

消費生活相談専門家による巡回訪問事業について

1. 目的等

- 国民生活センターが実施する地方支援のための主要事業の一つで、地方の消費生活相談体制の強化に向け、実務経験豊富な相談員が定期的に市町村窓口を巡回し、直接助言等を行い、市町村の相談員等の実務能力の向上を図る。
- 平成20年度モデル事業を7県で実施、21年度から全国展開(23年度まで)

2. 巡回訪問時の助言内容

- 相談処理、心構え、専門分野、消費者啓発、その他

3. 奈良県のケース

○相談窓口開設状況等

週開設日	5日	3日	2日	1日	なし
市町村数	4	1	4	20	10
相談員数	2～5	1	1～3	1	

- ・週1日体制：約5割(開設市町村の約7割) 未開設：26%
- ・相談員1人体制：23市町村(約6割 開設市町村の約8割)

○巡回訪問事業の状況

【平成20年度モデル事業】

- ・期間：2月～3月中旬の6週間
- ・専門相談員：5名(県の中堅・ベテラン相談員)
- ・巡回市町村：8市町村へ
うち1村は未開設
- ・巡回頻度：週1回・2時間が基本(未開設は2回)

【平成21年度事業】

- ・期間：平成21年7月～22年3月末
- ・専門相談員：5名(継続)
- ・巡回市町村：10市町村 継続は2市町
2町は新規相談員配置
1村は未開設
- ・巡回頻度：月1回(4)、2ヶ月1回(2)、3ヶ月1回(3)、年2回(1)

○効果

- ・経験の浅い相談員には非常に有効
- ・相談担当職員にも相談業務の重要性が改めて認知され、市町村との連携強化が期待される
- ・未開設市町村の相談窓口開設の必要性が理解された
- ・専門相談員にとっても市町村の現状把握することで、相談員の連携強化に繋がる

<参考1>平成21年度巡回事業の概要

1. 目的と概要

① 消費生活相談体制の強化のために、最前線の市区町村の消費生活相談窓口の相談担当者の実務能力の向上が不可欠。

- ②しかし現実には、
- ・経験の浅い相談員が1人で対応
 - ・専任の相談員がない
 - ・自治体職員が他の業務と兼務

③相談窓口のサポート体制の構築は重要な課題

④このような課題に対応するため、
・実務経験豊富な「消費生活相談専門家(以下、巡回専門家)」が、

- ・小規模な消費生活センター
- ・消費生活センターが設置されていない市区町村を
- ・定期的に巡回し、相談担当者に対し、
 - ・相談への対応や困難
 - ・事案の解決等に関して直接助言

・現場の相談担当者の実務能力の向上を図る。



市区町村民へのサービス向上