

## 国民生活センターにおける地方支援について（相談業務関連）

平成22年6月15日  
国民生活センター

## 1. 相談の受付状況

	平成19年度	平成20年度	平成21年度
経由相談	5,541	4,697	5,317
直接相談	4,056	5,144	4,672
合計	9,597	9,841	9,989

## 2. 経由相談における対応状況

	平成19年度	平成20年度	平成21年度
助言	5,051	4,139	4,639
共同処理等	412	458	605
移送	38	52	19
その他(処理中を含む)	40	48	54
合計	5,541	4,697	5,317

(平成22年5月20日現在)

## (移送)

受付センターから国民生活センターに全て相談処理を移し、事業者交渉、相談者対応とも国民生活センターが行う。

## (共同処理等)

受付センターと国民生活センターが共同して処理を行い、あっせん解決を試みる。

## (助言)

処理方法や同種事例の有無など、各地消費生活センターの問い合わせに対し、アドバイスを行う。

## 3. 「消費生活相談緊急情報」及び「製品関連事故情報」の配信

消費生活センターにおける苦情相談処理を支援するため、国民生活センターは相談事例や業者情報等を盛り込んだ「消費生活相談緊急情報」を毎月2回、製品危害に対する相談処理等の情報を盛り込んだ「製品関連事故情報」を毎月1回、「消費者行政フォーラム」において定期配信している。

#### 4. 消費生活相談専門家による巡回訪問事業

実務経験豊富な消費生活相談員を「消費生活相談専門家」(以下、「専門家」)に委嘱し、小規模な消費生活センターや消費生活センターが設置されていない市町村等の相談窓口を定期的に巡回し、そこに勤務する相談員や担当自治体職員に対して、相談への対応や困難事案の解決等に関して直接助言等を行うことにより、実務能力の向上を図ることを目的に、平成21年度より、都道府県等の協力を得つつ、「消費生活相談専門家による巡回訪問事業」を開始した。

初年度である昨年度は、平成21年7月～平成22年3月の9ヵ月間に、「専門家」の巡回訪問を希望した45都道府県の289市町村に対して、392名の「専門家」が延べ2,203回巡回し、助言等を行った。

巡回先の全市町村に対しアンケートを実施したところ、9割強の相談担当者が、「相談員のスキルが向上した」、「対処方法を知ることができた」、「人的交流ができた」など、本事業を評価する回答を寄せた。

以上

# 消費生活相談専門家による巡回訪問事業の概要

参考

## 1. 目的と概要

① 消費生活相談体制の強化のために、最前線の市区町村の消費生活相談窓口の相談担当者の実務能力の向上が不可欠。

② しかし現実には、

- ・経験の浅い相談員が1人で対応
- ・専任の相談員がない
- ・自治体職員が他の業務と兼務

③ 相談窓口のサポート体制の構築は重要な課題

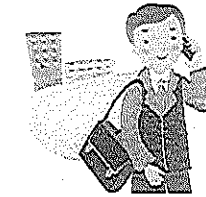
④ このような課題に対応するため、

・実務経験豊富な「消費生活相談専門家」が、

- ・小規模な消費生活センター
- ・消費生活センターが設置されていない市区町村を
- ・定期的に巡回し、相談担当者に対し、

- ・相談への対応や困難
- ・事案の解決等に関して直接助言等

・現場の相談担当者の実務能力の向上を図る。



市区町村民へのサービス向上

## 2. 消費生活相談専門家の助言内容

### ① 相談処理

- ・ 処理中の案件
- ・ 処理済の案件について処理内容が適切であったかどうかの確認
- ・ 事業者交渉

等

### ② 相談を受ける上での心構え

### ③ 専門分野 (情報通信、金融、住宅、不動産、特商法等)

### ④ その他

- ・ 消費者啓発等に関する助言
- ・ 消費生活窓口の強化につながる助言

等

(注) 巡回訪問事業の目的は、相談担当者の実務能力の向上。消費生活相談専門家は原則相談の受付は行わないが、以下は市区町村等の希望により適宜実施。

- ・ 専門家が相談担当者の横に座って相談内容を聴取し助言
- ・ 事業者交渉において相談担当者の横に座って適宜助言

### 3. 本事業により得られる効果

- ①マンツーマンで指導を受けることで、細かい部分まで遠慮せず質問することがきる。
- ②ベテラン相談員の経験談を聞くことができ、今後の業務に役立つ。
- ③相談を受けることに不安があったが、落ち着いて対応できるようになる。
- ④相談担当者の心構えや最新の相談事例の情報を得ることができる。
- ⑤一人体制の相談窓口では、精神面でも支えになる。
- ⑥相談処理技法のスキルアップに効果的。
- ⑦都道府県センターとのコミュニケーションが取り易くなる。
- ⑧処理済み案件のレビューができる。
- ⑨相談中の案件の情報や資料の提供・助言が、解決につながる。
- ⑩相談員の早期育成に役立つ。
- ⑪消費生活センターの開設に向けた助言が、相談体制の強化に役立つ。
- ⑫相談が少ない窓口でも、基礎からの知識の習得ができる。