

4. 複数の市町村が連携して消費生活センターや相談対応などを行っている事例

～「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」先導的な取組み事例集より～

- ①中心市に相談業務を集約した広域連携（平塚市、大磯町、二宮町）
- ②周辺町村に相談窓口を維持しつつ、中心市で圏域全体の相談に対応（富良野市、上富良野町、中富良野町、占冠村）
- ③相互の相談窓口を活用する広域連携（茅ヶ崎市、寒川町）
- ④相談員の巡回方式による広域的な消費生活相談の実施（大洲市、西予市、内子町）
- ⑤広域連合を活用した消費生活センターの設置（鈴鹿亀山地区広域連合）
- ⑥広域事務組合を活用した相談業務の広域連携（木津川市、笠置町、和束町、精華町、南山城村）

## <モデル的事例>

### 中心市に相談業務を集約した広域連携

平塚市・大磯町・二宮町（神奈川県）

#### 【背景・取組概要】

県内10箇所を設置されていた県のセンター（うち平塚市に1箇所設置）が1箇所に集約され順次廃止されることとなった。

それまで週1日程度の窓口を平塚市でも開設していたが、市民相談等のひとつだった。県のセンターが廃止されたことを受け、平成15年度からは県のセンターに勤務していた相談員を平塚市の相談員として採用し、週3日体制とした。大磯町、二宮町については、当初から連携をしており、互いの重ならない日で週2日窓口を開設していた。

平成16年度に大磯町、二宮町双方から話があったことをきっかけに、翌年の平成17年度には、広域連携による取組が始まった。負担金は、平成17年度については大磯町、二宮町が平成16年度まで実施していた相談窓口（週2日）での相談員の報酬分のみを負担していた。平成18年度からは算出方法を経費総額に対し、相談件数の居住地割合に応じ平塚市：大磯町：二宮町＝8：1：1とした。

現在は、中心市である平塚市の平塚市消費生活センターで1市2町の住民からの相談対応を担い、周辺の2町では啓発等を行っている。

#### 【課題の克服】

こうした「中心市集約型」の広域連携のきっかけは、2町からの働きかけではあるものの、もともとゴミ処理関係や研修等の分野でも連携していたこともあり、消費者行政において連携にいたるまではスムーズに進んだ。相談員の確保も、県のセンターに勤務していた相談員を採用することができたため、スムーズであった。また、広域連携を進めるにあたり、1名増員した。

中心市である平塚市にとっては、市内だけではなく近隣で起きている消費者問題等を含め広範囲の情報を収集することができることが大きなメリットとなっている。消費者問題は広域もしくは点在して起きることも多いため、市外での情報を集約できることは大変大きい。また、周辺の2町にとっては、小規模な自治体では単独で相談員を配置し、相談業務を行うことが困難であり、負担軽減の観点から大きなメリットがあると思われる。また、小さなコミュニティの中では知った顔の相談員に相談することは避けたい人も多いため、こうした広域連携による対応は参考となる一例である。

#### 【今後の課題】

周辺市における課題としては、2町の町民にとっては消費生活センターが遠方となること、行政として相談内容や事件・事故の状況把握が困難なことがあげられる。

また、広域連携を行う際のポイントとしては負担金がある。3年ごとに見直しを行っている

が、構成自治体の財政状況や方針等もあり、調整が難しいところもある。円滑に連携を継続していくためには、構成自治体間での十分な情報共有と検討が必要である。

## ＜モデル的事例＞

### 周辺町村に相談窓口を維持しつつ、中心市で圏域全体の相談を対応

#### 富良野市、上富良野町、中富良野町、南富良野町、占冠村（北海道）

##### 【背景・取組概要】

北海道中心標のあるまち富良野市は、富良野圏域5市町村（富良野市、上富良野町、中富良野町、南富良野町、占冠村）の中心に位置し、およそ4万6千人が暮らす圏域の中核的な都市となっている。

富良野市では、従来、市役所内において消費生活相談を実施しており、その業務は富良野消費者協会に委託してきた。また、平成15年には市役所に隣接する郷土館の移設に伴い、旧建物を消費生活センターとして改築し、そこに消費生活相談窓口を移設し、相談体制を強化してきた。

広域での消費生活相談窓口の開設に関しては、平成17年度に5市町村の職員が担当となって「自治のかたち検討プロジェクトチーム」を設置し、圏域での自治のあり方について「市町村連携」や「広域連合」あるいは「市町村合併」、「広域都市」などの手法を検討してきたが、その最終提案の中で、消費生活相談は「市町村連携」での対応が望ましいとのことであり、北海道からも、上川支庁の消費生活相談員の廃止案が提示されたことから、できるだけ早急に広域相談窓口の開設を推進する事とした。

そうした状況の中で、平成17年10月から11月にかけて、前述のPT及び5市町村の消費生活行政担当職員による検討・協議を4回開催し、平成18年度より、富良野市消費生活センターを広域消費生活相談窓口とすることとし、開設時間や経費の負担、また、それに伴う協定書について整備した。併せて、相談業務の委託先である消費者協会と相談員の増員や相談体制について協議した。

平成18年4月1日付けで、富良野市消費生活センターを消費者相談の広域的窓口と位置付け、圏域5市町村の住民を対象とした相談業務を開始した。

##### 【課題の克服】

広域相談を開始して3年が経過し、上川支庁や北海道消費生活センターによる指導・助言を受けながら、多種多様の相談を処理できる体制となってきた。

しかしながら、相談内容によっては、高度な専門性が必要な場合や、あっせんの対応など、相当の労力と相談員としての能力を必要とされ、また、相談者からの聴き取りや、相手業者との話し合いで、かなりの回数と時間がかかる場合も少なくない。

また、地理的に圏域が広く、居住地まで出向いての聴き取りが困難であるため、富良野市まで足を運べない相談者の対応は、それぞれの市町村職員が聴き取りや契約書等の書類の確認、商品確認を行っている。

なお、相談窓口開設時間は平日の午前10時から午後4時まで（土日祝日及び年末年始（12/31～1/5）は休み）であり、常時3名の相談員を配置している。

さらに、富良野市消費生活センターと併せて、各市町村の担当部署も消費生活相談窓口としている。

### 【今後の課題】

多様化、複雑化する消費生活に関するトラブルに対応するため、相談員の更なるスキルアップや、新しい人材の育成が急務であり、併せて、広報誌等による情報提供や研修会の開催等、住民みんなが賢い消費者となるよう啓蒙、啓発活動が必要であるとのこと。

また、町内会や地域の民生児童委員、あるいはホームヘルパー等との連携による、トラブルの未然防止や早期発見等、特に高齢者の方の見守り体制を確立することが必要であるとのことである。

## ＜モデル的事例＞

### 相互の相談窓口を活用する広域連携

茅ヶ崎市・寒川町（神奈川県）

#### 【背景・取組概要】

平成14年度に、それまで県内10箇所を設置されていた県センターが廃止されることになった。茅ヶ崎市では、平成16年度まで広報広聴課で相談窓口を週5日開いていたが、平成17年度に茅ヶ崎市消費生活センターを開設した。寒川町では平成15年度から週2日の相談窓口を設けていた。

茅ヶ崎市における政策会議の場で、市長から寒川町と連携するよう直接指示があったことをきっかけに広域連携による取組が始まった。負担金は、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の相談件数をかけて算出している。

構成市町である茅ヶ崎市民と寒川町民は、いずれの相談窓口も利用することができる「相互乗り入れ方式」を採用している。平成20年度では、双方の住民が居住地以外の相談窓口を利用した相互利用率は6.13%となっており、平成17年度の連携開始時に比べ上昇していることから、広域連携による取組が住民に認知されてきているといえる。

#### 【課題の克服】

広域連携のきっかけは、首長のリーダーシップによるものではあるが、もともと図書館事業等でも連携していたこともあり、連携にいたるまではスムーズに進んだ。相談員の確保も、主に県のセンターに勤務していた相談員を採用することができたため、スムーズであった。また、相談員が相互の市町で勤務していた経緯もあり、自然に連携を取る形になった。

「相互乗り入れ方式」を取ることで、開設日の少ない側は相談窓口開設日以外の相談を補完できる。また、寒川町のように小規模の自治体では、住民が相談に訪れる際に顔見知りに出会う可能性が高く、相談に行きにくい面もあったが、連携によりそれが緩和されることになった。連携を始めたことで相談件数も増えた。両方の窓口に行く相談者は少ないが、同じ相談員に継続して相談にのってもらいたい相談者が利用することもある。

また、市町村行政全般で考えた際に他の自治体との連携は少ない。「相互乗り入れ方式」を活用することで、他市町村の状況を把握することができるのは大きい。消費者問題は、市町村域を超えて発生するものでもあり、相談員にとっても、より多くの情報を収集できる。事業を考える際にも構成市町が一緒になって考えるため、相乗効果が生まれ、よりよい事業を生み出すことができる。

#### 【今後の課題】

「相互乗り入れ方式」の広域連携のポイントとしては、職員間の情報の共有化である。両自治体では相談員が共通していることや構成市町の住民が窓口を訪れた際に、窓口対応で齟齬が生じることがないように常に情報の共有化を図っている。

## 〈モデル的事例〉

### 相談員の巡回方式による広域的な消費生活相談の実施

大洲市・西予市・内子町（愛媛県）

#### 【背景・取組概要】

大洲市は、愛媛県の西部に位置し、消費生活相談は、市だけでなく隣接する八幡浜市にある県地方局にも相談窓口があり、相談が可能であったが、県の機構改革により平成18年度で窓口が廃止された。

一方、平成19年4月に国の多重債務者対策本部によって示された「多重債務問題改善プログラム」では、地方自治体に対する相談窓口の整備・強化が求められている。

これまで市庁内では相談業務を行ってはいしたが、専門的な対応ができなかったために、愛媛県消費生活センターにつなぐ場合も多く、大洲市の相談窓口における消費生活相談件数は年間30件程度に対し、県の消費生活センターによる大洲市民からの相談件数を合わせると200件を超えていた。県内他市の例を見ても専門相談員を設置することで、県の消費生活センターと市の相談件数の割合が逆転している例もあり、より身近なところで専門的な相談が受けられることは、相談者にとって心強い存在になるものと考えていた。

このようなことから、市レベルでの対応の必要性を感じ、近隣の西予市、内子町と共同で持つことを担当課長レベルで協議を行った。

相談員の設置に当たっては、基金で人件費を充当することができることや近隣市でも相談員を置いていることから設置をすることとなった。

#### 【課題の克服】

在宅支援介護センターを通じての悪質商法の相談などに対応できなかったことや、隣接する八幡浜市において、相談員を配置し、消費生活相談に対応していることから、大洲市においても相談員を配置することに対する思いがあった。

一方で、人口5万人弱の基礎的自治体である同市では、単独で相談員を配置するのは財政的にも容易でなかったことから、近隣の2市町（西予市、内子町）と共同で相談員を設置することとした。なお、相談員の配置については、嘱託という身分で雇用している。

さらに、国の平成21年度予算の概算要求の消費者庁予算において、消費生活センターの設置にあたり、1,000万円の交付金構想があり、その後、交付金から消費者行政活性化基金が設立されたことがタイミング良く、センターの設置に踏み出すことができたとのこと。

相談については、週5日のうち、3市町のいずれかに相談員が配置されていることとし、それぞれの市町の住民は相談員が配置されている自治体に相談に行くことを可能とした。このように、周りの市町を巻き込んだ担当者の熱意と国の支援措置も最大限に活用しながら、消費者行政の充実に取り組んでいる。

これまででは、専門的な問題には対応することができなかったが、相談員を配置した後は、相談員から得られる相談の実情、相談員の熱意に動かされ、担当職員は相談員を設置したことの

意義を強く感じている。

### 【今後の課題】

「相談員を置いて非常に助かっている。今の相談員には離れて欲しくない。」との担当者の声も聞かれており、3年後には単独での設置を検討しているとのこと。

しかし、県内には相談員がおらず、他の2市町の意向を考えると、相談員を確保できないのではないかという懸念があるとのこと。