

都道府県推進計画

都道府県名	愛知県
-------	-----

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						
消費生活相談窓口の設置自治体は、平成 20 年度は 61 市町村中 43 市町村であったが、消費者行政活性化基金を活用した窓口未設置自治体に対する働きかけや、県・市町村相談員の合同研修の開催、県の相談員を市町村窓口へ派遣して助言等するなどの市町村に対する支援を強化した結果、平成 24 年 5 月には県内 54 市町村すべてに消費生活相談窓口が設置された。						
また、消費生活センター設置自治体は、平成 25 年度末時点では 8 自治体となり、平成 20 年度の 7 自治体から 1 自治体（豊川市）増加した。						
しかしながら、管内 54 市町村のうち、半数以上の 28 市町が週 2 日未満の窓口開設となっており、また、人口 5 万人以上の市町における消費生活センター設置率は 23.5%、人口 5 万人未満の市町村における設置率は 0% で、全国と比べても市町村の消費生活相談体制の整備が遅れている。						
表 全国市町村の消費生活センター設置率の現状						
人口	国の「当面の政策目標」	全国の市町村（平 25 年度）	本県の市町村（平 25 年度）			
5 万人以上の市町	100%	80.9%	23.5% (8/34)			
5 万人未満の市町村	50%以上	28.9%	0.0% (0/20)			
○消費生活センターが設置されている市町村						
8 市（名古屋市、春日井市、小牧市、一宮市、岡崎市、豊田市、豊橋市、豊川市）						
○県						
昭和 44 年度に名古屋市内に愛知県消費生活センターを設置した後、順次、消費生活相談体制を整備し、昭和 53 年度以降、県内 4 か所の消費生活センターで消費生活相談業務を実施してきた。その後、平成 14 年度に行われた地方機関再編において、それまでの県民サービスセンター・コーナー、消費生活センター、旅券センターを統合再編し、県政情報の提供・県民相談、消費生活相談、旅券発給等の機能を合わせ持つ機関として、本庁及び県民事務所単位に 8 か所の「県民生活プラザ」を設置した。平成 21 年度から 26 年度にかけては、消費者行政活性化基金を活用し、消費生活相談スペースの改修や機器の整備、消費生活相談員の国民生活センター等研修への派遣など、消費生活相談体制の充実強化を図った。						
なお、中央県民生活プラザにおいては、土・日曜日も消費生活相談を実施し、週 7 日の相談体制としている。						
平成 24 年度には、「消費者問題解決力の高い地域づくり」に向けた今後の消費生活相談体制の方向性を明らかにするため、県内の消費生活相談体制の現状を踏まえ、消費生活相						

談における県と市町村の役割分担のあり方について検討を行い、各市町村や愛知県消費生活審議会の意見を踏まえた検討結果を「消費生活相談における県と市町村の役割分担に関する考え方」として取りまとめた。

この「役割分担に関する考え方」では、県は「地域における中核的相談機関（センター・オブ・センターズ）」としての役割を果たすとともに、「身近な相談窓口による住民支援」の役割を担う市町村の消費生活相談窓口と連携して、地域全体で消費者問題解決力の向上を図っていくことが目指すべき方向性として示されている。

平成 25 年度には、この考え方をもとに、今後、本県が整備すべき消費生活相談体制のあり方について検討を行い、本県の消費生活相談体制を地域における中核的相談機関（センター・オブ・センターズ）となる「愛知県消費生活総合センター」として再編し、本県の消費生活相談体制の集約・機能強化を図っていくこととしている。

県内 8 か所の「県民生活プラザ」内にある消費生活相談窓口は、平成 31 年 3 月末までに段階的に平成 27 年度設置の「愛知県消費生活総合センター」1 か所に拠点集約し、高度で専門性の高い相談にも対応できる体制へと機能強化を図ることとしている。

併せて、県内市町村に消費生活センター設置を始めとした消費生活相談窓口の充実・強化に向けた働きかけを行い、県と市町村が一体となって地域の消費者問題解決力を高め、県民が安心して安全で豊かな消費生活を営むことのできる社会の実現を目指すこととしている。

(2) 消費生活相談件数等

○管内市町村

県からの窓口設置に向けた働きかけや、消費者行政活性化基金の活用により管内市町村が消費生活相談窓口の設置、窓口開設日数の段階的な拡大、窓口周知・消費者被害防止のための啓発などに積極的に取り組んだ結果、消費生活センター未設置市町村での相談受付割合は、消費者行政活性化基金活用前の平成 20 年度が 11.7% だったのに対し、活用後の平成 21 年度～平成 25 年度の 5 か年平均では 12.4% で、相談窓口のなかった市町村が窓口を設置することにより、住民からの相談が若干増加した。

なお、窓口開設日数について、週 1～2 日の開設を週 4～5 日に増加させた市の相談受付件数に高い伸びがあったことから、週 4 日以上の窓口を開設する市町村の増加を目指していく。

表 管内市町村で受け付けた消費生活相談件数

	20 年度	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度
センター設置市	25,170 件 (88.3%)	24,415 件 (87.7%)	22,806 件 (87.2%)	22,392 件 (87.7%)	22,228 件 (87.5%)	25,217 件 (87.8%)
センター未設置市町村	3,341 件 (11.7%)	3,436 件 (12.3%)	3,345 件 (12.8%)	3,131 件 (12.3%)	3,187 件 (12.5%)	3,511 件 (12.2%)
合 計	28,511 件	27,851 件	26,151 件	25,523 件	25,415 件	28,728 件

○県

県内 8 か所の県民生活プラザにおいて、毎年、県内の全相談件数の約 4 割（平成 25 年度は 17,728 件）に当たる相談を受け付けており、県と比較した市町村の相談受付割合が全国的にも低く、市町村の体制整備が遅れている状況にある。

このことは、県の消費生活相談体制の整備が、市町村に先立って複数の地域になされてきたことも大きく影響していると考えられる。

今後、県の消費生活相談体制を平成 31 年 3 月末までに段階的に「愛知県消費生活総合センター」1 か所に拠点集約し、高度で専門性の高い相談にも対応できる体制に機能強化するとともに、住民に身近な市町村相談窓口の充実・強化を図り、適切な役割分担の下で連携を強化することで、県と市町村が一体となった「消費者問題解決力の高い地域づくり」を目指していく。

表 本県の消費生活相談件数の受付状況

	20 年度	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度
県 受 付	19,143 件	17,475 件	17,000 件	16,972 件	16,379 件	17,728 件
市 町 村 受 付	28,511 件	27,851 件	26,151 件	25,523 件	25,415 件	28,728 件
合 計	47,654 件	45,326 件	43,151 件	42,495 件	41,794 件	46,456 件
市町村受付割合	59.8%	61.4%	60.6%	60.1%	60.8%	61.8%

「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 31 年度までに「地方消費者行政強化作戦」における当面の政策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 24 年 5 月には県内 54 市町村すべてに消費生活相談窓口が設置され、既に相談体制の空白地域は解消されているが、相談体制の更なる充実・強化に向けた働きかけを行う。

<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 年度当初の消費生活センター設置市町村は、人口 5 万人以上が 8 市（設置率 23.5%）、人口 5 万人未満が 0 市町村（設置率 0%）となっている。人口 5 万人以上の全市町及び人口 5 万人未満の市町村の 50% 以上に消費生活センターを設置するため、消費生活センター設置を始めとした消費生活相談窓口の充実・強化に向けた働きかけを行い、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の整備を推進する。

表 本県の消費生活センター設置率

消費生活センターの設置率	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度
人口 5 万人以上の市	23.5% (8/34)	26.5% (9/34)	50.0% (17/34)	100% (34/34)	100% (34/34)
人口 5 万人未満の市町村	0% (0/20)	0% (0/20)	45.0% (9/20)	80.0% (16/20)	80.0% (16/20)

2－2 管内自治体の50%以上に相談員を配置

- ・平成26年度当初には管内市町村の92.6%（50市町）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。

一方、現状においては、一人の消費生活相談員が複数の市町村の相談業務を行っている実態もあり、全ての市町村の消費生活相談体制を充実・強化するために必要な消費生活相談員の絶対数が不足している。消費生活相談員の育成と確保は喫緊の課題であることから、消費生活相談員養成研修等の計画的な実施により、消費生活相談員となり得る人材の養成を図る。

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26年度当初には県及び管内市町村の消費生活相談員の資格保有率は80.7%（消費者庁調べ）であり、既に目標は達成しているが、今後の相談体制の充実・強化に向けて消費生活相談員を養成し、人材を確保する必要がある。多様化・複雑化する消費者問題に迅速かつ的確に対応し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費生活相談員養成研修等の計画的な実施により、消費生活相談員の資格取得を推進する。

2－4 消費生活相談員の研修参加率を100%に引き上げ

- ・平成25年度の県及び管内市町村の消費生活相談員の研修参加率は70.5%（消費者庁調べ）となっている。平成29年度中に消費生活相談員の研修参加率を100%に引き上げるため、国民生活センターが実施する研修の周知、県によるレベルアップ研修等の開催、基金・交付金による旅費等の財政支援、消費生活相談員が研修に参加しやすい環境の整備等を進め、研修参加を促す。

表 県及び管内市町村の消費生活相談員の
資格保有率及び研修参加率

	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
資格保有率（%）	95.1%	97.2%	98.3%	99.1%	99.1%
研修参加率（%） (他自治体での参加を考慮)	71.4% (93.3%)	77.3% (95.8%)	84.9% (97.6%)	88.6% (98.2%)	89.6% (97.6%)

※ 愛知県調べ（平31年3月）

※ 自治体毎に回答のあった当該年度末時点割合を単純平均

<政策目標3>適格消費者団体の空白地域解消

- ・県内に適格消費者団体として、特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海（旧称：あいち消費者被害防止ネットワーク、国からの認定日：平成22年4月14日）が存在しており、適格消費者団体の空白地域とはなっていない。

なお、今後とも当該団体から情報提供の依頼があった場合、消費者被害の未然防止と迅速な救済の必要があれば、迅速かつ適切に情報提供等の対応を行う。

<政策目標4>消費者教育の推進

- ・消費者教育を体系的・効果的に推進するため、平成27年度に愛知県消費生活審議会を「消費者教育推進地域協議会」として位置づけた。今後は構成員相互の情報交換及び調整を行うとともに、消費者教育推進計画に位置づけられた施策の実施状況の検証・計画の見直しについて意見を聴くこととしている。

＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築

- ・平成28年度に関係各課、団体等で構成する消費者安全確保地域協議会を設置し、高齢者の見守り等必要な取組について協議を行うとともに県内の市町村における協議会設置の気運醸成に努める。平成30年度末で7市において設置がされたが、今後も設置が進むよう、必要な情報提供等を行うなど市町村に対する支援も行う。

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＞

- ・県と市町村が一体となって地域の消費者問題解決力を高めるため、「地方消費者行政強化作戦」に沿って、県内市町村に消費生活センター設置を始めとした消費生活相談窓口の充実・強化に向けた働きかけを行う。
- ・管内市町村の消費生活相談体制を強化するため、消費生活相談員の養成に取り組む。
- ・管内市町村の消費生活相談体制の質の向上を図るため、管内市町村の消費生活相談員等を対象とした研修会等を実施する。
- ・県の消費生活相談体制を広域性・専門性の高い相談にも対応できる高度な専門性と問題解決力を備え、市町村支援機能を併せ持つ「地域における中核的相談機関（センター・オブ・センターズ）」となる体制に整備し、機能強化を図る。
- ・「消費者市民社会」の形成を目指して、学校・地域・職域など様々な場における体系的な消費者教育の取組や、多様な担い手との連携を図る。

＜平成30年度以降の方針＞

- ・平成29年度までに強化・整備した管内市町村の消費生活相談体制の維持と更なる発展を図るための働きかけを行う。
- ・管内市町村の消費生活相談体制の質の向上のため、消費生活相談員を対象とした研修会等を継続して実施する。
- ・広域性・専門性の高い相談にも対応できる高度な専門性と問題解決力を備え、市町村支援機能を併せ持つ「地域における中核的相談機関（センター・オブ・センターズ）」としての、県の消費生活相談体制の維持・強化を図る。
- ・「消費者市民社会の形成」を目指すため、幼児期から高齢期までのそれぞれのライフステージに応じた消費者教育を学校・地域・職域などの様々な教育の場を活用して実施する。また、多様な担い手との連携を図るための取組、出前講座等講師の派遣、啓発事業については、管内市町村と連携して、より効果的な取組を模索しつつ、内容を精査しながら継続実施を図る。
- ・平成31年度からは消費者教育コーディネーターを配置し、出前講座における学校と消費教育専門家のより適切なマッチングに努める。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策・目標

1 市町村を支援する取組

（1）住民がどこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる体制の整備

- ・市町村での消費生活センターの設置促進及び消費生活相談窓口の充実・強化、消費者安全法に位置づけられた消費者安全確保地域協議会の設立促進などを図るため、先進事例を参

考とする研究会等を開催する。(平成 27 年度～平成 34 年度)

(2) 消費生活相談体制の充実・強化に必要な消費生活相談員の養成

- ・市町村の消費生活相談体制を強化するためには、消費生活相談員の養成・確保が不可欠であることから、消費生活相談員養成研修の計画的な実施に努めるとともに、消費生活相談員への就業を希望する有資格者を登録する人材バンクを創設し、市町村に対する人材情報を提供する。(平成 27 年度～平成 29 年度)

(3) 消費生活相談体制の質の向上

- ・市町村等の消費生活相談員等を対象に、より専門的な知識の習得や相談対応に係る実務能力の向上を図るための研修を開催する。(平成 27 年度～平成 28 年度、平成 29 年度～平成 37 年度) また、消費生活相談窓口に勤務していない消費生活相談員に関する資格を取得した有資格者に対して研修を行い、相談員の掘り起こしを行う。(平成 29 年度～平成 37 年度)
- ・県の消費生活相談員が、市町村の消費生活相談員を支援するために必要な知識・能力を習得するため、国民生活センター、県等が主催する研修に派遣する。(平成 27 年度～平成 33 年度)
- ・市町村の消費生活相談体制等の充実・強化の取組を支援するため、県の相談員が市町村窓口を巡回して、市町村の相談員に助言・協力する。(平成 27 年度～平成 33 年度) また、県の消費生活相談窓口において、経験の少ない市町村の相談員等に対し、県窓口実践研修(OJT 研修) を実施する。(平成 27 年度～平成 35 年度)
- ・小規模自治体など専門相談員による常時の相談対応が困難な場合においても、簡易な相談内容に対して的確に対応できるようにするため、市町村職員用相談対応マニュアルを作成する。(平成 27 年度～平成 34 年度)

(4) 「消費者市民社会」の形成を目指した幼児期から高齢期までのライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進と多様な扱い手の育成・連携強化

消費者教育を体系的・効果的に推進するため、愛知県消費生活審議会を「愛知県消費者教育推進地域協議会」として位置づけ、消費者教育推進計画に位置づけられた施策の実施状況の検証、評価、計画の見直しについて意見を聴く。(平成 27 年度～)

2 県の体制を強化する取組

(1) 広域性・専門性の高い相談にも対応できる高度な専門性と問題解決力を備え、市町村支援機能を併せ持つ「地域における中核的相談機関(センター・オブ・センターズ)」となる体制の整備、強化

- ・県の消費生活相談窓口については、平成 31 年 3 月末までに段階的に平成 27 年度に設置する「愛知県消費生活総合センター」1 か所に拠点集約し、高度で専門性の高い相談にも対応できる体制へと機能強化した後、その維持及び更なる強化に努める。(平成 27 年度～)
- ・消費生活相談員の確保とともに、相談業務の安定的な維持・向上を図るため、常勤化を推進するなど相談員の任用・待遇改善に努める。(平成 27 年度～平成 28 年度)
- ・多様化・複雑化する消費生活相談に対応するため、専門分野チームを設置、運営し、市町村等相談員を支援するとともに、更なる機能強化に向けた検討を継続的に行う。(平成 27 年度～平成 34 年度)
- ・愛知県弁護士会等との連携・協働を促進し、相談の早期解決につなげるとともに、新たに実

践的な調査研究制度を組み合わせることにより、困難事案の解決にかかる対応力の強化向上を図る。(平成 27 年度～平成 35 年度)

- ・地域で高齢者等を見守り、消費者被害の未然防止、早期発見、相談窓口への誘導を行う「消費生活相談センター」に対して、啓発資材等を作成配布することにより、その活動を支援し、取組の一層の促進を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度)
- ・高齢者等を消費者被害から守る取組を行うための情報交換・協議を行う「消費者安全確保地域協議会」を設置し、地域における高齢者等の見守りネットワークづくりのための気運の醸成を図る。(平成 28 年度～平成 36 年度)
- ・専門家との連携強化に努めるなど、事業者指導及び法執行の強化を図る。(平成 27 年度～平成 32 年度)
- ・消費者安全法に基づく消費者事故等が発生した場合において、法律に基づく立入調査等を必要に応じて行い、被害の発生・拡大の防止に努める。(平成 27 年度～)
- ・本県の消費者行政の総合的かつ体系的な施策（消費者教育推進法に基づく「愛知県消費者教育推進計画」の内容を含む。）を定めた「愛知県消費者行政推進計画」の周知を図る。(平成 27 年度)
- ・消費者問題の解決と、被害の未然防止・拡大防止のため、差止請求権を有する適格消費者団体と連携を図るとともに、その活動を支援する。(平成 28 年度～)
- ・消費者団体訴訟制度の仕組みや、適格消費者団体の活動について、シンポジウムの開催等により消費者に理解していただき、制度の利用を促すことで、本県における特定適格消費者団体の認定に向けた機運を醸成し、認定に向けた取組を支援する。(平成 29 年度～)

(2) 「消費者市民社会」の形成を目指した幼児期から高齢期までのライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進と多様な担い手の育成・連携強化

- ・消費者教育の一層の推進を図るため、消費生活相談員を消費者教育の担い手として養成することを目的として、国民生活センター等主催の研修に派遣する。(平成 27 年度～平成 35 年度)
- ・消費者教育に関する市町村、学校、地域、職域等の主体的な取組を支援するとともに、「消費者市民社会」の概念の普及を図るため、実施者の求めに応じて専門家を講師として派遣する。(平成 27 年度～平成 33 年度)
- ・平成 34 年度の成年年齢引下げを見据え、高校生を中心とした若年者の消費者教育を充実して行うために、消費者教育コーディネーターを配置し、学校における消費者教育の充実支援に努める。(平成 31 年度～平成 33 年度)
- ・消費者市民社会の実現に向けた理解促進及び消費者教育に携わる多様な主体との連携・協働を図る取組（シンポジウム開催（平成 27 年度）・PR リーフレット作成・配布等（平成 29 年度～平成 33 年度））を推進する。
- ・高等学校等の教員による消費者教育の実践発表と学識者による講評・講演を通じ、消費者教育にかかる効果的な授業の実践手法等を情報提供し、学校における消費者教育を推進するためのフォーラムを開催する。(平成 28 年度～)
- ・消費者教育を体系的、効果的に推進するための情報交換、調整等を行う「消費者教育推進地域協議会」を設置する。(平成 27 年度～)
- ・消費者教育、啓発効果の更なる向上を図るため、各種消費生活情報発信 WEB サイト「あい

ち暮らし WEB」の内容を充実（平成 29 年度・平成 31 年度）させるとともに、メールマガジン（平成 29 年度～平成 36 年度）・SNS 等を活用し緊急性の高い情報を速やかに提供する（平成 28 年度～平成 34 年度）など情報発信の充実に取り組む。

- ・地域における高齢者等消費者被害見守りネットワークづくりに向けたシンポジウムを開催し、高齢者等の消費者被害の未然防止に向けた地域の見守りネットワークづくりの気運の醸成を図る。（平成 29 年度～平成 30 年度）

その他特記事項

- ・県と市町村が連携し、適切な役割分担の下で、地域全体で消費者問題解決力の高い地域づくりを進める。

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	名古屋市
-------	-----	------	------

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"> ・商品の苦情・相談等に対する技術的な対応を迅速・正確に行い、強化するため商品テスト機器を設置した。(平成 21 年度・平成 22 年度・平成 24 年度・平成 26 年度) ・相談来所者のプライバシーの確保のため、相談コーナーの改修を行った。(平成 22 年度) ・複雑化・多様化する電話相談に的確に対応するため、多機能電話機を設置した。(平成 22 年度) ・相談内容の充実のため、消費生活相談員等の研修参加支援、研修の実施によりレベルアップを図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・相談業務参考図書を購入した。(平成 21 年度～平成 24 年度) ・自立した消費者の育成のため、食品表示等に関する講演会を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・高齢者に対する悪質商法被害の防止を図るため出張講座の開催やパンフレット・見守り情報の作成配付、被害防止映像、パネル、ステッカーの作成貸し出し等による啓発を強化した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・講座充実のためパソコン、プロジェクタ等を設置した。(平成 22 年度・平成 24 年度) ・「くらしの情報プラザ」の啓発展示等の充実のため、展示ラック、閲覧用図書等を購入した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費生活センターの認知度向上のため、耐久性のあるセンター周知用物品(グッズ、着ぐるみ)を作成、配付した。(平成 22 年度～平成 24 年度) ・相談窓口の利便性向上のため、メール相談システムを開発・導入した。(平成 24 年度) ・大学生による若者向け啓発を実施し、若者向け啓発パンフレットの作成・配布をした。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・啓発用コンテンツを作成した。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・高齢者を対象とした特別相談窓口を実施した(平成 23 年度～平成 26 年度)。 ・地下鉄車両の広告で、消費生活センターの周知(平成 22 年度～平成 24 年度)と、一般消費者向けの啓発を行った(平成 25 年度～平成 26 年度)。 ・教育委員会と連携し、学校における消費者教育推進のためモデル校を設置し講座等を開催した(平成 25 年度～平成 26 年度)。また、学校における消費者教育用教材を作成した。(平成 26 年度) ・一般消費者向け啓発グッズ(カレンダー)を作成・配布した。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・食品表示問題に対応した講演会・研修会を実施した。(平成 26 年度) ・若者向けキャンペーンを実施した。(平成 26 年度)

	<ul style="list-style-type: none"> ・ウェブサイトの機能強化を行った。(平成 26 年度) ・消費生活センターのキャラクターを使用した幼児向け消費者教育を実施した。(平成 26 年度) ・知的・精神障害者のための金銭教育の充実を図った。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・相談の多い業種の事業者を対象とした講座の開催 (平成 26 年度) 						
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・メール相談システムを導入したことにより、平成 25 年度に 209 件、平成 26 年度に 201 件の相談があり機能強化に結びついた。 ・消費生活センターのウェブサイトアクセス数は平成 23 年度の 287,833 件に比べ平成 25 年度には 319,223 件、平成 26 年度には 360,007 件となり、センターの認知度もアップしている。 ・大学生による若者向け啓発は、平成 23 年度 3 大学から平成 26 年度 6 大学と拡大し若者を巻き込んだものとなっている。 ・学校における消費者教育推進モデル校は平成 25 年度・平成 26 年度に、3 中学、2 高校において外部講師派遣を実施し、教育現場の要望を聞きながら効果的な消費者教育を行っている。 ・消費者教育は一般向け、若者向け、高齢者向けなどへの啓発等に取り組み一定の成果があるが、小学生向けなどの未実施の年代層への啓発に課題がある。 ・消費者教育の推進に関する法律に規定されている「消費者市民社会」の形成に向けての取り組みが求められる。 ・高齢者等の消費者被害防止に向けた取り組みについては、出張講座の開催や見守り情報の配布等により啓発を行っているが、高齢者等の消費者被害は増大しており、更なる取り組みが必要である。 						
「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"> ・昭和 47 年度に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 年度当初の消費生活相談員の資格保有率は 100% であるため、今後もその水準を維持する。 ・平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% であり、継続して消費生活相談員が国民生活センター等の研修を受けやすい環境を整備し、平成 26 年度以降も消費生活相談員の研修参加率を 100% とする。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>26 年度～30 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td> <td>(100)</td> </tr> </tbody> </table> <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 29 年度に策定する名古屋市消費者行政推進プラン（第 2 次）において、消費者教育推進計画を位置づけ、同プランに基づく施策を行う。 		26 年度～30 年度	資格保有率 (%)	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	(100)
	26 年度～30 年度						
資格保有率 (%)	100						
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	(100)						

	<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"> ・消費者被害防止のため、関係部署との連携を密にし対応するとともに、高齢者等を消費者被害から守るための体制の構築に取り組む。
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。 ・高齢者等を消費者被害から守るための取り組みを強化する。 ・消費者市民社会の形成に向けた教育・啓発を行う。・※上記の他、平成29年度に名古屋市消費者行政推進プラン（第2次）を策定するとともに、同プランに基づき施策を行う。 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金・交付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、より効果的な取組に重点化しつつ、基金・交付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。 ・消費生活センターにおける消費生活相談体制（消費生活指導員、消費生活相談員、情報アドバイザー）を維持するとともに、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の向上を図る。（平成27年度～平成32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） ・地域社会における消費者問題解決力を強化するため、消費者教育啓発を平成27年度以降も実施する。 ・消費者安全法第46条第2項に基づく法定受託事務を行う。（平成27年度以降） ・高齢者等を消費者被害から守るための体制について整備を図る。（平成28年度～平成36年度） ・消費者市民社会の形成に向けて、消費者市民社会普及事業を行う（平成27年度～平成35年度）。 ・高校・大学の消費者市民社会形成への参画を促進する（平成29年度～平成37年度）。 ・消費者教育コーディネーターを配置し、消費生活相談部署と学校教育部署との連携を強化する。（平成28年度～平成36年度） ・消費生活センターの消費者教育の拠点化を図る（平成29年度～平成37年度）。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	豊橋市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 28 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"> ・相談対応の効率化及びプライバシーの確保を図るため、相談室を 1 部屋から 2 部屋に増設した。(平成 23 年度) ・相談室の増設のための機材及び事務用品を購入した。(平成 21 年度、 平成 23 年度) ・消費生活相談員の研修参加支援(平成 21 年度～平成 26 年度) 及び参 考図書の購入(平成 21 年度～平成 26 年度、但し、平成 25 年度から は自主財源化)などによりレベルアップを図った。 ・相談窓口における消費生活相談員の対応力を強化するため、消費生活 相談員と弁護士との電話によるホットラインの構築(平成 21 年度～ 平成 22 年度) 及び相談者・消費生活相談員・弁護士等との三者相談 (平成 22 年度～平成 26 年度)を実施した。 ・消費生活トラブルの未然防止のため、小学生を対象とした金融経済教 育講座を開催した。(平成 22 年度～平成 26 年度：各 4 回) 又大人を 対象とした金融経済教育講演会を開催し、更なる啓発活動を実施し た。(平成 24 年度) ・悪質商法等被害防止のため、全世帯に冊子を配布し、高齢者には高齢 者用の小冊子を配布した。(平成 24 年度) ・消費者被害防止を図るための啓発用リーフレットを配布した。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談員を 1 人ずつ増員(平成 22 年度、平成 23 年度)し、平 成 21 年度の 2 名体制から 4 名体制とした(～平成 25 年度)。平成 26 年度は 1 名の欠員により 3 名体制となっている。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度から実施した出前講座は、平成 22 年度は 15 回(370 名受講)であったが、平成 25 年度には 34 回(1,601 名受講)と着実に 増加し、出前講座のメニューとして消費生活講座が定着し、効果的に 被害防止の啓発が行われている。 ・また、平成 25 年度に小学校高学年全児童及び中学校全生徒に向けて 消費者教育リーフレットを配布した結果、学校向けのまちづくり出前 講座(外部講師含む)が前年度の 1 回から 42 回へ、大幅に増加し、 消費者被害の未然防止の啓発が若年から効果的に行われている。
「地方消費者行政強化作戦」 への対応	<p style="margin-bottom: 0;"><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 4 年 5 月に消費生活相談窓口を設置済み。 (平成 13 年 4 月 1 日より消費生活センター化) <p style="margin-top: 10px;"><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 年度は消費生活相談員 2 名体制であったが、平成 22 年度に

1名増員、平成23年度にさらに1名増員して4名体制とした（平成26年度現在は1名欠員のため、3名体制）

- ・消費生活相談員を増員したことにより、研修を受けやすい環境を整備、また相談日に出前講座の講師として市内会場に出向くことも可能となった。
- ・平成26年度当初は消費生活相談員の資格保有率が100%であるが、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、相談の質を高める。
- ・平成25年度の消費生活相談員の研修参加率は100%であるが、対応力を強化するために国民生活センター等の研修を受けやすい環境を整備し、平成26年度も研修参加率を100%とする。
- ・平成27年度から事務を開始する東三河広域連合の東三河消費生活総合センターとして、平成28年度から消費生活相談に係る業務を行う予定であるが、引き続き資格保有率及び研修参加率の100%を維持するため、消費生活相談員の研修参加が容易になる環境を整え、東三河広域連合全体で相談員の対応能力と質の向上を図る。

	26年度～27年度
資格保有率 (%)	100
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)

＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築

- ・平成29年度は、消費者被害の未然防止及び拡大防止を図るため、東三河広域連合の各消費生活センター及び消費生活相談窓口並びに府内及び構成市町村の関係課（福祉・教育・安全等）と連携を密にし、地域ネットワーク構築に向けた検討を適宜に行う。
- ・平成30年度には、消費者安全確保地域協議会の機能を加えた地域包括支援センター運営協議会を立ち上げ、地域包括支援センター職員向けの研修を実施するなど、消費生活事業に関する知識と理解を深めてもらう取り組みを開始した。

＜平成27年度から平成29年度までの方針＞

- ・平成27年度から事務を開始する東三河広域連合として、平成28年度に東三河消費生活総合センターを設置し・維持し、消費生活相談員を増員するとともに、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。
- ・東三河広域連合では、平成27年度に新規の消費生活相談員養成と啓発事業を開始し、平成28年度より消費生活相談業務を開始する。
- ・東三河広域連合による啓発活動により効果的な被害未然防止事業等を実施し、地域内連携を強化する。

＜平成30年度以降の方針＞

- ・消費生活相談体制については、基金・交付金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指し、東三河広域連合で地域全体のバランスを考慮し、相談レベルの均一化を目指して相談員を適正に配置する。

消費者行政推進の方針

	<ul style="list-style-type: none"> ・啓発事業については、基金・交付金活用期間経過後はスケールメリットを活かせる事業と地域性を考慮した事業を精査し、より効果的な事業を優先して実施する。
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"> ・消費生活センターを維持する。(平成 27 年度、ただし、平成 28 年度からは東三河広域連合の消費生活センターとなる。) ・平成 27 年度に豊橋市で雇用している消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援する。(平成 27 年度、ただし、平成 28 年度からは東三河広域連合に移行) ・相談者、消費生活相談員、弁護士との三者法律相談により、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、ただし、平成 28 年度からは東三河広域連合に移行) ・平成 27 年度の豊橋市の消費生活相談員は 3 名体制であるが、平成 28 年度に東三河広域連合に雇用を一本化する。 ・東三河広域連合が東三河地区の消費者保護の拠点として広域的な役割を果たすよう、地域の市町村の連携を深める。(平成 27 年度以降) ・消費者教育については、地域の特性を考慮し、広域的な取り組みも視野に入れて推進する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、府内及び東三河広域連合との連携を密にして対応する。 ・平成 27 年度から事務を開始する東三河広域連合においては、一般消費者向けの啓発に係る業務は初年度から、また、消費者安全法(平成 21 年法律第 50 号)第 8 条第 2 項に規定する消費生活相談等に関する事務は、平成 28 年度から移行させる。なお、平成 27 年度に関しては、新規採用の消費生活相談員等の育成に係る事務も行う。

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	岡崎市
-------	-----	------	-----

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"> ・相談窓口 2 人体制がとれるよう、相談室に必要機材などを購入、設置した。(平成 22 年度) ・現在、研修に参加できない相談員に対して、参加支援によるレベルアップを図った。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・高齢者の悪質商法被害を防止するために啓発シールやチラシを作成するなどし、啓発活動の強化を図った。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・講演会、キャンペーン、広報など多様な手段を使った消費生活相談室周知及び教育啓発活動を行った。(平成 22 年度～平成 25 年度) ・小中学生対象の消費者教育のためのパンフレットを作成し、自分の行動を見つめ直してもらうきっかけとした。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・プロジェクター等の機材を整備し、出前講座等で活用することにより、消費者の理解促進を図った。(平成 23 年度) ・相談窓口における相談員の対応力を強化するため、弁護士から相談員に対する助言や指導、相談者・消費生活相談員・弁護士の三者相談を実施した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・食品に対する消費者の安全確保のため、放射性物質簡易検査機器を導入し、食品の放射性物質検査を実施した。(平成 23 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度までは相談員 1 名体制で相談業務を行っていたが、平成 22 年度に 2 名の相談員が同時に相談を受けられる設備や体制を整えたことにより、相談員同士の連携や協力が一層強化され、相談処理スピードや対応力が向上した。 ・平成 22 年度から相談員全員の県外研修参加を支援することで、相談員各自の知識が増え、相談業務の質が向上した。 ・シールやチラシ、講演会、キャンペーン、広報など多様な手段を使い啓発活動や相談室周知を行ったことにより、新たな相談者の発掘ができた。 ・平成 23 年度に出前講座で活用できるプロジェクター等を整備したことにより、より内容の充実した講座を開催できるようになった。 ・平成 23 年度から弁護士との三者相談を導入したことにより、これまで相談員だけでは対処が難しかった専門的な相談案件について、処理を迅速かつ適切に進められるようになった。 ・平成 23 年度に放射性物質簡易検査機器を導入したことにより、市において検査を行うことが可能になり、消費者からの相談に迅速かつ適切に対応できるようになった。
「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"> ・平成 17 年度に消費生活センター（消費生活相談室）を設置済み。（消費生活相談窓口の開設は平成 7 年度。）

	<p><u><政策目標2>相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・愛知県西三河県民生活プラザ（現西三河消費生活相談室）の愛知県消費生活総合センターへの集約化に備えた相談体制の強化のため、平成26年度時点で常時2名体制の相談窓口を、平成29年度までに3名体制とする。 ・平成26年度当初の消費生活相談員の資格保有率は75%であるため、今後もその水準を維持、又は、それ以上に引上げる。 ・平成25年度の消費生活相談員の研修参加率は100%であったが、平成27年度以降も消費生活相談員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、研修参加率100%を維持する。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>26年度</th><th>27年度</th><th>28年度</th><th>29年度</th><th>30年度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td><td>75</td><td>80</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td><td>100 (100)</td><td>100 (100)</td><td>100 (100)</td><td>100 (100)</td><td>100 (100)</td></tr> </tbody> </table> <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に向けて、関係機関、団体等との連携を密にし、平成31年度までに消費者安全確保地域協議会の設置に努める。 		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	資格保有率 (%)	75	80	100	100	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)	100 (100)	100 (100)	100 (100)	100 (100)
	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度														
資格保有率 (%)	75	80	100	100	100														
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)	100 (100)	100 (100)	100 (100)	100 (100)														
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"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・平成28年度より「岡崎市消費生活センター」に名称を変更する。 ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談機能を維持・強化するため、機材の整備や消費生活相談員の増員をするとともに、弁護士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・啓発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精査するとともに、事業の継続を図る。 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談体制、相談員に対する支援については、基金・交付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、より効果的な取組に重点化しながら、基金・交付金活用期間経過後も継続する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・センターの体制を維持する。 ・機材及び事務機器を整備することにより、相談業務の一層の効率化を図る。（平成27年度） ・愛知県西三河県民生活プラザ（現西三河消費生活相談室）の愛知県消費生活総合センターへの集約化に備えた相談体制の強化のため、平成26年度時点で常時2名体制の相談窓口を3名体制とする。（平成29年度までに実施） ・弁護士の活用により、法的・専門的知識を要する複雑な相談案件への対 																		

	<p>応能力の向上を図る。(平成 27年度～平成 31 年度)</p> <ul style="list-style-type: none">・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)・若年層、高年層問わず消費者教育・啓発を重点的に行うため、啓発資材の作成・活用を継続する。(平成 27 年度～平成 29 年度 (一般向け)・～平成 31 年度 (高齢者向け)・～平成 33 年度 (若者向け))
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	一宮市
-------	-----	------	-----

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 25 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談員の処遇改善のため、日額の報酬を 700 円増額し、12,230 円とした。(平成 26 年度) ・悪質商法等被害を未然に防ぐため、啓発資料を作成し、各戸配布等を行った。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・著名な講師を招き、大規模な講座を開催し、消費者教育・啓発を行った。(平成 21 年度、平成 22 年度、平成 24 年度～平成 26 年度) ・新成人に対して、消費者教育と相談窓口周知のため啓発資料を作成し配布した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・専門的な消費生活相談への対応力向上のため、弁護士の助言・指導による相談会を開催した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・高齢者等を対象に迷惑電話チェッカーを配布し、着信データの分析・検証による注意喚起や啓発活動、利用者アンケートを実施し、今後の施策に反映していくとともに、実施結果及び効果をまとめ公表した。(平成 25 年度) ・パソコン、プロジェクター等の機材を整備し、消費生活講座・出前講座などで活用することにより、消費者の理解促進を図った。(平成 21 年度) ・事務用備品（机、イスなど）、相談室の移転に伴う通信環境の整備等により相談者が相談しやすい環境を整えた。(平成 21 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制に強化し、相談件数は平成 24 年度の 587 件に対し、平成 25 年度は 1,144 件と大幅に増加した。また、平成 27 年 1 月時点で 1,202 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。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="margin-bottom: 0;"><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 18 年度に消費生活センターを設置済み。 <p style="margin-top: 1em;"><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 年度当初では消費生活相談員 2 名体制であったが、平成 28 年度は消費生活相談員 3 名体制とする。 ・平成 26 年度当初で消費生活相談員の資格保有率は 100% であり、今後もその水準の維持を図る。 ・平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% であったが、平成 26 年度以降も引き続き消費生活相談員の研修参加率を 100% とする。

	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">26 年度～30 年度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td><td>100</td></tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td><td>100 (100)</td></tr> </tbody> </table>	26 年度～30 年度		資格保有率 (%)	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)
26 年度～30 年度							
資格保有率 (%)	100						
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)						
	<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"> 既存の一宮市高齢者虐待防止ネットワーク委員会に加入する形で見守りネットワークを構築。委員会として愛知県一宮警察署、愛知県弁護士会、一宮金融機関防犯連絡協議会との四者にて「高齢者の特殊詐欺被害防止に関する協定」を締結。(平成 30 年度) 						
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、消費生活相談員を増員するとともに、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。 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。 <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、より効果的な取組に重点化しつつ、基金・交付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。 消費生活相談体制を維持・強化するため、平成 25 年度に消費生活相談員 1 名を増員(平成 27 年度～平成 33 年度)し、平成 26 年度末時点で 2 名体制とした。さらに消費生活相談員を 1 名増員して 3 名体制とする(平成 28 年度～平成 36 年度)とともに、弁護士等の活用(平成 27 年度～平成 31 年度)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。 (平成 27 年度～平成 29 年度) 消費生活講座の開催、啓発資材の作成、配布(平成 27 年度～平成 29 年度(一般向け)・～平成 31 年度(若者向け)、平成 29 年度～平成 37 年度(学生向け))迷惑電話チェッカーなどの活用(平成 27 年度～平成 33 年度)等の消費者被害未然防止のための消費者教育・啓発を行う。 若年者等に対する消費者教育の推進によって自立した消費者を育成するため、高等学校における体系的な消費者教育モデル事業を実施し、その成果の普及拡大を図る。(平成 28 年度) 						
その他特記事項							

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	瀬戸市
-------	-----	------	-----

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"> ・高齢者を狙った悪質商法の被害を未然に防ぐため、地域包括支援センターで開催される予防教室で冊子を配布した。また、消費者への啓発事業として悪質商法等のリーフレット（保存版）を広報紙に折り込み、全戸配付した。（平成 23 年度） ・消費者啓発用の回覧板を作成し、自治会での組回覧に使用した。 (平成 24 年度) ・消費者への啓発として悪質商法予防のカレンダーを作成し、「みんなの生活展」で配布した。（平成 26 年度） ・相談窓口の充実を図るため、事務用機器等（パソコン、プリンタ、机、キャビネット等）を整備した。（平成 24 年度～平成 25 年度） ・消費生活相談日を月 6 日（平成 21 年度から週 2 日）から週 3 日に増やし、相談員を 1 名増員した。（平成 24 年度～平成 25 年度） ・消費生活相談日を週 3 日から週 4 日に拡大した。（平成 26 年度） ・消費生活相談員のために参考図書の整備、研修参加支援により、レベルアップを図った。（平成 23 年度～平成 26 年度） ・相談窓口における相談員の対応力を強化するため、相談者・消費生活相談員・弁護士との三者相談を実施した。（平成 25 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・相談日については、平成 20 年度は月 6 回であったのに対し、平成 26 年度は週 4 日に拡大した。相談室も以前は市役所内の会議室をその都度借りて行っていたが、平成 24 年度より専用の相談室を設置し、パソコン等の備品を整備し、PIO-NET を配備した。 ・相談件数については、平成 20 年度は 311 件であったのに対し、平成 25 年度は 421 件と大幅に增加了。 ・平成 25 年 7 月より相談者・消費生活相談員・弁護士の三者相談による消費生活法律相談を実施し、平成 25 年度は 29 件の相談があった。弁護士を活用することにより、より専門的な消費生活相談にも対応できるようになった。 ・平成 24 年度から地域の公民館等で高齢者向けの出前講座を実施した。平成 24 年度は 4 件、平成 25 年度は 5 件を行い、合計で 275 名の参加者があった。
「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 63 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 27 年 4 月 22 日より消費生活センター化し、相談開設日を週 4 日とする。

	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者・弁護士・消費生活相談員による三者相談(消費生活法律相談)を実施する。 ・平成 29 年度から、相談体制強化のため、消費生活相談員を 1 名増員。 ・平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 100% であり、27 年度以降もその水準を維持する。 ・平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% であったが、今後も国民生活センター等の研修を受けやすい環境を整備し、消費生活相談員の研修参加率を 100% とする。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>26 年度</th><th>27 年度</th><th>28 年度</th><th>29 年度</th><th>30 年度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td><td>50 (100)</td><td>100 (100)</td><td>100 (100)</td><td>100 (100)</td><td>100 (100)</td></tr> </tbody> </table> <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に向けて、新庁舎の建て替えに伴い本課及び消費生活センターを福祉部門と同一フロアに配置し、高齢者の見守りに係る情報共有を始め相互の連携強化を図ってきた。平成 31 年 4 月に瀬戸市消費者安全確保地域協議会を設立することを目標にし、要綱の作成及び関係部署との調整を行っている。 		26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度	資格保有率 (%)	100	100	100	100	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	50 (100)	100 (100)	100 (100)	100 (100)	100 (100)
	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度														
資格保有率 (%)	100	100	100	100	100														
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	50 (100)	100 (100)	100 (100)	100 (100)	100 (100)														
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。 ・弁護士を活用した消費生活法律相談を実施する。 ・高齢者の消費者被害未然防止のため出前講座を開催する。 ・若年層の消費者被害未然防止のため出前講座を開催する。 <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、基金・交付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、より効果的な取組に重点化しつつ、基金・交付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設置・維持する。(平成 27 年度～) ・消費生活センター設置に伴う消費生活相談体制の強化のため、週 4 日体制で相談を行う。(平成 27 年度～平成 32 年度・～平成 34 年度) ・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～平成 31 年度) ・弁護士を活用した消費生活法律相談を実施する。(平成 27 年度～平成 33 年度) ・悪質商法等のリーフレット等を活用した啓発、高齢者等の消費者被害未然防止のため出前講座の開催などの消費者教育・啓発を行う。(平成 27 年度～平成 31 年度) 																		

その他特記事項	・平成 27 年度の消費生活センター化に向けて PIO-NET を整備した。(平成 26 年度)
---------	--

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	半田市
-------	-----	------	-----

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、消費生活相談窓口を設置するとともに、消費生活相談員を3名体制から4名体制とした。 (平成22 年度～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21年度～平成26 年度) ・弁護士の高度で専門的な知識を利用した多重債務相談にも対応できる窓口（月1回程度）を設置した。 (平成22年度～平成24年度 (市費対応)) ・消費者相談室における参考資料、各種備品等の充実に努めた。 (平成21年度～平成26年度) ・相談窓口の周知を図るため、年2回程度、新聞に相談窓口の案内を掲載した。 (平成23年度) ・高齢者の消費者被害防止のため、老人会等で出前講座を開始した。 (平成22 年度～平成26 年度) ・若年層の消費者被害防止のため、市内事業所合同新人研修会で出前講座を開始した。 (平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、市内の全戸に配布した。 (平成21年度～平成26年度) ・出張講座などにおいて、啓発グッズを配布した。 (平成 21 年度～平成 26 年度) ・相談に対し効率よく回答するため、インターネット検索用パソコンを1 台購入した。 (平成 26 年度 (市費対応))
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・相談件数は横ばいではあるが、半田市内だけでなく、知多地域全域から相談があり、知多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、より専門的な事例にも対応できるようになった。
「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"> ・昭和 62 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 年度当初、消費生活相談窓口であったが、平成 28 年 4 月に消費生活センターとするため、消費生活相談員を 3 人から 5 人に増員し、開設日を週 3 日から週 5 日とする。 ・平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 66.7% であったが、平成 28 年度までに消費生活相談員の資格保有率を 80% とし、平成 30 年度までに 100% とするため、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とともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。

- ・平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% であった。
より研修の効果を活かすため、担当者が相談員や相談状況を把握し、必要な研修に相談員が参加できる環境を整える。
- ・平成 28 年 4 月に半田市を中心とする知多半島内の 1 市 5 町で広域の知多半島消費生活センターを設置し、地域として相談体制の質の向上を図る。
- ・平成 29 年度の消費生活相談員資格保有率は 80% であった。

	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度
資格保有率 (%)	66.7	66.7	80	80	80
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)	100 (100)	100 (100)	100 (100)	100 (100)

<政策目標 5 > 「見守りネットワーク」の構築

- ・消費者被害の未然防止に向けて、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。特に地域での見守りについては、関係機関、団体等を含めたネットワーク構築に向けた検討を適宜行う。

<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>

- ・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。
- ・知多半島内の 1 市 5 町で協定を締結し、半田市内に広域の知多半島消費生活センターを設置する。設置時期は平成 28 年 4 月で広域の消費生活センター機能としては、当面は消費生活相談業務に限定する。
- ・広域の消費者生活センター設置に伴い、相談員を 3 名から 5 名に増やす。
- ・増員した 2 名の育成について、基金・交付金を活用していく。
- ・平成 28 年度に電話回線を 2 回線に増設する。

<平成 30 年度以降の方針>

- ・消費生活相談体制については、基金・交付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、より効果的な取組に重点化しつつ、基金・交付金活用期間経過後も継続する事業については精査していく。
- ・消費生活相談員等レベルアップ事業においては、相談員の専門的知識取得の支援を継続していく。

消費者行政推進の方針

- ・知多半島消費生活センターを設置・維持する。(平成 28 年 4 月)
- ・知多半島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、平成 27 年度末時点で 3 名体制の消費生活相談員を 2 名増員して 5 名体制とするとともに、開設日を週 3 日から週 5 日とする。(平成 28 年度～平成 36 年度)
- ・増員する 2 名を含め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)
- ・悪質商法被害の未然防止を図るための消費者教育・啓発を行う。(平成 27 年度～平成 29 年度)

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標

その他特記事項

- ・消費者被害防止のため、老人会などの地域イベントに参加し、より消費者に近い啓発活動に取り組む。

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	春日井市
-------	-----	------	------

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"> ・高度な相談にも対応できるよう関連書籍等を整備した。(平成 21 年度) ・個人情報が、相談室外に漏洩することを防ぐために、相談室の外壁工事を行った。(平成 22 年度) ・相談者からの高度な相談に迅速に対応するため、インターネット、パソコン、書棚等事務用機器や備品等の充実を図った。(平成 22 年度) ・プロジェクター、DVD ソフトの映像教材や、くらしの豆知識等を活用した分かりやすい消費生活講座を実施した。(平成 21 年度～26 年度) ・相談員の研修参加支援によるレベルアップを図った。(平成 23 年度～平成 24 年度) ・相談員体制を増加・拡充した。(月・金 1 人体制→2 人体制) (平成 23 年度～平成 26 年度) ・相談窓口を増設した。(市公共施設において出張消費生活相談を実施した。)(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度から、プロジェクター・DVD ソフトの導入等、分かりやすい消費生活講座を実施した結果、出張消費生活講座の実施回数が、平成 20 年度の 4 回から、平成 26 年度は 15 回となっており、着実に増加している。 ・相談員の研修参加支援を行ったが、研修会参加によるレベルアップは委託契約の対象である相談員自身の経費であるべきとの考え方から、支援の内容を研修会の案内等に切り替えた。 ・相談員体制を増加・拡充することで、月・金曜日の 1 日あたりの平均相談件数が平成 21 年度には月曜日 4.8 件、金曜日 4.9 件であったのに対して、平成 26 年度には月曜日 7.0 件、金曜日 5.9 件と増加している。 ・消費生活相談窓口を増設したことにより、消費生活相談がより身近に感じられることが定着しつつある。
「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 22 年度に消費生活センター機能を有する消費生活相談室を設置済み(平成 28 年 4 月からセンター条例制定に伴い、春日井市消費生活センターを新たに整備するとともに、名称変更を行なった)。 <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・月曜日と金曜日は他の曜日と比較して、相談件数が多い傾向にあつたため、両曜日の相談体制を 1 名から 2 名に増員した。 ・センターのある市役所本庁舎は春日井市の西部にあることから、市の東部の利便性を考え、東部エリアの公共施設に出張消費生活相談を開設した(平成 26 年度：月 1 回、平成 27～30 年度：月 2 回)。 ・消費生活相談員の資格保有率は 100% であるため、今後も継続していく。 ・旅費支給による研修参加支援を平成 23 年度～平成 24 年度に実施し、平

	<p>成28年度に再開した。今後も、研修参加案内を継続し、市として必要不可欠な研修に対しては、対応力向上のため、旅費支給による研修参加支援を実施していく。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>26年度</th><th>27年度</th><th>28年度</th><th>29年度</th><th>30年度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td><td>16.7 (66.7)</td><td>28.6 (85.7)</td><td>83.3 (100)</td><td>87.5 (100)</td><td>85.7 (100)</td></tr> </tbody> </table>		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	資格保有率 (%)	100	100	100	100	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	16.7 (66.7)	28.6 (85.7)	83.3 (100)	87.5 (100)	85.7 (100)
	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度														
資格保有率 (%)	100	100	100	100	100														
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	16.7 (66.7)	28.6 (85.7)	83.3 (100)	87.5 (100)	85.7 (100)														
	<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に向けて、福祉担当部門や地域包括支援センターとの連携を進めている。また、ネットワーク構築の参考とするため福祉担当部門の開催する「地域見守り連絡会議」に出席している。 																		
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"> 消費生活センターの相談体制を維持する。 出張消費生活相談を含めた消費生活相談のより一層の拡充を検討する。 																		
	<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体制及び出張消費生活相談について、基金・交付金活用期間経過後、市民のニーズ等を考慮の上必要と考えられる部分について維持する。 消費生活講座について、部分的に市職員が講師を務めるなど効率的な運用を前提に拡充する。 																		
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"> 消費生活センターの相談体制を維持する。(平成27年度～平成31年度) 出張消費生活相談を月1回から2回に拡充する。(平成27年度～平成34年度) 消費生活相談員の対応力向上のため、市として必要不可欠な研修に対しては旅費支給による研修参加支援を実施する。(平成28年度～平成31年度) 消費生活講座の実施回数の一層の拡充、当該拡充に伴う市民講師養成講座の随時実施、消費者教育啓発用備品整備の継続、啓発資材の作成・配布など消費者教育・啓発を継続する。(平成27年度～平成31年度) 																		
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害からの救済のための消費生活相談事業と、消費者被害防止のための消費生活講座等の啓発事業について、積極的に取り組んでいく。 																		

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	豊川市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 28 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 (PIO-NET 配備) (平成 22 年度～平成 26 年度) するとともに、消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制とした。(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報酬を引き上げた。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談員及び行政職員の対応能力向上のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・高齢な消費者の被害防止のため、老人クラブ及びふれあいサロン等で積極的に出前講座を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・各種出前講座を積極的に行うため車両を購入 (平成 23 年度) するとともに、必要な機材 (プロジェクター、スクリーン、DVD プレーヤー等) を整備した。(平成 22 年度～平成 23 年度) ・消費者被害防止のため啓発カレンダー及び消費生活センター情報誌を作成し、市内全戸に配布した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談窓口の周知及び消費者被害防止のため中日新聞に啓発記事を掲載した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・多重債務の整理を促進するため弁護士の無料相談を紹介した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・クリーニングに関するトラブル解決に向けて、繊維技術センターにて検査 (テスト) を行った。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・参考図書を購入し、相談員、職員の学習に備えた。(平成 21 年度、平成 24 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年 7 月に消費生活センターを設置し、相談件数は平成 21 年度の 571 件から平成 22 年度は 779 件と大幅に増加した。また、平成 23 年度は 829 件、平成 24 年度は 804 件、平成 25 年度は 602 件、平成 26 年度は 895 件と安定した相談件数となっており消費生活の相談窓口として市民に認識されている。 ・平成 21 年度から消費生活相談員及び行政職員の対応能力向上のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成 22 年度は 39 件に対し、平成 26 年度は 55 件となり消費生活相談の対応能力及びその質が向上した。 ・平成 21 年度から実施した出前講座は、平成 21 年度は 25 回出席者 892 人であったが、平成 25 年度は 54 回出席者 1,913 人と着実に増加し、消費者の消費生活に関する知識と消費者トラブルに対する意識の向上が図れた。 ・消費者被害防止については、まだまだ高額な被害を被っている高齢者等も居るので、啓発・教育を強化する必要がある。

<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 22 年 7 月に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"> 現在、消費生活相談員 2 人／日体制で平日に相談を受けているが、愛知県東三河県民生活プラザ（現消費生活相談室）の愛知県消費生活総合センターへの集約化を考慮し、消費生活相談員 3 人／日体制を目指す。 平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 100% であるが、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、現状の水準の維持に努める。 毎年、消費生活相談員が国民生活センター及び愛知県の研修へ参加できる環境を整え、研修参加率 100% を維持する。 平成 27 年度から事務を開始する東三河広域連合の消費生活センターとして、平成 28 年度から消費生活相談に係る業務を行うが、引き続き資格保有率及び研修参加率 100% を維持するため、消費生活相談員の研修参加が容易になる環境を整え、東三河広域連合全体で相談員の対応能力と質の向上を図る。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>26 年度～27 年度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td><td>100</td></tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td><td>66.7 (100)</td></tr> </tbody> </table> <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及び拡大防止を図るため、東三河広域連合の各消費生活センター及び消費生活相談窓口並びに府内及び構成市町村の関係課（福祉・教育・安全等）と連携を密にし、地域ネットワーク構築に向けた検討を適宜に行う。 		26 年度～27 年度	資格保有率 (%)	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	66.7 (100)
	26 年度～27 年度						
資格保有率 (%)	100						
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	66.7 (100)						
<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"> 消費生活センターの体制を強化するため、消費生活相談員 3 人／日体制を図る。 弁護士等の活用や国民生活センター、愛知県の研修等へ参加することにより消費生活相談員のより一層のレベルアップを図る。 平成 27 年度から事務を開始する東三河広域連合として、平成 28 年度に東三河消費生活豊川センターを設置し・維持する。 東三河広域連合では、平成 27 年度に新規の消費生活相談員養成と啓発事業を開始し、平成 28 年度より消費生活相談業務を開始する。 東三河広域連合による啓発活動でより効果的な被害未然防止事業等を実施し、地域内連携を強化する。 						

	<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、基金・交付金活用期間経過後についても維持し、東三河広域連合で地域全体のバランスを考慮し、相談レベルの均一化を目指して相談員を適正に配置する。 ・啓発事業については、基金・交付金活用期間経過後はスケールメリットを活かせる事業と地域性を考慮した事業を精査し、より効果的な事業を優先して実施する。
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"> ・消費生活センターを維持する。(平成 27 年度、ただし、平成 28 年度からは東三河広域連合の消費生活センターとなる。) ・平成 27 年度当初に市で雇用している消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援する。(平成 27 年度、ただし、平成 28 年度からは東三河広域連合の消費生活センターとして実施) ・平成 27 年度から事務を開始する東三河広域連合においては、消費生活相談体制を強化するため、消費生活相談員を 1 人増員し、3 人／日体制とする。(平成 28 年度～平成 37 年度) また、相談者、消費生活相談員、弁護士との三者法律相談により、専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。(平成 28 年度～平成 36 年度) ・東三河広域連合が東三河地区の消費者保護の拠点として広域的な役割を果たすよう、地域の市町村の連携を深める。(平成 27 年度以降) ・消費者教育については、地域の特性を考慮し、広域的な取り組みも視野に入れて推進する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、府内及び東三河広域連合との連携を密にして対応する。 ・平成 27 年度から事務を開始する東三河広域連合においては、一般消費者向けの啓発に係る業務は初年度から、また、消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）第 8 条第 2 項に規定する消費生活相談等に関する事務は、平成 28 年度から移行させる。なお、平成 27 年度に関しては、新規採用の消費生活相談員等の育成に係る事務も行う。

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	津島市
-------	-----	------	-----

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"> ・相談者からの高度な相談に迅速に対応するため、インターネットが利用できるパソコン及びその他事務機器、備品の充実を図った。（平成 22 年度～平成 23 年度） ・消費生活相談に必要な参考図書を購入し、相談員のレベルアップを図った。（平成 22 年度～平成 23 年度） ・消費生活相談員のレベルアップを図る研修参加の支援をした。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・消費者相談窓口案内・標語等が入った啓発資材（エコバッグ・ファイル等）を作成し、消費生活展、くらしの講座時に配付し、窓口周知、消費者被害の未然防止を図った。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・悪質の訪問販売被害を防止するための啓発リーフレットを市内全世帯に配布した。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・食品表示に関する講演会を開催した。（平成 23 年度） ・高齢者等の消費者被害を未然に防止するため、テレビ番組による啓発事業を実施した。（平成 23 年度～平成 24 年度） ・相談窓口開設日数の拡充をした。（月 2 回→月 4 回）（平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活展やくらしの講座等の開催やさまざまな広報媒体による情報提供・啓発活動で消費者被害の未然防止に関する意識が高まり、他の相談窓口へ送るケースが増え相談窓口開設拡充に繋がった。 ・他の市町と相談窓口の連携をすることができた。相談員が市町村で重複していることもあり相談者が同じ事を説明することなく継続的に相談することができた。 ・平成 22 年度から、消費生活相談の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援し消費生活相談の対応能力や質が向上した。その結果、庁内職員を対象とした多重債務研修の講師をしてもらい多重債務者掘り起こしに貢献している。
「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 20 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 年度当初、市の消費生活相談窓口であったが、平成 29 年度に海部地域 6 市町村（愛西市、弥富市、あま市、大治町、蟹江町及び飛島村）からの事務委託により「海部地域消費生活センター」（以下「消費生活センター」という。）を設置し、運営する。 ・平成 26 年度当初、消費生活相談員 3 名体制で相談業務を行っていた。

	<ul style="list-style-type: none"> 平成 29 年度に設置される広域消費生活センターにおいては、消費生活相談員 5 名体制で週 5 日の開設日とする。また、消費生活センター消費生活相談員による巡回相談を平成 26 年度相談窓口開設日以上行う。 平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 100%であるが、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、現状の水準の維持に努める。 <p>なお、平成 29 年度の消費生活センター設置後は、消費センターとして消費生活相談員の資格保有率を 100%とするため、資格保有者の選定や資格を持っていない消費生活相談員に対し資格取得を奨励する。</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 25%で、消費生活相談員が他自治体の相談業務を兼務しており、兼務先から研修に参加してもらっている実態があるが、国民生活センターの研修を受けやすい環境を整備し、消費生活相談員の研修参加率を 100%に近づける。 <p>なお、平成 29 年度の消費生活センター設置後も、消費生活相談員の研修を受けやすい環境を整備し、研修参加率を 100%とする。</p>									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>26 年度～28 年度</th><th>29 年度～30 年度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td><td>100</td><td>100</td></tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td><td>50 (100)</td><td>100 (100)</td></tr> </tbody> </table>		26 年度～28 年度	29 年度～30 年度	資格保有率 (%)	100	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	50 (100)	100 (100)
	26 年度～28 年度	29 年度～30 年度								
資格保有率 (%)	100	100								
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	50 (100)	100 (100)								
消費者行政推進の方針	<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"> 消費者被害の未然防止及び拡大防止を図るため、府内、関係団体（福祉・教育・安全部門等）と消費生活センターとが連携を密にする地域ネットワークを平成 31 年度までに構築し、対策に努める。 <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"> 平成 27 年度及び平成 28 年度は、平成 26 年度市において実施している消費生活相談を維持する。 平成 29 年 4 月に本市を始めとする海部地域 7 市町村で構成する消費生活センターを設置し、消費生活センターからの消費生活相談員の派遣による巡回相談窓口を市に開設する。 これに先立ち、平成 27 年度においては、消費生活センターの運営主体である他市町村との検討会を開催し、設置・運営について検討を行う。 平成 28 年度においては、議会の議決等必要な諸手続きを経て組織・運営等を確定し、消費生活相談員の確保等の消費生活センター設置に向けた準備を行う。 平成 28 年度から平成 32 年度においては、消費生活センターの設置と巡回相談について、広報等により住民への十分な周知を行う。 消費者教育・啓発については、消費生活センターと連携して、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"> チラシの配布や出前講座等の啓発事業については、消費生活センターと連携して、より効果的な取組に重点化しつつ、基金・交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。 消費生活相談体制については、消費生活センター設立後は、消費生活センターにおいて事業を行うが、基金・交付金活用期間経過後においても維持する。 消費生活センター設置後の相談状況に応じ、市町村巡回相談の回数の見直し、消費生活センターの体制整備等柔軟に対応する。
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"> 消費生活相談員の対応力強化のため、研修参加の支援を継続する。(平成 27 年度～平成 31 年度) 悪質商法被害の未然防止を図るため、一般消費者向け(平成 27 年度～平成 31 年度)、高齢者向け(平成 28 年度～平成 31 年度)、若者向け(平成 27 年度～平成 28 年度及び平成 31 年度)に消費者関連知識等の教育・啓発を行う。 消費生活センターを設置・維持する。(平成 29 年 4 月～) 平成 26 年度当初、消費生活相談員 3 名体制であったが、平成 29 年度の消費生活センター設置に伴って、巡回対応も含め、消費生活相談員を 5 名体制とする。(平成 29 年度～平成 37 年度) 消費生活センターを拠点とし、海部地域市町村の地域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し、維持・充実を図る。(平成 29 年度～平成 37 年度) 消費生活センター設置後の相談状況に応じ、市町村巡回相談の回数の見直し、消費生活センターの体制整備等柔軟に対応する。(平成 29 年度～平成 37 年度) 愛知県消費生活総合センター(平成 27 年 4 月開設)との連携を密にし、その協力を得て、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	愛知県	市町村名	碧南市
-------	-----	------	-----

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、消費生活相談窓口を設置するとともに、相談日を月 1 回から月 3 回に拡充した。(平成 21 年度) ・消費生活相談窓口の機能強化を図るため、事務用機器(パソコン等)や執務参考資料等を整備した。(平成 21 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) ・高齢者の悪徳商法被害防止のため、消費生活講座等において啓発用冊子類を配布(平成 22 年度)、また、高齢者向けのチラシを作成し、窓口設置や全戸配布を行い(平成 25 年度)、高齢者向けのメモ帳を作成した(平成 26 年度)。 ・消費者被害の未然防止及び消費生活相談窓口の周知のため、啓発用チラシ等を作成し、全戸配付した。(平成 23 年度～平成 24 年度) ・児童・生徒を対象とした携帯電話等の消費者トラブル防止講座を実施した。(平成 25 年度) ・高齢者の消費者教育のため、消費者生活相談 PR ミニ講座を行った。また、市民の危機意識醸成のため、啓発用サインボードを作成した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度より、消費生活相談専門窓口を設置した。相談件数は平成 24 年度に 14 件、平成 25 年度に 17 件であった。 ・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、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 21 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 27 年度からは電話相談の対応を開始する。 ・現在、「こまりごと相談」として対応している第 4 木曜日の相談日を消費生活相談として切り離し、第 2～4 木曜日は消費生活トラブルの相談を専門的に受けられる体制とする。 ・平成 26 年度当初の消費生活相談員の資格保有率は 100% であるため、今後もその水準を維持する。 ・平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% であったが、平成 28 年度以降も消費生活相談員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、研修参加率 100% を目指す。 ・平成 28 年 11 月からは毎週月・木曜日に相談室を開設、平成 29 年度からはセンター化に伴い週 4 日開設し、相談体制を強化する。

	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">26年度～30年度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td><td>100</td></tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td><td>100 (100)</td></tr> </tbody> </table>	26年度～30年度		資格保有率 (%)	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)
26年度～30年度							
資格保有率 (%)	100						
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)						
	<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"> ・消費者被害の未然防止に向けて、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。特に地域での見守りについては、関係機関、団体等を含めたネットワーク構築に向けた検討を適宜行う。 						
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"> ・担当課を一元化し、電話相談の対応を開始するとともに、第2～4木曜日を消費生活相談専門日として開設する。また、第1・5木曜日にも相談日を設置し、毎週木曜日は消費生活相談の日として定着を図る。(平成27年度) ・相談日を週1日から週2日に拡大する。(平成28年度) ・消費生活センターを設立する。(平成29年度) <p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活講座、出前講座等の啓発活動については、より効果的な取組みに重点化しつつ、基金・交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。 ・消費生活相談体制については、消費生活センターの相談体制を維持・整備していくこととする。 						
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"> ・地域の身近な消費生活相談窓口として、体制を維持・強化する。(平成27年度～平成33年度・～平成35年度、平成28年度～平成36年度、平成29年度～平成37年度) ・消費生活センターを設立する。(平成29年4月) ・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～平成29年度) ・より効果的に消費者被害を未然に防止するため、啓発資材の作成・配布など消費者教育・啓発を行う。(平成27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	愛知県	市町村名	刈谷市
-------	-----	------	-----

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"> ・相談内容・指導内容の記録及び情報収集のためパソコン及び関連機器を整備した。(平成 21 年度) ・消費生活相談員用の図書購入により、高度な相談に対応できる相談体制とした。(平成 22 年度) ・市委嘱消費生活相談員の研修旅費参加支援によりレベルアップを図った。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・PIO-NET を配備した(1 台)。(平成 23 年度 5 月より導入) ・高齢者及び若者を始めとする消費者を対象として、チラシや「くらしの豆知識」等の冊子を活用した悪質商法などの被害防止のための啓発を強化した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・相談場所の周知及び悪質商法被害拡大防止用の情報を表示したパンフレット及び啓発物品を作成した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・相談場所の家庭への周知及び悪質商法被害拡大防止用の情報を表示したカレンダー及びクリアファイルを作成し、市民に全戸配布した。(平成 24 年度) 						
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・相談件数は、平成 20 年度の 162 件に対し、平成 26 年度は 252 件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 20 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 28 年度までは消費生活相談窓口であるが、平成 29 年度に消費生活センターとするため、開設日を週 2 日(13 時～16 時)から週 4 日(9 時～16 時)とする。 ・平成 26 年度は消費者生活相談員 1 名、平成 27 年度は 2 名、平成 28 年度は 1 名体制であり個人への委嘱であるが、平成 29 年度の消費生活センター化に伴い、市の臨時職員として消費者生活相談員 1 名を雇用する。 ・平成 26 年度当初の消費生活相談員の資格保有率は 100% であるため、今後もその水準を維持する。 ・平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% であったが、平成 27 年度以降も消費生活相談員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、研修参加率 100% を維持する。 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2">26 年度～30 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td> <td>(100)</td> </tr> </tbody> </table>	26 年度～30 年度		資格保有率 (%)	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	(100)
26 年度～30 年度							
資格保有率 (%)	100						
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	(100)						

	<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に向けて、府内の連携を密にして対応する。特に地域での見守りについては、関係機関、団体等を含めたネットワーク作りに向けた検討を適宜行う。
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、相談窓口の開設時間を拡大するとともに、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・交付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設置・維持する。(平成 29 年度) ・消費生活相談員のレベルアップのため、研修参加の支援を図る。(平成 29 年度～平成 30 年度) ・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、平成 29 年度時点で消費生活相談窓口開設日を週 2 日（13 時～16 時）から週 4 日（9 時～16 時）とする。(平成 29 年度～平成 37 年度) ・悪質商法被害の未然防止に向けた消費者教育・啓発を行う。(一般向け：平成 27 年度～平成 29 年度、若者向け：平成 28 年度～平成 36 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	豊田市
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活センター機能拡充のため、機材・事務機器、執務参考資料等を整備し相談業務の効率化を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・専門的な消費生活相談への対応力向上のため、弁護士の活用・消費生活相談員の研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・相談員年間 900 日から 1,092 日体制に拡充(+192 日)すると共に、時間単価を 200 円増額、通勤手当を支給し相談員の待遇改善をした。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止のため、回覧板を自治区に配布した。(平成 24 年度) ・消費者教育・啓発の推進のため、出前講座に寸劇を導入した。また、CATV 等を利用して啓発番組を放送した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 更に、PR 映像送出装置を設置した。(平成 26 年度) 						
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・事務機器等の拡充により、相談員は勿論のこと相談者にも配慮した相談が可能となった。 ・顧問弁護士の活用により相談員は、いつでも法的な見解を取得でき高度な相談を短時間で処理できている。 ・相談員平日 3.5 人、土日祝日 2 人の相談体制となり、相談体制が充実し宿泊研修参加時も十分な体制となった。 ・出前講座の利用が 37 件 2,925 人と平成 23 年度は過去最多となった。 ・消費者から、回覧板や出前講座等を見聞きしたことにより、被害に遭わずに済んだと報告が多くあった。 						
「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 60 年 7 月より消費生活センターを開設済み。 <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 30 年 4 月 1 日現在、消費生活相談員 7 名の資格保有率は 100% であり、今後もその水準を維持する。 ・平日の相談体制について常時 4 名を目標とする。 ・平成 28 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% であり、平成 29 年度以降も消費生活相談員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、研修参加率 100% を継続する。 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>26 年度～30 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td> <td>(100)</td> </tr> </tbody> </table>		26 年度～30 年度	資格保有率 (%)	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	(100)
	26 年度～30 年度						
資格保有率 (%)	100						
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	(100)						

	<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"> ・消費者被害の未然防止に向けて、府内の連携を密にして全庁をあげて対応する。特に地域での見守りについては、関係機関、団体等を含めたネットワーク構築に向けた検討を適宜行う。
	<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"> ・現行の消費生活センター機能を維持する。 ・相談件数の動向、相談機関の環境変化による影響を把握し、相談体制の見直しを検討する。
消費者行政推進の方針	<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、費用対効果を判断し基金・交付金活用期間経過後の対応を精査する。
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"> ・現行の消費生活センター機能を維持する。 ・常時法律相談が可能な顧問弁護士を活用し、高度な専門相談への対応力を強化する。(平成27年度～平成30年度) ・消費生活相談員のスキルアップを図るため、研修参加費の支援を継続する。(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報酬(時間単価)及び通勤手当の支給を維持する。(平成27年度～平成30年度) ・相談体制を充実(消費生活相談員の勤務日数増)し、増加する相談に対応する。(平成27年度～平成30・34・35年度) ・消費者の安心安全を確保するため、CATV等を利用した啓発(平成27年度～平成29年度(一般向け))や出前講座に寸劇を導入する(平成27年度～平成30年度(高齢者向け))とともに、若者向けの消費者教育・啓発を行う(平成27年度～平成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	愛知県	市町村名	安城市
-------	-----	------	-----

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、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を作成し、市内の全戸に配布した。(平成 21 年度～平成 24 年度、平成 26 年度) ・悪質商法等による被害防止を図るため、消費生活講演会の開催をした。(平成 21 年度～平成 24 年度) ・弁護士相談を月 1 回実施し、専門的な相談への対応を強化した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・執務参考資料購入により相談員の知識向上を図った。(平成 21 年度) ・相談内容や指導内容の記録を迅速に行うため、パソコン等を整備した。(平成 22 年度) 												
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 15 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は平成 15 年度の 148 件に対し、平成 27 年 2 月時点で 184 件と相談件数は増加しており、地域の相談窓口として定着してきた。 												
「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"> ・平成 15 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 年度当初、消費生活相談窓口であったが、平成 28 年度から消費生活センターとするため、消費生活相談員を増員して開設日を週 2 日から週 4 日とする。 ・平成 26 年度当初、消費生活相談員の資格保有率が 67% であったが、平成 26 年度末には消費生活相談員の資格保有率が 100% になり、今後もその水準を維持するため、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。 ・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、平成 27 年度以降は消費生活相談員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、研修参加率 100% を目標とする。 ・愛知県西三河消費生活相談室の愛知県消費生活総合センターへの集約化に備えた相談体制強化のため、平成 26 年度は消費生活相談員 1 名体制であったが、平成 29 年度には消費生活相談員 2 名体制とする。 <table border="1" style="margin-top: 10px; border-collapse: collapse; width: 100%;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">28 年度</th> <th style="text-align: center;">29 年度</th> <th style="text-align: center;">30 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">資格保有率 (%)</td> <td style="text-align: center;">100</td> <td style="text-align: center;">100</td> <td style="text-align: center;">100</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td> <td style="text-align: center;">100 (100)</td> <td style="text-align: center;">100 (100)</td> <td style="text-align: center;">100 (100)</td> </tr> </tbody> </table>		28 年度	29 年度	30 年度	資格保有率 (%)	100	100	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)	100 (100)	100 (100)
	28 年度	29 年度	30 年度										
資格保有率 (%)	100	100	100										
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)	100 (100)	100 (100)										

	<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に向けて、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。特に地域での見守りについては、消費者安全確保地域協議会を平成31年度中に設置するために、関係機関、団体等と協議中。
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"> ・平成28年4月に消費生活センターを設置する。 ・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。 ・高齢者等の消費者被害未然防止のため出前講座を開催する。 <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・交付金活用期間経過においても維持する。 ・啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金・交付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設置・維持する（平成28年4月～） ・平成28年度相談日数拡充（週2日から週4日）に伴い、消費生活相談員を増員する。（平成28年度～平成36年度） ・平成29年度相談員体制強化（1名体制から2名体制）に伴い、消費生活相談員を増員する。（平成29年度～平成36年度） ・消費生活相談員及び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） ・弁護士相談を月1回実施し、専門的な相談への対応能力の向上を図る。（平成27年度～平成30年度） ・悪質商法被害の未然防止に向けた消費者教育・啓発を行う。（平成27年度～平成29年度）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	西尾市
-------	-----	------	-----

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"> ・年 2 日間、多重債務相談の受付日を増やした。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談体制強化のため、週の受付日数を 1 日増やした。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談体制強化のため、1 日あたりの相談時間を 3 時間増やした。(平成 24 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) ・消費者被害未然防止のための寸劇を実施した。(平成 24 年度) ・消費者被害防止のため、啓発パンフレット(一般用・高齢者用)を作成・配布を行った。(平成 21 年度～平成 25 年度) ・消費生活相談体制の機能強化を図るため、必要備品及び通信等の環境を整備(平成 21 年度)するとともに、相談業務に必要な図書等を購入した。(平成 21 年度～平成 24 年度) ・市町村合併により地域が広がったため、啓発グッズ等の配付により消費生活相談窓口の周知を図った。(平成 23 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<p>・平成 21 年度の相談件数は 86 件(内多重債務相談件数 11 件)であったが、平成 22 年度 98 件(19 件)、平成 23 年度 149 件(16 件)、平成 24 年度 172 件(21 件)、平成 25 年度 168 件(19 件)となっており、地域の相談窓口としての認知度及び利便性の向上が相談件数に表れていると言える。</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"> ・平成 9 年度以前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 27 年度中にセンター設置予定の部屋の改修工事及び必要備品の整備を行い、平成 28 年 4 月 1 日からのセンター化に備えた。 ・平成 28 年度に消費生活センター化するため、消費生活相談員の人工を増やし、開設日を週 2 日から週 5 日にした。 ・平成 27 年度まで相談窓口は常時 1 名の相談員で対応していたが、平成 28 年度のセンター化の際に常時 2 名の相談員での対応に変更し、利用者の利便性を改善した。 ・平成 28 年度より消費生活相談員を臨時職員として雇用することで待遇改善を図り、長期的に安定して働き、経験を積んでいくことのできる環境を整備した。これを以って相談の質の向上を図った。 ・平成 26 年度当初の消費生活相談員の資格保有率は 100% であるため、今後もその水準を維持する。 ・平成 26 年度の消費生活相談員の研修参加率は 67% であった。消費生活相談員が国民生活センター等の研修に参加しやすい環境整備を進め、研修参加率 100% を維持する。

	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>26年度</th><th>27年度</th><th>28年度</th><th>29年度</th><th>30年度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td><td>66.7 (100)</td><td>100 (100)</td><td>100 (100)</td><td>100 (100)</td><td>100 (100)</td></tr> </tbody> </table>		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	資格保有率 (%)	100	100	100	100	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	66.7 (100)	100 (100)	100 (100)	100 (100)	100 (100)
	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度														
資格保有率 (%)	100	100	100	100	100														
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	66.7 (100)	100 (100)	100 (100)	100 (100)	100 (100)														
<u><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</u>																			
<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の消費者被害防止のため、長寿課、地域包括支援センター等を始めとした関係団体との連携を深め、地域での見守りのネットワーク構築に向けた検討を行った。(平成28年度～平成29年度) ・平成30年4月1日に、西尾市生活支援体制整備事業会議(地域住民相互間、特に高齢者相互間の支え合い・助け合いを推進し、日常生活支援をするもの)に消費生活センターが参画することをもって消費者安全確保地域協議会の設置を完了した。 																			
<平成27年度から平成29年度までの方針>																			
消費者行政推進の方針	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを設置する。 ・消費生活相談体制を維持・強化するため、窓口開設日数及び応対相談員数を増やすとともに、相談員の研修参加を促進することでレベルアップを図る。 																		
	<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。 ・啓発事業に関しては、交付金活用期間中に事業評価を行い、有効性の高いものについて事業継続する。 																		
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周知を図る。(平成27年度) ・平成28年4月1日に消費生活センターを開設する。 ・消費生活センターの周知を図る。(平成28年度～平成36年度) ・基金・交付金を活用して配置した消費生活相談員等の体制、待遇の維持を図る。(平成27年度～平成36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) ・悪質商法等消費生活トラブルの未然防止を目的とした消費者教育・啓発を継続する。(平成28年度～平成29年度(高齢者向け)・平成29年度～平成36年度(一般向け)・平成27年度～平成29年度(若者向け)) ・介護事業者向け啓発パンフレットを作成配布し、消費生活トラブルの未然防止を図る。(平成29年度) 																			
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の消費者被害防止のため、消費者安全確保地域協議会を通して介護事業者等、関係団体との連携を深める。 ・若年者の消費者教育のため、学校教育課及び中学校等との連携を深める。 																		

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	蒲郡市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 28 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、消費生活相談室を設置するとともに消費生活相談員を 1 名から 2 名に増員した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談窓口開設日を週 1 日から 4 日へ拡充した。(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、賃金単価を上げ(平成 23 年度～平成 26 年度)、非常勤職員として月額制にした。(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 22 年度～平成 26 年度) ・一般市民、若者・高齢者を対象とする悪質商法被害を防止するためのチラシ、パンフレット、啓発商品を作成し、出前講座の開催等で相談窓口の周知と消費者教育・啓発活動を推進した(平成 22 年度～26 年度) ・消費生活相談窓口にパソコンと PIO-NET を導入し、相談の高度化を図った。(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室を設置し、平成 23 年 8 月に窓口開設日を週 1 日から 4 日に拡充したことにより、相談件数は平成 21 年度の 99 件から平成 25 年度は 214 件に増加し、市民に対する相談窓口の認知度が高まっている。 ・消費生活相談体制の強化及び相談員研修支援によるレベルアップにより、斡旋件数は平成 22 年度の 4 件から平成 25 年度には 28 件に増加し、消費生活相談の対応能力と質が向上した。 ・消費生活相談員を増員したことにより、相談員の処遇・相談環境が改善されたとともに、複数の相談にも対応可能となり市民サービスの向上に繋がっている。
「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 22 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 23 年 8 月から相談開設日を週 4 日とし、常時雇用の消費生活専門相談員 1 名と個人委託の消費生活相談員で月の 10 日程度を 2 名体制としている。平成 27 年度から事務を開始する東三河広域連合において相談の相互乗り入れ等により相談件数の増加が顕著であれば、相談日を週 5 日に拡充し、相談員 2 名体制の日を増やす。 ・平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 100% であるが、

	<p>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、現状の水準の維持に努める。</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 100%であり、今後も毎年、消費生活相談員が国民生活センター、県等の研修へ参加できる環境を整え、研修参加率 100%を維持する。 平成 27 年度から事務を開始する東三河広域連合の消費生活センターとして、平成 28 年度から消費生活相談に係る業務を行うが、引き続き資格保有率及び研修参加率の 100%を維持するため、消費生活相談員の研修参加が容易になる環境を整え、東三河広域連合全体で相談員の対応能力と質の向上を図る。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>26 年度</th><th>27 年度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td><td>100</td><td>100</td></tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td><td>33.3 (33.3)</td><td>66.7 (100)</td></tr> </tbody> </table> <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"> 高齢者被害の未然防止及び拡大防止を図るため、平成 30 年 6 月 1 日に蒲郡市消費者安全確保地域協議会を設置し、府内の関係課及び関係外部団体と連携した見守りネットワークを構築した。 		26 年度	27 年度	資格保有率 (%)	100	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	33.3 (33.3)	66.7 (100)
	26 年度	27 年度								
資格保有率 (%)	100	100								
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	33.3 (33.3)	66.7 (100)								
	<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"> 消費生活相談室を設置・維持する。 平成 27 年度から事務を開始する東三河広域連合の消費生活センターとして、平成 28 年度に現在の消費生活相談室を東三河消費生活蒲郡センターとして消費生活センター化する。 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。 東三河広域連合では、平成 27 年度に新規の消費生活相談員養成と啓発事業を開始し、平成 28 年度より消費生活相談業務を開始する。 東三河広域連合による啓発活動でより効果的な被害未然防止事業等を実施し、地域内連携を強化する。 <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、基金・交付金活用期間経過後においても維持し、東三河広域連合で地域全体のバランスを考慮し、相談レベルの均一化を目指して相談員を適正に配置する。 啓発事業については、基金・交付金活用期間経過後はスケールメリットを活かせる事業と地域性を考慮した事業を精査し、より効果的な事業を優先して実施する。 									
消費者行政推進の方針	<ul style="list-style-type: none"> 平成 27 年度の東三河広域連合の設立に伴い、消費生活相談員を常時 1.5 人から 2 人体制へ増員して消費生活相談体制の維持・強化を図る。 (※1) 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。 									

	<p>(※1)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 25 年度に消費生活相談員の待遇改善を図ったが、当面はその報酬等を維持し、東三河広域連合への移行後も待遇改善を推進する。(※1) ・東三河広域連合が東三河地区の消費者保護の拠点として広域的な役割を果たすよう、地域の市町村の連携を深める。(平成 27 年度以降) ・平成 27 年度から事務を開始する東三河広域連合において、平成 28 年度以降は消費生活相談業務を行うが、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 28 年度～平成 36 年度) ・消費者教育については、地域の特性を考慮し、広域的な取り組みも視野に入れて推進する。 <p>※1：平成 28 年度から平成 36 年度（東三河広域連合）</p>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、府内及び東三河広域連合との連携を密にして対応する。 ・平成 27 年度から事務を開始する東三河広域連合においては、一般消費者向けの消費者教育・啓発に係る業務は初年度から、また、消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）第 8 条第 2 項に規定する消費生活相談等に関する事務は、平成 28 年度から移行させる。なお、平成 27 年度に関しては、新規採用の消費生活相談員等の育成に係る事務も行う。

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	犬山市
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活相談窓口の開設日を週1回（木曜日）から週2回（月・木曜日）に拡大した。（平成22年度～平成26年度） ・消費生活に係る相談窓口に必要な事務用機器や執務参考資料を購入した。（平成21年度～平成24年度） ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を2名体制から3名体制とした。（平成22年度） ・消費生活相談員を3名体制から4名体制とした。（平成23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24年度、平成26年度） ・消費生活相談員の処遇改善のため、消費生活相談の日額の報酬費を200円増額した。（平成22年度～平成26年度） ・高齢者の消費者被害防止のため、老人会等で出前講座を開催した。（平成21年度～平成26年度） ・若者向け消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、市内の中・高校生に配布した。（平成21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の開催日を週1日（木曜日）から週2日（月・木曜日）に拡大（年間50日程度→100日程度）し、相談件数は平成21年度118件に対し、平成22年度は146件と増加した。また、平成26年度も167件と増加傾向にあり、市民の相談窓口として定着した。 ・消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、国民生活センターや県などによる研修参加を支援し（平成22年度～平成26年度）、消費生活相談員の対応能力や質が向上した。 ・平成21年度から実施した出前講座が平成25年度には8件182名から16件423名と着実に増加している。 ・悪質商法被害の未然防止や消費者問題などの周知を図るため、市民を対象にした行催事への参加。事例紹介・相談室紹介・啓発物の配布をして啓発した。（平成21年度～平成26年度）
「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22年度に消費生活相談窓口の開設日を週1日から週2日に拡大し、消費生活相談員も増員しているが、平成28年度中に消費生活センターとするため、開設日を週2日から週4日とする。 ・平成26年度当初での消費生活相談員の資格保有率は、100%である

	<p>ため、消費生活相談窓口において消費生活相談を担うことのできる人材を確保するため、消費生活相談員の資格取得を奨励する。</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25%であったが、平成27年度以降も消費生活相談員が国民生活センターや県などの研修に参加しやすい環境を整備し、研修参加率を100%とする。 消費生活相談窓口の周知、悪質商法被害の未然防止を図るための啓発ツールを作成し、配布する。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>26年度～30年度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td><td>100</td></tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td><td>100 (100)</td></tr> </tbody> </table> <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に向けて、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。特に地域での見守りについては、関係機関、団体等を含めたネットワーク構築に向けた検討を適宜行う。 		26年度～30年度	資格保有率 (%)	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)
	26年度～30年度						
資格保有率 (%)	100						
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)						
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、消費生活相談員の資質向上の研修を支援する。 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ために、庁内外のネットワークの連携強化を推進する。 <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・交付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、より効果的な取組に重点化しつつ、基金・交付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設置・維持する。（平成28年4月～） 消費生活センター設置のため、平成26年度週2日の開設日を平成28年度からは週4日とする。（平成28年度～平成36年度） 消費生活相談窓口の開設に伴う消費生活相談体制の強化のため、平成26年度末時点での消費生活相談員の4名体制を維持しつつ、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31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） 平成28年度より消費生活相談窓口の拡大に伴い消費生活相談員の処遇改善した日額7,200円の報酬を維持継続する。（平成28年度～平成36年度） 消費生活相談窓口の周知を図る。（市費） 悪質商法被害の未然防止を図るための啓発ツールの作成、配布などの消費者教育・啓発を継続する。（平成27年度～平成29年度） 						
その他特記事項	・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	愛知県	市町村名	常滑市
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活に係る相談窓口の機能強化を図るため、機材・事務用機器として、パソコン及びパンフレットスタンド等を設置した。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・消費生活相談員のレベルアップを図るため、研修参加支援をした。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費者被害の防止を図るために中学生を対象に、また悪質商法被害の防止等を図るために一般・高齢者・民生委員等福祉関係者を対象に消費生活講座を開催した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・学生や一般・高齢者を対象とした出前講座を開催するにあたり、プロジェクター及びスクリーン等の機材・事務用機器を整備した。(平成 22 年度) ・リーフレットや回覧板等の作成・各戸配布等により、消費者被害、悪質商法被害に係る知識の理解促進・窓口の周知を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・相談窓口の周知を図るため、年 2 回程度、新聞に窓口の案内を掲載した。(平成 23 年度) 						
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・相談窓口の周知や機能強化により相談件数が平成 20 年度は 24 件だったが、平成 21 年度には 81 件と大幅に増加し、平成 26 年度は 77 件と着実に相談窓口として定着している。 ・平成 22 年度に出前講座の機材や機器を整備したことにより、講座の要望も増え、平成 26 年度には 14 回の講座を開催し、好評を得ている。 						
「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 8 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 29 年 4 月から消費生活センターとするため、消費生活相談員を増員し、開設日を週 1 日から週 4 日とする。 ・平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 100% であるが、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、現状の水準の維持に努める。 ・平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% で、国民生活センター等の研修を受けやすい環境を整備し、このまま維持する。 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>26 年度～30 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td> <td>(100)</td> </tr> </tbody> </table>		26 年度～30 年度	資格保有率 (%)	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	(100)
	26 年度～30 年度						
資格保有率 (%)	100						
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	(100)						

	<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に向けて、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。特に地域での見守りについては、関係機関、団体等を含めたネットワーク構築に向けた検討を適宜行う。
	<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。(平成29年4月) ・被害の大きい高齢者の悪質商法被害の防止を中心とした消費者教育・啓発を推進する。
消費者行政推進の方針	<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・交付金活用期間経過においても維持する。 ・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金・交付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"> ・消費生活相談窓口を設置・維持する。(～平成28年度) ・消費生活センターを開設し、相談者の相談機会を増やす。(平成29年4月～) ・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) ・悪質商法被害の未然防止に向けて、リーフレット等の啓発資材の配布、出前講座の実施など消費者教育・啓発を推進する。(平成27年度～平成29年度(一般向け)・～平成33年度(高齢者向け))
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	江南市
-------	-----	------	-----

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"> ・消費相談の充実・市民への PR のため、第 1 から第 4 の水曜日（年間 48 回）の相談窓口を、第 5 水曜日も開設し、毎週水曜日を相談日とした。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・相談員の負担軽減を図るため、情報検索等に要する時間を短縮するなど、機能の充実をし、消費生活相談コーナーの環境整備をした。（平成 22 年度～平成 24 年度） ・消費者被害防止のため、啓発チラシを作成し、市内全戸配付した。（平成 22 年度～平成 23 年度） ・市民に対する啓発活動を強化するため、専用掲示板の設置、啓発用パネルの作成、消費者トラブル手帳の配布、消費生活啓発を回覧板に印刷する等を行った。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・相談員等のレベルアップによる相談内容の充実を図るため、研修参加を支援した。（平成 24 年度、平成 26 年度） ・親子でお金に関する勉強機会を設けるため、金融教育講座を開催した。（平成 24 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・第 1 から第 4 水曜日だった相談窓口を平成 22 年度から毎週水曜日に開設し、平成 22 年度から平成 23 年度は件数の増加はなかったものの、平成 23 年度から平成 24 年度では相談件数が 11 件増加した。その後も毎年約 70 件の相談を受け付けており、毎週水曜日が相談日であるということが市民の意識に定着した。 ・平成 22 年度に消費生活相談コーナーの環境整備を行い、インターネット環境を整えたことにより、相談内容に対する助言や斡旋を迅速に行うことができるようになった。 ・消費者被害防止のため、市民の消費生活に関する知識の向上を図り、消費生活トラブルの未然防止及び早期解決を図るよう、市民への啓発活動を強化することができた。 ・平成 24 年度に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等を支援した。その結果、斡旋件数が平成 23 年度の 13 件に対し、平成 25 年度では 25 件となり消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・平成 24 年度に実施した金融教育講座の参加者 21 人は、親子でお金について考える機会ができた。
「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 13 年度に消費生活相談窓口設置済み。 <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、消費生活相談窓口は、消費生活相談員 2 名体制で週 1

	<p>日の開設日であったが、平成 27 年度に消費生活相談員 3 名体制で週 2 日の開設日とした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度当初での消費生活相談員の資格保有率は、100%であり、今後もその水準を維持するとともに、消費生活相談窓口において消費生活相談を担うことのできる人材を確保するため、消費生活相談員の資格取得を奨励する。 ・平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100%であったが、平成 27 年度以降も消費生活相談員が国民生活センターや県などの研修に参加しやすい環境を整備し、研修参加率を 100%とする。 <p>また、担当職員等も積極的に参加する。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>26 年度～29 年度</th><th>30 年度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td><td>100</td><td>100</td></tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td><td>100 (100)</td><td>75 (100)</td></tr> </tbody> </table> <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"> ・高齢者など見守りが必要な方に関する情報を共有し、消費者被害の防止・早期発見・拡大防止を図るため、平成 30 年度より既存の会議に新たに消費者行政担当職員が参加し、消費者安全確保地域協議会を兼ねる方法で設置した。会議では、市内の高齢者の概要、虐待の対応状況、平成 29 年度消費生活相談受付実績、消費生活センターや出前講座の案内等を行った。また、今後は現在は行っていない個人情報の取扱いや消費生活相談員等の関係団体・個人も含めたネットワーク構築に向けた検討を適宜行う。 		26 年度～29 年度	30 年度	資格保有率 (%)	100	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)	75 (100)
	26 年度～29 年度	30 年度								
資格保有率 (%)	100	100								
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)	75 (100)								
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"> ・消費生活相談窓口は、週 2 日の開設日と平成 26 年度から開始した近隣市町の消費生活相談窓口の相互利用で、地域の身近な窓口として相談体制を維持・強化する。 ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、相談体制を維持・強化し、平成 29 年 4 月に消費生活センターとするため、環境整備や消費生活相談員の処遇改善に取り組んでいく。 ・消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加支援の継続を図る。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・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、より効果的な取組に重点化しつつ、基金・交付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"> ・消費生活相談体制の強化のため、平成 26 年度時点で、週 1 日で 2 名体制の消費生活相談を平成 27 年度に週 2 日で 3 名体制にするとともに、平成 29 年度の消費生活センター設置に向けて、消費生活相談員の処遇改善に取り組む。（平成 27 年度～平成 37 年度） ・消費生活センター設置後は、窓口周知を図り、利用を促進する。（平成 29 年度） ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。（平成 27 年度～平成 32 年度） ・消費者教育・啓発の推進などの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、より効果的な取組に重点化しつつ、継続を図る。（平成 27 年度～平成 31 年度） ・消費生活相談の複雑化・高度化に対応するため、業務委託契約を締結し、相談員がいつでも弁護士に相談できる体制を整備する。（平成 29 年度～平成 37 年度）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	小牧市
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活相談員を増員して常時 2 名体制とした。(平成 22 年度) ・金曜日を消費生活相談員 3 名体制とした。(平成 23 年度) ・月・金曜日を消費生活相談員 3 名体制とした。(平成 24 年度) ・消費生活相談員を研修に参加させレベルアップを図った。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・新庁舎建設に伴い相談窓口を増設し、事務用機器を購入し、直通電話を増設した。また、移転及び直通電話を周知するパンフレットを作成した。(平成 24 年度) ・市が開催する各種出前講座の消費生活分野の講師として消費生活相談員を登録・派遣し、悪質商法等の被害の未然防止を図った。(平成 22 年度～平成 26 年度) 						
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度から相談員の増員や体制の強化を図ったことで、平成 21 年度に 614 件であった相談件数が、平成 26 年度には 940 件となつた。また、相談件数は、平成 23 年度に若干減少したもののそれ以外の年度では年々増加しており、消費生活センター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 style="margin-bottom: 0;"><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 年度に消費生活センターを設置済み。 <p style="margin-top: 1em;"><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを設置済み。 ・更なる充実・強化を図るため、消費生活相談員の増員を検討する。 ・平成 26 年度当初の消費生活相談員の資格保有率は 100% であるため、今後もその水準を維持する。 ・平成 28 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% であったが、平成 30 年度以降も消費生活相談員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、研修参加率 100% を維持する。 <table border="1" style="margin-top: 1em; width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #ADD8E6;"></th> <th style="background-color: #ADD8E6;">26 年度～30 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td> <td>(100)</td> </tr> </tbody> </table> <p style="margin-top: 1em;"><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に向けて、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。特に地域での見守りについては、関係機関及び団体等を含めたネットワーク構築に向けた検討を適宜行う。 		26 年度～30 年度	資格保有率 (%)	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	(100)
	26 年度～30 年度						
資格保有率 (%)	100						
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	(100)						

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。 ・消費生活相談員の増員を検討し、消費被害未然防止事業等の充実を図る。 ・消費生活相談員の研修参加の支援を継続する。 <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・交付金活用期間経過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。 ・インターネットが関わる相談に対応するため、庁内のセキュリティのかからないパソコンを設置する。(平成 27 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・消費生活相談員の増員を検討し、消費者被害未然防止事業等の充実を図る。(平成 27 年度～平成 30 年度・～平成 31 年度・～平成 32 年度、平成 28 年度～平成 36 年度) ・消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、地域の高齢者等見守り組織と連携して迷惑電話チェッカーモニター事業を行い、効果を検証する。(平成 28～29 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に庁内での連携を密にし対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	稻沢市
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活相談機能強化のため、執務参考図書、相談員専用のパソコン、机、椅子等を購入し相談室の環境整備を図った。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談員等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) ・消費生活相談体制強化のため、相談窓口の開設日数を隔週 1 日月 2 回から毎週 1 日月 4 回へ拡充し、相談員を 1 名体制から 2 名体制に増員した。(平成 23 年度～平成 25 年度) ・消費生活相談体制の更なる強化のため、相談窓口の開設日数を週 1 日月 4 回から週 2 日月 8 回へと拡充した。(平成 26 年度) ・消費者被害防止のための一般向け及び高齢者向けのチラシをそれぞれ作成し、市内の全戸に計 4 回配布した。(平成 22 年度～平成 24 年度、平成 26 年度) ・高齢者を対象とした消費者被害防止講演会を開催した。(平成 24 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・相談日数を拡充する前の平成 22 年度までは相談件数が年間 10~20 件と少なかったが、拡充を図った平成 23 年度は 39 件と大幅に件数が増大した。 ・平成 22 年度から、消費生活相談対応能力強化のため、消費生活相談員や職員を対象に、毎年研修参加を支援した。多岐にわたる様々な相談が多くなっているが、ほとんどの相談が当該窓口で処理できている等、対応能力や質が向上した。 ・執務参考図書、相談員専用のパソコン等の購入により、相談室において相談者にわかりやすく説明がしやすくなることから対応が円滑に進むようになり、相談時間の短縮も図ることが出きた。 ・平成 26 年度から相談窓口の開設日数を週 1 日月 4 回から週 2 日月 8 回へと拡充したことにより、相談件数が 45 件から 126 件へと約 3 倍増加した。
「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"> ・昭和 51 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 年度当初、消費生活相談窓口であったが、平成 29 年度中に消費生活センターとするため、開設日を週 2 日から週 5 日とする。 ・平成 26 年度当初、相談員 2 名はいずれも消費生活相談員の資格取得者であり資格保有率は 100% であるが、国民生活センターや愛知県で開催される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、今後もその水準を維持する。 ・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、今後

	<p>も消費生活相談員の国民生活センター等への研修参加機会を増やすため、相談日以外の日程で開催される研修への派遣を積極的に図るとともに、相談日にかかり連続で開催される研修に参加する場合には、予め相談員のシフトを入れ替える等の対応を図り、研修参加率 100%を目指す。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>26 年度</th><th>27 年度</th><th>28 年度</th><th>29 年度</th><th>30 年度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td><td>100 (100)</td><td>100 (100)</td><td>100 (100)</td><td>100 (100)</td><td>100 (100)</td></tr> </tbody> </table> <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"> ・消費者被害の未然防止に向けて、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。また、今後は関係団体等も含めたネットワーク構築に向けた検討を適宜行う。 		26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度	資格保有率 (%)	100	100	100	100	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)	100 (100)	100 (100)	100 (100)	100 (100)
	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度														
資格保有率 (%)	100	100	100	100	100														
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)	100 (100)	100 (100)	100 (100)	100 (100)														
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"> ・平成 29 年 4 月に消費生活センターを設置する。 ・様々な相談事例に対応できるよう消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、相談員が地域での講座を開催するのに必要な講師養成に係る研修に積極的に参加し、知識の取得と経験を積み重ねる。 ・尾張消費生活相談室の愛知県消費生活総合センターへの集約化が予定されていることも鑑み、相談件数の増加が見込まれるため、消費生活相談員の増が必要となることから、相談員の確保を図っていく。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・構築した消費生活相談体制については、基金・交付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、より効果的な取組に重点化しつつ、基金・交付金活用経過後も実施する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設置・維持する。(平成 29 年度) ・消費生活センターの設置に伴う消費生活相談体制を段階的に強化し、消費生活相談窓口を週 5 日開設とする。(平成 29 年度～平成 31 年度・～平成 34 年度・～平成 37 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 28 年度～平成 30 年度) ・悪質商法被害の未然防止に向けた消費者教育・啓発を行う。(平成 29 年度(一般向け)、平成 28 年度、平成 32 年度及び平成 36 年度(若者向け)) 																		
その他特記事項																			

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	新城市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 28 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"> ・相談窓口開設日数を月1日から月4日に拡充した。(平成24年度～平成26年度) ・相談員を増員した。(1名→2名。相談は1人体制。平成24年度～25年度) ・消費生活相談員の研修参加支援によるレベルアップを図った。(平成21年度～平成26年度) ・消費者相談窓口を強化するための専用相談室、相談員用事務機器・用品の整備を行った。(平成22年度～平成26年度) ・高齢者の悪質商法被害等を防止するため、リーフレットを作成・配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・講演会の開催等により消費者教育を強化した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・相談窓口周知と被害未然防止のための啓発用品を作成し、全戸に配布した。(平成 23 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 24 年度に消費生活相談窓口の開設日数を月 1 日から 4 日に拡充したことにより、相談件数が増加した。 ・相談員用のパソコン、プリンター及びインターネット環境を整備したことにより、相談員が最新の情報を収集し、相談に対応できるようになった。 ・平成 22 年度から消費生活講座や講演会を開催しており、併せて相談窓口の周知と啓発パンフレット等の配布を行った。平成 25 年度の消費生活講座には 198 人参加していただいた。
「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 19 年度に消費生活相談窓口を設置済み。 ・平成 28 年度からは東三河広域連合の消費生活センター（東三河消費生活新城センター）として、開設日を週 4 日に拡充する。 <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度当初では消費生活相談員 1 名体制であったが、平成 28 年度からの東三河広域連合の消費生活センターとしては 2 名体制とする。 ・平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 100% であるが、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、現状の水準の維持に努める。 ・平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 0% であるが、新城設楽消費生活相談室の相談業務を兼務しており、兼務先から研修に参加してもらっている実態がある。

	<ul style="list-style-type: none"> 平成 27 年度から事務を開始する東三河広域連合の消費生活相談窓口として、平成 28 年度から消費生活相談業務を行うが、当初予定前倒し消費生活センター化する。引き続き資格保有率 100% の維持及び研修参加率の 100% 達成を目指し、消費生活相談員の研修参加が容易になる環境を整え、東三河広域連合全体で相談員の対応能力と質の向上を図る。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>26 年度～27 年度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td><td>100</td></tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td><td>0 (100)</td></tr> </tbody> </table> <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及び拡大防止を図るため、東三河広域連合の各消費生活センター及び消費生活相談窓口並びに府内及び構成市町村の関係課（福祉・教育・安全等）と連携を密にし、地域ネットワーク構築に向けた検討を適宜に行う。 		26 年度～27 年度	資格保有率 (%)	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	0 (100)
	26 年度～27 年度						
資格保有率 (%)	100						
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	0 (100)						
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、消費生活相談体制を維持・強化するため、東三河広域連合として当初予定を 1 年前倒し、平成 28 年度の消費生活相談業務開始時から東三河消費生活新城センターを設置し・維持する。 東三河広域連合では、平成 27 年度に新規の消費生活相談員養成と啓発事業を開始し、平成 28 年度より消費生活相談業務を開始する。 東三河広域連合による啓発活動により効果的な被害未然防止事業等を実施し、地域内連携を強化する。 <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、基金・交付金活用期間経過後においても維持し、東三河広域連合で地域全体のバランスを考慮し、相談レベルの均一化を目指して相談員を適正に配置する。 啓発事業については、基金・交付金活用期間経過後はスケールメリットを活かせる事業と地域性を考慮した事業を精査し、より効果的な事業を優先して実施する。 						
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"> 消費生活相談窓口を維持し（平成 27 年度） また、平成 28 年度からの東三河における相談業務の開始とともに、東三河消費生活新城センターとなる。 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。（平成 27 年度、ただし、平成 28 年度からは東三河広域連合に移行） 平成 27 年度から事務を開始する東三河広域連合において、平成 28 年度以降は消費生活相談業務を行うが、消費生活相談窓口を週 4 日開設し消費生活センター化する（平成 28 年度）。これに伴い消費生活相談体制 						

	<p>強化のため、平成 27 年度末時点で 1 名体制の消費生活相談員を 1 名増員して 2 名体制とする（平成 28 年度以降）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の向上を図る（平成 28 年度～平成 36 年度）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・東三河広域連合が東三河地区の消費者保護の拠点として広域的な役割を果たすよう、地域の市町村の連携を深める。（平成 27 年度以降） ・消費者教育については、地域の特性を考慮し、広域的な取り組みも視野に入れて推進する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、府内及び東三河広域連合との連携を密にして対応する。 ・平成 27 年度から事務を開始する東三河広域連合においては、一般消費者向けの啓発に係る業務は初年度から、また、消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）第 8 条第 2 項に規定する消費生活相談等に関する事務は、平成 28 年度から移行させる。なお、平成 27 年度に関しては、新規採用の消費生活相談員等の育成に係る事務も行う。

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	東海市
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活相談員の事務向上のため、OA 機器（パソコン・プリンタ）を充備した。（平成 22 年度） ・パンフレットスタンドを購入した。（平成 23 年度） ・消費生活相談員の実務向上のために参考図書を購入した。（平成 23 年度～平成 24 年度） ・窓口周知を図るため、新聞広告・啓発グッズ（冷蔵庫に貼れるマグネット付の透明なレタークース）の作成（平成 23 年度）、相談窓口看板及び相談窓口周知用ペン立て付メモ帳を作成した。（平成 24 年度） ・消費生活相談の充実を図るため、市民意識アンケートを実施した。（平成 22 年度） ・消費生活相談員の対応能力強化のため、県外研修を支援した。（平成 22 年度～平成 24 年度） ・消費者被害防止のために、啓発番組の作成、放送（平成 22 年度）、悪質な訪問販売による被害未然防止シールの作成、配布（平成 22 年度）、チラシ、クリアファイル及びくらしの豆知識の購入・配布（平成 23 年度）、消費者教育カレンダーを作成・配布（平成 24 年度）した。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度に基金を活用し実施した消費生活に関するアンケートによると、当市の消費生活相談窓口の存在を知らない割合が 7 割弱であったことから、以降基金を活用し、相談窓口周知事業を推進した。その後一定の成果が得られたと判断し、平成 24 年度をもって事業完了とした。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="margin-bottom: 0;"><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 年度に消費生活相談窓口を設置済み。 <p style="margin-bottom: 0;"><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、消費生活相談窓口であったが、平成 29 年度に消費生活センターとするため、消費生活相談員を増員して、開設日を増加する。 ・消費生活相談員の能力向上を目的とした県外研修等への参加を支援する。 ・平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 100% であるが、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、現状の水準の維持に努める。 ・平成 25 年度の消費生活相談員の県内研修参加率は 100% であるが、国民生活センター等の県外研修を受けやすい環境を整備する。

	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>26年度～30年度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td><td>100</td></tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td><td>100 (100)</td></tr> </tbody> </table> <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"> ・消費者被害の未然防止に向けて、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。特に地域での見守りについては、関係機関、団体等を含めたネットワーク構築に向けた検討を適宜行う。 		26年度～30年度	資格保有率 (%)	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)
	26年度～30年度						
資格保有率 (%)	100						
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)						
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"> ・消費生活相談日を増設し、消費生活センターを設置する。 ・消費生活相談員の県外研修等参加を支援し能力向上を図る。 ・消費生活センター窓口周知のため、周知啓発用品を作成する。 <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・交付金活用期間経過後も維持する。 ・より効果的な啓発事業を実施し、基金・交付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設置・維持する。(平成29年度) ・消費生活センター設置に向けた消費生活相談体制の強化のため、相談日数及び消費生活相談員を増やす。(平成29年度～平成35年度) 						
その他特記事項							

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	大府市
-------	-----	------	-----

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"> ・備品（プロジェクタ、スクリーン）を購入し、講座や会議の充実を図った。（平成 23 年度） ・市の消費生活相談窓口の案内が記載されている啓発物品を作成し、講座等で配布し周知を図った（平成 23 年度～平成 24 年度）。また、相談窓口の周知を図るため、年 2 回程度、新聞に窓口の案内を掲載した。（平成 23 年度） ・高齢者、若者を対象とした啓発冊子を作成し、消費生活講座や悪質商法追放講座だけでなく敬老会や成人式でも配布し啓発強化を図った。（平成 22 年度～平成 24 年度） 						
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活講座でプロジェクター・スクリーンが活用され、より分かりやすい講義となり、講座内容の充実を図ることができた。 ・啓発冊子や啓発物品（マグネットバー）に市の消費生活相談窓口の案内を記載し、講座等で配布することで相談窓口の周知に繋げることができた。 ・高齢者、若者向けの啓発冊子を敬老会や成人式で配布することにより、悪質商法に関する被害の防止に繋げることができた。 						
「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"> ・平成 3 年度に消費生活相談窓口設置済み。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を平成 28 年 10 月に消費生活センターとし相談窓口機能を充実させる。 ・消費生活センター化に伴い、相談日を週 1 日から週 4 日とし、勤務条件に合う消費生活相談員 2 名を確保する。 ・平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 100% であるが、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、現状の水準の維持に努める。 ・平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加は 100% であるが、国民生活センター等の研修を受けやすい環境と、消費生活相談員の研修参加率 100% を維持する。 <table border="1" style="margin-top: 20px; width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2">26 年度～30 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td> <td>(100)</td> </tr> </tbody> </table>	26 年度～30 年度		資格保有率 (%)	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	(100)
26 年度～30 年度							
資格保有率 (%)	100						
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	(100)						

	<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に向けて、市が行っている他分野の相談窓口等 　府内の連携を密にして全庁をあげて対応する。特に地域での見守りに 　ついては、関係機関、団体等を含めたネットワーク構築に向けた検討 　を適宜行う。
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"> ・知多消費生活相談室の愛知県消費生活総合センターへの集約化に備え、 　平成28年10月に消費生活センターを設置する。 ・啓発物品や啓発冊子の作成を行い、消費生活センターの周知、及び悪質 　商法に関する被害の削減を図る。 <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・交付金活用期間経過後においても 　維持する。 ・啓発物品や啓発冊子の作成によって幅広い世代への消費生活センターの 　周知及び悪質商法に関する被害の削減を目指す。
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"> ・平成28年10月に消費生活センターを設置、維持する。 ・消費生活センターの周知を図る。(平成28年度～平成32年度) ・消費生活センターの設置に伴い、相談日を週1日から週4日とし、勤務 　条件に合う消費生活相談員を確保する。(平成28年度～平成36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28年度～平成36年度) ・啓発物品や啓発冊子の作成、配布などの消費者教育・啓発を行い、悪質 　商法に関する被害の削減を図る。(平成28年度) ・消費生活センターにスロープを設置する。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	知多市
-------	-----	------	-----

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"> ・相談員を研修に参加させ、相談員のレベルアップを図った。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談室を拡大 ($3.3 \text{ m}^2 \rightarrow 10 \text{ m}^2$) するとともに、消費生活相談に必要な資料、什器等の充実を図った。(平成 22 年度) ・新たに若者や高齢者等を対象とした啓発チラシの保存版としての全戸配布や、講座等で活用する啓発資材の作成、回覧板の作成、高齢者世帯等への啓発資材 (3,200 部) の作成配布をし、消費者被害の防止を図った。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・市政 40 周年事業として、悪質商法被害防止をテーマとした消費者大会を実施した。(平成 22 年度) ・消費者被害を未然に防止するため、啓発用のビデオを購入した。(平成 22 年度) ・相談窓口の案内をより多くの市民の目に触れやすい新聞に掲載し、潜在的な消費生活に関する被害者の相談窓口への誘致をした。(平成 23 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員を研修に参加させることによって、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・消費生活相談室を充実させることによって、相談しやすい環境作りができた。 ・啓発資料の配布などによって、相談件数が平成 26 年 3 月の時点で 165 件と、前年度に比べ 32 件増加しており、着実に市民に対して相談窓口が周知されつつある。 ・毎年実施している出前講座が、平成 24 年度には、前年度の 12 件に比べ 24 件と、急激に增加了。
「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>平成 9 年度に消費生活相談窓口を設置済み。 (なお、他市町との連携により、相談日をずらすことによって、相談者が相談できない環境をなくすことができている。)</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"> ・平成 28 年度は現行の消費生活相談窓口の開設日を週 2 日から週 3 日とし、平成 29 年 4 月より消費生活センターとするため、開設日を週 4 日にする。 平成 27 年度は消費生活相談員 4 名体制であるが、開設日の増設に伴い平成 28 年度からは有資格の相談員を新規で増員する。 ・平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 100% であり、平

	<p>成 27 年度以降もその水準を維持する。</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 100% であり、引き続き、国民生活センターなどの研修を受けやすい環境の整備に努め、平成 26 年度以降の消費生活相談員の研修参加率 100% を維持し、相談員のレベルアップを図る。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>26 年度</th><th>27 年度</th><th>28 年度</th><th>29 年度</th><th>30 年度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td><td>66.7 (100)</td><td>100 (100)</td><td>83.3 (100)</td><td>50.0 (100)</td><td>60.0 (100)</td></tr> </tbody> </table>		26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度	資格保有率 (%)	100	100	100	100	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	66.7 (100)	100 (100)	83.3 (100)	50.0 (100)	60.0 (100)
	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度														
資格保有率 (%)	100	100	100	100	100														
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	66.7 (100)	100 (100)	83.3 (100)	50.0 (100)	60.0 (100)														
	<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に向けて、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。特に地域での見守りについては、関係機関、団体等を含めたネットワーク構築に向けた検討を適宜行う。 																		
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、国民生活センターや県が主催する研修へ、消費生活相談員及び職員を派遣し、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"> ・消費生活相談体制については、基金・交付金活用期間経過後も維持する。 ・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金・交付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設置・維持する。(平成 29 年 4 月) ・消費生活相談室の機材・事務機器整備によって相談業務等の効率化を継続的に行う。(平成 26 年度まで) ・相談日拡充に伴う事務量の増加に対応するため、機器整備を適宜行う。(平成 27 年度) ・消費生活相談窓口周知のため、周知物作成・配布・広告を継続的に行う。(平成 27 年度) ・消費生活センター設置に伴う窓口周知のため、周知物作成・配布・広告を継続的に行う。(平成 28 年度～平成 32 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 31 年度) ・一般消費者、高齢者、若者に対して、消費者関連知識等を普及・啓発するため消費者教育啓発を継続して行う。(平成 27 年度～平成 30 年度(一般向け)、平成 29 年度～平成 30 年度(高齢者・若者向け)) ・構築した地域ネットワークの維持・充実を図る。 																		
その他特記事項																			

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	知立市
-------	-----	------	-----

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"> ・パソコン・プリンターやインターネット利用環境を整備し、相談者の話を聞きながらインターネット上で情報検索・出力や確認を行い、迅速な相談に役立てた。(平成 21 年度) ・消費生活相談員等を専門研修へ参加させ、レベルアップを図った。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費者被害の未然防止を図るため、啓発物品等を使って啓発活動を強化した。(平成 22 年度～平成 25 年度) ・執務参考資料等(消費者六法など)を整備し、相談業務の参考とともに、相談者への助言時に提示するなど、相談対応の充実を図った。(平成 21 年度～平成 25 年度) 						
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の周知が不十分なので、強化・推進を図る必要がある。 						
「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 17 年度に消費生活相談窓口を設置し、平成 29 年 6 月から消費生活センターを設置済み。 ・近隣市との連携を強める。 <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員等のレベルアップを図るため、研修会参加の支援の継続を図る。 ・平成 26 年度当初の消費生活相談員の資格保有率は 100% であるため、今後もその水準を維持する。 ・平成 30 年度まで消費生活相談員の研修参加率は 100% であったが、平成 31 年度以降も消費生活相談員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、現状水準の維持に努めるとともに、担当職員もスキルアップのため研修会等に参加するなど一層の体制強化を目指す。 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>26 年度～30 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td> <td>100 (100)</td> </tr> </tbody> </table> <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に向けて、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。特に地域での見守りについては、関係機関、団体等を含めたネットワーク構築に向けた検討を適宜行う。 		26 年度～30 年度	資格保有率 (%)	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)
	26 年度～30 年度						
資格保有率 (%)	100						
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)						

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する。(～平成 29 年 5 月) ・相談窓口を消費生活センター化する。(平成 29 年 6 月) <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・基金・交付金活用期間経過後、消費生活相談体制について維持・拡大する。
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"> ・相談窓口を消費生活センター化する。(平成 29 年 6 月) ・相談に係る参考資料等を整備し、執務の参考とする。(既市費対応) ・消費生活相談員等を県等で行う研修会へ参加させ、さらなるレベルアップを図る。(平成 28 年度～平成 30 年度 引き続き市費対応) ・消費者被害の未然防止・拡大防止に向けて、一般市民を対象に広報・ホームページ等を活用した情報発信(平成 28 年度～平成 30 年度)、高齢者を対象とした消費生活講座の実施等(平成 28 年度～平成 30 年度 引き続き市費対応)の消費者教育・啓発を強化する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・近隣市との連携を強め、情報共有を図る。

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	尾張旭市
-------	-----	------	------

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"> ・消費生活相談日を週 3 日から 4 日に増やした。(平成 21 年 10 月～平成 22 年度) ・消費生活相談日を週 4 日から週 5 日に増やした。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・弁護士、司法書士等が同席して、より専門的な対応ができるような相談会を開催した。(平成 21 年度) ・消費生活相談員・職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への積極的な参加や専門書などを備え付けた。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・悪質商法の被害を未然に防止するための消費者啓発チラシやパネルの作成、啓発物品の購入を行い、消費生活講座参加者等に配布したり、消費生活展で活用した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・被害未然防止のために出前講座を行い、市民に周知啓発を図った。 (平成 23 年度～平成 26 年度) ・相談者からの高度な相談に対応するため、インターネット環境を整備するほか、相談業務の効率化、迅速化に資する物品等の整備・充実を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度(平成 26 年度は市費対応)) ・消費者問題に対する理解を深めるため、相談員などを講師として、関係各課の職員を対象とした勉強会を開催した。(平成 23 年度～平成 24 年度) ・消費者被害が低年齢化しているため、市校長会を通じ、小・中学生や教職員に対し出前講座の周知を図った。(平成 23 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年 10 月から相談日を段階的に増やすことで、相談体制の充実を図ることができた。 ・消費生活相談員の相談対応能力の強化を図るため、平成 21 年度から研修参加を支援した結果、相談員の対応能力や質が向上した。 ・平成 21 年度から悪質商法を未然に防止するため、啓発チラシなどを作成し、講座や消費生活展で消費者に配布することにより周知を図ることができた。 ・従来から主に高齢者を対象に実施していた出前講座を、被害者が低年齢化していることを受け、市校長会を通じ、小・中学生や教職員にも受講してもらうよう依頼した。(平成 23 年度～平成 26 年度) <p style="margin-left: 20px;">平成 23 年度 : 8 件 (うち 1 件中学校)</p> <p style="margin-left: 20px;">平成 24 年度 : 6 件 (うち 2 件中学校)</p> <p style="margin-left: 20px;">平成 25 年度 : 5 件 (うち 1 件中学校)</p> <p style="margin-left: 20px;">平成 26 年度 : 9 件 (うち 2 件中学校、5 件小学校)</p>

<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"> 昭和50年度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"> 市民会館の閉館に伴い、平成27年度中に相談室を庁舎内に移転した。 また、平成28年4月から消費生活センターを設置し、同時にパイオネットを導入した。 平成26年度当初は消費生活相談員の資格保有率が100%であり、平成27年度以降もその水準を維持する。 平成26年度の消費生活相談員の研修参加率は100%であったが、平成27年度以降も消費生活相談員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するなどの支援により、研修参加率を100%とする。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>26年度～30年度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td><td>100</td></tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td><td>100 (100)</td></tr> </tbody> </table> <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"> 消費者被害の未然防止に向けて、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。特に地域での見守りについては、関係機関、団体等を含めたネットワーク構築に向けた検討を適宜行う。 		26年度～30年度	資格保有率 (%)	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)
	26年度～30年度						
資格保有率 (%)	100						
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)						
<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。 研修参加を支援するなど、消費生活相談員の対応力向上を図る。 消費者被害未然防止のための消費者教育に力を入れる。 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 消費生活相談体制については、基金・交付金活用期間経過後においても維持する。 啓発物品の配布等の啓発事業については、高齢者に対象を特定して行うなど、より効果的な取組に重点化しつつ、基金・交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。 						
<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。(平成28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27年度～平成29年度) 消費生活相談員の体制、報酬の維持を図る。(平成27年度～) 悪質商法被害の未然防止などの消費者教育・啓発を図る。(啓発パンフレット等の作成・配布) (平成27年度～平成37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	愛知県	市町村名	高浜市
-------	-----	------	-----

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"> 相談内容の充実を図るため、執務参考図書を購入した。(平成 22 年度から平成 24 年度) 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援をした。(平成 22 年度～平成 24 年度) パソコンを購入し、インターネット環境を整備し、相談者の話を聞きながらインターネット上での情報検索し、迅速な相談に役立てた。(平成 23 年度) 消費者相談窓口周知と、消費者被害防止のため、クリアファイルを作成し、全戸配布をした。(平成 24 年度) 						
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 参考図書やパソコンを整備したことにより、相談解決の情報が得やすくなり、相談者に的確なアドバイスができるようになった。 研修に参加することにより、相談対応能力が向上した。 クリアファイルを配布したことにより、もしもの時の相談窓口の周知が図られた。 						
「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"> 平成 20 年度に消費生活相談窓口を設置。 近隣市との連携を図る。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 月 1 回の相談日を週 1 回とする。 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>27 年度～30 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td> <td>0 (0)</td> </tr> </tbody> </table>		27 年度～30 年度	資格保有率 (%)	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	0 (0)
	27 年度～30 年度						
資格保有率 (%)	100						
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	0 (0)						
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・拡充する。 <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、維持・拡充する。 						
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・月 1 回の相談日を週 1 回に拡大し、近隣市との広域化が図れるか検討していく。						
その他特記事項							

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	岩倉市
-------	-----	------	-----

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"> ・インターネットの配線工事並びにパソコン 2 台を設置した。（平成 21 年度） ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修への参加を支援した。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・消費者被害防止のための啓発パンフレットを作成し、全戸配布を行った。（平成 22 年度） ・消費生活相談体制強化のため、窓口の相談日を月 2 日から月 4 日に増やし、市民の相談機会増加を図った。（平成 22 年度～平成 26 年度） 														
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度にパソコンを整備したことにより、相談解決のための情報収集が可能となり、相談対応能力が強化された。 ・相談員が国民生活センター等主催の研修に参加することにより、年々変化する消費者問題への対応能力が向上した。 ・平成 22 年から消費生活相談窓口の相談日を拡充したことにより、市民の相談機会が増加した。 														
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="margin-bottom: 0;"><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 19 年度に消費生活相談窓口を設置済み。 <p style="margin-top: 10px;"><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 29 年度中に消費生活センターを設置するため、相談日を月 4 日から週 4 日とする。 ・平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 100% であり、平成 27 年度以降もその水準を維持する。 ・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、今後も消費生活相談員が国民生活センター等の研修を受けやすい環境を整備し、現状の水準を維持する。 <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;"></th> <th style="width: 33%;">26 年度～28 年度</th> <th style="width: 33%;">29 年度</th> <th style="width: 33%;">30 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">資格保有率 (%)</td> <td style="text-align: center;">100</td> <td style="text-align: center;">100</td> <td style="text-align: center;">100</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td> <td style="text-align: center;">50 (100)</td> <td style="text-align: center;">60 (100)</td> <td style="text-align: center;">40 (80)</td> </tr> </tbody> </table>				26 年度～28 年度	29 年度	30 年度	資格保有率 (%)	100	100	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	50 (100)	60 (100)	40 (80)
	26 年度～28 年度	29 年度	30 年度												
資格保有率 (%)	100	100	100												
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	50 (100)	60 (100)	40 (80)												
消費者行政推進の方針	<p style="margin-bottom: 0;"><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"> ・消費生活相談窓口の体制を維持する。（平成 27 年度～平成 28 年度） ・消費生活センターを設置する。（平成 29 年 4 月～） ・消費生活相談日を月 4 日から週 4 日に拡充する。（平成 29 年度～） 														

	<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する。 ・消費生活相談体制について、基金・交付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"> ・平成 26 年度末時点での消費生活相談体制を維持する。(平成 27 年度～平成 28 年度) ・消費生活センターを設置する。(平成 29 年度) ・消費生活センター設置に伴う消費生活相談体制の強化のため、相談日を月 4 日から週 4 日に拡充する。(平成 27 年度～平成 29 年度(月 2 日につき 1 人既存増員分)、平成 29 年度～平成 37 年度) ・消費生活相談員の対応能力向上のため、研修参加支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・消費生活相談員の対応能力及び就労環境向上のため、相談業務の中で発生した疑問・不安点を月 1 回弁護士に相談できる機会を設ける。(平成 29 年度～平成 37 年度) 《予定》
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	豊明市
-------	-----	------	-----

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、消費生活相談窓口を第 2・第 4 木曜日（2 日／月）から毎週木曜日に拡充した。（平成 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。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・高齢者の消費者被害防止のため、老人会等で出前講座を実施した。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・高齢者等が被害者にならないように悪質商法被害の分かるパンフレットや啓発資材等を作成し、配布した。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・消費生活相談に必要な参考図書を購入し、担当職員や相談員のレベルアップを図った。（平成 22 年度） ・相談業務の強化を図るため、事務用機器（パソコン、マイクセット等）を整備した。（平成 23 年度） 												
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 20 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、平成 20 年度の 16 件から毎年増加し、平成 24 年度は 36 件、平成 25 年度は 76 件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。 ・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、研修参加を支援し消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・平成 22 年度から実施した出前講座は、毎年 3 件～6 件の実績を上げており相談窓口の周知と相談件数の増加にもつながった。 												
「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"> ・平成 20 年度に消費生活相談窓口設置済み。 <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 年度から相談日を月 2 回から毎週木曜日に拡充済み。 ・平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 100% であり、27 年度以降もその水準を維持する。 ・消費生活相談員が国民生活センター等 の研修を受けやすい環境を整備し、消費生活相談員の研修参加率 100% を継続する。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>26 年度～28 年度</th> <th>29 年度</th> <th>30 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td> <td>100 (100)</td> <td>66 (100)</td> <td>100 (100)</td> </tr> </tbody> </table> <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に向けて、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。平成 31 年度、もしくは平成 32 年度開催の豊明市地域包括ケア連絡協議会に設置を予定している。今後設置に向けた具体的な検討を適宜行っていく。 		26 年度～28 年度	29 年度	30 年度	資格保有率 (%)	100	100	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)	66 (100)	100 (100)
	26 年度～28 年度	29 年度	30 年度										
資格保有率 (%)	100	100	100										
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)	66 (100)	100 (100)										

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"> ・消費生活相談窓口を継続維持し、相談窓口を H28 年度 10 月から週 1 日増加する。 ・H29 年 10 月に消費生活センターを設置する。 <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・交付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、取組内容を精査、検討し実施する。
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"> ・拡充した消費生活相談体制を維持する。(平成 27 年度～平成 33 年度) ・消費生活相談窓口を継続維持し、相談窓口を H28 年度 10 月から週 1 日増加する。 ・H29 年 10 月に消費生活センターを設置し、週 2 日増加する。 ・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。 (平成 27 年度～平成 30 年度) ・消費者被害未然防止のための消費者教育・啓発を継続して実施する。 (平成 27 年度～平成 30 年度 (一般向け、高齢者向け)、平成 28 年度～平成 36 年度 (若者向け))
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	日進市
-------	-----	------	-----

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即して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 相談者からの高度な相談に対応するため OA 機器の設置、インターネット環境を整備し、相談者に対してより的確な消費生活に関する情報を提供できるようにした。(平成 22 年度～平成 24 年度) 相談業務の強化を図るため、事務用機器等を整備した。(平成 24 年度) 高齢者をはじめとした悪質商法等の被害や消費者金融、クレジット等に起因する多重債務を防止するための消費者問題出前講座を国民生活センターに依頼し、複数回開催した。また、講座開催に必要な備品等を整備した。(平成 22 年度～平成 24 年度) 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 22 年度～平成 24 年度) 消費者被害防止のため、パンフレット等を作成し、市内の全戸に配付した。(平成 23 年度～平成 24 年度) 												
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談の件数は、平成 23 年度 59 件、平成 24 年度 62 件、平成 25 年度 84 件と着実に増えている。また、平成 26 年度末時点で 103 件となり、地域の相談窓口として定着しつつある。 平成 24 年度に消費生活相談窓口周知のために、パンフレット等を全戸配布した結果、相談件数が、平成 24 年度 62 件から平成 25 年度 84 件と大幅に增加了。 												
「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"> 平成 21 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 (週 2 日、2.5 時間) <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 25 年より自治体間連携により周辺市町の消費生活相談窓口を紹介することにより、週 5 日窓口を確保している。 平成 29 年 4 月に東郷町と共同で消費生活センターを設置する。 平成 26 年度から平成 28 年度までの消費生活相談員の資格保有率は 66.7% であり、平成 29 年度及び 30 年度の資格保有率は 85.7% である。消費生活相談員の資格を所有していない相談員は司法書士であり、愛知県、消費者庁から配信される最新の情報の共有を図り、資格保有率 100% を目指す。 平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% であるが、今後も県のレベルアップ研修会や国民生活センターの研修等に参加させることで、相談員の資質向上を図る。 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>26 年度～28 年度</th> <th>29 年度</th> <th>30 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td> <td>66.7</td> <td>85.7</td> <td>85.7</td> </tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td> <td>66.7 (66.7)</td> <td>85.7 (85.7)</td> <td>57.1 (85.7)</td> </tr> </tbody> </table>		26 年度～28 年度	29 年度	30 年度	資格保有率 (%)	66.7	85.7	85.7	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	66.7 (66.7)	85.7 (85.7)	57.1 (85.7)
	26 年度～28 年度	29 年度	30 年度										
資格保有率 (%)	66.7	85.7	85.7										
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	66.7 (66.7)	85.7 (85.7)	57.1 (85.7)										

	<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に向けて、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。また、今後は関係団体等も含めたネットワーク構築に向けた検討を適宜行う。
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"> ・平成29年4月の消費生活センター設置に向けて、平成28年度中に整備を行う。 ・相談窓口を市広報やホームページ、消費生活講座等での周知に積極的に取り組む。また、相談内容に応じて的確に情報提供をすることにより、相談業務のレベルアップを図る。 ・近年増加している高齢者の悪徳商法被害など消費生活に関する情報提供や啓発の強化を図り、必要に応じて庁内での連携を図る。 ・相談の需要があれば、相談時間を増やすことを検討する。 <p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組みに重点化しつつ、基金・交付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"> ・消費生活相談窓口を維持し、自治体間連携により周辺市町の消費生活相談窓口を紹介することにより、週5日窓口を確保する。(～平成28年度) ・平成29年4月に東郷町と共同で消費生活センターを設置し、週5日窓口を確保する。自治体間連携による窓口相互紹介は継続する。 ・消費生活センターの設置に伴い、消費生活相談員の体制を拡充する。(平成29年度～平成37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。(平成28年度～平成30年度) ・消費者被害防止や消費生活情報に関する情報提供、相談窓口の周知などの消費者教育・啓発の推進を図る。(平成28年度～平成31年度(一般向け、若者向け)、平成28年度～平成32年度(高齢者向け))
その他の特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・自治体間連携の維持・充実を図る。

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	田原市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 28 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"> ・執務参考資料購入による相談員のレベルアップを図った。(平成 21 年度～平成 24 年度) ・相談員の研修参加支援によるレベルアップを図った。(平成 21 年度～平成 24 年度) ・弁護士を活用した法律相談と相談員のレベルアップを図った。[2 カ月に 1 回程度実施] (平成 21 年度) ・教育委員会と連携し中学生を対象に、悪質商法被害の未然防止等を内容とした消費者教育を実施した。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・一般消費者を対象に、消費者トラブルを未然に防止するための消費生活講座を実施した。(平成 24 年度) ・講演会を開催するなど食の安全に関する啓発活動を強化した。(平成 21 年度～平成 22 年度) ・消費者被害の未然防止及び消費生活相談窓口の周知のため、啓発資料等を作成し配付した。(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、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・平成 21 年度から中学生を対象とした消費者教育を重点的に実施し、より効果的な消費者被害の未然防止に努めた。 									
「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"> ・平成 17 年 10 月の現在の田原市設立時には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 0% であるが、国民生活センター、消費生活相談員養成研修等の研修への参加を支援し、資格取得を奨励し、資格保有率 100% を目指す。 ・平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 60% であるので、今後、毎年、消費生活相談員が国民生活センター、県等の研修へ参加できるよう環境を整え、研修参加率 100% を目指す。 ・平成 27 年度から事務を開始する東三河広域連合の消費生活相談窓口として、平成 28 年度から消費生活相談に係る業務を行うが、当初予定を前倒し消費生活センター化する。引き続き資格保有率及び研修参加率の 100% を維持するため、消費生活相談員の研修参加が容易になる環境を整え、東三河広域連合全体で相談員の対応能力と質の向上を図る。 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>26 年度</th> <th>27 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td> <td>0</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td> <td>60 (60)</td> <td>100 (100)</td> </tr> </tbody> </table>		26 年度	27 年度	資格保有率 (%)	0	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	60 (60)	100 (100)
	26 年度	27 年度								
資格保有率 (%)	0	100								
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	60 (60)	100 (100)								

	<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及び拡大防止を図るため、東三河広域連合の各消費生活センター及び消費生活相談窓口並びに府内及び構成市町村の関係課（福祉・教育・安全等）と連携を密にし、地域ネットワーク構築に向けた検討を適宜に行う。 ・平成30年度に田原市地域包括ケア推進協議会の生活支援部会と連携を図り、消費者被害の防止に努めるため田原市消費者安全確保地域協議会を設置した。
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強化するため、東三河広域連合として当初予定を1年前倒し、平成28年度の消費生活相談業務開始時から東三河消費生活田原センターを設置し・維持する。 ・東三河広域連合では、平成27年度に新規の消費生活相談員養成と啓発事業を開始し、平成28年度より消費生活相談業務を開始する。 ・東三河広域連合による啓発活動でより効果的な被害未然防止事業等を実施し、地域内連携を強化する。
	<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、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し、東三河広域連合で地域全体のバランスを考慮し、相談レベルの均一化を目指して相談員を適正に配置する。 ・啓発事業については、基金活用期間経過後はスケールメリットを活かせる事業と地域性を考慮した事業を精査し、より効果的な事業を優先して実施する。
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持する。（平成27年度） また、平成28年度からの東三河広域連合における消費生活相談業務の開始とともに、東三河消費生活田原センターとなる。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援を継続する。（平成27年度、ただし、平成28年度からは東三河広域連合に移行） ・東三河広域連合が東三河地区の消費者保護の拠点として広域的な役割を果たすよう、地域の市町村の連携を深める。（平成27年度以降） ・消費者教育については、地域の特性を考慮し、広域的な取り組みも視野に入れて推進する。
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"> ・消費者被害防止のため、府内及び東三河広域連合との連携を密にして対応する。 ・平成27年度から事務を開始する東三河広域連合においては、一般消費者向けの啓発に係る業務は初年度から、また、消費者安全法（平成21年法律第50号）第8条第2項に規定する消費生活相談等に関する事務は、平成28年度から移行させる。なお、平成27年度に関しては、新規採用の消費生活相談員等の育成に係る事務も行う。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	愛西市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 29 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"> ・相談員の消費生活相談研修参加支援によるレベルアップを図った。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談体制強化のため、相談窓口の開設日数を月 1 回から月 2 回に拡充した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・高齢者の消費者被害防止のため、啓発用チラシの作成・配布をした。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・悪質商法、多重債務、振り込め詐欺等の消費者被害防止のため、消費者向け啓発用チラシの作成・配布をした。(平成 22 年度～平成 26 年度) また、テレビ番組の作成(平成 23 年度～平成 24 年度) や、DVD・ビデオソフト等の整備を行った。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談体制強化のため、パソコン等の情報関連機器及びインターネット環境の整備、執務参考資料、その他相談業務の効率化・迅速化に資する物品等の整備・充実をした。(平成 22 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度から消費生活相談員の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、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・消費生活相談員の相談対応能力の強化のため支援した研修参加の結果、消費生活相談の対応能力や質が向上したため、市広報などへ注意喚起記事を掲載し、消費者被害防止に努めた。 ・消費生活相談体制強化のために行った、パソコン等の情報関連機器及びインターネット環境の整備や、執務参考資料等物品の整備・充実により、相談者を救済することができた。 ・他市町との連携により、相談者が消費生活相談窓口を利用しやすくし、相談窓口の利用増加に努めた。
「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"> ・平成 20 年度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"> ・平成 26 年度当初、消費生活相談窓口であったが、本市を始め海部地域の 6 市町村(愛西市、弥富市、あま市、大治町、蟹江町及び飛島村)が津島市へ事務委託を行い、平成 29 年度に「海部地域消費生活センター」(以下「消費生活センター」という。) を設置し、運営する。 ・平成 29 年度に設置された消費生活センターにおいては、消費生活相談員 5 名体制で週 5 日の開設日とする。また、消費生活センターの消費生活相談員が市に出向き、住民からの相談を受け付ける巡回相談を平成 26 年度相談窓口開設日以上行う。 ・平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 100% であるが、

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、現状の水準の維持に努める。なお、平成 29 年度の消費生活センター設置後は、消費生活センターとして消費生活相談員の資格保有率を 100%とするため、資格保有者の選定や資格を持っていない消費生活相談員に対し資格取得を奨励する。

・平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 20%未満で、消費生活相談員が他自治体の相談業務を兼務しており、兼務先から研修に参加してもらっている実態があるが、国民生活センターの研修を受けやすい環境を整備し、消費生活相談員の研修参加率を 100%に近づける。なお、平成 29 年度の消費生活センター設置後も、消費生活相談員の研修を受けやすい環境を整備し、研修参加率を 100%とする。

	26 年度～28 年度
資格保有率 (%)	100
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)

<政策目標 5 > 「見守りネットワーク」の構築

・消費者被害の未然防止及び拡大防止を図るため、庁内及び消費生活センター構成市町村の関係課（福祉・教育・安全等）と連携を密にする地域ネットワークの構築を検討し、対策に努める。

<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>

- ・平成 27 年度及び平成 28 年度は、平成 26 年度市において実施している消費生活相談を維持して行う。
- ・本市を始めとする海部地域 6 市町村が津島市へ事務委託をして、平成 29 年度に消費生活センターを設置し、消費生活センター消費生活相談員の派遣による巡回相談窓口を市に開設する。
- ・これに先立ち、平成 27 年度においては、消費生活センター構成市町村で検討会を開催し、設置・運営について検討を行う。
- ・平成 28 年度においては、議会の議決等必要な諸手続きを経て、組織・運営等を確定し、消費生活相談員の確保等の消費生活センター設置に向けた準備を行う。
- ・平成 28 年度から平成 29 年度においては、消費生活センターの設置と巡回相談について、広報等により住民への十分な周知を行う。
- ・消費者教育・啓発については、消費生活センターとの連携により（又は消費生活センターが主体となり）、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

	<p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・チラシの配布や出前講座等の啓発事業については、消費生活センターとの連携により（又は消費生活センターが主体となり）、より効果的な取組に重点化しつつ、基金・交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。 ・消費生活相談体制については、消費生活センター設立後は、消費生活センターにおいて事業を行うが、基金・交付金活用期間経過後も維持する。 ・消費生活センター設置後の相談状況に応じ、市町村巡回相談回数の見直し、消費生活センター支所の体制整備等柔軟に検討する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・平成26年度市において、単独で実施している消費生活相談を維持する。（平成27年度～平成28年度） ・悪質商法被害の未然防止を図るため、一般消費者向けに消費者関連知識等の教育・啓発を行う。（平成27年度～平成30年度） ・消費生活センターを設置・維持する。（平成29年4月～） ・消費生活センターを拠点とし、海部地城市町村の地域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し、維持・充実を図る。（平成29年度～平成37年度） ・消費生活センター設置後の相談状況に応じ、市町村巡回相談回数の見直し、消費生活センターの体制整備等柔軟に検討する。（平成29年度～平成37年度） ・愛知県消費生活総合センター（平成27年4月開設）との連携を密にし、その協力を得て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	愛知県	市町村名	清須市
-------	-----	------	-----

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"> ・相談日を平日・夜間・休日に設定し相談の受け入れを拡大させた。具体的には毎月第 1 から第 4 火曜日 13 時 30 分～16 時 30 分に加え、毎月第 2 水曜日 18 時～20 時と毎月第 4 土曜日 10 時～正午を設けた。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・円滑な相談が実施できるよう必要な機器等を整備した。(平成 22 年度～平成 23 年度) ・司法書士の配置により、高度な専門相談への対応を強化した(2 回／月)。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・年に 2 回チラシを作成し、年度当初に相談日や相談場所について、2 回目は秋を予定し窓口の周知と啓発内容を加えることにより、市民が消費生活への意識をもち被害の未然防止となるよう、全戸配布による周知・啓発を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・相談員の研修参加支援によるレベルアップを図った。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・春日町の編入により地域が広がるため、必要な相談員の増員や窓口の増設を行った。(平成 22 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 19 年度に消費生活相談窓口を開設し、相談件数は 21 件に対し、平成 23 年度は 88 件と大幅に増加した。平成 24 年度 68 件、平成 25 年度 43 件と件数は減少しているが、相談日以外にも相談者からの問い合わせが多く、相談窓口として定着しつつある。 ・平成 21 年度より、毎月第 2 水曜日と毎月第 4 土曜日に司法書士による相談窓口を増設した結果、多重債務など多様化する高度な相談を受けることが可能となり、多重債務相談については平成 20 年度 2 件に対し、平成 21 年度は 34 件と増加した。 ・平成 21 年度から、消費生活相談員の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、相談員による助言やあっせんが増加し、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・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が 4,400 千円となった。 ・相談員の増員により、相談員による出前講座の開講が可能となり、平成 19 年度の 1 件に対し、平成 25 年度には 14 件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 19 年度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 26 年度当初、近隣市町と広域連携を行い実質的に週 3 日相談受付が可能となっていたが、平成 27 年度から平成 28 年度末までは、担当職員

	<p>も消費生活相談を受け付け、相談可能日を週5日とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成29年度に消費生活センターを設置する。 平成26年度当初は消費生活相談員の資格保有率が100%であり、27年度以降もその水準を維持する。 平成25年度の消費生活相談員の研修参加率は100%であったが、今後も消費生活相談員の研修参加を支援し、消費生活相談員が国民生活センター等の研修を受けやすい環境を整備し、研修参加率を100%とする。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>26年度</th><th>27年度</th><th>28年度</th><th>29年度</th><th>30年度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td><td>42.8 (42.8)</td><td>33.3 (33.3)</td><td>33.3 (33.3)</td><td>50.0 (50.0)</td><td>50.0 (50.0)</td></tr> </tbody> </table> <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に向けて、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。また、今後は関係団体等も含めたネットワーク構築に向けた検討を適宜行う。 		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	資格保有率 (%)	100	100	100	100	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	42.8 (42.8)	33.3 (33.3)	33.3 (33.3)	50.0 (50.0)	50.0 (50.0)
	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度														
資格保有率 (%)	100	100	100	100	100														
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	42.8 (42.8)	33.3 (33.3)	33.3 (33.3)	50.0 (50.0)	50.0 (50.0)														
	<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"> 平成29年度に消費生活センターを設置する。 相談窓口案内チラシ作成・配布や相談員による出前講座等、相談窓口の周知を徹底する。 消費生活相談体制を強化するため、消費生活相談員の研修参加支援を自主財源化後も積極的に行い、消費生活相談員のレベルアップを図る。 啓発事業に重点的に力を入れ、出前講座等の消費者被害未然防止事業を実施し、地域内ネットワーク構築を図る。 <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・交付金活用期間経過後においても維持する。 教育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・交付金活用期間経過後も積極的に実施する。 																		
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"> 消費生活センターの設置（平成29年4月） 消費生活センター化に伴う人的体制の整備（平成29年度～平成37年度） 消費生活センター案内チラシを年度初めに作成し、市内全戸配布を行う。（平成29年度～平成33年度） 消費生活相談体制を強化するため、消費生活相談員の研修参加支援を継続する。（平成27年度～平成30年度） 消費生活問題啓発チラシの全戸及び高齢者向けイベントでの配布などの消費者教育・啓発を行う。（平成27年度～平成29年度） 構築した地域ネットワークの維持・充実を図る。 																		
その他特記事項																			

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	北名古屋市
-------	-----	------	-------

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、消費生活相談窓口の開設日を週 1 日から週 2 日とした。 (平成 26 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、国民生活センターが実施する研修への参加を支援した。 (平成 22 年度～平成 24 年度、平成 26 年度) ・消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、市内の全戸に配布した。 (平成 22 年度) ・相談窓口の機能強化を図るため、執務参考資料等の充実を図る。 (平成 22 年度～平成 26 年度) ・パンフレット等を作成 (年 1 回程度) し全戸配付することにより、消費者被害を未然に防止するための啓発事業を行う。 (平成 22 年度～平成 24 年度) ・市が行う消費生活相談の PR のため、啓発用の資材等に用語・電話番号などを刷込みし、PR チラシとあわせて配布する。 (平成 23 年度～平成 24 年度) ・消費者庁などの情報を確認するためタブレットを導入した。 (平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 19 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、設置当初から平成 25 年度までに毎年度 50 件弱の状況であり、(平成 19 年度 45 件、平成 25 年度 46 件) 大きな変動はないが、地域の相談窓口として定着しつつあると考えられる。 ・平成 26 年 4 月から相談窓口の開設日を、週 1 日から週 2 日とした結果、6 月末時点で前年度と比較すると、合計相談件数が 4 件増加しており、相談日の増は、窓口を利用する相談者に受け入れられていると考えられる。 ・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結果、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><政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 19 年度当初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"> ・消費生活相談窓口を平成 29 年度までに消費生活センターとするため、常設の消費生活センターとして、場所の確保及び開設日を週 2 日から週 4 日とするために相談員の増員を図る。 (週 4 日開設に対応できる、消費生活相談員体制とする) ・平成 26 年度以降消費生活相談員が県及び国民生活センターの研修を

	<p>受けやすい環境を整備し、研修参加による消費生活相談員のレベルアップを図る。</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 100% であり、27 年度以降もその水準を維持する。 平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% であったが、引き続き、研修を受けやすい環境の整備に努め、平成 26 年度以降の消費生活相談員の研修参加率 100% を維持する。 <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">26 年度～30 年度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td><td>100</td></tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td><td>100 (100)</td></tr> </tbody> </table> <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に向けて、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。また、今後は関係団体等も含めたネットワーク構築に向けた検討を適宜行う。 	26 年度～30 年度		資格保有率 (%)	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)
26 年度～30 年度							
資格保有率 (%)	100						
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)						
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"> 平成 29 年 10 月に消費生活センターを設置及び維持する。 地域の身近な窓口である消費生活相談の窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するための消費生活センター設置に伴い、窓口開設日を増設する。 消費者教育に重点的に力を入れ、啓発チラシ、広報掲載、出前講座等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"> 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。 消費生活相談体制については、基金・交付金活用期間経過後においても維持する。 啓発チラシ、広報掲載、出前講座等の啓発事業を実施し、より効果的な取組を図り、基金・交付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"> 消費生活センターの設置及び維持を図る。（平成 29 年度） 消費生活相談体制を拡充する。（平成 27 年度～平成 34 年度、平成 29 年度～平成 37 年度） 消費生活相談員の研修参加の支援（平成 27 年度～平成 30 年度）、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。 悪質商法被害の未然防止に向けた消費者教育・啓発を行う。（平成 27 年度～平成 29 年度（一般向け）及び平成 29 年度～平成 37 年度（高齢者向け）） 						
その他特記事項							

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	弥富市
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活相談員等の知識習得のため、執務参考資料を購入した。（平成 22 年度） ・消費生活相談体制の強化と相談事務の効率化のため、事務機器（パソコン等）を整備した。（平成 24 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） ・消費者被害防止のため啓発資材を作成し、配布した。（平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 20 年度に消費生活相談窓口を開設、以降毎年住民に対して窓口の周知を図るも平成 20 年度 27 件、平成 21 年度 14 件、平成 22 年度 18 件、平成 23 年度 22 件、平成 24 年度 17 件、平成 25 年度 25 件、平成 26 年度 12 件と、地域の相談窓口として定着しているとは言い難い。理由として、相談窓口の開設日数が少ないと、地域の特色として、身近な市役所を敬遠する傾向があることが考えられる。 ・平成 23 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、平成 24 年度にはパソコンを整備してインターネット環境を整えた。その結果、迅速で、質の高い相談対応力が向上した。
「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 20 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"> ・本市始め海部地域 6 市町村（愛西市、弥富市、あま市、大治町、蟹江町及び飛島村）が津島市へ事務委託を行い、平成 29 年度に「海部地域消費生活センター」（以下「消費生活センター」という。）を設置し、運営する。 ・平成 29 年度に設置される消費生活センターにおいては、消費生活相談員 5 名体制で週 5 日の開設日とする。また、消費生活センター消費生活相談員による巡回相談を平成 26 年度相談窓口開設日以上行う。 ・平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 100% であるが、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、現状の水準の維持に努める。なお、平成 29 年度の消費生活センター設置後は、消費センターとして消費生活相談員の資格保有率を 100% とするため、資格保有者の選定や資格を持っていない消費生活相談員に対し資格取得を奨励する。 ・平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% であるが、平成

	<p>29年度の消費生活センター設置以後も、研修を受けやすい環境を整備し、研修参加率を100%とする。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">26年度～28年度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td><td>100</td></tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td><td>100 (100)</td></tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センター委託先の津島市の改訂内容に準ずる。 <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"> ・消費者被害の未然防止及び拡大防止を図るため、庁内及び消費生活センター構成市町村の関係課（福祉・教育・安全等）と連携を密にする地域ネットワークを構築し、対策に努める。 	26年度～28年度		資格保有率 (%)	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)
26年度～28年度							
資格保有率 (%)	100						
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)						
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"> ・平成27年度及び平成28年度は、平成26年度に市で実施している消費生活相談を維持して行う。 ・本市を始めとする海部地域6市町村が津島市へ事務委託をして、平成29年度に消費生活センターを設置し、消費生活センターからの消費生活相談員の派遣による巡回相談窓口を市に開設する。 ・これに先立ち、平成27年度においては、消費生活センター構成市町村で検討会を開催し、設置・運営について検討を行う。 ・平成28年度においては、議会の議決等必要な諸手続きを経て、組織・運営等を確定し、消費生活相談員の確保等の消費生活センター設置に向けた準備を行う。 ・平成28年度から平成29年度においては、消費生活センターの設置と巡回相談について、広報等により住民への十分な周知を行う。 ・消費者教育・啓発については、消費生活センターとの連携により（又は消費生活センターが主体となり）、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"> ・チラシの配布や出前講座等の消費者教育・啓発事業については、消費生活センターとの連携により（又は消費生活センターが主体となり）、より効果的な取組に重点化しつつ、基金・交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。 ・消費生活相談体制については、消費生活センター設立後は、消費生活センターにおいて事業を行うが、基金・交付金活用期間経過後においても維持する。 ・消費生活センター設置後の相談状況に応じ、巡回相談の回数を見直し、消費生活センターの体制整備等柔軟に対応する。 						
消費者行政推進の方針に則	・平成26年度市において、単独で実施している消費生活相談を維持す						

して取り組む施策、目標	<p>る。(平成 27 年度～平成 28 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 28 年度) ・悪質商法被害の未然防止を図るため、若者向けに消費者関連知識等の教育・啓発を行う。(平成 27 年度～平成 32 年度) ・高齢者を対象とした消費者トラブルの未然防止を図るため、高齢者向けに消費者関連知識等の教育・啓発を行う。(平成 27 年度～平成 35 年度) ・消費生活センターを設置・維持する。(平成 29 年 4 月～) ・消費生活センターを拠点とし、海部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～平成 37 年度) ・消費生活センター設置後の相談状況に応じ、市町村巡回相談回数の見直し、消費生活センターの体制整備等柔軟に検討する。(平成 29 年度～平成 37 年度) ・愛知県消費生活総合センター（平成 27 年 4 月開設）との連携を密にし、その協力を得て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	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害を防止するため、また被害拡大を防ぐため、消費生活センター関係市町村の関係課と連携を密にする仕組みを構築し、被害の未然防止、救済関連対策に努める。 ・平成 27 年度より施政方針演説等による、消費者対策の取組みに関する首長の表明を行う。

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	みよし市
-------	-----	------	------

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"> ・相談窓口開設日数を現在の週 1 日から 2 日へ拡大した。(平成 21 年 10 月～平成 26 年度) ・消費生活相談員、職員のレベルアップを図るため、研修参加を支援した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・高度な相談への対応を可能とするため執務参考資料を整備した。(平成 21 年度、平成 23 年度～平成 24 年度) ・消費生活相談の窓口周知に関するパンフレット等を作成し、全戸、老人クラブ等へ配付した。(平成 21 年度～平成 24 年度) ・食品表示に関する消費者への啓発強化を図るため、パンフレットを作成し、市主催のイベント、研修会等で配付し(平成 22 年度)、講演会を開催した。(平成 23 年度、平成 24 年度) ・多重債務者に対する法律相談を消費生活相談と合わせて年 2 回程度実施した。(平成 23 年度～平成 24 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 19 年 5 月から週 1 日で消費生活相談窓口を開設した。 ・平成 21 年 10 月から開設日数を週 1 日から 2 日へ拡大するとともに、相談窓口の周知に関するパンフレットを作成し、全戸及び老人クラブ等へ配布した。その結果、平成 21 年度延べ 60 件だった相談件数が、平成 24 年度には 73 件と徐々に増加し、地域の相談窓口として定着してきたことが窺える。 ・平成 23 年度から消費生活相談員や職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、あっせん件数が、平成 22 年度の 3 件に対し、平成 25 年度では 6 件となり、消費生活相談員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やあっせん等による救済件数・金額は、未然防止を含めると、平成 21 年度 6 件 5,059 千円、平成 22 年度 8 件 2,162 千円、平成 23 年度 6 件 558 千円、平成 24 年度 12 件 7,846 千円、平成 25 年度 15 件 1,302 千円となった。 ・司法書士を活用した消費生活相談では、多重債務相談など専門的な相談への対応力の向上など、連携による相談窓口の強化が図れた。
「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"> ・平成 19 年度に消費生活相談窓口を設置済み。 (平成 21 年 10 月から週 1 日から週 2 日開設) <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 年度当初消費生活相談窓口は、1 名体制の週 2 日であったが、平成 27 年度途中に消費生活相談員を 1 名増の 2 名体制として、開設日を週 2 日から隔週で週 1 日増やし週 3 日とし、平成 28 年度には、隔週を毎週

	<p>とし、完全週3日とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成26年度当初では消費生活相談員1名体制であったが、平成27年度に消費生活相談窓口の拡充に伴い、消費生活相談員を2名体制とする。 平成26年4月1日現在、消費生活相談員の資格保有率は100%であり、今後もその水準を維持する。 平成23年度から国民生活センター等の研修への参加支援を行い、消費生活相談員のレベルアップを図っており、平成25年度の消費生活相談員の研修参加率は概ね80%以上であったが、消費生活相談員の増員により、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100%とする。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>26年度</th><th>27年度</th><th>28年度</th><th>29年度</th><th>30年度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td><td>100 (100)</td><td>50 (100)</td><td>100 (100)</td><td>66.7 (100)</td><td>66.7 (100)</td></tr> </tbody> </table> <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に向けて、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。特に地域での見守りについては、関係機関、団体等を含めたネットワーク構築に向けた検討を適宜行う。 		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	資格保有率 (%)	100	100	100	100	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)	50 (100)	100 (100)	66.7 (100)	66.7 (100)
	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度														
資格保有率 (%)	100	100	100	100	100														
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)	50 (100)	100 (100)	66.7 (100)	66.7 (100)														
	<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"> 平成27年度に開設日を週2日から隔週で週1日増やし週3日とし、平成28年度に消費生活相談窓口の完全週3日を開設し維持する。 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。また、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。 国民生活センター等の研修への参加支援を行い、消費生活相談員や職員のレベルアップを図る。 消費生活相談員等との連携を図りながら、消費者の安全・安心のための出前講座を開催し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。 平成29年11月に消費生活センターを開設する。 <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・交付金活用期間経過後においても維持する。 国民生活センター等の研修への参加支援については、基金・交付金活用期間経過後も維持する。 出前講座等の啓発事業について、より効果的な取組に重点化しつつ、基金・交付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																			

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"> ・消費生活相談窓口を週 3 日開設する。(平成 28 年度) ・消費生活センターを設置・維持する。(平成 29 年度) ・消費生活センターの設置に伴う消費生活相談体制強化のため、開設日を週 3 日から週 4 日とする。(平成 29 年度～平成 37 年度) ・消費生活相談窓口増設に係る周知物を作成し、行政区回覧や市のイベントなどで配布し周知する。(平成 27 年度～平成 28 年度) ・消費生活センター開設に係る周知物を作成し、行政区回覧や市のイベントなどで配布し周知する。(平成 29 年度) ・消費生活相談窓口の増設に伴う消費生活相談体制の強化のため、平成 27 年度途中で 1 名体制の消費生活相談員を 1 名増員して 2 名体制とし、報酬を維持する。(平成 27 年度～平成 35 年度、平成 28 年度～平成 36 年度) ・消費生活センター開設に伴う消費生活相談体制の強化のため、平成 29 年度途中で 2 名体制の消費生活相談員を 1 名増員して 3 名体制とし、報酬を維持する。(平成 29 年度～平成 37 年度) ・消費生活相談員等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 31 年度) ・弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応力の向上を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・消費生活相談員等との連携を図りながら、消費者の安全・安心のための出前講座開催など、消費者被害の未然防止・拡大防止に向けた消費者教育・啓発を推進する。(平成 27 年度～平成 35 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	あま市
-------	-----	------	-----

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"> ・地域住民の消費者被害の相談に対応するため、新規で消費生活相談窓口を設置し（月1回）、相談員を配置した。（平成23年5月～平成25年度） ・窓口相談の充実を図るため、執務参考資料、各種備品等（パソコン、プリンター、パンフレットスタンド等）を整備した。（平成23年度～平成26年度） ・パンフレット等の啓発資材の配布により、消費者被害の未然防止及び相談窓口の周知を図った。（平成23年度～平成26年度） ・消費生活相談を1回拡充し、月2回開催した。（平成26年度～）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は平成 23 年度の 13 件に対し、平成 24 年度は 8 件、平成 25 年度は 5 件と一度減少したが、平成 26 年度は月 2 回に拡充したため、14 件と相談件数が増加している。 ・消費生活相談の周知チラシを全戸配布や消費者被害の未然防止啓発資材を配布したことにより地域の相談窓口として認識されつつある。
「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 年度に相談開設日を月 1 回半日から月 2 回半日とする。また、平成 27 年度には月 3 回半日、平成 28 年度には月 4 回半日とし、相談窓口の拡充を徐々に行う。 また、本市始め海部地域 6 市町村（愛西市、弥富市、あま市、大治町、蟹江町及び飛島村）が津島市へ事務委託を行い、平成 29 年度に「海部地域消費生活センター」（以下「消費生活センター」という。）を設置し、運営する。 ・平成 23 年度当初から消費生活相談員 3 名雇用、1 名体制で相談にあたっている。 ・平成 29 年度に設置される消費生活センターにおいては、消費生活相談員 5 名体制で週 5 日の開設日とする。また、消費生活センター消費生活相談員による巡回相談を週に半日行う。 ・平成 23 年度当初から消費生活相談員の資格保有率が 100% であり、今後も現状の水準の維持に務める。平成 29 年度の消費生活センター設置後においても、消費生活相談員の資格保有率 100% を維持するため、資格保有者の選定、又は、資格を持っていない消費生活相談員に対し資格取得を奨励する。 ・平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 0% で、消費生活相談

	<p>員が他自治体の相談業務を兼務しており、兼務先から研修に参加してもらっている実態がある。</p> <p>平成 28 年度に研修参加できる環境を整える。</p> <p>なお、平成 29 年度の消費生活センター設置後は、研修を受けやすい環境を整備し、研修参加率を 100% とする。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>26 年度</th><th>27 年度</th><th>28 年度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td><td>0 (100)</td><td>0 (33.3)</td><td>0 (100)</td></tr> </tbody> </table>		26 年度	27 年度	28 年度	資格保有率 (%)	100	100	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	0 (100)	0 (33.3)	0 (100)
	26 年度	27 年度	28 年度										
資格保有率 (%)	100	100	100										
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	0 (100)	0 (33.3)	0 (100)										
	<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"> ・消費者被害の未然防止及び拡大防止を図るため、庁内及び広域消費生活センター構成市町村の関係課（福祉・教育・安全等）と連携を密にする地域ネットワークを構築し、対策に努める。 												
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"> ・平成 27 年度及び平成 28 年度は、平成 26 年度において、市で実施している消費生活相談を徐々に拡充していく。 ・本市を始めとする海部地域 6 市町村が津島市へ事務委託をして、平成 29 年度に消費生活センターを設置し、消費生活センターからの消費生活相談員の派遣による巡回相談窓口を開設する。 ・これに先立ち、平成 27 年度においては、広域消費生活センターの運営主体である 7 市町村との検討会を開催し、設置・運営について検討を行う。 ・平成 28 年度においては、議会の議決等必要な諸手続きを経て、組織・運営等を確定し、消費生活相談員の確保等の消費生活センター設置に向けた準備を行う。 ・平成 28 年度から平成 29 年度においては、消費生活センターの設置と巡回相談について、広報等により住民への十分な周知を行う。 ・消費者教育・啓発については、消費生活センターが主体となり、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"> ・出前講座等の啓発事業については、消費生活センターが主体となり、より効果的な取り組みに重点化しつつ、基金・交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。 ・消費生活相談体制については、消費生活センター設立後は、消費生活センターにおいて事業を行うが、基金・交付金活用期間経過後においても維持する。 ・消費生活センター設置後の相談状況に応じ、巡回相談の回数の見直し、消費生活センター支所の設置等柔軟に対応する。 												

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"> ・消費生活相談窓口を強化・拡充する。(平成 27 年度～平成 28 年度) ・消費生活相談員等の対応能力強化のため、研修参加を支援する。(平成 28 年度) ・悪質商法被害の未然防止を図るため、消費者関連知識等の教育・啓発を行う。(平成 27 年度～平成 31 年度(一般向け)・平成 29 年度～平成 37 年度(高齢者向け)) ・窓口相談の充実を図るため、執務参考資料、各種備品等を整備する。(平成 27 年度) ・相談回数の増加に伴い、消費生活相談窓口の周知を図るため、チラシを全戸配布する。(平成 27 年度～平成 28 年度) ・消費生活センターを設置・維持する。(平成 29 年 4 月～) ・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、平成 26 年度末時点で 1 名体制の消費生活相談員を平成 29 年度の消費センター設置に伴って、巡回対応も含め、消費生活相談員を 5 名体制とする。 ・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し、維持・充実を図る。(平成 29 年度～平成 37 年度) ・消費生活センター設置後の相談状況に応じ、巡回相談の回数の見直し。消費生活センター支所の設置等柔軟に対応する。(平成 29 年度～平成 37 年度) ・愛知県消費生活総合センター(平成 27 年 4 月開設)との連携を密にし、その協力を得て、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	<ul style="list-style-type: none"> ・新庁舎建設の際に消費生活相談室を設置することを検討する。

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	長久手市
-------	-----	------	------

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"> ・消費生活相談員の研修参加によるレベルアップ（平成 21 年度～平成 26 年度） ・高度な相談にも迅速に対応できるよう参考書籍及びそれらを収納する本棚等を整備し相談室に設置するなどして、相談窓口機能の強化を図った。（平成 21 年度～平成 24 年度） ・悪質商法対策啓発用リーフレットを、広報紙に折り込み全戸配布した。（平成 21 年度、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、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 6 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 年度当初の消費生活相談員の資格保有率は 100% であるため、今後もその水準を維持する。 ・平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% であったが、平成 27 年度以降も消費生活相談員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、研修参加率 100% を目指す。 ・平成 29 年度、30 年度の相談員全てにおいて消費生活相談員の資格保有率は 100% である。 ・平成 29 年度、平成 30 年度の消費生活相談員の研修参加については、研修参加しやすい環境の整備と支援を図り、参加率は 100%。 <table border="1" style="margin-top: 10px; width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;"></th> <th style="width: 50%; text-align: center;">26 年度～30 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">資格保有率 (%)</td> <td style="text-align: center;">100</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td> <td style="text-align: center;">100 (100)</td> </tr> </tbody> </table> <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"> ・高齢者に関わる既存の協議会等を活用して見守りネットワークを構築できないか検討中。府内、関係機関、団体と連携して消費者被害の未然防止啓発と連絡調整を図っている。 		26 年度～30 年度	資格保有率 (%)	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)
	26 年度～30 年度						
資格保有率 (%)	100						
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)						

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"> ・消費生活相談窓口を維持していく。 ・住民にとって身近な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、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・消費生活センターを設置、維持する。(平成 29 年度中) ・消費生活相談窓口を週 4 日に拡大し、相談を受けやすい体制を整える。(平成 29 年度中)
	<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、より効果的な取り組みに重点化しつつ、基金・交付金活用期間経過後も精査し、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"> ・消費生活相談員の対応能力強化のために、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・平成 26 年度に日額報酬を 1 千円増額した報酬を維持する。(平成 27 年度～平成 34 年度) ・平成 27 年度より消費生活相談員を 1 名増員する。(平成 27 年度～平成 35 年度) ・平成 28 年度より消費生活相談員をさらに 1 名増員する。(平成 28 年～平成 36 年度) ・悪質商法被害の未然防止に向けた消費者教育・啓発を行う。(平成 27 年度～平成 28 年度) ・消費生活センターを設置・維持する。(平成 29 年度中) ・高齢者向けの悪質商法等消費者トラブル未然防止のための消費者教育・啓発事業を行う。(平成 29 年度～)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	東郷町
-------	-----	------	-----

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"> ・消費相談窓口を開設した。(平成 21 年度内) ・窓口の新設、拡充に関するチラシを作成し周知した。 ・消費相談窓口の開設日を拡大した。(平成 21 年度から月 2 回、平成 23 年度からは月 4 回) ・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) ・消費者被害の未然防止のためパンフレットを作成し、講演会を開催した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・相談機能の強化を図るため事務用機器を設置した。(平成 21 年度・平成 23 年度) ・相談員、担当職員のレベルアップのため、執務参考資料等を購入した。(平成 21 年度～平成 26 年度(平成 25 年度、平成 26 年度は町費対応))
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度に消費相談窓口を設置し、相談件数は平成 21 年度の 5 件に対し、平成 22 年度は 21 件と増加した。 ・消費相談窓口新設、拡充の周知を行うことにより、町民が消費相談窓口について活用しやすくなった。 ・消費相談開設日を平成 21 年度は月 2 回、平成 23 年度からは月 4 回としたことで平成 23 年度は相談件数が 27 件と増加した。 ・平成 22 年度から消費者被害の未然防止のための講演会を開催することで、町民の消費生活への理解が深まった。 ・パソコン等の事務用機器を設置したことで、相談者への対応が迅速に行えるようになった。 ・相談員、担当職員用の執務参考資料等を購入したことで、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 21 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 29 年度から消費生活センターを日進市との共同により開設(日進市週 4 日・東郷町週 2 日)し、相談窓口機能を充実させる。 ・平成 25 年度から実施している近隣市(豊明市、みよし市、日進市、長久手市)との協定による消費生活相談窓口の相互利用について、今後も継続して実施していく。 ・平成 26 年 4 月 1 日現在での消費生活相談員の資格保有率は 100%であり、平成 28 年度時点でも保有率 100%を維持しているため、今後も継続していく。 ・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、平成 27 年度以降も消費生活相談員が国民生活センター等の研修に参加しや

	<p>すい環境を整備し、研修参加率 100%を目指す。平成 28 年度も研修参加率は 50%であったが、従来の県内研修に加え、国民生活センターへの県外研修への参加を達成した。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>26 年度～28 年度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td><td>100</td></tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td><td>50 (100)</td></tr> </tbody> </table>		26 年度～28 年度	資格保有率 (%)	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	50 (100)
	26 年度～28 年度						
資格保有率 (%)	100						
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	50 (100)						
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"> ・平成 29 年 4 月に消費生活センターを日進市との共同により設置する。なお、消費生活相談員の能力強化及び消費生活相談体制については、日進市で一括して行うため、日進市と綿密な調整のうえ、維持、継続していく。 ・出前講座等消費者向けの教育啓発等を実施し、消費者被害の防止を図る。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者向けの教育啓発事業については、基金・交付金活用期間経過後は、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"> ・日進市と共同で消費生活センターを設置・維持する。(平成29年4月) ・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 28 年度) ・消費者向けの教育啓発のための消費生活講演会は継続して取り組みを行っていく。(平成 27 年度～平成 30 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、庁内関係課及び日進市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	愛知県	市町村名	豊山町
-------	-----	------	-----

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 1 名を配置し、消費生活相談窓口を月に 1 回開設した。(平成 23 年度) ・消費生活相談窓口について毎月、広報紙で周知した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・消費者被害未然防止のため、窓口での相談状況も踏まえた上で、定期的に広報紙等で情報提供した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化を図るため、研修参加を支援した。(平成 24 年度～平成 26 年度) 						
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年度に消費生活相談窓口を設置した結果、相談件数は 22 年度の 0 件に対し、平成 23 年度は 4 件となった。また、毎月広報紙にて相談窓口の周知を図っており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・平成 25 年度から、窓口の広域化をはかるため、北名古屋市・清須市と窓口の相互利用を開始し、相談者の利便性が向上した。 ・平成 24 年度から、消費生活相談員の対応能力強化を図るため、研修参加を支援した。その結果毎年度、数回の研修参加があり、相談員の対応能力や質が向上している。 						
「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 25 年度から相談窓口の広域化を図ったが、さらに職員や相談員同士の情報共有体制を強化し、広域ネットワークの構築を目指す。 ・平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 100% であり、27 年度以降もその水準を維持する。 ・相談員の研修参加支援を始めた平成 24 年度から、毎年度研修参加率 100% を達成しており、今後も研修参加を呼び掛けて参加率 100% を維持していく。 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>26 年度～30 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td> <td>(100)</td> </tr> </tbody> </table>		26 年度～30 年度	資格保有率 (%)	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	(100)
	26 年度～30 年度						
資格保有率 (%)	100						
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	(100)						

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"> 相談体制を維持・強化するため、研修参加により消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、県の相談員や弁護士等の活用により、高度な相談内容に対応できるようにする。 <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・交付金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"> 消費生活相談窓口を維持する。 平成 23 年度から開始した、消費生活相談 1 回あたり 6,000 円の報酬を維持する。(平成 27 年度~平成 31 年度) 平成 30 年度から北名古屋市・清須市の消費生活センター化に伴い、町としても体制強化を図るべく、消費生活相談窓口を月 1 回から月 2 回へと増やす。平成 29 年度 3 月に月 2 回の運用を実施。 更に、消費者被害未然防止の強化として平成 30 年度から出前講座を実施する。平成 29 年度 3 月に 1 回実施する。 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。(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、職員と相談員の連携を密に行う。

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	大口町
-------	-----	------	-----

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"> ・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24年度～平成26年度） ・相談窓口の機能強化を図るために必要な執務参考資料を購入した。（平成22年度） ・消費生活相談に係る情報収集、事務処理の高度化を図るために、パソコン、プリンター等を整備する。（平成22年度） ・悪徳商法被害等、消費生活における被害を防止しその安全を確保するため、消費者事故などの情報提供（国民生活センターのHPや県から発信された情報を活用する。）を町主催の行事催事など様々な機会を活用して行った。また、愛知県発行の啓発チラシを大口町版に修正したものを作成し配布した。（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、平成 24 年度～平成 26 年度に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。 ただし、相談件数は、平成 21 年度の 6 件に対し、平成 22 年度は 5 件と 1 件減少した。 また、平成 25 年度は 5 件と相談件数は概ね同様である。 ・平成 22 年度に購入した執務参考資料、パソコン、プリンターは相談時に有効に活用している。 ・平成 22 年度～平成 26 年度にチラシを広報に併せて年 2 回配布して、高齢者の悪質商法対策等に有効に活用している。 																		
「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 26 年度当初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 年度の消費生活相談体制（月 1 回）を維持する。 ・平成 26 年度当初での消費生活相談員の資格保有率は、100%であるため、今後もその水準を維持する。 ・平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100%であったが、平成 27 年度以降も消費生活相談員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、研修参加率 100%を目指す。 <table border="1" style="margin-top: 10px; width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #ADD8E6;"> <th></th> <th style="text-align: center;">26 年度</th> <th style="text-align: center;">27 年度</th> <th style="text-align: center;">28 年度</th> <th style="text-align: center;">29 年度</th> <th style="text-align: center;">30 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">資格保有率 (%)</td> <td style="text-align: center;">100</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td> <td style="text-align: center;">100 (100)</td> <td style="text-align: center;">100 (100)</td> <td style="text-align: center;">100 (100)</td> <td style="text-align: center;">0 (100)</td> <td style="text-align: center;">100 (100)</td> </tr> </tbody> </table>		26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度	資格保有率 (%)	100	100	100	100	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)	100 (100)	100 (100)	0 (100)	100 (100)
	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度														
資格保有率 (%)	100	100	100	100	100														
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)	100 (100)	100 (100)	0 (100)	100 (100)														

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、研修参加を促し、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"> ・消費生活相談体制については、基金・交付金活用期間経過後においても維持する。 ・消費者教育の推進・啓発事業については、ホームページや広報紙を活用し、広く啓発を実施する。
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"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援する。（平成27年度～平成28年度） ・悪徳商法被害等、消費生活における被害を防止しその安全を確保するための一般消費者向けの消費者教育・啓発を継続する。（平成27年度～平成28年度） ・消費生活被害を未然に防止するため、小中学生向けの消費者教育の推進・啓発事業を実施する。（平成29年度）
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・近年増加している高齢者の特殊詐欺被害を未然に防止するため、一斉配信メールによる情報の提供や防犯団体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	愛知県	市町村名	扶桑町
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活相談の開設日を月 2 回から週 1 回に拡充した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費者行政担当者等のレベルアップのために、県内外で実施される研修への参加支援を行った。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談に係る各種事例及び対応の手法を把握するため、消費生活関連書籍を充実し、消費生活相談窓口の強化を図った。(平成 22 年度～平成 24 年度) ・消費生活相談窓口の案内および最近の消費生活相談事例についての注意等をチラシにて町内全戸に配布するほか、啓発グッズ(マグネット、クリアファイル、地区回覧板)を作成・配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・悪質商法等による被害を未然に防ぐため、高齢者等を対象に消費生活講座を開催する。また、啓発に用いるプロジェクター、マイクセット等の映像関連機器を整備した。(平成 22 年度～平成 24 年度) ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を1名から2名とした。(平成 26 年度) ・高齢者の消費者被害防止のため、老人会等で出前講座を開始した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、市内の全戸に配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度) 						
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度から消費生活相談の開設日を週 1 回に拡充したことにより、相談件数は平成 21 年度が 25 件(開設日 24 日)に対し、平成 22 年度は 36 件(開設日 48 日)と大幅に増加した。 						
「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"> ・平成 19 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 年度の消費生活相談体制(月 2 回)を維持する。 ・平成 29 年度に消費生活センターを開設し、開設日を週 4 日とする。 ・平成 26 年度当初での消費生活相談員の資格保有率は、100%であるため、その水準を維持していく。 ・平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100%であったが、平成 27 年度以降も消費生活相談員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、研修参加率 100%を目指す。 <table border="1" style="margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="background-color: #ADD8E6;">26 年度～30 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td> <td>(100)</td> </tr> </tbody> </table>		26 年度～30 年度	資格保有率 (%)	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	(100)
	26 年度～30 年度						
資格保有率 (%)	100						
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	(100)						

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、研修参加を促し、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し、地域内ネットワーク構築等を支援する。 ・消費生活センターを設置、維持する。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金・交付金活用期間経過後においても維持する。 ・チラシ等による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・交付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"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・消費生活相談窓口の案内を町内全戸に配布する。(平成 27 年度) ・消費生活センターを設置する。(平成 29 年 4 月) ・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 31 年度) ・消費者被害未然防止のための消費者教育・啓発を継続して実施する。 (平成 27 年度～平成 30 年度) ・交付金活用後も消費生活センターを維持し、また相談員の研修参加の支援の継続、消費者教育・啓発の継続を図る。 ・構築した地域ネットワークの維持・充実を図る。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、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	愛知県	市町村名	大治町
-------	-----	------	-----

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"> 消費生活相談員を配置し、消費生活相談窓口を月 1 回開設した。 (平成 24 年度～平成 26 年度) 相談窓口の充実を図るため、相談員が必要とする参考資料、事務用品等を整備した。(平成 24 年度～平成 26 年度) 消費生活相談窓口の周知または悪質商法被害の未然防止を図るため、啓発チラシを作成し、全戸配布するなどの啓発事業を実施した。(平成 24 年度～平成 26 年度) 						
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 24 年度に消費生活相談窓口を設置し、毎年相談実績があり、住民に認識されつつある。 消費生活相談員の相談対応能力が上がり、相談者に対して満足できるサービスを提供している。 						
「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 24 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 年度当初、町の消費生活相談窓口であったが、本町を始め海部地域 6 市町村（愛西市、弥富市、あま市、大治町、蟹江町及び飛島村）が津島市へ事務委託を行い、平成 29 年度に「海部地域消費生活センター」（以下「消費生活センター」という。）を設置し、運営する。 平成 29 年度に設置される消費生活センターにおいては、消費生活相談員 5 名体制で週 5 日の開設日とする。また、消費生活センターの消費生活相談員が町に出向き、住民からの相談を受け付ける巡回相談を平成 26 年度相談窓口開設日以上行う。 平成 29 年度の消費生活センター設置後は、消費生活センターとして消費生活相談員の資格保有率を 100%とするため、資格保有者の選定や資格を持っていない消費生活相談員に対し資格取得を奨励する。 消費生活相談員が他自治体の相談業務を兼務しており、兼務先から研修に参加してもらっている実態があるが、国民生活センターの研修を受けやすい環境を整備し、消費生活相談員の研修参加率を 100%に近づける。 <p>なお、平成 29 年度の消費生活センター設置後も、消費生活相談員の研修を受けやすい環境を整備し、研修参加率を 100%とする。</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>26 年度～28 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td> <td>0 (100)</td> </tr> </tbody> </table>		26 年度～28 年度	資格保有率 (%)	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	0 (100)
	26 年度～28 年度						
資格保有率 (%)	100						
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	0 (100)						

	<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"> ・消費者被害の未然防止及び拡大防止を図るため、府内及び消費生活センター構成市町村の関係課（福祉・教育・安全等）と連携を密にする地域ネットワークを構築し、対策に努める。
	<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"> ・平成27年度及び平成28年度は、平成26年度町において、町で実施している消費生活相談を維持して行う。 ・本町を始めとする海部地域6市町村が津島市へ事務委託をして、平成29年度に消費生活センターを設置し、消費生活センター消費生活相談員派遣による巡回相談窓口を町に開設する。 ・これに先立ち、平成27年度においては、消費生活センター構成市町村で検討会を開催し、設置・運営について検討を行う。 ・平成28年度においては、議会の議決等必要な諸手続きを経て、組織・運営等を確定し、消費生活相談員の確保等の消費生活センター設置に向けた準備を行う。 ・平成28年度においては、消費生活センターの設置と巡回相談について、広報等により住民への十分な周知を行う。
消費者行政推進の方針	<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、消費生活センター設立後は、消費生活センターにおいて事業を行うが、基金・交付金活用期間経過後においても維持する。 ・消費生活センター設置後の相談状況に応じ、市町村巡回相談の回数の見直し、消費生活センターの体制整備等柔軟に対応する。
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年度町において、単独で実施している消費生活相談を維持する。 (平成27年度～平成28年度) ・町の相談窓口、消費生活センターの設置と巡回相談について、広報等により住民への十分な周知を行う。 (平成28年度) ・消費生活センター体制を設置・維持する。 (平成29年度～) ・消費生活センターを拠点とし、海部地城市町村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し、維持・充実を図る。 (平成29年度～平成37年度) ・消費生活センター設置後の相談状況に応じ、市町村巡回相談の回数の見直し、消費生活センターの体制整備等柔軟に対応する。 (平成29年度～平成37年度) ・愛知県消費生活総合センター（平成27年4月開設）との連携を密にし、その協力を得て、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	愛知県	市町村名	蟹江町
-------	-----	------	-----

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"> ・新規に相談員を配置し、住民のための消費者相談に対応した（月 1 回程度。開設窓口は愛西市、津島市、あま市、弥富市、大治町と相互乗り入れを可能にした。）。（平成 23 年度～平成 26 年度） ・住民のための消費者相談に対応するため、相談員が必要とする参考図書、事務用機器等（パーテーション、パソコン等）を購入し、相談窓口の環境を整備した。（平成 23 年度～平成 24 年度） ・高齢者・若者の悪質商法被害を未然に防止するため、テレビ番組を作成し、地元ケーブルテレビで約 80 回程度放送した。（平成 23 年度～平成 24 年度） ・高齢者・若者の悪質商法被害を未然に防止するため、パンフレットの作成・配布により啓発を実施した。パンフレットは年 2 回、各家庭に全戸配布した。（平成 23 年度～平成 26 年度） ・悪質商法被害を未然に防止するため、出前講座を開催した。（年 2 回程度） ・消費生活相談員等のレベルアップを図るため研修参加を支援した。（平成 24 年度）
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新設した。備品購入等による相談窓口の機能強化を行い、地域の身近な相談窓口として機能している。 ・啓発パンフレットの作成・配布やテレビ番組制作・放映により、相談窓口についての周知と消費者被害の未然防止を図ることができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="margin-bottom: 0;"><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 style="margin-bottom: 0;"><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・本町を始め海部地域 6 市町村（愛西市、弥富市、あま市、大治町、蟹江町及び飛島村）が津島市へ事務委託を行い、平成 29 年度に「海部地域消費生活センター」（以下「消費生活センター」という。）を設置し、運営する。 ・平成 29 年度に設置される消費生活センターにおいては、消費生活相談員 5 名体制で週 5 日の開設日とする。また、消費生活センターの消費生活相談員が町に出向き、住民からの相談を受け付ける巡回相談を平成 26 年度相談窓口開設日以上（週 1 回各半日開設を目標）行う。 ・平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 100% であるが、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、現状の水準の維持に努める。なお、平成 29 年度の消費生活センター設置後は、消費生活センターとして消費生活相談員の資格保有率を 100%とするため、資格保有者の選定や資格を持っていない消費生活相談員に対し資格取得を奨励する。

- ・平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 50%未満で、消費生活相談員が他自治体の相談業務を兼務しており、兼務先から研修に参加してもらっている実態があるが、国民生活センターの研修を受けやすい環境を整備し、消費生活相談員の研修参加率を 100%に近づける。

なお、平成 29 年度の消費生活センター設置後も、消費生活相談員の研修を受けやすい環境を整備し、研修参加率を 100%とする。

	26 年度～28 年度
資格保有率 (%)	100
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	50 (100)

<政策目標 5 >「見守りネットワーク」の構築

- ・消費者被害の未然防止及び拡大防止を図るため、府内及び消費生活センター構成市町村の関係課（福祉・教育・安全等）と連携しながら情報収集し、対策に努める。

<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>

- ・平成 27 年度及び平成 28 年度は、平成 26 年度において、町で実施している消費生活相談を維持して行う。
- ・本町を始めとする海部地域 6 市町村が津島市へ事務委託をして、平成 29 年度に消費生活センターを設置し、消費生活センター消費生活相談員派遣による巡回相談窓口を町に開設する。
- ・これに先立ち、平成 27 年度においては、消費生活センター構成市町村で検討会を開催し、設置・運営について検討を行う。
- ・平成 28 年度においては、議会の議決等必要な諸手続きを経て、組織・運営等を確定し、消費生活相談員の確保等の消費生活センター設置に向けた準備を行う。
- ・平成 28 年度から平成 29 年度においては、消費生活センターの設置と巡回相談について、広報等により住民への十分な周知を行う。
- ・消費者教育・啓発については、消費生活センターとの連携により（又は消費生活センターが主体）、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。

<平成 30 年度以降の方針>

- ・出前講座等の啓発事業については、消費生活センターとの連携により（又は消費生活センターが主体）、より効果的な取組に重点化しつつ、基金・交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
- ・消費生活相談体制については、消費生活センター設立後は、消費生活

消費者行政推進の方針

	<p>センターにおいて事業を行うが、基金・交付金活用期間経過後においても維持する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センター設置後の相談状況に応じ、市町村巡回相談の回数の見直し、消費生活センターの体制整備等柔軟に対応する。
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 年度において、町で実施している消費生活相談を維持して行う。(平成 27 年度～平成 28 年度) ・消費者教育・啓発については、消費生活センターとの連携により（又は消費生活センターが主体）、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。(平成 27 年度～平成 37 年度) ・消費生活センタ一体制を設置・維持する。(平成 29 年度) ・消費生活センターにおいては、巡回対応も含め、消費生活相談員を 5 名体制とする。(平成 29 年度～平成 37 年度) ・消費生活センターを拠点とし、海部地城市町村の消費生活問題への対応能力向上のため、庁内及び消費生活センター構成市町村の関係課（福祉・教育・安全等）と連携し、維持・充実を図る。(平成 29 年度～平成 37 年度) ・消費生活センター設置後の相談状況に応じ、市町村巡回相談の回数の見直し、広域消費生活センターの体制整備等柔軟に対応する。(平成 29 年度～平成 37 年度) ・愛知県消費生活総合センター（平成27年4月開設）との連携を密にし、その協力を得て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	<ul style="list-style-type: none"> ・海部地域消費生活センターの運営については、「津島市と海部地域 6 市町村との間の消費生活相談等の事務の委託に関する規約」および「海部地域消費生活センターの組織及び運営に関する条例」に基づき関係市町村と協議のうえ事業を推進する。

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	飛島村
-------	-----	------	-----

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"> ・相談窓口の開設にあたり、必要となる備品（パンフレットスタンド、パーテーション等）や執務参考資料を整備するなどして相談環境の整備を図った。（平成 22 年度） ・職員の消費生活相談等への対応力のレベルアップのため、県が主催する研修への参加を支援した。（平成 22 年度～平成 24 年度） ・消費者トラブル等の未然防止のため、高齢者向けパンフレット等の作成配布による啓発の強化を図った。（平成 22 年度～平成 24 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度から職員の消費生活相談等への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、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・パンフレットの作成配布や村広報などへ注意喚起記事を掲載することで、消費者被害防止に努めた。 ・消費生活相談体制強化のために行った、執務参考資料等物品の整備・充実により、相談者を救済することができた。
「地方消費者行政強化作戦」 への対応	<p style="margin-bottom: 0;"><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 年度に消費生活相談窓口を設置済み。 <p style="margin-bottom: 0;"><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、村の消費生活相談窓口であったが、本村始め海部地域 6 市町村（愛西市、弥富市、あま市、大治町、蟹江町及び飛島村）が津島市へ事務委託を行い、平成 29 年度に「海部地域消費生活センター」（以下「消費生活センター」という。）を設置済み。 ・消費生活相談体制については、消費生活センターに準じる。 ・平成 28 年度までは相談には職員が対応する体制であったため、消費生活相談員の資格保有者はいなかった。消費生活センターにおいては、消費生活相談員の資格保有率を 100% とするため、資格保有者の選定や資格を持っていない消費生活相談員に対し資格取得を奨励する。 ・消費生活相談員の研修参加率も 100% とするため、国民生活センター等の研修を受けやすい環境を整備し、消費生活相談員の研修参加率 100% とする。 <p style="margin-bottom: 0;"><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及び拡大防止を図るために、府内及び広域消費生活センター構成市町村の関係課（福祉・教育・安全等）と連携を密にする地域ネットワークを構築し、対策に努める。

	<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"> ・平成 27 年度及び平成 28 年度は、平成 26 年度に村で実施している消費生活相談を維持して行う。 ・平成 29 年度に本村を始めとする海部地域 6 市町村が津島市へ事務委託をして消費生活センターを設置し、消費生活センター消費生活相談員による巡回相談を実施する。 ・これに先立ち、平成 27 年度においては、消費生活センター構成市町村で検討会を開催し、設置・運営について検討を行う。 ・平成 28 年度においては、議会の議決等必要な諸手続きを経て、組織・運営等を確定し、消費生活相談員の確保等の消費生活センター設置に向けた準備を行う。 ・平成 28 年度から平成 29 年度においては、消費生活センターの設置と巡回相談について、広報等により住民への十分な周知を行う。 ・消費者教育・啓発については、消費生活センターと連携して、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	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・チラシの配布や出前講座等の啓発事業については、消費生活センターが主体となり（または消費生活センターと連携して）、より効果的な取組に重点化しつつ、基金・交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。 ・消費生活相談体制については、消費生活センターに準じる。 ・消費生活センター設置後の相談状況に応じ、市町村巡回相談の回数の見直し、消費生活センターの体制整備等柔軟に対応する。
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年度に村で単独で実施している消費生活相談を維持して行う。 (平成27年度～平成28年度) ・消費生活センタ一体制を設置・維持する。 (平成29年4月～) ・平成26年度当初、職員による相談体制であるが、平成29年度に設置された消費生活センターにおいては、消費生活相談体制は消費生活センターに準じる。 (平成29年度～平成37年度) ・消費生活センターを拠点とし、海部地域市町村の地域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し、維持・充実を図る。 (平成29年度～平成37年度) ・消費生活センター設置後の相談状況に応じ、市町村巡回相談の回数の見直し、消費生活センターの体制整備等柔軟に対応する。 (平成29年度～平成37年度) ・愛知県消費生活総合センター（平成27年4月開設）との連携を密にし、その協力を得て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	愛知県	市町村名	阿久比町
-------	-----	------	------

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"> ・消費生活相談体制強化のため、専用のパソコンを設置、各種備品整備をし、消費生活相談員 1 名体制で新たに消費生活相談窓口を開設した。(平成 22 年度) ・住民の窓口相談のため参考図書の整備をし、消費者相談への対応を図った。(平成 22 年度・平成 24 年度) ・消費者被害防止及び窓口周知のため、パンフレットを作成し全戸配布(平成 22 年度)、新聞掲載、クリアファイル作成全戸配布(平成 23 年度)、タオル作成全戸配布、メモ帳作成し、イベント等で配布、町内中学校、高校在学生のため、中高生のトラブル防止啓発用卓上カレンダー作成配布した。(平成 24 年度) ・主に高齢者を対象として消費者被害未然防止ため寸劇による啓発を実施した。(平成 25 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、月 1 回の開設のため相談件数は格段に増加こそしていないが、継続して啓発をしているため、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・高齢者を対象とした寸劇は、地域に出向き、笑いを交えたものであったので、受講者にとって楽しく、記憶に残るものとなった。 						
「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"> ・平成 22 年度に消費生活相談窓口設置済み。 <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 100% であるが、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、現状の水準の維持に努める。 ・平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% (県、他市町にて) で、国民生活センター等の研修を受けやすい環境を維持する。 ・平成 28 年 4 月に半田市を中心とする知多半島内の 1 市 5 町で広域の知多半田消費生活センターの設置後は、地域としても相談体制の質の向上を図る。 <table border="1" style="margin-top: 10px; width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;"></th> <th style="width: 50%;">26 年度～30 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td> <td>0 (100)</td> </tr> </tbody> </table>		26 年度～30 年度	資格保有率 (%)	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	0 (100)
	26 年度～30 年度						
資格保有率 (%)	100						
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	0 (100)						

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"> 町に設置している消費生活相談窓口を維持しつつ、知多半島内の 1 市 5 町で協定を締結し、半田市内に広域の知多半田消費生活センターを設置する。設置時期は平成 28 年 4 月で、広域の消費生活センター機能として当面は消費生活相談業務に限定する。 多様化する消費者被害の未然防止のため、消費者教育事業を実施する。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 基金・交付金活用期間経過後もそれぞれの事業の継続を目指す。 消費者教育・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・交付金活用期間経過後も取組を精査した上で実施する予定である。
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"> 知多半田消費生活センターを設置・維持する。(平成 28 年 4 月～) なお、平成 28 年 4 月設置の知多半田消費生活センターとしては、消費生活相談員 5 名体制で、週 5 日の開設とする。 悪質商法被害の未然防止に向けた消費者教育・啓発を行う。(平成 27 年度～平成 30 年度 (一般向け) ・～平成 33 年度 (高齢者向け))
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	愛知県	市町村名	東浦町
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活苦情処理相談員を県主催の消費生活相談員関係の研修に参加させた。(平成 22 年度～平成 25 年度) ・相談員の知識力をアップさせることにより、地域住民からの消費生活相談に幅広く対応でき、消費者行政の活性化につなげるため、参考図書を購入した。(平成 22 年度～平成 25 年度) ・悪質商法被害の防止及び相談窓口の周知を図るためのパンフレットや啓発資材等を作成し、高齢者を中心に配付するなどして、啓発に努めた。(平成 22 年度～平成 25 年度) ・相談者の利便性を向上させるため、案内板を設置した。(平成 23 年度) ・相談窓口の周知を図るため、年 2 回程度、新聞に窓口の案内を掲載した。(平成 23 年度) 									
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・相談件数は毎年 10～20 件程度で横ばいの状態である。他市町と比較して相談件数自体が少なく、高齢者からの相談も全体の相談件数の半数以下であり、消費者教育啓発の効果であると考える。 ・消費生活相談員用のテキストを購入し、活用することで消費生活相談員のスキルアップの一助となった。 									
「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"> ・昭和 55 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 28 年 4 月から、半田市を中心とする知多半島の 1 市 5 町による広域の知多半田消費生活センターの設置をした。 ・知多半田消費生活センターの設置後は、消費生活相談員による消費生活相談窓口の対応を廃止したが、開庁時間中は住民からの対応を行政職員で行っていくため、国民生活センター等の研修に参加し、職員の相談対応の質の向上を図る。 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>26 年度</th> <th>27 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td> <td>50</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td> <td>100 (100)</td> <td>75 (75)</td> </tr> </tbody> </table> <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に向けて、庁内の連携を密にして対応する。特に地域での見守りについては、関係機関、団体等を含めたネットワーク作りに向けた検討を適宜行う。 		26 年度	27 年度	資格保有率 (%)	50	50	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)	75 (75)
	26 年度	27 年度								
資格保有率 (%)	50	50								
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)	75 (75)								

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"> ・消費者教育については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。 ・知多半島内の 1 市 5 町で協定を締結し、半田市内に広域の消費生活センターを設置する。設置時期は平成 28 年 4 月で、広域の消費生活センターの機能として当面は消費生活相談業務に限定する。 ・消費生活相談員による消費生活相談業務は平成 27 年度末で終了し、その後の住民からの相談対応は行政職員が行う。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・基金・交付金活用期間を経過した事業の継続を目指す。 ・消費生活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・交付金活用期間経過後も実施する予定である。
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"> ・町に設置している消費生活相談窓口を維持する。(平成 28 年度からは行政職員対応) ・知多半田消費生活センターを設置・維持する。(平成 28 年 4 月～) なお、平成 28 年度設置の知多半田消費生活センターとしては、消費生活相談員 5 名体制で、週 5 日の開設とする。 ・住民からの消費生活相談への対応力強化を図るため、行政職員を国民生活センター等の研修に参加させる。(平成 28 年度～平成 36 年度) ・悪質商法被害の未然防止に向けた消費者教育・啓発を行う。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・地域ネットワークの構築・充実
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、府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	愛知県	市町村名	南知多町
-------	-----	------	------

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"> ・消費生活相談員を配置し、消費生活相談窓口を月 1 回程度開設した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・相談窓口の充実を図るため、専機のパソコン、プリンター及びパンフレットスタンド各 1 台を整備した。(平成 23 年度) ・消費生活相談に必要な図書を購入した。(平成 23 年度～平成 24 年度) ・相談窓口の周知を図るため、新聞に窓口の案内を年 2 回程度広告した。(平成 23 年度) ・消費者被害の未然防止を図るため、啓発資材を各 7,000 部作成し、全戸配布するなどの啓発事業を実施した。(平成 23 年度～平成 25 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年度から平成 26 年度までの消費者相談実績は各年度それぞれ 1 回。田舎で顔の見える相談窓口へ来難いということが考えられる。他市町の相談窓口では相談実績があるため、広域での連携により対応を強化したい。
「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 27 年度から基金・交付金は使用せずに電話相談窓口（職員対応）を設け相談業務にあたる。 ・平成 28 年 4 月からの半田市内に半田市を中心とする知多半島内の 1 市 5 町での広域の知多半田消費生活センターの設置後は、地域としても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"> ・平成 27 年度からは基金・交付金は使用せずに電話相談窓口（職員対応）を設ける。 ・電話相談窓口の広報活動を行う。 ・消費生活相談にあたる職員の質を高めるために県等から送付される資料を活用する。 ・一人暮らしの高齢者の消費者被害の未然防止を図るための消費者教育・啓発を行う。 ・町に設置している消費生活相談窓口（職員対応）を維持しつつ、知多半島内の 1 市 5 町で協定を締結し、半田市内に広域の知多半田消費生活センターを設置する。設置時期は平成 28 年 4 月で広域の消費生活センターの機能として当面は消費生活相談業務に限定する。

	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話相談窓口を維持する。 ・悪質商法被害の未然防止に向けた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・交付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"> ・職員による電話相談窓口を設け、役場開庁時間には常に相談にあたることのできる体制を整える。 (平成 27 年度以降町費) ・職員の資質向上を図るため、研修へ参加する。 (平成 27 年度以降町費) ・広域の消費生活センターを設置・維持する。 (平成 28 年 4 月以降町費) なお、平成 28 年度設置の知多半田消費生活センターとしては、消費生活相談員 5 名体制で、週 5 日の開設とする。 ・住民からの消費生活相談への対応力強化及び消費者行政推進に必要な知識を習得するために、行政職員を国民センター等の研修に参加させる。 (平成 28 年～平成 34 年) ・悪質商法被害の未然防止を図るため、高齢者に対する啓発資材の作成、配布などの消費者教育・啓発を行う。 (平成 28 年度～平成 34 年度) ・平成 31 年度より HP 上にて首長表明を行い、消費者行政推進の体制を維持する。 (平成 31 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	愛知県	市町村名	美浜町
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置するとともに、消費生活相談員1名体制とした。 (平成23 年度～平成26年度) ・消費生活相談員の処遇を図るため、1日あたりの報酬を10,000円とした。 (平成23 年度～平成26 年度) ・高齢者の消費者被害防止のため、老人会等で出前講座を開始した。 (平成23 年度～平成25 年度) ・消費者被害防止のための啓発パンフレット、カレンダー等を作成し、町内の全戸に配布した。 (平成23年度～25 年度) ・相談窓口の充実を図るため、事務用機器等 (パーテーション、パンフレットスタンド等) を整備した。 (平成23 年度) ・消費生活相談窓口の周知を図った。 (平成23年度) 						
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 11 件、平成 25 年度は 7 件であった。 ・平成 23 年度から実施した出前講座が、平成 25 年度には 4 件／年であった。 						
「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"> ・平成 23 年度に消費生活相談窓口を設置済み。 ・平成 28 年 4 月からの半田市を中心とする知多半島の 1 市 5 町による広域の知多半田消費生活センターの設置に伴い、開庁日における住民からの消費生活相談は職員が対応する。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度当初の消費生活相談窓口の開設日、月 1 回を維持する。 ・平成 26 年度当初の消費生活相談員 1 名体制を維持する。 ・平成 26 年度当初の消費生活相談員の資格保有率 100% であるが、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。 ・平成 28 年 4 月からの知多半田消費生活センターの設置後は、地域として相談体制の質の向上を図る。 <table border="1" style="margin-top: 20px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>26 年度～27 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td> <td>0 (100)</td> </tr> </tbody> </table>		26 年度～27 年度	資格保有率 (%)	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	0 (100)
	26 年度～27 年度						
資格保有率 (%)	100						
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	0 (100)						

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"> 町に設置している消費生活相談窓口を維持しつつ、知多半島内の 1 市 5 町で協定を締結し、半田市内に広域の消費生活センターを設置する。設置時期は平成 28 年 4 月で、広域の消費生活センターの機能として当面は消費生活相談業務に限定する。 消費生活相談員による消費生活相談業務は平成 27 年度末で終了し、その後の住民からの相談対応は行政職員が行う。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、基金・交付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、より効果的な取組に重点化しつつ、基金・交付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"> 町に設置している消費生活相談窓口を維持する。(平成 28 年度からは行政職員対応) 消費生活相談体制の強化のため、平成 26 年度末時点での相談員 1 名体制及び報酬を維持する。(平成 27 年度) 知多半田消費生活センターを設置・維持する。(平成 28 年 4 月～) なお、平成 28 年度設置の知多半田消費生活センターとしては、消費生活相談員 5 名体制で、週 5 日の開設とする。 悪質商法被害の未然防止に向けた消費者教育・啓発を行う。(平成 27 年度～平成 29 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	愛知県	市町村名	武豊町
-------	-----	------	-----

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"> 相談員の専門知識の向上を図るため、執務参考資料等を整備した。(平成 23 年度) 相談窓口の周知を図るため、年 2 回程度、新聞に窓口の案内を掲載する。(平成 23 年度) 高齢者被害を未然に防止するために、悪質商法の手口や暮らしに関する様々な情報を寸劇と講演会で啓発し、チラシも配布した。(平成 25 年度～平成 26 年度) 町主催のイベントなどで、基金で作成した着ぐるみを着用し消費生活相談窓口の周知のための PR 活動を行った。(平成 24 年度～平成 26 年度) 消費者関係ちらしを住民によりわかりやすくするため専用パンフレット スタンドを購入した。(平成 24 年度) 						
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 相談件数は平成 24 年度 5 件に対し、平成 25 年度 9 件と少し増えた。月 1 回の相談窓口のため、問い合わせがあった時は県民センターを案内している。啓発活動がどれだけ効果をあげているか数字的に不明だが、啓発活動は継続していく必要がある。 						
「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 13 年度に消費生活相談窓口設置済み (毎月第 4 木曜 1 回のみ) 平成 28 年 4 月からの半田市を中心とする知多半島の 1 市 5 町による広域の知多半田消費生活センターの設置に伴い、開庁日における住民からの消費生活相談は職員が対応する。 <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度の消費生活相談員の資格保有率は 100% である。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、現状の水準の維持に努める。 平成 26 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% (他市にて) で、国民生活センター等の研修を受けやすい環境を維持する。 平成 28 年 4 月からの知多半田消費生活センターの設置後は、地域として相談体制の質の向上を図る。 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>26 年度～27 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td> <td>0 (100)</td> </tr> </tbody> </table>		26 年度～27 年度	資格保有率 (%)	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	0 (100)
	26 年度～27 年度						
資格保有率 (%)	100						
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	0 (100)						

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"> 年々変化する手口で消費者被害が増加するなか、未然に防止するための消費者教育・啓発活動を行う。 知多半島内の 1 市 5 町で協定を締結し、半田市内に広域の知多半田消費生活センターを設置する。設置時期は平成 28 年 4 月で広域の消費生活センターの機能として当面は消費生活相談業務に限定する。 消費生活相談員による消費生活相談業務は平成 27 年度末で終了し、その後の住民からの相談対応は行政職員が行う。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、基金・交付金活用期間経過後においても維持する。 消費者教育・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・交付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"> 町に設置している消費生活相談窓口を維持する。(平成 28 年度からは職員対応) 知多半田消費生活センターを設置・維持する。(平成 28 年 4 月～) なお、平成 28 年度設置の知多半田消費生活センターとしては、消費生活相談員 5 名採用し、2 名体制で、週 5 日の開設とする。 平成 28 年度に電話回線を 2 回線に増設する。 住民からの消費生活相談への対応力強化を図るため、行政職員を国民生活センター等の研修に参加させる。(平成 28 年度～平成 36 年度) 悪質商法被害の未然防止に向けた消費者教育・啓発活動を推進する。(平成 27 年度～平成 31 年度(高齢者向け)、平成 28 年度～平成 36 年度(若者向け))
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害防止のため、府内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	愛知県	市町村名	幸田町
-------	-----	------	-----

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"> ・多様化する相談への対応の迅速化・高度化を図るためパソコン等の情報関連機器、執務参考資料の整備を図った。(平成 22 年度) ・消費生活相談員の処遇改善のため、自主財源で報酬を向上させ(平成 22 年度～平成 26 年度)、また、活性化事業を活用し、月 1 回開催していた消費生活相談を月 2 回の開催とした。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談員及び担当者の対応力強化のため、関係団体の実施する実務研修等への参加を支援した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・悪質商法を始めとした消費生活トラブルの未然防止を目的とし、町民を対象とした講演会等を自主財源で開催した。(平成 22 年度～平成 26 年度) 平成 26 年度においては、活性化事業を活用し開催回数を増加した。(平成 26 年度) ・高齢者及び若者の悪質商法被害を防止するためパンフレット等を作成し、高齢者が集う会合や成人式等で配付するなど啓発活動を強化した。(平成 22 年度～平成 24 年度・平成 26 年度) ・消費者を対象として各種啓発を行う際の理解度を高めるためプロジェクト等の映像関連機器を整備した。(平成 22 年度) 																		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 20 年度に消費生活相談窓口を設置し、また、平成 23 年度からは相談日を月 1 回から月 2 回に増設したが、相談件数はほぼ横ばいである。 ・パンフレット等を作成し、高齢者が集う会合や成人式等で配布し、消費者トラブルの未然防止に努めた。 ・悪質商法を始めとした消費生活トラブルの未然防止を目的とし、町民を対象とした講演会等の開催により、消費生活トラブル及び相談窓口の周知が図れた。 																		
「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"> ・平成 20 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"> ・関係団体の実施する実務研修等を活用し、消費生活相談員及び担当者のレベルアップを図る。 ・平成 26、27、28、29、30 年度の消費生活相談員の資格保有率は 100% であるため、今後もその水準の維持を目指す。 ・平成 27、28、29、30 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% であるため、今後もその水準の維持を目指す。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>26 年度</th> <th>27 年度</th> <th>28 年度</th> <th>29 年度</th> <th>30 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資格保有率 (%)</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td> <td>0 (0)</td> <td>100 (100)</td> <td>100 (100)</td> <td>100 (100)</td> <td>100 (100)</td> </tr> </tbody> </table>		26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度	資格保有率 (%)	100	100	100	100	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	0 (0)	100 (100)	100 (100)	100 (100)	100 (100)
	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度														
資格保有率 (%)	100	100	100	100	100														
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	0 (0)	100 (100)	100 (100)	100 (100)	100 (100)														

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、消費生活相談員及び担当者のレベルアップを図る。 ・悪質商法を始めとした消費生活トラブルの未然防止を目的とし、町民を対象とした講演会等を開催する。 ・高齢者及び若者の悪質商法被害を防止するためパンフレット等を作成し、高齢者が集う会合や成人式等で配付するなど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、基金・交付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みについては、基金・交付金活用期間経過後も精査し、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"> ・消費生活相談員等のレベルアップを図るため、研修参加を支援する。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・平成 22 年度に消費生活相談員の処遇改善のため、自主財源で向上させた報酬及び平成 23 年度に活性化事業を活用し月 2 回に増やした消費生活相談窓口を維持する。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・平成 28 年度より相談時間を 1 日 3 時間から 1 日 5 時間に拡充し、相談体制の強化を図る。(平成 28 年度～平成 36 年度) ・平成 29 年度より、月 2 回だった消費生活相談窓口を毎週火曜日開設とする。(週 1 回) ・悪質商法を始めとした消費生活トラブルの未然防止のための消費者教育・啓発を推進するため、町民を対象とした講演会等を開催する(平成 27 年度～平成 32 年度)。また、高齢者及び若者の消費生活トラブルを防止するためパンフレット等を作成し、高齢者が集う会合や成人式等で配付するなど啓発活動を強化する。(平成 27 年度(高齢者向け)、平成 27 年度(若者向け))
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内の連携を図る。

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	設楽町
-------	-----	------	-----

計画期間	
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啓発チラシを作成し、町内の全戸に配布した。 (平成21年度～平成24年度) 消費生活に係る相談日を月 2 回程度設けた。 (平成 21 年 12 月～平成 26 年度) 相談窓口の設置に際し必要となる相談用の参考図書を整備した。 (平成 21 年度、平成 24 年度～平成 25 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度から平成 24 年度まで消費者被害防止のためチラシを作成して被害防止に努め、町民の意識の向上が見られた。
「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"> 平成 21 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"> 現在は、町民からの消費生活相談を町職員で受けている体制であるが、平成 28 年度からは平成 27 年度から事務を開始する東三河広域連合の消費生活相談窓口として、消費生活相談に係る業務を行う予定であり、資格保有率及び研修参加率の 100%を確保するため、消費生活相談員の研修参加が容易になる環境を整え、東三河広域連合全体で相談員の対応能力と質の向上を図る。 <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"> 消費者被害の未然防止及び拡大防止を図るため、東三河広域連合の各消費生活センター及び消費生活相談窓口並びに庁内及び構成市町村の関係課（福祉・教育・安全等）と連携を密にし、地域ネットワーク構築に向けた検討を適宜に行う。
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"> 地域の身近な消費生活相談窓口としての体制を維持・強化するため、平成 28 年度からは平成 27 年度から事務を開始する東三河広域連合の消費生活相談窓口として、消費生活相談員を増員するとともに、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。 東三河広域連合では、平成 27 年度に新規の消費生活相談員養成と啓発事業を開始し、平成 28 年度より消費生活相談業務を開始する。 東三河広域連合による啓発活動により効果的な被害未然防止事業等を実施し、地域内連携を強化する。

	<p style="text-align: center;"><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・交付金活用期間経過においても一、東三河広域連合で地域全体のバランスを考慮し、相談レベルの均一化を目指して相談員を適正に配置する。 ・啓発事業については、基金・交付金活用期間経過後はスケールメリットを活かせる事業と地域性を考慮した事業を精査し、より効果的な事業を優先して実施する。
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"> ・消費生活相談窓口を維持する。(平成 27 年度、ただし、平成 28 年度からは東三河広域連合による運営に移行) ・東三河広域連合として、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) ・平成 27 年度から事務を開始する東三河広域連合において、平成 28 年度以降は消費生活相談業務を行うが、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 28 年度～平成 36 年度) ・東三河広域連合が東三河地区の消費者保護の拠点として広域的な役割を果たすよう、地域の市町村の連携を深める。(平成 27 年度以降) ・消費者教育については、地域の特性を考慮し、広域的な取り組みも視野に入れて推進する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、府内及び東三河広域連合との連携を密にして対応する。 ・平成 27 年度から事務を開始する東三河広域連合においては、一般消費者向けの啓発に係る業務は初年度から、また、消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）第 8 条第 2 項に規定する消費生活相談等に関する事務は、平成 28 年度から移行させる。なお、平成 27 年度に関しては、新規採用の消費生活相談員等の育成に係る事務も行う。

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	東栄町
-------	-----	------	-----

計画期間	
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"> ・消費生活相談日を週 1 回開設した。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・消費生活相談の対応強化のため、研修に担当職員を参加させレベルアップを図った。（平成 21 年度～平成 24 年度） ・消費生活相談窓口を設置するにあたり、資材を使った周知に努め（平成 21 年度）、パンフスタンド等の事務機器の整備（平成 23 年度）を行った。 ・住民が常に悪徳商法被害に遭わないように、チラシ・カレンダー・回覧板などを作成し配布した。（平成 21 年度～平成 24 年度） ・消費者トラブルを未然に防止するため、住民を対象とした消費者講演会の開催、必要な啓発機材を整備した。（平成 22 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・相談件数が平成 21 年度 5 件、平成 25 年度 1 件と減少しているのは、平成 21 年度から啓発資材を作成し配布してきたことが、消費者被害の未然防止に繋がっているものと考えられる。 ・相談件数が少なく専門相談員を配置していない当町では、相談に対応する職員に研修を受講させることにより、窓口での対応が確実にレベルアップしている。
「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 21 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"> ・現在は、町民からの消費生活相談を町職員が受けている体制であるが、平成 28 年度からは平成 27 年度から事務を開始する東三河広域連合の消費生活相談窓口として、消費生活相談に係る業務を行い、資格保有率及び研修参加率の 100%を確保するため、消費生活相談員の研修参加が容易になる環境を整え、東三河広域連合全体で相談員の対応能力と質の向上を図る。 <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"> ・消費者被害の未然防止及び拡大防止を図るため、東三河広域連合の各消費生活センター及び消費生活相談窓口並びに庁内及び構成市町村の関係課（福祉・教育・安全等）と連携を密にし、地域ネットワーク構築に向けた検討を適宜に行う。

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"> ・地域の身近な消費生活相談窓口としての体制を維持・強化するため、平成 28 年度からは平成 27 年度から事務を開始する東三河広域連合の消費生活相談窓口として、消費生活相談員を増員するとともに、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。 ・東三河広域連合では、平成 27 年度に新規の消費生活相談員養成と啓発事業を開始し、平成 28 年度より消費生活相談業務を開始する。 ・東三河広域連合による啓発活動により効果的な被害未然防止事業等を実施し、地域内連携を強化する。
	<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、基金・交付金活用期間経過においても、東三河広域連合で地域全体のバランスを考慮し、相談レベルの均一化を目指して相談員を適正に配置する。 ・啓発事業については、基金・交付金活用期間経過後はスケールメリットを活かせる事業と地域性を考慮した事業を精査し、より効果的な事業を優先して実施する。
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"> ・消費生活相談窓口を維持する。(平成 27 年度、ただし、平成 28 年度からは東三河広域連合による運営に移行) ・東三河広域連合として、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) ・平成 27 年度から事務を開始する東三河広域連合において、平成 28 年度以降は消費生活相談業務を行うが、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 28 年度～平成 36 年度) ・東三河広域連合が東三河地区の消費者保護の拠点として広域的な役割を果たすよう、地域の市町村の連携を深める。(平成 27 年度以降) ・消費者教育については、地域の特性を考慮し、広域的な取り組みも視野に入れて推進する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、府内及び東三河広域連合との連携を密にして対応する。 ・平成 27 年度から事務を開始する東三河広域連合においては、一般消費者向けの啓発に係る業務は初年度から、また、消費者安全法(平成 21 年法律第 50 号)第 8 条第 2 項に規定する消費生活相談等に関する事務は、平成 28 年度から移行させる。なお、平成 27 年度に関しては、新規採用の消費生活相談員等の育成に係る事務も行う。

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	市町村名	豊根村
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 28 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（平成 21 年度）し、参考資料（平成 21 年度）や事務用機器等（平成 22 年度）を整備した。 ・窓口対応能力強化の為、研修に参加した。（平成 21 年度～平成 22 年度） ・消費者被害防止の為の啓発チラシやカレンダーやクリアファイル等を作成し村内の全戸に配布した。（平成 21 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は毎年少ないが地域の相談窓口として定着しつつある。相談があった場合は、新城設楽県民プラザに報告し適切な助言を受け相談者に伝える。また、村同報無線で周知し二次防止に努めている。 ・社会福祉協議会で、消費者被害防止の為の啓発チラシ等を、高齢者集会の時や家庭に訪問する時等に活用してもらい、被害防止意識の向上に活用していただいている。
「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 21 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 28 年度からは東三河広域連合の消費生活相談窓口として、消費生活相談に係る業務を行い、資格保有率及び研修参加率の 100%を確保する為、消費生活相談員の研修参加が容易になる環境を整え、東三河広域連合全体で相談員の対応能力と質の向上を図っている。 <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"> ・消費者被害の未然防止及び拡大防止を図るため、東三河広域連合の各消費生活センター及び消費生活相談窓口並びに庁内及び構成市町村の関係課（福祉・教育・安全等）と連携を密にし、地域ネットワーク構築に向けた検討を適宜に行う。
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"> ・地域の身近な消費生活相談窓口としての体制を維持・強化する為、平成 28 年度からは平成 27 年度から事務を開始するの東三河広域連合の消費生活相談窓口として、消費生活相談員を増員するとともに、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。 ・東三河広域連合では、平成 27 年度に新規の消費生活相談員養成と啓発事業を開始し、平成 28 年度より消費生活相談業務を開始する。 ・東三河広域連合による啓発活動により効果的な被害未然防止事業等を実施し、地域内連携を強化する。

	<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、基金・交付金活用期間経過においても、東三河広域連合で地域全体のバランスを考慮し、相談レベルの均一化を目指して相談員を適正に配置する。 ・啓発事業については、基金・交付金活用期間経過後はスケールメリットを活かせる事業と地域性を考慮した事業を精査し、より効果的な事業を優先して実施する。
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"> ・消費生活相談窓口の周知とともに、担当職員の知識習得等を図る。(平成 27 年度) ・東三河広域連合として、消費生活相談員の対応能力強化の為、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 35 年度) ・平成 27 年度から事務を開始する東三河広域連合において、平成 28 年度以降は消費生活相談業務を行うが、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 28 年度～平成 36 年度) ・東三河広域連合が東三河地区の消費者保護の拠点として広域的な役割を果たすよう、地域の市町村の連携を深める。(平成 27 年度以降) ・消費者教育については、地域の特性を考慮し、広域的な取り組みも視野に入れて推進する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止の為、府内及び東三河広域連合との連携を密にして対応する。 ・平成 27 年度から事務を開始する東三河広域連合においては、一般消費者向けの啓発に係る業務は初年度から、また、消費者安全法(平成 21 年法律第 50 号)第 8 条第 2 項に規定する消費生活相談等に関する事務は、平成 28 年度から移行させる。なお、平成 27 年度に関しては、新規採用の消費生活相談員等の育成に係る事務も行う。

市町村推進プログラム

都道府県名	愛知県	団体名	東三河広域連合
-------	-----	-----	---------

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	<p>・東三河 8 市町村（豊橋市、豊川市、蒲郡市、新城市、田原市、設楽町、東栄町、豊根村）が、各市町村が定めた市町村プログラムに基づき、消費生活センター又は消費生活相談窓口を設置し消費生活相談体制及び消費生活相談員の対応力強化、消費者被害防止のための消費者教育・啓発に取り組んできた。</p>								
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・住民に身近な相談窓口を整備し、各種 PR により窓口周知が図られ、消費者教育・啓発の取組により地域の相談窓口として定着しつつあるが、人口減少・高齢化の進展など行政運営は厳しさを増している。 ・このような現状を踏まえて、今後は、平成 27 年 1 月設立の東三河広域連合において消費生活相談業務を行うことで、東三河 8 市町村のどこに住んでいても、身近な相談窓口で質の高い相談・救済が受けられる体制を整備していく必要がある。 								
「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 年度現在、東三河 8 市町村全てに消費生活相談窓口が設置済みではあるが、平成 28 年度からは東三河広域連合の消費生活センター及び消費生活相談窓口として、消費生活相談に係る業務を行う。 <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 年度は、新規採用の消費生活相談研修員の育成に取り組み、東三河 8 市町村の消費生活相談に係る業務を平成 28 年度から東三河広域連合で行うこととなるが、資格保有率及び研修参加率を 100% とすることを目指す。また、消費生活相談員の研修参加が容易になる環境を整え、相談員の対応能力と質の向上を図る。 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; width: fit-content; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 50%; text-align: center;">28 年度～30 年度</td> </tr> <tr> <td>資格保有率 (%)</td> <td style="text-align: center;">100</td> </tr> <tr> <td>研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)</td> <td style="text-align: center;">100 (100)</td> </tr> </table> <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及び拡大防止を図るため、東三河広域連合の各消費生活センター及び消費生活相談窓口並びに構成市町村の関係課（福祉・教育・安全等）と連携を密にし、地域ネットワーク構築に向けた検討を適宜に行う。 ・東三河広域連合の構成市町村の既存のネットワークを利用し、市町 				28 年度～30 年度	資格保有率 (%)	100	研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)
	28 年度～30 年度								
資格保有率 (%)	100								
研修参加率 (%) (他自治体での参加を考慮)	100 (100)								

	<p>村ごとに消費者安全確保地域協議会を設置するよう働きかける。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 30 年度に東三河広域連合の人口 5 万以上構成 4 市（豊橋市、豊川市、蒲郡市、新城市）に消費者安全確保地域協議会を設置した。
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"> ・平成 27 年度は新規採用の消費生活相談研修員を養成するとともに、消費生活出前講座を中心とした啓発事業を開始し、効果的な被害未然防止事業等の実施により、地域内連携を強化する。 ・平成 27 年度に構成 8 市町村が開設している消費生活センター及び消費生活相談窓口については、平成 28 年度から東三河広域連合として組織運営及び雇用の一元化を図る。（豊橋市、豊川市及び蒲郡市の 3 市の消費生活センター（東三河消費生活総合センター、東三河消費生活豊川センター、東三河消費生活蒲郡センター）に加え、田原市及び新城市の 2 市においても当初予定を前倒して消費生活センターを設置（東三河消費生活田原センター、東三河消費生活新城センター）する。設楽町、東栄町及び豊根村の 3 町村においては消費生活相談窓口となる。） ・消費生活相談員を増員するとともに、研修参加の支援、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・交付金活用期間経過後においても維持し、地域全体のバランスを考慮し、身近な相談窓口を維持するとともに、相談レベルの均一化を目指して相談員を適正に配置する。 ・啓発事業については、基金・交付金活用期間経過後はスケールメリットを活かせる事業と地域性を考慮した事業を精査し、より効果的に事業を実施する。
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"> ・消費生活センター、消費生活相談窓口を設置、維持する。（平成 28 年度～） ・消費生活相談員の対応能力強化のため、段階的に消費生活相談研修員及び相談員を増員配置する（平成 27 年度～平成 35 年度・平成 28 年度～平成 36 年度）とともに、研修参加支援を行う（平成 27 年度～平成 35 年度）。 ・相談者、消費生活相談員、弁護士との三者法律相談により、専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。（平成 28 年度～平成 36 年度） ・悪質商法被害の未然防止を図るため、一般消費者・若者・高齢者向けに消費者関連知識等の教育・啓発を行う。（平成 27 年度～平成 35 年度） ・金融経済知識の普及啓発のための講座を開催する。（平成 27 年度～平成 35 年度） ・東三河地区の消費者保護の拠点として広域的な役割を果たすよう、地域の市町村の連携を深める。（平成 27 年度以降）

	<ul style="list-style-type: none">・消費者教育については、地域の特性を考慮しながら、広域的な取り組みも視野に入れて推進する。
その他特記事項	