

# 県消費生活センターの集約による機能強化と消費者行政の推進について

長野県 県民文化部 くらし安全・消費生活課

## 【概要】

複雑化・高度化する消費生活相談の課題に対応するため、県は消費生活センターを集約し機能強化を図るとともに、市町村の相談業務等の充実を支援することで、県と市町村が共同して消費者行政を推進する体制を構築していきます。

〈参考〉消費者安全法

県：市町村区域を超えた広域的見地や専門知識を必要とする相談、情報収集等に対応（8条）、センター設置は義務付け（10条）

市町村：住民に身近な相談窓口として、消費生活相談等に対応（相談の受付は義務）（8条）、センター設置は努力義務（10条）

## 【現状】

県：消費生活センター4か所（長野、上田、松本、飯田）

市町村：広域連携を含め36市町村がセンター設置、人口カバー率（H24年 45.7% → R6年4月 89.1%）

\*消費生活相談の複雑化・高度化・多様化 ⇒ 成人年齢の引き下げや人生100年時代の到来、デジタル化の浸透等

\*近年、住民に身近な窓口への相談が増加 ⇒ 県と市町村の相談比率 H24：県66.7%、市町村33.3% → R5：県37.9%、市町村62.1%

\*電話でお金詐欺（特殊詐欺）被害の増加（長野県内の認知件数と被害額） ⇒ R3:155件 2.7億円 → R4:198件 5.6億円 → R5:227件 9.8億円

### 県が取り組むこと

- ① 相談機能の強化（相談チャネルの多様化、専門性向上）
- ② 被害に遭わないための消費者教育・啓発の強化
- ③ 市町村の相談業務等への支援充実

### 市町村に取り組んでいただきたいこと

- 住民に身近な相談窓口の体制整備
- 窓口での啓発、相談員の資質向上 等

県と市町村が共同で相談案件の複雑化・高度化に対応するとともに、住民に身近な相談体制を確保

## 分散している県センターを1か所（松本）に集約※し、相談機能を強化・市町村支援を充実

※集約後の2年間（R7～R8）は長野駐在を設置

### 新たな県センター（松本）の機能

#### ① 相談機能の強化

- 時間と場所にとらわれない相談体制の実現
  - ・SNS（LINE）による相談窓口の新設
  - ・10地域振興局が窓口となりオンライン相談に対応
- 相談員の集約による資質・スキルの向上
  - ・情報一元化により高度な相談対応ノウハウを蓄積
  - ・研修機会を確保し資質を向上
- 相談員の処遇改善と正規職員化に向けて検討

#### ② 消費者教育・啓発の強化

- 消費者教育アドバイザー（仮称）の配置
  - ・市町村、学校等と連携し、世代に応じた消費者教育を実施
  - ・適時の啓発活動、消費者教育の実施、啓発の担い手育成

#### ③ 市町村の相談業務等への支援充実

- 相談業務への助言等
  - ・支援員を増員（2名→4名）し、市町村への支援を充実
  - ・困難事例や広域的な案件は市町村と県センターをオンラインで結び直接支援
- 相談員の育成
  - ・市町村相談員へのOJT研修等の実施
- 市町村の体制整備への支援
  - ・支援員を中心に、広域化などの体制整備を促進

### 消費者・市町村への効果

#### 消費者



SNSなら気軽に相談できる  
夜に相談内容を送れる



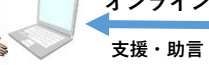
近くの地域振興局からオンラインで  
相談ができるようになった

- SNSでの相談や身近な地域振興局からのオンライン相談等、ニーズに応じた相談が可能
- タイムリーな被害情報の提供や、効果的な消費者教育、啓発活動の実施が可能

#### 市町村



迅速にトラブル解決！市町村のスキルも向上  
3者（県・市町村・相談者）相談が可能に！



- オンラインを活用して、県センターから専門的な支援をリアルタイムに受けることが可能
- 県センターからの助言やOJT研修等により相談員のスキルが向上
- 消費者教育アドバイザーとの連携により、効果的な消費者教育や啓発が可能

（出典：消費者庁イラス集より）