

# 県消費生活センターの市町村支援の強化

くらし安全・消費生活課

## 1 現状と課題

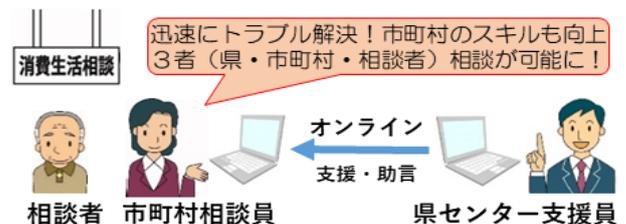
- 消費生活相談が専門化、複雑化し被害が広域化している状況において、住民に身近な市町村窓口への相談が増加  
(県と市町村の比率：H24 県 66.7%、市町村 33.3% ⇒ R6 県 37.9%、市町村 62.1%)
- 人材不足により市町村相談員の確保・育成が困難な状況
- すべての市において消費生活センターが設置されているものの、町村では1町で設置されているのみであり、6地域(佐久、上田、南信州、木曾、松本、北信)で広域化によるセンター設置が未整備

## 2 強化される支援内容

### (1) 市町村窓口の充実

相談者が身近な相談窓口である市町村での相談を選択する傾向がみられる状況において、困難事例等に対しても市町村窓口で的確に対応できるようにするため、市町村の相談業務への支援を強化する。

- 市町村支援員を2名から4名に増員し、市町村窓口に出向くなど市町村相談員(職員)を支援
- 県と市町村をオンライン(Zoom)で結び、専門的な相談や広域的な案件等の市町村窓口での対応が困難な相談について助言するなど、市町村と一緒に問題の解決を図る



### (2) 市町村相談員(職員)の育成

人材不足の状況において、相談体制を安定的に維持できるようにするため、市町村相談員(職員)のスキルアップや消費生活サポーターの活動への支援を強化する。

- 市町村支援員がブロック別のケース検討会(必要に応じて弁護士も同席)や研修(出前講座)を実施
- 市町村相談員に対するOJT研修を実施
- 消費生活サポーター同士や市町村職員との関係を築くための連絡会議の開催等により、サポーターの活躍の機会を増やし、より身近な場面での消費者教育・啓発を推進

### (3) 市町村センター機能の広域化等の促進

小規模町村が多く、すべての町村でセンターを設置することが困難である状況において、第3次長野県消費生活基本計画に掲げた市町村センターの人口カバー率100%を達成するため、市町村のセンター広域設置等に向けた支援を強化する。

- 市町村支援員との連携を図りながら、センター機能の広域化など市町村の実情に合わせた支援により、センターの設置を促進