

消費者行政におけるコーディネート機能の強化

資料 1 - 2

基本的な役割・機能	目的	参考となる取組例
<p>●<u>縦連携（重層的な消費者行政体制の強化）</u></p> <p>国 — 都道府県 — 市町村・広域消費生活相談センターとのつなぎ役。 消費者庁や国民生活センターの支援策・情報などを確実に市町村の相談現場や地域に届け、逆に市町村・広域消費生活相談センターの相談現場や地域のニーズを消費者庁・国民生活センターに伝える役割。潤滑油としての役割。</p>	<p>双方向のつなぎ役・潤滑油として機能することにより、効果的・効率的な消費者行政体制を強化・維持する。</p>	<p>・徳島県における「消費者行政新未来創造オフィス」における消費者庁・国民生活センターと市町村支援をつなぐ取組</p> <p>他</p>
<p>●<u>横連携（つながる行政&つなげる地域）</u></p> <p>都道府県内の消費者団体、協力的な事業者・地域団体、民生委員、福祉部門や警察などと、市町村・広域消費生活相談センターへつなぐ体制の構築・強化。見守りネットワークなどの連携活動の推進役としての役割。</p>	<p>①市町村・広域消費生活相談センターとともに、地域のさまざまな行政分野や地域団体とつながることにより、消費生活相談網（アンテナ機能）を拡大・充実化し、支援が必要な消費者を取りこぼさずに見守る。</p> <p>②市町村・広域消費生活相談センターとともに、地域のさまざまな行政分野や地域団体とつながることにより、教育・啓発活動を中心に高齢者・現役層・若年者のすべての層に消費者教育が行き届く体制を構築し、消費者市民社会構築を目指す。</p>	<p>・三重県鈴鹿亀山広域連合における、福祉や教育等の行政部門との連携</p> <p>・北海道における地域ネットワーク連携体制</p> <p>・埼玉県における特定適格団体埼玉消費者被害をなくす会の「消費者被害防止サポーター活動推進事業」及び「高齢者見守りネットワーク推進事業」</p> <p>・㈱イトーヨーカドーやヤマトホールディングス㈱による自治体・地域と連携した見守り活動</p> <p>他</p>
<p>●<u>相談現場支援&専門性の高い案件への対応力強化</u></p> <p>市町村・広域消費生活相談センターの相談員の支援。相談員による相談員のための支援体制を構築する。 同時に、市町村・広域消費生活相談センターでは対応の難しい案件や全国的な対応が必要となる案件について、弁護士等専門家との連携などのコーディネート役。</p>	<p>市町村・広域センターでは対応の難しいグローバルな案件や難しい個別案件などについても、漏れなく適切に被害回復できる消費者保護体制を構築・強化する。</p>	<p>・京都府における「消費者あんしんチーム」</p> <p>・広島県における、市町相談員が複雑困難な案件に直面した場合の県相談員と共同処理</p> <p>・北海道における、4つのブロック内の自治体相談員に北海道の指定管理相談員が指導・助言</p> <p>他</p>