

## 都道府県推進計画

都道府県名	群馬県
-------	-----

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

平成20年度当時、県内の消費生活センターは、県及び12市、13か所に設置しており、吾妻地域はセンター空白地帯であった。また、センター13か所のうち、5か所が相談員一人体制による運営であった。

町村部では、センターの設置及び専門の相談員の配置がなく、総務・地域振興・観光・経済部門等の職員が相談窓口業務を兼任している状況であった。

平成20年度に造成された消費者行政活性化基金の活用により、平成21年度から順次、町や郡において消費生活センターの整備が進められ、空白地域も解消された。

また、隣接する市町村が協定を締結して消費生活相談の広域的対応を行うなど、広域連携が進み、平成24年4月からは、県及び19か所の市町郡消費生活センターにより、県民が身近なところで、専門の相談員に消費生活に関する相談を受けられる体制が整えられた。

県消費生活センターは、昭和46年1月に消費生活センターを開設し、平成18年4月からは、年末年始、祝日を除く土曜日及び日曜日においても電話による相談を受け付けている。

#### 【各消費生活センター設置状況】

H21以前		H22～	H23～	H24～
県 12市	新設	甘楽町、玉村町、 大泉町、邑楽町、 吾妻郡広域圏	板倉町、明和町	
	広域連 携		沼田市 (片品村、川場村、 みなかみ町、昭和村) 大泉町 (千代田町)	渋川市 (榛東村、吉岡町) 藤岡市 (上野村、神流町) 富岡市 (下仁田町、南牧村)

### 2 消費生活相談件数

高齢者を契約当事者とする相談件数は、年々増加しており、県内消費生活センターが受けた全相談の高齢者に関する相談の割合は、平成25年度には41.8%であった。

○管内市町村

平成16年度以降、相談件数は減少を続けていたが、平成24年度には19の市町郡消費生活センターが設置され、消費生活相談体制が整えられたこともあり、相談件数は増加している。

また、あっせん件数及びあっせん率も上昇している。

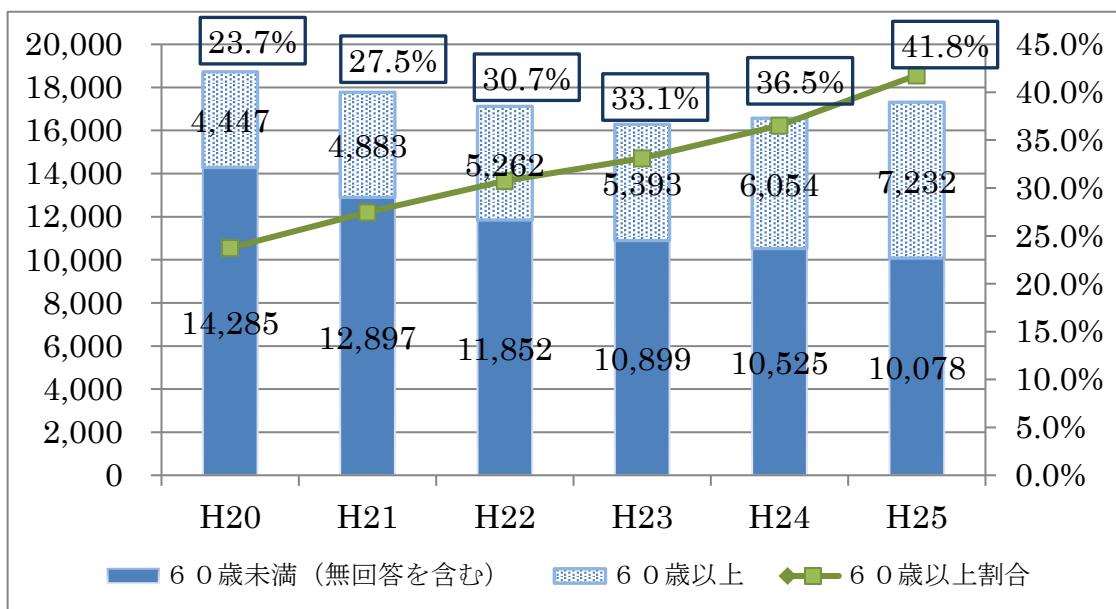
#### ○県

平成16年度当時では、架空請求に関する相談が多数であったのに対し、近年の相談内容は複雑化・多様化し、未公開株や社債、証券などの投資に係る相談や、インターネット通信サービスに係る相談など、対応に際し高度な専門的知識を要する相談が増えている。

【年度別相談件数】

	H 2 0	H 2 1	H 2 2	H 2 3	H 2 4	H 2 5
県センター	6,878	6,391	5,740	5,360	4,678	4,646
市町郡センター	11,854	11,389	11,374	10,932	11,901	12,664
全 体	18,732	17,780	17,114	16,292	16,579	17,310

【県内消費生活センターにおける高齢者に関する相談件数の年度別推移】



【あっせん率 (%)】

	H 2 0	H 2 1	H 2 2	H 2 3	H 2 4	H 2 5
県センター	4.9	7.2	7.7	7.2	6.8	5.7
市町郡センター	6.1	7.3	7.9	7.2	8.6	8.8
全 体	5.7	7.3	7.8	7.2	8.1	8.0

**【消費生活相談の主な内容（件）】**

商品・役務	代表的な商品・役務の説明	H 2 0 (県センターのみ)		H 2 5 (県内センター)	
運輸・通信サービス	インターネット関連	1,562	22.7%	3,693	21.3%
融資サービス	消費者金融、ファンド型投資商品、社債など	797	11.6%	2,246	13.0%
商品一般	対象が不明な請求等	509	7.4%	943	5.4%
工事・建築・加工	住宅新築、リフォーム、塗装工事など	173	2.5%	534	3.1%
他の保健・福祉	社会保険、医療、排水管清掃サービスなど	85	1.2%	597	3.4%
	全体件数	6,877		17,310	

**3 消費生活相談員**

消費生活相談員は、相談窓口設置自治体の相談を受けている消費者行政担当職員を除き、消費生活センターに勤務する専門の相談員のみとする。

平成21年度から3年間、消費生活相談員の養成事業を実施し、合計56人の消費生活相談員を養成した。相談員一人体制の消費生活センターから相談員複数人体制への体制強化を支援し、養成した相談員のうち、24人が各消費生活センターへ勤務した実績がある。

また、平成21年度以降、相談員技術向上研修会及びゼミ形式による相談員勉強会を実施し、消費生活相談員の実務能力向上、スキルアップを図っている。

さらに、平成21～22年度には、消費者法講座により、専門の消費生活相談員の配置がない町村の窓口担当職員のため、消費生活相談に係る基礎講座を開催した。

○管内市町村

平成20年度当時は、消費生活センターが12市、13か所に設置されており、相談員数は25人であった。その後、新規に消費生活センターが7か所設置され、相談員は44人に増員された。また、これまで相談員一人体制であったセンターの相談員は、複数人による運営となり、現在、相談員一人体制のセンターは、新規に設置した3か所（甘楽町、板倉町、明和町）となっている。

○県

県の消費生活相談員は、平成20年度は10人であったが、平成26年度現在では、9人となっている。

また、消費生活相談員の処遇改善のため、平成22年度及び平成23年度において報酬の引き上げを行った。

○消費生活相談員資格保有者

消費生活相談員に関する現行3資格（消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント）のいずれかの資格を保有している相談員は、46人（県相談員9人のうち8人、市町郡相談員44人のうち、38人）である。

**【活性化計画での相談窓口配置状況及び相談体制の姿】**

区分	平成20年度当時	3年後（目標）	平成26年度現在
消費生活センター設置自治体数	県及び12市	県及び19市町村	県及び19市町村
消費生活相談員配置自治体数	県及び12市	県及び19市町村	県及び19市町村
消費生活センター相談員一人体制数	4市5か所	なし	3町3か所
管内の消費生活相談員数	35人	50人～55人	53人

※市町村には一部事務組合を含む。

**【各消費生活センターの相談員配置状況（平成27年3月現在）】**

県	前橋市	高崎市	桐生市	伊勢崎市	太田市	沼田市
9	4	5	3	3	2	2
	館林市	渋川市	藤岡市	富岡市	安中市	みどり市
	3	2	2	2	3	2
甘楽町	玉村町	板倉町	明和町	大泉町	邑楽町	吾妻郡
1	2	1	1	2	2	2

<参考>

**【各消費生活センターの相談員配置状況（平成20年度）】**

県	前橋市	高崎市	桐生市	伊勢崎市	太田市	太田市西
10	3	4	2	3	1	1
沼田市	館林市	渋川市	藤岡市	富岡市	安中市	みどり市
2	2	2	2	1	1	1

**4 その他、活性化計画により取り組んだ活性化事業の総括・評価**

- (1) 県が実施する消費者啓発の充実、相談窓口の周知徹底等
  - ・ 新聞広告やラジオ、映画館での劇場広告等による啓発を実施し、消費生活被害の未然防止、早期発見並びに相談窓口の周知徹底を行った。
  - ・ 県民に向けた講演会や研修会を開催し、また、リーフレットなど資料を作成・配付し、消費者被害防止のための啓発を行った。
- (2) 県が実施する商品テスト事業の強化のための取組
  - ・ 平成22～23年度、製品関連相談における真因追求のために必要な商品テスト機器を整備した。
  - ・ 商品テスト機能を有しない市町村消費生活センター等へ、製品トラブル事例とその対応結果に関する情報を隨時提供し、製品問題に係る相談への対応能力の向上を支援した。

## 「地方消費者行政強化作戦」への対応

- ・ 県内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。
- ・ 「地方消費者行政強化作戦」(H27.4.1策定)の目標値は、相談員研修参加率で若干、達成していないが、完全達成を目指すべく、市町村への支援等を行う。

### ＜政策目標1＞相談体制の空白地域の解消

- ・ 平成27年度当初時点100%であり、達成済み。

### ＜政策目標2＞相談体制の質の向上

#### 2-1 消費生活センター設立促進

- ・ 平成27年度当初時点100%であり、達成済み。

#### 2-2 管内自治体の50%以上に相談員を配置

- ・ 平成27年度当初時点100%であり、達成済み。

#### 2-3 消費生活相談員の資格保有率を75%以上に引き上げ

- ・ 平成27年度当初時点84.6%であり、達成済み。
- ・ 達成済みではあるが、100%にするべく、資格の取得を奨励する。

#### 2-4 消費生活相談員の研修参加率を100%に引き上げ（各年度）

- ・ 平成27年度当初時点95.9%であり、達成に向け、市町村支援を行う。  
(消費生活センターに勤務する専門の相談員では研修参加率100%)

### ＜政策目標3＞適格消費者団体の空白地域解消

- ・ 平成27年度当初は県内に適格消費者団体が存在しない。本県の多重債務者対策で協力関係にあるNPO法人が適格消費者団体の認定に向け始動しているところであり、県は適格消費者団体の立ち上げに対する活動を支援していく。

### ＜政策目標4＞消費者教育の推進

- ・ 消費者教育推進計画は、平成26年3月に策定した群馬県消費者基本計画が兼ねている。
- ・ 消費者教育推進地域協議会は、群馬県消費生活問題審議会の平成27年9月の委員改選により教育関係者を加え、その機能を付加している。

### ＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築

- ・ 消費者安全確保地域協議会の設置に向けた検討について、市へ呼びかけている。とくに、既に高齢者の見守りネットワークが構築されている市に対しては、当該ネットワークを消費者安全確保地域協議会として位置づけることを検討するよう依頼している。

## 消費者行政推進の方針

### ＜平成27年度から平成29年度までの方針＞

- ・ 消費生活センターの設置率及び相談員配置率100%を維持するため、管内市町村を支援していく。
- ・ 市町郡消費生活センター相談員の技術向上及び市町村消費者行政担当職員の業務に必要な知識の取得に向け、県において消費生活相談技術向上研修会を継続的に開催する。

### ＜平成30年度以降の方針＞

- ・ 平成23年度までに整備した県内消費生活センターの体制維持に努める。

- ・消費生活相談体制の水準向上のため、県内消費生活相談員及び消費者行政担当職員を対象とした消費生活相談技術向上研修会を継続して実施する。
- ・各種啓発事業については、効果的な取組を模索しつつ、交付金活用期間経過後においても実施する事業を精査する。
- ・整備された消費生活相談体制が、消費者にとってより効果的に機能するよう、消費生活センターの業務の周知を継続的に実施する。
- ・消費者が自らの消費行動が将来にわたり社会・経済・地球環境に与える影響について考え、公正で持続可能な社会に主体的に参加するための機会を創出していく。

#### **消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標**

群馬県消費者基本計画（平成26年度～平成30年度）に基づき、毎年度、事業内容を精査した上で、各種施策を推進する。

##### **【基本方針Ⅰ 消費者の安全・安心の確保】**

消費者が適切な選択判断が行える表示及び商品等の安全性の確保を図る。

###### **○消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保**

- ・食品表示普及啓発用動画及び群馬県産食材を題材とした食品表示ガイドブックを作成・活用し、県及び事業者において食品表示を親子で学ぶためのセミナーを開催、食品表示の理解促進（消費者向け）と食品表示の適正化（事業者向け）を推進する。（実施予定期間：平成27年度～平成33年度）
- ・特定商取引法のうち、特に消費者被害、相談の多い住宅リフォーム関連の「訪問販売」についてリーフレットを作成する。また、事業者向けセミナーを開催する。（実施予定期間：平成28年度～36年度）

##### **【基本方針Ⅱ 消費者の自立への支援】**

消費者が、自主的かつ合理的な消費生活を営み、施策に対し積極的に意見を述べるとともに、自らの消費活動が社会の様々な場面に影響を与えることを自覚し、公正で持続可能な社会の形成に関与できるよう支援を行う。

###### **○消費者学習・啓発の推進**

- ・消費者教育の担い手となる小中学校及び高等学校家庭科教員に対し、消費者教育研修講座を実施し、消費者教育の指導力の向上を図る。（実施予定期間：平成27年度～平成29年度）
- ・大学と連携した消費者学習公開講座を実施し、現代の消費生活や消費者問題の現状について、基本的な理解を深めるとともに、消費者関連法に関わる基礎知識や法的思考力を涵養する。また、持続可能な社会をつくる消費者学習の重要性を認識させ「自立した消費者」を育成する。（実施予定期間：平成26年度～平成34年度）
- ・大学と連携し消費者学習啓発用教材の作成に取組み、さらに県下の大学生や家庭科学習での活用を推進する。（平成27年度～平成35年度）
- ・主に高齢者の財産を狙った悪質商法及び詐欺の被害防止のため、NO！詐欺（のうさぎ）音頭の普及啓発による注意喚起と被害防止意識の高揚を図る。（実施予定期間：平成27年度～

平成 34 年度)

#### ○高齢者・障害者等生活弱者への支援

- ・ 高齢者の周囲にいる見守り者（家族・地域）に対する啓発資料等を作成、配付し、高齢者や認知症患者等の判断力が低下している人を消費者被害から守る。（実施予定期間：平成 27 年度～平成 32 年度）・
- ・ 高齢者等の被害を防止するため、老人クラブや N P O 法人等あらゆる団体と連携し、出前講座での外部講師の派遣等の啓発事業を行っていく。（実施予定期間：平成 28 年度～平成 36 年度）

#### ○高度情報通信社会への対応

- ・ セーフネット標語「おぜのかみさま」により、子どものネット利用の危険性に関する知識の普及啓発を行い、青少年のネットリテラシー向上を図る。（実施予定期間：平成 27 年度～34 年度）

### 【基本方針Ⅲ 消費者被害の防止・救済】

消費者トラブルの未然防止と、消費者が被った被害の早期救済を図る。

#### ○消費生活相談体制の充実・強化

- ・ 消費生活相談員及び消費者行政担当職員を対象とした、消費生活相談員技術向上研修会を実施する。（平成 27 年度以降継続実施予定）
- ・ 消費生活相談員を対象として県内消費生活センターに寄せられた相談を基にした事例検討を年 4 回開催し、消費生活相談員のレベルアップを図る。（平成 27 年度以降継続実施予定）
- ・ 平成 23 年度に実施した「消費生活に係る県民意識調査」によると、トラブルにあっても相談しない人が 56.1%、相談しなかった人の中で、「どこに相談したらよいかわからなかった」と回答した人が 34.4% という結果になった。そのため、新聞やラジオ等の広報媒体により、消費生活センターの業務内容の周知を図っていく。（実施予定期間：平成 27 年度～平成 29 年度）
- ・ 自殺等の原因になるなど社会問題化している多重債務者対策に取り組む。（実施予定期間：平成 27 年度～29 年度）

#### ○高齢者等の被害防止・見守り体制の強化

- ・ 高齢者の消費者被害防止対策として、福祉関係者や企業との見守り体制を強化するため、見守り者に対する研修会を行う。（実施予定期間：平成 27 年度～平成 29 年度）
- ・ 悪質業者が所持していた名簿に掲載されていた人あてに、ピンポイントで注意喚起し、消費者トラブルの相談先として消費生活センターを周知する。（実施予定期間：平成 27 年度～平成 32 年度）
- ・ 振り込め詐欺等被害防止対策コールセンター（NO ! 詐欺コールセンター）により、県内的一般家庭に架電し、手口の周知・被害防止のポイントについて情報発信、注意喚起を行う。（平成 27 年度～平成 28 年度）
- ・ 高齢者の家族を対象とした根絶サポーター養成講座及び、従来の視聴型ではなく詐欺電話の体験をさせ対応を実演させる体験・実践型講習の実施、さらに特殊詐欺被害阻止事例の動画作成

により事業者の取組を促し、特殊詐欺被害を防止する。

- ・ 事業者と消費者間の不平等が是正されるよう不当な事業者に対して申し入れを行い、訴訟を行うことができる適格消費者団体の認定に向け、活動を行っている団体に対し支援を行う。(平成26年度～平成28年度)

【基本方針IV 環境に配慮した消費生活の推進】

消費生活と環境保全の両立を図る。

[交付金では実施予定なし]

**その他特記事項**

- ・ 広域連携による消費生活相談体制を維持するため、相談業務の委託等を行っている町村が、「消費生活相談の広域的対応に関する協定」等から離脱しないよう、必要に応じて県において調整を行う。
- ・ 県内の消費生活センター及び消費生活相談員の維持を図るため、市町村が必要とする指導・助言を行っていく。
- ・ 消費者学習、消費者被害防止のための各種施策は、精査して実施する。
- ・ 各事業については、毎年度財政当局と協議し、予算計上した上で執行する。
- ・ 組織改正により平成27年度から、当課に防犯担当係が設置された。特殊詐欺及び悪質商法は、注意すべき対象、啓発を行うべき対象、啓発の手段等が共通しているため、双方でより効果的に消費者被害及び詐欺被害の防止に関する事業を行っていく。

## 市町村推進プログラム

都道府県名	群馬県	市町村名	前橋市
-------	-----	------	-----

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"> <li>・ 消費生活相談員の対応能力強化           <ul style="list-style-type: none"> <li>研修参加（平成 21 年度～26 年度）</li> <li>消費生活相談弁護士指導（平成 21 年度～26 年度）</li> </ul> </li> <li>・ 消費者の自立支援のための人材育成           <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者リーダー養成講座（平成 21 年度～23 年度）</li> </ul> </li> <li>・ 消費者被害防止のための啓発事業の強化           <ul style="list-style-type: none"> <li>啓発チラシの作成（毎戸配布・毎戸回覧 21 年度～26 年度）</li> <li>出前用物品の購入（ノートパソコン・DVD・カラープリンタ・出前用車・カメラ・配布用マグネット・エコバッグ・21 年度～26 年度）</li> </ul> </li> <li>・ 食品の放射性物質検査対応のための事業           <ul style="list-style-type: none"> <li>放射能検査コーナーの設置（平成 24 年度）</li> <li>放射能検査対応物品の購入（平成 24 年度）</li> <li>食品の放射能検査が基準値を超えたときの精密検査（ゲルマニウム検査）（平成 24 年度から平成 26 年度）</li> <li>放射能検査機器再構成作業（平成 25 年度～26 年度）</li> </ul> </li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 21 年度より消費生活相談員の相談対応能力の強化、また資質の向上のため、研修参加を支援、及び弁護士指導などを行った。その結果、消費生活相談の対応能力、資質の向上などレベルアップが図れた</li> <li>・ 消費者被害防止のため、チラシの毎戸配布、毎戸回覧をおこなったことにより、広く市民に流行の悪質商法を知らしめることができた</li> <li>・ 啓発業務の向上のため、消費生活センターの電話番号入りのマグネットなどを作成し、出前講座に役立てることができた</li> <li>・ 食品の放射能測定検査を行うことにより、市民の安全・安心の強化に繋がった</li> </ul>
「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"> <li>・ 平成 9 年 1 月に消費生活センターを開設済み</li> </ul> <p>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相談時間を 24 年度より 1 時間延長し、相談員数を 3 人から 4 人に増員（基金事業ではなく、市費にて行う）</li> <li>・ 資格取得率については現在 100%…今後も維持に努めていく</li> <li>・ 消費生活相談弁護士指導については引き続き行い、相談の質の向</li> </ul>

	<p>上に努めていく</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談員の対応能力強化のため積極的に研修に参加</li> <li>・研修参加率については現在 100%・今後も維持に努めていく</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標4&gt;消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市内の小学校（5年生・6年生）へ、小学生向け消費者ハンドブック「ぼくもわたしも消費者！」の配布（平成27年度） 28年度からは、市内の小学生（5年生）及び市内中学生（1年生）に配布予定</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標5&gt;「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・まえばし福祉のまちづくり計画の中での見守り事業に参加</li> </ul>
	<p>&lt;平成27年度から平成29年度までの方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談の資質を維持・強化するため、引き続き弁護士等の活用や研修参加により消費生活相談のレベルアップを図る</li> <li>・消費者教育に力を入れ、小学校への消費者教育冊子を配布する（27年度：5・6年生、28年度～29年度：5年生）</li> <li>・放射能測定検査を引き続き行い、市民の安全・安心の強化を図る</li> </ul> <p>&lt;平成30年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談については、基金活用期間後においても維持する</li> <li>・啓発事業については、出前講座を活発化させ、より効果的な取り組みを行っていくが、啓発チラシの回覧、啓発グッズの購入などは基金活用経過後は精査していく</li> <li>・消費者教育については、学校における消費者教育推進のため消費者教育冊子の配布を基金実施可能年度まで続けていく</li> <li>・放射能測定事業については、検査回数を考慮に入れ、継続するかどうかを検討する</li> </ul>
消費者行政推進の方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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～29年度）</li> <li>・消費生活相談の弁護士指導の回数を考慮しながら継続していく（平成27年度～平成29年度）</li> <li>・放射能測定事業については、基金後の維持管理と検査の必要性を精査し、検査実施の継続の可否について検討をしていく</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害防止のため府内の連携をとり、特に高齢者の被害を防止するため、福祉関係各課などの連携を密にしたい</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	群馬県	市町村名	高崎市
-------	-----	------	-----

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"> <li>・実施研修の受入れを行った。 (平成 21 年度～平成 23 年度)</li> <li>・国民生活センターによる専門相談員の巡回訪問の受入れによる消費生活相談員の OJT を実施した。 (平成 21 年度)</li> <li>・消費生活センターの機能を強化し、利便性や効率性の向上等を図るため、消費生活センターを市役所本庁舎へ移転するとともに、事務用機器等を導入した。 (平成 21 年度～平成 24 年度)</li> <li>・高度で専門的な相談に対応できる体制を整備するため、専門的知識を有する者（弁護士や司法書士など）からの指導・助言を受け、体制の強化を図った。 (平成 22 年度～平成 23 年度)</li> <li>・相談員の実務能力の向上を図るため、研修参加を支援した。 (平成 22 年度～平成 23 年度、平成 27 年度)</li> <li>・新 PIO-NET システムへの移行後も業務に支障が出ないよう研修を受講した。 (平成 27 年度)</li> <li>・消費生活相談員養成事業で人材育成を進めるため、消費生活相談員（1 人）を養成した。 (平成 22 年度～平成 23 年度)</li> <li>・悪質商法被害の防止を中心とした消費者啓発事業強化のため、消費生活啓発用パンフレットを作成し、全世帯へ配布した。 (平成 21 年度)</li> <li>・悪質商法被害防止のための DVD 等を購入し、出前講座などの啓発活動を行った。 (平成 21 年度～平成 27 年度)</li> <li>・食品ロスの削減を推進した。 (平成 25 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市庁舎にセンターが移転し、相談者の利便性が向上した。平成 23 年度の相談件数は 2,244 件だったが、平成 24 年度は 2,485 件となった。 (+10.7%)</li> <li>・平成 22 年度から相談員の実務能力の向上、また高度で専門的な相談に対応できる体制を整備するため、研修参加支援と弁護士等からの指導・助言を受けた結果、平成 23 年度のあっせん件数 80 件から、平成 24 年度、115 件となり (+40%)、消費生活相談の対応能力が向上した。養成事業により育成を図った相談員は、確実な戦力となっている。</li> <li>・出前講座については防犯（警察）と連携することが多く、平成 24 年度まではセンター単独の講座は年 2 回～3 回だった。平成 25 年度からはセンター単独の講座を長寿会、長寿センター、公民館等に積極的なアピールしたこともあり、開催 11 回、受講者 568 人と</li> </ul>

	<p>増加した。DVD を有効活用した講座内容で実施している。平成 26 年度は、10 回、445 人だったが、平成 27 年度からは区長・民生委員と連携を図ったことで、29 回、817 人が受講した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・食品ロス削減事業は、平成 25 年度は現状の把握が主な目的であった。そのための市民意識調査を行い、関わった 500 世帯の人たちに「自分が出す生ごみについて、今後は減量しなければならない」という意識付けができた。平成 26 年度には、外食の際にも食べ残しを減らすため、飲食店から希望を募り「高崎食品ロス 0 (ゼロ) 協力店」としての取り組みを開始した。平成 26 年度末で 5 店舗、平成 27 年度末で 20 店舗が登録済みとなっている。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>&lt;政策目標 1 &gt;相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 27 年度末現在、消費生活センター設置済み。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 2 &gt;相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 21 年度までは相談員 4 人体制であったが、平成 22 年度からは 5 人体制となった。</li> <li>・平成 24 年度から平成 26 年度までは、相談員の研修参加率は 40% (自主財源) であったが、平成 27 年度は、高度で専門的な相談に対応できる体制を強化するため、全相談員が国民生活センターの研修を受講した。それぞれ違うメニューを選択し、相談員全体で受講報告により理解・共有することにより相談業務に反映する。平成 28 年度も引き続き受講する予定。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 4 &gt;消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・センターでは、高齢者への啓発が中心となっており、児童・生徒への教育推進は市教育委員会が主導している。今後も、市教育委員会と連携し、消費者教育を推進する。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 5 &gt;「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者あんしん見守りシステム利用者 (平成 27 年現在 2,351 台) のための見守りセンターと連携し、センターのリーフレット等を配布し、利用者への啓発を行っている。</li> <li>・平成 28 年度に啓発用リーフレットを作成し、区長、民生委員及び高齢者あんしんセンター (地域包括支援センター) 及び見守りセンターに啓発用リーフレットを配布し、高齢者 (特に 1 人、2 人世帯) 宅訪問時にリーフレットによる啓発を行いながら見守りを行い、被害発生時にはセンターへつないでもらう。</li> </ul>
消費者行政推進の方針	<p><u>&lt;平成 27 年度から平成 29 年度までの方針&gt;</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターを維持する。</li> <li>・平成 28 年度までは、全相談員が研修を受講し、高崎市消費生活相談員としてのスキルアップに努める。平成 29 年度からは自主財源となるため、国民生活センターや県主催の研修等を活用していく。</li> <li>・センターでは、高齢者や障がい者の消費者被害未然防止のための</li> </ul>

	<p>出前講座を重点的に実施する。また、市教育委員会では、児童・生徒への消費者教育を推進する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・食品ロス削減事業では、飲食店との協力を進めながら、市民への啓発を推進する。</li> </ul>
	<p>&lt;平成30年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターを維持する。</li> <li>・相談員のスキルアップのため、国民生活センターや県主催の研修等を活用していく。</li> <li>・出前講座については、より効果的な手法への改善を図りながら啓発活動を進める。</li> <li>・食品ロス削減事業では、飲食店との協力を進めながら、市民への啓発を推進する。</li> </ul>
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"> <li>・消費生活センターを維持する。</li> <li>・高度で専門的な相談に対応できる体制強化のため、国民生活センターや県の研修を受講し、相談員全体で理解し情報共有することにより相談業務に反映する。</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	群馬県	市町村名	桐生市
-------	-----	------	-----

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"> <li>・相談窓口の機能強化を図るため事務用品や執務参考書籍を購入した。 (平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・相談員の実務能力のレベルアップを図るため各種研修会へ参加了。 (平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・出前講座用の機材やリーフレット・ポケットティッシュを作成し、消費者教育・消費者被害の防止を図った。 (平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・リーフレットの毎戸配布や隣組回覧板、公共バスへの中吊りポスター等を作成し消費生活センターの周知を実施した。 (平成 22 年度～平成 23 年度)</li> <li>・相談員を 2 人から 3 人について、相談対応、啓発事業の充実を図った。 (平成 22 年度)</li> <li>・自動車を購入し、出前講座や研修会参加等の機動力アップに努めた (平成 23 年度)</li> <li>・東日本大震災に伴う放射性物質の飛散に対応するため、国民生活センターから貸与された放射性物質検査機器を活用し食品の放射性物質スクリーニング検査の実施や事務用品の購入をした。 (平成 24 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 8 年度に消費生活センターを開設して以来、近年では年間 800 件～900 件の相談に対応しており、消費者被害の防止・救済に努めた。</li> <li>・平成 25 年度は、18 回 675 人に対し出前講座を実施し、地域の消費者被害に対する啓発・防止に努めた。</li> <li>・消費生活相談体制の強化により、平成 25 年度における消費生活相談員の助言やあっせん等による救済金額の総額が 70,319 千円となつた。</li> </ul>
「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"> <li>・平成 8 年に桐生市消費生活センターを開設済み</li> </ul> <p>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年に基金を活用し相談員の人数を 2 人から 3 人に増員</li> </ul> <p>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対象外</li> </ul> <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"> <li>・「見守りネットワーク」の構築等に向けた検討</li> </ul>
消費者行政推進の方針	<p>&lt;平成 27 年度から平成 29 年度までの方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターの維持。</li> <li>・あらゆる消費生活相談に対応できるよう各種研修へ相談員を参加させ、レベルアップを図る。</li> <li>・高齢者や中学生・高校生等を対象とした出前講座に力を入れ、消費者被害の未然防止に努める。</li> </ul> <p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談体制及び出前講座等の啓発事業については現状維持を目指す。</li> </ul>
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"> <li>・消費生活センターの維持</li> <li>・相談員数の維持</li> <li>・相談員の研修参加数の維持</li> <li>・相談員の処遇改善の維持</li> </ul>
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	群馬県	市町村名	伊勢崎市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平 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"> <li>・消費生活相談体制の拡充のため、相談者の利便性を考慮したセンターの移設（市役所本館 5 階・平成 24 年度）</li> <li>・消費生活相談員のレベルアップを図るため、通信教育講座や各種研修会の参加を支援（平成 23 年度～平成 26 年度）</li> <li>・消費者被害防止のための啓発チラシやグッズを作成し、出前講座や各種イベント等において配布（平成 23 年度～平成 26 年度）</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 24 年度に相談者の利便性を考慮しセンターを移設した結果、平成 23 年度の相談件数と比較し 1.2 倍、来所相談件数は 1.7 倍に増加しており地域の窓口として定着しつつある。</li> <li>・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の強化のため、研修参加を支援した結果、消費生活相談を適切かつ迅速に解決するための必要な専門知識や相談処理技法を習得することができた。</li> <li>・消費者啓発の成果は、相談の減少・増加どちらにも影響が出るため相談件数をもって成果を推し量ることはできないが、高齢者のトラブルが回避されているとともに、市民からの情報提供や高齢者の見守力が強くなってきている効果が見受けられるようになった。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>&lt;政策目標 1 &gt;相談体制の空白地域の解消</u></p> <p>平成 9 年 10 月に消費生活センターを設置済み</p> <p><u>&lt;政策目標 2 &gt;相談体制の質の向上</u></p> <p>平成 27 年度当初、相談員の資格保有率は 100%</p> <p>平成 27 年度国民生活センター等の研修参加率は 100%</p> <p><u>&lt;政策目標 4 &gt;消費者教育の推進</u></p> <p>対象外</p> <p><u>&lt;政策目標 5 &gt;「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>府内連携を図り、消費者安全確保地域協議会を設立に向け準備</p>
消費者行政推進の方針	<p><u>&lt;平成 27 年度から平成 29 年度までの方針&gt;</u></p> <p>消費生活センターを維持する</p> <p>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を図る。</p> <p><u>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</u></p>

	出前講座やイベント等の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推進補助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	消費生活センターを維持する。 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援の継続
その他特記事項	消費者被害防止のため、庁内連携会議を開催し、全庁を挙げて対応する。

## 市町村推進プログラム

都道府県名	群馬県	市町村名	太田市
-------	-----	------	-----

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"> <li>消費生活相談業務の集中強化のため消費生活センターの統合を図った。(平成 22 年度)</li> <li>消費生活相談員の対応能力のレベルアップを図るため研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 23 年度)</li> <li>消費者被害防止及び消費生活センター P R のため出前講座の充実を図った。(平成 21 年度～平成 23 年度)</li> <li>消費者教育啓発事業の一環として講演会を実施した。(平成 25 ～平成 26 年度)</li> <li>消費者被害防止のため啓発冊子等を作成し配布した。(平成 21 ～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 22 年度に 2 か所にあった消費生活相談窓口を統合し市役所内に設置した。相談件数は平成 21 年度 1,473 件に対して平成 22 年度は 1,490 件と微増ではあるが増加した。</li> <li>平成 21 年度から充実を図ってきた出前講座が平成 25 年度には 24 件／年となり増加した。(平成 30 年度から自主財源化)</li> </ul>
「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"> <li>平成 9 年 10 月に消費生活センターを設置済み。</li> <li>平成 22 年度に機能強化のため 2 か所にあった消費生活相談窓口を統合し、配置済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談員の資格保有率は現在 100% であり、研修参加率も 100% となっている。引き続き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、受講を希望する研修参加を支援する。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p>対象外</p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者安全確保地域協議会は未設置であるが、地域関係者（区長、民生委員）、行政の既存の見守り体制（ふれあい相談員、見守り隊）、地域包括支援センターと、状況に応じ啓発活動、注意喚起等について連携を活用している。</li> </ul>
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"> <li>消費生活センターを維持する。</li> </ul>

	<p>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を実施する。</p>
	<p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談体制について、基金活用期間経過後においても維持する。</li> <li>・ 出前講座・講演会等の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活用期間経過後も行う事業を精査する。</li> </ul>
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"> <li>・ 消費生活センターを維持する。</li> <li>・ 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。</li> </ul> <p>消費者教育強化のための啓発活動の実施</p>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者被害防止のため府内の連携を密にして全庁あげて対応する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	群馬県	市町村名	沼田市
-------	-----	------	-----

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"> <li>消費生活相談体制の強化やセンター周知のため、屋外看板を設置したり OA 機器の整備を行ったりした。(平成 22 年度～平成 23 年度)</li> <li>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)</li> <li>消費者被害防止、啓発のため講演会を実施した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>平成 24 年度から放射性物質検査を実施している。(平成 24 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>センター周知や相談体制の強化により、相談件数は平成 22 年度の 341 件から平成 26 年度には 415 件と增加了。</li> <li>消費生活相談員の能力強化により、あっせん件数も平成 22 年度の 32 件から平成 26 年度には 48 件と增加了。</li> <li>出前講座も、平成 22 年度の 3 回から、平成 26 年度は 9 回と增加している。</li> <li>講演会は、基金による財源確保により、より知名度のある講師を招くことができ、内容が向上した。</li> <li>放射性物質検査により、食品に対する市民の不安解消に資することができた。</li> </ul>
「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"> <li>平成 9 年 10 月、消費生活センターを設置済み。</li> <li>平成 23 年度、沼田市、片品村、川場村、昭和村及びみなかみ町が、消費生活相談の広域的対応に関する協定を締結し、沼田市消費生活センターが消費生活相談業務に対応することとなった。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 22 年度から消費生活相談員が国民生活センターの研修を年 2 回受講しており、平成 26 年度の消費生活相談員の研修参加率も 100% であるが、より高度な事例へ対応する能力を身につけるため、これを継続する。</li> <li>平成 27 年度当初時点、消費生活相談員の資格保有率は 50%。資格取得を奨励する。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p>対象外</p>

	<p><u>＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>人口5万人未満のため対象外</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"> <li>・消費生活センターを維持する。</li> <li>・消費生活相談員のレベルアップである研修参加は、これを継続する。</li> <li>・消費者教育に重点的に力を入れ、なかでも学校への出前講座を推進する。</li> </ul>
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"> <li>・消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。</li> <li>・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、基金活用機関経過後も行う。</li> </ul>
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"> <li>・消費生活センターを維持する。</li> <li>・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。</li> <li>・消費者講演会を引き続き開催する。(平成27～29年度)</li> <li>・放射性物質検査を引き続き実施する。(平成27～30年度)</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	群馬県	市町村名	館林市
-------	-----	------	-----

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"> <li>・ 消費生活センター機能強化を図った。            平成 21 年度＝消費生活相談員用パソコン 2 台（294,000 円）            平成 22 年度＝ビジネスホン 3 台（385,245 円）、プロジェクタほか（168,000 円）            平成 23 年度＝保管庫（39,690 円）            平成 24 年度＝カラーレーザープリンタ 1 台（66,150 円）</li> <li>・ 消費生活相談員の対応能力の向上のため、研修参加支援した。            平成 22 年度＝2,200 円            平成 23 年度＝11,000 円            平成 24 年度＝21,240 円            平成 25 年度＝49,560 円</li> <li>・ 消費者被害を防止するための啓発物品を購入した。また、啓発冊子等を配布した。さらに、専門家を招き講演会を実施した。            平成 22 年度＝啓発用パネル 10 部（147,000 円）、回覧版 3,300 部（654,885 円）、啓発冊子 1,000 部（100,200 円）、リーフレット 1,000 部（49,500 円）            平成 23 年度＝啓発用 DVD8 枚（28,537 円）、クリアファイル 13,000 枚（603,150 円）            平成 24 年度＝悪徳商法対策ゲーム 108 セット（163,500 円）            悪徳業者お断りシール 30,000 枚（249,000 円）            講演会開催（2 回、299,500 円）            平成 25 年度＝啓発用 DVD 7 枚（201,990 円）、啓発用冊子 4,600 冊 200 部（217,800 円）</li> <li>・ 市民の食の安全・安心を確保するため、放射性物質検査機器の貸与を受け、農産物等の検査を実施した。（平成 24～26 年度）</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 21 年度に相談員用のパソコンを整備したことにより、相談内容に関連する情報を容易に得ることが可能となり、相談者により適切な助言ができるようになった。</li> <li>・ 相談員の対応能力向上のため、各種研修会への参加を支援したことにより、専門的知識を習得することができ、その結果として、相談者により適切な助言をすることやあっせんができるようになった。</li> <li>・ 消費者被害の防止を図るため、            ○ 平成 22 年度にイベント等で使用する啓発パネルを、及び平</li> </ul>

	<p>成 23 年度、25 年度に、DVD を整備したことにより、啓発物品の充実が図られた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 平成 22 年度に各行政区で使用する回覧版を配布とともに、平成 24 年度には「悪質業者お断りシール」を毎戸配布したことにより、多くの市民に啓発することができた。</li> <li>○ 平成 22 年度から継続的に冊子やクリアファイルを「出前講座」開催時に配布したことにより、悪質商法等に関する市民の意識の向上が図られた。</li> </ul> <p>また、平成 24 年度に消費者被害防止講演会を 2 回実施したことにより、悪質商法等への注意喚起をすることができた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 平成 24 年度に市内全小・中学校に「悪質商法対策ゲーム」を配布したことにより、今後の活用が期待される。</li> <li>・ 現在放射性物質の測定結果は不検出又は基準値以下であり、空間放射線量も低めの数値で推移している状況である。今後もこの状況が維持されると考えられ、検査の役割、必要性は終焉を迎えることから、平成 27 年度を本事業の最終年度とする。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>&lt;政策目標 1 &gt;相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 9 年 5 月に消費生活センター設置済み。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 2 &gt;相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 26 年度当初現在、相談員の資格保有率は 100%。</li> <li>・ 平成 25 年度の相談員の研修参加率は 100%。</li> <li>・ 消費生活相談員の研修参加の機会を確保する。</li> <li>・ 平成 26 年 5 月から相談員を 1 名増員し、3 名体制とした。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 4 &gt;消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 出前講座を各方面に働きかけ積極的に行う。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 5 &gt;「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 検討中</li> </ul>
消費者行政推進の方針	<p><u>&lt;平成 27 年度以降の方針&gt;</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談員の能力向上を図るため、研修参加への支援を行う。</li> <li>・ 消費者教育の主たる事業である「出前講座」をはじめ各種啓発活動を継続して実施し、消費者被害の防止に努める。</li> </ul>
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"> <li>・ 消費生活相談員の能力向上を図るため、研修参加への支援を継続して行う。(平成 27 年度)</li> </ul> <p>消費者教育の主たる事業である「出前講座」をはじめ各種啓発活動を継続して実施し、消費者被害の防止に努める。(平成 27 年度)</p>

その他特記事項

- ・ 消費者被害防止のため、庁内はもとより民生委員・児童委員や警察などの関係機関と連携を強化していく。

## 市町村推進プログラム

都道府県名	群馬県	市町村名	渋川市
-------	-----	------	-----

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"> <li>・消費生活センター機能強化のために移設を行った。(平成 22 年度)</li> <li>・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～23 年度)</li> <li>・自立した消費者の育成、消費者被害防止のために講演会を開催した。(平成 21 年度～23 年度)</li> <li>・放射性物質による食品への関心を鑑み、食品と放射能に関する講演会・意見交換を開催した。(平成 24 年度)</li> <li>・消費者教育や啓発のため小・中学校へお小遣い帳を配布した。(平成 21 年度～23 年度)</li> <li>・消費者行政の広報・周知を図るため回覧板の作成など様々な手法による施策を実施した。(平成 21 年度～23 年度)</li> <li>・農産物などを対象とした、食品等放射性物質検査を実施した。(平成 24 年度～26 年度)</li> <li>・中学校を対象に、若者が陥りやすい消費生活問題をテーマとした出前講座を実施した。 (平成 25 年度～26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センター相談室の設置、バリアフリー化に伴い、センター機能が拡充した。</li> <li>・消費生活相談員の研修参加支援を受け、消費生活相談の対応能力や質が向上した。</li> <li>・講演会及び出前講座の実施により、消費者被害防止に繋がった。</li> <li>・食品等放射性物質検査を実施し、食の安全性が確保された。</li> </ul>
「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"> <li>・平成 9 年 10 月に消費生活センター設置済。平成 24 年度から消費生活相談の広域的対応に関する協定により、榛東村、吉岡町からの相談についても対応している。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100%。</li> <li>・平成 26 年度当初現在、消費生活相談員の資格保有率は 50%。資格保有率を 100%をとするため、研修等への参加を支援し、消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進 「対象外」</u></p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉分野が構築した「渋川市高齢者等あんしん見守りネットワーク」と連携して、高齢者等の消費者被害を防止する地域による見守り活動の体制強化を図る。</li> </ul>

消費者行政推進の方針	<p>&lt;平成 27 年度から平成 29 年度までの方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターを維持する。</li> <li>・地域の身近な相談窓口として、消費生活相談体制を維持し、消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> </ul>
	<p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・出前講座等の啓発事業は、基金活用期間経過後も精査を行い実施していく。</li> <li>・食品等放射性物質検査は、基金活用期間経過後も実施していく。</li> </ul>
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"> <li>・消費生活センターを維持する。</li> <li>・地域の身近な相談窓口として、消費生活相談体制を維持し、消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>・出前講座等の啓発事業は、基金活用期間経過後も精査を行い実施していく。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>・食品等放射性物質検査は、基金活用期間経過後も実施していく。 (平成 27 年度～平成 29 年度)</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害防止のため、庁内の連携を密にし、対応する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	群馬県	市町村名	藤岡市
-------	-----	------	-----

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"> <li>・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・22・23・25・26 年度)</li> <li>・消費生活相談員以外の担当職員の研修参加支援により、相談窓口の体制強化を図った。(平成 21 年度～平成 23 年度)</li> <li>・相談窓口の周知、機能強化、出前講座の充実等を図るために機材、事務用機器の導入と相談コーナー改修を実施した。 (平成 21 年度～平成 24 年度)</li> <li>・消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、市内の毎戸に配布した。 (平成 21・22・23・25・26 年度)</li> <li>・消費者被害防止のための啓発チラシ・パネル・グッズを作成し、市内相談窓口や警察署、相談者や出前講座受講者に配布・掲示活用した。 (平成 21・22・23・24・25・26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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と行政担当職員による相談窓口体制強化のため、研修参加を支援した。平成 20 年度までは斡旋件数が 10 件台であったものが、平成 21 年度より 20～40 件台となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。</li> <li>・相談窓口の周知、機能強化、出前講座の充実等を図るために機材、事務用機器の導入と相談コーナー改修を実施したことで、出前講座等の啓発事業は内容をより分かりやすく参加者に伝えられるようになり、また相談者のプライバシー保護に配慮され相談しやすい消費生活センターとなった。</li> <li>・消費者被害防止のための啓発チラシ・パネル・グッズを作成し、毎戸配布したことや、市内相談窓口・警察署、相談者や出前講座受講者に配布・掲示活用したことで、消費生活センターの活動内容をより広く周知することができ、また市内関係施設・機関との連携が促進された。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>&lt;政策目標 1 &gt;相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 10 年 10 月で消費生活センター開設済み。平成 24 年度から消費生活相談の広域的対応に関する協定により、上野村、神流町からの相談についても対応している。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 2 &gt;相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 27 年度当初、消費生活相談員の資格保有率は 0 %。</li> <li>・平成 26・27 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100%。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民生活センターの研修への参加支援により、消費生活相談員の資格取得を支援し、レベルアップを図る。</li> <li>・消費生活相談員以外の担当職員の研修参加支援により、相談窓口の体制強化を図る。</li> </ul> <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"> <li>・福祉課や介護高齢課(地域包括支援センター)等の既存ネットワークを活用して実施することを検討・予定している。</li> </ul>
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"> <li>・地域の身近な窓口である消費生活センターを維持・強化するため、研修等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>・消費者教育に力を入れ、より効果的な消費者被害の未然防止事業等を実施する。</li> </ul> <p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。</li> <li>・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重点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。</li> </ul>
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"> <li>・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、その後自主財源化)</li> <li>・消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、市内の毎戸に配布する。(平成27年度、その後自主財源化)</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。また消費生活相談について広域連携する神流町・上野村や藤岡警察署等市内各施設・機関との連携も密にして市内・広域での消費者被害防止にも努める。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	群馬県	市町村名	富岡市
-------	-----	------	-----

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"> <li>・ 平成 8 年度から消費生活相談窓口を設けていたが、相談体制の強化を図るため、消費生活相談員を 1 名から 2 名に増員とともに、窓口開設時間について午前 9 時から午後 4 時までを午前 8 時 30 分から午後 5 時までに延長した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 増員した消費生活相談員に対して、群馬県消費生活コンサルタント資格取得ための養成研修講座及び初級、中上級講座への参加を支援した。(平成 21 年度～平成 23 年度)</li> <li>・ 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)</li> <li>・ 相談員 2 名体制により、相談者宅への訪問相談が可能になった。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 高度な専門相談に対応するため、弁護士等の活用を図った。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 消費生活相談員の処遇改善のため、増員した消費生活相談員の給与を段階的に月額 31,500 円増額し、従前からの相談員の給与を同じく 53,000 円増額するとともに消費生活センター所長に任命した。(平成 23 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 高齢者等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 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 消費者被害防止のため、啓発用マグネットシールを全戸配布するとともに地元電車の中刷りとして啓発広告を掲載した。(平成 22 年度)</li> <li>・ 消費者被害の防止を強化するため、関係機関との連携を強化した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 21 年度から相談員の増員により訪問相談が可能となり、来所できない相談者への対応及び悪質業者が来宅したときの立ち会いなどにより、困難事例の解決に繋がる成果があった。</li> <li>・ 相談受付時間を拡充することにより、相談者の利便性の向上に繋がった。</li> <li>・ 相談員が複数となったため、消費生活センター開所日に来所する相談者の対応とともに、出前講座の積極的な講演が可能となった。</li> <li>・ 増員した消費生活相談員は平成 21 年度に群馬県消費生活コン</li> </ul>

	<p>サルタントの資格を取得し、有資格の消費生活相談員 2 名体制となった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2人の相談員は、各種の研修参加により消費生活相談に対する技術力の向上及び関連法令に関する知識の習得につながった。その結果、平成 21 年度のあっせん解決件数は 45 件であったが、平成 25 年度では 100 件となっている。また、相談件数では平成 21 年度から平成 25 年度まで平均 360 件前後で推移しており、地域の相談窓口として定着しつつある。</li> <li>消費生活相談体制の強化により、あっせん等による救済金額は平成 25 年度には 26,600 千円と前年比 4,700 千円の増となった。</li> <li>地域住民からの要請による出前講座の講演は、平成 21 年から平成 25 年度まで延べ 96 回、参加者約 3,000 人であった。また、平成 24 年度からは、消費者団体メンバーによる寸劇を交えた理解しやすい講座で好評を得ている。</li> <li>弁護士等の活用により、専門相談が可能になるとともに、相談員の知識の向上に資すことができた。</li> <li>消費生活センターの電話番号入りの啓発用マグネットシールの全戸配布や地元電車への中刷り広告、出前講座の開催及び市広報誌への最近相談の多い消費者被害対策を毎月掲載することにより、市民の消費生活センターの認知度が高まっている</li> <li>高齢者安心ネットワークに参加し、社会福祉協議会、民生委員、区長会、警察署、在宅介護支援センター、県、医療機関、介護保険サービス事業者などとの連携の強化に繋がっている。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>&lt;政策目標 1 &gt;相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 8 年 10 月に消費生活センターを設置済。平成 24 年 4 月から、消費生活相談業務の委託を受け、下仁田町及び南牧村からの相談にも対応している。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 2 &gt;相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度当初、消費生活相談員の資格保有率 100% であり、これを維持する。</li> <li>平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100%。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 4 &gt;消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>対象外</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 5 &gt;「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>富岡市高齢者等安心ネットワーク連絡協議会の中に位置付けしている。</li> </ul>
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活センターを設置・維持する。</li> <li>・ 地域の身近な消費生活相談窓口としての機能を強化するため、弁護士などの活用により、消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>・ 出前講座等の啓発事業は、消費者団体等と連携して、効果的な実施を図る。</li> <li>・ 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を維持する。</li> <li>・ 若年層への消費者教育を推進するため、教育委員会と協議し、教育現場での普及を実現する。</li> </ul>
	<p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。</li> </ul>
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"> <li>・ 消費生活センターを維持する。</li> <li>・ 資格を取得した消費生活相談員 2 名体制を維持するとともに、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。 (平成 27 年度)</li> <li>・ 消費生活相談員の対応能力強化と最新事例を研究するための研修参加を支援する。(平成 27 年度)</li> <li>・ 消費生活相談員の報酬を維持するとともに、段階的な増額を図る。(平成 27 年度)</li> <li>・ 消費者団体と連携した出前講座を実施する。(平成 27 年度～平成 30 年度)</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁あげて対応する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	群馬県	市町村名	安中市
-------	-----	------	-----

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"> <li>・ 消費生活センター機能強化と利便性を図るための全面的な新築移転を行った。(平成 22 年度)</li> <li>・ 消費生活相談強化のため、消費生活相談員を 1 名増員し相談体制の強化を図った。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 消費生活センターの機能充実、出前講座の内容充実を図るために機材等備品を購入した。(平成 21 年度～平成 24 年度)</li> <li>・ 相談内容の充実を図るため、国民生活センター及び県等が実施する研修への参加を支援した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 国民生活センターから貸与を受けている放射能測定器を適正に維持管理し、食品の安全確保に努めた。(平成 25 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 消費生活相談体制強化のため、相談員 1 名を週 30 時間勤務から週 35 時間勤務とし、報酬を月 146,000 円から月 170,000 円とした。(平成 25 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 22 年度に消費生活センターを新築したことや消費生活相談員を同年度に 1 名増員したことにより、相談件数が、平成 22 年度 215 件から平成 23 年度 358 件と增加了。その後も、平成 24 年度 399 件、平成 25 年度 475 件と增加しており、地域に定着してきている。</li> <li>・ 平成 21 年度から消費生活センターの機能充実、出前講座の内容充実に資する備品等を購入し、相談環境が整備され、出前講座においても、振り込み詐欺防止・悪徳商法対策 DVD の放映等、内容の充実が図られた。</li> <li>・ 平成 23 年度から、消費生活相談員の相談対応能力強化のため、国民生活センター等への研修参加支援を行った結果、平成 23 年度あっせん件数が 17 件から平成 24 年度には 34 件となり、相談対応能力が向上した。</li> <li>・ 放射能測定器において、適正な維持管理を行うことで、平成 25 年度 620 件の検査を通じ食品の安全が確保された。</li> </ul>
「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"> <li>・ 平成 10 年 10 月に消費生活センターを設置済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 25 年度末までは、消費生活相談員 3 名体制の内、有資格者は 1 名だったが、平成 26 年度から 2 名であり、資格保有率</li> </ul>

	<p>は 66.7%。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 25 年度の研修参加率は 100%。今後も研修を受けやすい環境を整備する。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 4 &gt;消費者教育の推進</u></p> <p>対象外</p> <p><u>&lt;政策目標 5 &gt;「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>ネットワーク構築に向けて検討中</p>
消費者行政推進の方針	<p>&lt;平成 27 年度から平成 29 年度までの方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センターを維持する。</li> <li>消費生活相談体制の維持・強化のため、消費生活相談員研修を積極的に受講させ、消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> </ul> <p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各事業について、基金活用期間経過後においても実施する。</li> </ul>
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"> <li>消費生活センターを維持する。</li> <li>消費生活相談員の相談対応能力強化のため、国民生活センターや県等の研修参加支援継続を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度)</li> <li>国民生活センターから貸与を受けている放射能測定器の適正な維持管理を図り、食品の安全確保に努める。(平成 27 年度～平成 33 年度)</li> <li>平成 25 年度に消費生活相談員の週 30 時間／月 146,000 円から週 35 時間／月 170,000 円へ改善した待遇を維持する。(平成 27 年度～平成 33 年度)</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	群馬県	市町村名	みどり市
-------	-----	------	------

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"> <li>・消費生活相談室改修及び案内看板等備品購入などによる相談窓口の整備（平成 21 年度～平成 22 年度）</li> <li>・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 21 年度～平成 26 年度）</li> <li>・消費生活相談員の対応能力強化のため、国・県等で実施する研修参加を支援した。（平成 21 年度～平成 26 年度）</li> <li>・国民生活センターによる専門相談員の巡回訪問の受入れによる消費生活相談員への OJT 実施（平成 21 年度～平成 22 年度）</li> <li>・悪徳商法等の消費者被害に関する啓発活動（出前講座の実施、啓発品の作成配布）の強化。（平成 21 年度～平成 26 年度）</li> <li>・放射能汚染による健康被害防止のため、放射性物質検査機器を導入し、食への安心の確保に努めた。（平成 24 年度～平成 26 年度）</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 19 年度に消費生活センターを設置し、相談件数は、平成 20 年度の 189 件に対し、平成 25 年度は 295 件と増加している。また、ここ数年は 300 件前後の相談件数で推移しており地域の相談窓口として定着しつつある。</li> <li>・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、研修参加を支援した。その結果、毎年の研修参加が定着し、様々な相談内容に対応できる能力や質の向上に繋がっている。</li> <li>・平成 20 年度から実施した出前講座は、主に地域の高齢者向けに毎年 40 件程度を実施しており、定着してきている。また、啓発品については、小中学生や高齢者など向けに作成配布をして認知度向上に繋がっている。</li> <li>・平成 24 年度から放射性物質検査を実施し、件数は平成 24 年度には 227 件、平成 25 年度は 66 件、平成 26 年 10 月末時点では 30 件と当初からすると減少傾向にあり、一定の効果をあげている。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>&lt;政策目標 1 &gt;相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 19 年度で消費生活センターを設置済み。</li> <li>・平成 21 年度に相談員 2 名体制とした。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 2 &gt;相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談員の研修参加率は採用時から毎年 100%であり、今後も年間数回の研修参加を維持していく。</li> <li>・相談員 2 名体制を継続することにより、研修等へ参加しても他の 1 名が常に相談を受けられる体制とし、週 5 日の開設日を空けない</li> </ul>

	<p>ようとする。</p> <p><u>&lt;政策目標4&gt;消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対象外</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標5&gt;「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・みどり市高齢者虐待対応・認知症高齢者支援ネットワーク事業の効率的な運営を図るため、みどり市高齢者虐待等対応ネットワーク推進会議を設置している。</li> </ul>
消費者行政推進の方針	<p>&lt;平成27年度から平成29年度までの方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターを維持する。</li> <li>・消費生活相談窓口として、相談体制を維持・強化するため、各種研修への参加により相談員のレベルアップを図る。</li> <li>・放射能汚染による健康被害防止のため、放射性物質検査機器を維持・管理し、食への安心の確保に努める。</li> </ul> <p>&lt;平成30年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。</li> <li>・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、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。</li> <li>・放射能汚染による健康被害防止のため、放射性物質検査機器を維持・管理しつつ、基金活用機関経過後も継続するか精査する。</li> </ul>
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"> <li>・消費生活センターを維持する。</li> <li>・平成21年度に消費生活相談体制の強化のため増員した2名体制の継続をする。(平成27年度～平成32年度)</li> <li>・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)</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害防止のため、関係する機関等との連携を密にして対応する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	群馬県	市町村名	榛東村
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談スタートアップ事業として業務用機器を整備（平成 21 年度、平成 22 年度）</li> <li>消費者被害防止のための啓発グッズ等を作成（平成 21 年度～平成 26 年度）</li> <li>出前講座による啓発（平成 22 年度、平成 26 年度）</li> <li>民生委員と連携し、啓発チラシ・パンフレット配布</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 24 年度からの渋川市に相談窓口業務等を委託し、本村でも身近な場所で専門的な相談を行うことが可能となった。</li> <li>青少年問題連絡協議会での出前講座実施や、民生委員との連携による啓発チラシ配布など、各組織へ消費者行政が浸透した。</li> </ul>
「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"> <li>平成 24 年度から渋川市と協定を結び渋川市消費生活センターに相談窓口業務等を委託</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>渋川市、吉岡町、榛東村による消費生活センター運営連絡会議により情報共有</li> </ul> <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p>対象外</p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>対象外</p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>渋川市との協定を継続させ、渋川市消費生活センターでの相談体制の維持に努める。消費者教育等各種事業の実施により消費者行政の充実に努める。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>出前講座等の啓発事業等については、基金活用期間経過後も、効果的な方法での実施を検討していく。</li> </ul>
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"> <li>渋川市との協定を継続させ、渋川市消費生活センターでの相談体制の維持に努める。また、地域ネットワークを利用し、啓発及び教育に努める。</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者被害防止のため、消費生活センターの周知を徹底する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	群馬県	市町村名	吉岡町
-------	-----	------	-----

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"> <li>・住民等に対する啓発パンフレット・チラシの配付 現在増加しつつある多重債務関係や悪徳事業者関連の相談事項等について効果的に理解できるような内容にする。また、平成 22 年 1 月から稼働予定の消費者ホットラインについても周知を図り、被害に遭った、もしくは遭いそうな場合の相談先を明確にし、被害を極力未然に防げるようする。</li> </ul> <p style="text-align: right;">(平成 21 年度～平成 26 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害防止啓発グッズの配付 （平成 22 年度～平成 26 年度）</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者行政業務内容等の周知を図るために必要な備品の購入 （平成 22 年度～平成 26 年度）</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・国民生活センターによる専門相談員の巡回訪問の受入による消費者行政担当者の OJT 実施 （平成 22 年度～平成 23 年度）</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・渋川市消費生活センターについて、平成 23 年度は吉岡町民の相談件数が 14 件であったが、業務委託を開始した平成 24 年度相談件数は 19 件（救済金額 351,372 円）、平成 25 年度相談件数 24 件（救済金額 789,834 円）、平成 26 年度は 31 件（救済金額 2,591,936 円）、平成 27 年度 9 月末までで 16 件（救済金額 531,340 円）である。年々消費生活相談窓口として認知度が高くなってきていると考えられる。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>&lt;政策目標 1 &gt; 相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・渋川市、榛東村と事務協定を締結し、平成 24 年 4 月 1 日から相談業務を渋川市消費生活センターへ委託した。町は運営会議等で相談状況を把握している。活性化事業で作成した啓発パンフレットの全戸配布や回覧・啓発グッズ等により、町民向けに渋川市消費生活センターの周知を行った。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 2 &gt; 相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・町民の消費生活相談については、平成 24 年度以前は役場職員が県等へ問合せ等行いながら消費生活相談を進めていたが、平成 24 年度以降は上記消費生活センターにて相談員 2 名体制で対応を行っている</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 4 &gt; 消費者教育の推進</u></p>

	<p>対象外</p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>対象外</p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・渋川市消費生活センターとの連携を維持し、相談状況の把握に努める。推進補助金を活用し製作した啓発チラシ・グッズ等を用いて町民向けに相談窓口の周知を行う。</li> <li>・消費者教育に係る啓発活動も行う。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・渋川市消費生活センターとの連携を維持し、相談状況の把握に努める。推進補助金を活用し製作した啓発チラシ・グッズ等を用いて町民向けに相談窓口の周知を行う。補助金活用期間経過後においては、可能な限り継続して実施する。</li> <li>・消費者教育に係る啓発活動も行う。</li> </ul>
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"> <li>・渋川市消費生活センターとの連携を維持し、相談状況の把握に努める。推進補助金を活用し製作した啓発チラシ・グッズ等を用いて町民向けに相談窓口の周知を行う。</li> <li>・消費者教育に係る啓発活動も行う。</li> </ul> <p>(平成 27 年度～平成 29 年度)</p>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害防止のため、消費生活センターと連携し対応する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	群馬県	市町村名	下仁田町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談窓口を設けていたが、小規模なため充実した相談体制が組めなかった。そこで、平成 24 年度から下仁田町・南牧村では富岡市消費生活センターに相談事務を委託し広域的対応をとり強化を図った。</li> <li>消費者被害防止のための回覧板やメモ帳などの啓発チラシを作成し、町内の全戸に配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>富岡市消費生活センターの相談員が 2 名体制となり、相談者の利便性が向上した。</li> <li>町のときは職員が対応したので、そのたびに県やその他関係機関に再確認していたが、有資格の消費生活相談員が対応できるようになり、困難事例の解決に成果が出ている。</li> <li>消費生活センターに委託したことにより、単独ではできなかつた弁護士等の活用等、専門相談がすぐ対応できるようになった。</li> <li>消費生活センターの電話番号入りの啓発用品を全戸に配布。また、広報誌に最近相談の多い消費者被害対策を掲載することにより、町民の消費者生活センターの認知度が高まった。</li> <li>平成 24、25 年度、食と健康に関する講演会の実施やリーフレットの配付により、食の安全安心や食育に対する意識を向上させた。</li> </ul>
「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"> <li>平成 24 年 4 月、富岡市へ消費生活相談業務を委託済み。富岡市消費生活センターを活用した、頼りになる公の機関として、斡旋解決を推進していく。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>対象外</li> </ul> <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"> <li>対象外</li> </ul>
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞

	<ul style="list-style-type: none"> <li>富岡市消費生活センターへの委託を維持する。</li> <li>消費者教育に重点をおき、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を推進する。</li> <li>教育委員会、高齢者支援係との連携による若年層及び高齢者への消費者教育を図る。</li> </ul>
	<平成 30 年度以降の方針>
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"> <li>啓発事業については、可能な限り、基金活用期間経過後も継続して実施する。</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>富岡市消費生活センターへの委託を維持する。</li> <li>構築した地域ネットワークの維持・充実を図る。</li> <li>消費者被害防止のための啓発チラシ・用品を庁内全戸に配布する。(平成 27 年度～平成 32 年度)</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	群馬県	市町村名	甘楽町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活センター開設に向けた準備及び住民周知を行った。(平成 21 年度)</li> <li>・ 消費生活センターの設置を行い、消費生活相談員 1 名の配置を行った。(平成 22 年度)</li> <li>・ 消費生活相談員資質の向上のため、研修参加を支援した。(平成 24 年度～26 年度)</li> <li>・ 消費生活相談員の待遇改善のため、月額報酬を 3 年間で 8,000 円増額し、月額 146,000 円とした。(平成 23 年度～平成 25 年度)</li> <li>・ 高齢者の消費被害防止のため、老人会等で出前講座を実施した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、町内に全戸配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 町が主催する健康祭で特設ブースを設けて出張相談会を実施した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 22 年度に消費生活相談センターを設置し、相談件数は、平成 21 年度の 5 件に対し、平成 22 年度は 64 件と大幅に増加した。また、平成 25 年度は 108 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。</li> <li>・ 平成 22 年度から 2 年間、消費生活相談員の養成のための研修へ参加した。</li> <li>・ 平成 24 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。その結果、あっせん件数が平成 22 年度の 13 件に対し、平成 25 年度は 24 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。</li> <li>・ 消費生活相談体制の強化により、平成 25 年度における消費生活相談員の助言やあっせん等による救済金額の総額が約 14,200 千円となった。</li> <li>・ 平成 22 年度から実施した出前講座が、平成 25 年度には 27 件／年と着実に増加している。</li> </ul>
「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"> <li>・ 平成 22 年に消費生活センターを設置済み。</li> </ul> <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 26 年度当初は消費生活相談員 1 名のみの体制であった</li> </ul>

	<p>が、平成 27 年度までに相談員の補助ができる担当職員を配置し、相談体制の質の向上を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 26 年度当初、相談員の資格保有率は 100%。</li> <li>・ 平成 25 年度の研修参加率は 100%。</li> <li>・ 県・国民生活センター等で実施する消費者相談に関する研修に相談員を参加させるなど相談員のレベルアップを図る。</li> </ul> <p>＜政策目標 4＞消費者教育の推進 対象外</p> <p>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築 対象外</p>
消費者行政の方針	<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"> <li>・ 消費生活センターを設置・維持する。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ マイナンバー制度及び電気の自由化に関連した消費者被害の防止等、啓発の強化を図る。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。</li> <li>・ 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、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。</li> <li>・ 前年度の取組を強化しつつ、新たな消費者被害の対象となりうる事案について、いち早く対応するため正しい情報の入手と共有化を進める。</li> </ul>
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"> <li>・ 消費生活センターの設置に伴う消費生活相談体制の強化のため、弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。(平成 28 年度～平成 32 年度)</li> <li>・ 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)</li> <li>・ 平成 23 年度から平成 25 年度に消費生活相談員の処遇改善した月額報酬を 8,000 円を維持する。(平成 27 年度～平成 32 年度)</li> <li>・ 消費生活センターが地域の人材育成の拠点となり、地域の消費生活問題への対応能力向上のため、地域ネットワークを構築する。(平成 29 年度～平成 37 年度)</li> </ul>

その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 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。</li><li>・ 町民が安心して消費生活相談を受けられる体制づくりや顔の見える関係（情報共有、政策の企画・立案に「現場」の声を生かす等）を構築する。</li></ul>
---------	--

## 市町村推進プログラム

都道府県名	群馬県	市町村名	中之条町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 執務参考図書を購入し、相談体制の強化を行う。 (平成 21 年度)</li> <li>・ 消費者教育・啓発のための機材を購入する。 (平成 22 年度)</li> <li>・ 消費者被害の未然防止を図るために啓発用パンフレットを作成し全戸配布する。 (平成 21 年度、平成 26 年度)</li> <li>・ 小中学生向け教育リーフレットを作成する。 (平成 22 年度～平成 23 年度)</li> <li>・ 新成人向け啓発パンフレットを作成する。 (平成 22 年度、平成 25 年度)</li> <li>・ 高齢者を中心とした各種啓発資料・啓発グッズを作成し配布する。 (平成 22 年度～平成 23 年度)</li> <li>・ 多重債務者への周知・啓発用封筒を作成する。 (平成 24 年度)</li> <li>・ 食に対する不安を取り除くべく、食品の放射性物質検査を実施する。 (平成 24 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者六法の参考図書を購入したことにより、相談体制が強化された。</li> <li>・ 小中学生や高齢者、新成人者等住民への啓発用パンフレット・教育リーフレット、グッズを作成し配布することにより住民の教育・啓発が図られた。</li> <li>・ 多重債務対策用の封筒を作成し、税の滞納整理と連携して活用することで、多重債務者への周知・啓発が図られた。</li> <li>・ 検査機器のシステムを定期的にメンテナンスすることで、正しく放射性物質を測定することができ、食の安全を確認することができた。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>&lt;政策目標 1 &gt; 相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 22 年 4 月、吾妻広域町村圏振興整備組合の運営により吾妻郡消費生活センターを設置済み。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 2 &gt; 相談体制の質の向上</u></p> <p><u>&lt;政策目標 4 &gt; 消費者教育の推進</u></p> <p>対象外</p> <p><u>&lt;政策目標 5 &gt; 「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>対象外</p>

消費者行政推進の方針	<p>&lt;平成 27 年度から平成 29 年度までの方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害の未然防止を中心とした啓発事業を強化する。</li> <li>・債務者への相談窓口等の周知・啓発を図る。</li> <li>・食に対する不安を取り除くための体制の充実を図る。</li> </ul>
	<p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者への啓発事業の強化については、活用期間経過後においても継続する。</li> <li>・消費者の安心・安全を確保するための事業については、基金活用期間経過後も、検査機器のシステムを定期的にメンテナンスし、食への不安を取り除いていく。</li> </ul>
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"> <li>・吾妻郡消費生活センターと連携し、消費者問題の周知・啓発を図る。 (平成 27 年度～平成 31 年度)</li> <li>・放射性物質を正しく測定し、食に対する不安を取り除く。 (平成 27 年度～平成 34 年度)</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者庁より放射性物質検査機器の貸与を受けている。</li> <li>・吾妻郡消費生活センターと連携し、消費者の被害防止・トラブル解決に努める。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	群馬県	市町村名	嬬恋村
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談スタートアップ事業（拡充）、相談窓口及び連携機関が必要な資料等を配備する。（平成 21 年度）</li> <li>・ 消費者行政活性化オリジナル事業（連携強化）相談窓口及び連携機関で活用する備品等を貸与する。（平成 21 年度）</li> <li>・ 消費生活相談員等レベルアップ事業（参加支援）消費者行政担当者として最低限必要な知識を備えるため県などへの研修に参加しレベルアップを図る。（平成 22 年度）</li> <li>・ 消費者教育・啓発活性化事業、村民を対象とした消費者講演会を開催し、消費者としての意識の向上と消費トラブル等に対する関心を高める。（平成 21 年度～平成 23 年度）</li> <li>・ 村民の悪徳商法等の消費者被害を防止するための啓発を強化する。（平成 21 年度～平成 26 年度）</li> <li>・ 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（消費者の安心・安全を確保するための事業）消費者庁が行う放射能検査機器の貸与を受け、行政上の必要性及び村民の要望等により、食品等の放射性物質の検査を行う。（平成 24 年度～平成 26 年度）</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 21 年度消費生活相談体制を確立するとともに消費者被害の抑制と消費者被害防止・啓発に努める。</li> <li>・ 平成 21・22・23 年消費者教育・啓発活性化事業として消費者講演会を実施。（延べ参加人数 1,000 人）</li> <li>・ 平成 21～26 年消費者被害防止の為、中高生・成人者・高齢者に啓発冊子等を配布した。（センターへの相談件数は減少している）</li> <li>・ 平成 22 年郡消費者センター開設により消費生活相談をすみやかに誘導し被害防止に努めた。</li> <li>・ 平成 24～26 年度消費者の安全・安心を確保する為、食品の放射性物質検査を実施する。（H24 144 件・H25 135 件・H26 84 件）</li> </ul>
「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"> <li>・ 平成 22 年 4 月 1 日、吾妻広域町村圏振興整備組合の運営において吾妻郡消費生活センター開設。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 26 年以降も消費生活相談員 2 名体制を維持していく。</li> </ul>

	<p><u>&lt;政策目標 4 &gt;消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対象外</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 5 &gt;「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対象外</li> </ul>
消費者行政推進の方針	<p>&lt;平成 27 年度から平成 29 年度までの方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・吾妻郡消費生活センターを維持する。</li> <li>・消費者被害防止の啓発事業継続。</li> <li>・放射性物質測定検査継続。</li> </ul>
	<p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・吾妻郡消費生活センターを維持する。</li> <li>・消費者被害防止の啓発事業継続。</li> <li>・放射性物質測定検査継続。</li> </ul>
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"> <li>・吾妻郡消費生活センターを維持する。</li> <li>・消費者被害防止の啓発事業継続。（平成 27 年度～平成 28 年度）</li> <li>・放射性物質測定検査継続。（平成 27 年度～平成 30 年度）</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害防止のため、吾妻郡消費者センターと連携を密にして対応する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	群馬県	市町村名	高山村
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者被害防止のための啓発クリアファイル、広報綴りを作成し、村内の全戸に配布した。(平成 22、23 年度)</li> <li>放射性物質検査を行うために、機器のメンテナンスをした。(平成 24～26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 24 年度から放射性物質検査を行えるようになり、消費者の不安を少しでもとることができた。</li> <li>放射性物質検査の件数が減少し、目的は達成できたと判断し、国民生活センターから貸与された放射性物質検査機器については、平成 27 年度中に返却する。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>&lt;政策目標 1&gt;相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 22 年 4 月、吾妻町村圏振興整備組合の運営において吾妻郡消費生活センターを設置済み。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 2&gt;相談体制の質の向上</u></p> <p><u>&lt;政策目標 4&gt;消費者教育の推進</u></p> <p>対象外</p> <p><u>&lt;政策目標 5&gt;「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>対象外</p>
消費者行政推進の方針	<p><u>&lt;平成 27 年度から平成 29 年度までの方針&gt;</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>吾妻郡消費生活センターを維持し、連携する。</li> </ul> <p><u>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談体制については、基金活用期間経過後も維持する。</li> </ul>
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"> <li>吾妻郡消費生活センターを維持し、連携する。</li> </ul>
その他特記事項	村の窓口として、地域振興課で受け、吾妻郡消費生活センターへ繋ぐよう連携していく。

## 市町村推進プログラム

都道府県名	群馬県	市町村名	片品村
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者行政啓発的なデザインの広報綴りを作成し全戸配布して啓発強化を図った。(平成 22 年度)</li> <li>・新たにパンフレットラックを設置し消費者情報を幅広く掲示することにより被害防止の啓発強化を図った。(平成 23 年度)</li> <li>・消費者教育・啓発チラシ作成用の事務用機器を購入し啓発強化を図った。(平成 24 年度)</li> <li>・食品放射能モニターを定期点検し適正管理運営し消費者の安心・安全を確保した。(平成 25 年度、平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 23 年から沼田市消費生活センターへ消費生活相談の委託をしているが 25 年度までの相談件数は横ばいである。県全体では、悪質商法被害が大幅に増加している傾向であるが当村の相談件数の変化がないので平成 22 年度から実施している啓発強化の効果があったと考える。</li> <li>・平成 24 年から国民生活センターから貸与している放射線モニターを適正管理することで消費者の安全を確保できた。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>&lt;政策目標 1 &gt;相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 23 年度、沼田市、片品村、川場村、昭和村及びみなかみ町が、消費生活相談の広域的対応に関する協定を締結し、沼田市消費生活センターが消費生活相談業務に対応する。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 2 &gt;相談体制の質の向上</u></p> <p><u>&lt;政策目標 4 &gt;消費者教育の推進</u></p> <p>　　対象外</p> <p><u>&lt;政策目標 5 &gt;「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>　　対象外</p>
消費者行政推進の方針	<p><u>&lt;平成 27 年度から平成 29 年度までの方針&gt;</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・悪質商法被害の防止を中心とした消費者への啓発事業の強化を図る。</li> <li>・啓発強化により消費者被害の防止を図るとともに、地域住民の消費生活に関する安全確保に努める。</li> </ul> <p><u>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。</li> </ul>

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"><li>・悪質商法被害の防止を中心とした消費者への啓発事業の強化を図る。（平成 27 年度～平成 30 年度、その後自主財源化）</li><li>・放射線モニターを適正管理運営することで消費者の安心・安全を確保する。（平成 27 年度～平成 33 年度）</li></ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	群馬県	市町村名	昭和村
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者被害防止のための啓発チラシ等を作成し、村内の全戸に配布した。(平成 21 年度～平成 25 年度)</li> <li>学校給食用食材や村内各保育園の昼食用食材及び旬菜館に出荷されている野菜等を測定するため、放射線量測定室を設けた。(平成 24 年度)</li> <li>放射性物質検査機器の正確さを維持するため、測定機器の点検を行った。(平成 25 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 21 年度から啓発チラシ等を作成し、村内の全戸に配布することによって、悪徳商法等の被害を防止するための啓発及び消費生活センターの周知を行うことが出来た。</li> <li>平成 24 年度に学校給食等の放射線量測定室を設け、測定を行うことで、地域住民の食の安全と安心を確保することが出来た。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>&lt;政策目標 1 &gt;相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 23 年度、沼田市、片品村、川場村、昭和村及びみなかみ町が消費生活相談の広域的対応に関する協定を締結し、消費生活相談業務は沼田市消費生活センターが対応。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 2 &gt;相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員も消費生活相談の研修に積極的に参加し、消費生活相談のレベルアップを図る。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 4 &gt;消費者教育の推進</u></p> <p>対象外</p> <p><u>&lt;政策目標 5 &gt;「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>対象外</p>
消費者行政推進の方針	<p><u>&lt;平成 27 年度から平成 29 年度までの方針&gt;</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>より多くの地域住民に、消費者被害防止のための啓発及び消費生活センターの周知を図る。</li> <li>地域住民の食の安全・安心の維持・強化を図る。</li> </ul> <p><u>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者行政に関する事業については、基金活用期間経過後においても実施に努める。</li> </ul>

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"> <li>・ 高齢者の悪徳商法等の被害を防止するための啓発の強化（各世帯に消費者被害・事故等に関する啓発パンフレット等を作成・配布する。）（平成 27 年度）</li> <li>・ 国民生活センターから放射性物質検査機器の貸与を受け、食品等の検査を実施（平成 27 年度～平成 31 年度）</li> <li>・ 消費者被害防止のための啓発及び消費生活センターの周知を図る。</li> <li>・ 地域住民の食の安全・安心の維持・強化を図る</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	群馬県	市町村名	みなかみ町
-------	-----	------	-------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害防止のため、啓発グッズを作成した。 (平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>・食に関する消費者被害防止のため、講演会を開いた。 (平成 24 年度)。</li> <li>・放射性物質検査機器の貸与を受け、町民から依頼のあった食品等の放射性物質の検査を行った。 (平成 24 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年度から消費者啓発グッズの作成、配布を行い、町民の消費者問題解決能力が向上した。</li> <li>・平成 24 年度に食に関する講演会を開き、約 130 人が参加した。</li> <li>・平成 24 年度から放射性物質検査機器の貸与を受け、町民から依頼のあった食品等の放射性物質の検査を行った。25 年度末までに 111 件検査が行われた。</li> </ul>
「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"> <li>・平成 23 年度に沼田市、片品村、川場村、昭和村及びみなかみ町が協定を締結し、消費生活相談業務は沼田市消費生活センターが対応。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣市町村と連携し、消費生活相談体制の質の向上を目指す。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対象外</li> </ul> <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"> <li>・対象外</li> </ul>
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> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 利根沼田の各市町村と連携し、消費生活相談窓口の強化を目指す。</li> <li>② 担当職員を県で実施する研修会に参加させ、レベルアップを図る。</li> <li>③ 高齢者の悪質商法被害の防止及び多重債務等を中心とした消費者への啓発事業を強化することにより地域住民の消費生活に関する安心確保に努める。</li> <li>④ 食の安全への消費者の不安の解消を図る。</li> </ol> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>各事業について、交付金活用期間を経過後においても、実施に努める。</li> </ul>
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"> <li>近隣市町村との連携による広域的な相談窓口の開設及び周知</li> <li>消費生活相談担当職員の研修参加によるレベルアップ</li> <li>悪徳商法被害及び多重債務等を防止するための啓発の強化 (平成 27 年度～平成 28 年度)</li> <li>放射性物質検査機器の貸与を受け、町民から依頼のあった食品等の放射性物質の検査を行う。 (平成 27 年度～平成 30 年度)</li> <li>食の安全への消費者の不安の解消を図る。 (平成 27 年度～平成 28 年度)</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	群馬県	市町村名	玉村町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターを開設するため、消費生活相談員 2 名を雇用した（平成 21 年度～平成 26 年度）。</li> <li>・消費生活相談員養成のため、実務研修を実施した（平成 21 年度～平成 23 年度）。</li> <li>・消費生活相談員のスキル向上のため、研修参加を支援した（平成 25 年度～平成 26 年度）。</li> <li>・費生活相談員のスキル向上のため、参考図書・消費経済新聞の購入を行った（平成 21 年度～平成 25 年度）。</li> <li>・消費生活センターの機能強化のため、事務所、相談ブースの備品の購入を行った（平成 21 年度～平成 25 年度）。</li> <li>・消費生活センターの周知のため、看板の作成、チラシや周知グッズ等の配布、またラッピング広告等を行い、センターの周知を図った（平成 21 年度～平成 26 年度）。</li> <li>・悪徳商法関連の啓発グッズ、リーフレットを購入・配布し、被害防止を図った（平成 21 年度～平成 25 年度）。</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年度に消費生活センターを開設し、相談件数は平均して年間 200 件を超えており、地域の相談窓口とし定着しつつある。</li> <li>・平成 21 年度から実務研修を実施し、また平成 25 年度から研修参加を支援し、消費生活相談員の対応能力や質が向上した。</li> <li>・参考図書の購入やや消費経済新聞の購読により、消費生活相談員の知識が増大した。</li> <li>・事務機器や相談ブースの備品の購入を行い、事務効率化や相談者のプライバシーに努めた。</li> <li>・平成 21 年度から消費生活センター周知のための広告活動を行い、センターの周知ができ、相談・あっせん件数が年々増加している。</li> <li>・悪徳商法関連グッズを出前講座等で配布し、大変好評をいただいている。</li> </ul>
「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"> <li>・平成 22 年 4 月に消費生活センターを設置済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 27 年度当初現在、消費生活相談員の資格保有率は 100%。</li> <li>・平成 26 年度の相談員の研修参加率は 100%。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後も研修への参加を積極的に推奨し、相談員のスキルアップに努める。</li> </ul> <p><u>＜政策目標4＞消費者教育の推進</u></p> <p>対象外</p> <p><u>＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>対象外</p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成27年度から平成29年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センターを維持する。</li> <li>地域の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、相談員のレベルアップを図る。</li> <li>出前講座等を積極的に行い、より効果的な消費者被害未然防止を図る。</li> </ul> <p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <p>消費生活センターにて行う事業について、基金活用期間においても実施に努める。</p>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センターを維持する。</li> <li>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33年度）。</li> <li>消費生活相談員の報酬額を維持する（平成27年度～平成32年度）。</li> </ul>
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	群馬県	市町村名	板倉町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談員の資格取得を支援し、併せて消費者相談窓口の強化と利便性向上のため、消費生活センターを新設した。 (平成 22 年度～平成 23 年度)</li> <li>・ 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 24 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 高齢者の消費者被害防止のため、地域サロンで出前講座を開始した。(平成 23 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 悪徳商法等による被害を防止するため、啓発用リーフレットを毎戸に配布し、町広報紙には啓発記事を掲載した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 消費生活相談員の処遇改善のため、月額賃金を 18,500 円増額し、156,000 円とした。(平成 25 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 22 年度の相談件数が 3 件であったのに対し、平成 23 年度に消費生活センターを設置してから、相談件数が 47 件、平成 25 年度は 72 件と増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。</li> <li>・ 平成 22 年度に消費生活相談員養成の参加支援を行い、その後は対応能力強化のための研修参加支援を行い、実務能力が向上した。</li> <li>・ 平成 23 年度から実施した出前講座が、平成 25 年度には 9 回で参加人数が 130 人と着実に増加している。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 23 年度に消費生活センターを設置済み。</li> </ul> <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 26 年度当初、消費生活相談員の資格保有率は 100 %。</li> <li>・ 平成 26 年度の相談員の研修参加率は 100 %。</li> <li>・ 相談内容の複雑化に対応するため、消費生活相談員を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としてのレベルアップを図る。</li> <li>・ 消費生活相談員が国民生活センターの研修を受けやすい環境を整備する。</li> <li>・ 消費者行政担当職員の消費生活相談員資格取得を奨励する。</li> </ul> <p>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 対象外</li> </ul>

	<p>&lt;政策目標 5 &gt; 「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 対象外</li> </ul>
消費者行政推進の方針	<p>&lt;平成 27 年度から平成 29 年度までの方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活センターを維持する。</li> <li>・ 消費生活相談体制を維持・強化するため、消費者行政担当職員と消費生活相談員の研修参加を支援し、更なるレベルアップを図る。</li> <li>・ 小学生高学年に啓発教材を配布し、消費者教育を強化する。</li> <li>・ 関係各課（福祉課、健康介護課、地域包括センター）と連携を強め被害防止啓発に努める。</li> </ul> <p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談体制については、群馬県消費者行政推進補助金活用期間経過後においても維持する。</li> <li>・ 出前講座等の啓発事業は、消費者被害未然防止のため平成 30 年度以降も継続する。</li> </ul>
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"> <li>・ 消費生活センターを維持する。</li> <li>・ 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)</li> <li>・ 平成 25 年度に消費生活相談員の処遇改善した月額賃金 156,000 円を維持する。(平成 27 年度～平成 33 年度)</li> <li>・ 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。</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者被害防止のため、関係各課の連携を密にして全庁をあげて対応する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	群馬県	市町村名	明和町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 悪質商法、多重債務等に関するチラシを作成し、町内の全戸に配布した。(平成 21～22 年度)</li> <li>・ 消費生活センター開設に向け、相談員を消費生活相談員養成研修生として参加させ、資格の取得を支援することにより、人材育成を図った。(平成 22～23 年度)</li> <li>・ 消費生活センター開設に向け、P I O—N E T の配備、専用電話回線の設置、出前講座用の各種備品を整備した。(平成 22 年度)</li> <li>・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口設置を目的とした消費生活センターを設置するとともに消費生活相談員を 1 名雇用した。(平成 23 年度～)</li> <li>・ 国民生活センターによる専門相談員の巡回訪問の受入による消費生活相談員への O J T を実施した。(平成 23～24 年度)</li> <li>・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、国民生活センター等が主催する研修参加を支援した。(平成 23 年度～)</li> <li>・ 高齢者の消費者被害を防止するため、全 16 行政区で出前講座を開始した(平成 23 年度～)</li> <li>・ 隣接する板倉町と合同で講師を招き、消費者タウンミーティングを実施した(平成 23 年度)</li> <li>・ 消費生活センターの開設の周知及び消費者被害防止を図るため、啓発カレンダー及び同うちわを町内の全戸に配布したほか、啓発用回覧板を作成し全行政区(隣組)に配布し啓発に努めた。(平成 23 年度)</li> <li>・ 消費者被害の防止を図るため、啓発用クリアファイルを町内の全戸に配布した。(平成 24 年度)</li> <li>・ 若者のネット犯罪予防のため、啓発用マウスパットを新成人を対象に配布した。(平成 24 年度)</li> <li>・ 全 16 行成区で行っている出前講座を学校(明和中学校)でも開始した。(平成 25 年度～)</li> <li>・ 消費者教育の推進に関する法律第 5 条に基づき、児童生徒向けの啓発用冊子を配布した。(平成 25 年度)</li> <li>・ 高齢者向けの出前講座時に啓発用カイロを配布した。(平成 25 年度)</li> <li>・ 高齢者及び児童生徒に加え、公民館事業に参加する町民を対象に出前講座を開始した。(平成 26 年度)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者教育の推進に関する法律第 5 条に基づき、児童生徒向けの啓発用クリアファイルを配布した。(平成 26 年度)</li> <li>・ 高齢者向けの啓発用冊子を出前講座出席者に配布した。(平成 26 年度)</li> <li>・ 消費生活相談員の処遇改善に向けた検討を開始した。(平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 23 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数も平成 24 年度には 58 件（前年比 26.1% 増）にもなり、平成 26 年度も 10 月末現在で 39 件の相談があることから、地域の相談窓口として定着しつつある。</li> <li>・ 平成 23 年度からの研修参加の支援及び専門相談員の巡回指導受入により、消費生活相談員の対応能力が向上し、平成 26 年度においては、9 割以上の相談案件を相談段階で解決するまでになった。</li> <li>・ 平成 23 年度から実施する出前講座が、平成 25 年度には 19 回実施する（平成 24 年度は 15 回）など着実に増加し、消費者被害の未然防止に効果が上がっている。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>&lt;政策目標 1 &gt; 相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置済み。平成 23 年度当初に消費生活センターを開設した。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 2 &gt; 相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 26 年度当初現在、消費生活相談員の資格保有率は 100%。</li> <li>・ 平成 27 年度中に消費生活相談員の増員を図り、同相談員の資格取得を支援する。</li> <li>・ 平成 27 年度中に資格取得済みの消費生活相談員を地方公務員法第 22 条第 5 項の任用から同法 3 条の 3 の任用とし嘱託職とする。</li> <li>・ 平成 25 年度の相談員の研修参加率は 100% であるが、さらに消費生活相談員が国民生活センターの研修を受けやすい環境を整備し、一般職員の対応能力の向上に努め、併せて平成 26 年度以降の研修参加率 100% を維持する。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 4 &gt; 消費者教育の推進</u></p> <p>対象外</p> <p><u>&lt;政策目標 5 &gt; 「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>対象外</p>
消費者行政推進の方針	<p><u>&lt;平成 27 年度から平成 29 年度までの方針&gt;</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活センターを維持する。</li> <li>・ 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、定期的な研修への参加支援を行</li> </ul>

	<p>うとともに、弁護士等の活用により消費者相談員のレベルアップを図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者教育に重点的に力を入れ、啓発資料及び物資を作成しながら、出前講座を継続し、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。</li> </ul>
	<p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談体制については、基金活用期間経過後も維持する。</li> <li>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、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。</li> </ul>
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"> <li>消費生活センターを維持する。</li> <li>消費生活相談体制の強化のため、相談員を 1 名増員し 2 名体制とすることを模索するとともに、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～35 年度)</li> <li>消費者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～31 年度)</li> <li>資格取得済みの消費者相談員を地方公務員法第 22 条第 5 項の任用から同法 3 条の 3 の任用とし嘱託職とする。(平成 27 年度～35 年度)</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>消費生活相談員の処遇改善を実施した。(地方公務員法第 22 条第 5 項の任用から同法第 3 条第 3 項第 3 号の任用とし、800 円 / 時間の賃金を 100,000 円 / 月の報酬に改め、東京での国民生活センター主催の研修に参加し、専門知識の習得に努めた。) (平成 27 年度)</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	群馬県	市町村名	千代田町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 28 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 27 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"> <li>・消費者被害防止に関する啓発資料等を作成または購入し、全戸並びに小中学生に配布した。(平成 21 年度～平成 27 年度)</li> <li>・相談窓口にパンフレットスタンドを設置し、各種パンフレットやチラシを備え付け、消費生活関連の情報提供を強化した。(平成 22 年度)</li> <li>・消費生活相談体制強化のため、大泉町消費生活センターに相談業務を委託した。(平成 23 年度)</li> <li>・大泉町消費生活センターが実施している出前講座を、町職員や老人会を対象に開始した。(平成 24 年度～平成 26 年度)</li> <li>・大泉町消費生活センターが実施している出前講座を、教育委員会所管の高齢者教室において実施した。(平成 27 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談の広域的対応のため、平成 23 年度より委託している大泉町消費生活センターへの相談件数が年々増加し、相談窓口としての周知が図られてきている。</li> </ul>
「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"> <li>・平成 23 年度、大泉町と千代田町が消費生活相談の広域的対応に関する協定を締結し、大泉町消費生活センターが消費生活相談に対応している。</li> </ul> <p style="margin-bottom: 0;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <p style="margin-bottom: 0;"><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <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>
消費者行政推進の方針	<p style="margin-bottom: 0;">＜平成 28 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大泉町消費生活センターとの相談業務の委託継続。</li> <li>・啓発については、消費者被害防止に関する啓発資料の作成等を削減し、町ホームページを活用していく。</li> </ul> <p style="margin-bottom: 0;">＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大泉町消費生活センターとの相談業務の委託継続。</li> <li>・町ホームページの活用。</li> </ul>
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"> <li>・大泉町消費生活センターとの相談業務の委託継続。</li> <li>・消費者被害防止の啓発のため、資料を作成し、各戸へ配付する。(平成 28 年度～平成 29 年度)</li> </ul>

その他特記事項

・大泉町との連携を強化し、情報の共有を図っていく。

## 市町村推進プログラム

都道府県名	群馬県	市町村名	大泉町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターの開設に向け、相談員を公募の上、県及び国民生活センター等で行う実務的研修等に参加させ、資格の取得を支援することにより、人材の育成を図った。</li> <li>・消費生活相談業務の充実のため、センター設置に関する法令や職員体制等を整備した。</li> <li>・年々巧妙化する悪質商法などに対応するため、町民に対して消費者教育や広報・啓発冊子等の配布や出前講座の開催等啓発活動を通じて消費者行政を周知し、消費者被害の防止に努めた。</li> <li>・消費者教育向けの図書、DVDソフトを購入し、消費生活ライブラリーを開所。資料の閲覧及び貸出しを行い、消費者教育の充実を図った。</li> <li>・消費生活センターを町民相談室の隣へ移転し、相談者の利便性を高め、機能の一層の強化を図った。(平成 25 年度)</li> <li>・高齢者の消費者被害防止のため、老人ふれあいセンター等で出前講座を開始した。</li> <li>・未就学児童、小・中学生に消費者被害を未然防止するために、早期の段階から消費者教育を行いたく、就学時健診にて平成 26 年度は出前講座を実施した。</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年 4 月 1 日から消費生活センターを開設し、相談件数が 152 件もあった。平成 23 年 4 月から消費生活相談員を増員し、2 人体制にしたところ、相談件数が 185 件に増加し、出前講座も前年度実施できなかったが、平成 23 年度は 21 回実施し、参加者が 637 人も集まった。平成 26 年 10 月まで出前講座の実施回数が 21 回で 1103 人の参加者が集まっている。</li> <li>・消費生活相談員対応能力強化のため、研修参加を支援したところ、消費生活相談員のあっせん等による救済金の総額が平成 23 年度が 85,462 千円だったのが、平成 25 年度で 108,393 千円救済できた。</li> <li>・平成 24 年 11 月に消費生活ライブラリーを開設。消費者教育用の書籍 53 冊、DVD18 枚設置。役場 1F 中央通路が設置場所であるため、多くの来庁者が閲覧し、貸出件数も伸びている。</li> <li>・老人ふれあいセンターや公共機関を訪れ、消費生活センターの周知や出前講座を実施して、外出する高齢者は年々巧妙化し</li> </ul>

	<p>ている悪質商法の注意を促せるが、家に引きこもっている高齢者が課題になっていたため、警察・地域包括支援センター等と密に連携し、消費者を被害に遭わないよう務めた。</p>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>&lt;政策目標1&gt;相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成22年4月より大泉町消費生活センターを開設。</li> <li>平成23年度、大泉町と千代田町が消費生活相談の広域的対応に関する協定を締結し、千代田町の消費生活相談にも対応している。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標2&gt;相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成26年度当初時点の消費生活相談員の資格保有率は100%。</li> <li>平成22年度センター開設当初は消費生活相談員は一人だったが、翌年平成23年度より相談対応を強化するため、二人体制になった。</li> <li>平成27年度以降も二人体制で相談業務をこなし、それぞれの消費生活相談員のレベルアップのため、国民生活センターや関連団体主催の研修参加率100%を維持できるようにする(平成25年度の研修参加率は100%)。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標4&gt;消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自立した賢い消費者を育成するために、小学生から社会人になるまでの教育プランを構築する。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標5&gt;「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者を多様化している詐欺から守るため、消費生活相談員と県・国民生活センター・弁護士・警察・地域包括支援センター等と密に連携を図り、消費者を救済・サポートする見守りネットワークの構築をする。</li> </ul>
消費者行政推進の方針	<p><u>&lt;平成27年度から平成29年度までの方針&gt;</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自立した賢い消費者を育成するために、小学生から社会人になるまで構築した教育プランを実施する。</li> </ul> <p><u>&lt;平成30年度以降の方針&gt;</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センター維持する。</li> <li>消費生活相談員体制を二人体制で維持する。</li> <li>消費者教育の推進を維持する。</li> <li>消費生活相談体制・出前講座・啓発事業については、交付金活用期間を経過後においても維持、継続を目指す方針。</li> </ul>

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"> <li>・消費生活センターを維持する。</li> <li>・消費生活センターの消費生活相談員体制を二人体制で維持する。より専門的な相談業務を提供するために、弁護士・司法書士・警察・福祉等の専門家と連携し、消費生活相談員の対応能力の向上を図る。(平成27年度～平成34年度)</li> <li>・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の維持を図る。(平成27年度～平成29年度、その後自主財源化)</li> <li>・平成27年度に消費生活相談員の処遇改善をする。月170,100円から月182,000円の報酬を維持する。(平成27年度～平成35年度)</li> <li>・強くて賢い消費者を育成するために、教育教材として啓発パンフレット、グッズ等を作成する。そして、啓発グッズ等を活用できる出前講座の実施やイベントへの参加を積極的にする。(平成27年度～平成30年度)</li> <li>・消費者教育の充実のため、消費者教育向けのライブラリーを質の高い図書スペースにし、その時代のニーズに合った図書、DVDを取り寄せて、閲覧や貸出を行う。</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	群馬県	市町村名	邑楽町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制強化のため、消費生活センターを新設とともに、消費生活相談員を 2 名体制とした(平成 22 年度)。</li> <li>・消費生活相談員の対応強化のため、研修参加を支援した(平成 22 年度～平成 26 年度)。</li> <li>・消費者被害防止のための啓発チラシ(平成 21 年度)、クリアファイル、回覧板、啓発冊子(平成 22 年度)を作成し、町内の全戸に配布した。</li> <li>・消費生活専用広報車を使って、消費者被害防止の町内巡回を行っている(平成 23 年度～)。</li> <li>・消費者の安全安心を確保するための取組として、放射性物質検査機器による自家野菜等の検査を行なった(平成 24 年度～平成 26 年度)。</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年 4 月より消費生活センターが開設した。相談件数は、平成 21 年度 114 件(邑楽町から県消費生活センターが受けた)に対して、160 件と増加した。また、平成 26 年 10 月時点で、102 件と相談件数があり地域の相談窓口として定着しつつある。</li> <li>・平成 23 年度から消費生活専用広報車により、町内を巡回し、最新の相談事例を伝えながら、消費生活センターの周知や消費者被害防止についての広報活動を行った。</li> <li>・消費生活センター相談室の壁等を利用して、町内の相談状況や緊急情報、講座、商品事故などの資料を掲示。併せて、図書閲覧や DVD の放映を行い、広く町民に消費者被害防止の周知を図った。</li> <li>・放射性物質検査機器による自家用野菜等の検査は町民の要望により実施。件数は少なかったが要望に応えられた。</li> </ul>
「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"> <li>・平成 22 年 4 月、消費生活相談窓口を設置済み。</li> <li>・消費生活相談員 2 名体制により開設日を週 5 日とした。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 27 年度当初現在、消費生活相談員の資格保有率は、100%。</li> <li>・平成 26 年度の相談員の研修会多数参加。</li> <li>・消費生活相談員は、国民生活センターの宿泊研修に参加する。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p>対象外</p>

	<p><u>＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>対象外</p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成27年度から平成29年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターを設置・維持する。</li> <li>・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2名体制を維持するとともに、消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>・消費者教育に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、地域内ネットワーク構築等を支援する。</li> </ul> <p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。</li> <li>・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、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。</li> </ul>
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"> <li>・消費生活センターを維持する。</li> <li>・消費生活センターの設置(平成22年)に伴う消費生活相談員2名体制とするとともに、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。</li> <li>・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。</li> <li>・平成22年度に消費生活相談員の処遇改善した報酬(月額213,200円)を維持する。(平成27年度～平成32年度)</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	群馬県	市町村名	吾妻広域町村圏振興整備組合
-------	-----	------	---------------

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"> <li>吾妻広域町村圏振興整備組合事務局に消費生活センターを設置するとともに、消費生活相談員 2 名を確保し、常時 1 名を配置、また開設日数は週 5 日とした。(平成 22 年度)</li> <li>消費生活相談員の対応能力強化のため、研修会参加を支援した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費者被害防止のための啓発グッズの購入やチラシを作成し、郡内町村へ配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 22 年度に吾妻広域町村圏振興整備組合事務局に消費生活センターを設置し、相談件数は、平成 22 年度は 199 件で、23 年度以降は若干の増減にはなっているが、地域の相談窓口として定着しつつある。</li> <li>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、研修参加を維持した。その結果、あっせん件数が平成 23 年度の 11 件に対し、平成 25 年度においては 30 件と増加し、消費生活相談の対応能力や質が向上した。</li> </ul>
「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"> <li>平成 22 年度で消費生活センターを設置済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度当初現在、消費生活相談員の資格保有率は 100%。</li> <li>平成 25 年度の相談員の研修参加率は 100%。今後も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。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p>対象外</p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>対象外</p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センターを維持する。</li> <li>地域住民の利便性の向上と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。</li> <li>消費生活センターを拠点とした郡内町村との連携強化や関係団体の協力の下で、消費生活に対する意識の高揚、消費生活情報の提供などの被害防止を図る。</li> </ul>

	<p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。</li> </ul>
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"> <li>・ 消費生活センターを維持する。</li> <li>・ 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)</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者被害防止のため、郡内町村、関係団体との連携を密にして対応する。</li> </ul>