

## 具体例

### <都道府県>

#### 1. 埼玉県の場合

##### ○本部

- ・「埼玉県消費生活対策推進委員会」（県民生活部副部長トップ）

##### ○市町村の相談窓口

- ・23年度末までに全40市に消費生活センター設置を目標に支援。

##### ○市町村の相談窓口支援

- ・「主任消費生活相談員」制度の創設（21年度）  
⇒ 市町村の相談員が、高度に専門的かつ困難な相談事例について「主任消費生活相談員」が中心となり共同で処理を行い、さらに事案に応じ「問題解決チーム」（主任消費生活相談員、弁護士等、担当職員で構成）に相談できる体制整備。

##### ○相談員の処遇改善

- ・「主任消費生活相談員」（月額制）を創設（21年度）。
- ・消費生活相談員の報酬アップ（7.8%）（21年度）。
- ・問題解決チーム新設により、弁護士、職員と連携した迅速な相談処理。
- ・国民生活センターの研修へ全員参加できる体制の整備。

##### ○法執行の強化

- ・執行担当職員を倍増し、警察OBを3名に増員（21年度）。  
⇒ 立入検査を機動的に実施できる体制を整備。

##### ○ネットワーク

- ・「消費者行政充実埼玉会議」  
⇒ 県内の消費者団体、弁護士会、司法書士会等の関係者・関係団体のネットワークを形成。

## 2. 鹿児島県のケース

### ○本部

- ・「鹿児島県消費者行政推進本部」（副知事トップ）を設置予定。

### ○専管部署設置

- ・「消費者行政推進室」設置（4月）

### ○定員増

- ・1係6人及び他部2人（非常勤職員1人を含む。）体制から2係11人体制（非常勤職員1人を含む）へ強化（4月）。

### ○市町村の相談窓口

- ・23年度までに11市で消費生活センター設置予定。

### ○市町村の相談窓口支援

- ・市町村の相談窓口を支援する「ホットライン」設置。  
⇒ 県と市町村との連携強化

### ○相談員の処遇改善

- ・22年度より報酬を約25%引上げ。

### ○法執行強化

- ・「事業者指導係」を設置。貸金業法等を移管。

### ○ネットワーク

- ・「消費者ネットワークかごしま」を設置（20年11月）。

## <市町村>

### 3. 人吉市（熊本県）のケース

#### ○職員の専任化

- ・専任職員 2 名、再任用職員 1 名配置（21 年度）。

#### ○相談員配置

- ・21 年度に相談員 2 名を配置。さらに 22 年度に 2 名配置。

#### ○消費生活センター

- ・21 年 8 月に設置。

#### ○連携

- ・福祉部局や徴税部局から情報を交換するなど緊密な連携  
⇒ 関係部署が一体となった相談の掘り起こし、被害の救済、生活再建。

#### ○相談の掘り起こし

- ・21 年度の相談件数は、前年比 2.4 倍（689 件）。

#### 4. 白山市（石川県）のケース

##### ○職員

- ・ 専門相談員資格を保有。

##### ○相談人配置

- ・ 相談員 1 名採用（21 年度）。

##### ○消費生活センター

- ・ 21 年 10 月に設置。

##### ○連携

- ・ 多重債務庁内連絡会設置

##### ○相談の掘り起こし

- ・ 11 月、消費生活センター周知のための保存用チラシを作成し、全戸配布。
- ・ 11 月センター開設記念講演会を開催。
- ・ 啓発物品を作製、公民館・出前講座で配布。
- ・ 市内短大の生徒からシールデザインを公募。民生委員全員の会議で選考し、シールを作製。12 月、民生委員が訪問販売お断りシールを 65 歳以上の高齢者宅全戸に配布。
- ・ 「安心安全消費者トラブル対処法」と題した出前講座を実施（8 回・557 名）。
- ・ 広報誌に消費トラブルの実例を紹介した「4 コマ漫画」を 6 回掲載。
- ・ 2 月、多重債務相談のチラシを全戸配布。ポスターを市内掲示版 425 か所に掲示。
- ・ 相談件数は、センター設置後、前年同期比 5.6 倍（336 件）。  
（平成 21 年 11 月～22 年 3 月）