ＩＣＴを活用した市町消費生活相談窓口支援事業について

　　　　　　　　　　平成２７年５月１９日

消費生活課

１　趣　旨

　　県内の市町消費生活相談窓口のうち，平日毎日開設していない，又は相談員が一人体制などの窓口が抱える，住民へのサービスの提供が不均一，相談員の対応スキルが向上しにくいなどの課題解決に向けて，平成26年度，ＩＣＴを活用した市町消費生活相談窓口支援事業をモデル的に実施した。

その成果を踏まえ，平成27年度以降，順次拡大・実施することとし，「身近な窓口で，いつでも，どこに住んでいても同様の相談サービスが受けられる相談体制」の構築を目指す。

なお，当該事業は，全国初の取組となる。

２　事業概要

1. 事業実施拠点

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 年度 | 26年度【 6拠点】 | 27年【10拠点】 | 28年【14拠点】 | 29年【17拠点】 |
| 拠点市町 | 県生活センター竹原市三次市府中町海田町安芸太田町 | 江田島市安芸高田市熊野町北広島町 | ・平日毎日開設していない・相談員一人体制・年間相談件数約100件以下・当該市町から県へ相談が入る割合が高いこれらの市町を優先的に選定 |
| 運用開始日 | 平成26年7月25日 | 平成27年4月27日 |  |

（２）内　容

* Ｗｅｂ会議システム等

各拠点にノートＰＣ及びタブレット等を配備し，専用のポータルサイトを構築することにより，Ｗｅｂ会議システムで各拠点を結んだ共同相談対応や処理に必要な知識，ノウハウ等の共有を図る。

* 市町相談員が複雑，困難な案件に直面した場合，県相談員と共同処理を行う。
	+ - 市町相談員が不在の際，市町行政職員と県相談員が共同処理を行う。
		- 県センターで実施する弁護士相談及び専門家相談を，相談者が市町窓口から利用する。
		- 市町相談員が相談者宅等を訪問した際，タブレット端末を利用して県相談員と共同処理を行う。
		- 対応マニュアル，他機関紹介連絡先，消費相談緊急情報等の情報を共有する。
* トリオホンシステム（三者同時通話システム）

市町相談窓口に架かった相談電話の中で，複雑，困難な案件については，市町相談者，市町相談員，県相談員の三者同時通話で対応することで，解決までの迅速化と市町相談員のスキル向上を図る。

**イメージ図**



**市町名**

**26年度モデル事業拠点**

**27年度新規拠点**

**市町名**

![MCj04339420000[1]]()**カメラ付きノートＰＣ（安芸太田町以外の９拠点）**

**タブレット（安芸太田町）**

![MCj03966260000[1]]()**トリオホンサービス（三次市）**

３　平成26年度モデル事業の成果

○　三次市，海田町が，平日毎日相談窓口対応を開始した。

○　拠点市町では，Ｗｅｂ会議システムを活用して弁護士・専門家相談を実施した。（26年度：20回）

○　ＩＣＴを活用して，相談員同士の対応処理方針の検討や情報交換が活発化し，スムーズな解決処理に繋がった。

４　事業目標（広島県消費者基本計画（第２次）に掲げる目標）

○　すべての市町が週５日以上窓口を開設している体制を構築

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 年　度 | ２５年度 | ２７年度 | ３１年度 |
| 週５日以上窓口開設している市町数 | １４市町 | １６市町 | ２３市町 |

○　どこの相談窓口でも，問題解決に向けて，同じ答えが得られる仕組みを構築