

## 埼玉県内の消費生活相談体制の拡充について

～活性化計画・市町村プログラムから～

2010.4.17 池本誠司

### 1、相談体制の現状

(平成21年4月1日現在、70市町村のうち)

- ①週4日以上相談窓口開設が24市
- ②週4日未満相談窓口開設が16市27町
- ③相談窓口未設置が2町1村

### 2、県の活性化計画（相談体制拡充関連）

- ①40市全部に週4日以上相談窓口を設置（消費生活センター化）
- ②市町村の相談員が困難な相談に直面したとき、県センターの主任相談員に相談できる体制を整備。
- ③県から市町村への働きかけ
  - ⇒県消費生活課長・センター長が市町村の消費生活課を個別訪問して、相談窓口の拡充、週4日以上センター化、新PIO-NET配備を要請。重点自治体には、県の部長が訪問して市町村長・部長クラスに要請。
  - ⇒簡易な事案は職員による相談対応ができるよう、職員向け研修会を開催。

### 3、市町村の計画（市町村プログラムの集計状況）

(平成22年4月1日現在、合併により64市町村)

- ①23年度末までに、64市町村のうち61市町が週4日以上相談窓口（消費生活センター）を設置する計画。
  - ⇒必ずしも毎日、消費生活相談員を配置できなくとも、職員による相談対応も含めて相談窓口を4日以上開設。
- ②このうち
  - ・県西地区の中心市（秩父市）と周辺4町（横瀬町、皆野町、長瀨町、小鹿野町）が委託方式で広域的センターを設置（秩父市が週3日から4日とし、周辺3町が予算拠出）
  - ・2か所で協定方式の広域的センターを設置
    - (i)本庄市、上里町、神川町、美里町で消費生活センター機能
    - (ii)宮代町、杉戸町で消費生活センター機能
 ⇒相談窓口開設日でない日は協定先窓口を紹介、簡易なものは職員が対応し紹介する場合は経緯書を作成する。
- ③その他の市町は単独で週4日以上相談窓口（センター）を設置
  - ・人口2万人未満の町でセンターを単独設置する例
    - 越生町（12,761人）、嵐山町（19,361人）
    - 鳩山町（15,416人）、滑川町（16,816人）
- ⑤相談窓口未設置の自治体が解消
  - ・1町、1村も平成22年度から相談窓口を設置