

県消費生活センターの集約による機能強化と消費者行政の推進について

長野県 県民文化部 くらし安全・消費生活課

【概要】

複雑化・高度化する消費生活相談の課題に対応するため、県は消費生活センターを集約し機能強化を図るとともに、市町村の相談業務等の充実を支援することで、県と市町村が共同して消費者行政を推進する体制を構築していきます。

（参考）消費者安全法

県：市町村区域を超えた広域的見地や専門知識を必要とする相談、情報収集等に対応（8条）、センター設置は義務付け（10条）

市町村：住民に身近な相談窓口として、消費生活相談等に対応（相談の受付は義務）（8条）、センター設置は努力義務（10条）

【現状】

県：消費生活センター4か所（長野、上田、松本、飯田）

市町村：広域連携を含め36市町村がセンター設置、人口カバー率（H24年 45.7% → R6.4 89.1%）

* 消費生活相談の複雑化・高度化・多様化 ⇒ 成人年齢の引き下げや人生100年時代の到来、デジタル化の浸透等

* 近年、住民に身近な窓口への相談が増加 ⇒ 県と市町村の相談比率 H24：県66.7%、市町村33.3% → R4：県39.4%、市町村60.6%

* 電話でお金詐欺（特殊詐欺）被害の増加（長野県内の認知件数と被害額）⇒ R3:155件 2.7億円 → R4:198件 5.6億円 → R5:227件 9.8億円

県が取り組むこと

- ① 相談機能の強化（相談チャネルの多様化、専門性向上）
- ② 被害に遭わないための消費者教育・啓発の強化
- ③ 市町村の相談業務等への支援充実

市町村に取り組んでいただきたいこと

- 住民に身近な相談窓口の体制整備
- 窓口での啓発、相談員の資質向上 等

県と市町村が共同で相談案件の複雑化・高度化に対応するとともに、住民に身近な相談体制を確保

分散している県センターを1か所（松本）に集約※し、相談機能を強化・市町村支援を充実

※集約後の2年間（R7～R8）は長野駐在を設置

新たな県センター（松本）の機能

① 相談機能の強化

- 時間と場所にとらわれない相談体制の実現
 - ・SNS（LINE）による相談窓口の新設
 - ・10地域振興局が窓口となりオンライン相談に対応
- 相談員の集約による資質・スキルの向上
 - ・情報一元化により高度な相談対応ノウハウを蓄積
 - ・研修機会を確保し資質を向上
- 相談員の処遇改善と正規職員化に向けて検討

② 消費者教育・啓発の強化

- 消費者教育アドバイザー（仮称）の配置
 - ・市町村、学校等と連携し、世代に応じた消費者教育を実施
 - ・適時の啓発活動、消費者教育の実施、啓発の担い手育成

③ 市町村の相談業務等への支援充実

- 相談業務への助言等
 - ・支援員を増員（2名→4名）し、市町村への支援を充実
 - ・困難事例や広域的な案件は市町村と県センターをオンラインで結び直接支援
- 相談員の育成
 - ・市町村相談員へのOJT研修等の実施
- 市町村の体制整備への支援
 - ・支援員を中心に、広域化などの体制整備を促進

消費者・市町村への効果

消費者



SNSなら気軽に相談できる
夜に相談内容を送れる



近くの地域振興局からオンラインで
相談ができるようになった

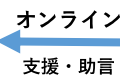
○ SNSでの相談や身近な地域振興局からのオンライン相談等、ニーズに応じた相談が可能

○ タイムリーな被害情報の提供や、効果的な消費者教育、啓発活動の実施が可能

市町村



迅速にトラブル解決！市町村のスキルも向上
3者（県・市町村・相談者）相談が可能に！



相談者 市町村相談員

県センター支援員

○ オンラインを活用して、県センターから専門的な支援をリアルタイムに受けることが可能

○ 県センターからの助言やOJT研修等により相談員のスキルが向上

○ 消費者教育アドバイザーとの連携により、効果的な消費者教育や啓発が可能

（出典：消費者庁「ラズ集より」）

南信州圏域における消費生活センターの広域化について

～消費生活相談の広域的対応～

広域化への背景と検討経過

高齢化の進行やデジタル化の進展などにより、社会情勢の変化に伴う新たな対応が必要

①市町村の消費生活センターの設置(平成21年制定)

・消費者安全法第10条第2項の規定により、市町村は努力義務としている。

②第3次長野県消費生活基本計画(令和5年度～9年度)

・基本方針に「消費者被害の未然防止と救済に向けた消費生活相談体制の充実強化」を掲げる。

・社会情勢の変化を踏まえ、市町村との役割分担や県消費生活センターの機能強化を必要としている。

・県消費生活センターを集約した上で、長野県における消費者行政の中核的拠点としての役割を果たすとしている。

県の方針を受け 南信州広域連合を中心に「消費生活センターの広域化」について検討

・町村が個別にセンターを設置することは難しく、飯田市消費生活センターにおいて南信州圏域の町村住民からの相談への対応も検討してほしい旨の申入れあり。

・県の動きを見据え、県消費生活センターの集約化と南信州圏域の広域化が同時期となるように進めていく。

【令和6年9月26日】長野県議会で知事が県消費生活センターを令和7年4月に集約することを公表

・分散している県消費生活センター4か所(長野、上田、松本、飯田)を1か所(松本)に集約し、相談機能を強化し、市町村支援を充実する方針を示す。

県南信消費生活センターは閉鎖となるため、令和7年度より南信州圏域における消費生活センターの広域化を開始する。

消費生活センターの広域化の概要

定住自立圏構想の枠組みとして飯田市消費生活センターの体制を強化し、市町村の住民に係る消費生活相談の広域的な対応を行う。

◆ 連携方式：中心市集約方式(連携町村に相談窓口は残す)

◆ 連携業務の範囲：消費生活相談業務

◆ 飯田市の役割：(1) 消費生活センターの広域的運営

(2) 圏域内の消費生活相談の充実及び市民に対する啓発活動

◆ 町村の役割：(1) 消費生活センターと連携

(2) 住民に対する消費生活相談の充実及び啓発活動

※ 消費者教育・広報啓発業務は各市町村が行う。ただし、圏域内の高校は飯田市が担当する。

◆ 人員体制(予定)：所長(課長兼務) 1名、職員(係長) 1名、

専門相談員 3名(1名増員)、会計年度任用職員 1名(増員)

◆ 設置場所：市役所本庁舎

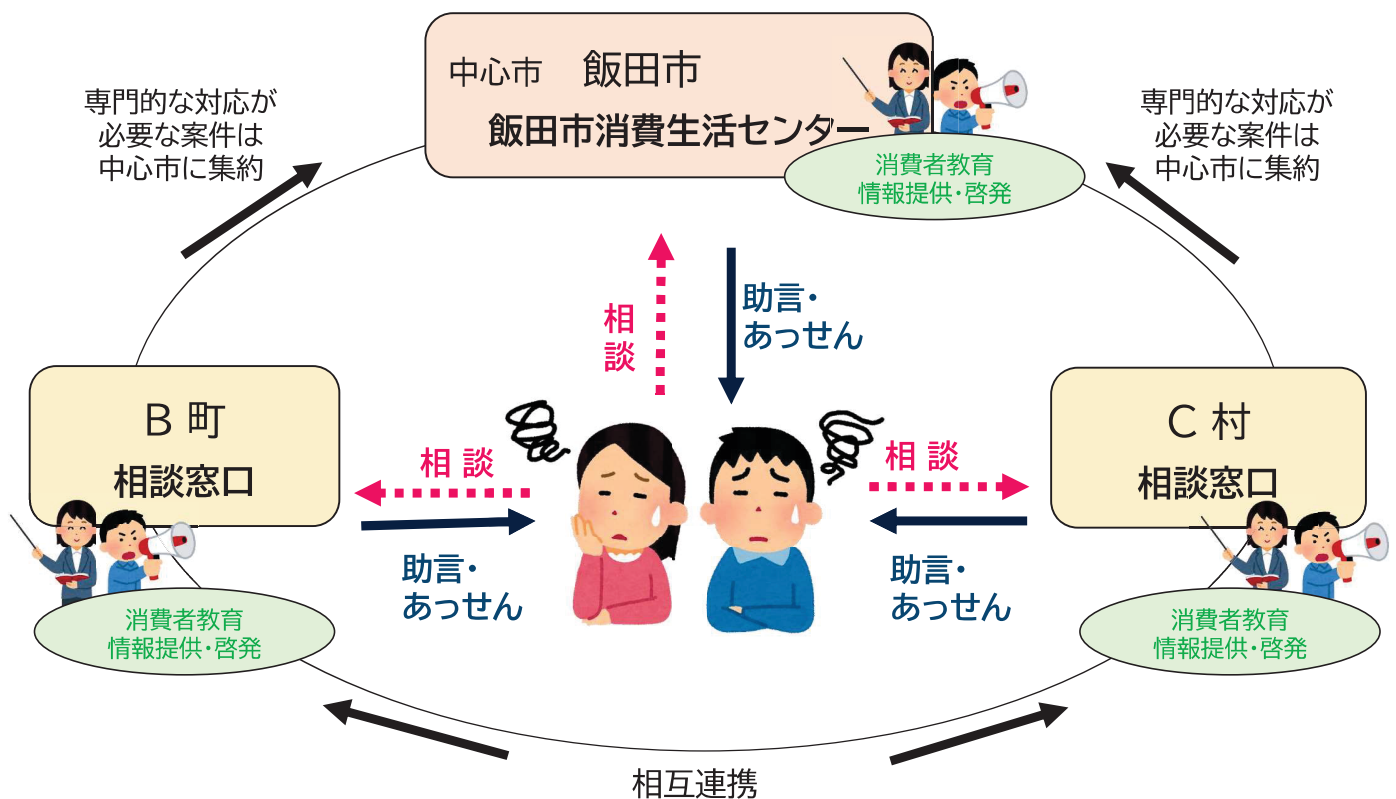
◆ 費用負担：飯田市消費生活センター運営経費のうち相談業務に係る人件費、事業費(研修費、消耗品費、通信費など)及び初期費用(工事費、備品購入費など)とする。

◆ 負担割合：均等割10%、人口割40%、実績割50%

※ 人口割は、年度当初の人口を基に算出し、実績割は、過去3年間の相談件数の実績を基に算出する。

◆ その他：圏域内の情報共有のため、連絡会議を設置する。

広域化のイメージ(中心市集約方式)



消費生活センター広域化による運営費用（工事費、備品等の初期費用は含まない）

◎ 飯田市と南信消費生活センターの相談受付数

相談区分	飯田市消費生活センター			南信消費生活センター				合計
	来庁	電話	文書など	飯田市来庁	飯田市電話	町村分来庁	町村分電話	
R5年度	163	579	42	127	261	56	276	1,504
R4年度	182	585	28	146	242	67	240	1,490
R3年度	148	549	7	119	244	47	231	1,345

◎ 算出の基礎となる経費

※表中の%は各職員の「消費生活相談業務」に係る割合

人件費	行政職員（所長10%・職員30%）	3,619,000円
	消費生活相談員（2名・相談担当 100%）	8,050,000円
	消費生活相談員（1名・啓発担当 60%）	2,430,000円
事業費	相談業務に係る経費（研修費、消耗品費、通信費等）	500,000円
合 計		14,599,000円

◎ 按分の基礎データと市町村負担予定額

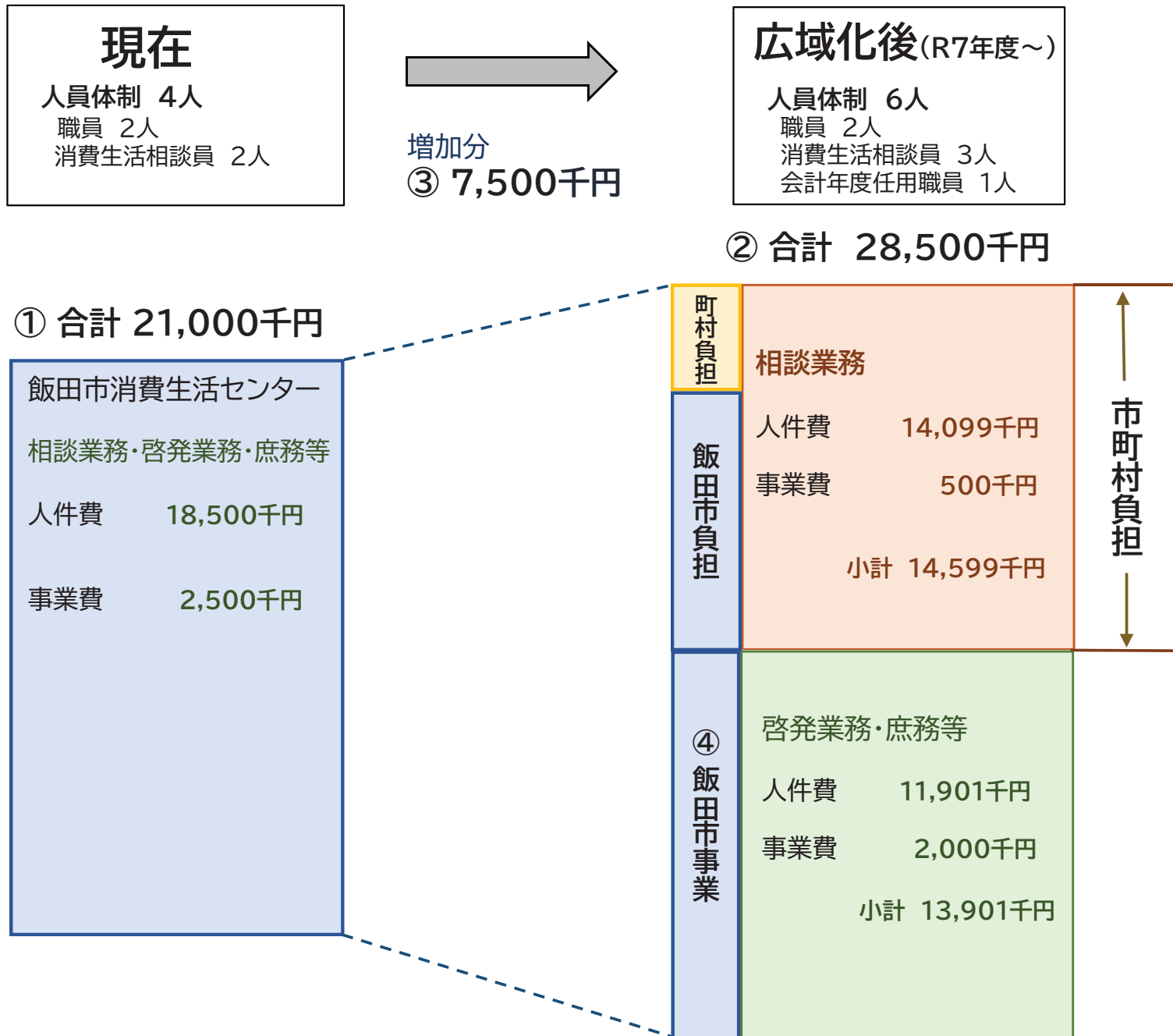
	人口（人） R6.4.1現在	人口 構成比	相談件数（件） （苦情件数のみ） R3～5平均件数	相談 構成比	市町村負担 予定額（円）
1飯田市	93,853	0.63310	1,042.00	0.78543	9,536,000
2松川町	12,076	0.08146	68.00	0.05126	954,000
3高森町	12,530	0.08452	71.33	0.05377	990,000
4阿南町	3,888	0.02623	14.33	0.01080	336,000
5阿智村	5,732	0.03867	32.33	0.02437	508,000
6平谷村	362	0.00244	0.67	0.00050	122,000
7根羽村	790	0.00533	6.33	0.00477	170,000
8下條村	3,313	0.02235	15.00	0.01131	317,000
9売木村	485	0.00327	3.00	0.00226	140,000
10天龍村	1,031	0.00695	3.00	0.00226	161,000
11泰阜村	1,400	0.00944	5.00	0.00377	187,000
12喬木村	5,628	0.03796	30.33	0.02286	493,000
13豊丘村	6,241	0.04210	28.67	0.02161	508,000
14大鹿村	915	0.00617	6.67	0.00503	177,000
合計	148,244	1.00000	1,326.67	1.00000	14,599,000

- ・職員人件費は役職の平均額、相談員に係る経費は実績とする。
- ・事業費（研修費、消耗品費、通信費等）は、実績見込みの額とする。
- ・消費者行政活性化補助金の対象となる経費はその補助額を差し引いた残りを算出の基礎とする。

今後のスケジュール

令和6年11月15日：広域連合議会開会日全員協議会で経過説明
 11月26日：飯田市議会全員協議会で経過説明
 市町村議会で議決（定住自立圏形成協定 協定書案）
 市町村議会議決後：協定書調印 住民周知
 令和7年4月～：消費生活センターの広域化 開始

南信州圏域における消費生活センターの広域化に係る飯田市費用負担について



【注釈】

① 現在の飯田市消費生活センターの運営経費

② 広域化後の飯田市消費生活センターの運営経費

③ 広域化による飯田市消費生活センターの運営経費増加分

④ 飯田市における啓発事業、庶務等に係る経費。各自治体で実施するため、町村への負担を求めない。