

消費生活支援センター 中期経営目標

(実施期間 令和5年度～令和9年度)

令和5年3月 策定

1 施設の設置目的

消費生活に関する相談、消費者教育等を行い、県民が安全で安心な消費生活を営むことができるよう支援することを目的としています。

2 施設の果たすべき役割

県民がどの地域に住んでいても必要な支援サービスが受けられるよう、市町と機能分担や連携を図りながら、市町で対応が難しい専門的な知識を必要とする相談及び区域を超えた広域的な見地を必要とする相談の処理やあっせん等を行うことや、市町への技術的支援を行うことのほか、消費者被害の発生及び拡大を防止するため、県民に消費者教育や情報提供を行うことを役割としています。

3 事業内容

(1) 消費生活相談

県民からの消費生活に関する相談には、必要な助言を行うほか、その苦情申し出を事業者に伝え、適切な解決に向け、あっせん交渉を行います。

さらに、市町相談員に対して解決の方法を随時アドバイスし、また、その資質向上のため座学研修や実地研修など、技術的支援を行います。

(2) 商品テスト

県民からの商品の購入や品質に関する苦情・問い合わせに適切に助言を行うとともに、製品の安全性について情報提供を行うため、検査・調査等を行います。

(3) 消費者教育及び情報提供

安全安心な消費生活社会づくりの実現に参画できる消費者の育成を目指し、各市町等と連携し、情報共有しながら消費者教育を推進するとともに、消費者被害の未然防止や拡大防止を図るため、当センターにおける各種の講座や県内各地での出前講座、各種セミナー等を通して、必要な知識の普及・定着を行うとともに、確実に相談窓口につなげられるよう、センターの役割を積極的に広報します。

また、最近多い相談事例や緊急注意情報などタイムリーな消費者情報を、新聞広報をはじめ当センターの情報誌やホームページ、メールマガジン、ラジオなど多様なメディアを活用して情報提供します。

4 現状と課題

住民に最も身近な市町においては、消費生活センターの設置や相談窓口専任相談員が配置されるなど体制整備が進んでおり、本センターでは、市町だけでは対応が難しい専門的な相談や広域的な対応を必要とする相談の処理やあっせん等を行っているほか、講座やセミナー等を通じた消費者教育の充実強化を図っています。今後とも、市町をはじめとした関係機関との連携を図りながら、県の役割を発揮していく必要があります。

(1) 相談体制の充実

市町の相談窓口が充実される中で、より専門的、広域的な相談に適切に対応するため、必要な専門知識及び解決技法などの研修受講や弁護士などの専門家による法律助言会など、相談窓口の職員の資質向上に取り組んでいます。今後も、より複雑高度化する県民からの相談に対応するため、引き続き、職員の資質向上を図る必要があります。

(2) 市町との相談連携及び支援

市町で対応が難しい専門的な相談や広域的な相談については、市町とのホットライン（専用回線）を通して、市町からのアドバイス要請に速やかに対応する体制を整えています。また、引き続き市町との緊密な連絡体制を維持する必要があります。

また、市町の窓口機能の強化を図るため、スキルアップ研修の開催や当センターへの実務研修の受け入れを行うなど、市町相談員の資質向上に取り組んでいます。また、複雑高度化する相談に対応するため、より一層の支援を行う必要があります。

(3) 消費者教育及び情報提供の推進

出前講座やセンター講座、各種セミナー等については、時代のすう勢や、年代・性別などによって相談事案が異なることを踏まえ、受講者に応じた講座のテーマ設定や講師の選定など、魅力ある講座となるよう見直していく必要があります。

また、誰もが、どこに住んでいても生涯を通じて、様々な場で消費者教育を受ける機会が確保されるよう、座学・実験のみならず、遠隔講座や動画配信など様々な形態での講座に対応しつつ、市町や教育機関、消費者団体等と連携していく必要があります。

(4) 施設運営の効率化について

事務経費や光熱水費などの施設管理費の節減に努めます。

5 中期経営目標

(1) 中期経営目標

利用者アンケートによる満足度は、引き続き95%以上を維持します。

(2) 測定指標と目標値

測定指標	基準値 (H29～R1平均)	中間目標値 (R7)	最終目標値 (R9)
利用者アンケートによる満足度	97%	95%以上	95%以上

6 目標達成に向けた具体的な取組内容

(1) 相談体制の充実

- ・必要な専門知識及び解決技法などの習得を目的とした研修への参加、弁護士等の専門家による法律助言会の実施など、引き続き、当センターの相談窓口職員の資質の向上及び相談の迅速、的確な処理に努めます。

(2) 市町との相談連携及び支援

- ・市町等専用の電話回線（ホットライン）による適切なアドバイスに努めるとともに、市町相談員の資質向上を図るため、スキルアップ研修の開催や当センターへの実務研修の受け入れを積極的に行います。
- ・市町等における消費者苦情相談の適切な解決を図るため、緊急に注意を要する消費者トラブルの情報などを「あんぜんあんしんホットライン」として情報発信します。

(3) 消費者教育及び情報提供の推進

- ・出前講座やセンター講座、各種セミナー等については、時代のすう勢や相談事案の動向等も踏まえながら、年代など受講者の特性に配慮した内容とするとともに、最新情報も取り入れた内容となるよう努めます。
- ・最近多い相談事例や緊急注意情報などについては、引き続き、各種メディアを活用して情報提供を行い、被害の未然防止に努めます。

- ・消費生活に関する資料やDVDなどの啓発用教材については、充実を図るとともに、その利用について周知に努め、市町や教育機関、消費者団体等にも積極的に貸出を行うなど、学校、地域、職域での消費者教育の場において有効活用を図ります。
- ・出前講座やセンター講座などの講義の際や消費者への情報提供に併せて、当センターや住民に身近な市町相談窓口の周知に積極的に努めます。

参考資料

1 施設の利用状況

(1) 利用指標(利用人数、稼働率などの状況)

(年度)

指標		H29	H30	R1	R2	R3
相談件数		3,674件	3,803件	3,529件	3,703件	3,559件
うち来館人数		567人	634人	739人	449人	441人
センター講座等	受講者数	770人	643人	656人	417人	311人
	実施回数	27回	28回	21回	20回	15回
出前講座等	受講者数	5,875人	5,815人	8,498人	3,269人	3,421人
	実施回数	121回	115回	117回	40回	70回

(2) 利用者アンケート指標(施設利用満足度)

(単位:%)

項目	H29	H30	R1	R2	R3
良い	75	74	68	56	41
概ね良い	24	25	27	42	56
計	99	99	95	98	97
やや悪い	1	1	5	2	3
悪い	0	0	0	0	0

2 収支の状況

(単位:千円)

項目		H29決算	H30決算	R1決算	R2決算	R3決算
歳出	職員費	99,450	104,833	86,624	79,542	77,195
	消費生活相談関係費	4,134	4,033	2,742	1,175	1,290
	消費者教育・情報提供関係費	5,732	5,645	3,619	3,259	3,792
	施設管理費	5,820	5,267	5,917	661	664
	計	115,136	119,778	98,902	84,637	82,941
歳入	消費者行政推進交付金	7,234	6,569	3,981	3,467	3,196
	金融広報委員会助成金	788	621	531	590	596
	一般財源	107,114	112,588	94,390	80,580	79,149
	計	115,136	119,778	98,902	84,637	82,941