 計95,381人	今後、美波町、那賀町では、専門の消費生活相談員による相談を身近な相談機関で受けることができる。	今年度末で基金が終了するため、相談員の人件費負担を阿南市がすべて負担することは難しくなる。	
大洲市、西予市、内子町	-	大洲市消費生活センター 西予市消費生活センター 内子町消費生活相談窓口	愛媛県	H21.2	巡回方式	事務協定形式	3市町により、相談員を共同配置、 21年4月～1名配置 大洲市：週2日、西予市：週2日、内子町：週1日 23年4月～2名配置 大洲市：週4日、西予市：週4日、内子町：週2日	3割：均等割 7割：人口割	大洲市(48,148人) 西予市(42,937人) 内子町(18,758人) 計109,843人	市町間にまたがる案件への情報の共有及び迅速な対応が可能。	相談内容の複雑化及び相談件数の増加等を考慮し、1市町1人の単独設置を踏まえた今後の体制の検討。	

## 市町村連携による広域的な消費生活相談等の対応

広域連携の名称及び構成市町村	21年4月1日以降の構成自治体の変遷	窓口の名称	都道府県	設立時期	連携方式	連携の形式	概要	費用分担	構成自治体の人口規模 (住民基本台帳に基づく人口/平成23年3月31日現在)	連携による効果	今後の課題	備考
四万十市、宿毛市、土佐清水市、黒潮町、大月町、三原村	-	・四万十市消費生活センター ・各関係市町村担当窓口	高知県	H24.4.1	中心市集約方式 (周辺自治体継続)	地方自治法252条の14の事務委託	22年度・23年度は四万十市で単独でセンター設置。23年度に協定を締結し、24年度に四万十市に対して、相談業務等を委託。平成25年度から地方自治法第284条第2項の一部事務組合に業務移管予定で調整中。	1割：均等割 9割：人口割	四万十市(35,992人) 宿毛市(22,802人) 土佐清水市(16,307人) 黒潮町(13,037人) 大月町(6,153人) 三原村(1,755人) 計96,046人	・体制や費用負担の軽減が図れる。 ・より専門的な相談対応が可能。	・相談員の後継者 ・体制の充実 (人員、啓発活動、関係機関との連携等)	
柳川市、みやま市	-	柳川・みやま消費生活センター	福岡県	H24.4	中心市集約方式 (周辺自治体継続)	事務協定形式	柳川市大和庁舎に広域センターを設置。毎週月～金曜日、2名の相談員(週4日勤務、週3日勤務)により相談対応。	均等割2割、人口割8割	柳川市(71,874人) みやま市(41,577人) 計113,451人	・相談件数が増えた。 ・(中心市以外の市の相談者は)地元でないので相談しやすい。		
行橋市、みやこ町、築上町	-	行橋市広域消費生活センター	福岡県	H24.4	中心市集約方式 (周辺自治体継続)	事務協定形式	行橋市役所内に広域センターを設置。年度中に行橋駅前に移転の予定。毎週月～金曜日、4名の相談員により相談対応(常時3名勤務)。月1回ずつ、みやこ町・築上町へ出張相談。	H24年度中は全額行橋市が負担 H25年度からは前年度上半期の相談件数割	行橋市(72,400人) みやこ町(21,918人) 築上町(20,257人) 計114,575人	・相談件数が増えた。 ・(市外の)悪質事業者の情報が早く入るようになった。	・範囲が広がったので、直接相談できる出張相談の回数を増やしたい。	
大町町、江北町、白石町	-	・大町町 産業振興課 ・江北町 産業課 ・白石町 産業課	佐賀県	H17.1	相互乗入方式	事務協定形式	白石町：毎週木曜日 大町町：年間30日(ほぼ隔週の水曜日) 江北町：年間30日(ほぼ隔週の火曜日) 同じ相談員がそれぞれの町を担当しており、3町の住民は週2回(木曜と火・水のいずれか)相談できる体制となっている。	なし(それぞれの町が個別に契約を締結し、乗り入れに関する費用負担はない)	大町町(7,402人) 江北町(9,691人) 白石町(25,941人) 計43,034人	・顔見知りがある可能性のある居住窓口を敬遠する相談者も近隣の窓口の開設により安心して相談できる体制が整った。 ・居住窓口を含む近隣窓口のどこかで平日いつでも相談できる体制が整った。		
鹿島市、嬉野市、太良町	-	・鹿島市 商工観光課 ・嬉野市 企画企業誘致課、観光商工課 ・太良町 企画商工課	佐賀県	H22.12	相互乗入方式	事務協定形式	鹿島市：毎週月・金曜日 嬉野市：毎週火・木曜日 太良町：毎週水曜日 同じ相談員がそれぞれの市町を担当しており、2市1町の住民は平日は毎日、いずれかの窓口で相談できる体制となっている。	なし(それぞれの町が個別に契約を締結し、乗り入れに関する費用負担はない)	鹿島市(31,541人) 嬉野市(28,760人) 太良町(10,165人) 計70,466人			
神埼市、吉野ヶ里町、上峰町、みやき町	-	・神埼市 商工観光課 ・吉野ヶ里町 商工観光課 ・上峰町 総務課 ・みやき町 産業課	佐賀県	H23.3	相互乗入方式	事務協定形式	神埼市：毎週火・金曜日 吉野ヶ里町：毎週木曜日 上峰町：第2第4金曜日 みやき町：毎週月・水曜日 2名の相談員が1市3町を担当しており、住民は平日は毎日、いずれかの窓口で相談できる体制となっている。	なし(それぞれの町が個別に契約を締結し、乗り入れに関する費用負担はない)	神埼市(33,299人) 吉野ヶ里町(16,193人) 上峰町(9,379人) みやき町(26,199人) 計85,070人			
上益城4町 (御船町・嘉島町・甲左町・山都町)	-	御船町役場総務課消費生活相談窓口 嘉島町役場総務課消費生活相談窓口 甲左町役場福祉課消費生活相談窓口 山都町役場健康福祉課消費生活相談窓口	熊本県	H24.4	巡回方式	事務協定形式	御船町：毎週火曜日 嘉島町：毎週水曜日 甲左町：毎週木曜日 山都町：毎週金曜日 1名の相談員が4町を巡回して相談対応。4町の住民は、いずれかの窓口でも相談できる体制となっている。	なし(それぞれの町が個別に契約を締結し、乗り入れに関する費用負担はない)	御船町(18,015人) 嘉島町(8,829人) 甲左町(11,521人) 山都町(17,696人) 計56,061人	・相談件数が増加(特に御船町では、窓口設置2ヶ月で例年の年間相談件数を上回った)。 ・身近でいつでも相談できるという住民の安心につながる体制づくりができた。 ・4町連携により、相談者の引き継ぎや継続対応や、消費者被害関連の情報共有が可能となった。 ・各町の担当課、職員間で連携意識が高まった。	・4町連携による相談窓口が住民に浸透してきたところだが、基金終了後、相談員の報酬や相談窓口開設日の削減等、相談体制の縮小を検討しなければならない。 ・4町連携による相談窓口の周知、啓発活動による消費者被害の掘り起こしが必要。 ・4町での情報共有、横断的連携の強化が必要。	