

令和5年第3回定例会（12月議会）
福祉環境委員会
提出資料

令和5年11月28日
生活環境部

所管事項

◎ 県民生活課

- ・生活センターの集約による体制強化について

．．．．． 1

生活センターの集約による体制強化について

県民生活課

1 目 的

市町村における消費生活相談体制が整備される中、デジタル化の進展や社会情勢の変化により複雑化・多様化する消費者トラブルへの対応強化や、近年顕在化している巧妙で悪質な取引行為に対する事業者指導に加え、国が主導する消費生活相談のDX化に取り組むため、令和6年4月から生活センターの分室機能を集約し体制強化を図る。

2 概 要

(1) 強化される機能

- 悪質な事業者に対する迅速な調査・指導
- 高度で広域的な見地により相談対応できる体制の整備
- 多様な媒体を活用した効果的な消費生活情報の発信や速やかな注意喚起情報の提供等
- 市町村の消費生活相談のDX化に向けた支援

(2) 住民の利便性向上策

- 各地域振興局（秋田除く）において生活センターとオンライン相談できる環境の整備
- 生活センター消費生活相談員による地域振興局での出張相談実施

[参考] 消費生活相談件数の推移

区 分	H30	R1	R2	R3	R4
県分	2,064	2,204	2,188	2,002	2,356
生活センター	1,765	1,885	1,850	1,720	2,032
北部・南部消費生活相談室	299	319	338	282	324
市町村分	4,072	4,170	4,008	3,699	4,054
計	6,136	6,374	6,196	5,701	6,410

・全県で6千件前後で推移し、市町村が受理する相談は6割を超えている。