事例No.	3068
公表年度	R6
団体の属性	複数団体
団体名	鳥取県、佐賀県

事例区分	行政改革

タグ	・事務の共同実施 ・（行政改革）業務の効率化 ・人材確保・育成

事例種類	民間委託

事例内容・タイトル

業務の概況と課題（消費者行政）

出典

持続可能な地方行財政のあり方に関する研究会（第4回）①

業務の概況と課題（消費者行政）

【課題解決に向けた取組】

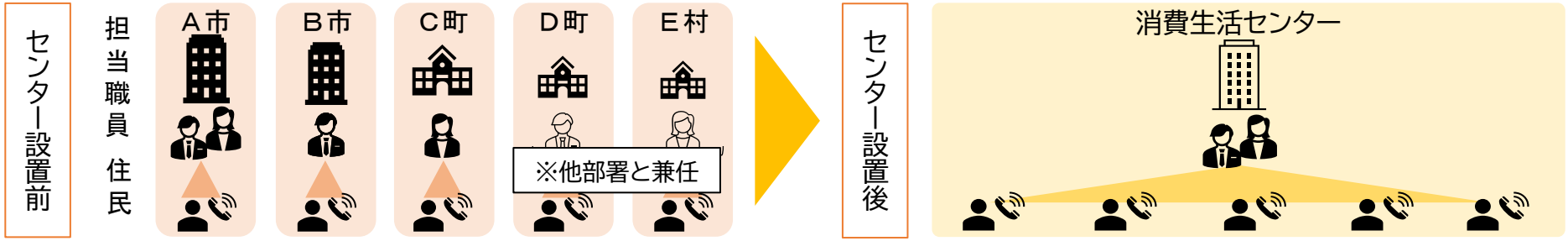
○ 消費生活センターの共同設置（相楽広域行政組合）

・ 近隣市町村（1市3町1村（人口計12万人））で構成する**一部事務組合において消費生活センターを共同設置**し、消費生活相談員を2名確保。

＜参考＞消費生活相談に係る共同処理制度の活用状況：全国で82件（170団体）（注）

（注） 地方自治法上の事務の共同処理制度（一部事務組合、事務の委託等）の活用件数（R5.7.1現在）

共同設置の効果のイメージ



○ 同一のNPOへの消費生活相談業務の委託（鳥取県、佐賀県）

・ 全県又は県内ブロックごとに**同じ事業者に市町村から相談対応業務を委託。曜日ごとに消費生活相談員が各市町村を巡回**。相談員がいる日は対面でも相談を受け付け、相談員が他の市町村にいる日も電話を転送することで相談を受け付けるなどしている。

○ 都道府県からの消費生活相談員の派遣

・ 月に1度、**都道府県の消費生活相談員が村に派遣**され、相談を受け付けている。（町村）

＜取組に当たっての課題等＞

○ **対面での相談が効果的な場合もある**が、消費生活センターの共同設置・集約化を行う場合、**窓口までの距離が遠くなる**住民が生じる。

○ 消費生活センターの共同設置等を行う場合、市町村ごとに相談件数等が異なることから、**費用負担をどのようにするのか**調整が必要であるほか、**都道府県など規模の大きい団体においても、相談員が不足**しているという状況がある。