

市町村の相談窓口体制整備のための対応策(たたき台)

1. 求められていること

- ① 地域住民にとって身近な場所で、専門的な相談が受けられること
(消費者安全法では相談に応じ、あっせんを行うことが義務付けられている)。
- ② 地域住民の相談内容を把握し、他部門とも連携しつつ、地域の消費者行政に生かしていくこと
- ③ 地域の消費者事故等の情報を収集すること。
- ④ 地域において消費者行政を推進する拠点があること

2. 市町村(政令指定都市を除く。)の窓口体制の現状(「地方消費者行政の現状分析」より)

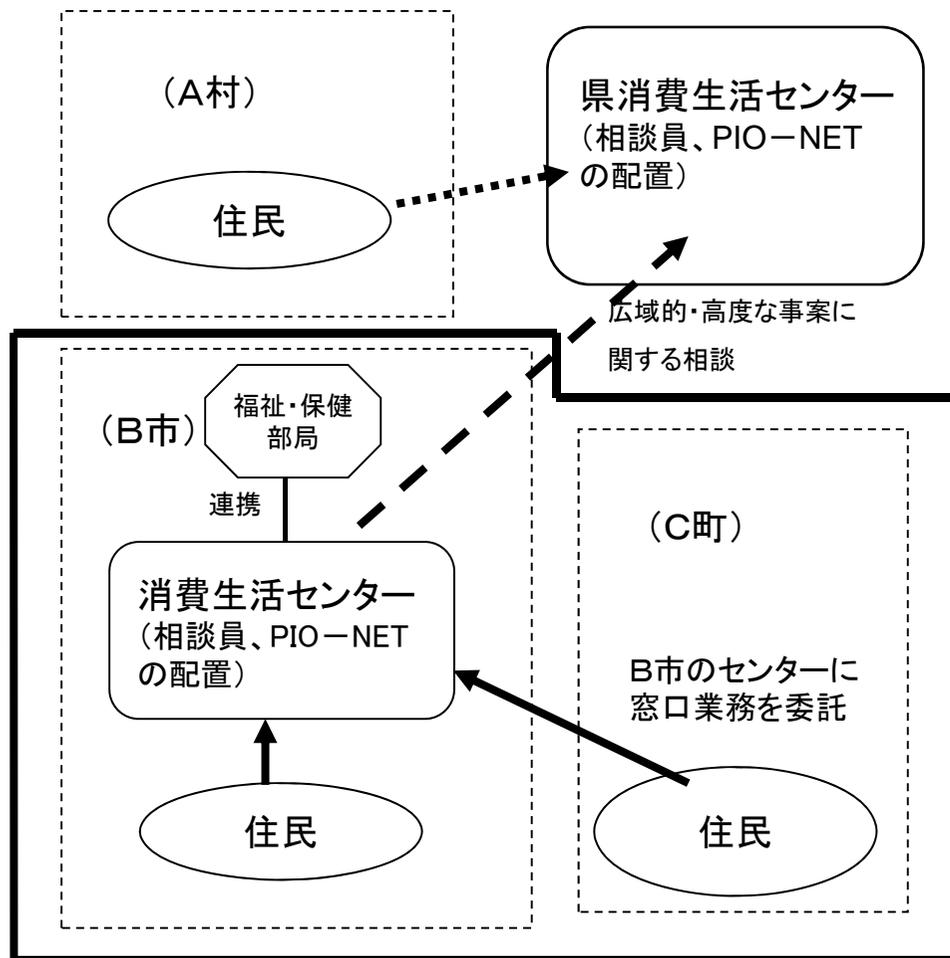
- ① なお、多くの市町村で窓口が未設置。
 - ・全国1,770の市町村のうち、400余りの市町村で窓口が未設置
 - ・人口3万人未満では約4割が未設置。
- ② 多くの市町村の窓口では専門的な相談体制が組めていない。
 - ・窓口を設けている市町村が1000余りあるが、その半数は「よろず相談窓口」で対応。消費生活相談員を配置しているところは36～37%であり、全体の6割ないし7割の市町村の窓口では専門的な相談体制は組めていない。
- ③ 専門的な相談を受ける相談員が地域的に偏在。地域によっては相談員の確保が困難。

3. 対応策の考え方

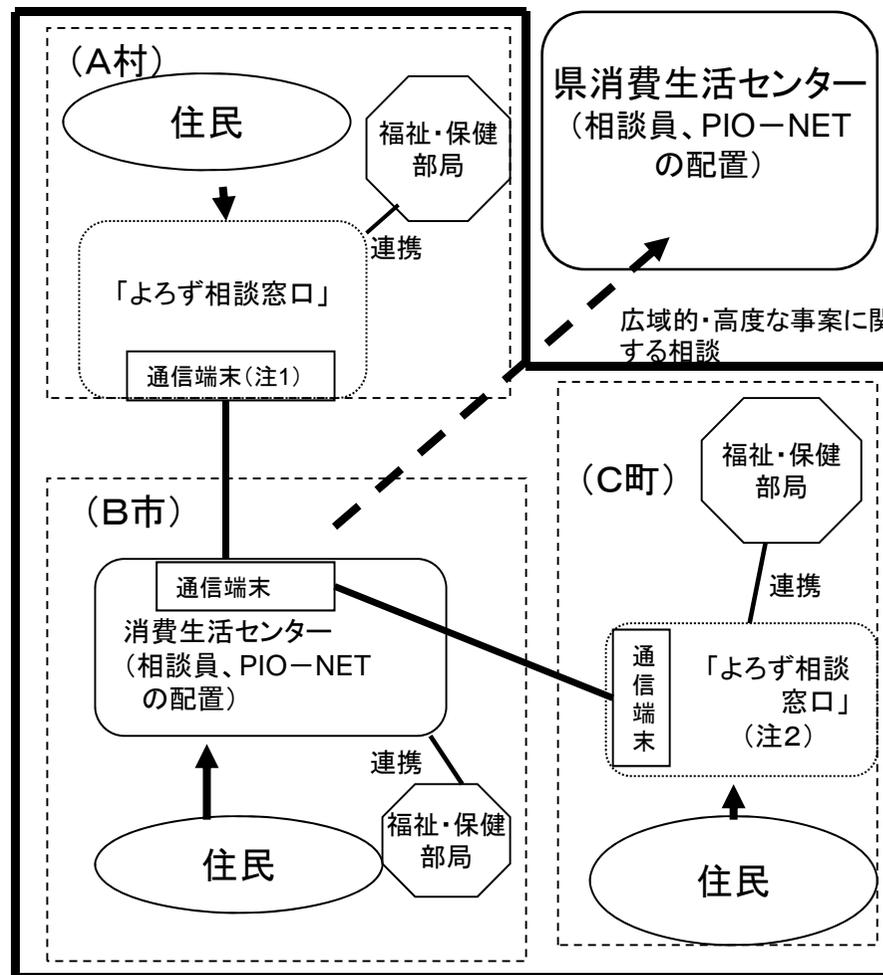
- ① 各市町村個々の対応では、人員・予算等の面で事実上困難。複数の市町村が連携することが必要。
- ② 都道府県と複数の市町村が広域的に消費者行政を進めていくことで、効果的、効率的対応が可能。

- 現状においては小規模な自治体の住民の中には、身近な相談を受けることが難しい場合もある。
- 相談窓口を通じた連携を行うことで、どの住民にとっても身近で、専門的な相談を受けることができる。また、小規模の自治体にとっても、相談窓口で得た情報を他の行政分野に活用できるようになる。

(現状の相談体制)



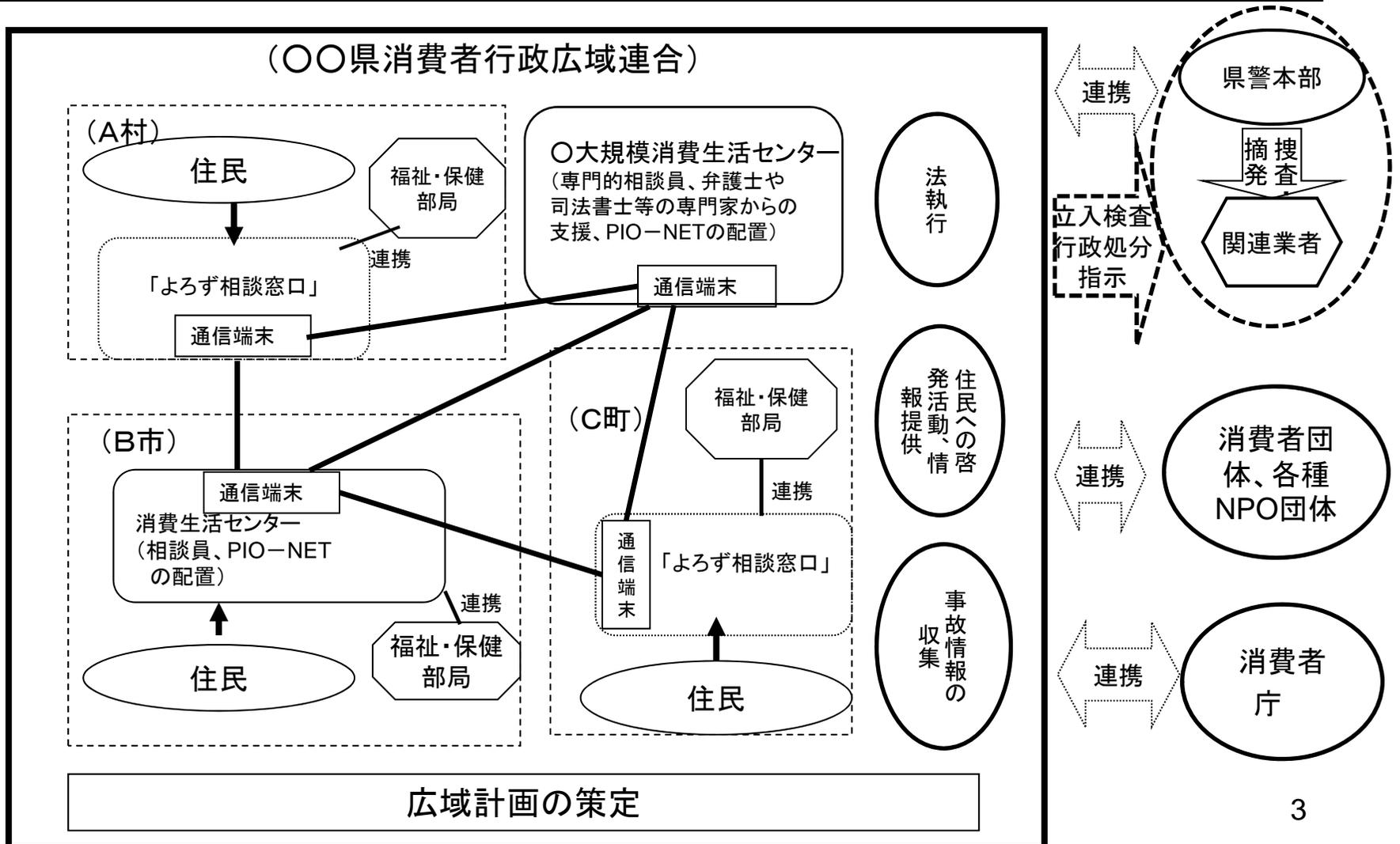
(新たな連携体制)



(注1) IT電話やTV電話など画像・音声について双方向交信が可能な情報通信端末等を設置することを想定。

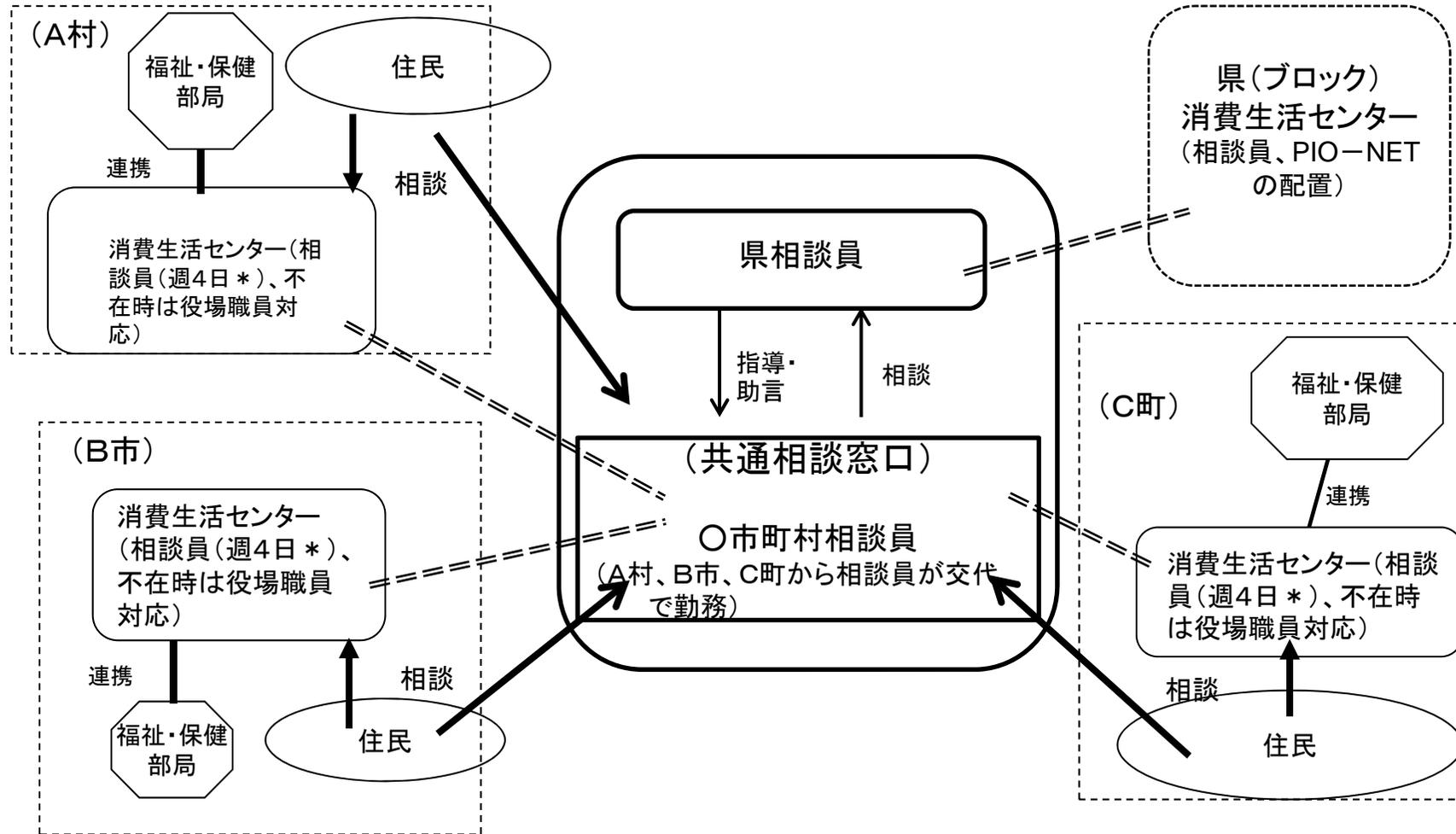
(注2) よろず相談窓口は、原則、正規職員対応ながら、C町等中規模の自治体においては週1, 2日は、消費生活相談員が対応。

- 都道府県も加わった広域連合を構築することで以下の点で効率的な対応が可能となる。
- ① 専門的人材確保やその育成を図るための研修・実地研修、広域的な人事ローテーション
 - ・ 相談員間、相談員・行政職員間の情報共有・連携強化を図ることも可能
 - ② 複雑な事案に係る相談を大規模消費生活センターにつなぐ際等の個人情報の問題を回避
 - ③ 処分権限を有する都道府県も参加することで、事業者指導を行う上での実効性を確保
 - ④ 広域計画を作成し、消費者教育や啓発活動、事故情報の収集を効果的に推進



(実際に行われている新たな連携例)

- 各市町村で消費生活センターを設置しながら、域内の市町村が連携して共通の消費生活相談窓口を設置。
- 共通相談窓口には域内市町村の相談員が交代で配置され、相談業務に従事するとともに、県の相談員は市町村の相談員に対する指導・助言を行う。
- このような連携例としては、「たじま消費者ホットライン」(H22.4～)があり、連携後、相談窓口への相談件数、特に、市町村窓口への相談が増えた等の成果が上がっている。その要因としては、関係者によると、共同窓口での業務を通じた実地研修によって、市町村の相談員の能力が向上し、住民からの相談が増えたことによるとのこと。



* 週4日以外の別の週1日～2日は共通相談窓口で相談業務に従事

【参考】 消防力の整備指針について

■ 1. 理念

●本指針は、**市町村が目標とすべき**消防力の整備水準を示すものであり、市町村においては、その保有する消防力の水準を総点検した上で、この指針に定める施設及び人員を目標として、**地域の実情に即した**適切な消防体制を整備することが求められるものである。

■ 2. 制定形式

●消防庁**告示**(制定:平成12年1月20日消防庁告示第1号、最終改正:平成20年3月消防庁告示第2号)

■ 3. 法律上の根拠規定

●消防組織法(昭和22年12月23日法律第226号)(抄)

(消防庁の任務及び所掌事務)

第四条 消防庁は、消防に関する制度の企画及び立案、消防に関し広域的に対応する必要がある事務その他の消防に関する事務を行うことにより、国民の生命、身体及び財産の保護を図ることを任務とする。

2 消防庁は、前項の任務を達成するため、次に掲げる事務をつかさどる。

(略)

十四 消防に**必要な人員及び施設の基準**に関する事項

(消防庁長官の助言、勧告及び指導)

第三十七条 消防庁長官は、必要に応じ、消防に関する事項について都道府県又は市町村に対して助言を与え、**勧告**し、又は指導を行うことができる。

■ 4. 主な規定内容

●施設に係る指針⇒動力消防ポンプ、消防車、救急自動車等の配置基準など

●人員に係る指針⇒救急隊員、消防職員、予防要員、消防団等の配置基準など