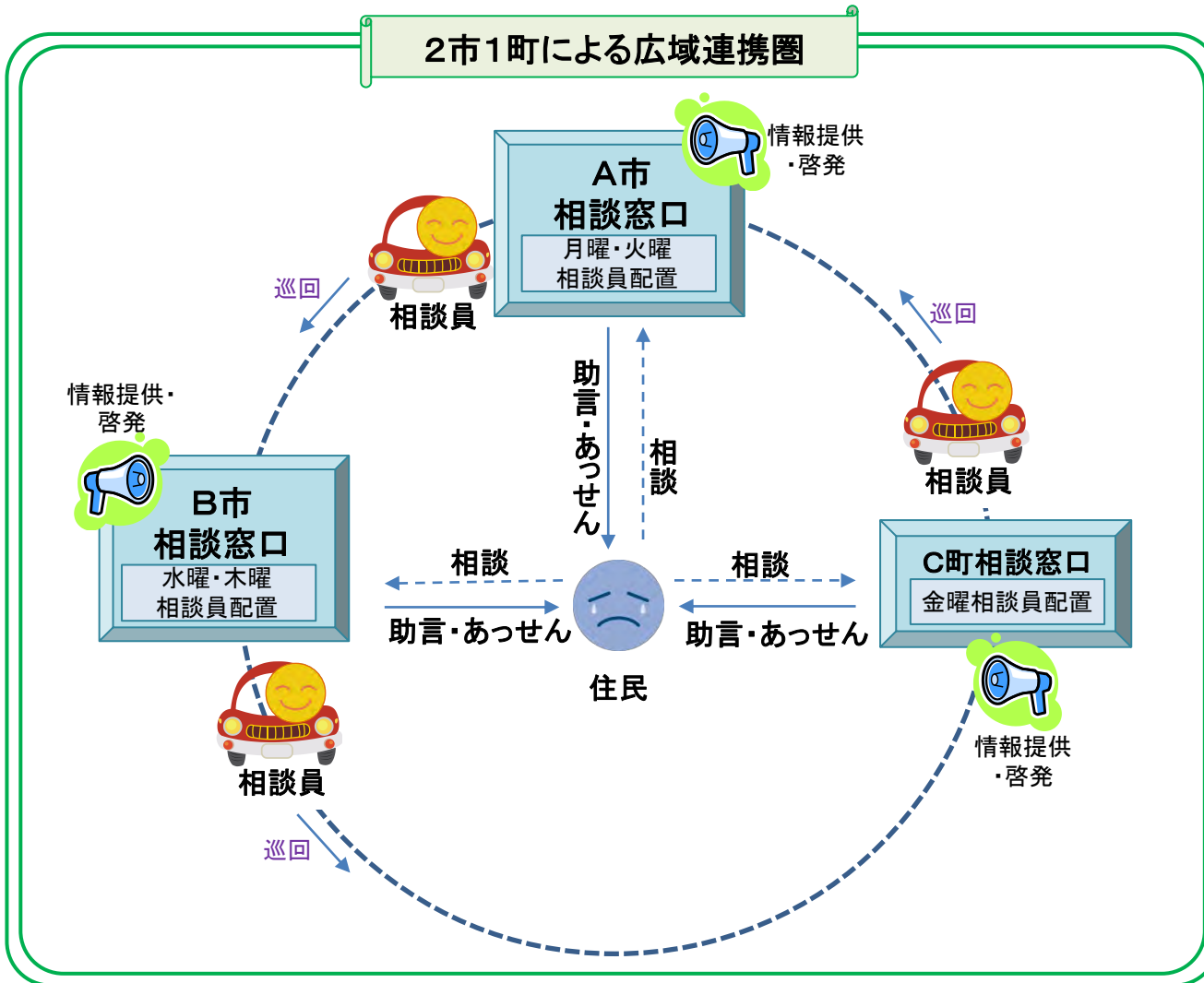


# 1. 巡回方式のイメージ ～消費生活相談に係る広域連携～



## 方式の概要

- ◆ 構成市町村が共同して消費生活相談員を雇用(NPO等への委託含む)。
- ◆ 同一の消費生活相談員が構成市町村を巡回して相談を受け付ける。
- ◆ 構成市町村は、住民に対する情報提供・啓発を行う。

## 住民のメリット

- 左図のイメージを例にとると、
- ◆ A市、B市、C町の住民は、平日5日間、曜日を問わず、同一の消費生活相談員に相談が可能。
  - ◆ A市、B市、C町の住民は、居住の有無を問わず、2市1町の窓口で相談が可能。(身近な役場では相談しにくい場合、他地域の役場に向いて相談が可能)

**消費生活相談業務に係る連携数**  
(平成24年5月末日現在)※注1

**5カ所** / 74カ所

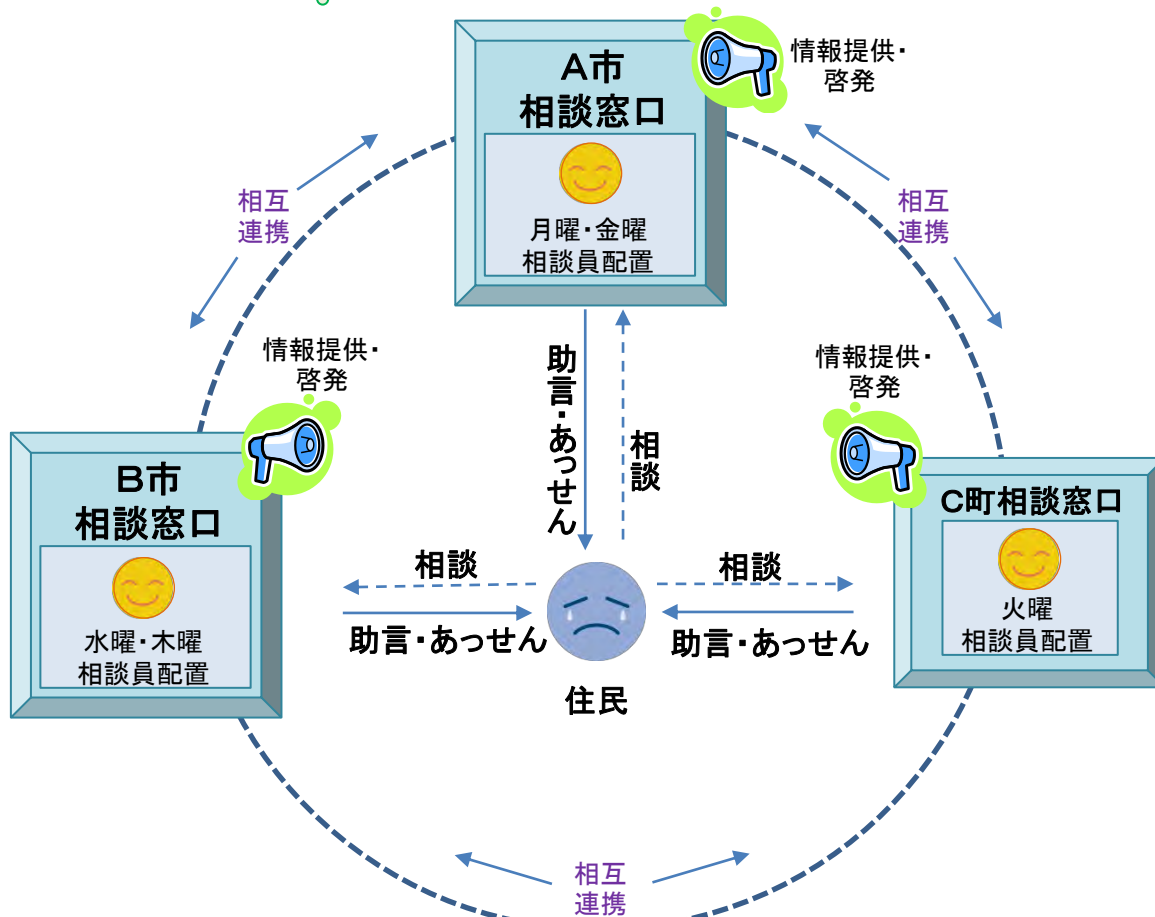
指導・助言・支援

都道府県 消費生活センター  
(本課・県振興局)

※注1: 第16回・地方消費者行政専門調査会【資料3-1】消費者庁「消費生活相談業務にかかる広域連携について」より。  
<http://www.cao.go.jp/consumer/kabusoshiki/chihou/index.html>

## 2. 相互乗入方式のイメージ ~消費生活相談に係る広域連携~

### 2市1町による広域連携圏



### 方式の概要

- ◆構成市町村がそれぞれ消費生活相談員を雇用(NPO等への委託含む)。
- ◆構成市町村の窓口は、構成市町村の住民の相談を相互に受け付ける。
- ◆構成市町村は、住民に対する情報提供・啓発を行う。

### 住民のメリット

- 左図のイメージを例にとると、
- ◆A市、B市、C町の住民は、平日5日間、曜日を問わず、広域連携圏内の窓口(消費生活相談員)に相談が可能。
  - ◆A市、B市、C町の住民は、居住の有無を問わず、2市1町の窓口で相談が可能。(身近な役場では相談しにくい場合は、他地域の役場に向いて相談が可能)

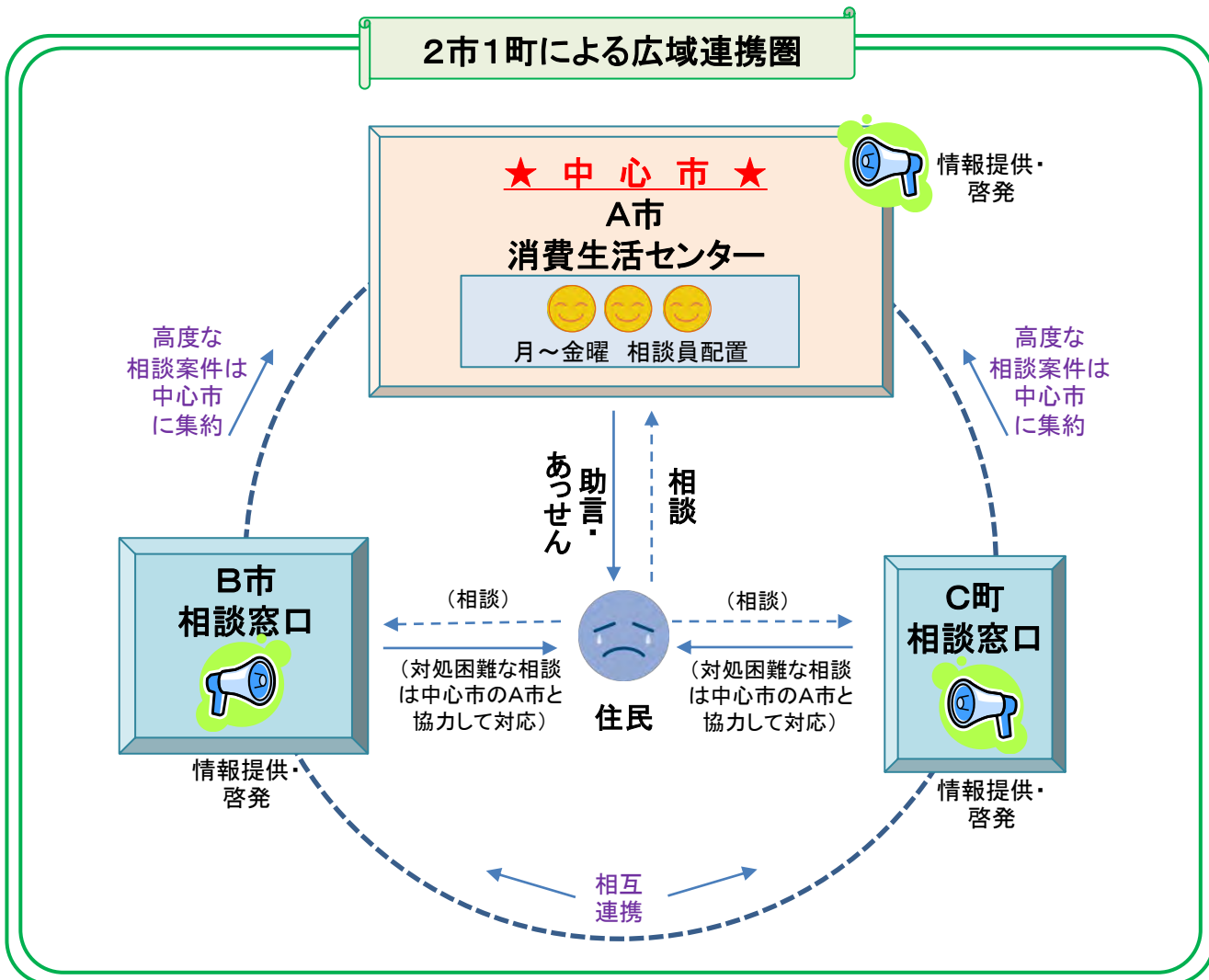
消費生活相談業務に係る連携数  
(平成24年5月末日現在)

18カ所 / 74カ所

指導・助言・支援

都道府県 消費生活センター  
(本課・県振興局)

### 3. 中心市集約方式(周辺自治体継続)のイメージ ~消費生活相談に係る広域連携~



#### 方式の概要

- ◆中心市の広域的対応窓口で消費生活相談業務を集約する。
- ◆周辺自治体は一義的な窓口を継続し、専門性の高い相談をはじめ自前で対処困難な相談は中心市と協力して対応する。
- ◆中心市、周辺自治体ともに住民に対する情報提供・啓発を行う。

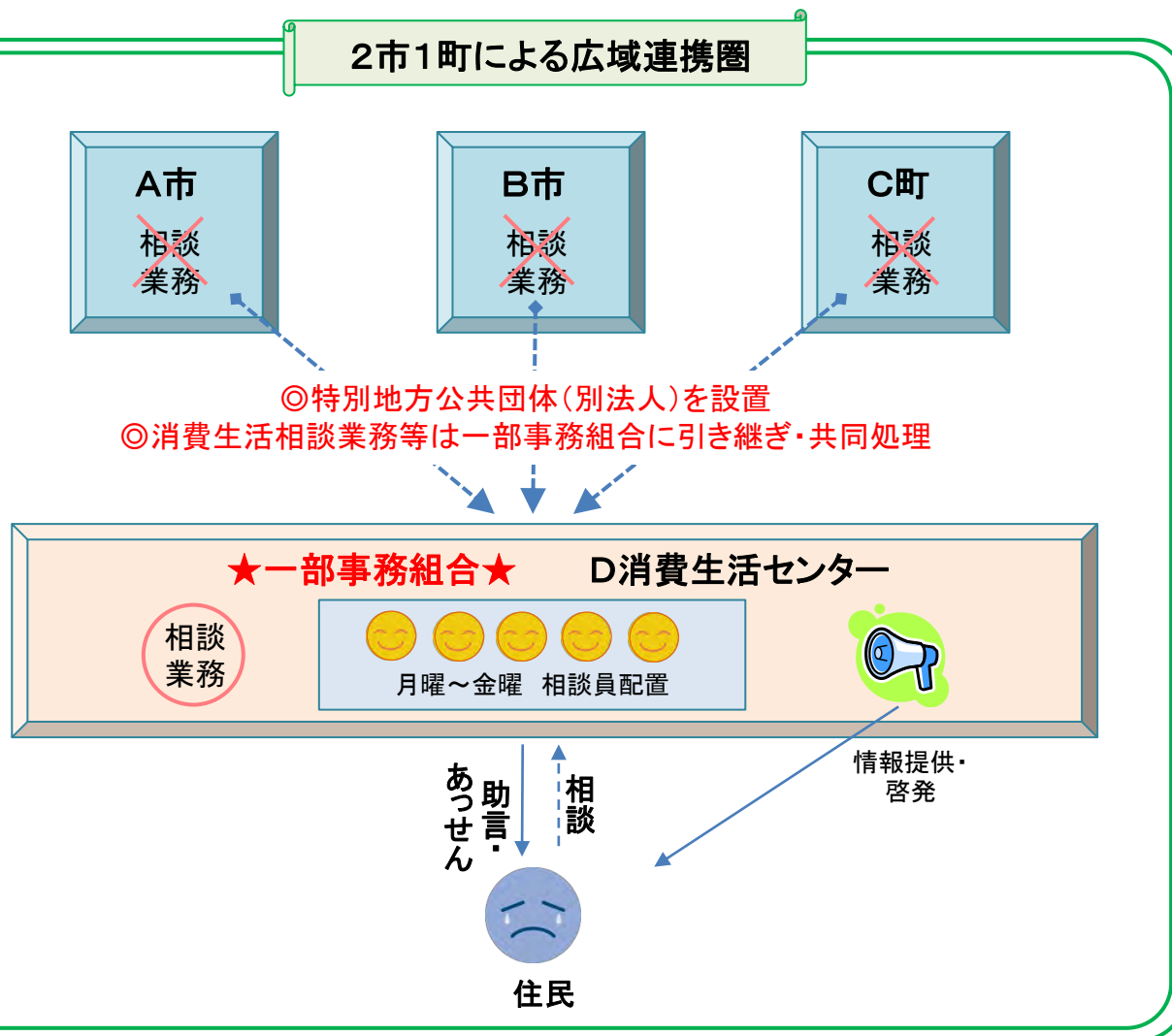
#### 住民のメリット

- 左図のイメージを例にとると、
- ◆A市、B市、C町の住民は、平日5日間、曜日や居住の有無を問わず、A市の相談窓口(消費生活相談員)に相談が可能。
  - ◆A市、B市、C町どこに住んでいても、それぞれの市役所、役場から情報提供・啓発を受けることができる。

#### 消費生活相談業務に係る連携数 (平成24年5月末日現在)

26カ所 / 74カ所

## 4. 事務組合方式のイメージ ～消費生活相談に係る広域連携～



### 方式の概要

- ◆構成市町村が共同して「特別地方公共団体(一部事務組合 ※根拠法: 地方自治法第284条～第291条)」を設置の上、消費生活相談や情報提供・啓発業務を共同処理する。
- ◆「特別地方公共団体(一部事務組合)」が消費生活相談員を雇用。
- ◆当該一部事務組合共通の窓口で相談対応するケースや、消費生活相談員が構成市町村の窓口を巡回するケースが想定される。

### 住民のメリット

- 左図のイメージを例にとると、
- ◆A市、B市、C町の住民は、平日5日間、曜日や居住の有無を問わず、一部事務組合の相談窓口(消費生活相談員)に相談が可能。

消費生活相談業務に係る連携数  
(平成24年5月末日現在)

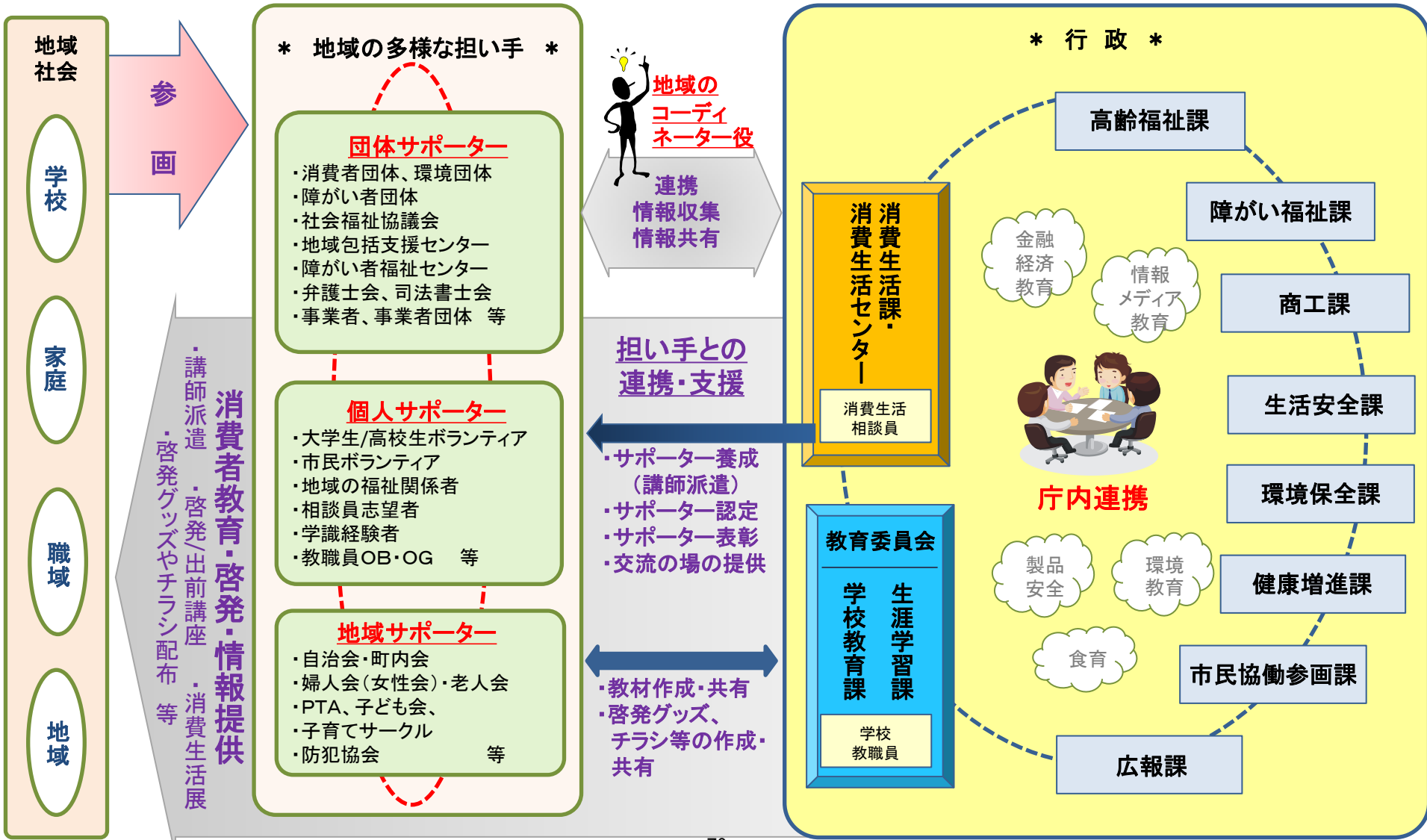
4カ所 / 74カ所

指導・助言・支援

都道府県 消費生活センター  
(本課・県振興局)

# 1. 教育・社会参画との連携型のイメージ

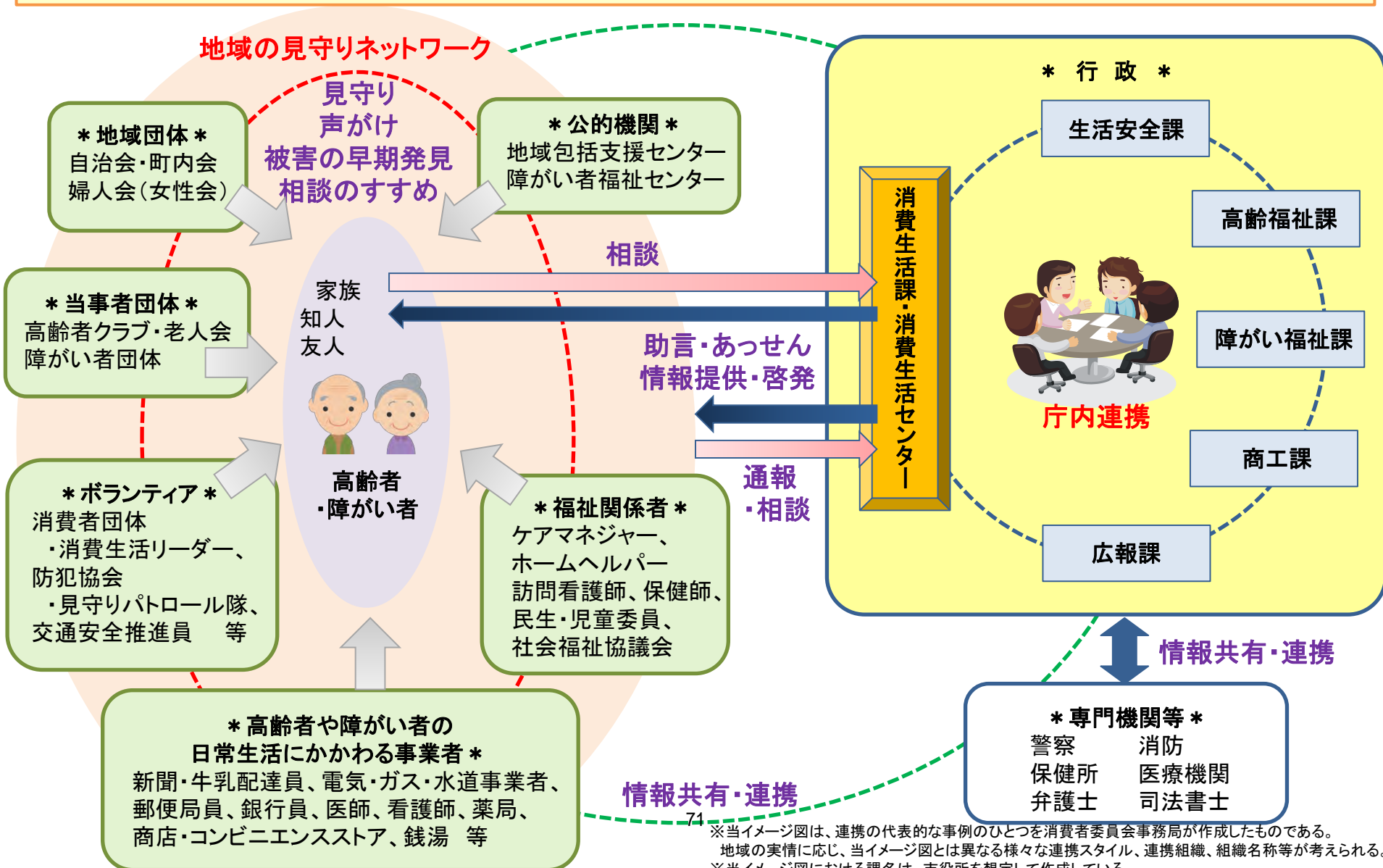
概要：生涯教育推進や、環境教育推進、食育推進、退職者等の地域参画推進等の施策と連動させて、消費者教育に係る各種取組を市内にアピールしていく例。



※当イメージ図は、連携の代表的な事例のひとつを消費者委員会事務局が作成したものである。地域の実情に応じ、当イメージ図とは異なる様々な連携スタイル、連携組織、組織名称等が考えられる。 ※当イメージ図における課名は、市役所を想定して作成している。

## 2. 福祉・安全分野との連携型のイメージ

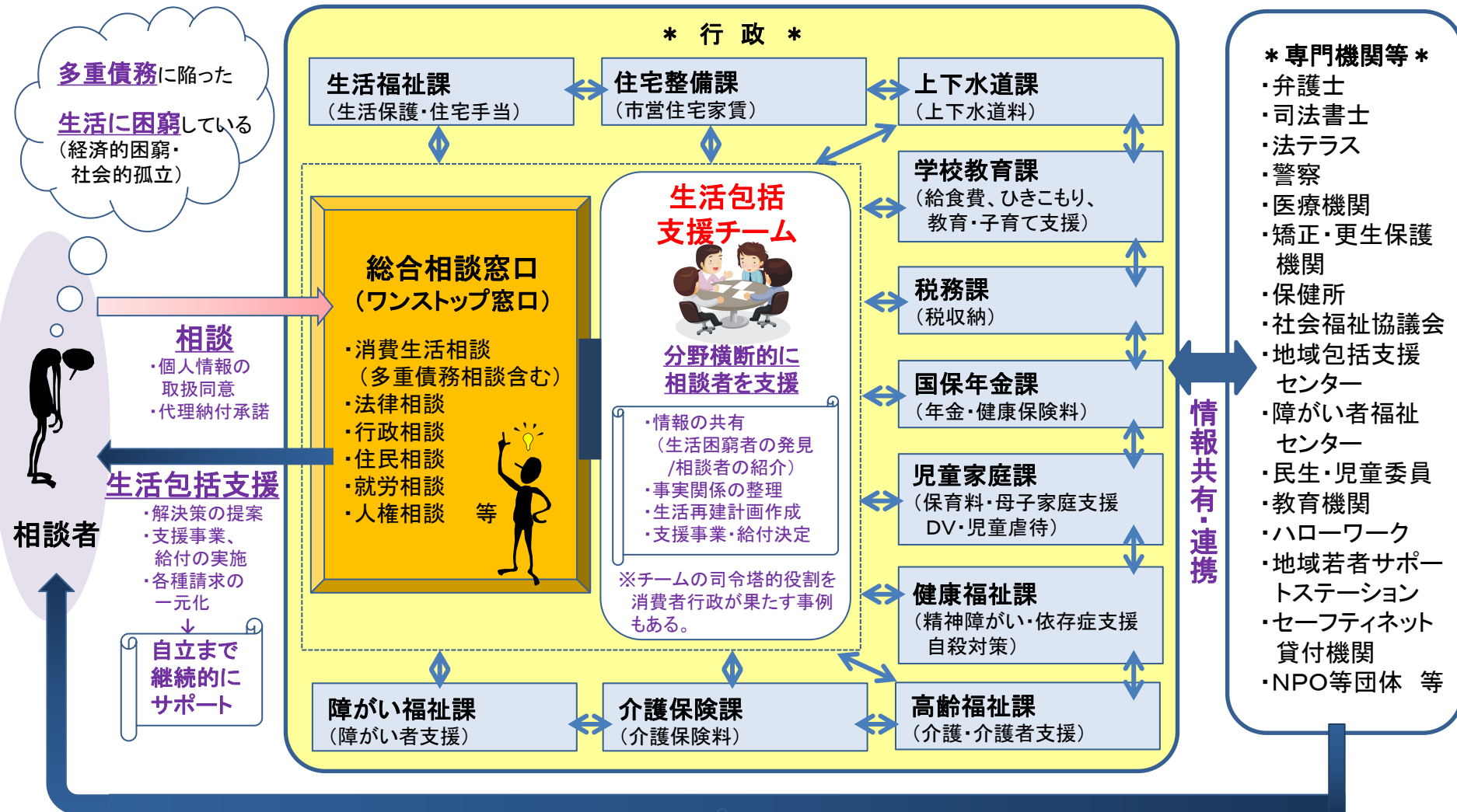
概要：高齢者や障がい者の見守り、地域の防犯等の施策と消費者行政を連動させて、消費者被害の未然防止に係る各種取組を庁内にアピール・連携していく例。（※同様のパターンで子どもの安全・子育て支援等と連動させる例も考えられる。）





### 3. 生活包括支援型のイメージ

**概要**：多重債務問題を起点とした連携例。社会経済環境の変化にともない、経済的困窮や社会的孤立の状態にある生活困窮者をめぐる問題が深刻化している。消費生活相談窓口は生活困窮者やその予備軍を早期に発見、つまり税滞納・失業・自殺等を予防する機能を備えており、行政サービス全体として総合的に住民を支援できることを庁内にアピールしていく例。  
※当イメージ図は総合相談窓口(よろず相談窓口)が一元的な窓口となり、ワンストップサービスを行っている例。



多重債務に陥った  
生活に困窮している  
(経済的困窮・社会的孤立)

**相談**  
・個人情報の取扱同意  
・代理納付承諾

**生活包括支援**  
・解決策の提案  
・支援事業、給付の実施  
・各種請求の一元化

自立まで継続的にサポート

**総合相談窓口 (ワンストップ窓口)**

- 消費生活相談 (多重債務相談含む)
- 法律相談
- 行政相談
- 住民相談
- 就労相談
- 人権相談 等

**生活包括支援チーム**

分野横断的に相談者を支援

- 情報の共有 (生活困窮者の発見/相談者の紹介)
- 事実関係の整理
- 生活再建計画作成
- 支援事業・給付決定

※チームの司令塔的役割を消費者行政が果たす事例もある。

**\* 専門機関等 \***

- ・弁護士
- ・司法書士
- ・法テラス
- ・警察
- ・医療機関
- ・矯正・更生保護機関
- ・保健所
- ・社会福祉協議会
- ・地域包括支援センター
- ・障がい者福祉センター
- ・民生・児童委員
- ・教育機関
- ・ハローワーク
- ・地域若者サポートステーション
- ・セーフティネット貸付機関
- ・NPO等団体 等

・債務整理  
・健康支援  
・貸付  
・子供・青少年支援  
・就労支援  
・居住確保支援 等

※当イメージ図は、連携の代表的な事例のひとつを消費者委員会事務局が作成したものである。地域の実情に応じ、当イメージ図とは異なる様々な連携スタイル、連携組織、組織名称等が考えられる。  
※当イメージ図における課名は、市役所を想定して作成している。