

特集
3-1

埼玉県消費生活支援センターの 市町村センター支援

吉永 康明 Yoshinaga Yasuaki 埼玉県消費生活支援センター主任専門員

埼玉県内の消費生活相談体制

埼玉県内では、県設置の4センター（本所と3つの支所）と市町村設置の55センターの計59センターで相談処理に当たっています。

県センターでは、市町村の窓口支援等を本務とする主任消費生活相談員（後述）8名を含め29名の相談員が在籍し、各センターの開設日には4～10名が配置されています。市町村センターの開設日の配置人員は大部分が2名以下で、全日1名配置のセンターは29を数えます。

相談体制の課題

県内ではおおむね有資格者を相談員に任用することができますが、市町村においては、その後の育成に課題を抱えています。

県センターでは、難しい案件の処理について相談員同士で話し合う、処理に伴って調べたことや消費者トラブルの動向について情報共有するといったことは日常的に行われています。また、相談員1人当たり年間約700件弱の相談を処理することになり、相談現場をきちんと管理運営すれば、OJT*で相談員の成長を期待することができます。

これに対して、多くの市町村センターでは同じ日に相談に当たる相談員が1～2名で、相談件数も少ないなど、OJTで相談員を育成するのが困難な環境にあります。

さらに、ほとんどの市町村では相談員の育成を産業振興担当課や住民担当課の職員が担っていますが、多くの業務の中の1つになっていて、

* On-the-Job Training

消費者トラブルの変化に応じた情報提供などにまで配慮するのは困難な状況です。

しかし、市町村センターは住民に身近な場所にあり、福祉などとの連携にも結び付けやすいことから、頼りになる相談窓口として充実強化され、住民に認知される必要があります。

広域センターである県センターとしては、質量ともに相当水準の相談に対応して消費者トラブルの動向等をしっかりと把握し、その知見を基に支援することにより、市町村の相談員のスキルを底上げするとともに、消費者トラブルの動向等に即した最新の情報を伝えていくことが求められます。

そのためには、県の相談員と気軽に連絡を取れるよう、県の相談員の輪の中に市町村の相談員を巻き込んでOJTの効果が得られる環境を作ることが重要です。

研修会の実施により現場を支援

主に次のような研修会を行っています。

① 新任消費者行政担当職員研修

新たに消費者行政を担当することになった職員に対し、消費者行政に関する基礎的知識を得てもらう研修です。

② PIO-NET 研修会

消費生活相談情報データの精度を高め、相談情報の有効活用を図るため、相談員のPIO-NET入力の実務能力の向上を図るものです。

③ 消費者行政担当職員・消費生活相談員研修

専門的なテーマについて講演等を実施しています。2018年度は、企業倒産と個人情報保護法について実施しました。

④消費者契約に関する基礎法令事例研究会

埼玉弁護士会消費者問題対策委員会の若手弁護士と県・市町村の相談員が、法令の解釈や相談の処理等に関するテーマに沿って事例検討を行うもので、毎月1回、夜間に実施しています(写真)。事例は、持ち回りで当番グループになったセンターの相談員が提供します。

主任消費生活相談員による支援

主任消費生活相談員は、主に後述する①②の役割を担うために、2009年度から設置されています。相談員としての勤務経験がおおむね8年以上の者から公募により選抜していますが、結果的に県センター内でOJTのリーダー的存在だった者が市町村に活動の場を広げるものとなっています。

①「問題解決プロジェクトチーム」の核

高度で専門的かつ困難な課題や、広域にわたる課題について、弁護士の助言を得ながら検討して処理します。当初は、出会い系サイトや投資用マンションの悪質勧誘といった、困難事案への対応のマニュアル作成などが主体でした。

近年は、電子マネーや仮想通貨など、新たな事象について研修会や資料でいち早く情報提供したり、ネット通販の定期購入に関する総額表示の明確化を求める政府要望の原案を作成してガイドラインの見直しに反映させるなど、活動の幅を広げています。

写真 消費者契約に関する基礎法令事例研究会のようす



2018年度は、毎月2回、相談事例を中心に相談現場にすぐに役立つ情報をA4裏表のコンパクトな紙面で伝える「問題解決プロジェクトチーム通信」の発行を開始しました。

②「相談員の相談員」の役割

県・市町村の相談員からの個別案件に関する相談を受け、助言・情報提供を行ったり、対応方針を一緒に検討したりします。対応困難な事案は共同で処理します。

2013年度からは、申し出のあった市町村センターを巡回訪問し、相談処理やPIO-NETの入力、啓発への参画など現場のニーズに応じて支援しています。また、県センターでのOJT研修も受け入れています。

県内では、2014年10月に窓口の共同利用や委託も含めて全市町村で週4日以上開設する相談窓口の設置が実現しており、その前後に巡回訪問のニーズが高まり、経験年数の浅い相談員に対象を絞って実施していた時期がありました。その後、人材の定着とともに巡回訪問の実施回数は減少しているものの、2018年度は9市町村に対して延べ97回実施しました。

市町村への支援で生まれた好循環

市町村の相談員が、巡回訪問、県センターでのOJT研修、その他研修等を通じて面識のできた主任相談員に相談するといったことが日常的な光景となりました。また、市町村センターの充実・住民への浸透なども進み、県全体の苦情相談受付件数のうち市町村の受付件数の割合は年々増加しています。

さらに、もっと濃密に市町村の相談員のニーズに応えたいという主任相談員の思いが、「問題解決プロジェクトチーム通信」の発刊につながっています。

今後は、このような循環を大切に育て、効果的な支援につなげたいと考えています。