

都道府県推進計画

都道府県名	香川県
-------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月 31 日
都道府県計画に則して実施した活性化事業の総括・評価	
<p>I 県全体の相談体制の整備と法執行体制の強化</p> <p>① 基金事業により、県内の全市町に消費生活相談窓口が設置（6 市 3 町→8 市 9 町）されるとともに各市町相談窓口の充実や、住民への窓口案内・消費者被害防止の広報がなされている。市町相談窓口のみの相談件数は、22 年度 1,762 件から 25 年度 2,091 件と増加している。</p> <p>② 高松市は、23 年度から基金で消費生活センターの専門相談員を 1 名増員し体制を強化した。</p> <p>③ 県では、本庁の県消費生活センター（相談員 8 名）を中心に、小豆・東讃・中讃・西讃の県内各エリアに県民センター（相談員 5 名）に資格を持った専門の相談員を配置し、消費生活相談や啓発活動及び市町の相談窓口支援（H21～）を実施している。なお相談員については、基金を活用し毎年 2 回以上、国民生活センター主催の研修に参加（H21～25）することにより専門性の強化を図っている。</p> <p>④ 人事異動のある市町職員が、幅広い消費者行政業務や被害防止のための相談に対応できるようにするため、基金により市町消費生活相談担当者等研修会（H21～）を実施している。</p> <p>⑤ 悪質事業者による被害や詐欺に対して、県や県警察による迅速な対応が必要であることから、市町の住民課などで得た被害情報はすぐに市町の消費生活相談窓口につながられるようになっている。</p> <p>クーリング・オフなど簡易な案件は、市町職員で対応するが、専門的な知識が必要な案件については消費生活センターや各エリアの県民センターにつなぐこととしている。県の相談員が相談を受け、対応が必要なものは県くらし安全安心課に連絡を行い、県くらし安全安心課では警察と連携し案件への対応を行う。なお、高松市消費生活センターが受けた対応が必要な案件については、市の相談員から県くらし安全安心課事業者指導担当に連絡されることとなっている。</p> <p>この香川独自のスムーズな相談・法執行体制は、基金により、県内の全市町に相談窓口が設置されたことや県が主催する研修会や相談員による窓口支援を通じて培った県と市町の連携・役割分担の成果によるものである。</p> <p>県の相談員の迅速で正確な判断により、毎年 2 億 7 千万円程度の被害を防止し、悪質事業者に対する特定商取引法に基づく行政指導件数は西日本で 1 位、相談件数に対する割合では全国 1 位（H23 本県により算出）の成果を挙げている。</p> <p>II 県の消費生活センター（各県民センター含む）等の設備・備品等の充実（H21～24）</p> <p>① 各県民センター（4 箇所）に相談者のプライバシーに配慮した個室の相談室を設置することで、来所者が相談しやすい環境の整備が図られた。（H21～23）</p> <p>② 啓発用パソコン（H21）やホームページ用ソフト等の導入（H24）により、出前講座（25 年度各種啓発講座受講生実績 11,504 人）やホームページを通じた啓発や注意喚起の充実が図られた。</p>	

- ③ 悪質事業者調査用機材の購入（H21～24 カーナビ・IC レコーダー・望遠カメラ・ビデオカメラ等）で、行政指導を行うための各種証拠収集や立入調査等の業務の充実が図られた。（平成 21 年度から 25 年度までの行政処分等の実績は 41 件、うち業務停止命令 16 件）

Ⅲ 消費者問題解決に向けた消費者啓発事業

- ① オリジナルカレンダー等での啓発（H21～26）、大型商業施設での啓発イベント（H22～26）、ラッピング電車による啓発（H24）、ラジオ等を利用した啓発（H23, 25, 26）、劇団を利用した啓発（H25）を行い、地元マスコミにも報道されることで県民の関心を誘い、増加する高齢者等の消費者被害防止の広報・周知に役立った。
- ② 県民向けに各種講演会を実施（H24, 26）することで、食の安全安心、消費者教育等の理解を深めることに役立った。

Ⅳ 消費者問題解決に向けた消費者教育の推進事業

- ① 消費者教育推進法の施行を受け、教育委員会と連携して教職員に対し消費者教育研修を実施（H25～）することで、教育委員会や教職員の消費者教育に対する理解が得られた。
- ② 消費者教育の授業用教材として中学生向け DVD、高校生向け DVD を教育委員会と警察の協力で制作（H24）し、中学校、高等学校、市町等に配布することで学校での消費者教育の推進が図られた。
- ③ 消費者教育推進法で義務となった高齢者等を支援する者への研修・情報提供として高齢者被害防止の講義用啓発 DVD を制作（H25）し、デイサービスセンター、公民館、コミュニティセンター、老人クラブ、市町等に配布し活用するとともに、地域の社会教育施設でこの DVD を利用した講義を実施（H26）することで、消費者教育の推進が図られた。

Ⅴ 消費者問題解決に向けた地域社会の多様な主体との連携事業

- ① 県警及び県消費者団体と連携した啓発イベントを実施（H22～26）することで、様々な場面で連携した施策を行うことができた。
- ② 老人クラブやコープかがわと連携した啓発・人材育成事業（H21～24）を行い、それぞれの団体に消費者問題に関心を持ってもらうとともに、事業で育成した人材が適格消費者団体を目指すための活動の核（H26）となっている。
- ③ くらしの見守り隊事業（H21～24）では、21 年度から基金事業として地域の住民が悪質商法や架空請求等の被害にあわないよう、消費者被害防止情報等を広めるなどの見守り活動を県婦人団体連絡協議会に運営委託し実施し、25 年度からは県婦人団体連絡協議会が団体の独自の事業として引継ぎ、地域の見守り活動を行うとともに県の消費者教育の推進事業（H26）にも参加している。
- ④ 高齢者や障害者を支援する在宅介護事業者向けに研修及びメールでの情報提供を実施（H26～）するとともに、在宅介護事業者を介して県消費生活センターや警察の相談窓口の電話番号の入ったマグネットを高齢者・障害者宅に配布（H26）し、被害に遭っても気付かない・恥ずかしくて相談しない高齢者等に人間関係の構築されているヘルパーやケアマネージャーから相談を勧めることで、消費者被害の防止や解決に向けた取り組みが図られている。
- ⑤ 適格消費者団体の設立を目指すグループや活動リーダーの育成を県消費者団体連絡協議会に業務委託（H26～）し、四国で空白となっている適格消費者団体の設立に向けた取組を行なうことができている。

「地方消費者行政強化作戦」への対応

＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消

- ・ 現在、すべての市町で消費生活相談窓口が設置されており、今後ともこの体制を維持していく。

＜政策目標 2＞相談体制の質の向上

2－1 消費生活センター設立促進

- ・ 平成 26 年度当初において、管内人口 5 万人以上の自治体 6 市、人口 5 万人未満の自治体 2 市 9 町のうち、消費生活センターが設置されているのは高松市のみである。

本県の面積は全国で最も小さく、小豆島以外の島嶼部を除けば、県消費生活センター及び県民センターへのアクセスは容易であり、昭和 50 年から県民が消費生活センター等で専門相談員による相談を受けられる体制が整えられている。また相談員の資格所有者が不足している県内の状況から、市町がそれぞれに県と重なる形で新たな消費生活センターの設置を推進していくことは困難である。よって、今後も研修などにより専門性を高め、県消費生活センター及び 4 つの県民センターにおける消費生活相談をより充実させ、県と市町が連携することにより、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制を確保する。

2－2 管内自治体の 50%以上に相談員を配置

- ・ 平成 26 年度当初において、管内人口 5 万人以上の自治体 6 市、人口 5 万人未満の自治体 2 市 9 町のうち、消費生活相談員が配置されているのは高松市のみである。

しかし、本件では県と市町が役割を分担し、専門的な知識が必要な相談案件については、県消費生活センターや県民センターへつなぐ体制をとっていること、また相談員の資格所有者が不足している状況から、市町それぞれに消費生活相談員を配置することは困難である。

よって今後も市町消費生活担当者等研修会などを実施することにより、消費者行政担当者のスキルアップを行い、県と市の連携を強化することにより、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制を確保する。

2－3 消費生活相談員の資格保有率を 75%以上に引き上げ

- ・ 専門的な知識が必要な相談について、高松市は消費生活センターに 4 名、県は消費生活センターに 8 名、県内各エリアの県民センターに 5 名の消費生活相談員を置いて対応している。現在すべてが資格を保有している相談員であり、今後もこれまでどおり資格保有率 100%を維持していく。

2－4 消費生活相談員の研修参加率を 100%に引き上げ(各年度)

- ・ 県も高松市も消費生活相談員は、毎年全員が国民生活センター等の主催する専門的な研修に参加している。また、他の市町相談窓口の市民相談員や職員も毎年県が実施する市町消費生活相談担当者等研修会に参加している。今後も研修参加率 100%を維持していく。

＜政策目標 3＞適格消費者団体の空白地域解消

- ・ 空白となっている適格消費者団体の設立に向け、26 年度から設立を目指すグループや活動リーダーの育成を行う事業を継続していく。

＜政策目標 4＞消費者教育の推進

- ・ 「新・せとうち田園都市創造計画」(H28 年度～32 年度 香川県総合計画)が策定され、総合計画の中では幼児期から高齢期までの生涯にわたり、学校、地域、家庭、職域その他さまざまな消費者教育の推進をするとともに消費者教育の担い手となる人材の育成を図ることとされた。この新たに策定された総合計画に沿って、平成 30 年 3 月 23 日に香川県消費者教育推進計画を策

定した。なお、香川県では消費者教育推進法で求められる消費者教育推進地域協議会の構成員は消費生活審議会の委員構成と重なるため消費生活審議会を消費者教育推進地域協議会と位置付けている。

<政策目標 5>「見守りネットワークの構築」

- ・ 消費者安全確保地域協議会の設置を呼び掛けるとともに、既に福祉分野などで高齢者等の見守りネットワークが構築されている市町には、消費者安全に関する研修等を見守りネットワークで実施するなど連携して高齢者等を消費者被害から守ることを目指すよう働きかけ支援する。
- ・ なお、令和 2 年 2 月末現在、香川県では 2 市 2 町で設置されている。

消費者行政推進の方針

<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>

- ・ 市町消費生活相談担当者等研修会を継続して実施する。
- ・ 市町の消費者行政部局と地域包括支援センター及び県の消費者行政部局と福祉部局が連携して高齢者等の消費生活相談や被害防止の体制を推進していく。

<平成 30 年度以降の方針>

- ・ 市町消費生活相談担当者等研修会を継続して実施する。
- ・ 教育委員会と連携し教職員に対し消費者教育の研修を継続して実施する。
- ・ 適格消費者団体設立に向け、必要な支援を継続して行う。
- ・ 事業者等を対象に、法改正等による食品表示等の周知・指導を実施する。
- ・ 市町の消費者行政部局と地域包括支援センター及び県の消費者行政部局と福祉部局が連携して高齢者等の消費生活相談や被害防止の体制を継続して推進していく。
- ・ 学校以外の地域においても消費者教育を担う立場にある人材の育成を図る。
- ・ 消費生活相談のうち困難案件化する（対応困難者を含む）ものを適切かつ迅速に処理・解決するために必要な環境整備、研修事業等を実施する。
- ・ 特殊詐欺等の被害に遭いにくい環境づくりや消費者自身の防犯意識向上に資する啓発事業等、官民一体となった消費者被害防止対策を実施する。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標

- ・ 専門性や資質の向上のため消費生活相談員の研修参加を継続して実施する。
- ・ 県が主催する市町消費生活相談担当者等研修会を継続して実施し、異動のある市町職員が幅広い消費者行政業務や相談に対応できるよう支援していく。（平成 27 年度）
- ・ 教育委員会と連携し教職員に対し消費者教育の研修を継続して実施し、教育委員会や教職員の消費者教育に対する理解を深めていく。（平成 27 年度～平成 31 年度）
- ・ 高齢者や障害者を支援する者と連携した施策を継続して実施し、消費者被害の防止や消費者教育の推進に努める。（平成 27 年度～平成 31 年度）
- ・ 県において消費者行政部局と福祉部局等との連携を強化し消費者被害の防止に努めるとともに、市町においても消費者行政部局と地域包括支援センター等の他部局との連携が図られるよう促していく。（平成 27 年度～平成 31 年度）
- ・ 適格消費者団体設立のため、必要な支援を継続して行う。（平成 27 年度～令和 2 年度）
- ・ 事業者等を対象に、法改正等による食品表示等の周知・指導を継続して実施する。（平成 27 年度～令和 2 年度）

- ・ 学校以外の地域において消費者教育を担う立場にある人材の育成を図るため、市町等の関係機関の職員や消費者団体等を対象に、講座等を実施する。(平成 29 年度～令和 5 年度)
- ・ 弁護士に消費生活困難案件対策アドバイザーを委嘱し、消費生活相談の中でも困難案件について早期解決を図るための体制づくりを行うとともに、必要な環境整備、研修事業等を実施する。(平成 29 年度～令和 5 年度)
- ・ 地域の犯罪情勢に即した、特殊詐欺等の被害に遭いにくい環境づくりや消費者自身の防犯意識向上に資する啓発事業等、官民一体となった消費者被害防止対策を実施する。(平成 29 年度～令和 5 年度)

その他特記事項

- ・ 25 年度から県内において振り込め詐欺等の特殊詐欺など不特定多数の者が被害にあうおそれがある犯罪が発生し、その拡大のおそれがある場合に、香川県安全・安心まちづくり推進協議会長（知事）が犯罪警戒警報を発令し、県民に注意を喚起するとともに、関係機関及び関係団体等が緊密に連携し、総合的かつ集中的な犯罪抑止対策を推進し、早期に犯罪発生の抑止を図っている。具体的には特殊詐欺などの警戒警報が発令されると、報道各社の協力による県民への周知、県内すべての金融機関・コンビニエンスストアへの周知、高齢者や障害者の支援を行うすべての在宅介護事業者や社会福祉協議会、地域包括支援センター等への周知とともに、県や市町のホームページへの掲載等で注意を促し、被害の拡大の防止に努めている。
- ・ 26 年度から市町すべてに設置されている地域包括支援センターの総合相談窓口と市町消費者行政部門及び県消費生活センター・県民センターが連携し、市町の高齢者や障害者の消費者被害の掘り起しと相談にあたる体制をとっている。
- ・ 27 年度から高齢者等の消費者被害に対応するため、県内すべての地域包括支援センターと地域の所轄警察署が連携して対策にあたる体制をとっている。

市町村推進プログラム

都道府県名	香川県	市町村名	高松市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<p>1. 消費生活センター機能強化事業（平成 21 年度～24 年度）</p> <ul style="list-style-type: none"> 市民の利便性を高めるため、消費生活センター改修、事務機器の購入、執務環境の整備等を行い、センター機能を強化した。 <p>2. 消費生活相談員等レベルアップ事業（平成 21 年度～26 年度）</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談対応能力強化のため、相談員の研修参加を支援した。 （平成 21 年度～26 年度） 国民生活センターによる専門相談員の巡回訪問の受け入れによる担当職員及び消費生活相談員への OJT を実施した。 （平成 22 年度～24 年度） <p>3. 消費生活相談体制整備事業（平成 23 年度～26 年度）</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談体制強化のため、資格を有する相談員を 1 名増員した。 <p>4. 地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業（平成 21 年度～26 年度）</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの周知、消費者被害防止を目的とした啓発リーフレット等の配布による消費者教育・啓発を実施した。（平成 21 年度～24 年度） 消費者被害の未然防止・拡大防止のため、高齢者等を対象とした出前講座を実施した。（平成 21 年度～26 年度） 消費者教育推進のため、小学生と高齢者等にリーフレットを配布した。（平成 25 年度～26 年度）
総括・評価	<p>1. 消費生活センター機能強化事業（市民の利便性を高めるための消費生活センター改修、事務機器の購入、執務環境の整備等によりセンター機能を強化した。 平成 21 年度～24 年度）</p> <ul style="list-style-type: none"> 個室の相談室の扉を、倉庫用扉から擦り硝子をはめ込んだ扉に取り換え、相談用の机・椅子・防犯ベル、シュレッダー、ブラインド、アコーディオンスクリーン、書庫等を設置することで、来所者が相談しやすい環境が整備された。 出前講座等消費者教室用機材（プロジェクター、スクリーン、デジタルカメラ、ポータブルアンプ等）の購入で、講座の多様性が増した。 <p>2. 消費生活相談員等レベルアップ事業（消費生活相談への対応能力強化のため、消費生活相談員が研修に参加するための支援を実施した。 平成 21 年度～26 年度）</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談員の研修参加を支援し、また、国民生活センターによる専門相談員の巡回訪問の受け入れによる担当職員及び消費生活相

	<p>談員への OJT を実施することで、消費生活相談体制の強化が図られた結果、平成 25 年度における消費生活相談員の助言や斡旋等による救済金額の総額が 49,451 千円となった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 出前講座の講師能力の強化のため、消費生活相談員等を対象とした国センの講師養成講座への参加を支援した結果、消費者団体と協働した講座を実施することができ、講座の幅が広がっただけでなく、団体への教育も同時に実施できた。（消費者団体との協働講座 平成 23 年度 1 回、平成 25 年度 5 回実施） <p>3. 消費生活相談体制整備事業（平成 23 年度～26 年度）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 資格を有する相談員を 1 名増員し、相談体制を強化した。 <p>4. 地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業（平成 21 年度～26 年度）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 老人クラブや包括支援センター・居宅支援事業所等に高齢者用啓発リーフレットを、また支所・出張所・コミュニティセンターに振り込め詐欺撃退等のシールを配布し、悪質商法に関する情報提供を行うと同時に消費生活センターを周知することに役立てた。 ・ 若者用消費者啓発リーフレットを高校・大学等に配布し、消費者教育推進を図った。 ・ 消費者啓発リーフレット折込広告、消費者啓発カレンダーや冊子の配布による啓発や注意喚起を行った。 ・ 消費者啓発用パネルを作成し、出前講座や消費者月間事業での啓発や注意喚起を行った。 ・ 食品表示に関するポスター印刷、冊子購入配布で、食の安全安心の理解を深めることに役立った。 ・ 多重債務のリーフレットを作成し、関係各課・コミュニティセンターに配布することで、多重債務に関する情報提供に役立てた。 ・ 消費者啓発 DVD を購入し、教材として活用することで出前講座の充実が図られた。 ・ 市内の小学 5 年生全員に小学生向け消費者ハンドブックを配布し、消費者教育の機会提供に役立てた。（平成 25 年度 教師用含めて 4,377 部配布）
<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><政策目標 1> 相談体制の空白地域解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 高松市消費生活センターで相談業務を行っている。 <p><政策目標 2> 相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 20 年 4 月に高松市消費生活センターを設置済み。 ・ 平成 22 年度まで 3 名であった消費生活相談員を、平成 23 年度から 1 名増員し 4 名体制としている。 ・ 消費生活相談員の資格保有率は 100%である。 ・ 平成 21 年度から消費生活相談員の研修参加率 100%を維持し

	<p>している。</p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> 高松市においては、以前から福祉部局が中心となり、高松市民生委員児童委員連盟や事業者等と「高松市地域で支えあう見守り活動に関する協定」を締結しており、その中で消費者被害防止のための情報交換会等を実施していた。これまで以上に高齢者等の消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、平成 30 年 11 月 7 日に当該見守り活動を消費者安全法に定める「消費者安全確保地域協議会」と位置づけ、高齢者の見守り活動を強化している。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター、消費生活相談員体制を維持する。 相談員の対応能力強化のため、研修参加支援を継続する。 消費者教育推進法に基づいた、高齢者等や小学生への消費者教育を継続実施する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員の 4 名体制を維持する。 相談員 1 人当たり年 1 回以上の研修の参加支援を継続する。 市民への消費者教育を継続実施する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制を維持するため、相談員 4 名体制を継続する。(平成 27 年度～令和元年度) 消費生活相談員のレベルアップ事業として、1 人当たり年 1 回以上の研修参加支援を、内容、回数及び場所等を精査しながら継続して行う。(平成 27 年度～平成 29 年度) 市民を対象とした、出前講座や啓発リーフレット配布等による情報提供などの消費者教育事業を、内容や情報提供方法などを精査しながら継続して行う。(平成 27 年度～令和 3 年度)
その他特記事項	