

特集

2-2

長野県における市町村消費者行政支援について

長野県県民文化部くらし安全・消費生活課

長野県では2018年度から5年間を計画期間とした第2次長野県消費生活基本計画(以下、基本計画)を策定し、5つの基本方針を掲げています。この基本方針の1つに「相談体制の充実・強化」を位置づけ、市町村相談体制の充実・強化に向けて、市町村消費者行政支援に取り組んでいます。

県内の市町村相談体制の現状としては、77市町村すべてに消費生活相談窓口が設置され、さらに、19市(全市)と5町6村においては消費生活センターが設置され、また、19市3町に専任の消費生活相談員が配置されています。

国の地方消費者行政強化作戦に定める政策目標のうち「相談窓口未設置の自治体の解消」や「人口5万人以上の全市町に消費生活センターを設置」という目標は既に達成しているものの、「人口5万人未満の市町村の50%以上に消費生活センターを設置」等の目標については、いまだ達成していない状況です。また、本県の基本計画で重点目標としている「市町村消費生活センターの人口カバー率100%」は、84.4%にとどまっています。

なお、本県は全国で2番目に市町村数が多く、また小規模な市町村が多いため、市町村における消費生活センターの設置は財政的な負担が大きいことなどから、複数の市町村が広域単位で取り組んでいます。現在、大町市を中心にした1町3村、茅野市を中心にした1町1村、さらに長野市を中心にした2町2村が協定等を締結し、広域連携による消費生活センターを設置しています。

そのため、本県では、次の4点の取り組みを実施しています。

●既に広域連携により設置された消費生活セン

ターの課題等を分析し、市町村に情報提供を行うことなどにより、単独設置が困難な町村の広域連携による消費生活センター設置を支援

- 市町村相談窓口への啓発資料の提供のほか、消費生活相談員の配置や啓発事業などの実施支援により、相談窓口の機能強化を実施
- 市町村の消費生活相談員等の相談技術向上のための研修会を開催するとともに、本県に2名の市町村消費者行政推進支援員を配置し、相談業務に関する助言等を実施

- 消費生活相談員を確保するため、国家資格の取得支援講座の実施や人材バンク*を運営
さらに、地域や職域等において消費者教育・啓発を担う「消費生活サポーター」の育成・登録拡大を図り、消費者トラブルの相談窓口への誘導、見守り活動への参加協力を進めています。

また、2018年11月には、県内の市長会、町村会の会長等の出席による「県と市町村との協議の場」においては次の2点、

- ◆市町村消費生活センターの広域設置に向けた協議の実施(県の参画による協議実施、苦情相談内容および処理経過の類型化による情報共有など)
- ◆消費生活相談員の確保・育成に係る県の支援(資格取得支援講座・人材育成研修や、市町村消費者行政推進支援員による市町村消費生活相談員への助言・情報提供など)

について了承されており、さらに市町村相談体制の充実・強化が図れるものと期待されます。

本県は、県民の利便性の向上と迅速な消費者トラブルの解決のため、市町村・県民・消費者団体等との連携・協働により、引き続き市町村消費者行政への支援に取り組んでまいります。

* 長野県消費生活相談員人材バンク <https://www.nagano-shohi.net/news/2012/01/post-63.html>