

消費生活支援センター 中期経営目標

(実施期間 平成30年度～平成34年度)

平成30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

県民からの電気製品の不具合やクリーニングに関する苦情など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、消費者被害を未然に防止するため、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、必要な知識の普及を行います。

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。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。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、時代のすう勢はもとより、年代や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、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 (H26～H28 平均)	中間目標値 (H32)	最終目標値 (H34)
利用者アンケートによる満足度	99%	95%以上	95%以上

※利用者アンケートの対象者は、センター講座、生活情報プラザ等利用の来館者

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		H26	H27	H28
相談件数		3,674件	3,504件	3,507件
うち来館人数		566人	476人	537人
センター講座等	受講者数	809人	626人	1,026人
	実施回数	32回	24回	35回
出前講座等	受講者数	3,602人	4,984人	4,493人
	実施回数	68回	74回	92回

(2) 利用者アンケート指標(施設利用満足度) (単位:%)

項目	H26	H27	H28
満足	73	77	75
概ね満足	27	22	24
計	100	99	99
やや不満	0	1	1
不満	0	0	0

2 収支の状況

(単位:千円)

項目		H26決算	H27決算	H28決算
歳入	消費者行政活性化基金	3,906	4,749	5,511
	金融広報委員会助成金	675	719	788
	一般財源	88,611	94,671	97,381
	計	93,192	100,139	103,680
歳出	職員費	81,189	87,365	90,088
	消費生活相談関係費	3,624	2,256	3,930
	消費者教育・情報提供関係費	3,767	5,449	5,003
	施設管理費	4,612	5,069	4,659
	計	93,192	100,139	103,680