

5 国、他の自治体、関係機関との連携強化に向けて

§ 施策の展開方向

(1) 国等との連携を図ります

ア 国等との情報交換

関係省庁や国民生活センターとの連携を強化し、消費者行政の課題について情報交換を行うとともに、本県の実態を踏まえて国に政策提言を行います。
担当部局：総務部

イ 相談・苦情の処理

一つの県では実態把握、分析、対応の検討を行うのが困難な相談・苦情事例について、国や他の都県との緊密な連携のもとに処理します。
担当部局：総務部

【主な取組】

- 国・他都県との連携による相談・苦情処理の実施

ウ 商品テスト情報の交換

国や国民生活センターで実施した商品テストの情報と、本県で実施した商品テストの情報を交換し、情報の共有化を図ります。
担当部局：総務部

【主な取組】

- 連絡会議、ホームページでの情報交換

§ 施策の展開方向

(2) 都道府県との連携を図ります

ア 広域的な悪質商法への対応

本県だけでは対応が難しい広域的な悪質商法事案について、関係する自治体と連絡・協議を行い、迅速な対応を進めます。

担当部局：総務部

イ 消費者関連情報の交換

消費者被害の救済、事業者指導、啓発、商品テスト等について、他の都道府県と積極的に情報交換を行います。

担当部局：総務部

§ 施策の展開方向

(3) 市町村との連携を図ります

ア 情報の共有、有効活用の支援

消費者情報オンライン・ネットワークにあるデータの共有化と有効活用を図ります。

担当部局：総務部

【主な取組】

- 消費者情報オンライン・ネットワークの運営及び相談情報の提供

イ 相談・苦情事例の共同研究

市町村では対応が難しい相談・苦情について、共同で研究を行います。

担当部局：総務部

【主な取組】

- 県及び市町村消費者行政担当職員研修、法令研究会等の開催

ウ 相談・苦情共同処理体制の整備

消費者からの専門性の高い苦情や市町村域を超えた苦情について市町村と連携して解決に必要な措置を講じます。

担当部局：総務部

【主な取組】

- 相談・苦情の処理を進めるための助言、情報交換
- 苦情処理アドバイザー（弁護士相談）の活用

エ 消費者関連情報の交換

消費者被害救済、事業者指導、消費者啓発関連情報等について、市町村と積極的に情報交換します。

担当部局：総務部



電話による相談を受ける消費生活相談員

§ 施策の展開方向

(4) 関係機関との連携を図ります

ア NPO等との連携

複雑・多様化する消費者問題や消費者のニーズに対応するため「公益」の新たな担い手として期待されているNPO等との連携を図ります。

担当部局：総務部

【主な取組】

- NPO等の事業活動に対する支援

イ 他の関係機関との総合的な連携

(ア) 弁護士会、司法書士会、警察等関係機関との連携を強化し問題の解決を図ります。

担当部局：総務部

【主な取組】

- ヤミ金融対策協議会の運営及び事業の実施

(イ) 表示等の適正化への広域的対応

本県だけでは対応が難しい表示等の適正化を推進するため、関係する自治体及び関係機関と連絡・協議を進め、迅速な対応を進めます。

担当部局：総務部

【主な取組】

- 関係都道府県及び関係機関と合同事案検討会議の開催