

旭市商工観光課商業振興班 副主査 仲條知子

1. 旭市の概要

- ・千葉県北東部に位置し、千葉市から 50km 圏、また都心から 80km 圏にある。南部は九十九里浜に面し、北部には干潟八万石といわれる穀倉地帯が広がっている。産業では、施設園芸、畜産、稲作、露地野菜などの農業や、水産業、商業、工業がバランス良く成長。
- ・平成 17 年 7 月 1 日、旭市・海上町・飯岡町・干潟町が合併し、誕生した。
- ・面積 129.91 平方キロメートル
- ・人口 68,880 人 世帯数 24,834 世帯 (H25.3.1 現在)

2. 組織・職員構成(24 年度)

消費者行政担当課	商工観光課（旭市消費生活センター）
担当班	商業振興班 4 名 主幹(1)主査(1)副主査(1)主事(1)
担当職員	2 名(兼務)
相談員	4 名(非常勤)

3. 消費者行政予算

単位：千円

年度	事業費	財源内訳			
		活性化基金	光交付金	その他	一般財源
21(決算)	2,124	748			1,376
22(決算)	2,966	1,702		173	1,091
23(決算)	8,421	6,871	429	134	1,416
24(最終予算)	8,164	6,055			2,109
25(当初予算)	7,341	3,974			3,367

※地方消費者行政活性化基金の活用（21 年度～24 年度）

相談員の増員、報酬向上、相談員養成講座受講支援、相談員等研修受講支援、図書購入、備品購入、啓発用品作製、リーフレット等印刷、弁護士による相談員研修の開催

4. 平成 24 年度までの消費者行政充実の取組み

相談体制の充実**センター周知・啓発の強化による相談の掘り起こし**

(1)消費生活センターの設置

①相談員の養成

平成 21 年度、相談員資格取得に意欲のある人を採用し、消費者行政活性化基金事業の「消費生活相談員養成事業」に自治体参加型で相談員 1 名を養成した。

②消費生活センター設置(平成 23 年 4 月 1 日開設)

22 年度以降、窓口開設日を段階的に増設し、他市に勤務する相談員を当市でも委嘱して相談員の確保を図った。

(2)消費生活相談体制の充実

①消費生活相談員の複数配置

- 旭市後期基本計画(平成 24 年度～28 年度)施策目標「28 年度までに週延べ 10 人を配置」

②相談体制の推移

	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度
窓口開設	週 2 日	週 4 日	週 5 日	週 5 日
相談員数	2 名	2 名	3 名	4 名
相談員の配置	1 日 1 名	1 日 1 名	週 1 日は 2 名 (週延べ 6 名)	週 2 日は 2 名 (週延べ 7 名)

③相談件数の推移

	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度
相談件数合計	260	319	388	
県センター受付	132	141	107	
旭市新規受付 (継続処理を含む 延べ件数)	128	178	281 (571)	340 (599)
上記の割合	49.2%	55.8%	72.4%	

※24 年度旭市受付件数は 25 年 3 月 22 日現在

④相談員等の専門性の向上

- 弁護士を講師とした相談員・担当者研修会を毎月 1 回開催
- 研修会への積極的な参加

(3)消費生活相談員の処遇改善

報酬(日額) 8,000 円を 9,000 円に向上(平成 23 年度～)

(4)消費者教育・啓発事業

- 消費生活講座、出前講座の実施
- 啓発リーフレット等の作成配布(市内全戸配布、新成人、民生委員等)
- センター周知用啓発品の作成配布
- 市広報紙への掲載

(5)関係機関・庁内各課との連携等

- ・ 消費者団体（地方消費者行政充実ネットちば）と共催でシンポジウムを開催（22 年度）
- ・ 『見守り新鮮情報』などの情報提供（地域包括支援センターの月例会議で介護事業者へ、市行政相談員、社会福祉協議会の心配ごと相談員への配布）

(6)多重債務問題

- ・ 千葉県と共催で多重債務無料相談会開催
- ・ 千葉県弁護士会とクレサラ相談に応じる弁護士名簿の配布協定を締結
- ・ 市職員向け多重債務問題に関する研修会の開催

5. 平成 25 年度 of 取組み(予定)

相談体制の充実・強化

消費者教育の推進

多重債務問題対策

- ・ 相談員の増員 4 名から 5 名へ
- ・ 相談員複数配置 週 3 日～4 日 2 名配置（週延べ 8 名～9 名）
- ・ 「週末出張消費生活相談」の開催（毎月 1 回）
- ・ 学生から一般を対象とした消費生活講座（消費者力検定団体受検の実施）
- ・ 多重債務者支援連絡会議の設置
- ・ 多重債務相談会の開催（夜間無料相談会・法律専門家と福祉の専門家による相談会）

6. 現状での課題

相談の質の向上

被害の予防・救済のための連携

(1)消費生活センターの周知

- ・ 相談件数の旭市受付割合は増加しているが、他市センターに比べて低い。
- ・ 市民や外部の関係機関との連携。相談が必要な市民をセンターにつなげてもらう体制の構築。

(2)消費生活相談の質の向上

- ・ 相談員複数配置の実現
- ・ あっせん率の向上（22 年度 9.6%→23 年度 12.5%）
- ・ 相談対応の標準化（市としての相談処理やあっせんの基準の明確化）
- ・ 専門性向上のため、相談員・職員の研修機会や予算の確保
- ・ PIO-NET への相談情報入力の精度の向上と伝送までの期間短縮

(3)消費生活相談員の確保

- ・ ほとんどの相談員が他市の相談員を兼務している。家庭の事情などで扶養の範囲で働きたいという相談員もあり、旭市への勤務日数が限られる。研修会への出席や出前講座などで勤務のシフトを組むことが困難な場合がある。
- ・ 相談員を複数配置するには、さらに増員する必要があるが近隣地域に有資格者が少ない。

(4)消費者教育の推進

- ・ 最新の消費者問題などの迅速な情報提供(情報が必要な人へ確実に届けるための工夫、連携体制など)
- ・ 教育委員会との連携による消費者教育の充実

(5)庁内の消費者行政の理解

- ・ 消費者行政が相談と啓発で市民全体の消費生活を支える業務であることが理解されていない。
- ・ 消費生活センターであっせんを行い、解決まで見届け、相談情報を国に集約することまで行っていることが知られていない。
- ・ 複合的な悩みを抱える相談者の問題解決には庁内の連携が重要。市職員に消費者問題やセンターの役割を理解してもらう必要がある。

(6)専任職員の配置

- ・ 担当職員が他の業務と兼務であるため、さまざまな課題を克服し、充実した事業を実施するには限界がある。