

都道府県推進計画

都道府県名	千葉県
-------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに都道府県計画に則して実施した活性化事業の総括・評価	
(1) 消費生活相談体制	
○管内市町村	
消費生活相談窓口については、平成 20 年度は 4 町村が未設置であったが、現在は全市町村に設置された。消費生活センター設置自治体は、平成 26 年度時点で 30 自治体となり、平成 20 年度の 17 自治体から大幅に増加した。	
消費生活相談員も、平成 26 年時点で 164 人となり、平成 20 年度の 125 人から増加した。	
消費生活相談員に対する積極的な研修参加支援を行い、質の向上に努めている。	
○都道府県	
昭和 45 年度に消費者センターを設置しており、平成 22 年度から土曜日を開所日とし、週 6 日の相談体制となり、開所時間は平成 20 年度の週 27.5 時間から 44 時間へ大幅に増加した。	
消費生活相談員も、平成 26 年度時点で 21 人となり、平成 20 年度の 16 人から増加した。	
消費生活相談員を担える人材を育成するため、平成 21 年度～平成 22 年度に講座を実施（修了者 29 人）、受講者が県内の相談窓口に配置されるという成果を上げた。平成 23 年度以降は人材の裾野を広げる目的で県内各地域において消費生活講座を実施している。	
(2) 消費生活相談件数等	
県全体の相談件数は、毎年 4 万件を超えて推移している。高齢者のトラブルが深刻化しているなど、相談件数・相談傾向は全国と同様と認識している。	
○管内市町村	
毎年 3 万件を超える相談が寄せられており、県全体に占める市町村窓口の比重は増加傾向にある。	
○都道府県	
毎年 1 万件前後の相談があり、より高度で困難な相談への対応や、市町村への助言等の支援を行っている。	
(3) 消費者啓発・教育	
○管内市町村	
・消費者被害未然防止の啓発用冊子等の作成、消費者講座・講演会の開催等を実施（平成 21 年度～平成 26 年度）	
○都道府県	
・消費生活相談等を担う人材の裾野を広げるため、「消費生活講座」を実施（平成 21 年度～平成 26 年度）	
・消費生活に関する課題解決に向けた取り組みを公募する「県民提案事業」の実施（平成 21 年度～平成 26 年度）	
・パンフレット、DVD 等、啓発資料・資材の作成・配布（平成 21 年度～平成 26 年度）	

- ・消費者被害防止のためのテレビ CM 放映・ラジオ等による広報啓発等（平成 24 年度～平成 26 年度）

（4）総括

相談窓口の拡充や消費者トラブル事例の広報啓発などにおいて、着実に成果が出ていると認識しているが、相談体制が十分ではない地域への対応や、消費者被害防止のための見守り・ネットワークづくりなど、今後の課題も多い。

「地方消費者行政強化作戦」への対応

- ・ 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整備し、消費者の安全・安心を確保するため、平成 29 年度までに「地方消費者行政強化作戦」に示された目標の達成を目指す。

＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消

- ・ 平成 27 年度現在、全市町村において消費生活相談窓口が設置され、相談体制の空白地域は解消している。

＜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 27 年度当初において、消費生活センター未設置自治体は、人口 5 万人以上の 1 市、人口 5 万人未満の 23 市町村となっている。平成 29 年度を目指し、人口 5 万人以上の全市町村及び人口 5 万人未満の 50%以上の市町村に消費生活センターを設置することを目指す。

2-2 管内自治体の 50%以上に相談員を配置

- ・ 平成 27 年度当初において、市町村の 87%に消費生活相談員が配置されており、既に目標を達成している。

2-3 消費生活相談員の資格保有率を 75%以上に引き上げ

- ・ 平成 27 年度当初において、消費生活相談員の資格保有率は 89.5%であり、既に目標を達成している。

2-4 消費生活相談員の研修参加率を 100%に引き上げ

- ・ 平成 27 年度当初において、消費生活相談員の研修参加率は 88.2%となっている。国民生活センターが実施する研修の周知・参加支援とともに、県が県及び市町村の消費生活相談員を対象とした研修会を開催し、消費生活相談員が研修に参加しやすい環境の整備等を図り、平成 29 年度を目指し消費生活相談員の研修参加率を 100%に引き上げることを目指す。

＜政策目標 3＞適格消費者団体の空白地域解消

- ・ 平成 27 年度において県内に適格消費者団体が存在しない。
- ・ 現在、適格消費者団体の設立に向け準備が進められているところであり、体制整備などの立ち上げに向けた活動に対し、支援を行う。

＜政策目標 4＞消費者教育の推進

- ・ 平成 27 年度において、県及び政令市で消費者教育推進地域協議会は設置されている。消費者教育推進計画は、政令市は策定済み、県は消費者教育推進地域協議会の意見を踏まえ、消費者教育の方向性を取りまとめた上で策定する。

＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築

- ・ 市町村における協議会の設置に向けて、日頃、地域で高齢者等と接する関係機関に対して、消費者問題を理解してもらうための研修会を開催するなど、助言・人材育成等の支援を行う。

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＞

- ・ 「地方消費者行政強化作戦」を達成するため、市町村に対して働きかけを行う。
- ・ 引き続き相談窓口の整備拡充・相談の質の向上を図る。特に、相談員のレベルアップ、地域での人材確保に重点を置き、市町村支援を継続する。
- ・ 消費者問題解決力の高い地域づくりに向けて、事業を精査しつつ、消費者教育・啓発事業に取り組んでいく。

＜平成 30 年度以降の方針＞

- ・ 平成 29 年度までに整備した消費生活相談体制の維持を図る。
- ・ 消費者行政推進事業を精査し、市町村、事業者、関係団体等と連携し、より効果的な取り組みを検討する。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標

「千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例」に基づき策定している「千葉県消費生活基本計画」について、以下の方向性を勘案しながら、適切に見直し・改訂し、各種施策を講じる。

- ・ 消費者行政活性化及び推進事業の方針に則して拡充された、消費生活相談体制の維持を図ること。
- ・ 消費者行政活性化及び推進事業の方針に則して取り組んだ消費者教育・啓発事業を精査し、効果的に事業に取組むこと。

その他特記事項

- ・ 市町村や関係団体と連携して、より効率的・効果的に施策・事業を推進する。

《別添 市町村推進プログラムの一覧》

千葉市 白井市
銚子市 富里市
市川市 南房総市
船橋市 匝瑳市
館山市 香取市
木更津市 山武市
松戸市 大網白里市
野田市 栄町
茂原市 多古町
成田市 東庄町
佐倉市 九十九里町
東金市 芝山町
旭市 横芝光町
習志野市 一宮町
柏市 瞞沢町
市原市 長生村
流山市 白子町
八千代市 御宿町
我孫子市
鎌ヶ谷市
君津市
浦安市
四街道市
袖ヶ浦市
八街市

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	千葉市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 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	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの機能周知を目的とした各種媒体を用いた広報を実施した。(平成 21 年度～25 年度) ・相談対応力強化のため、相談員及び行政職員への国民生活センター等への研修支援を行った。(平成 21 年度～) ・出前講座等における講師としての能力向上を図るため、相談員及び行政職員を対象とした消費者教育担い手養成講座を開催した。(平成 25 年度～) ・消費生活相談の手段・機会の拡充を図るため、インターネットによる消費生活相談の 24 時間受付を開始した。(平成 24 年度～) ・センター内の相談体制の強化を図るため、統括相談員を配置した。(平成 25 年度～) ・消費生活相談体制強化のため、土曜日通年電話相談及び各区役所等での定例出張相談を開始するとともに、消費生活相談員を 2 人増員し 11 人体制とした。(平成 25 年度～) ・消費者教育の普及啓発のため、啓発用カレンダーを市内公共施設及び町内自治会を通して配付した。(平成 26 年度) ・消費者教育に関する活動を行う団体等を支援するため、ちばし消費者応援団登録制度を設立した。(平成 26 年度～) ・消費者被害防止を目的とした啓発用回覧板を町内自治会へ配付した。(平成 26 年度～)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制の整備やセンター窓口周知に努めた結果、減少傾向にあった相談件数が平成 25 年度 5,628 件と増加に転じた。平成 26 年度も平成 27 年 1 月時点で 5,386 件と相談件数は着実に増加している。 ・相談員の増員やセンター機能の周知を強化した結果、出前講座の実施回数が平成 24 年度 55 回から平成 25 年度は 2 倍近くの 97 回に増加した。 ・統括相談員 1 人配置により、多岐にわたる相談業務の執行が整理されスムーズに行われた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・昭和 45 年 4 月 1 日に消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 28 年 1 月 1 日時点で全相談員（12 人）が「消費生活専門相談員」の資格を有している。

	<ul style="list-style-type: none"> 平成27年度の研修参加率は100%の見込みであり、今後も全相談員が研修に参加できるよう支援に努める。 <p><u>＜政策目標4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成27年8月、「消費者教育推進計画」を策定し、庁内における消費者教育担当課に対して庁内研修や啓発イベントの協力依頼等を実施、連携して消費者教育の推進を図っているところである。 <p><u>＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 「高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク会議」を定期的に開催し、民政委員児童委員協議会等、構成団体や構成員との間で情報共有化を図っている。
消費者行政推進の方針	<p>＜平成27年度から平成29年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 基金を活用して整備した相談体制を維持する。 交付金を活用して消費生活相談員を1人増員する。 関係各課と連携し、消費者被害の未然防止、消費者教育の普及啓発に取り組む。 より効果的な研修体制を構築し、相談員のレベルアップを図る。 <p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 基金等を活用して整備した相談体制について、基金活用期間終了後も維持を図る。 消費者教育・啓発事業について、より効果的な内容の実施を図っていく。
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"> 消費生活センターの周知を図るとともにセンターとして機能を維持していく。 消費者行政に携わる職員の資質向上のため、研修参加支援を継続していく。 平成25年度以降増員を図った相談員について、市費への移行を踏まえながら人件費の確保を図っていく。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	銚子市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 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	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員のレベルアップを図るため、国や県、各種団体が実施する研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・「食の安全・安心」への関心の高まりにともない、食品分野の専門家を招き、消費者講座を開催した。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・法律専門家を講師として招き、多重債務対策研修会を職員向けに実施した。(平成 22 年度) ・民生委員、介護従事者を対象とした法律専門家等による悪質商法対策研修会を開催した。(平成 23 年度～平成 24 年度) ・消費者被害未然防止及び相談窓口周知のため、消費者啓発用冊子啓発品を配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費者教育・啓発に必要な教材・事務用機器を充実させた。(平成 24 年度～平成 25 年度) ・専門家による消費生活特別講演会を開催した。(平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・あらゆる場で、消費者啓発及び相談窓口の周知を行うことにより、相談件数が平成 21 年度の 486 件に対し、平成 26 年度は 566 件と増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・消費者教育・啓発に必要な機材や機器を充実させ、消費者講座や出前講座などを活発に行った。特に、平成 25、26 年度においては高校生向けにパワーポイントを使用し、講座を開催した。平成 25 年度の実施講座は 27 回、年間延べ受講者数は 1,912 名に達し、実施回数、受講者数の増とともに内容の充実が図られた。 ・平成 21 年度から消費生活相談員のレベルアップを図るため、研修参加を支援した。その結果、斡旋解決件数が平成 21 年度の 5 件に対し、平成 26 年度は 28 件と増加し、相談対応能力や相談の質が向上した。 ・相談窓口を充実させることにより、消費生活センターでの救済金額が平成 26 年度は 5 千 7 百万円になった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・従来より消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 3 名中 2 名であったが、国民生活センター等が実施する研修への参加支援を行うことにより資格保有率を 100% とした。 ・消費生活相談員の対応能力向上のため、消費生活相談員が研修を

	<p>受けやすい環境を整備し、研修参加率を100%とする。</p> <p><u>＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害の未然防止、拡大防止のため庁内連携を強化し、市民の安全、安心の確保を推進していく。 ・ネットワークは福祉部局などの既存の組織活用を検討していく。
消費者行政推進の方針	<p>＜平成27年度から平成29年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活センターの認知度向上のため、広報活動を推進する。 ・相談の質の維持・向上のため研修参加を支援し、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・地域の見守りサポーターとなる民生委員や介護従事者と連携を図り、高齢者等の消費者被害の未然防止に努める。 ・消費者教育、特に若年層、高齢者層の教育に力を入れ、出前講座の更なる充実を図る。
	<p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の研修支援について、基金活用後に自主財源化を目指す。 ・消費者教育の推進、消費者啓発について、効果的な事業を精査し工夫を加えながら継続して実施する。 ・消費者被害防止のため、より効果的な対策を講じる。
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"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。（平成27年度～平成29年度、その後自主財源化） ・消費者被害防止のため、充実した消費者教育・啓発事業を実施する。（平成27年度～平成29年度、その後自主財源化）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	市川市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 37 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	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員の対応能力強化のため、弁護士による研修会を開催した。(平成 22 年度～平成 26 年度) 生活に役立つ様々な情報提供する消費生活講座の開催や高齢者及び若者を対象に、消費者被害防止策の啓発チラシを作成し、啓発活動に利用している。(平成 22 年度～平成 26 年度) 消費生活センター内の整備拡張や相談室内のデジタル電話修繕やヘッドセットの導入をし、利用者の利便性を図った。(平成 22 年度～平成 24 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 弁護士による研修会では、民法、消費者団体訴訟、電子商取引及び情報財取引等についての法律及び法改正についての法解釈、また、法改正の背景についての講義や相談事例の検討会を開催することにより、相談員の法律への理解が深まり、消費生活相談に対応する能力の向上に繋がった。 消費生活講座も 7 件程度／年と実績回数を毎年度確保している。また、啓発チラシ等の消費者被害防止対策により、消費者被害が減少している。 デジタル電話修繕やヘッドセットを導入した結果、相談者の話が、聞きやすくなり、また、手がふさがれていないので、PIO-NET への入力作業が上昇した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <p>昭和 52 年 9 月より市川市消費生活センター設置</p> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員の対応能力強化のため、弁護士による研修会を継続する。 消費生活相談員が国民生活センターで実施する研修会への参加は、一人一回としていたが、相談員の参加回数を増やすことにより、相談員の更なるレベルアップを図る。 <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 国のイメージする教育機関やその他の機関を含む協議会を一気に立ち上げることは困難であるため、まずは、65 歳以上の高齢者世帯を巡回している介護保険課と連携し徐々にその輪を広げていき、より一層の見守り活動が行われる体制作りを構築する。
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"> ・消費生活相談体制整備を図り、消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、弁護士による研修会を継続する。 ・高齢者及び若者等を対象に、消費者被害未然防止策として消費生活講座の開催や啓発用チラシ等を作成し、消費者被害防止のための啓発活動を継続する。 ・消費生活講座や出前消費者講座担当の非常勤職員等を1名増員し、消費教育の充実を図る。 ・消費生活相談員が、国民センター、県等の研修参加の回数を増加させるための支援をしていく。 ・見守りネットワークの構築について、関係部署との連携や研修等を通じて見守り活動の環境作りをする。
<平成30年度以降の方針>	
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。 ・消費生活講座等の啓発事業については、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施して、継続できるよう精査していく。 ・見守りネットワークの構築の推進を図る。 ・消費生活センター包括部署である総合市民相談課が消費生活センターと離れた場所にあったが、平成32年度の新庁舎完成時には、同じ庁舎（棟）に入ることから、これまで別々に実施していた研修会・開催の一体化など、各々の事業内容を精査し、自主財源化を目指す。
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"> ・消費生活相談員の対応能力強化のため、弁護士による研修会を継続する他、国民生活センター等で実施する研修会への参加回数を増やすことの支援をして、更なる相談員のレベルアップを図る。 (平成27年度～36年度) ・高齢者及び若者等を対象とした消費生活講座の開催や啓発チラシを作成し、消費者被害防止の維持・充実を図る。(平成27年度～30年度) ・消費生活講座や出前消費者講座担当の非常勤職員等を増員配置することにより、消費者教育体制を強化させて、消費者教育の充実を図る。(平成27年度～平成35年度) ・地域の消費者問題への対応能力を向上させるための研修をして人材育成を行い、「見守りネットワーク」を構築する。 ・平成32年度の新庁舎完成時までに、今まで消費生活センターと別の場所にある消費生活センターを包括する総合市民相談課と各々の事業内容の洗い出しや精査を行い、事業の一元化等により、事業費の自主財源化を図る。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	船橋市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 35 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	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの機能強化を図るため、出前講座及びセンターで使用する備品を購入した。(21～23 年度) ・消費生活センターでの相談体制に加え、出張相談を実施するため、相談員 1 名の追加配置と備品を購入した。(23～26 年度) ・弁護士を講師として招き、職員及び相談員を対象とした研修を開催した。(1 回 2 時間・21 年度 1 回・22～24 年度各年 2 回) ・専門家による相談窓口の実地指導を行った。(22～25 年度月 4 回) ・相談業務中のオンタイムでの助言を弁護士に依頼した。(21～26 年度) ・市内世帯への回覧用(21・22 年度)と中学生・高校生向け(21～23 年度)のリーフレットを配布した。 ・啓発用回覧板を作成し講座等で配布した。(23 年度) ・啓発用クリアファイルを作成し講座等で配布した。(24～26 年度) ・高齢者見守りガイドブックを印刷し、民生委員及びヘルパー等の事業所へ配布した。(23 年度) ・訪問販売お断りシールを作成し、出前講座等で希望者へ配布した。(23・24 年度) ・弁護士等による教育現場向けの研修会を実施した(22～24 年度) ・消費生活センター周知のため、消費生活センター案内リーフレットを作成し配付した。(21～24 年度) ・消費生活センター周知のため、駅の交通広告掲出及び地域情報紙へ掲載した。(23・24 年度) ・専門家による家計相談会を実施し、相談員との事例研究を行った。(23～26 年度月 1 回) ・小・中学生向けの消費者教育の充実及び相談員の指導・養成を図るための専門相談員 (S V) 2 名を配置した。(26 年度) ・小・中学校向けの消費者教育用、また出前講座等に用いる追加分として、消費生活センター案内リーフレット及び訪問販売お断りシールを作成した。(26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度より活性化基金を活用し、リーフレット作成によるセンターの周知や備品等の購入による相談環境と機能の向上等、消費生活センターの機能強化を図ってきた。これにより、新規相談件数は毎年 4,000 件前後で推移し、地域の相談窓口として定着している。 ・困難事例に対し、相談業務中にオンタイムで弁護士の助言を得る消費生活相談の機能強化を図った。これにより迅速かつ適切な対応

	<p>が可能となった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度より消費生活相談員の相談業務に関する知識を深めるため、弁護士を講師とした研修会の開催や、専門家による実施指導を行った。その結果、あっせん件数が平成 20 年度の 352 件であったが、平成 26 年度は平成 27 年 1 月末時点で 408 件であり、このまま推移すると 500 件弱となる見込みである。 平成 23 年度から、啓発の強化及び出張相談要因として 1 人追加配置した。平成 25 年度には出張相談の実施件数が 54 件、受講者 2,433 人と着実に定着している。また、平成 26 年度より、小中学生向けの消費者教育の充実と相談員の指導・育成を図るため、専門相談員（S V）2 人を配置した。出前講座についても平成 22 年度の 29 回に対し、平成 26 年度は 61 回実施した。 消費者トラブルの未然防止を図るため、市内の中高生及び民生委員等向けに啓発用リーフレット等を配布し、また市民の消費生活に関するアンケートを実施した。この他、月に 1 回、ファイナンシャルプランナーによる家計相談会を実施し、市民の消費生活に関する相談機会を増やした。
<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 設置済（昭和 49 年度より現消費生活センターの前身となる地区生活コーナーを開設。平成 15 年度よりフェイスビル 5 階に移転。） <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度より、消費生活相談員 9 名に加え、相談業務のスムーズな斡旋解決を図り、市民への被害回復とつなげるため専門相談員（S V）2 名を配置している。平成 28 年度においても、引き続き事業者との交渉術や困難事例等に関する実地指導を行う。 平成 22 年度までは、1 日の消費生活相談員 5 名体制であったが、平成 23 年度以降は 6~7 名体制とした。消費生活相談機能の強化維持を図るため、人的体制の整備を進める。 <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 27 年度より、消費者安全確保地域協議会（仮称）の設立に向けた準備会を開催し、組織の役割や運営等を協議・調整した。（実行委員：自連協・民生児童委員・老連・P 連・社会福祉協議会・警察署・弁護士会） 平成 28 年度、同協議会の設立を目指し、設立総会及び発足式に伴う予算の計上を行った。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域の身近な窓口として消費生活センターの機能体制は維持する。 消費生活相談員数の現状維持と、弁護士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育においては、消費者教育法に基づき、若者から高齢者まで全ての年代に対応した教育に努める。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。 ・啓発事業については、より効果的な取組を模索しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
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"> ・地域の身近な窓口として消費生活センターの機能体制は維持する。 ・消費生活相談員数の現状維持と、弁護士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。(平成 21 年度～平成 34 年度、その後自主財源化) ・平成 26 年度より、消費生活相談員を 9 名に加え、相談業務のスムーズな斡旋解決を図り、市民への被害回復とつなげるため専門相談員（S V）2 名を配置している。平成 28 年度においても引き続き実施していくが、平成 29 年度以降については人材確保が困難なこと、相談員育成という役割が完了することから、専門相談員（S V）事業については終了を考えている。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	館山市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 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	<ul style="list-style-type: none"> 相談員の質の向上を図るため、国民生活センター等が開催する研修参加を支援した。(平成 23 年度～平成 26 年度) 出前講座を行うことにより、消費者啓発を行った。(平成 24 年度～平成 26 年度) 見守り体制の強化のため、地域包括支援センターと連携し情報交換の体制を作った。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 相談員、行政職員で、開催される研修等に積極的に参加している。 相談件数は平成 23 年度 101 件、平成 24 年度 130 件、平成 25 年度 157 件である。出前講座も 10 月現在で前年度の 3 倍と増加しており、消費生活相談窓口の存在が広く周知された。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談を継続して雇用する。 近隣の市町と連携を図り、広域化をめざす。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 相談員の資格取得のため、引き続き研修参加を支援し、レベルアップを図る。 賃金を増額し、相談員の待遇の向上を図る。
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員を継続して雇用するため、次期の相談員を育成する。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、基金活用経過後においても維持する。
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"> 消費生活相談員を継続して雇用する。 消費生活ボランティアをさらに活用し、地域ネットワークを構築する。 広い世代に消費者問題を周知するため、市のマスコットキャラクターを活用し新たな広報活動を行う。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。 市民相談室と連携して、利用しやすい相談窓口にする。

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	木更津市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 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	<ul style="list-style-type: none">・相談室の整備をした。(平成 21～23 年度)・消費生活センターの存在を周知し悪徳業者の抑制を図るために、消費生活センターの看板を設置し(平成 21 年度)、消費生活センターのポスター及びクリアホルダーを作成した。(平成 23 年度)・消費生活相談体制強化のため、相談員を 1 日 1 人体制から 2 名体制(平成 22 年度)さらに、3 人体制とした。(平成 26 年度)・広報紙の新聞折込リーフレットを作成し配布した。(平成 21 年度から)・相談適応力強化のため、相談員の研修参加を支援及び専門書の購入をし相談窓口のレベルアップを図った。(平成 22 年度から)・複雑化する相談に対応するため、弁護士との事例研究会を実施した。(平成 23 年度から)・消費生活講座を開催するための環境整備をした。(平成 24 年度)・消費者教育を充実するために啓発教材を購入(平成 21 年度から)、及び資材を作成(平成 24 年度から)・高齢者等の見守り支援者のための教材を購入(平成 23 年度から)・高齢者宅を狙った訪問販売のトラブル増加に対応するために、消費生活センターの存在を業者及び市民に周知するために、お断りシールを作成し、すぐに消費生活センターへの相談ができるようとした。(平成 26 年度)・高齢者等の見守りネットワークを構築する準備として、将来的に消費生活協力団体及び消費生活協力員として想定される関係者にブックレットをブックレットの配布をした。(平成 26 年度から)・消費者啓発のチラシやリーフレットを備付けるための備品を購入した。(平成 22・23 年度)・多重債務相談に対応するため専門家による出張相談会を実そだん施し、また、庁内関係各課連絡会議の研修会も実施した。(平成 21 年度から)・複数の相談員が同時に受付ができるようにビジネスフォンにした。(平成 23 年度)

総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成22年度に相談補助員（無資格）を2人採用し、地域の中で相談員の育成を行い、23年度より相談員4人体制となり、勤務体制についても毎日2人体制となる。相談件数も平成21年度は825件、平成23年度には900件を超えた。また、平成27年2月末時点で件を超え、相談件数は徐々に増え地域の相談窓口として定着しつつある。 平成22年度より消費生活相談員の相談対応力強化のため、研修支援をした。その結果、あっせん件数は平成21年度の53件に対し、平成25年度には134件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。また、平成25年度における消費生活相談員の助言やあっせん等による救済金額は49,000千円となつた。 以前より出前講座を実施していたが、平成22年度より相談員が増えたことにより、平成21年度は年間5件、平成27年2月末時点で16件となっている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成27年度当初で消費生活センターを設置済み。 <p><u>＜政策目標2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成27年度より、消費生活相談員5名で1日3人体制となる。 国民生活センター等の研修に参加し相談員のレベルアップを図る。 平成27年度より、昼休みの時間も相談時間とした。 <p><u>＜政策目標4＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成27年度より、消費者カレッジを開催し将来的に消費生活協力員となれるよう、人材育成をはじめた。また、協議会の構成員と想定される民生委員や福祉関係者への出前講座をおこない見守りについては依頼をしている。
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成27年度から平成29年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 地域の身近な消費生活センターとして、消費生活相談体制を維持強化するため、弁護士との事例研究会および国民生活センター等の研修に参加し消費生活相談員のレベルアップを図る。 消費者教育の推進のため、ライフステージにあった教育資材を作成する。 消費者カレッジを開催し、地域社会において消費者問題に取組む団体の育成をおこなう。 地域の見守りネットワークにおいて想定される消費生活協力員等の育成を行う

	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制および消費生活相談等レベルアップ事業については、交付金の活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 ・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については、交付金を活用して効果的なものについては、自主財源化を目指す。
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"> ・消費生活センターを維持する ・消費生活相談員の専門的知識の向上のため弁護士との事例研究会を実施する。(平成 27 年度～平成 31 年度、その後自主財源化) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 35 年度、その後自主財源化) ・消費者教育協議会の設置に向けた取組をおこなう。(平成 27 年度～平成 35 年度その後自主財源化) ・消費者教育のための教育資材を作成する。(平成 27 年度～平成 30 年度からライフステージごとに順次自主財源化) ・地域における消費者問題への対応能力向上のため、「消費者カレッジ」を開催し、地域の団体の育成に取り組む。(平成 27 年度～平成 35 年度その後自主財源化) ・補助金を活用して配置した消費生活相談員体制を維持する。 ・地域の見守りネットワークの設置に向けた取組をおこなう。 ・府内関係各課連絡会議の連携を強化する。 ・悪徳商法等の被害を防止するための啓発事業を強化する。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	松戸市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 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	<ul style="list-style-type: none">消費生活相談員のスキルアップを図るため、弁護士等の専門的な講師による「相談研究会」の開催を年 6 回から 12 回に増やした。(平成 21 年度～平成 23 年度)「食品表示」啓発用パンフレットを配布。(平成 21 年度～平成 25 年度)市内高校 2 年生に加え、中学校 2 年生、大学生を対象に消費者啓発用パンフレットを配付。(平成 21 年度～平成 26 年度)消費生活相談員の月額報酬を引き上げると共に社会保険への加入。(平成 23 年度～平成 26 年度)消費生活相談員の位置付けを特別職から一般職に変更し、平成 26 年度より交通費を支給。東葛 6 市が連携し、都合の良い日程会場で相談できる「弁護士による多重債務問題無料相談会」を開催しているが、本市では会議室で行っているため、個人情報保護の観点から、パーテーションで仕切り、個室化を図る。(平成 21 年度)消費者出前講座で、ノート型パソコン及びプロジェクターを購入し、DVD ビデオソフトやパワーポイントを活用した消費者に分かりやすい消費者啓発事業の実施。(平成 21 年度)消費生活相談センターの改善。(平成 23 年度～平成 26 年度)近年増加している悪質商法による被害防止のため、消費者教育用 DVD ビデオソフトの視聴・貸し出し。(平成 23 年度～平成 25 年度)悪質商法撃退カレンダー、悪質セールスお断りシール等の配布により、年間を通して悪質商法による被害を防止。(平成 25 年度～平成 26 年度)センター名入れ啓発物（クリアファイル等）を配布し、センターの周知を図る。(平成 23 年度～平成 26 年度)市民の不安払拭のため、流通食品（井戸水を含む）の放射性物質を測定。(平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none">弁護士等による定期的な相談事例研究をすることで、相談員のスキルが向上した。近年「食」をめぐる消費者トラブルが多いことから、市民の「食」への関心が高まる中、市民ニーズに対応することができた。中学校・高校 2 年生・大学生へパンフレットを配付することにより、各学校における消費者教育を支援できた。

	<ul style="list-style-type: none"> 相談員の賃金引き上げ、社会保険への加入、交通費を支給することにより処遇改善が図られた。 弁護士による「多重債務問題無料相談会」会場である会議室をパーテーションで仕切り、個室化できることにより相談者のプライバシーの保護が図られた。 消費者出前講座では、相談員の事例紹介等だけでなく、ビデオ放映やパワーポイントにより、受講者から分かりやすかったと評価を得られた。 1年間を通じて注意喚起を行うため、平成25、26年度に悪質商法撃退カレンダーを市民に配布した結果、好評を得られ、カレンダーが定着してきた。 消費生活展でセンター認知度のアンケート調査を実施した結果、センターを正しく理解している来場者は、2割程度しかいなかつたため、人が集まる催し物等で事有るごとに啓発物を配布し、センターの周知に努めた。 流通食品（井戸水を含む）の放射能測定を実施した当初より、持ち込み件数が減少してきたことから、市民の不安が落ち着いてきたものと思われる。
<p>「地方消費者行政強化作戦」（基金を通じた当面の政策目標）への対応</p>	<p><u>＜政策目標1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 1-1 千葉県委嘱により昭和45年に消費生活相談を開始以降、56年に市委嘱を増員、61年度にすべて市の委嘱とし、62年には松戸市消費生活センターを設置し、対応済み。 <p><u>＜政策目標2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 2-1 昭和62年に松戸市消費生活センターを設置し、月曜日から金曜日の週5日体制とし、対応済み。 2-2 昭和56年に相談員を配置し、対応済み。 2-3 消費生活相談員の資格保有率は100%で対応済み。 2-4 毎年、国民生活センター専門講座や市独自で専門講師による相談員研究会を実施し、対応済み。 <p><u>＜政策目標4＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 5-1 担当部署と連携し、地域包括支援センターや民生委員の総会等で「高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック」を配布し、日常から地域で高齢者を見守っていただき、消費者被害を発見した場合はセンターにつないでいただけるようお願いしております、対応済み。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u>＜平成27年度から平成29年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 相談員の処遇改善のため、賃金の引き上げを目指す。 消費者教育・啓発並びに消費生活センターの周知にも力を入れると共に府内外の福祉関係部門や市民安全部門との連携を深

	<p>め、消費者被害の未然防止に努める。</p> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談員の処遇及び消費生活相談体制については、維持または近隣市の状況を踏まえ、向上を図る。 ・ 講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
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"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 基金を活用して処遇改善した消費生活相談員の体制・賃金等の向上を図る。 ・ 消費者教育・啓発並びに消費生活センターの周知にも力を入れると共に府内外の福祉関係部門や市民安全部門との連携を維持し、消費者被害の未然防止に努める。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	野田市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 35 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	<ul style="list-style-type: none"> 相談内容の充実を図り、相談をよりスムーズに処理するため、研修会への参加を支援し、相談員のレベルアップを図るとともに、センターの備品を整備した。(平成 21 年度～平成 23 年度) 相談員が弁護士に直接相談できる体制を創設した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 野田市消費生活センター名入の啓発物資、パネルを作成し、センターを周知した。(平成 22 年度～平成 26 年度) 出前講座で使用するパンフレット、DVD を購入し、市民への消費者教育の強化に努めた。(平成 22 年度～平成 26 年度) 消費生活相談体制強化のため、相談窓口を 1 日 1 人体制から週 3 日を 2 人体制とし、椅子、机等を購入してより多くの相談を受けられるよう整備。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの備品整備により、パンフレット等を陳列、配布できるようになり、消費者への啓発や情報提供ができるようになった。事務機器購入により、業務をスムーズに行えるようになった。 相談員が弁護士に直接相談し、専門家の助言を得ることで、解決に向けての適切な対応を迅速に図れるようになった。 年齢やテーマにあわせたパンフレットやセンター案内を作成することにより、様々な出前講座内容を行うことができるようになった。 相談体制を 1 日 1 人体制から、週 3 日を 2 人体制にすることにより、平成 27 年 1 月末時点での前年度同時期より相談件数が 84 件増えており、市民に身近な消費生活センターとして、より多くの相談を受けられるようになった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 基金創設以前に、相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 基金創設以前に、消費生活センターを設置済み。 1 日 1 人体制から、平成 26 年度より週 3 日を 2 人体制とし、今後も後退させることなく、相談体制の強化を図る。 <p>平成 28 年 3 月現在、消費生活相談員の資格保有率及び国民生活センター等の研修参加率が 100 % であり、今後も研修を受けやすい環境を整備し、消費生活相談員のレベルアップを継続して支援する。</p>

	<p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 既に設置している野田市消費者行政連絡会では、福祉や教育関係、事業者等が構成員となり、市民の消費者問題に対する意識向上や、消費者被害・トラブルなどの素早い発見・予防に努めることを目的に、相談状況の報告や情報交換等を行っている。今後も連絡会において情報交換や消費者の安全確保についての取組に関する協議を行い、地域の実情を踏まえ対応していく。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 市民に身近な消費生活センターとして、消費生活相談体制を維持・強化する。 弁護士への相談体制を維持し、複雑化・高度化する相談に迅速に対応できるようにする。 相談傾向にあわせ、出前講座等で使う啓発物資を作成し、市民の消費者教育に努める。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制、弁護士への相談体制については、活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 啓発事業については、活用期間経過後も相談傾向等に合わせ、より効果的な事業を精査ししていく。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、平成 26 年度に 1 日 1 人体制から、週 3 日を 2 人とした体制を維持する。(平成 27 年度～平成 34 年度) 平成 21 年度に創設した、相談員が弁護士に直接相談できる体制を維持し、複雑化・高度化する相談に迅速に対応できるようにする。(平成 27 年度～平成 29 年度) 出前講座で使用する消費者教育啓発資料や、より多くの市民の方に消費生活センターを案内するための啓発物資を作成し、身近な相談先として消費生活センターを周知するとともに、多様化する消費者問題の中で、市民が消費者としての知識を身に付け、学ぶための機会として、積極的に出前講座等を行い、消費者の自立を支援していく。(平成 27 年度～平成 30 年度)
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	茂原市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 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	<ul style="list-style-type: none">消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を消費生活センターに昇格し、消費生活相談員を増員した。(平成 23 年度)消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 23 年度～平成 26 年度)消費生活相談員の処遇改善のため、非常勤特別職の相談員 1 名を非常勤職員にし(平成 22 年度)、非常勤特別職相談員の日額報酬を 1,000 円増額し、8,200 円とした。(平成 25 年度～平成 26 年度)消費生活相談利用促進のためのチラシや啓発物資を作成し、窓口の周知を図った。(平成 23 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none">平成 23 年度に消費生活センターを設置し、相談件数は、平成 22 年度の 292 件に対し、平成 23 年度は 598 件と倍増した。また、平成 27 年 1 月末時点では 675 件と相談件数は増加しており、相談窓口として定着しつつある。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none">平成 23 年度より消費生活センターを設置し、平日毎日相談対応済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none">平成 22 年度当初は、消費生活相談窓口であり開設日は週 2 日、消費生活相談員 1 名体制であったが、消費生活センターを設置したことにより開設日は週 5 日、平成 25 年度以降は消費生活相談員 4 名体制とする。 弁護士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none">平成 28 年度より「消費生活推進員」制度を創設し、センターからの情報発信について市民と協働して推進する。消費者安全確保地域協議会の設置について検討する。

消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 消費者教育に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、地域内ネットワーク構築等を支援する。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターについては、基金活用期間経過後においても維持する。
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"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 消費生活相談体制を強化した消費生活相談員 4 名体制を維持する。(平成 27 年度～) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援を継続するとともに、弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力向上を図る。(平成 27 年度～) ・ 消費生活センターが地域の人材育成の拠点となり、地域の消費生活問題への対応能力向上のため、地域ネットワークを構築する。(平成 29 年度目途)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	成田市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 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	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制の強化のため、消費生活相談員を 4 名体制から 5 名体制とした。(平成 21 年度～) 消費生活相談員の対応能力強化のため、専門家の活用を図った。(平成 25 年度～) 消費生活相談員のレベルアップのため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～) 消費者被害の防止のため、各種団体等に対して出前講座を実施した。(平成 21 年度～) 消費者被害防止のための啓発物資を作成し、出前講座等で活用したほか、各種イベント等を通じて市民に配布した。(平成 21 年度～平成 24 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度から消費生活相談員 3 名による勤務体制を基本とした。これにより、相談内容が複雑多様化する中にあっても、あっせん等を積極的に行える(平成 25 年度の全相談件数における斡旋率 : 12.8%) ほか、相談員全員が年間で研修へ 2 回以上参加するなど、研修参加にも柔軟に対応できる体制となった。 消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加の支援や弁護士との相談対応に関する研修を実施した。その結果、消費生活相談の対応能力が向上した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <p>消費生活相談窓口を設置済み。</p> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <p>消費生活相談員が国民生活センターの研修を受けやすい環境を整備し、平成 27 年度以降の消費生活相談員の研修参加は 1 人 1 回以上として、レベルアップを図る。</p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>地域の消費生活問題への対応能力向上のため、先進地の事例を参考に地域見守りネットワークの構築を図る。</p>
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談の対応能力の強化のため、弁護士等の活用により相談員のレベルアップを図る。

	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、交付金活用期間経過後においても維持する。 ・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談の対応能力の強化のため、弁護士等の活用により相談員のレベルアップを図る。 ・ 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組を研究しつつ、交付金等活用期間経過後も事業を実施していく。
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"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 消費生活相談体制の強化のため、弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。(平成 27 年度～) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、国民生活センター等が開催する研修等に年 1 回以上の研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	佐倉市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 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	<ul style="list-style-type: none"> ・食品表示・安全の専門家による講演会開催（1回、平成 21 年度） ・多重債務の無料相談を専門的知識を有する弁護士、司法書士を活用して、定期的に開催する（年度 6 回、平成 21 年度 10 月～23 年度末） ・食品表示・安全の啓発パンフレット配布（平成 21 年度） ・消費生活専門相談員のレベルアップを図るため、弁護士による定期的研修を実施した。（年度 6 回、平成 22 年度・23 年度・25 年度・26 年度） ・消費者講演会（23 年度 1 回） ・法律的判断が必要な相談を消費者専門弁護士からアドバイスを受ける（25 年度・26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・講演会を開催することにより知識が深まった。 ・多重債務無料相談会を開催することにより、問題解決に対する助言を行った。 ・食品の安心・安全に関するリーフレットを配布することで周知することができた。 ・弁護士に事例等を提示し研修をしたことにより、消費生活相談員のレベルアップが見られた。 ・消費者講演会を開催し、多数の参加が得られた。 ・弁護士のアドバイスにより、相談者に的確な指導ができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昭和 45 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談窓口で消費生活相談に従事する者の育成や実務能力の向上を図るため、実務的研修への参加を増加。 <p>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・推進に向けて検討を進めていく <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"> ・構築に向けて検討を進めていく

消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、弁護士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。出前講座等の啓発事業については、より効果的な取り組に重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
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"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 弁護士等の活用により、専門的な消費生活相談への向上を図る。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	東金市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 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	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員のレベルアップを図るため、研修参加を支援した。(平成 21 年度) 消費者教育・啓発活性化のため、イベント来場者・高齢者に啓発シール、高校生に啓発リーフレット、民生委員に啓発冊子を配布した。(平成 21 年度) イベント来場者へ絆創膏、高校生・新成人・民生委員に啓発冊子、市内全戸に啓発マグネットシート、冊子を配布した。(平成 22 年度) イベント来場者へ啓発カレンダー、民生委員に啓発冊子、小中高等学校へ消費教育用 DVD を配布した。(平成 23 年度) 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制とした。(平成 22 年度) 消費生活相談体制強化のため、開設日を第 2 ・第 4 水曜日から毎週水曜日に増設した。(平成 23 年度～平成 25 年度) 消費者問題解決力を強化するため専門家を講師に招き消費生活講演会を開催した。(平成 24 年度～平成 26 年度) 消費生活相談機能強化のため消費生活センターを設置した。また、消費生活相談体制強化のため、開設日を毎週水曜日から毎週月・火・水・金の 4 日に拡充した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度から、消費生活相体制の強化のため、消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制に増員することで、相談対応がスムーズになり、実務経験が浅い新規相談員の相談対応技術の向上に繋がった。 平成 26 年度から、消費生活相談機能強化のため消費生活センターを設置し、開設日を毎週水曜日から毎週月・火・水・金の 4 日に拡充して消費生活相談体制を強化することで、相談件数は平成 25 年度の 73 件 (述べ件数) に対し、平成 27 年 1 月時点で 163 件 (述べ件数) と大幅に増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度当初で消費生活センターを設置済み。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度当初消費生活センターの設置に伴い、開設日を週 1 日から週 4 日としたが、平成 27 年度は消費生活相談員を 2 名から 3 名に増員し、開設日を週 5 日とする。

	<p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 既存の見守りネットワークである地域包括支援センターとの連携により高齢者等の支援を行っていく。
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員を増員し、開設日を週 4 日から週 5 日に拡充する。 消費者被害の未然防止・拡大防止を図り消費者の安全・安心を確保するため、消費生活講演会を実施する。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談機能整備・強化、消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。 消費者問題解決力強化のための消費生活講演会については、交付金等活用期間経過後においても事業を実施する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度に設置した消費生活センターを維持する。 (平成 27 年度～平成 30 年度) 消費生活相談体制の強化のため、平成 26 年度 2 名体制の消費生活相談員を 1 名増員して 3 名体制とするとともに、開設日を週 4 日から週 5 日とする。 (平成 27 年度～平成 35 年度) 消費者問題解決力を強化するため、消費生活講演会を実施する。 (平成 27 年度～平成 32 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害防止のため、地域包括支援センター、社会福祉協議会、庁内関係部署との連携を密にして対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	旭市
-------	-----	------	----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 1 名から 5 名に増員した。(平成 21 年度～25 年度) ・ 消費生活相談窓口開設日を拡大し、消費生活センターを設置した。(平成 21 年度～23 年度・センター設置 平成 23 年度) ・ 相談の質の向上のため、1 日あたりの相談員の複数配置を行い、1 日 1 人体制から 2 人体制にした。(平成 23 年度～26 年度) ・ 消費生活相談員の待遇改善のため、報酬額を日額 8,000 円から日額 9,000 円に引き上げた。(平成 23 年度～26 年度) ・ 消費生活センターの周知と相談者の利便を考慮し、毎月 1 回休日出張相談を実施した。(平成 25 年度～26 年度) ・ 相談員、担当職員の対応能力強化のため、研修参加の支援及び専門相談員の巡回訪問の受け入れを行った。(平成 21 年度～26 年度) ・ 高度で専門的な消費生活相談に対応するため、弁護士を講師とする研修会を開催した。(平成 23 年度～26 年度) ・ 消費者被害を防止するため、啓発チラシ等の作成、配布、出前講座等を行った。(平成 22 年度～26 年度) ・ 消費者教育の推進と被害未然防止の地域連携強化のため、消費生活サポーター制度を開始した。(平成 26 年度) ・ 多重債務問題対策のため、市職員向け研修会や法律専門家等による無料相談会を開催した。(平成 23 年度～26 年度) ・ 多重債務者支援の連携強化のため、庁内連絡会議を開催した。(平成 25 年度～26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 22 年度に相談窓口開設日を週 2 日から週 4 日に拡大し、平成 23 年度に消費生活センター設置とともに週 5 日に拡大した。相談件数は平成 21 年度 132 件に対し、平成 23 年度は 281 件と大幅に増加した。平成 25 年度は 433 件の相談があり、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 平成 21 年度から消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援し、平成 23 年度から弁護士による研修会を開催した。その結果、あっせん解決率が平成 21 年度 1.6%だったが平成 25 年度は 11.3%となり、相談対応能力や相談の質が向上した。 ・ 消費生活相談体制強化により、相談員の助言あっせんによる被

	<p>害防止金額が平成 25 年度は 1 億 2 千万円になった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター制度の設置により、消費者教育の推進と被害未然防止のための地域連携の推進が図られた。 多重債務問題対策として、平成 25 年度から弁護士や社会福祉士による無料相談会を開催し、多重債務者の掘り起しが図られた。また、庁内連絡会議の設置で連携して取り組む基盤が整備できた。さらに全職員対象の研修を開催することで、新規採用職員の参加を可能とし、問題意識の醸成と共有が図られた。 連携体制の構築により、多重債務相談件数は平成 25 年度 41 件に対し、平成 26 年 12 月時点で 41 件と増加傾向にある。
<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 従来より消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度に消費生活センターを設置した。 消費生活相談員 5 名を委嘱し、すべて有資格者である。 消費生活相談員の研修参加率は 100% である。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p>※対象外</p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの育成を図り、地域での活動の充実を図る。 関係機関との連携、情報共有を図り、見守りネットワークの構築を目指す。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 消費生活センターの認知度向上のため、広報活動を推進する。 市民に信頼される消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、研修参加を支援し、弁護士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 相談の質の維持・向上のため、相談員配置の複数体制を維持する。 市内各地域に出向く休日出張消費生活相談を開催し、高齢者等の交通弱者や勤労者等に相談機会を提供し、消費者被害の掘り起しを図る。 関係機関と協力して消費者教育、出前講座の充実を図る。 多重債務者支援を継続する。 消費生活センターによる活動を充実させ、市民と行政が連携して消費者被害の未然防止に取り組む。

	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金活用期間を経過後においても維持する。 ・消費生活相談員の研修支援、弁護士等の専門家の活用は基金活用期間経過後も維持する。 ・消費者教育の推進、地域ネットワークの構築について、効果的な事業を実施する。 ・消費者被害の未然防止のため、効果的な対策の実施を目指す。
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"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活センターの認知度向上のため、広報活動を推進する。 ・相談の質の維持・向上のため、相談員配置の複数体制を維持する。(平成 27 年度～33 年度) ・平成 23 年度に消費生活相談員の処遇を改善した日額 9,000 円の報酬を維持する。(平成 27 年度～33 年度) ・消費生活相談体制の強化のため、研修参加を支援の継続を図る。(27 年度～29 年度) ・高度で専門的な消費生活相談に対応するため、弁護士を講師とする研修会開催の継続を図る。(27 年度～31 年度) ・多重債務者支援のため、各種相談会の開催や関係機関の連携を図る。(27 年度～33 年度) ・消費者被害防止のための地域ネットワークの構築を目指し、消費生活センター育成のため、充実した消費者教育・啓発事業を実施する。(27 年度～35 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害の防止と救済、多重債務者支援のため府内外の関係機関との連携を強化し、市役所の総合力で市民の安心・安全な生活を守る。

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	習志野市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの相談機能強化を図るため、相談室の整備にかかる備品や事務用機器及び執務参考資料を購入。(21～26 年度) ・ 相談窓口の安全性の確保やその他、相談時間延長に必要な環境整備を行い、パーテーション等の設置。(23～26 年度) ・ 相談員の勤務体制を常時 2 人から 3～4 人に変更し、相談体制の強化・充実をはかった。(25～26 年度) 相談時間を昼の時間帯にまで拡大、緊急な相談への対応を可能とした(26 年度～) ・ 相談員の処遇改善のため賃金の単価を 1,400 円/時から 1,700 円/時に増額した。(25～26 年度) ・ 相談窓口の周知のため、イベント等においてチラシ等を配布。一般情報誌や市内縦貫バスへの広告の掲載、町会自治会へ消費者啓発用回覧板を配布、主要な駅に乗り入れる路線バス車内アナウンスの実施などを行った。(21～26 年度) ・ 消費者被害を防止するためのリーフレット等を作成し、出前講座等にて配布し消費者啓発を行った。(21～26 年度) ・ 出前講座のメニューに「消費者教育の担い手育成講座」を追加し福祉団体や大学生、行政職員に対し消費者教育を実施した。(25～26 年度) ・ 消費者団体等と共に様々な消費者問題等の消費者教育や啓発及び情報提供を行った。(22～26 年度) ・ 相談員のレベルアップのため、研修等の参加を支援した。(21～26 年度) ・ 専門的知識を有する者を招き相談員および職員の勉強会を実施、相談窓口の高度化を図った。(22～26 年度) ・ 食の安心安全の確保するため、食品等に含まれる放射性物質検査等を行い、検査結果を公表し情報提供を行った。(24～26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談コーナーや相談窓口の安全性を確保し、備品や事務用機器を整備したことで安心して相談を受けることができた。 ・ 相談員を常時 2 人から 3～4 人に変更し、相談体制の強化・充実をはかったことで十分なあっせんが可能となり、相談件数が増加するもあっせん件数も平成 24 年度の 1.42 倍から 25 年度は 2.17 倍に増え、あっせん解決件数も増加した。 ・ 賃金のアップや社会保険・厚生年金の加入などの処遇改善をしたことで相談員の安定した雇用が確保できた。 ・ 毎年様々な方法で周知広告を行ったことにより消費生活相談窓

	<p>口や、センターの周知がはかられた</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者のみならず行政職員、団体職員、若者、中学生を対象とした出前講座を開催することで高齢者・障がい者等への見守りを目的とした消費者教育への取組みができた。 ・消費者団体等と共に様々な消費者問題等の啓発及び情報提供を行ったことで消費者団体の活動も多くの市民に周知されてきた。 ・相談員の研修等の参加を支援し、専門的知識を有する者を招き相談員および職員の勉強会を実施することでスキルアップにつながり2名の相談員が2資格以上の資格を取得した。 ・食の安心安全の確保するため、食品等に含まれる放射性物質検査等を行い、検査結果を公表し情報提供を行ったことで内部被ばくの不安が払拭され、件数も減少傾向にある。
<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u>＜政策目標1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの設置。条例で設置し公示。 <p><u>＜政策目標2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・月の第2土曜日のセンターの開所と相談業務の実施。 ・相談員スキルアップのための研修参加を継続して支援する。 <p><u>＜政策目標5＞見守りネットワークの構築。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域や関係団体、学校等と連携し、ネットワークを構築する。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u>＜平成27年度から平成29年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成27年度末までに消費生活センター条例を制定し、相談員の業務を規則等で明確に規定する。 ・平成28年度より、月1回第2土曜日を開所し、相談業務を実施する。相談員を1名増員し、相談事業及び消費者教育啓発事業の強化充実を図る。 ・身近な地域での消費者教育啓発の担い手、高齢者の見守りの担い手を育成するための出前講座の実施や、消費者団体、地域団体、事業者、学校等と連携し消費者被害の未然防止の取り組みなどを継続して行う。 ・消費者団体等と連携した消費者教育に関する講座及びイベントの実施や、社会経済及び多様な消費者問題に対する消費者啓発事業の実施。 ・若者（学生）と高齢者が同じ消費者問題を討議する意見交換会を継続して実施する。 ・相談体制整備事業として、相談員の処遇の見直しや改善を行う。 ・食の安心安全を確保するため実施している事業を検証し、より消費者の安心を確保できるものへ事業内容を変更する。

	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については交付金活用期間経過後においても現状を維持していく。 ・相談以外の業務の地域での見守り、家計簿支援などの業務を N P O 法人や福祉団体と連携をとりながら実施していく。 ・消費者団体、市内大学、教育機関や地域団体と連携し消費者教育啓発事業を実施する。 ・消費者教育推進計画の策定を検討、現状に合わせた、消費者教育推進地域協議会の設置を検討する。 ・消費者安全確保地域協議会の設置を検討し、近隣市と連携をとりながら同時期以降の設置を予定。
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"> ・相談室（相談時間の延長等）の整備に係る備品や事務用機器等の購入（平成 27 年度） ・消費生活センター設置並びに組織及び運営等に関する条例を制定。月の第 2 土曜日を開所し、相談業務の強化充実を図る。（平成 28 年度） ・平成 25 年度に消費生活相談員の処遇改善した賃金 1,700 円／時を維持し、毎年処遇を見直し、1,800 円／時まで改善する（平成 27 年度～33 年度） ・弁護士等専門的知識を有する者を活用し相談員レベルアップを図る（27 年度～30 年） ・食品等に含まれる放射性物質検査の実施（平成 27 年度～29 年度） ・相談員の研修参加を支援する。（平成 27 年度～29 年度） ・センター業務等の周知を継続して行い、市内路線バスの車内アンス広告の市域拡大を図る。（平成 27 年度～33 年度） ・消費者被害を防止するための市独自のリーフレットや、資料（かるた等）の作成と配布。（平成 27 年度～29 年度） ・消費者市民社会構築のため、消費者問題関連映画上映会、ゴミ減量のためのリユース食器のレンタル事業の実施。（平成 28 年度～33 年度） ・消費者被害の未然防止のため、地域住民への効果的な注意喚起を消費者団体、地域団体、学校、事業者などの多様な団体と連携を図りながらしていく。（平成 27 年度～33 年度） ・消費者教育啓発の担い手・見守りの担い手を育成する相談員による出前講座を継続して実施。（平成 27 年度～33 年度） ・センター来所時に相談も受けられ、多くの情報も取得することができ、様々な団体と情報の交流もできる場（消費者行政の様々な情報を発信する拠点）としてセンターを整備する。（新庁舎建設後の平成 29 年度～33 年度）

	<ul style="list-style-type: none">・消費者教育推進計画を策定、消費者教育推進地域協議会を設置を目指す。(平成 30 年度～33 年度)・消費者安全確保地域協議会の設置を検討し、近隣市と連携をとりながら同時期以降の設置を予定。(平成 30 年度～33 年度)
その他特記事項	<p>消費者問題の解決のため庁内各部署と連携を密にし、必要があれば職員が出向いて現状確認等を行う。</p> <p>多重債務問題対策庁内連絡会・生活困窮者自立支援制度による連携の強化を図る。</p>

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	柏市
-------	-----	------	----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 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	<ul style="list-style-type: none">消費生活相談員の対応能力を強化するため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 22 年度)こどもから高齢者までの幅広い世代の消費者被害を防止するため、出前講座の補助教材等を作成した。(平成 21 年度～平成 24 年度)多重債務者等を支援するため、弁護士による無料相談会の回数を増やして実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度)食品表示・安全機能表示に係る消費者への啓発強化を図るため、啓発用パネルを作成し、各種イベント時に開催するパネル展の拡充を行った。(平成 22 年度)窓口・受付体制を充実させるため、消費生活相談員を 1 名増員(10名)するとともに休日相談(毎月第 3 土曜日の午後、電話相談のみ)を実施した。(平成 22 年度～平成 24 年度)消費生活相談機能を整備・強化するため、周知物資を作成・配布をしたり、関連図書・視聴覚資料を購入したり、インターネット閲覧パソコンの台数を増台したりした。(平成 22 年度～平成 25 年度)市民が持ち込む食品などの放射性物質の測定をすることによって、市民の安全・安心を図った。(平成 25 年度)消費者教育の推進を図るため、消費者教育の素材や情報を提供する柏市版消費者教育ポータルサイトを作成し、当該サイトの紹介パンフレットを作成し、市内の教員に配布した。(平成 25 年度)人材育成研修を中心とした効果的なガイドラインの普及・活用方策を提示するため、「相談支援ガイドライン」を作成した。(平成 25 年度)消費者月間に地域で防犯などの見守り活動をしている方を対象に地元警察署等と共にシンポジウムを開催した。(平成 26 年度)消費者教育の担い手である消費者団体に対する支援として、ツールを作成するとともに活動の機会を設け、支援体制の強化に努めた。(平成 26 年度)のぼり旗を作成し、地域の拠点(コミュニティエリアに設置している公共施設)に設置をし、地域との連携を図った。(平成 26 年度)

	<ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度からの 2 年間、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん解決の件数が平成 20 年度の 238 件に対し、平成 23 年度は 271 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。（平成 23 年度から自主財源化） 平成 20 年度には 47 件／年であった出前講座（こども向けは 42 件／年）が平成 24 年度にも 40 件／年（こども向けは 45 件／年）と同水準を維持した。 国の対策等の効果もあり、全国的に多重債務の件数は減少傾向にある。本市においても同様であるが、専門家に相談することができる機会を提供することは必要である。課題として、今後は生活再建という視点を含めて多重債務者を支援する体制を構築する取り組みが必要である。 消費生活相談員の増員は、平成 24 年度をもって終了し、平成 25 年度からは、それまでの人員体制（9 名）とした。なお、平成 24 年度までに実施した第 3 土曜日の午後の休日電話相談は、平成 25 年度からは、終日において実施することにした。課題として、第 3 土曜日の休日電話相談件数が伸び悩んでいるため、利用を促すような取り組みが必要である。（平成 25 年度から休日電話相談について、自主財源化） 平成 22 年度からの 4 年間、消費生活センターの周知のため、物資等を作成し、配布した。全国的には相談件数が減少傾向にある中で、本市も同様であったが、地道な努力の効果のおかげで、平成 25 年度においては、前年度比で約 7%（3,171 件から 3,407 件）も相談件数が増加した。課題として、人口構成の変化（高齢者の増加：平成 32 年には、4 人に 1 人が 65 歳以上になると推計している）への備えとして、多く寄せられる相談事例や対応方法を紹介（啓発）する取り組みが必要である。また、困難な相談に対してあっせんができるように相談体制をさらに強化する取り組みが必要である。 平成 25 年度に市民が持ち込む食品などの放射性物質の測定を実施した。 平成 25 年度に学校における消費者教育の推進を図るため、教育研究所のホームページ内等に柏市版消費者教育ポータルサイトを作成した。また、当該サイトの紹介パンフレットを作成し、市内の教員に配布し、周知を図った。課題として、全校の教員が授業に消費者教育を取り入れる取り組み（支援）が必要である。 平成 25 年度に消費生活相談員の支援を図るため、アンケートを実施し、それをもとに「相談支援ガイドライン」を作成した。課題として、調査結果から確認できた消費者が事業者に期待する事項等を共有するには至っていないため、共有できるような取り組みが必要である。
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度から、学校における消費者教育をより推進するために、教育行政との協議により、これまでの「消費者行政が実施してきた出前授業」から「教員による消費者教育の視点を持った授業」へとシフトした（平成 26 年度末をもって、出前授業は休止とした。）。
<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u> 消費生活センターを設置済み。</p> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u> これまでと同様に、国民生活センター等が主催する外部研修及び内部研修（例、事例研究等）に参加する機会を確保する。</p> <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u> 本市は、政令市ではないが、柏市消費者教育推進基本計画（案）を作成し、また、本市の実情を踏まえたオリジナルの消費者教育体系イメージマップ（案）を作成し、将来の計画の策定等に活用をする。</p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u> 消費生活センターは、地域の見守りネットワークの機関の 1 つであることから、判断力が不十分な高齢者等を消費者トラブルから守るため、情報発信又は注意喚起を適切な媒体及び手段等を活用することによって実施する。 また、消費者行政が事務局である消費者行政推進協議会を活用し、情報共有を図る。</p>
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞ 消費生活センターの認知度を高める</p> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞ 消費生活センターの認知度を高める</p>
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<p>消費生活センターつうしん（消費生活センターに寄せられた消費生活相談情報を基に作成する情報紙）等の適切な媒体及び手段を活用した情報発信又は注意喚起によって、消費生活センターの認知度を高める。</p>
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	市原市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 33 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整備・強化事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談機能の拡充のため、参考図書の購入及び通話録音装置を設置した。(平成 21 年度～平成 24 年度) ・消費生活センターの拡充を図るため、事務所を移転した。これに伴い事務用機器を購入及び案内リーフレットを作成し、住民への周知を行った。(平成 24 年度～平成 25 年度) <p>2. 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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の消費者被害防止のため、「見守りガイドブック」を民生委員や介護福祉施設へ配布した。(平成 22、23、25 年度) ・若者の消費者被害防止のための啓発リーフレットを市内中学校、高等学校、新成人(成人式)へ配布した。(中学生:平成 24 年度～平成 26 年度／高校生 新成人:平成 23、24 年度) ・消費者被害防止のため、各種啓発リーフレット、啓発グッズ等を消費生活講座やイベントなどで配布、また、啓発ビデオを購入し、貸出しした。(平成 21 年度～平成 26 年度) <p>3. 消費生活相談員等レベルアップ事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員のレベルアップのため、研修参加を支援した。(平成 22 年度～平成 26 年度) <p>4. 消費生活相談機能整備・強化事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高度な専門相談への対応力強化のため、相談員が弁護士の助言を受けることのできる体制を整えた。(平成 22 年度～平成 26 年度) <p>5. 消費生活相談体制整備事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の待遇改善のため、日額報酬を 2,640 円増額し、10,540 円とした。(平成 22 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の相談対応能力向上のため、平成 21 年度から新たな参考図書の活用、平成 22 年度からは研修参加支援や専門知識を有する弁護士の活用により、相談業務の資質の向上に繋がった。また、通話録音装置の導入により、相談者への対応意識が高まった。その結果、斡旋件数が、平成 20 年度の 96 件に対し、平成 25 年度は 134 件と増加しており、着実に消費生活相談の対応能力や質がレベルアップしている。 ・消費生活センターの機能強化のため、事務所を駅直近に移転したことで、利便性が向上するとともに認知度が高まった。その結果、移転前の来所による相談件数が 164 件(平成 24 年度)から移転後は 212 件(平成 25 年度)と増加しており、平成 26 年

	<p>度(平成 26 年 12 月末)も既に 193 件受け付けていることから今後も増えることが十分に予測される。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者被害への啓発活動はリーフレット及びグッズ等を用いり、幅広く周知してきた。その結果、悪質商法等の消費者問題に対する知識の向上と意識の醸成が図られた。
<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の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 既に昭和 53 年に消費生活相談窓口を設置済み。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 国民生活センターの研修だけではなく、他の研修も受けやすい環境を整え、引き続き研修参加を支援する。 相談対応能力向上のため、専門知識を有する弁護士との勉強会や助言を受けることの出来る体制を維持する。 <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"> 高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図るため、地域における見守りネットワークの構築を目指す。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 専門資格を有する消費生活相談員による相談体制を維持する。 頼りになる相談窓口とするため、弁護士の活用や研修参加支援により消費生活相談員のレベルアップを図る。 暮らしの身近な窓口として、消費生活センターの P R に努める。 消費者被害の未然防止と拡大防止のため、啓発活動を展開していく。特に高齢者と未成年者への啓発活動を強化する。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、引き続き体制を維持していくとともに、各関係機関との連携をより強めていく。 消費者被害防止については、より効果的な取組方法を常に検討し、後退させることなく、啓発事業に重点的に取り組んでいく。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制の維持・充実のため、平成 22 年度に消費生活相談員の処遇改善した日額 10,540 円の報酬を維持する。(平成 27 年度～平成 28 年度) 相談員の相談対応能力向上のため、研修参加の支援の継続及び弁護士の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。(平成 27 年度～平成 28 年度) 消費者被害防止のため、年代に対応した各種啓発事業の充実を図る。(平成 28 年度～平成 32 年度)
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 消費者に対し消費者教育の機会を提供していくために、地域に応じた消費者教育の促進及び推進を図る。

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	流山市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 39 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制強化のため、センターを移設して相談室を 2 部屋設置し、相談機能を整備した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ また、消費生活相談員を 3 名体制から 5 名体制とし(のち 4 名)、開設日を週 4 日から週 5 日へ変更した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談員の処遇改善のため、日額 9,600 円の報酬を日額 12,000 円に引き上げた。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 弁護士を活用し、消費生活相談員のレベルアップを図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 放射性物質検査機器を導入し、東関東大震災の影響による市民の食への不安へ対応した。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談体制強化のため、市内の多重債務者を掘り起し、センターの相談機能を整備した。(平成 26 年度) ・ 高齢者の消費者被害防止のため、老人会等で行う出前講座を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に消費生活センターを移転し相談機能の整備で、相談件数は、平成 22 年度に 1210 件であったところ、平成 26 年度 3 月末時点で 1650 件に増加した。 ・ 平成 21 年度から、研修参加を支援することにより、消費生活相談員の研修人数が 3 名から 6 名となった。 ・ 弁護士を活用した勉強会を実施したことにより、相談者へのあっせん・助言の質が上がった。 ・ 消費生活相談体制の強化により、平成 25 年度における消費生活相談員の助言やあっせん等による救済金額の総額は 30,145,119 円となった。また、待遇を改善させることで優秀な消費生活相談員が集まり、平成 26 年度には消費生活専門相談員の資格所有率は 100% となった。 ・ 平成 24 年度から放射性物質検査機器を導入し、市民の食に対する安心・安全に対応した。 ・ 平成 26 年度 9 月から多重債務の相談機能を整備し、平成 25 年度には多重債務に係る相談件数は 27 件であったところ、平成 26 年度 3 月末時点で 40 件に増加した。

	<ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度から出前講座の支援を行い、22 件であったが、平成 26 年度 3 月末時点で 30 件に増加した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 相談内容の充実を図るため、消費生活相談員、担当職員を対象とした弁護士による研修会を開催し、国・県等が開催する研修への積極的な参加を通じレベルアップを図る。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 市内中学生を対象に啓発講座を開催し、早期消費者教育を図る。 <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 今後検討していく予定
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持。地域の相談窓口として定着させる。 多重債務の相談機能を強化し、府内関連部署と連携して啓発及び発見を強化しながら多重債務者の生活再建を支援する。 関連部署と連携して出前講座を支援し、より幅広い年代へ向けた消費者教育を実施していく。 イメージマップに照らして地域の実情と照らしながら消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施していく。 <p>消費者団体を育成し、地域の消費者リーダー育成に向け活動を支援する。</p> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <p>消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。</p>
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"> 多重債務の相談機能強化のため、府内関連部署と連携して啓発および発見を強化し窓口周知を図る。(平成 27 年度～平成 30 年度) 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) 消費生活相談員の対応能力強化のため、弁護士の活用の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) 平成 22 年度に消費生活相談員の処遇改善した日額 12,000 円の報酬を維持する。(平成 27 年度～平成 29 年度) 消費者教育実施のため出前講座支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) 消費者団体を育成し、地域の消費者リーダー育成に向け活動を支援する。(平成 27 年度～平成 35 年度)

その他特記事項	消費者被害防止のため、庁内の連絡を密にして全庁をあげて対応する。
---------	----------------------------------

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	八千代市
-------	-----	------	------

計画期間	平成27年4月1日～平成39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	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため相談室の改修及び相談窓口用電話機を新たに購入設置した。(平成21年度・平成24年度) 消費生活相談員の対応能力のため研修参加を支援した。(平成21年度・平成24年度～平成26年度) 啓発講座の充実のため機材購入及び啓発パンフレットの購入(平成21年度～平成24年度) 消費者被害防止のための啓発用パンフレットを作成し講座及び市内施設で配布した。 食の安心・安全の確保のため放射性物質検査を実施した。(平成25年度～平成26年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 21年度に相談室の改修を行ったことにより相談者のプライバシー保護の確保が図れた。 消費生活相談員の研修参加支援実施により個々の相談員の知識・相談能力が向上した。 平成25年度より食品の放射性物質検査機器を配置したことにより消費者及び学校等給食食材検査の追加により食品の安心・安全の確保の拡充が図れた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を設置済み <p><u>＜政策目標2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 相談員のレベルアップの強化を図るための研修を受けやすい環境に整え専門研修に参加する機会を増やす。 市民の食の安心・安全を確保するため引き続き放射能検査を継続する。 <p><u>＜政策目標4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 成人者に向けての啓発冊子の配布 相談員による出前講座(高齢者団体向け) <p><u>＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 各部門より情報収集を行うための会議を実施(平成32年度予定)
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成27年度から平成29年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 相談員の国・県等で実施する研修への参加を引き続き支援し、相談員の専門知識向上を図る。 中学校向け及び成人者向けのパンフレットを配布し消費者被害防止の充実を図る。

	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の対応能力強化のため交付金等終了後も研修参加支援の継続を図る。 ・食品の放射性物質検査事業については、市民の安心・安全の確保の継続を図る。 ・消費者教育（学校・自治会）に重点化し、より消費者被害の未然防止事業を実施する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の相談能力向上のため、研修参加支援の継続を図る。（平成 27 年度～平成 39 年度） ・食の安心・安全を確保するため給食食材の放射性物質検査の拡充を図る。 ・啓発パンフレットの作成（平成 27 年度～平成 39 年度）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	我孫子市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 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	<ul style="list-style-type: none"> 消費相談員の対応強化のため、研修開催（平成 22 年度～平成 26 年度） 消費生活相談員の処遇改善のため、1 時間当たりの報酬を主任消費生活相談員 1,940 円、消費生活相談員 1,810 円（平成 23 年度～平成 26 年度）に増額し、雇用保険適用（平成 22 年度～平成 26 年度）・社会保険適用（平成 23 年度～平成 26 年度）に加入了。 消費者の食の安全・安心の確保に向けた放射性物質検査を民間企業に委託（平成 23 年度～平成 26 年度） 消費者被害防止のため啓発用品作成し老人クラブ等へ配布した。（平成 25・26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談の対応の困難な事例について消費生活相談能力が強化され相談の幅が広がった。 平成 21 年 3 月、我孫子駅前イトーヨーカドー南口店内に消費生活センターを移転させたため相談者の来所が便利になったため相談件数が増加した。また、平成 23 年度に月～金（祝、年末年始を除く）10:00～18:00 までの相談時間に加え、第 2・4 土曜日（同時間）に開所したことにより、消費生活相談体制が強化され消費生活センターが定着されている。 老人クラブ等の講座で啓発したことにより悪質詐欺等の意識が高まった。
「地方消費者行政強化作戦」（基金を通じた当面の政策目標）への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年 3 月消費生活センターの移転（我孫子駅前イトーヨーカドー南口店内） <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 25 年度消費生活相談員の国民生活センターの研修参加率は約 70% であり、平成 26 年度以降は消費生活相談員の研修を受けやすい体制づくりとして参加率 100% を目指す。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 地域の見守りネットワークの構築に向けて検討を進めていく。

消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの環境を整備し、維持する。 ・消費生活相談体制を維持・強化するために相談件数が増えた場合には消費生活相談員の増員を検討するとともに弁護士等の学習会によりレベルアップを図る。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費相談体制については、基金活用期間経過後も自主財源化に向けて検討していく。 ・消費者の安全・安心を確保するための講座等の啓発事業について継続していく。
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"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活に関する相談体制の強化のため、弁護士等の活用により消費生活の安定及び向上を図る。 ・消費生活相談員の対応強化、研修参加の支援を継続する。 ・消費者センターが拠点となり消費者問題について関係各課と関係機関と連携を図る。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者問題について府内、関係機関等と連携を図り被害防止を図る。

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	鎌ヶ谷市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活センターを設置した。 (平成 22 年度) ・ 消費生活相談体制強化のため、参考図書を購入した。 (平成 22 年度～平成 25 年度) ・ 消費生活相談員を週 2 日開設から週 5 日開設とし、非常勤職員を 1 名、相談員を 3 名新たに雇用した。 (平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。 (平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 近年増加している悪徳商法の被害の防止を図るため、消費者への啓発物を作成した。 (平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 地域住民の食の安心のため、住民が消費する食品の放射性物質検査を実施した。 (平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 23 年度に消費生活センターを設置し、相談件数は平成 22 年度の 129 件に対し平成 23 年度は 325 件と大幅に増加した。また、平成 26 年 9 月末時点で 219 件と相談件数が増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成 23 年度の 31 件に対し平成 25 年度は 46 件となり、消費生活相談の対応能力が向上した。 ・ 消費生活相談体制の強化により、平成 26 年 10 月 1 日時点でのあっせんによる救済金額の総額が 3,952 千円となった。
「地方消費者行政強化作戦」（基金を通じた当面の政策目標）への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 23 年度当初で消費生活センターを設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談体制強化のため、消費生活相談体制を従来の 1 日 1 人体制はそのままに、週 2 日 2 人体制に拡充する。 ・ 消費生活相談員の研修参加を支援し、相談員のレベルアップを図る。 <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 庁内関係課との連携を図り、今後のネットワークの構築を検討していく。

消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを設置・維持する。 ・ 消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談体制を従来の 1 日 1 人体制はそのままに、週 2 日 2 人体制に拡充する。 ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。 ・ 近年増加している悪徳商法の被害の防止を図るため、消費者への啓発物を作成する。 ・ 地域住民の食の安心のため、住民が消費する食品の放射性物質検査を実施する。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、基金活用期間経過後も維持していく。 ・ 啓発物や出前講座の事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金活用経過後も行う事業を精査していく。
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"> ・ 消費生活相談員を週 2 日開設から週 5 日開設とし、非常勤職員を 1 名、相談員を 3 名雇用している現在の体制を維持する。 (平成 27 年度～平成 30 年度) ・ さらなる相談体制強化のため、消費生活相談体制を従来の 1 日 1 人体制から、週 2 日 2 人体制に拡充する。 (平成 27 年度～平成 35 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。 (平成 27 年度～平成 30 年度) ・ 近年増加している悪徳商法の被害の防止を図るため、消費者への啓発物を作成する。 (平成 27 年度～平成 30 年度) ・ 地域住民の食の安心が得られることを目標として、目標が達成される間、住民が消費する食品の放射性物質検査を実施していく。 (平成 27 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	君津市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 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	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の強化を図るため、消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制と拡充するとともに、消費生活センターを開設した。 (平成 23 年度) ・相談窓口開設日数の拡大 (平成 22 年～23 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・高齢者の消費者被害防止のため、高齢者学級や自治会等で出前講座を実施した。 ・消費者被害防止のための啓発リーフレットやシール等を作成し、自治会やイベント等で配布した。 ・HP で消費者被害の実態や新たな手口を発信することで、問題解決への対応策や消費生活センターの周知を図った。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年度に消費生活相談員 1 名増により、相談件数が平成 22 年度の 151 件に対し、平成 23 年度は 199 件と増加した。平成 26 年 9 月末時点で 142 件と大幅に相談件数が増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。その結果、サイト関係の相談が増加している中、対応能力と質の向上を図ることができた。 ・HP や出前講座、消費者大学等の開講により消費生活センターの周知が図られてきた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在、消費生活センターは、週 4 日開設であるが相談の状況に応じ週 5 日体制の検討を行う。 ・消費生活相談員の研修を受けやすい環境を整備し、消費生活相談員のレベルアップを図る。 <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ネットワークの構築に向け現状把握や専門家からの情報収集に努める。

消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・非常勤職員の弁護士等との連携により、対応能力の改善を図る。 ・若年層の消費生活問題に対して、学校・P T A等との連携をとる事で、被害防止を図る。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 ・出前講座等の啓発事業について、基金活用期間経過後も行う予定であるが、対象や事業効果を精査していく。
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"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談員の対応能力の強化のため、研修参加の支援の継続を図る。 ・若年層の消費生活問題に対して、学校・P T A等との連携をとる事で、被害防止を図る。 ・消費生活相談員の研修参加支援によるレベルアップを行う。 ・悪質商法の被害を防止するための啓発を強化する。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	浦安市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 35 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	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談機能整備・強化のため事務用機器（パソコン、スキャナー、）を購入し、相談体制の強化を図った。（平成 21 年度） ・消費者教育を推進する上で必要な消費者教育講座用備品（デジタルカメラ、プロジェクター等）を購入し出前講座等啓発事業の充実を図った（平成 23～24 年度） ・消費者向けの啓発用リーフレットを作成印刷し、消費者被害の未然防止や消費者教育に活用。（平成 21 年度） ・広域的な消費生活相談窓口として移動相談を実施し、地域に密着した相談事業の拡充を図った。また、多くの相談に対応できるよう電話を増設した。（平成 22 年度） ・消費生活相談員の対応能力向上のため相談員専用弁護士相談を実施し、法律の専門家による相談員へ支援を行った。（平成 22 年度～） ・地域民間情報誌を利用し、センターの役割や機能を紹介した広告掲載を行った。（平成 23 年度） ・各公民館にパンフレットスタンドを設置し、消費者被害の未然防止や消費生活問題などの情報提供の場を拡大した。（平成 24 年度） ・消費者被害を未然に防止するため、啓発用パンフレットを購入し、消費者の安全・安心を確保する。（平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度から相談員専用弁護士相談を実施し、法律専門家の助言を受け的確な相談処理を可能とした。 ・平成 24 年度は新たな公民館や行政サービスセンターへパンフレットスタンドを設置し、市民への情報提供の場を拡大した。 ・年度により出前講座の要望件数にばらつきがあるが、消費者教育講座用備品の充実により映像などを交えた講座の幅が広がった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 昭和 49 年消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制強化のため、弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。特に弁護士会等と調整を行い迅速に助言の受けられる体制を整える。 ・ 大学等の入学式や敬老会などの機会をとらえ、消費者被害防止のための啓発チラシを配布し啓発をおこなう。 <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>行政機関の関係課及び地域における関係団体との連携を図り、</p>

	高齢者・障がい者等被害防止のための連携の強化を図る。
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制の維持・強化するため、弁護士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 <p>消費者教育に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等の実施を図る。</p> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持し、相談員のレベルアップを図りながら消費生活相談体制の維持強化を図る。 <p>消費者被害未然防止のための中・高校生への出前講座、大学等の入学式や敬老会等機会を捉えチラシ配布を始めとする啓発事業を精査して実施していく。</p>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<p>消費生活センターを維持する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制強化のため、弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。特に弁護士会等と調整を行い迅速に助言の受けられる体制を整える。(平成 22 年度～平成 30 年度) <p>消費者被害未然防止のための出前講座やチラシ配布を始めとする啓発事業について事業を精査し維持する。(平成 26 年度～平成 34 年度)</p>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁的に対応する体制の構築を図る。

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	四街道市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 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	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの利便性向上のため、施設の拡充を検討し、移設先施設の改修及び備品・資料購入をした。(平成 21 年度～平成 24 年度) 専門的知識を有する弁護士のサポートを受けられる体制を整え、継続中。(平成 21 年度～)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 相談室・会議室の拡充が図れ、また、相談業務に関する知識の向上が図れた。 困難事例等相談解決に向けての適切な知識を相談員が得ることができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 昭和 56 年 10 月より消費生活センターを設立済み。 <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年 7 月より、窓口開設の日を平日のみから、第一・第三の土曜日に電話相談を開始。 平成 25 年 1 月より 12 時～13 時についても相談業務を開始。 消費生活相談員のレベルアップを図るため、国民生活センターなどが実施する研修等への積極的な参加。 <p><u><政策目標 4 >消費者教育の推進</u></p> <p><u><政策目標 5 >「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 今後検討予定
消費者行政推進の方針	<p><u><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 弁護士の活用を継続し、消費生活相談員の更なるレベルアップを図る。 <p><u><平成 30 年度以降の方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 弁護士の活用を継続し、消費生活相談員の更なるレベルアップを図る。
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"> 消費生活センターを維持する。 弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	袖ヶ浦市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談窓口の開設日を週 2 日から週 4 日へ拡充（平成 22 年 4 月～） ・ 消費生活センターの設置（平成 24 年 4 月設置） ・ 消費生活センターの開設日を、週 4 日から週 5 日へ拡充した。（平成 26 年 4 月～） ・ 消費生活相談員及び職員の実務能力向上のため、国民生活センターや県などで実施する実務研修への参加を支援し、消費生活相談員及び職員のレベルアップを図った。（平成 22 年度～25 年度） ・ 毎月 1 日号の市広報誌へ相談事例等を掲載し、市民への啓発を図るとともに、消費生活相談員による出前講座を実施し、消費者被害の未然防止に努めた。 ・ 消費者教室の開催等、消費者への啓発事業を強化するため、悪徳商法等による被害防止に係るチラシの配布、相談窓口の P R となるチラシを配布し、啓発活動を行った。 ・ 消費生活相談員の処遇改善のため、報酬単価を日額 7,700 円から日額 10,000 円に引き上げた。（平成 26 年度 4 月～）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 22 年度に相談窓口を週 2 日から週 4 日へ拡充し、相談件数は平成 21 年度の 106 件に対し、平成 22 年度は 160 と増加した。また、消費生活センターを設置した平成 24 年度には 184 件とさらに増加していることから、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 消費生活相談員や職員の研修参加を支援し、レベルアップが図られた。 ・ 平成 22 年度から実施した出前講座が平成 22 年度 2 件、平成 24 年度 3 件、平成 26 年度 4 件と着実に増加している。 ・ 悪徳商法等による被害防止に係るチラシや相談窓口の P R となるチラシなど平成 24 年度には 9 種類 10,800 部作成、平成 25 年度には 12 種類 4,275 部作成、配布し啓発活動を行い、消費者被害防止に努めた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 24 年度 4 月に消費生活センターを設置済 <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 26 年度までは消費生活相談員 2 名体制であったが、増加する消費生活相談に対応するため、平成 27 年 4 月から 3 名体制とし、相談体制の整備強化を図っている。 ・ 消費生活相談員の研修参加負担金及び費用弁償（旅費）を自主財

	<p>源で賄い、消費生活相談員の資質向上を図っている。</p> <p><u>＜政策目標4＞消費者教育の推進</u></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"> ・高齢者支援課が主催する「高齢者支援に係る連絡会議」に消費生活相談員が出席し、情報交換や情報共有を図り、消費者被害の未然防止を図っている。 ・高齢者支援課（地域包括支援センター）が所管する「高齢者見守りネットワーク」における協力事業者との連携を検討する。
消費者行政推進の方針	<p>＜平成27年度から平成29年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・袖ヶ浦市消費生活センター条例の制定（平成28年4月1日施行）により、消費生活センターの組織・運営体制の強化を図る。 ・地域の身近な消費生活相談の窓口として、有資格者である消費生活相談員を配置するとともに、資質向上のための研修参加を支援することで、質の高い相談対応ができる体制を維持する。 ・消費者被害を未然に防止のため、消費生活相談員による出前講座などの啓発事業を積極的に展開する。
	<p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの組織・運営体制を維持するとともに、有資格者である消費生活相談員を確保し、質の高い消費生活相談体制を維持する。 ・消費者被害を未然に防止するため、消費生活相談員による出前講座などの啓発事業を積極的に展開する。
	<ul style="list-style-type: none"> ・袖ヶ浦市消費生活センター条例の制定（平成28年4月1日施行）による消費生活センターの機能強化（平成27年度条例制定） ・消費生活相談体制の強化のため、平成26年度末時点で2名体制の消費生活相談員を1名増員して3名体制とする。（平成27年度～） ・平成26年度に消費生活相談員の処遇改善した（日額7,700円から10,000円へ増額）報酬を維持する。（平成27年度～）
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	八街市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 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	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを平成 22 年 4 月 1 日から開設するため、施設改修工事にかかる設計、改修工事、回線工事及び各種備品等を整備した。(平成 21 年度～平成 22 年度) ・消費生活相談員 4 名を週 4 日は配置し、消費生活相談業務を開始した。(平成 21 年度) ・P I O - N E T を配備した。(平成 21 年度) ・相談日を週 5 日に拡大し、相談体制の充実・強化を図った。(平成 23 年度) ・消費生活相談員の処遇改善のため、月額 8200 円を増額し、9500 円とした。(平成 23 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・啓発用クリアファイルを作成した。(平成 25 年度) ・消費者被害防止のため「くらしの豆知識」を配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・悪質商法被害の防止を中心とした消費者教育の一環として、消費生活支援講座を開始した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ホームページによる情報発信を行うため、ホームページを作成した。(平成 21 年度) ・消費生活センター P R チラシを作成した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止のため、自治会、社会福祉協議会、老人会等で消費生活出前講座を開始した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・市産業まつり、市夏まつり等で、啓発用うちわ、パンフレット等を配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・食品表示及び安全機能強化のための広報啓発(平成 22 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、平成 22 年度の 365 件に対し、平成 25 年度は 457 件と大幅に増加した。また、平成 26 年 9 月時点で 245 件と相談件数が増加しており、市民の身近な相談窓口として定着しつつある。 ・主体業務である相談対応を中心としながら、相談事案に発展しないための取り組みとして各種の消費者教育・啓発事業などを実施し、市民の消費者被害への対応や未然防止に大きく寄与した。 ・平成 22 年度から実施した消費生活出前講座が、平成 26 年度に

	は6団体121人、平成27年度には14団体367人と着実に増加している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度で消費生活センター設置済み。 <p><u>＜政策目標2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターの研修を受けやすい環境を整備し、国民生活センターの研修に参加させることで消費生活相談員のレベルアップを図る。 <p>消費生活支援講座、消費生活出前講座の充実を図る。</p> <p><u>＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域ネットワークを構築するため、まず、制度的に妨げとなっている問題の解消を図るなどの環境整備を図る。
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成27年度から平成29年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・市民の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、研修等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・効果的な消費者被害未然防止事業等を実施するため、市、警察署、社会福祉協議会、地域包括センター、民政児童委員などの団体と連携を図る。 <p><u>＜平成30年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。 ・消費生活支援講座、消費生活出前講座については、交付金等活用期間経過後もより効果的な取組に重点化しつつ、行う事業を精査していく。
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"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、市消費生活行政担当課長（担当職員）と連携を強化していくとともに機会を捉えて関係機関の研修会への参加を進めていく。

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	白井市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 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	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の周知を強化した。(平成 21 年度～25 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。 ・消費生活相談員の待遇改善のため、1 日あたりの報酬を 2,000 円増額し、8,000 円とした。(平成 22 年度～) ・民生委員などに対して消費者トラブルや悪質商法等の情報提供及び研修を実施した。 ・消費生活相談日を増設した。(平成 23 年 10 月から週 4 日、平成 26 年 4 月から週 5 日) ・消費生活センターの設置 (平成 24 年 4 月) ・食品の放射性物質検査の実施 (平成 24 年 6 月～)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口のセンター化に伴い、相談件数は平成 23 年度の 138 件に対し、平成 24 年度は 214 件、平成 25 年度は 248 件、平成 26 年度は 323 件と増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・平成 22 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援したことにより、あっせん件数が平成 22 年度の 19 件に対し、平成 25 年度では 29 件と増加し、消費生活相談の対応能力が向上した。
「地方消費者行政強化作戦」（基金を通じた当面の政策目標）への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談室を平成 24 年度から消費生活センターとした。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度から消費生活センターの相談窓口を週 5 日とした。 ・消費生活相談員が資格保有者とする。 ・1 日 1 人の相談体制から 2 人の相談員で対応できる日を設けるようにする。 ・相談員の消費生活相談対応能力を更に向上するため、国民生活センター等の研修の参加機会を拡充する。 <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者等の消費者被害の未然防止、被害を最小限に留めるため、既存の高齢者見守りネットワークを活用した消費者安全確保地域協議会の構築を目指す。
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"> ・消費生活センターを維持する。 ・相談員の4人以上の体制を維持する。 ・若年者及び高齢者へ対して悪質商法等被害の未然・拡大防止を図るための啓発活動を強化する。 ・民生委員などに対して消費者トラブルや悪質商法等の情報提供及び研修を実施する。
	<p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・庁舎改修に伴い消費生活センターがリニューアルされるため、地域の身近でより利用しやすい消費生活相談窓口とする。 ・消費生活相談体制については、順次自主財源化する。
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"> ・消費生活センターを維持する。 ・交付金を活用して配置・処遇改善した消費生活相談員4人以上の体制を維持する。(平成27年度～平成29年度) ・平成22年度に消費生活相談員の処遇改善した1日あたり8,000円の報酬を維持する。(平成27年度～平成29年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成27年度～平成29年度) ・消費生活センターが地域の人材育成の拠点となり、地域の消費者問題への対応能力向上のため、地域ネットワークの構築を目指す。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・庁内及び各関連団体等への情報提供など連携を強化する。

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	富里市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 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	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、平成 21 年度から相談日を週 4 日に増設し、平成 22 年度に消費生活センターを開設。平成 24 年度からは相談日を週 5 日に増設した。 消費生活相談員のレベルアップのため、研修参加を支援した。 (平成 21 年度～平成 26 年度) 消費生活相談対応強化のため、弁護士を活用した研修会を実施。 (平成 22 年度～平成 26 年度) 消費生活相談員の処遇改善のため、日額当たりの報酬を 1,000 円増額し、8,600 円とした。 (平成 22 年度～平成 26 年度) 地域社会における消費者問題解決強化のため、民生委員等地域で活用する人たちと連携を図ることを目的に、意見交換等を実施した。 (平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 相談日を増設したことにより、平成 21 年度以降、年間 300 件を超える相談が寄せられており、地域の相談窓口として定着しつつある。 消費生活相談員のレベルアップのため、研修への参加回数を増やしたことにより、相談員の相談処理に向けての視野が広がり、結果、消費生活相談員の資質の向上につながった。 地域で活躍する人たちと意見交換等することにより、地域における消費者トラブルの情報を得るとともに、消費生活センターに寄せられた事例と対策等について情報を提供し、被害拡大防止に努めることができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 昭和 62 年 4 月に消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年 4 月に消費生活センターを設置済み。 平成 26 年度当初は消費生活相談員が 4 名であったが、平成 27 年度からは 1 名増員し、消費生活相談員を 5 名とする。 平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 50 % であったが、国民生活センター等の研修に参加させることで、消費生活相談員のレベルアップを図り、資格取得を奨励し、消費生活相談員の資格保有率を 80 % に引き上げる。 消費生活相談員等が、国民生活センター等の研修に参加しやすい環境を整備し、平成 26 年度以降の消費生活相談員の研修参加率

	<p>100%を目指す。</p> <p><u>＜政策目標4＞消費者教育の推進</u></p> <p>—</p> <p><u>＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>—</p>
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p>＜平成27年度から平成29年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを設置・維持する。 ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員を増員するとともに、相談日とは別にあっせん日を設け、相談処理を迅速に行えるようにし、弁護士等の活用により、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・地域で活躍する団体と連携を図り、情報交換を行い、消費者教育に重点を置く。 <p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 ・出前講座等の啓発事業を消費者被害の傾向を基に、対象者を絞り込むなどして実施していく。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを設置・維持する。 ・消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員を4名から5名に増員するとともに、相談日とは別にあっせん日を設け、相談処理を迅速に行えるようにし、弁護士等の活用により消費生活相談員の対応能力の向上を図る。 (平成27年度～平成30年度、その他自主財源化) ・消費生活相談員及び消費者行政職員の資質の向上を図るため、研修参加の支援の継続を図る。 (平成27年度～平成29年度、その他自主財源) ・消費生活相談員の処遇改善のため、平成27年度から報酬日額を600円増額し、9,200円とし、費用弁償も増額し、報酬日額及び費用弁償を維持する。 (平成27年度～平成35年度) ・地域で活躍する団体と連携を図り、消費者教育に重点を置く。 (平成27年度～平成29年度)
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	南房総市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 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	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活トラブルの未然防止と被害拡大を図るため、消費生活相談窓口の周知活動を行う。特に若者・高齢者については、周知活動を強化する。 ・民生委員やヘルパー等と連携し、高齢者に対する見守りを強化する。 ・複雑化、多様化する消費生活トラブルに迅速かつ適切に対応するため、消費生活相談に関する研修に参加し、担当職員等のレベルアップを図る。 ・多重債務相談については、市関係部署と連携し、相談窓口の周知を行う。 ・消費生活相談員の設置を行う。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 24 年度に消費生活相談窓口を設置し、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。研修等に積極的に参加し、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・消費生活相談体制の強化により、消費生活相談員の助言による、対応で被害を未然に防いだり、クーリングオフ制度による、諸費者保護が図られた。 ・平成 26 年度職員が自ら考え自ら行う研修会に相談員が講師として、講演し全庁的な問題意識の普及を実施した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 24 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 50% であったが、担当職員も消費生活相談を受け付けることにより、消費生活相談員が国民生活センターの研修を受けやすい環境を整備し、平成 27 年度以降の消費生活相談員の研修参加率を 80% 以上とする。 ・平成 26 年度から D-ラーニングによる研修を実施し、担当者以外の研修を実施した。今後も引き続き実施する。
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを設置・維持する。 ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、弁護士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・近隣自治体、福祉関係者、警察等との連携の強化を図る。 ・消費者教育の推進を図る。

	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、地域内ネットワーク構築等を支援する
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"> ・消費生活センターを設置・維持する。 ・消費生活センターの設置に伴う消費生活相談体制の強化のため、弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。 ・消費生活センターが地域の人材育成の拠点となり、地域の消費生活問題への対応能力向上のため、地域ネットワークを構築する。 ・近隣自治体、福祉関係者、警察等の関係機関との情報交換・情報共有により、安房地域全体での消費者被害防止対策を図る。 ・高齢者の多い地域であることから、高齢者に身近な福祉関係者、民生委員等に対し、体系的な消費者教育を行う。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。 ・新規採用職員研修において、消費者行政に関する講座を実施し、市職員の消費者行政に対する意識・関心を高める。

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	匝瑳市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 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	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、従来月 4 回であった相談窓口を週 2 回に増設した。(平成 22 年度) 消費生活相談体制強化のため、相談窓口を週 4 回に増設し、消費生活センターを設置した。(平成 26 年度) 消費生活相談員の処遇改善のため、日額報酬を 6,000 円から 9,000 円に増額した。(平成 26 年度) 消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止のための啓発チラシ等を作成・配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 相談件数は平成 22 年度が 52 件、平成 23 年度が 86 件、平成 24 年度が 100 件、平成 25 年度が 122 件、平成 26 年度 1 月末時点 216 件と年々増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 平成 21 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力強化のため、研修参加を支援した。その結果、斡旋件数が平成 22 年度は 6 件、平成 23 年度は 9 件、平成 24 年度は 11 件、平成 25 年度は 33 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度当初で消費生活センターを設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 国民生活センター等の研修に参加させることで消費生活相談員のレベルアップを図る。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p>

消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、研修への参加支援により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・ 消費者教育に重点的に力を入れ、出前講座の実施や啓発事業を実施し、消費者被害の未然防止を図る。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、基金・交付金等活用期間経過後においても維持する。 ・ 出前講座や啓発事業については、基金・交付金等活用期間経過後においても維持・強化する。
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"> ・ 消費生活センターを維持する。（消費生活相談機能整備・強化事業：平成 26 年度～平成 30 年度、消費生活相談体制整備事業：平成 26 年度～平成 34 年度） ・ 平成 26 年度に消費生活相談員の処遇改善した日額 9,000 円の報酬を維持する。（平成 26 年度～平成 34 年度） ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。（平成 21 年度～平成 29 年度） ・ 消費者被害防止のための啓発チラシ等を作成・配布する。（平成 22 年度～平成 30 年度）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	香取市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 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	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、専用パソコン等備品を購入し、相談室の環境を整えた。(平成 21 年度) 消費者被害防止及び相談窓口周知のため、回覧板、啓発チラシ、カレンダーを作成し、市内全戸（全町内）に配布。(平成 21 年度～平成 24 年度) 消費生活相談体制拡充のため、相談日を週 1 日体制から週 3 日体制とする（平成 22 年度～平成 24 年度） 消費生活相談体制強化のため、消費生活センターを開設し、相談日を週 3 日体制から週 5 日体制とした。(平成 25 年度～平成 26 年度) 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止のため、消費生活講座や出前講座を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<p>平成 21 年度の相談件数 67 件に対し、平成 22 年度は 190 件、その後も増加の傾向にあり平成 25 年度は 398 件、相談窓口が定着しつつある。</p> <p>消費生活相談員相談対応能力強化のため、行政や弁護士会主催の<u>政策目標 2 > 相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 研修参加を支援。その結果、相談員の適切な助言やあっせん能力の向上が図られ、被害の水際での防止、救済金額の増などに繋がっている。 消費生活講座や出前講座により、市民が日常の消費生活に注意、関心を持つようになった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>政策目標 1 > 相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの維持 <p><u>政策目標 2 > 相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員のレベルアップを図るため、国民生活センター等の研修参加支援をする。 <p><u>政策目標 5 > 「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 高齢者福祉関係機関の既存のネットワーク及び消費者団体との連携による「見守りネットワーク」を検討していく。

消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・地域の身近な相談窓口として、消費生活相談体制を維持する。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制の維持・強化について、基金活用期間経過した事業から自主財源化を目指す。 ・啓発事業については、経費を抑えて出前講座や消費生活講座を繰り返し行っていく。
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"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談員の対応力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度その後自主財源にて継続) ・消費生活相談員の待遇改善（報酬の引上げ）を図る。(平成 27 年度から平成 30 年度) ・司法書士・弁護士等の協力により、消費生活相談員の対応能力の向上を図る。 ・高齢者の消費者被害防止のため、警察、社会福祉協議会、地域包括支援センター等関係機関と連携をとっていく
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	山武市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 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	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 19 年度 消費生活相談窓口を開設（市職員が相談対応） ・平成 21 年 10 月 資格を有する消費生活相談員を雇用 (週 1 日体制：時給 1,400 円) ・平成 22 年 4 月から相談日を毎週金曜の他、隔週の月曜に拡充 (2 人勤務体制) ・同年 8 月から相談日を週 2 日体制に拡充 ・平成 25 年 1 月から試行的に週 4 日体制に拡充 ・平成 25 年 4 月 山武市消費生活センター開設 (週 4 日体制：報酬は日額 12,000 円) ・センター開設の周知と被害防止のための啓発チラシを全戸配布 (平成 25・26 年度) ・消費生活相談員の対応力強化のため、研修参加を支援 ・平成 26 年 4 月から相談日を週 5 日体制に拡充（平日のみ）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 19 年度から 21 年度の相談件数は年間 30 件前後であったが、平成 22 年度：63 件、平成 23 年度：119 件、平成 24 年度：125 件平成 25 年度：286 件、平成 26 年度：412 件であった。相談日が増えたこと、センターの周知が図られたことなどにより、相談件数は毎年増加している。 ・相談体制も充実しており、研修機会への参加も積極的なことから相談員個々のスキルも高く、近隣市町からの問合せや相談も多い。 ・平成 26 年度から相談員が講師となって出向く出前講座の開催を推進している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 25 年 4 月に山武市消費生活センターを開設しており、周知と被害防止のための啓発チラシも毎年全戸配布している。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・3 人の相談員を委嘱し、ローテーション勤務により窓口開設日は常時 2 人を配置する体制である。27 年度以降も現状を維持しながら、研修日や出前講座開催日は、3 人が出勤する体制を検討する。 ・研修会への積極的な参加を相談員に奨励しつつ、参加できなかつた研修会の資料を共有することで、相互協力によるスキルアップを図る。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・市内の小・中学校に協力を得て、啓発の機会や相談員による講義の機会を提供してもらうことで消費者教育の推進を図る。

	<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"> ・社会福祉関連団体の集会や研修機会を通じて、社会的弱者の消費者被害の現状を理解して頂き、見守り体制の構築に向けた機運を高めることで、ネットワーク化を支援する。
消費者行政推進の方針	<p>＜平成27年度から平成29年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話や窓口での相談者への対応は堅持しつつ、地域に出向いての啓発や研修機会を通して、賢い消費者を育成するような事業を展開していく。(相談件数は現状維持若しくは減少していくよう努める。) ・弁護士会の協力を得て、消費生活問題に精通した弁護士から相談員が直接的にレクチャーを受けられる機会を持つことでレベルアップを図る。 <p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基金活用期間経過後も相談体制を維持し、今まで以上に安全・安心で暮らせる消費者行政に取組む。 <ul style="list-style-type: none"> ①出前講座等の機会を通じて消費者教育を推進する。 ②消費者被害の未然防止を主眼に置いた、地域ネットワークの構築を推進する。
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"> ・出前講座等の啓発事業を推進し、小学校高学年から中学生と高齢者を中心に、消費者被害を未然に防ぐ知識を習得する機会を提供する。(平成27年度～33年度) ・相談員の対応力強化のため、弁護士を活用した研修機会等の提供とその支援継続(平成27年度～33年度) ・消費者教育の推進と消費者被害の未然防止を主眼に置いた、地域ネットワークの構築を推進する。(平成28年度～33年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	大網白里市
-------	-----	------	-------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活に関するリーフレットを作成し、新成人や小学生、高齢者への消費生活問題啓発及び消費生活窓口周知を行った。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ PIO-NET を導入し、消費生活相談における報告及び情報共有の効率化を図った。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談員及び行政担当者が国民生活センターの研修に参加する支援を行った。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談日を週 2 日まで増設した。(平成 24 年度) ・ 有資格者の消費生活相談員を採用し、2 名から 3 名体制(平成 25 年度)へ、また 3 名から 4 名体制(平成 26 年)とした。 ・ 市民への啓発として、講師を呼んで消費生活に関する講演会(平成 23 年度)や、消費生活講座(平成 24 年度)を開催した。 ・ 民生委員へ消費生活講座を行った。(平成 22 年度～平成 25 年度) ・ 消費生活相談に必要な参考図書を購入し、相談体制を整えた。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 訪問販売お断りシールを作成、全戸配布し、市民への啓発や訪問販売被害防止を図った。(平成 24 年度) ・ 出前講座を開始した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 22 年度は 9 件だった消費生活相談件数が平成 23 年度は 31 件、平成 24 年度には 70 件と 2 倍以上増加した。その後相談件数は増加し続けており、リーフレットによる相談窓口周知や相談窓口体制強化の成果が表れている。 ・ 専門相談員を配置し相談体制の強化をすることで、あっせん件数が増加した。 ・ 平成 23 年度に行った消費生活講演会では計 112 人が来場、消費者問題に対する意識の向上が図れた。 ・ 平成 26 年度より出前講座を開始、活性化基金で購入したリーフレットを使用しながら市民へ啓発を行った。 ・ 平成 22 年度から研修参加支援を行い、相談員の対応能力の向上が図れた。

<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u>＜政策目標1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成22年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成27年度当初で相談日を週2日から週4日へ増設。 相談員のレベルアップを図るため、消費生活相談員の国民生活センターや県・市町村で開催される研修への参加支援をする。 <p><u>＜政策目標4＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 府内の関係各課及び市内団体等と情報共有や地域の見守り活動について連携をとることができる協議会の設置を目指す。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u>＜平成27年度から平成29年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 基金の活用により消費生活センターを設置、交付金により維持していく。 消費生活相談員の待遇を改善する。 消費生活相談員の相談対応や出前講座等の講師としての能力向上を図るために、研修への参加支援や弁護士等の活用を行っていく。 啓発物品等の作成・配布を行い、市の相談窓口の周知や市民の消費生活に関する意識の向上を図る。 <p><u>＜平成30年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 改善した相談員の待遇を維持していく。 相談員への研修参加支援及び弁護士等の活用を継続し、消費生活相談の質の向上を図っていく。 消費生活センターの周知や市民の消費生活に対する意識の向上のため啓発活動に努める。 府内の関係各課や市内団体と連携して効果的な啓発や消費者トラブルの掘り起こしに努める。 基金、交付金活用期間を経過した事業については、順次自主財源化を目指す。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを設置・維持する。(平成28年度目途) 相談体制強化における相談員確保のため、報酬等の待遇改善を行う。(平成28年度～平成35年度、その後自主財源化) 消費生活相談員の対応力強化や講師としての能力向上のため、国民生活センターが開催する研修等への参加支援を継続する。(平成27年度～平成35年度、その後自主財源化) 弁護士等法律の専門家を招いて研修会を開催し、相談員の

	<p>対応力向上に努める。(平成28年度～平成36年度)</p> <ul style="list-style-type: none">・リーフレット等を活用し、市の相談窓口の周知や市民への啓発を図る。(平成27年度～平成32年度)・相談に迅速かつ効率的に対応するため、PIO-NETを導入し、また図書を整備するなど、相談環境を整備する。(平成27年度～平成28年度)・効果的な啓発や消費者トラブルの掘り起こしのために、庁内の関係各課や市内団体等で構成された協議会の設置やネットワークの構築を目指す。(平成29年度目途)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	栄町
-------	-----	------	----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 35 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	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のための小冊子を作成し、町内の全戸に配布した。 (平成 22 年度) ・消費生活相談員の基礎的研修の参加を支援した。(平成 22 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のための研修を支援した。 (平成 26 年度) ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口の開設日を月 2 日から月 3 日とし、相談員の知識を活かし毎月の広報紙に被害の対処方法や未然防止策を掲載した。(平成 26 年度) ・消費者問題への関心を喚起するため、ゲーム等を使いミニ講座を開催した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のための物資を作成し啓発した事により、潜在的被害防止に繋がった。 ・平成 26 年度の相談件数は 49 件、平成 25 年度の相談件数 21 件に比べ相談件数が増加している。身近な地域の相談窓口として定着しつつある。 ・消費生活相談員の研修参加支援により、相談対応能力が向上した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員を国民生活センター等の研修に参加させ、資質向上を推進するとともに、相談日を月 2 日から月 3 日とする。 ・教育、福祉担当部局等の庁内連携を行い、地域に密着した相談窓口を行う。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p>
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、有資格者による相談体制を強化する。 ・教育、福祉担当部局等との連携を図り、高齢者等の見守り活動の実現を目指すとともに、消費者被害未然防止事業等を実施する。 <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育を推進し、消費者被害未然防止事業等を実施する。 ・消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。 ・消費者教育を推進し、消費者被害未然防止事業等を実施する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<p>消費生活相談体制強化のため、有資格者による相談窓口開設日の月3日を維持し、身近な相談窓口として定着させる。 (平成26年度～平成34年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の相談対応強化のため、研修参加支援の継続を図る。(平成26年度～平成30年度) ・地域における消費者問題解決の強化を図るため、講座等を開催する(平成26年度～平成34年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止策として、庁内の連携を密にするとともに、相談内容等によっては関係課と協力のうえ、問題解決等に取り組む体制を構築する。

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	多古町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 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>「23 年度」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者等を対象とした消費者問題に対する講座を実施する。 ・研修会等への積極的な参加により、相談業務従事者のレベルアップを実施する。知識の充足を図るため参考図書を購入する。 ・被害を未然に防ぐ観点から、リーフレットやパンフレットを作成し全戸配布する。また、公共施設窓口等にも設置する。 ・専門家（弁護士）を 1 年間相談員として委託し、臨時相談会を開催する。 <p>「24 年度」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被害を未然に防ぐ観点から、町の H P や広報紙面を通じ住民への情報提供を充実する。 ・専門家（弁護士）を 1 年間相談員として委託し、臨時相談会を開催する。 ・リーフレット、ポスター等啓発物資掲示用備品の購入。 <p>「25 年度」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門家（弁護士）を 1 年間相談員として委託し、臨時相談会を開催する。 <p>「26 年度」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門家（弁護士）を 1 年間相談員として委託し、臨時相談会を開催する。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、平成 22 年度の 4 件に対し、平成 23 年度は 40 件と大幅に増加し、その後も、平成 24 年度…46 件、平成 25 年度…58 件と年々相談件数は増加傾向にある。平成 26 年度も平成 27 年 2 月時点で相談件数は 47 件である。相談窓口利用件数が増えていることから、地域の相談窓口として定着しつつあることが伺える。 ・平成 23 年度に掲げた研修会等への参加は、次年度以降も継続して機会があれば参加するように努めている。 ・平成 23 年度に行ったリーフレットやパンフレットを作成し配布する事業は、費用も安価ではなく効果が把握できない為、次年度以降は無償提供される啓発物資を公共施設窓口等に設置している。 ・平成 24 年度の事業に掲げた情報提供は、当該年度のみならず、関係官公庁からの情報提供依頼や町内住民からの消費者被害（被害に遭いそうになった場合含む）の通報があった際などに、町 H P や広報誌等を通じて住民に情報提供できるように努めている。

	<ul style="list-style-type: none"> 平成 24 年度に購入した、リーフレット、ポスター等啓発物資掲示用備品は、随時掲示等依頼される啓発物資を住民に対し周知するために活用している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度に消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度時点で、臨時相談会以外には常時相談を受付可能な相談員を配置していない為、次年度以降においても担当職員が消費生活相談員研修等に参加する回数が増えるように努める。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口の維持 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談体制については、国の財政措置の活用期間の経過後においても維持する。
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"> 消費生活相談窓口の維持（平成 27 年度～平成 29 年度、首長表明を続けた場合は平成 31 年度）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	東庄町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 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	<ul style="list-style-type: none"> 相談窓口として、消費生活相談員による相談日を定期的に設けた。(平成 22 年度～) 相談窓口に関するリーフレットを作成した。(平成 21 年度～) 食品の放射性物質簡易検査機器の活用と、食の安全を守るためのリーフレットを作成した(平成 25 年度～) 相談窓口強化のため、国民生活センターや県で実施する消費者相談に関する研修会に、担当職員及び消費者生活相談業務に携わる者の研修参加支援をした。(平成 21 年度～) 消費者被害を防止するためのネットワーク作りを中心に、次の事業を委託により実施した。(平成 21 年度～) <ul style="list-style-type: none"> ①高齢者のための消費生活「見守り隊」の結成等の準備、「見守り隊」の活動支援などを行なう。 ②高齢者の消費者被害を防止するため啓発事業を強化し、地域住民の悪徳商法被害防止に努める。 ③相談内容の充実を図るため、弁護士による専門相談を活用して、相談に従事するものを同席し、業務のレベルアップを図る。 ④消費生活相談員の拡充のため、消費者生活相談業務に携わることを希望する一般消費者の研修参加支援。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員による相談窓口を設置し、相談日も毎週 1 日設けた結果、22 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談日は 22 年が 26 日間、23 年が 35 日間、24 年が 38 日間、25 年度が 43 日間と開設日も年々増え、地域の相談窓口として定着している。 相談員の対応能力強化のため、研修会の参加を支援し、処遇改善にも努め、25 年度から日給を 500 円増額し、9,000 円とした。 食の安全を守るためのリーフレットや地域住民の悪徳商法被害防止リーフレット、啓発用物資などを作成したことにより、地域住民への消費者教育による被害防止を最重要とした結果、効果が評価できる。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 高齢者の消費者被害防止のための、出前講座の充実。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員の体制の維持と充実。

	<p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、相談員の研修ほかレベルアップを図る。 ・ 消費者教育に重点を置き、消費者被害未然防止事業の実施に努める。 <p>地域の消費者被害を防止するためのネットワークについて自主運営に向けた支援と、構築を強化。</p> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制ほか、基金活用期間を経過した事業から順次自主財変化を目指す。 <p>地域の消費者被害を防止するためのネットワーク作りに基金活用期間経過後も行う事業を精査しながら、より効果的な取り組みを目指す。</p>
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"> ・ 消費生活相談員による相談窓口を維持する。(平成 27 年度～平成 37 年度、その後自主財源化) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 37 年度、その後自主財源化) <p>地域住民の消費生活問題への対応能力向上のため、地域ネットワークの充実を図る。(平成 29 年度～平成 39 年度、その後自主財源化)</p>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のための、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	九十九里町
-------	-----	------	-------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 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	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を新たに設置した。消費生活相談員は 1 名体制。(平成 23 年度) 消費者被害防止のための啓発パンフレットならびに注意喚起シールを作成し、町内の全戸に配布した。(平成 23, 24 年度) 窓口相談実施回数を月 2 回から月 4 回に増やし、対応力の向上を図った。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度に消費生活相談窓口を設置し、3 件の相談があった。パンフレットおよび防災無線による周知を行い、平成 25 年度には相談窓口の設置回数を増やし、件数が 7 件に増加した。
「地方消費者行政強化作戦」（基金を通じた当面の政策目標）への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 25 年度以前は消費生活相談員の研修参加率は 50% 未満であったが、担当職員も消費生活相談を受け付けることにより、消費生活相談員が研修を受けやすい環境を整備し、平成 26 年度以降の消費生活相談員の研修参加率を 100% とする。 平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有者無しだったが、研修への積極的な参加により平成 27 年度までに資格保有率を 100% とする。
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを設置・維持する。 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、相談アドバイザー等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。
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"> 消費生活センターを設置・維持する。(平成 27 年度目途) 弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。(平成 27 年度～平成 28 年度、その後自主財源化) 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を

	<p>図る。(平成 27 年度～平成 28 年度、その後自主財源化) 平成 26 年度に消費生活相談員の処遇改善した 1 日当たり 5,500 円の報酬を維持する。(平成 27 年度～平成 28 年度、その後自主財源化)</p>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none">・消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	芝山町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 悪質商法に関する啓発用パンフレットの全戸配布（H24） ・ 消費者啓発を掲示した地区回覧板の作成及び配布（H25）
総括・評価	警察署管内で振り込め詐欺等の被害が芝山町で出ていないことから、啓発の効果が現れていると考える。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 現状相談等を受付ているが消費者相談窓口の設置を目指す。 ・ <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員で対応しているが、研修等の参加を積極的に行い、消費者相談に関する能力の向上を目指す。
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者啓発を行い、住民の意識を高める。 ・ 高齢者及び若年層に対して重点的に消費者啓発及び消費者教育を行う。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 啓発事業については、より効果的な取り組みに特化し、事業等を精査する。
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"> ・ 消費者相談窓口の設置を目指す。 ・ 職員の研修を積極的に参加し、能力向上を目指す。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害を未然に防ぐため、他課との連携を密にして対応していく。

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	横芝光町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 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	<ul style="list-style-type: none">・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置した。(平成 21 年 9 月～平成 26 年度) また、平成 22 年度に相談専用の消費生活相談室を設けた。また、消費生活相談員の配置を平成 23 年度に週 1 日から週 2 日とした。・司法書士による相談会も月 1 回休日に開催した。(平成 23 年度～26 年度)・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 22 年度～平成 26 年度)・国民生活センター、千葉県消費者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 21 年度～平成 26 年度)・消費生活相談対応強化のため、参考図書・資料等を充実させた。(平成 21 年度～26 年度)・消費者被害を防止するため、出前講座の開催 (平成 23 年度～平成 26 年度)・消費者被害防止のため、リーフレットを全戸配布した。(平成 24 年度、25 年度)・自立した消費者教育及び相談窓口の周知を図るため、町イベント (産業まつり) で啓発物資を配布した。(平成 21 年度～26 年度)・毎月、町広報紙に悪質商法等の注意喚起など啓発記事を掲載した。(平成 22 年度～26 年度)・町広報紙、防災行政無線による消費生活相談日の周知 (平成 21 年度～26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none">・平成 21 年 9 月から消費生活相談を始め、平成 22 年度に相談室を設置し、平成 22 年度から相談件数は 100 件を超え、休日の司法書士による専門的な消費生活相談は平成 23 年度は 21 件であったが、平成 25 年度には 30 件に増加しており、地域の相談窓口として定着してきたと考えられる。・消費生活相談対応の強化により、相談員の相談対応能力、質が向上したと思われる。・出前講座を平成 23 年度から実施したこともあり、相談件数は減少傾向にある。

<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <p>消費生活相談員、担当職員が研修に参加する機会を増やし、レベルアップを図る。</p> <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p>
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を維持する。 啓発活動、出前講座など、消費者被害未然防止事業等を実施する。 <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <p>基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。</p>
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を維持する。 消費生活相談員の相談の他、司法書士による専門的な消費生活相談を実施し、窓口対応能力の向上を図る。(平成 27 年度～平成 32 年度) 消費生活相談員、担当職員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) 消費者被害を未然に防止するための啓発活動、出前講座等を実施する。(平成 27 年度～平成 29 年度)
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	一宮町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 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	<ul style="list-style-type: none"> ・啓発物資及び資料を活用し、相談窓口周知や消費者教育を行った。 (平成 21 年度～平成 26 年度) ・他のイベントにあわせキャンペーンを実施し、相談窓口周知や消費者教育を行った。 (平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談窓口を設置 (平成 22 年度～平成 26 年度) ・著名人による講演会を実施し、消費生活問題に対する関心をひき、消費者教育や相談窓口周知を行った。 (平成 23 年度) ・専門相談員による、高度化及び複雑化する消費生活問題への対応。 (平成 23 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度から実施してきた相談窓口周知により、相談件数が増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。また、広く周知を行っているため幅広い年齢層から相談が寄せられている。 ・平成 23 年度に専門相談員を設置したことにより、相談者に適切な対応ができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度から消費生活相談窓口を設置。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年 7 月～専門相談員を委託により設置し、電話での相談対応（必要に応じ面会）をしている。 ・今後は、自治体職員においても消費生活相談対応できるよう、積極的に研修等を受ける必要があるため、可能な限り担当職員の確保に努める。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p>
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在の消費生活相談窓口を維持し、窓口体制強化のために担当職員の対応能力を向上させる。 ・消費者被害未然防止のため、消費者教育や相談窓口周知によりいっそう力を入れる。

	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、継続して実施する。 ・啓発事業については、効果的な取り組みに重点をおき、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
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"> ・消費生活相談窓口の維持及び窓口体制の強化。 ・消費者被害未然防止のために、出前講座等を実施。 ・啓発資料を活用し、消費者教育及び相談窓口周知を行う。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	睦沢町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者生活相談員委託 ・ 広報啓発（パンフレット等の作成） ・ 消費者被害防止のための啓発カレンダーを作成し、町内の全戸に配布（H26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 毎年度の相談件数は少ないが、消費者被害の防止を図るとともに、消費生活に関する相談に対応できる体制を図り、地域住民の消費生活に関する安心確保に努めた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口の体制整備 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 22 年 4 月から相談員を配置し、相談員と連携を取り、消費者被害を防止する。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p>
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 県で実施する消費者相談に関する研修に相談員や担当職員を参加させるなどレベルアップを図る。 <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害の防止を図るとともに、消費者生活に関する相談に対応できる体制整備を図り、地域住民の消費生活に関する安心確保に努める。
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"> ・ 相談窓口周知、相談対応レベルアップ等の消費生活相談窓口の体制整備
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	長生村
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 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	<ul style="list-style-type: none"> ・広報、HPによる啓発情報の発信。(平成 21 年度～26 年度) ・パンフレット、書籍を村文化会館に常設。(平成 22 年度～26 年度) ・消費者生活相談員（村委託契約司法書士）の配置。(平成 23 年度～26 年度) ・小中学生、高齢者、一般向けに啓発物資（ハンドブック等）を配布。(平成 22 年度～24 年度、26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者生活相談員への相談について、件数で見ると平成 25 年度には 36 件を記録するなど例年、需要は高まっている。近年の手口の多様化もあり、今後も一層の必要が見込まれる。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年度に消費者生活相談窓口を設置。 <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者生活相談員の資格取得を奨励し、国民生活センターの研修に参加させることで相談員のレベルアップを図る。
消費者行政推進の方針	<p style="text-align: center;"><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談窓口の設置・維持。 ・消費者被害未然防止事業に重点を置く。 <p style="text-align: center;"><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。 ・啓発事業についてもより効果的な取組を精査しつつ、基金活用期間経過後も体制を継続していく。
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"> ・消費者生活相談窓口の設置・維持。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	白子町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 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	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を設置し、消費生活相談員を設置した。(平成 22 年度～平成 27 年度) ・近年増加している高齢者の悪徳商法及び振込詐欺被害を防止するための啓発強化。(平成 23 年度) ・高齢者を対象に悪徳商法及び振込詐欺被害を防止するための出前講座を実施した。(平成 24・26・27 年度) ・中学生を対象に消費者トラブルの基礎知識及びインターネットトラブルを防止するための出前講座を実施した。(平成 25 年度) ・啓発物資・啓発資料を利用し、消費生活相談窓口の周知をおこなった。(平成 24 年度～平成 27 年度) ・県で実施する消費者行政に関する研修会に参加し、担当職員のレベルアップを図る。(平成 22 年度～平成 27 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度に消費者生活相談窓口を設置し、相談業務を委託することにより相談者へ適切な対応ができた。。 ・出前講座を実施することによって、正しい知識を習得するきっかけを与えることができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度から消費者生活相談窓口を設置。 <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年 10 月より、委託相談員を配置。 ・県で実施する消費者行政に関する研修会に積極的に参加し、担当職員のレベルアップを図り、相談員と連携をとり相談業務を行っている。
消費者行政推進の方針	<p style="text-align: center;"><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、担当職員のレベルアップを図ると共に委託相談員と連携をして、相談者へ適正な対応を行う。 ・消費者教育に重点的に力を入れ、消費者被害未然防止事業（出前講座等）を実施する。 <p style="text-align: center;"><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者生活相談窓口については、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 ・出前講座等の啓発事業については、重点的に力を入れ基金活用期間経過後も実施する。

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"> ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化する。 ・消費者行政に関する研修会に積極的に参加し、担当職員のレベルアップを図る。 ・委託相談員と迅速な連携を図り、相談者へ適切な対応を行う。 ・近年増加し、巧妙化している高齢者の悪徳商法及び振込詐欺被害を防止するための出前講座を実施する。 ・小中学生・その保護者を対象に消費者トラブルの基礎知識及びスマートフォントラブルを防止するための出前講座を実施する。 ・啓発資料を利用して、消費生活相談窓口の周知を行う。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	千葉県	市町村名	御宿町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 37 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	<ul style="list-style-type: none"> 住民の生活により密着したオリジナル啓発物品の作製 消費者行政窓口環境整備
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度から 23 年度にかけ、消費者行政窓口の環境整備を行うため、パンフレットラックを購入するとともに窓口用書籍を購入。住民が相談しやすい環境を整備するとともに啓発を行った。 平成 24 年度から平成 26 年度では、町のシンボルキャラクターを活用し、オリジナルの啓発物品を作製し、より地域に密着した啓発活動を行った。 <p>※現在では、住民が被害にあったという情報は、極めて少なくなっている。</p>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 引き続き定期的な啓発を行い、相談体制の充実を継続することで、空白地域の解消をしていく。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 多様化する消費者問題とその手口に対応していくため、県や消費者センターとの連携を密にしていくことで、相談体制の質の向上を図る。
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 引き続き定期的な啓発を行うため、消費者行政活性化基金を活用し、オリジナル啓発物品を作製するほか、自主財源にて、町内高齢者を中心とした、消費者自立支援講座を開講する。 <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 自主財源にて引き続き、消費者自立支援講座を開講していくほか、町の予算の範囲内にて啓発事業を進めていく。
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"> より地域に密着した啓発物品を作製し、住民の「油断」を定期的に解消するほか、町内において「消費者自立支援講座」を開講し「消費者被害 0 の町」を目指す。
その他特記事項	