

市町村相談窓口支援事業の概要

1 解決困難事案の相談処理支援

◇県消費生活センターの相談員等が市町村の解決困難事案を支援

【事業内容】

○県センターに市町村相談員専用ダイヤルを設置し、市町村からの問い合わせに対応

○市町村からの相談において、必要な場合には県センターから相談員を派遣し、困難事案の相談処理に協力

2 事業者とのあっせん処理を支援

◇県の事業者専門指導員が市町村のあっせん処理を支援

【事業内容】

○事業者専門指導員(警察OB)を県センターに配置

○市町村からの相談において、必要な場合には市町村のあっせんに事業者専門指導員が同席

○特定商取引法等の法令違反の疑いがある事業者については、あっせん時に事業者専門指導員が法令遵守を指導

○市町村があっせん場所の確保が困難な場合、県センターのあっせん室を提供

3 弁護士による相談体制の整備

◇相談員のための弁護士相談を実施していない市町村を支援するため、県センターの高度専門相談員(弁護士)による相談を実施

【事業内容】

○県センターにおいて、高度専門相談員(弁護士)による市町村向けの相談を実施
(県センターの市町村相談員専用ダイヤルによる電話相談も可)

4 情報ネットワークの整備

◇県・市町村の担当職員や相談員の情報交換のため、県センターHPにネットワーク機能を追加

【事業内容】

○県センターHPに掲示板機能を設置

○県・市町村の消費者行政担当職員や相談員が各自が書き込み・閲覧することで、情報交換に活用