

地方活性化の課題	取組の内容
1 相談体制の強化	【相談の解決へ向けての市町村や弁護士等との効果的な連携】 ○ 県では、平成 21 年 7 月 29 日から「消費者あんしんチーム」の活動を開始した。この取組は、あっせんを要するような複雑・困難な相談案件への対応として、弁護士会と連携して以下のような取組を実施。 【ステップ 1：ホットライン】 消費者からの相談の処理等に関して、市町村の相談員や職員から広域振興局の相談員へ（又は広域振興局の相談員から府センターの相談員へ）電話で助言を求めるもの 【ステップ 2：弁護士相談】 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もの。緊急に相談を要する案件については、随時、弁護士に相談 【ステップ 3：弁護士相談の弁護士とは違う弁護士によるあっせん会議】 ステップ 1 及びステップ 2 でも解決に至らない場合、複数の弁護士が「あっせん会議」において当事者にあっせん案を提示し事業者等との解決を図る。 (注) 消費者あんしんチームの平成 21 年 7 月施行後から 10 月末までの活動実績は、 ①ホットライン：55 件(マルチ商法、転換社債、墓地、損害保険の補償等) ②弁護士相談：111 件(変額保険、内職契約、未公開株の契約等) 現在、あっせん会議で解決を図っている事案は 2 件 【地域における相談員の効果的な人材の確保・養成】 ○ 県では、慢性的に相談員の人材が不足している県内の地域（都市部ではある程度充足している。）において、県が消費生活に関心をもっている方を対象として、消費生活専門講座を公募により実施し、次年度は、当該研修の参加者に消費生活相談員養成講座を受講することで、相談員の人材確保につなげていく取組を行っている。 (注) 今年度の消費生活専門講座の受講生は、<u>定員 10 名、応募 42 名、受講者 15 名</u> 【消費生活センター開設による効果】 ○ 市では、近年の深刻化する多重債務問題や消費生活問題等を踏まえ、市長が「安心・安全なまちづくり」を提唱。その後、平成 20 年 4 月の機構改革による相談窓口の一元化に伴い総合相談窓口が新設されたが、同時期に打ち出された国の地方消費者行政活性化事業の支援並びに市長及び担当者の強い思いが平成 21 年 8 月の消費生活センター開設につながった。 消費生活センターを設置して以降、センターに寄せられる相談は、以前と比べ約 1.7 倍となっており、センター設置後 3 か月間の相談件数を前年同月のそれと比較すると約 2 倍に増加している。センターの開設による相談事案の発掘がなされていると考えられる。相談の内容は、多重債務等の金銭問題や契約関係が多く、相談員 2 名で毎月 70 件程度の相談に対応している。

【市町村単位で相談窓口を開設できない地域における広域連合等の行政組織を活用した相談窓口の開設】

- 地方自治法において、広域的な消費者行政を実施するための行政事務組織として、①広域連合方式、②一部事務組合方式などがある。

一方、消費者行政活性化を進めるために、消費者の相談窓口を拡充することが求められているところであり、既に上述の各広域組織により、消費者相談窓口を設置した又は今後設置予定とされている事例は次のとおりである。

《広域連合》

平成 12 年 A 市と B 市を構成基礎自治体とする広域連合が介護保険制度の発足により設置されており、既に介護保険に関する事務、広域市町村圏計画の策定・実施に関する事務を行っていたところ、消費者行政の強化が必要とされ平成 18 年 4 月から当該広域連合の事務に消費者行政が加わることとなり、消費生活センターが設置された。運営に関して、メリットとしては、広域で運営することにより人材の確保の幅ができた一方、デメリットは相談員が広域連合の職員となることから、広域連合において別途労務管理等の事務が必要となってくる。

《一部事務組合》

現在、県南部の 1 市 2 町 1 村の相談窓口として消費生活センターを設置する予定である。これらの地域は、従前から一部し尿施設の事務を共同で行っていたことから、相談業務もこれら一部事務組合の広域的な業務として実施することとしている。

《その他の広域的な連携》

県では、平成 22 年度に計画している 3 町による広域的な窓口相談の開設について、3 町がそれぞれ同一の相談員を週一日の勤務形態で非常勤職員として任用し、それぞれの町役場で相談業務を行うこととしている。これらの対応は、各町で活性化基金の「一元的相談窓口緊急整備事業」を活用し実施するとしている。

【委託による効果的な相談業務の実施】

- 県では、県及び市町村（県庁所在市を除く。）の相談業務を一の消費者団体にそれぞれが委託することで、専門性の高いサービスを消費者に提供している。

県の当該委託事業では、受託した消費者団体の相談員一人をスーパーバイザーとして県内の市町村の相談員を適宜支援する役割をもたせ、相談員のレベルアップ等を現場で行える体制を整備している。また、同一の団体と委託契約を結ぶことの利点としては、相談員の体制が確保できない場合でも、同団体から広域的に県内の市町村の相談窓口支援できるとともに、ノウハウの継承も可能となる。

なお、委託事業は、地方公共団体の行財政改革の最中、事業費を維持することは難しいものの、県では他の相談業務との統合など相談窓口の一本化により、効果的に事業を継続することで相談実績も上がっている状況にある。

2 法執行体制の強化	【組織的に法執行職員を確保することによる効果的な執行】 ○ 県では、平成 14 年 4 月の人事異動から、法執行業務を担当する職員を庁内から広く公募することにより、法執行に関心や意欲のある職員の確保に努めている。その後、県内の執行を積み重ねてきた結果、平成 18 年 4 月、法執行業務を専門とする担当グループを設置、更に執行の実績を上げている。特に、特定商取引法の悪質事業者等については、効果的に行政処分がなされているとともに、消費生活条例に基づき、法による報告徴収や行政指導等に応じない悪質事業者の公表を行うなど、消費者への未然防止対策としての対応がなされている。 なお、現在このグループに配置されている 5 人の職員のうち 2 人は 2 度目の配属であり、法執行業務の専門性が組織的かつ継続的に確保されている。 【相談と執行の体制を集約した効果的な業務の実施】 ○ 県では、相談窓口と法執行部門を同一の施設に集約することにより、消費者から寄せられた悪質事業者に対する情報の集約・分析・処分等を行っている。 また、当該分析に当たっては、情報分析専任の職員を配置することで、悪質事業者の動向や事案の特性を日ごろから監視することができ、相談と法執行の業務を一体的かつ効果的に行っている。 【悪質事業者による違法行為を未然に防止するための効果的な情報の収集と提供】 ○ 県では、県と市町村の相談員との間で相談情報等の共有を可能とする「消費生活相談窓口職員専用ウェブサイト」を独自に開発し、当該サイトに相談情報だけでなく、緊急情報を随時入力・伝達するなど、相談員をはじめ相談窓口職員が消費者事故情報等をすみやかに住民に注意喚起し、消費者被害の未然防止に取り組んでいる。 なお、このサイトには、相談マニュアルや各種連携会議の資料なども更新されており、相談員は業務を行う上で有効に活用できる。
3 消費者行政推進ネットワークの強化	【消費者行政推進本部の設置による県庁内のネットワークの強化】 ○ 現在、地域における消費者問題の複雑化・多様化に対応し、消費者行政の総合的な推進を図るため、4 県では、知事が本部長となり消費者行政推進本部を設置しており、いずれの県も内部部局及び教育委員会、警察本部等の部長クラス以上が構成員となって、消費者行政の重要事項等に関する協議や調整を行うこととしている。 なお、この 4 県の推進本部には、消費者団体、事業者団体、弁護士会や市町村の代表者は構成員となっていない。

（注）事例中、「県」と記載しているのは、調査した道府県の総称である。