

都道府県推進計画

都道府県名	北海道
-------	-----

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	
<p>(1) 消費生活相談体制</p> <ul style="list-style-type: none">○ 管内市町村<ul style="list-style-type: none">管内全ての市町村に消費生活相談窓口が設置され、体制の整備が図られた。また、消費生活相談員等の配置・養成等、相談体制の質の向上が図られた。○ 北海道<ul style="list-style-type: none">消費生活センターを中心とした、全道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が図られた。	
<p>(2) 消費者教育</p> <ul style="list-style-type: none">○ 管内市町村<ul style="list-style-type: none">パンフレットの作成・配付等による普及啓発活動や地域の多様な主体との連携を通じて、各自治体の地域社会全体及び消費者自身の対応力の強化が図られた。○ 北海道<ul style="list-style-type: none">消費者教育セミナーや食品表示セミナー、多重債務キャンペーン等により、消費者の対応力の強化を図る一方、消費者トラブルに遭うリスクの高い高齢者等の被害を防止するため「地域の見守りネットワーク」の推進に努めた。	
「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">・ 達成済	
<p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <p><u>2-1 消費生活センター設立促進</u></p> <ul style="list-style-type: none">・ 平成 26 年度当初は消費生活センター未設置自治体が人口 5 万人以上の 1 市、人口 5 万人未満の 77 市町村となっている。人口 5 万人未満のセンター設置については既に目標を達成しているが、人口 5 万人以上の全市町村に、平成 29 年度を目指して消費生活センターが設置されるよう、関係自治体に促す。	
<p><u>2-2 管内自治体の 50% 以上に相談員を配置</u></p> <ul style="list-style-type: none">・ 平成 26 年度当初は管内市町村の 76.5% 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。今後、管内全市町村に消費生活相談員が配置されるよう、関係自治体に促す。	
<p><u>2-3 消費生活相談員の資格保有率を 75% 以上に引き上げ</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 35.3% となっている。消費生活相談員の資格保有率を 75% 以上に引き上げるため、資格取得を促す。	

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26年度当初は管内の消費生活相談員の研修参加率は84.5%となっている。平成29年度まで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を周知、基金等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を進める。

＜政策目標3＞適格消費者団体の空白地域解消

- ・達成済（2団体：消費者支援ネット北海道、全国消費生活相談員協会北海道）

＜政策目標4＞消費者教育の推進

- ・達成済み（北海道・札幌市（政令市）とともに消費者教育推進計画の策定、消費者教育推進地域協議会の設置を実施済）

＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築

- ・道内では既に見守りネットワークの設置が進んでいるが、消費者安全法上の消費者安全確保地域協議会となるよう働きかけを行う。

消費者行政推進の方針

＜平成27年度から平成29年度までの方針＞

○国からの全額財政支援を前提に

- ・「地方消費者行政強化作戦」における政策目標（相談体制の質の向上）を達成するため、管内市町村に対して働きかけを行う。
- ・管内市町村の消費生活相談体制の水準向上に向けた取組支援の継続を検討する。
- ・解決困難な事案や相談体制が脆弱な市町村の事案の現地処理や現地支援の継続を検討する。
- ・消費者被害を未然に防止するため、消費者教育の推進により自立した消費者を育成し、若年者や高齢者など対象別に消費者セミナー等による教育機会の確保を図る。
- ・消費者の安全を確保するための取組を効果的に行う「地域ネットワーク」の設置を促進する。

＜平成30年度以降の方針＞

○国からの全額財政支援を前提に

- ・平成29年度までに整備した管内市町村の消費生活相談体制を維持する。
- ・管内市町村の消費生活相談体制の水準向上のため、管内市町村の消費者行政担当職員及び消費生活相談員を対象とした研修について、内容を精査し、より効果的な取組を検討していく。
- ・解決困難事案等の現地処理・現地支援について、管内市町村と連携し、より効果的な取組を検討していく。
- ・消費者教育の推進・消費者被害防止地域ネットワーク設置のための普及啓発について、管内市町村等と連携し、より効果的な取組を検討していく。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標

○国からの全額財政支援を前提に

- ・ 経験年数別に市町村消費生活相談員等を対象とした研修を開催し、消費生活相談員のレベルアップを図る。 (平成 27～平成 29 年度)
- ・ 相談体制が脆弱な市町村事案等の現地処理や現地支援を実施し、道内の消費生活相談体制の維持・充実を図る。 (平成 25～平成 33 年度)
- ・ 消費者教育を推進するため、教育・啓発対象を職種や年齢毎に区分し、セミナー等を開催する。 (平成 27～平成 30 年度)
- ・ 高齢者等の消費者被害の未然防止や早期発見等、消費者の安全を確保するための取組をより一層推進するため、地域レベルで市町村や関係機関、団体等で構成する「消費者被害防止地域ネットワーク」の設置を促進する。 (平成 27～平成 29 年度)
- ・ 食品表示セミナーを開催し、消費者・事業者相互が食品表示制度に関する理解を深め、意識の向上を図る。 (平成 27～平成 29 年度)
- ・ 「多重債務者相談強化キャンペーン」について道民に周知・啓発を行うことにより、多重債務状態に陥っている者に対し相談窓口の情報を提供して救済を図るとともに、消費者に対しクレジットカードによる借金等の問題など金融経済教育に関する情報を提供し、新たな多重債務者の発生を予防する。 (平成 27～平成 29 年度)
- ・ 民間団体による消費者問題解決のための活動に対する補助 (平成 27～平成 33 年度)

その他特記事項

- ・ 道と市町村が連携を図り、消費者が質の高い相談・救済を受けられる体制を構築する。

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	岩見沢市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 39 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none">円滑な相談業務の推進を図るため、事務用機器を導入した。また、啓発活動の一層の充実を図るため、掲示スペースを整備した。さらに、相談員の資質向上のため、専門図書を購入した。(平成 21 年度)消費者被害の未然防止を図るため、啓発活動用の機器・備品を購入した。(平成 22 年度)相談員の資質向上のため、研修参加を支援した。(平成 23 年度)複雑多様化する相談への対応と、啓発事業と相談業務の総合的な推進を図るため、嘱託職員を配置した。(平成 23 年度～平成 26 年度)消費者被害への対応力向上のための啓発資料を作成、活用した。(平成 25 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none">事務用機器、専門図書を購入した平成 21 年度～平成 22 年度においては、受け付けた「苦情件数」のうち、専門的な「助言」対応件数の割合が 6.12% (H20) から 14.33% (H21) を経て 28.57% (H22) まで上昇している。逆に単なる「情報提供」対応については、81.12% (H20) であったものが 62.54% (H21) を経て 46.67% (H22) まで減少している。このことから、相談への対応が、基金の活用でより専門性の高いものになったことがわかる。基金の活用で専門相談員としての嘱託職員を配置し、現在の体制となった平成 23 年度から平成 25 年度について総括・評価すると、受け付けた「苦情件数」に対する専門的な「助言」対応件数の割合は、57.68% (H23) から 68.89% (H24)、78.20% (H25) と、H21～H22 よりもさらに大きく伸び、逆に単なる「情報提供」対応は 24.07% (H23) から 13.33% (H24)、そして 7.52% (H25) まで減少した。また、平成 23 年度に基金を活用し嘱託職員の配置、及び研修への参加を行ったが、翌年度の平成 24 年度においては、斡旋解決件数はそれほど上下していないにもかかわらず、斡旋不調件数が 0 を記録し、質の高い斡旋業務が行われたと考えられる。これらのことから、基金の活用で嘱託職員の配置をはじめとした事業を行ってからは、さらに専門性の高いセンター機能を有する結果となったと言える。

<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度当初においては、既に消費者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 年度当初においては、既に消費者センターを設置済み。業務については地域の消費者協会に委託している。 ・消費生活相談員を 3 名（日によって 2 名）配置済み。うち 1 名の入件費に基金を活用している。 ・資格の保有については、現在 3 名中、2 名が保有しているが、今後も各種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。 <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"> ・岩見沢市消費者被害防止ネットワークを整備済み。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・水準の高い消費生活相談体制の維持。 ・研修への参加等による相談員のレベルアップ。特に、消費者安全法の一部改正で定められた消費生活相談員の資格取得のために研修が必要であるならば、それに対応する。 ・消費者教育推進法や消費者安全法の一部改正等、法整備の状況を勘査しつつ、消費者教育や被害防止ネットワーク活動等の充実を図る。 <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員の配置や研修等、消費生活相談体制に関連する事業については、基金活用期間経過後においても維持を目指す。 ・啓発事業、及び被害防止ネットワーク活動等については、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。
<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"> ・専門相談員として嘱託職員を配置することによる、水準の高い消費生活相談体制の維持。（平成 27 年度～平成 31 年度） ・資格取得を主な目的とした研修への参加（平成 29 年度～平成 37 年度のうち該当年度） ・費用対効果等を十分精査した啓発事業、及び被害防止ネットワーク活動等の実施。（平成 27 年度～平成 35 年度のうち該当年度）
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	美唄市
-------	-----	------	-----

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"> ・消費者被害防止のための啓発用シールを作成し、全戸配布をした。(平成 23 年度～平成 24 年度) ・消費生活相談員のレベルアップのため、研修参加支援を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・悪徳商法などの被害防止のためのパンフレットなどを作成し、イベントや高齢者教室などで配布した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のための啓発用シールやパンフレットをイベントや高齢者教室などで配布したことにより消費者に意識してもらうことにより被害の防止を図った。 ・消費者相談員のレベルアップのため、研修参加を支援することにより、
「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 24 年度までは国民生活センターの研修には参加することができなかったが、平成 25 年度以降、研修を受けやすい環境を整備し、国民生活センターへの参加を 100% とする。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当無し <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"> ・該当無し
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談体制を維持し強化するため、消費生活相談員のレベルアップのための研修支援を図る。 <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、活性化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。 ・イベントの高齢者教室などでの啓発については、継続し活性化基金活用期間経過後も行っていくよう精査していく。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none">・消費生活センターを維持する。・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 30 年度、その後自主財源化)・新規の消費生活相談員確保のため、リーダー養成講習会などの支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 30 年度、その後自主財源化)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	芦別市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 31 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"> ・各種行事での啓発用ビデオ上映用にプロジェクター、スクリーンを購入した。(平成 21 年度) ・消費生活相談員等レベルアップ事業として研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止のため啓発用パンフレット等を作成し、市内全戸及び各種行事で配布した。(平成 22 年度～平成 23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度) ・執務用参考図書を購入した。(平成 23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談機能整備・強化事業(消費生活センター等整備事業)として、相談室の環境改善を図るため、パーテイション等を購入した。(平成 25 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度にプロジェクター及びスクリーンを購入したことにより各種行事において映像を交えてわかりやすく啓発ができるようになった。 ・平成 21 年度～平成 23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度に、消費生活相談員及び消費者行政担当者の消費生活相談対応能力の強化のため研修参加を支援したことにより、消費生活相談員のみならず行政担当者の消費生活相談対応能力や質が向上した。 ・平成 22 年度～平成 23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度に啓発用パンフレットを作成し配布したことにより、悪質な消費生活問題に対し啓発をし、市民一人ひとりに意識をもってもらった。 ・平成 23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度に執務用参考図書を購入し消費生活相談を受ける際に活用した。 ・平成 25 年度にパーテイション等を購入し、相談室の環境改善を図り相談しやすい空間をつくることができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消 市内各所で出前講座を実施する。</p> <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・より的確かつ迅速に対応ができるよう警察等の関係機関との連絡を密にする。 ・弁護士等を活用し専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。 ・様々な知識を身につけるため積極的に研修等に参加する。

	<p><u>＜政策目標4＞消費者教育の推進</u> 該当なし</p> <p><u>＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築</u> 該当なし</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> <p>消費生活相談窓口が市民の身近な窓口となり気軽に相談ができるよう消費生活相談体制を維持・強化し消費生活相談員及び消費者行政担当者のレベルアップを図る。</p> <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基金活用期間経過後も事業を継続していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	消費生活相談員及び消費者行政担当者の消費生活相談への対応能力の向上を図るため各種研修に参加し消費生活相談体制の強化を図る。
その他特記事項	警察などの関係機関との連携を密にし、啓発等を行い消費者被害の防止を図る。

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	赤平市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者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啓発チラシを作成し、市内の全戸に配布した。(平成 25 年度) ・消費生活相談の機能強化のため、相談員 2 名の報酬を 1 時間あたり 100 円増額し、消費生活相談時間を 1 時間延長した。(平成 25 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度の相談件数 9 件に対し、平成 26 年度は平成 26 年 12 月 1 日現在で 31 件と相談件数が増加しており、地域の相談窓口として浸透してきている。 ・平成 21 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、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 0 件に対し、平成 25 年度実績で 7 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度当初で消費生活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% なので、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。 ・消費生活相談員 2 名の報酬を増額し、消費生活相談時間を 1 時間延長することで、消費生活相談機能の強化を図る。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当なし <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"> ・該当なし
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"> ・消費生活相談室を維持する。 ・消費者教育の取り組みを進め、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。 ・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、国民生活センター等の研修に参加し、消費生活相談員のレベルアップを図る。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談室を維持する。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 21 年度～平成 29 年度、その後自主財源化) ・平成 25 年度に消費生活相談機能の強化のため実施した消費生活相談員の報酬増額と消費生活相談時間の延長を維持する。(平成 25 年度～平成 33 年度、その後自主財源化) ・平成 25 年度に消費者被害未然防止のため実施した消費者教育事業の取り組みを維持する。(平成 25 年度～平成 33 年度、その後自主財源化)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	滝川市
-------	-----	------	-----

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"> ・機材・事務用機器の設置及び出前講座や講演等に必要な設備の充実を図った。(平成 21 年度～平成 24 年度) ・参考図書等の購入 (平成 21 年度～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 21 年度～23 年度、平成 25 年度～26 年度) ・消費者被害防止のため町内会回覧用バインダーを作成し、配布した。(平成 21 年度) ・訪問販売お断りシールの作成配布 (平成 21 年度、23 年度) ・消費者被害防止のための啓発ティッシュを作成し、配布した。(平成 21 年度～23 年度、平成 26 年度) ・消費者被害防止及び出前講座のためのパンフレット、保険証カバー、カイロ等を作成・配布した。(平成 21～23 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・機材・事務用機器の設置により業務の効率化が図られるとともに、出前講座や講演会等を効果的に展開することができた。 ・参考図書等の購入により相談処理能力を向上させ、より的確な対応が可能となった。 ・研修参加を支援することにより、消費者相談を受けるにあたっての能力向上及び消費者行政を推進するための資質が向上した。 ・町内会回覧用バインダーは、毎月数回全戸回覧されるため、消費者問題の啓発を図るとともに相談窓口案内を記載し、消費者センターの周知を図った。 ・シールの配布により訪問販売拒絶の意思表示に活用し、悪質業者撃退に役立てている。 ・啓発ティッシュを年金支給日に銀行前で配布。併せて市交通安全指導員が独居高齢者宅へ訪問する際やイベント時に配布することにより注意喚起を図っている。 ・パンフレット等は、出前講座の資料として活用、また、関係団体やイベント時に配布することにより注意喚起を図っている。
「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"> ・消費生活相談窓口設置済み。消費生活センター設置のため、所要の措置をとる。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修参加を支援し、消費生活相談員のレベルアップを図るとともに資格取得を奨励する。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・該当なし <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"> ・該当なし
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。 ・資格取得及び資質向上のための研修を支援する。 <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、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを設置・維持する。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、資格を有していない相談員については資格取得を支援するため、研修参加の支援の継続を図る。(平成27年度～平成29年度、その後自主財源化) ・地域住民を対象とした消費生活に関する出前講座を実施し、消費者被害の未然防止を図る。(平成27年度～平成29年度、その後自主財源化) ・消費者行政に関する刊行物・広報・周知の強化(平成27年度～平成29年度、その後自主財源化)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内の連携を密にする。

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	砂川市
-------	-----	------	-----

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"> 相談内容の充実を図るための事務処理機能・体制の強化を目的として、パソコン・プリンター及び執務参考資料を購入した。(平成 21 年度～平成 22 年度) 悪徳商法による消費者被害を未然に防止することを目的とした啓発の強化を図るため、市の広報紙を活用し周知を行った。(平成 21 年度～平成 23 年度) 相談員のレベルアップを図るため、研修に派遣した。 消費生活相談対応能力の向上を図るため、担当職員が消費生活行政に係る研修会を受講した。 消費生活相談員のレベルアップを図るため、消費生活リーダー養成講座に派遣した。(平成 22 年度～平成 23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度) 消費者被害の防止を図るため、訪問販売を断るステッカーを市内全戸に配布した。(平成 25 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口における相談件数は、平成 21 年度の 21 件に対し、平成 25 年度は 37 件と増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 平成 22 年度から、消費生活相談員のレベルアップのため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が、平成 21 年度の 1 件に対し、平成 25 年度は 9 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度当初で消費生活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 年度当初では消費生活相談員 2 名体制であったが、平成 27 年度より消費生活相談員 3 名体制に向けての準備をする。 <p>消費生活相談員を研修に参加させることでレベルアップを図る。</p> <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 該当なし。 <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"> 該当なし。

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"> ・ 消費生活窓口を維持する。 ・ 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や研修参加の支援などにより消費生活相談員のレベルアップを図るよう検討していく。
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活窓口を維持する。 ・ 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や研修参加の支援などにより消費生活相談員のレベルアップを図るよう検討していく。
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"> ・ 消費生活窓口を維持する。 ・ 消費生活相談体制を維持・強化するため、平成 26 年度末時点で 2 名体制の消費生活相談員を 1 名増員して 3 名体制とする。 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に向けて検討していく。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、府内及び警察等関係機関と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	北海道	市町村名	深川市
-------	-----	------	-----

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"> ・ 広域相談体制の機能を充実・強化するため、相談受付時間の延長及び相談員の増員を行った。(平成 23 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、国民生活センター等で行われる研修会等の参加支援や、講師を招いて事例検討会等を行った。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・ 消費生活相談員の処遇改善のため、1 時間あたりの報酬を 160 円増額し、914 円とした。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・ 消費者教育・啓発による消費者被害防止のため、町内会等で出前講座を開始した。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・ 消費者被害防止のため、訪問販売禁止ステッカー等の作成と全戸配布を行った。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・ 消費者被害防止のため、消費者被害防止情報を製作し、行政施設で放映している市民向け情報チャンネルへの提供を行った。(平成 25 年度) ・ 食の安心・安全についての関心を深めるため、食品工場等の見学研修を実施した。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・ 買い物弱者対策への消費者意識向上のため、移動販売者の備品等を購入・整備を行った。(平成 24 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 23 年度より消費生活相談体制の拡充を行い、相談件数は、平成 22 年度の 120 件に対し、平成 23 年度は 160 件と大きく増加し、また、平成 25 年度は 195 件まで増加していることから、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 平成 21 年度より消費生活相談員の対応能力強化のため、研修の参加支援を行った結果、あっせん解決件数が平成 20 年度の 8 件に対し、平成 25 年度は 27 件となっていることから、消費生活相談員の対応能力や質が向上した。 ・ 平成 21 年度より実施している出前講座は、年 4 回程度を毎年継続して行われており、平成 26 年度については、5 件の開催依頼が来ていることから、地域住民から好評を得ていると同時に、消費者教育・啓発に貢献している。(平成 24 年度から自主財源化)
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 23 年度に消費生活センター（広域）を設置済み。 <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 23 年度に消費生活センター（広域）を設置済み。

	<ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度当初で消費生活相談員配置済み（週 3 日 1 名体制、週 2 日 2 名体制）。 相談員のレベルアップ研修参加率 100%を維持し、資格試験に対応した研修に参加させ、積極的に資格取得を目指すよう奨励する。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p>該当なし</p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>該当なし</p>
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員を増員するとともに、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。 消費生活相談体制の拡充・整備のため、引き続き 2 名体制の日を週 2 日用意するほか、消費生活相談員の職務に見合った処遇改善を継続し、人的体制の充実を図る。 <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 既に自主財源化した出前講座・見学研修の充実・継続を図る。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活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 30 年度以降は自主財源化） 消費生活相談体制の拡充・整備のため、平成 23 年度より行っている週 2 日の 2 名体制の維持、処遇改善後の報酬金額を維持する。（平成 31 年度以降は自主財源化）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	上砂川町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談内容の充実を図るため、執務参考資料の購入及び消費生活に関する研修会に相談員や相談員の補佐的役割を担う各地域の者を参加させ、地域における相談員のレベルアップと連携強化を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 悪徳商法防止のため、消費者への啓発事業の強化を図った。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ プロジェクターを購入し、各地区生活館等で架空・不当請求被害未然防止や金融犯罪等悪徳商法防止に関する情報を D V D で上映することにより、啓発事業強化を図った。(平成 21 年度購入) ・ 消費生活相談員と連絡体制を密にしている消費者協会役員を集め講習会を 4 回開催し、延べ約 40 人参加させることによりスキルアップを図った。(平成 22 年度) ・ 悪質商法監視地域などの看板を役場などに設置することにより悪質事業者の入り込み防止や住民への意識醸成を図った。(平成 22 年度～平成 25 年度) ・ 他機関、他団体との連携強化及び消費者教育推進を図るため、一般町民を対象にとして消費生活に関する講演会を 1 回開催した。(平成 23 年度) ・ 消費者被害情報の収集及び提供として、パソコン及びプリンターを購入した。(平成 25 年度) ・ 消費生活相談業務を週 4 日～週 5 日とし、相談体制を充実させるとともに相談員の賃金を増額した。(平成 25 年度) ・ 啓発資料の作成、配布のためにデジタルカメラとパンフレットラックを購入した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度から相談内容の充実を図るため、執務参考資料の購入及び消費生活に関する研修会に相談員及び各地域の者に参加させており、悪質かつ巧妙化している消費者被害に対応できるよう知識を深めており相談員のレベルアップを図っている。 ・ プロジェクターを使用し、各地域で講話をを行い架空・不当請求被害未然防止や金融犯罪等悪徳商法防止に関する啓発をし被害防止を図っている。 ・ 悪質商法監視地域などの看板を役場などに設置したことにより悪質事業者の入り込みが減少した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 他機関、他団体との連携強化及び消費者教育推進を図るため講演会を開催し、一般町民に啓発することができた。 ・ 消費者被害情報の収集をパソコンに入力し、一般町民に情報や被害対策の資料を作成し、チラシを配布することができた。 ・ 啓発資料作成、配布のためデジタルカメラを使用し一般町民に配布した。また、パンフレットラックを設置し、来庁者に自由に配布することができた。 ・ 消費生活相談業務を週 5 日開設し、相談業務を充実させるとともに相談員の賃金増加を行った。(平成 26 年度から自主財源化)
<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"> ・ 相談窓口は、昭和 46 年 11 月から開設し相談員を配置済み <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <p>消費生活センター設置とともに相談員を配置し、現在まで継続しているが、今後も引き続き研修会等に参加しレベルアップを図っていきたい。</p>
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの維持 ・ 消費生活相談員 1 名体制を継続し、研修会等に参加させ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、各地域において講話をを行い消費者被害未然防止を図る。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの維持
<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"> ・ 消費生活センターの維持
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、上砂川町消費者被害防止ネットワークを中心に各関係団体と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	北海道	市町村名	由仁町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談担当職員の基礎的能力向上のため、各種研修事業への参加や図書購入等により自己研鑽した。(平成 21～26 年度) ・町民を対象とした講習会などの機会に合わせた消費生活に係る講演、相談及び啓発などを実施 (平成 21～26 年度) ・近隣 4 町と連携し南空知消費生活相談室を設置し、専門的な相談に対応する。(平成 23～26 年度) ・小中学生に向けて消費者意識を自覚させるため、悪質商法やインターネットトラブル防止関係の冊子を小中学校に配布した。また、ネットワークサービスでのトラブルや、振り込め詐欺など悪質商法未然防止のための相談ダイヤル等を周知した。(H26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・南空知消費生活相談室では、毎月 4 町合同の広報記事「こんにちは！消費生活相談室です」により、タイムリーで様々なケースの対処法などを掲載しており、設立年の H23 年度相談件数は 73 件に対し、H26 年度 (2 月現在) は 31 件と減少しており、広報誌による情報提供の継続や、普及啓発用資材配布による活動の効果と伺える。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年度 4 町と連携し南空知消費生活相談室を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・担当職員が国民生活センターなどの研修を受講することでスキルアップを図る。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活トラブルを未然に防止すべく、さまざまリーフレットを活用し、高齢者は基より小中学生に向けても普及啓発活動している。また、近隣町や町内で発生した事案については、緊急的に由仁町防災行政無線を活用しスピーディーな対応を心掛けている。 <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>「該当なし」</p>
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月、広報での情報提供を継続し、消費者教育によるトラブルの未然防止に注力するとともに、関係機関との速やかな情報共有を図る。

	<p>・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。</p>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<p>・消費生活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 34 年度)</p>
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	栗山町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	消費生活相談員等レベルアップ事業（研修参加支援） 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
総括・評価	研修活動により消費生活相談員の知識の向上につながり消費生活相談の対応の幅が広がった。 地域住民への消費者問題への啓発を行い一定の認知につながった。
「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> 遠方の人には電話対応や現地出張により空白地域の解消に努めている。</p> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u> 振興局の研修に参加、講師を招いての講習の開催等を行うことにより、新しい情報の取得に努めている。</p> <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u> 該当なし</p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u> 該当なし</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"> ・ 近年増加している高齢者への悪徳商法被害の防止を中心とした消費者への啓発事業を強化する。 ・ 食の安全安心に関する意識向上を図る。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 近年増加している高齢者への悪徳商法被害の防止を中心とした消費者への啓発事業を強化する。 ・ 食の安全安心に関する意識向上を図る。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員、町担当職員の研修参加支援によるレベルアップ ・ 高齢者の悪徳商法被害を防止するための啓発の強化。 ・ 将来的に消費生活相談員の増員、開設窓口の延長するための体制整備。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	月形町
-------	-----	------	-----

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"> ・「月形町消費者被害防止連絡会」を開催し、情報の共有及び構成団体の連携により被害の未然防止を図った。（平成 21 年度～26 年度） ・「消費者被害防止講習会」を開催し、最新の被害傾向等、参加者の理解を深めた。（平成 21 年度～26 年度） ・高齢者を対象とした「出前消費生活講習会」を開催し、被害に未然防止に努めた。（平成 21 年度～26 年度） ・職員が北海道消費者協会等の主催する「消費生活研修会」に参加し、相談及び啓発業務に当たるための知識向上に努めた。（平成 21 年度～26 年度） ・町内に「啓発用看板」を掲示することにより、悪質な訪問販売業者へのけん制を行った。（平成 21 年度） ・町内全戸に「訪問販売お断りステッカー」を配付し、訪問販売による被害の未然防止を図った。（平成 21 年度） ・被害傾向等を紹介した「パンフレット」を作成し、全世帯に配付することにより注意喚起を行った。（平成 22 年度～25 年度）特に平成 25 年度においては、被害事例をマンガ化してわかりやすいパンフレットを作成し啓発を行った。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・「月形町消費者被害防止連絡会」の開催により、加盟団体の情報共有が可能となったほか、被害につながるおそれのある事案の通報および注意喚起体制が確立され、被害の抑止につながっている。 ・職員の各研修会参加により、相談対応能力のほか、啓発能力も高めることができた。 ・各種啓発を行うことにより、住民から訪問販売業者の通報があるなど、意識の高まりが感じられる。
「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"> ・近隣市との連携により相談体制を整備（美唄市消費者協会：平成 23 年度～24 年度、岩見沢消費者協会：平成 25 年度～26 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"> ・本町町民は月形町・岩見沢市両方の相談窓口へ相談可能となり、利便性の向上が図られた。 ・職員の各種研修参加により相談対応能力が向上
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"> ・岩見沢市消費者協会との連携により相談体制を維持する。 ・被害の未然防止に重点的に力を入れ、啓発事業を推進する。
<平成 30 年度以降の方針>	
	<ul style="list-style-type: none"> ・岩見沢市消費者協会との連携により相談体制を維持する。 ・基金活用期間経過後も啓発事業を継続して行い、被害防止を図る。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・啓発パンフレットを配付することにより、被害の未然防止を図る。(平成 27 年度～33 年度、その後自主財源化)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	新十津川町
-------	-----	------	-------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口担当職員（臨時）を 1 名配置した。（平成 25 年度～） ・消費生活相談を担当する職員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。（平成 25 年度～） ・消費者被害防止のために啓発チラシを作成し、町内の全戸に配布した。（平成 25 年度～）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・従前から滝川地方消費者センターに相談業務を委託しているが、町窓口の体制整備により、住民にとってより身近な相談窓口が拡充された。 ・消費生活相談を担当する職員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。研修で初めて得られる情報が多く、参加者本人の知識及び意識の向上に役立っている。 ・啓発チラシの配布により、出前講座の申込みがあったことなど、消費者問題に対する意識が向上している。
「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 25 年度当初で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 25 年度に相談担当職員を配置済み。 ・業務調整により相談担当職員の研修参加機会を確保し、研修会の参加率を 100% とする。
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"> ・消費生活相談窓口を設置・維持する。 ・滝川地方消費者センターとの連携を強化し、消費生活相談の質的向上を図る。 ・消費者啓発に重点を置き、消費者被害の未然防止を図る。 <p style="margin-bottom: 0;"><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 ・研修参加支援については、基金活用経過後も必要な機会には自主財源で支援する体制を目指す。 ・消費者啓発については、より効果的な取り組みに重点化しつつ、基金活用経過後の継続について精査していく。

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。・消費生活相談担当職員の研修機会を確保する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none">・消費者被害防止のため、町内の連携を密にし、全庁をあげて消費者問題に対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	札幌市
-------	-----	------	-----

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">・ 消費者センター機能を強化するため、相談電話回線数の増設、レイアウト変更、手話相談システムの導入を行ったほか、各種事務機器、啓発図書、映像資料、執務参考資料等を購入した。(平成 21 年度～平成 23 年度)・ 市民へ広く相談窓口を周知するため、フリーペーパー等へ広告を掲載した。(平成 21 年度～平成 23 年度)・ 商品テスト機能を強化するため、分析機器及び関連機器を購入・更新した。(平成 21 年度～平成 23 年度)・ 専門知識を活かした相談処理を検討するため、弁護士等のスーパーバイザーを相談室へ派遣した。(平成 21 年度～平成 26 年度)・ 高度化する相談へ対応するため、相談員の国民生活センターな研修等への参加を支援したほか、相談員を対象とした研修を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度)・ 一元的相談窓口への加入により見込まれる相談件数の増加に対応した相談処理を図るため、相談員 2 名を増員した(平成 22 年度～平成 24 年度)。また、相談に係るあっせん等の高度化に対応するため、相談員 12 名の報酬改善を行った。(平成 25 年度～平成 26 年度)・ 消費者被害防止ネットワーク事業において関係機関からの相談受付、現地調査等を行うため、専任相談員 1 名を配置した。(平成 22 年度～平成 26 年度)・ 高度化する相談へ対応するための相談員研修を実施するにあたり、相談員へ時間外勤務手当を支給した。(平成 25 年度～平成 26 年度)・ 被害に遭いやすい若者へ消費者被害防止を啓発するため、人気コミックを活用した啓発冊子等を作成・配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)・ 学校での消費者教育を推進するため、学校との事前調整を含めた講師派遣を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度)・ 学校での消費者教育を推進するため、児童・生徒、教師等を対象とした消費者教育教材を購入・配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)・ 学校での消費者教育を推進するため、教員等を対象とした消費者教育講座を開催した。(平成 21 年度～平成 26 年度)

- ・ 大学等で学生を対象とした消費者啓発を実施するため、啓発パネルを作成した。(平成 25 年度～平成 26 年度)
- ・ 学校における消費者教育の推進を図るため、日本消費者教育学会との連携により、教育関係者を対象とした消費者教育学生セミナーを開催した。(平成 23 年度)
- ・ 高齢者の消費者トラブルの未然防止等を図るため、高齢者を対象とした啓発資料を作成した(平成 21 年度～平成 26 年度)
- ・ 高齢者の消費者トラブルの未然防止等を図るため、高齢者を見守る立場の方を対象とした啓発資料を作成した。(平成 21 年度～平成 25 年度)
- ・ 障がい者の消費者トラブルの未然防止等を図るため、主に障がい者を見守る立場の方を対象とした啓発資料を作成した。(平成 23 年度)
- ・ 消費者被害防止ネットワーク事業の関係者(主に民生委員)へ事業への理解と協力を求めるため、パンフレットを作成した。(平成 23 年度)
- ・ 地域における消費者被害の防止を図るため、消費者啓発回覧板及び訪問販売お断りステッカーを作成・配布した。(平成 23 年度)
- ・ 高齢者の消費者トラブルの見守りを推進するため、ケアマネージャー、ヘルパー等を対象とした講座を実施した。(平成 21 年度～平成 22 年度)
- ・ 地域からの講師派遣要望に対応するため、出前講座を実施できる講師養成講座を実施した。(平成 21 年度～平成 23 年度)
- ・ 地域での出前講座の効果を高めるため、出前講座でテキストとして使用するパンフレット等を製作・購入した。(平成 23 年度～平成 26 年度)
- ・ 地域での消費者啓発の効果を高めるため、出前講座で使用する映写機器を購入した。(平成 23 年度)
- ・ 市民に広く消費者啓発を行うため、フリーペーパーや公共交通機関等において啓発広告を実施した。(平成 21 年度～平成 25 年度)
- ・ 消費者センターにおける講座の充実を図るため、体験テスト講座で使用する機器を購入した。(平成 23 年度)
- ・ 消費者施策の方向性等を検討する際の基礎資料とするため、若年者を対象とした意識調査を行った。(平成 23 年度)
- ・ 消費者教育推進計画の策定にあたり、基礎調査として市内の学校、事業者等を対象としたアンケート調査を実施するため、切手の購入等を行った。(平成 25 年度～平成 26 年度)
- ・ 地方消費者行政活性化基金を活用した事業展開や、消費者安

	<p>全法の権限移譲を受けた事務等を検討するため、消費者庁の説明会に行政職員を派遣した。(平成 23 年度～平成 25 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止ネットワーク事業の対象を障がい者まで拡大し、障がい者に係る相談、啓発等の業務を行った。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・高齢者及び障がい者の消費者トラブルの見守り活動を強化するため、消費者被害防止ネットワーク事業における消費生活推進員を養成した。(平成 23 年度) ・事業者の消費者志向経営の促進を図るため、事業者を対象にした講座を開催した。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・製品安全に関する啓発を行うため、市民を対象とした連続講座を開催した。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・製品安全に関する啓発を行うため、製品安全、製品事故に関する啓発資料を作成した。(平成 22 年度) ・食品表示・安全に関する啓発を行うため、市民を対象とした連続講座を開催した。(平成 21 年度～平成 24 年度) ・食の安全に関して、事業者・消費者双方に対する啓発・広報を行うため、啓発資料の購入・広告の作成を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・市民の食の安全への意識高揚を図るとともに、市内食品事業者への信頼を高めるため、市民向けイベント等を実施した。(平成 22 年度～平成 25 年度) ・ゴミ削減とともに、環境に配慮した自立した消費者を育成するため、調査・啓発事業を実施した。(平成 25 年度) ・新たに成立した集団的消費者被害回復制度について広く周知を図るため、様々な主体が参加するシンポジウムを開催した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員の研修参加支援や報酬改善、弁護士等の派遣等により、PIO-NET への平均登録日数が、平成 21 年度の 61.9 日から、26 年度の 8.5 日と短縮され、相談業務の質が向上した。 ・各種の消費者教育・啓発事業の実施により、消費者意識の高揚が図られた。 ・消費者被害防止ネットワーク事業の拡大・継続により、平成 21 年度には相談 72 件であった相談が平成 26 年度で 98 件となつたほか、74 件であった出前講座（ミニ講座）が 123 件となる等、地域ネットワークが定着してきている。
「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"> ・昭和 39 年度より相談窓口設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者安全法に基づく消費生活センターとして札幌市消費者

	<p>センターを設置しており、これを維持する。</p> <ul style="list-style-type: none"> これまでも消費生活相談員を配置しており、これを維持する。 相談業務の委託契約の仕様として有資格の相談員を配置することとしており、資格保有率は 100%であるが、これを維持する。 平成 26 年度の研修参加率は 100%であり、これを維持する。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 27 年 3 月に「札幌市消費者教育推進プラン」を策定済み。 消費者教育推進地域協議会については、暫定的に札幌市消費生活審議会と兼ねることとしているが、今後の恒久的な体制のあり方について検討を行う。 <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 20 年度から高齢者消費者被害防止ネットワークを構築している。また、平成 23 年度からは障がい者に係る活動も実施している。 今後、消費者安全確保地域協議会の設置に向けた検討を行う。
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"> 消費生活相談員の報酬改善を維持するとともに、弁護士等の活用や研修参加支援等により、消費生活相談体制の維持・強化を図る。 消費者被害防止ネットワーク事業の継続実施により、地域ネットワークの維持・拡大を図る。 消費者教育推進法を踏まえた消費者教育事業については、基金活用期間経過後も自主財源で実施可能なものとなるよう検討しながら取り組む。 <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制の維持・強化、並びに消費者被害防止ネットワーク事業については、交付金活用期間経過後も維持していく。 消費者教育・啓発事業については、より費用対効果の高い取組に重点化しつつ、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"> 平成 25 年度から実施している消費生活相談員 12 名の報酬改善を維持する（平成 27 年度～平成 33 年度）とともに、弁護士会との連携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 29 年度） 消費生活相談員の対応力を強化するため、国民生活センター及び北海道との共催による研修を開催する（平成 27 年度～平成 33 年度）ほか、国民生活センター等への研修派遣を支援する（平成 27 年度～平成 29 年度）とともに、他の相談員へ

の情報共有を図る研修を実施する（平成 27 年度～平成 33 年度）

- ・ 高齢者・障がい者の消費者トラブルの未然防止等を図るための地域のネットワーク化を推進するため、消費者被害防止ネットワーク事業専門推進員の配置を維持する（平成 27 年度～平成 30 年度）とともに、障がい者に係る活動を継続して実施する（平成 27 年度～平成 31 年度）。さらに、ネットワークをさらに拡充するため、地域で活動する団体への研修実施や市民や事業者を消費生活ソーターとして登録・養成を行う（平成 28 年度～平成 36 年度）。また、ケアマネ・ヘルパー等を対象とした講座を実施する（平成 27 年度～平成 28 年度）とともに、札幌市老人クラブ連合会と連携し、見守りサポート養成講座を開催する（平成 27 年度～平成 35 年度）
- ・ 学校での消費者教育を推進するため、学校との事前調整を含めた講師派遣を行うほか、教員等を対象とした消費者教育講座を開催する（平成 27 年度～平成 29 年度）
- ・ 消費者教育施策の方向性を検討するにあたり、学校、事業者、若年者等を対象としたアンケート調査を実施する（平成 28 年度）
- ・ 消費者教育の場に関する情報共有を図るため、さまざまな主体が実施する消費者教育の取組に関する情報収集、分析を行い、データベース及び資料を作成する。（平成 27 年度～平成 29 年度）
- ・ 家庭や地域における消費者教育の実践や、子どもの事故防止に係る意識の向上のため、子育てサロン等における出前講座や親子向けイベント、子育て関係機関向け講座等を実施する（平成 28 年度～平成 36 年度）。
- ・ 消費者団体や事業者等、様々な主体による消費者教育活動を支援するため、消費者団体等の企画する講座について会場費を負担する。（平成 27 年度～平成 35 年度）
- ・ 地方消費者行政推進交付金を活用した事業展開や、消費者安全法の権限委任を受けた事務等を検討するため、消費者庁の説明会に行政職員を派遣する。（平成 27 年度～平成 31 年度）
- ・ 事業者の消費者志向経営の促進を図るため、事業者を対象にした講座を開催する。（平成 27 年度～平成 32 年度）
- ・ 消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の定める被害回復制度及び適格消費者団体の役割について市民へ広く普及・啓発を図るため、シンポジウムを開催する（平成 28 年度）。
- ・ 市民に広く消費者啓発を行うため、フリーペーパーや公共交通広告等において啓発広告を実施する。（平成 27 年度～平成

	<p>29年度)</p> <ul style="list-style-type: none">・若年者への消費者教育を推進するため、児童・生徒、教師等を対象とした消費者教育教材を購入・配布する。(平成27年度～平成29年度)。・市民の食の安全・安心への関心を高め、市内食品関係事業者の取組への理解を広めることを目的とした、市民向け情報発信イベント等を実施する。(平成27年度～平成30年度)・環境に配慮した消費行動への市民の理解を深め、自然環境の保全と生物多様性に配慮したライフスタイルの実践を促進させることを目的とした教材・学習プログラム等を作成する(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	北海道	市町村名	江別市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口拡充や消費者被害防止のため、周知・啓発チラシを作成し、配布した。(平成 21 年度) ・ 消費生活相談体制強化のため、相談員の勤務日数を週 3 日から週 4 日体制とした。(平成 21 年度～平成 27 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・ 消費生活相談窓口の整備のため、事務用機器や関連図書を配備した。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・ 食関連の相談に対応するため、専門家を招聘した研修会の開催や研修参加を支援した。(平成 21 年度) ・ 消費者被害の未然防止のため、地域住民に向けた講演会を開催した。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・ 消費者被害防止のため、自治会等で出前講座を実施した。(平成 21 年度～平成 22 年度) ・ 消費者被害の防止や消費生活相談窓口の役割周知のため、消費者行政活性化イベントを実施した。(平成 22 年度～平成 23 年度) <p>最新事例や対応策の紹介、消費生活相談窓口の周知のため消費者行政サイトを作成した。(平成 22 年度～平成 23 年度)</p>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度から消費生活相談員体制の変更や研修等への参加支援を実施したことにより、斡旋解決の件数が、平成 21 年度の 35 件に対し、平成 25 年度は 53 件となり、消費生活相談窓口の対応能力が向上した。 ・ 周知チラシの配布やイベント実施等により、消費生活相談窓口の役割や存在について浸透しつつある。 <p>出前講座において被害状況や事例について紹介を行い消費者被害の未然防止を図っているが、手口が巧妙化しているため、今後も継続していく必要がある。</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"> ・ 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"> ・ 消費生活相談員の資格保有率が 50% であるため、研修参加支援の継続により、資格保有率 100% を目指す。 ・ 消費生活相談員の研修参加率 100% を維持する。 <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p>

	<ul style="list-style-type: none"> 今後設置を検討する。
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員のレベルアップを図るため、研修参加・資格取得支援を継続する。 基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <p>事業実績等を基に事業を精査し、より効果的な取り組みに重点を置く。</p>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口体制を維持し、複雑化する相談に対応する。 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援を継続する。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	千歳市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談機能強化のため、カウンターやパソコンなどを購入した。(平成 21 年度～平成 23 年度) また、啓発パンフレット・グッズを作成し、地域住民に相談窓口を周知した。(平成 21 年度・平成 23 年度) 相談窓口強化のため、弁護士を配置した。 (平成 21 年度～平成 26 年度) また、食品表示等に関する啓発パンフレットを作成した。 (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 23 年度) 相談員の体制強化のため、相談員の勤務時間の拡大と、相談員 1 名、相談補助員 1 名の体制から、相談員 2 名体制とした。 (平成 23 年度～平成 24 年度) 相談員の体制強化のため、相談員 2 名から、相談員 3 名体制とした。(平成 25 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止のため啓発パンフレット等の購入を行い配布した。 (平成 21 年度～平成 23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度) 「なりすまし詐欺」撲滅のために必要な啓発物品を購入し配布した。 (平成 24 年度～平成 25 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度に相談時間を拡充し、相談件数は平成 22 年度の 328 件に対し、平成 25 年度は 435 件と大幅に増加した。 平成 24 年度から実施した出前講座は、平成 25 年度まで合計 63 回行うなど着実に市民へ浸透している。
「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 年度以前に既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"> 消費生活相談の体制強化を図る。 <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 今後設置を検討する。

消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談室・消費生活相談体制を強化・維持する。
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 基金活用機関を経過した事業から順次自主財源化を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談室(消費生活センターへ 28 年度名称変更予定)を維持する。 ・ 2名いる相談員のうち、1名を第2種非常勤職員からより勤務時間の長い第1種非常勤職員として任用し、相談体制を強化する。 ・ 弁護士等の活用を維持する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、庁内や関係組織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	北海道	市町村名	恵庭市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 35 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none">・消費生活センター機能強化のため事務機器や資料等を購入するとともに地域住民への相談窓口の周知活動を推進した。(平成 21 年度～平成 23 年度)・食品表示に関する講演会を開催した。(平成 21 年度～平成 23 年度)・消費生活に関するガイドブックを作成し、市内の全戸に配布した。また、消費生活相談窓口のホームページを作成し周知を強化した。(平成 21 年度)・消費生活相談窓口を周知するため啓発資材を作成し、市内の全戸に対し配布し、普及啓発を行った。(平成 22 年度～平成 23 年度)・相談員の対応能力強化のため研修会を実施した。(平成 21 年度～平成 22 年度)・相談員の資質向上、新規相談員養成のため研修会への参加を支援した。(平成 21 年度～平成 23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度)・高齢者を対象とした消費者問題への対応力習得に向けたセミナーを開催した。(平成 25 年度～平成 26 年度)・相談員の職務に見合った処遇への改善のため、1 時間あたりの報酬を 569 円増額 (H20 年度比) し、1,169 円とした。また、責任者を配置し相談体制の整備を図った。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none">・執務環境、事務効率の向上が図られ、FM 放送の活用により相談窓口の周知、消費者被害の実例紹介によりセンターの普及啓発が図られた。また、メール相談受付を開始したことにより相談体制の充実が図られ 8 件のメール相談を受理した。・子どもから高齢者を対象に、食品表示についてわかりやすく紹介することにより理解を深め、正しい知識を広く普及した。・啓発資材の全戸配布、ホームページの開設により相談窓口を広く普及することができた。・消費生活相談窓口、消費生活センターの普及及び啓発に関する資材を全戸に配布したことにより、相談窓口やセンターの存在を広く周知することができた。・相談員の対応能力強化のため、平成 21 年度は行政書士を講師とした研修会を開催、平成 22 年度は弁護士を講師として研修会を開催したことにより、複雑多様化する消費者問題へ対応する法的知識を習得し、対応力の強化が図られた。

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者問題に関する専門家によるセミナー、講演、研修等へ参加し、情報収集や知識の習得により相談員のレベルアップが図られた。また、平成 25 年度に相談員を新たに 1 名養成した。 ・高齢者を対象に、身近で起こる消費者トラブル事例と対応策を講演や寸劇でわかりやすく紹介し、正しい知識の普及を行い、平成 26 年度は 50 名が参加した。 ・フルタイム勤務の責任者を配置したことにより、交代勤務の相談員との情報共有が図られ、相談対応への迅速化が可能となり、クーリングオフ等の被害回復額が平成 25 年度 9 月末と比較し約 100 万円増加し、600 万円となった。
<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・従前より消費生活センターとして相談窓口を設置している。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの機能を継続し、現在の責任者 1 名、相談員 5 名による相談体制を維持するものとする。 ・消費生活専門相談員資格の資格保有率を平成 26 年度当初の 16% から平成 30 年度までに 75% 以上とするため、各種専門研修等への参加によりレベルアップを図り、資格取得を支援する。 ・平成 25 年度における相談員の研修参加率 100% を平成 26 年度以降も継続する。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p>該当なし</p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>見守りネットワーク構成団体に類似する、既存の別組織を活用するなどし、早期に体制を整備する。</p>
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・市民の身近な消費生活相談窓口として、相談体制を維持するとともに各種専門研修等への参加を支援し、資格保有率の向上によるレベルアップを図る。 ・消費者被害を未然に防止するため、幅広い世代に対するセミナー等を開催し、正しい知識の普及・啓発に努める。 <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・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について、順次自主財源化を目指す。 ・啓発や正しい知識の普及に関する事業は、基金活用期間経過後も自主財源により関係機関と連携し実施する。

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">・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、研修参加支援によるレベルアップを継続する。・消費生活専門相談員資格の資格保有率を 75%以上とするため、資格取得を支援する。・消費生活相談員の適正な処遇を維持する。・消費者被害を未然防止するため、幅広い世代に対するセミナー等の開催を継続し、正しい知識の普及・啓発を図る。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	北広島市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 35 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none">相談室機能を充実させるため、事務用機器や参考資料を購入した。(平成 23 年度)相談窓口の対応力強化のため、専門的知識を有する者(弁護士)を窓口に配置した。(平成 21 年度～平成 25 年度)消費生活相談員のレベルアップのため、実務的研修を実施した。(座学研修: 平成 23 年度) (実地研修: 平成 26 年度)消費者被害の未然防止や拡大防止のため、啓発資料を作成し、市民に配布した。(平成 21 年度)消費者問題への関心を喚起するため、消費者問題講演会を開催した。(平成 22 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none">相談室機能の充実、相談窓口の対応力強化、消費生活相談員のレベルアップにより、消費生活相談の適切な処理が安定的にできるようになり、地域の消費者被害防止のための機関としての役割を果たしつつある。啓発資料を活用した出前講座(自主財源事業)や消費者問題講演会の実施により、消費者問題を地域自らの力で解決していくこうという機運が高まった。
「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> (消費生活相談窓口は昭和 54 年度に設置済み。)</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">相談室の開設時間や相談員の配置数については、現行の体制を維持しつつも消費生活相談や啓発事業に対する市民ニーズの把握に努める。平成 28 年度から消費生活相談員の資格保有率を 100%とするため、現任相談員の資格取得を奨励するとともに北海道消費生活相談員人材バンクの活用も視野に入る。相談員がさまざまな研修へ積極的に参加できるように相談員の配置体制を工夫する。 <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none">関係機関との調整を図りながら構築に向けての検討を進めていく。構築後は、地域の消費生活問題への対応能力向上を目的とした事業を実施する。

消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 現行の消費生活相談体制を維持する。 ・ 消費生活相談員のレベルアップを継続する。 ・ 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、より効果的な事業実施を目指す。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制の維持については、基金活用期間経過後も自主財源事業として継続していくことを目指す。 ・ 地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業については、基金活用期間経過後も事業評価を行い、効果的に実施していく。
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"> ・ 現行の消費生活相談体制を維持する。(自主財源化済み) ・ 実務的研修による消費生活相談員のレベルアップ事業を実施する。(座学研修への参加は自主財源化済み) (実地研修の実施は平成 27 年度～平成 34 年度、その後自主財源化) ・ 消費者被害の未然防止や拡大防止のため、啓発資料を市民に配布する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 消費者問題への関心を喚起するため、消費者問題講演会を開催する。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・ 地域ネットワークを構築し、地域の消費生活問題への対応能力向上を目的とした事業を実施する。(平成 28 年度～平成 36 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市民の消費者被害防止のため、関係部署との連携を強化するなど、全庁的な取り組みを行っていく。

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	石狩市
-------	-----	------	-----

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">・消費生活相談の機能強化のため、相談コーナーを改修、必要機材や参考図書等を購入し、合わせて窓口周知を実施。（平成21～23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。（平成22、23、25、26、27年度）・消費生活相談体制の充実のため、消費生活関連事務に従事する臨時職員を1名任用。（平成26年度）・平成26年度は消費生活相談体制整備のため、臨時職員を任用し強化を図ったが、平成27年度は非常勤職員として消費生活相談員を任用し、相談員の処遇改善及び体制を更に強化した。・消費者教育・啓発のため、啓発物資を作成し、消費者関連事業時に配布。（平成22、23、27年度）・消費者教育・啓発のため、高齢者の多い地域等の個人宅への個別訪問及び消費者教育に係る研修会を開催。（平成23、24年度）・石狩消費者協会と市内業者との連携強化を図るため、事業者への協会情報紙等の消費者情報の発信の他、消費者協会等に関するアンケートを実施。（平成24年度）・消費者情報を市民に広く伝えるため、石狩消費者協会に委託し、同協会ホームページから多数の消費者情報を発信。（平成26年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none">・平成21～23年度の消費生活相談の環境整備により相談者のプライバシーの適切な保護、相談処理能力の向上を図ることができ、合わせて実施した窓口周知により消費者被害防止、解決に向けた環境整備を進めることができた。・平成22 年度から継続的に消費生活相談員の研修参加を支援した結果、あっせん件数は平成24年度（PIO-NET導入年）17件に対し平成28年2月末時点27件、助言件数が同82件に対し、2月末時点で185件に増加するなど、相談の対応能力が向上した。・平成26年度の臨時職員任用により、相談受理から入力まで複数日かかっていたPIO-NETへの入力が当日処理されるようになり、国全体での消費者相談情報の共有に寄与した。また、相談の受付可能時間数が増え、平成25年度の受理件数181件に対し平成27年末時点で228件となっており、大幅増加した。・平成26年度は消費生活相談体制整備のため、臨時職員を任用し強化を図ったが、平成27年度は非常勤職員として消費生活相談員

	<p>を任用し、処遇改善と体制の強化を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22、23、27年度の消費者教育・啓発のためのチラシ及び物品の配布により、消費者問題への意識喚起及び相談窓口の周知が図られ、消費者被害防止、解決に向けた環境整備を進めることができた。 ・平成23、24年度の市民宅への個別訪問では、特に高齢者が多い地域で実施したことから、被害に遭いやすい高齢者の被害防止が図られた（訪問実績：浜益区 187件）。また、消費者教育に係る研修会開催により、自立した消費者の育成が図られた（参加者平成23：69名、平成24：24名）。 ・平成24年度の消費者協会と地元事業者との連携強化の取り組みにより、事業者への消費者に配慮する意識付け及び消費者協会の認知度向上や地域における消費者団体と事業者との関係が形成された。 ・平成24年度の消費者協会と地元事業者との連携強化の取り組みにより、事業者への消費者に配慮する意識付け及び消費者協会の認知度向上や地域における消費者団体と事業者との関係が形成された。 ・平成26年度の石狩消費者協会ホームページによる消費者情報発信の強化により、消費者が情報への啓発や被害防止の環境整備が進んだ。
<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7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年度は非常勤職員として消費生活相談員を任用したが、28年度以降も引き続き任用し、体制の強化を図る。 ・平成29年度までに消費生活センター設置など、消費生活相談窓口の充実を目指すとともに、被害防止、啓発等の推進を図る。 ・平成28年度以降も継続的に相談員を研修に参加させ、相談員の能力維持、向上を図る。 <p><u>＜政策目標4＞消費者教育の推進</u></p> <p>該当なし</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"> ・高齢者・生活困窮者など消費者被害にあいやすい人を把握し、これを見守り、消費者教育をするための取組について、保健福祉部局などを中心に府内連携が図れるような仕組を構築する。平成28年度においては、事前調整を行うとともに、連携のあり方を検討する。 ・消費生活センター設置後には、府内連携の中から、市内の参加が期待される機関や団体を洗い出し、「消費者安全確保地域協議会」

	<p>(又はこれに準じた組織) の設置を検討する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 30 年度以降には、消費生活センターの担い手となり得る人財や団体について、必要に応じて、啓発講座等を受講してもらえるよう仕組の構築を目指す。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの設置・維持 ・消費生活相談員を研修に参加させ、また必要に応じて資格取得の講習に参加させるなど、能力維持、向上を図る。 ・消費者教育や消費者被害未然防止に係る啓発事業を実施
	<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設置・維持 ・消費生活相談員の研修、講習参加及び啓発事業については、基金活用期間経過後はその時点の体制や社会背景等を勘案し、内容を精査していく。
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・維持 ・消費生活相談員の対応能力維持、向上のための研修参加及び必要に応じた講習参加の促進（平成 27 年度～平成 29 年度、その後は内容及び実施手法を精査） ・消費者被害未然防止及び消費者教育に係る啓発事業の継続的な実施。（平成 27 年度～平成 34 年度、その後は内容及び実施手法を精査）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	当別町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none">消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を開設するとともに、消費生活相談員 1 名から 2 名に増員した。 (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。高齢者の消費者被害防止のため、老人クラブなどを対象にした出前講座を実施した。地域住民の啓発のため、毎月見守り情報を発行し、全町内会の回覧を行った。 (平成 23 年度～平成 27 年度)新成人を対象に啓発パンフレットを作成して成人式の際に配布を行った。 (平成 24 年度～平成 27 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開設し平成 20 年度に役場で受けた相談件数は 7 件であったが、平成 26 年では 54 件に増加した。また、地域の相談窓口として定着したため、幅広い相談に対応している。平成 21 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力強化のため、研修参加支援を行い、消費生活相談の対応能力や質が向上した。平成 22 年から実施した出前講座は毎年町内の老人クラブ等から要請を受けて実施し、消費者被害予防に寄与している。 平成 27 年度は 15 件 256 名を対象に実施しており地域に密着した高齢者啓発を行っている。その他にも 500 名が参加する高齢者クラブ連合大会でも啓発活動を行った。

<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 25 年度は消費生活相談員の研修参加であったが、平成 26 年度は担当職員も消費生活相談を受け付けることにより、消費生活相談員が国民生活センターの研修を受けやすい環境整備を行う。 <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 27 年 11 月 26 日付けで「当別町消費者被害防止ネットワーク」を設立。当別町社会福祉協議会、当別町地域包括支援センター、札幌北警察署、当別町防犯協会、町環境生活課で構成。
<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"> 消費生活相談窓口による相談体制を維持する。 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、消費生活相談員のレベルアップを図る。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を維持する。 基金を活用して配置・処遇改善した消費生活相談員の体制・報酬の維持を図る。 専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図るため相談員のレベルアップを図る。 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援をする。 町内関係団体と連携した地域ネットワークを活用し、消費者被害の発生しない地域づくりを目指す。
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	小樽市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none">・消費者センター相談窓口の個室化改修及び事務用機器（パソコン、コピー機等）の設置により施設環境を整備した。（平成 22 年度～23 年度）・消費生活相談員の各種研修参加を支援し、資格取得等や食の問題の対応力向上など相談員のレベルアップを図った。（平成 21 年度～26 年度）・消費者教育・啓発活動及び消費者問題の周知を図るため啓発用の事務機器を整備した。（平成 22 年度～26 年度）・近隣 5 町村（積丹・古平・仁木・余市・赤井川）で消費生活相談業務の広域化を図り、相談受付時間の延長と消費生活相談員の増員など相談窓口体制の充実を図った。（平成 23 年度～26 年度）・広域化した相談窓口体制を周知するためリーフレットを作成した。（平成 23 年度～24 年度）・専門知識を有する講師を招いて学習会を開催し、消費生活相談への対応力を強化した。（平成 24 年度）・食と放射能に関する講演会を行った。（平成 24 年度）・消費者被害防止ネットワークの関係団体や消費者団体が主催する学習会等の経費（講師謝礼金、会場借上料、教材等）を支援した。（平成 23 年度～26 年度）・国民生活センターから無償で貸与されている放射性物質検査機器のメンテナンス（保守・点検）を実施した。（平成 25 年度～26 年度）・高齢者の消費者被害を防止するため、市民向けの講演会等を実施した。 <p>（平成 25 年度～26 年度）</p>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none">・平成 23 年度からの相談窓口の広域化に合わせて、窓口の改修や受付体制の拡大、周辺町村への周知を行った。その結果、周辺町村からの相談割合が平成 23 年度は 4.3%（1037 件中 45 件）だったものが、平成 26 年度 12 月末時点で 6.4%（719 件中 46 件）となった。・消費者教育のための事務機器等を整備し周知を行うことにより、周辺町村から消費生活講座の講師派遣依頼が来るようになつた。

	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度から相談員の対応力向上のため、研修への参加支援と専門家による学習会を行った。それにより、消費生活専門相談員資格の取得者がいるまでレベルアップが図られた。 ・食と放射能に関する講演会等の実施や、放射性物質検査機器のメンテナンスを行い、消費者の食に対する安全・安心な環境が作られた。 ・消費者被害防止ネットワーク構成団体等や消費者団体を支援することで、発足時 17 だった構成団体数が平成 26 年 12 月末時点まで 60 団体になり、消費者被害防止体制の拡大が図られた。 ・高齢者の消費者被害防止の講演会等を実施することで、市民の知識の向上が図られた。
<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の改称</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年度より、小樽市と周辺 5 町村（積丹町・古平町・仁木町・余市町・赤井川村）からの相談に対応する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"> ・消費生活相談員の資格保有率 100%を目指し、各種研修への参加支援や専門家による勉強会を受講することでレベルアップを図り、資格取得を後押しする。 ・上記目標を達成するために、消費生活相談員の研修参加率を 100%とし、相談対応力のさらなる向上を目指す。 <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"> ・既存の消費者被害防止ネットワークの機能向上を目指し、高齢者の見守りネットワークとしての役割が果たせるよう、構成団体との一層の連携を図る。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談内容の充実と相談員の有資格化を図るため、各種研修参加及び専門講師を招いての学習会を通じ相談員のレベルアップを図る。 ・市民はもとより圏域内の近隣町村民に対する相談にも幅広く対応し、安心して暮らせる地域の形成へつなげる。 ・消費者被害の未然防止を図ることを目的に組織された関係機関、団体等の活動を支援することにより地域住民の安全安心を確保する。 ・放射性物質に汚染された食品に対する不安が市民に広がっていることから、放射性物質検査機器を国民生活センターから借り受け、食の安全の確保を図る。 ・「消費者教育推進法」を踏まえ、幼年期から高齢期までの各段階に応じて、学校、地域、家庭、職場など様々な場での学習機会の

	<p>充実強化を図り、市民や広域連携町村住民の消費生活の安定と向上に努める。</p>
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員の相談対応能力を維持・強化するため、ポイントを絞って研修参加等を支援する。 ・教育・啓発事業については、周辺町村との連携体制を強化し、それぞれの事業ごとに効率化・重点化を図る。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の相談対応能力の強化を図るため、強化ポイントを絞った研修参加支援を実施する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・広域化した相談窓口体制を維持する。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・消費者教育・啓発事業については、消費生活センターが中心となり、周辺町村との連携体制を強化しながら、広域住民の消費者被害の未然防止を図る。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・消費者被害防止ネットワークの組織拡大を支援し、消費者被害防止に加え、高齢者の見守りネットワークとしての機能を果たせるよう連携を強化するとともに消費者教育の推進を支援する組織としての体制を強化する。(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	北海道	市町村名	黒松内町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談に係る専門書籍の購入。(平成 21 年度～平成 23 年度) 町民の消費者被害を防止するため、町広報誌による周知や注意喚起の冊子を町内全世帯(1,500 冊)に配布。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談に係る専門書籍の購入により、消費生活相談担当職員の対応能力や質が向上した。 町広報誌による周知や注意喚起の冊子を配布することで、町民の消費者被害を防止するための情報提供及び注意喚起を行っているが、今後も同様の取組を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"> 近隣町村と連携して広域で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"> 広域での消費生活相談員だけでなく、消費生活相談担当職員も各種研修に参加し、職員の対応能力や質の向上を図る。 <p><u>＜政策目標 4・5＞該当なし</u></p>
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 近隣町村と連携して広域で消費生活相談窓口を維持する。 各種研修への参加など消費生活相談担当職員のレベルアップを図る。 近年増加している消費者被害を防止するため、町民への広報、周知を強化する。 <p>以上の取組を通じ、消費者被害の防止を図り、町民の消費生活相の安全確保に努める。</p> <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 近隣町村と連携して広域で消費生活相談窓口を維持する。 基金活用期間終了後も、各種研修への参加など消費生活相談担当職員のレベルアップを図る。 基金活用期間終了後も、町民への消費生活相談に係る広報、周知を強化する取組を引き続き行っていく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 近隣町村と連携して広域で消費生活相談窓口を維持する。 各種研修への参加など職員の対応能力や質の向上を図る。 基金を活用して消費者被害防止のための注意喚起の冊子を全世帯(1,500 冊)に配布。(平成 27 年度～平成 35 年度、その後自主財源化)
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	北海道	市町村名	ニセコ町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、本町を含む周辺 7 町村で広域消費生活相談窓口を設置し、消費生活相談員を 1 名配置した。(平成 22 年度) 消費生活相談員の相談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) 消費生活相談員の処遇改善のため、月額賃金を増額した。(平成 24 年度) 高齢者の被害防止のため、老人会等で啓発講座を開催した。(平成 22 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止のため、啓発チラシを作成し、町内全戸に配布した。(平成 22 年度～平成 23 年度) 食の安全安心セミナーを開催した(平成 24 年度) 食品中の放射性物質検査実施のための体制整備をした。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は平成 21 年度の 1 件に対し、平成 22 年度は 38 件と大幅に増加した。また平成 26 年度相談件数も平成 27 年 2 月までに 64 件と相談が増加しており、地域の相談窓口として定着つつある。 平成 22 年度から消費生活相談員の相談対応能力強化のため、研修参加を支援した。その結果、専門的な相談対応が可能となった。 平成 22 年度から実施した啓発講座にも毎年度複数の派遣要望があり、地域のニーズを満たしている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度に広域消費生活相談窓口を設置済み <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員のレベルアップを図るために国民生活センター等の研修に参加させる。 消費生活担当職員も研修等を受講することで、相談員不在時のバックアップ体制ができ、相談員が研修を受けやすい環境を整備する。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p>該当無し</p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p>

	該当無し
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"> ・広域で設置した消費生活相談窓口を維持する ・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、消費生活相談員のレベルアップをはかる。 <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、財政措置後も維持する。 ・啓発講座等はより効果的な取り組みとなるよう、精査し、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"> ・広域の消費生活相談窓口を維持する（平成 27 年度～平成 33 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 33 年度） ・平成 24 年度に消費生活相談員の処遇改善した報酬を維持する。（平成 27 年度～平成 33 年度） ・食品の安全安心のための事業を維持する。（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	北海道	市町村名	留寿都村
-------	-----	------	------

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"> ・消費生活相談体制強化のため、後志管内 7 カ町村で地方自治法上の協議会を設立し、そこに消費生活相談窓口を設置するとともに、消費生活相談員を配置。(平成 22 年度) ・消費者被害防止のための啓発パンフレットを独自で作成し、留寿都村内の全戸に配布した。(平成 21.23.25 年度) ・消費者被害防止のための啓発物品を独自で作成し、留寿都村内の全戸に配布した。(平成 21～26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度において地域消費生活相談窓口を設置し、専門の消費生活相談員を配置することで、消費者にとっては各町村バラバラの対応となっていたのが均一の相談を受けることができるこことなり、自治体にとっても財政的には負担金支出に一元化でき、相談窓口啓発に注力することが出来た。また、平成 28 年 2 月時点で合計 60 件と相談件数を受けており、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 22 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 50% であったが、国民生活センター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推進し、平成 26 年度までには消費生活相談員の資格保有率を 100% となっている。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 本村については該当なし <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"> 本村については該当なし
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"> ・ようてい地域消費生活相談窓口を設置・維持する。 ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員を増員するとともに、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"> ・7 カ町村による協議会体制での消費生活相談窓口対応については、基金活用期間経過後においても維持する。 ・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ようてい地域消費生活相談窓口を設置・維持する。（平成 27 年度～平成 40 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 40 年度）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	京極町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口の強化を図るため、図書を購入した。(平成 21 年度～23 年度) ・ 消費者行政担当者の資質向上を図るため、研修会に参加した。(平成 21 年度～23 年度、平成 25 年度～26 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発チラシ等を作成し、町内の全戸に配布した。(平成 21 年度～23 年度、平成 25 年度～26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 近隣町村と連携し広域で消費生活相談窓口を開設できた。 ・ 消費生活相談は数年に 1 件程度であったが、活性化事業による啓発チラシの配布により平成 25 年度の相談件数が 8 件(広域の相談窓口を含む)と大幅に増えた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 22 年度から近隣町村と連携し広域で消費生活相談窓口を開設済み。 <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 広域の消費生活相談員だけでなく、本町の消費者行政担当者も各種研修会に参加することで、職員の資質向上を図る。 <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p style="text-align: center;">「該当なし」</p> <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p style="text-align: center;">「該当なし」</p>
消費者行政推進の方針	<p style="text-align: center;"><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 図書の購入、各種研修会の参加により、引き続き消費者行政担当者の資質向上を図る。 ・ 啓発チラシ等を全戸に配布し、引き続き消費者被害の未然防止に努める。 <p style="text-align: center;"><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 基金活用期間経過後においても、図書の購入、各種研修会の参加により、引き続き消費者行政担当者の資質向上を図る。 ・ 基金活用期間経過後においても、啓発チラシ等を全戸に配布し、引き続き消費者被害の未然防止に努める。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none">近隣町村と連携し広域で消費生活相談窓口を維持する。(平成 27 年度～平成 39 年度)消費者行政担当者の対応能力強化のため、研修会等に参加させる。(平成 27 年度～平成 39 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、近隣町村と連携を密にして、今後も取り組みを進める。

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	俱知安町
-------	-----	------	------

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"> 一般市民対象の消費者啓発講演会の実施。 新聞折込みによる、市民へ向けた啓発。 高齢者への啓発パンフレット等の配布。 消費者リーダー養成研修等の参加費用を助成し、地域のリーダーを育成。 消費者庁貸与による放射性物質簡易測定機器の年次点検の実施。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 一般市民対象の消費者啓発講演会を実施しているが、もう少し多くの方に、消費者問題に関する知識を深めていただきたい。 新聞折込みや高齢者への啓発パンフレット等の配布により、悪質な訪問販売の被害防止に役立っている一方、近頃は特殊詐欺の被害が拡大している。 消費者リーダー養成研修等の参加費用を助成することで、相談対応能力は強化されつつある。 <p>食の安全性への消費者の不安に対応している。</p>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 該当なし <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者リーダー養成研修等に数多く参加し、相談員の対応能力を強化していく。 <p>平成 29 年度までに新規相談員を発掘・養成する。</p> <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 該当なし <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"> 該当なし
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 相談員の対応能力を強化していくと同時に、新規相談員を養成し、相談員の後継者確保や相談業務の活性化に繋げる。 被害を未然に防げるよう、市民に消費者問題に関する知識を深めていただく事業を実施する。 <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> その時々の時代背景や状況に対応するために、研修会・講習会に参加できるよう自主財源化を目指す。 啓発事業は、効果的な取組みに絞り、基金活用期間経過後も行っていく。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 地域コミュニティで中核となって活動することができる消費生活リーダーを養成かつ町民向け消費者問題講習会の開催や啓発ステッカー及びチラシ配布等の活動を行うことにより、町民の消費者問題に関する知識を深め、被害を未然に防ぐ。 消費者問題に关心を持ち、将来それぞれのコミュニティで中核となって活動することを希望される方の研修参加を支援し、地域の消費生活リーダーを養成していく。 新聞折込みや町広報誌の活用による、町民へ向けた啓発を行う。 高齢者へ啓発パンフレット等を配布する。 <p>食の安全性への消費者の不安に的確に対応するための取組みを行う。</p>
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	岩内町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置するとともに、消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制とした。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。 ・消費者被害防止のため、啓発資材を作成し、町内会等への団体へ配付、相談窓口や役場庁舎への付置を行った。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・相談体制充実により週 5 日の窓口開設が可能となり、また、週に一度開設時間の延長を行い、より広く相談を受け付けることできる環境が整った。 ・消費生活相談員の対応能力強化により、広いジャンルの相談内容や、昨今の多発している消費者被害への相談対応を行うことができた。 ・啓発資材を、町内会等への団体へ配付。また、相談窓口及び役場庁舎に付置、その他集会等での配付を行い、消費者被害に係る啓発を行うことにより、意識が向上し、消費者被害未然防止を期待できる。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談体制の広域化により対応済み <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員 2 名、週 5 日開設を維持する。 ・消費生活相談員の研修参加支援を維持し、相談対応能力向上を図る。 <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p style="text-align: center;">「該当なし」</p> <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p style="text-align: center;">「該当なし」</p>
消費者行政推進の方針	<p style="text-align: center;"><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談センターの現行の相談体制を維持する。 ・消費者被害未然防止のため、消費者教育に努める。 <p style="text-align: center;"><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・現行の体制を維持できるよう、基金活用期間を過ぎた事業について自主財源化を目指す。 ・その他、研修支援及び啓発活動についても、維持できるように努める。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none">・消費生活相談センターの現行の体制を維持する。・相談員の人数についても、活用期間終了後も自主財源化し維持する。各種研修支援についても同様。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	室蘭市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談体制整備事業（一元的相談窓口緊急整備）消費者安全法第 12 条に基づく消費者事故等の消費者庁への通知や全国共通番号への加入により増加が見込まれる相談対応等、消費者庁創設により増大する業務を円滑に実施するための体制整備を行い、消費生活相談員を4名体制から5名体制に増員し、室蘭市の消費者行政の強化を図った。（平成22年度～平成26年度） ・ 消費生活センター機能強化のため、消費生活相談体制個別相談ブースの設置、事務機器、資料等の導入等により執務環境の改善及び苦情処理能力の向上を図り、消費生活相談窓口の機能強化を図った。（平成21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23年度、平成25年度） ・ 消費者教育・啓発の強化するため、チラシ、回覧板、パンフレット、ポスター、訪問販売お断りステッカー、キャラクター等の作成や FM 放送、広報紙への折り込み、DVD 整備などをを行い、出前講座等の内容を強化し、地域社会における消費者問題解決力の強化により、地域住民に対する問題意識の喚起及び消費者被害の未然防止を図った。（平成21年度～平成23年度、平成25年度） ・ 消費者行政を強化するため、消費生活条例改正に向けた審議会を開催し、翌年に条例改正を行い、消費者保護の強化を図った。（平成23年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成21年度に消費生活センター機能強化と相談体制強化を図り、相談件数は、平成21年度の413件に対し、平成22年度は512件と大幅に増加した。また、平成28年1月時点で355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。 ・ 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、あっせん件数のうち、解決が平成21 年度の87%に対し、平成25年度は97%に向上し、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・ 消費生活相談体制の強化や消費者教育・啓発の強化により、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

	<p>る救済金額の総額が81,476千円となった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成21年度の出前講座が10件に対し、平成23年度以降は平均23件と着実に増加している。 平成24年度に消費生活条例を改正し、消費者行政の強化を図った。 平成25年度に消費者被害防止ネットワークを構築し、さらに室蘭警察署のセーフティーネットワークと協定を結び、迅速な情報提供や注意喚起が可能となった。 平成27年12月に室蘭市消費生活センター条例を制定し、平成28年4月1日施行することとした。
<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u>＜政策目標1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成26年度当初で消費生活センターを設置済み。 <p><u>＜政策目標2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成26年度当初で消費生活センターを設置済み。 平成26年度当初は消費生活相談員の資格保有率が0%であったが、今後、消費生活相談員の資格保有率75%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。 平成25年度の消費生活相談員の研修参加率は100%であり、今後とも、担当職員や消費生活相談員が国民生活センターの研修を受けやすい環境を整備し、平成26年度以降の消費生活相談員の研修参加率100%を目指す。 <p><u>＜政策目標4＞消費者教育の推進</u></p> <p>該当なし</p> <p><u>＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成25年度に消費者被害防止ネットワークを構築している。 <p>加えて、室蘭警察署のセーフティーネットワークと協定を結び、迅速な情報提供や注意喚起を可能としている。</p>
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u>＜平成27年度から平成29年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを設置・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、消費生活相談員の増員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。 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機能強化する事業実施する。 <p><u>＜平成30年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員体制については、基金活用期間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重

	点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。(平成 26 年度目途) 消費生活相談体制の強化のため、平成 22 年度より消費生活相談員を 4 名体制から 5 名体制の増員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 30 年度) 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) 消費者教育及び消費者被害未然防止のため、各年齢、分野に合わせた出前講座等の内容を強化し、地域社会における消費者問題解決力の強化により、地域住民に対する問題意識の喚起及び消費者被害の未然防止を図る。(平成 27 年度～平成 35 年度) 消費生活センターが地域の人材育成の拠点となり、地域の消費生活問題への対応能力向上のため、地域ネットワークを維持・拡充する。(平成 27 年度～平成 35 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	北海道	市町村名	苫小牧市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none">相談者の安心感を確保するため、プライバシーの保護に配慮した相談室の改修を行った（平成 21 年度）。執務環境改善、相談対応力の向上と相談窓口の機能強化を図るため、執務参考図書を購入し（平成 21 年度～平成 23 年度）、また、印刷機や、製品事故等の記録用デジタルカメラ、ファイリングキャビネット等の事務用機器を購入した（平成 21 年度～平成 23 年度）。住民への相談窓口周知のため啓発ポスターを作製し、各町内会館への配布（平成 21 年度）や、市営バス 84 台に啓発ポスターを掲示して車内広告を行った（平成 21 年度～平成 23 年度）。また、更なる相談窓口の周知のため、消費者センター啓発リーフレットを作製し、市内の全戸に配布した（平成 22 年度）。消費生活相談員及び相談業務に携わっている職員等の、対応能力の向上を図るため、研修参加を支援した（平成 21 年度～平成 26 年度）。消費生活相談員の対応能力強化のため、特定分野の専門家を講師とした研修会を開催（平成 22 年度～平成 23 年度）した。食に関する、消費者への啓発活動や苦情相談等への対応力の向上を図るため、食品表示・安全分野の専門家を講師に、相談員対象の研修会を開催（平成 22 年度～平成 23 年度）した。出前講座などにおいて消費者に向け、よりわかりやすい啓発活動を行うため、プロジェクター及びスクリーン、ノートパソコン、電子天びん、ビーカーなどの機器整備や、消費生活相談員を対象にしたパソコン研修を行った（平成 21 年度、平成 23 年度）。消費者被害の防止を図るため、小冊子やリーフレットの購入・配置（平成 22 年度～平成 23 年度）、啓発シール「訪問販売お断り」の印刷・配置（平成 22 年度）を行った。また、消費者啓発パネルの作製、懸垂幕・たすき・のぼりの購入、及び、啓発シール「苦情や相談は」の印刷・配置とポケットティッシュの購入・配置（平成 23 年度）を行った。消費者被害を未然に防止し、関係機関や市消費者センター等からの情報の共有化を図ると共に、構成する関係機関等が行

	<p>う消費者教育・啓発活動の支援を行うために、「苫小牧市消費者被害防止ネットワーク」を創設した（平成 21 年度）。</p> <ul style="list-style-type: none"> これまで消費者センターで対応していた多重債務者相談の強化のために、新たに市職員 1 名を専任で配置した「多重債務者相談室」を開設し、消費者センターと連携して法律の専門家への引継ぎ等による解決支援を図った（平成 21 年度～平成 23 年度）。それに伴い、執務参考図書の購入や相談窓口の啓発チラシ・リーフレットの作製・配布を行った（平成 21 年度～平成 23 年度）。また、相談窓口の周知と消費者問題に対する住民の関心を高めるため、消費生活一日相談室を開催した（平成 21 年度～平成 22 年度）。 商品テスト器具を活用した簡易な検査により、出前講座や消費生活展等を通して消費生活の安全・安心な情報提供の強化を図るため、清涼飲料水や加湿器などを対象に試買検査を行った（平成 21 年度～23 年度）。また、試買検査の実施にあたり、商品テストの実施に係る研修事業として、北海道消費者センターより事前に指導助言を得た（平成 21 年度）。 食の安全・安心に関する事業として、市民の食の安全性への不安に対し情報提供を行うために、専門家を講師に招き講演会を開催した（平成 24 年度）。 地域の多様な主体による消費者問題への取組みを活性化させるため、苫小牧消費者協会が主催する「消費生活セミナー」の取組みに対し補助金を支出して支援した（平成 24 年度～平成 26 年度）。また、啓発チラシ・パンフレットなどを作製・購入し、苫小牧市消費者被害防止ネットワークを活用して配布・配置を行い連携の強化を図った（平成 25 年度～平成 26 年度）。 市民の消費者被害防止への理解を深め消費者問題解決力の強化を図るため、パンフレットや教育用教材を購入・配布・配置し、出前講座の充実など普及啓発を強化した（平成 25 年度～平成 26 年度）。また、新しい通信機器に係る消費者被害について研修会を行った（平成 25 年度）。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 昭和 46 年度に消費者センターを設置。この間、市広報紙による啓発などを行い、市営バス車内広告（平成 21 年度～平成 23 年度）や市内全戸への消費者センター啓発リーフレット配布など、住民への窓口の周知に努め、地域の相談窓口として定着している。 相談件数については、平成 16 年度の 4,979 件をピークに減少傾向にあるが、平成 25 年度も 1,568 件と依然として多くの相談が寄せられており、新たな手口が生まれ続ける中、消費生

	<p>活相談員の相談対応能力強化のため研修参加を支援しており、消費生活相談対応の能力や質が向上している。</p> <ul style="list-style-type: none"> 従前から消費者センターで対応していた多重債務者相談の強化のため、平成 21 年 6 月から平成 24 年 3 月までの間新たに市職員を 1 名専任で配置し、その間 843 件の相談を受け、弁護士など法律の専門家へ 515 件を引き継いだ。
<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"> 市消費者センターは昭和 46 年度中に設置済み。 <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 年度当初では消費生活相談員 8 名在籍で、ローテーションを組んでそのうち 4 名ずつが出勤している。平成 27 年度以降も 4 名出勤の体制を維持してゆく。 消費生活相談員においては国民生活センター等の研修に、平成 27 年度以降も参加させることで、レベルアップを図る。また、平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有率は 37.5% であった。今後、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 87.5% であった。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 100% を目指す。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p>該当なし</p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 今後、「見守りネットワーク」について、消費者被害防止ネットワークなど、関係各所・団体と連携し協議してゆく。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員のレベルアップを図る。 地域の消費者問題解決力をアップさせるために、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、消費者被害防止ネットワークの充実を図り、また、消費者問題に取組む団体による活動への支援を行う。 <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></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を検討し、基金活用期間経過後も、行う事業を精査していく。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持し、出前講座等の啓発を行う。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。（平成 27 年度～平成 29 年度、その後精査検討） ・地域の消費者問題解決力の強化を図るため、消費者問題に取り組む苦小牧消費者協会の事業に対して補助金を支出する。（平成 24 年度～平成 32 年度、その後精査検討） ・地域の消費者問題解決力の強化を図るため、消費者被害防止ネットワーク等を活用して啓発を行う。（平成 27 年度～平成 34 年度、その後精査検討）
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。

町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	登別市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センター機能強化のため、事務機器及び執務参考資料の購入等により執務環境の改善及び苦情処理能力の向上を図り、併せて地域住民に窓口を周知した。(平成 21 年度) ・ 消費生活相談体制強化のため、既設の相談室の改修及び備品を整備し、執務環境の改善と相談窓口体制の充実を図った。(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) ・ 高齢者の消費者被害防止のため、町内会及び老人クラブ等で出前講座を実施した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 新社会人になる前の準備として、消費者トラブル等に遭わないための知識を身に着けるため、高校 3 年生に対し、出前講座を開始した。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・ 幼児が商品事故に巻き込まれるのを防止するため、保護者に製品トラブル等の情報を提供することを目的に、3 歳児健診においてチラシや啓発物を配付した。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・ 訪問販売お断りの意思表示を示すため、「訪問販売お断りステッカー」を作成し、市内の全戸に配布した。(平成 22 年度) ・ 消費生活センター車両及び市内地図を購入し、相談窓口に来ることが困難な市民に対しても、相談員自らが出向く等、市民の相談ニーズにきめ細かく対応する環境を整えたほか、市内ショッピングセンターで車両の内蔵スピーカーによる、消費生活センターの P R を含めた街頭啓発を実施した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発チラシ(市民サービスグループだより)を作成し、各町内会に配布し回覧した。(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、平成 25 年度で 203 件に上った。また、平成 26 年 11 月時点で 108 件の相談があり、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 平成 23 年度に消費生活相談員を 1 名から 2 名に増員し相談体制を強化したことにより、きめ細かな相談への対応ができるようになり、平成 26 年度では国民生活センターとの共同処理により、約 200 万円近くを救済できたケースもあった。

	<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、研修参加を支援してきた結果、消費生活相談の対応能力や質が向上された。 平成 23 年度から実施した出前講座が、平成 25 年度には 22 件／年と着実に増加している。
<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 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 23 年度から、より複雑化する消費者被害・相談に対応するため、消費生活相談員を 1 名から 2 名体制とした。 <p>変化していく消費者問題に対応できるよう、消費生活相談員のレベルアップを図るため、継続して研修への参加を支援する。</p> <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>地域包括支援センター</u>や高齢者関係部署等との定期的な勉強会をはじめ、更なる地域ネットワークの維持・充実を図る。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持するとともに、窓口の周知を継続的に実施する。 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するとともに、研修等に参加することで相談員のレベルアップを図る。 <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事業等を実施し、地域内でのネットワークを拡げる。</p> <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 <p>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。</p>
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持するとともに、窓口の周知を継続的に実施する。 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 21 年度～平成 27 年度、その後自主財源化) 消費生活センターが地域の拠点となり、地域の消費生活問題への対応能力向上のため、地域とのネットワークの拡充及び包括支援センター職員等、高齢者福祉担当者との連携を深め、消費者被害の防止を図る。

その他特記事項

- ・ 消費者被害防止のため、府内の関係部署（特に高齢者関係部署及び生活保護関係部署）と連携を密にして全府的に対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	伊達市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置するとともに、消費生活相談員を配置した。(平成 22 年度) ・消費生活相談員のレベルアップのため、研修に参加した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止のため、ステッカーを作成し、市内全世帯に配布した。(平成 23 年度)。 ・消費についての正しい知識の普及と消費生活の向上を図るため、「地域の安全・安心のくらし展」を開催した。(平成 24 年度) ・消費者被害防止のため、クリアファイル・ポケットティッシュ・リーフレットを作成し、相談窓口・パネル展等で配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置し、消費生活相談員を配置したことで、地域の相談窓口として定着してきている。 ・平成 22 年度から消費生活相談員のレベルアップのための研修に参加した結果、様々な相談に対応し、解決へ導くことができるようになり相談対応能力が向上した。 ・平成 24 年度の「地域の安全・安心のくらし展」の開催や毎年、啓発用リーフレット等を配布することにより消費生活についての正しい知識の普及や消費被害防止に効果があった。
「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"> ・平成 26 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員のレベルアップを図り、消費生活相談窓口の充実に努めている段階であり、消費相談体制の拡充、消費生活センターの設立などは相談件数の増加等の要因により検討を行う。 ・消費生活相談員を配置(職員 1 名、臨時職員 1 名)) ・現在、資格保有はしていないが、研修への参加により消費生活相談員のレベルアップを図り、消費生活相談員の資格取得を奨励する。 ・平成 22 年度以降、毎年、研修に参加している、さらに、平成 25 年度以降は担当職員も研修に参加している、今後も消費生活相談員及び担当職員の研修参加率を 100 パーセントとする。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p style="text-align: center;">該当なし</p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p>

	該当なし
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 22 年度設置の消費生活相談窓口を維持する。 ・消費生活相談員のレベルアップのため、研修に参加する。 ・消費者被害防止のための啓発用品を作成・配布し、消費生活についての正しい知識の普及に努める。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を行う。 ・基金活用期間経過後は、それまでに基金を活用して行った事業を継続する。
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"> ・消費相談窓口を維持する。 ・消費生活相談員の配置を継続する。(平成 28 年度～平成 32 年度) ・消費生活相談員のレベルアップのための研修参加を継続する。(平成 28 年度～平成 32 年度) ・消費者被害防止のための啓発用品の作成・配布を継続する。(平成 28 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、庁内の連携を密にして、全庁をあげて対応する。あわせて、消費者団体・警察などとの連携も強化する。

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	豊浦町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の対応力強化の為、研修参加を支援した（平成 22 年度～平成 26 年度） ・消費者被害防止の為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 25 年度） ・消費者被害防止の為の啓発用資材を作成した、町主催当行事で活用した（平成 23 年度） ・消費生活相談員の対応力強化の為、セミナーを開催した。（平成 24 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・住民への相談窓口の周知や消費者被害防止の啓発を行ってきたことにより、平成 21 年度の相談件数が 2 件から、平成 24 年度 5 件、平成 25 年度 7 件、平成 26 年度 3 件となっており、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"> ・消費生活相談窓口を設置済み <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の資格取得のため、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。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p>該当なし</p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>該当なし</p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、研修参加の強化を図る。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・基金を活用して消費生活相談員の体制・報酬の維持を図る。 ・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	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	壯瞥町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育・注意喚起を全町民に周知し、消費者トラブル防止のため地域・高齢者向けの講演会の実施、啓発リーフレットの配布を行った。(平成 21 年度～23 年度) ・消費者行政担当者の資質向上を図るため、消費者センター等主催の研修会に参加した。(平成 21 年度～23 年度、25 年度～27 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・町内消費者向けに講演会の開催し消費問題に対する認識を高めてもらった。加えてパンフレットの配布により浸透を図ることが出来た。 ・本町においては、本担当課が相談窓口になっており、毎年研修会に参加することにより、円滑な相談対応が行えるようになった
「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"> ・当町は小規模な町であるため現在の体制で対応は可能 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・担当課職員が異動してきた際には、消費者センター等の研修を受け、相談対応に迅速に対応できるようにする
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者相談窓口の強化（研修会等頻繁に参加） <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き相談窓口の充実を図るため研修会への参加 場合によっては、近隣市町等との情報交換を行う
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"> ・担当課全職員の相談体制を充実を図る ・町内消費者向けに再度、何らかの啓発活動が出来ればと考えている
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・本町は規模が小さな町であり、顔が見えすぎるためかえって窓口に相談に来たがらないのが現状です。 ただ、その分相談に来た場合問題が大きい可能性があります。

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	白老町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員のレベルアップを図るため、国・道等で実施する研修会への参加をした（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 地域社会における消費者問題解決力の強化を図るため、啓発資材（リーフレット等）の配布、講演会・相談会の開催をした（平成 22 年度～平成 25 年度） ・ 消費生活相談機能強化を図るため、相談室に必要な備品、参考図書及び事務機器等の整備（平成 23、24 年度） ・ 消費生活相談体制整備のため、消費生活相談員を 1 名継続雇用し、相談体制を確保（平成 23 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置し、その年の相談件数は 111 件にも及んだが、その後も年 100 件前後の相談が町内各所より入る状態で、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 平成 21 年度より、消費生活相談員の対応能力強化のため研修参加支援を行い、専門分野にまで及ぶ消費者相談に対し対応できる知識を得るなど、相談員としての質・能力が向上してきた。（窓口設置以前あっせんが 10 件程度であったのが、最近では 15 件（平成 25 年度）あっせんを行っている。） ・ 平成 23、24 年度に消費生活相談のための相談室・図書・機器等の整備を行ったことで、相談者を待たせることなく早期解決に向けた対応を行う事ができるようになった。 ・ 平成 23 年度から消費生活相談員を 1 名継続して確保することにより、消費者弱者支援の充実を安定して図る事ができた。 ・ 平成 22 年度～平成 26 年度に、地域社会における消費者被害防止を図るため、啓発資材（リーフレット等）の配布や、講演会・相談会の開催をした。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置済み。 <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 26% であったが、担当職員も消費生活相談を受け付けることにより、消費生活相談員が国民生活センターの研修を受けやすい環境を整備し、平成 26 年度以降の消費生活相談員の研修参加率を 100% に近づけたい。

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相談窓口として、消費相談体制の維持と、対応能力の向上・強化するため、関係団体との連携を密にし、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、より効率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（白老町消費者被害防止ネットワーク）を活用していく。
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す ・ 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取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。
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、消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援継続を図る（平成 27 年度～平成 29 年度、その後自主財源化） ・ 消費生活相談体制整備のため、消費生活相談員を 1 名継続雇用し、相談体制を確保していく。（平成 27 年度～平成 31 年度、その後自主財源化） ・ 地域社会における消費者被害防止を図るため、啓発資材（リーフレット等）の配布や、講演会・相談会の開催をしていく。（平成 27 年度～平成 30 年度、その後自主財源化） ・ 消費生活相談窓口を維持するため、基金を活用して配置した消費生活相談員の体制・報酬の維持を図る。 ・ 地域内ネットワークの維持・充実を図り、その関係諸団体と協力し、消費者被害防止と消費生活相談への対応の強化を図る。
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	北海道	市町村名	日高町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のための啓発チラシ等を作成し、町内全戸配布し、特に平成 25 年度に集中啓発（対象者等を限定）を実施。（平成 21～26 年度） ・ 相談業務担当者の対応能力強化のため、研修参加及び研修会開催（平成 21～26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のための啓発活動の効果として、平成 23 年度に「日高町消費者被害防止ネットワーク」を設立、出前講座の実施と合わせて、消費者被害防止意識が向上している。 ・ 相談業務担当者の対応能力強化のため、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><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 年度消費生活相談窓口を設置済み <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談担当職員の対応処理の質の向上を図る。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p>該当なし</p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>該当なし</p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者教育に重点を置き、より効果的な消費者被害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"> ・ 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な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"> ・ 消費生活相談担当職員の対応能力強化のため、研修へ参加し相談対応の質を図る。 ・ 消費生活相談窓口の対応資質の向上を図る。 ・ 構築した日高町消費者被害防止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	北海道	市町村名	浦河町
-------	-----	------	-----

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	<p>消費生活センター機能強化事業</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの利便性や機能強化のためインターネットに対応したパソコンや周辺備品の購入をした。 (平成 22 年度～平成 23 年度) <p>消費生活相談員等レベルアップ事業</p> <ul style="list-style-type: none"> 生活相談員の研修会の参加によるレベルアップを行った。 (平成 23 年度～平成 26 年度※平成 24 年度を除く) <p>地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、高等学校訪問や街頭啓発で配布した。(平成 23 年度～平成 26 年度) 消費者力を高めるための研修会開催に支援した。(平成 23 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度より相談件数が 50 件から 70 件とほぼ横ばいで推移しており地域の相談窓口として定着している。 平成 22 年度の相談件数が 29 件であったが研修支援開始後、78 件と伸び消費生活相談の対応能力が向上した。 啓発活動を継続的に実施することにより、消費者被害防止と対処方法の周知で消費者自身の知識につながる情報を提供できた。
「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> <p>消費生活センター機能強化するため、L G - W A N 回線を利用した P I O - N E T 対応環境を活用し、消費者問題をスピーディーに解決できるよう担当職員が研修参加をしていく。</p> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <p>年々、相談内容が複雑化又は、高度化し今まで以上に相談員のレベルアップが必要であることから、継続的に研修に参加し相談窓口の一層の強化を図る。</p> <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p>地域の消費者協会による消費者力アップにつながる研修機会に支援するほか、啓発グッズを用いた周知活動を行う。</p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>消費者被害防止ネットワークを活用し、毎月地元新聞にタイムリーな注意喚起を継続的に行い、被害防止に努める。</p>

消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの機能強化を図る。 ・地域の身近な相談窓口として消費生活体制の維持・強化するため各種研修に参加し、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・消費者教育のためタイムリーな情報提供や対処方法等の周知活動を行う。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センター機能強化、消費生活相談員レベルアップ事業は、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。 ・啓発事業については、効果的な取組に重点化しつつ、基金活用経過後も行う事業を精査していく。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	様似町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 相談内容の充実を図るため、消費生活関係の書籍の購入を図った。(21 年～23 年) 消費生活相談対応レベルアップのため、各種研修会に参加。(21 年～26 年) カタログスタンドを購入し、各種啓発パンフレットを設置(21 年) 町民向けに消費生活セミナーを開催(25 年度～26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活関連書籍、各種パンフレット等に町民が目を向け、消費生活意識が向上したと考える。 研修会に参加することで相談員の質が向上した。 町民向けのセミナーを開催することで、町民の知識、意識が向上した。
「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"> 消費生活相談窓口は設置済み <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談担当職員の対応処理の質の向上を図る。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p>該当なし</p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>該当なし</p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域の身近な相談窓口として、引き続き研修に参加し消費生活担当職員の対応能力向上を図る。 セミナーの開催など消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な取組内容を精査し、消費者被害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"> セミナーの開催等の事業啓発については、地域ネットワークの構築など、より効果的な取組に重点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費者生活問題がいかに身近な問題化を知ってもらうため、引き続きパンフレット作成・配布を行う等、消費者教育により消費者被害未然防止を図る。 相談員の知識向上のため、セミナー等へ積極的に参加する。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	新ひだか町
-------	-----	------	-------

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即して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談担当者の相談対応能力強化のため、研修参加を支援した。（平成 21 年度から平成 26 年度） ・ 消費者被害防止のため、年 2 回独自パンフレットを作成し、全戸配布（12,000 戸）した。（平成 21 年度から平成 23 年度） ・ 消費者被害防止のため、国道沿いに大型啓発看板を設置（平成 22・23 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、研修参加を支援した。その結果、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・ 相談件数は平成 19 年度の年間 69 件をピークに年々減少し、平成 25 年度では年間 14 件と落ち着いてきていて、消費者被害防止のため配布したパンフレットが浸透したものと考える。また、大型啓発看板が他町からの悪質業者の排除に貢献しているものと考える。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口は設置済み。 <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談担当者の研修参加率は 75 % であり、平成 26 年度以降は 100 % を目指す。また、国民生活センターでの研修に参加することにより相談担当者のレベルアップを図る。 <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 該当なし <p style="text-align: center;"><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"> ・ 該当なし
消費者行政推進の方針	<p style="text-align: center;"><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域ネットワークの構築を図る。 ・ 研修参加による相談担当者のレベルアップ。 <p style="text-align: center;"><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 研修参加による相談担当者のレベルアップを継続。 ・ 構築した地域ネットワークの維持・充実を図る。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none">・ 研修参加による相談担当者のレベルアップを継続。・ 地域ネットワークを構築し、維持・充実することにより消費者被害未然防止を図る。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	函館市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none">消費生活相談体制の充実のため、消費生活センターを改修し、窓口機能を強化した。（平成 21 年度）相談体制の強化のため、多重債務専門相談窓口を設置・拡充した。（平成 21 年度～平成 22 年度）窓口機能の強化のため、消費生活センターに消費生活情報発信コーナーを設置した。（平成 23 年度）消費生活センターの広域体制開始に伴い、圏域住民に周知を行った。（平成 23 年度～平成 24 年度）相談対応能力の向上のため、国民生活センター主催の研修等に参加し、相談員の専門知識の習得を促した。（平成 21 年度～平成 26 年度）多重債務専門相談窓口の利便性向上のため、常勤職員による時間外相談を実施した。（平成 24 年度～平成 26 年度）多重債務専門相談窓口の機能強化のため、専門相談員として非常勤職員を配置した。（平成 21 年度～平成 26 年度）消費生活相談体制を強化するため、製品安全 4 法および品質表示法に基づく立入検査業務に携わる非常勤職員を配置した。（平成 25 年度～平成 26 年度） 多重債務専門相談窓口の周知および消費者教育の充実のため、出前講座用のプロジェクター等の機材を購入したほか、啓発用リーフレットを作成した。（平成 21 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none">平成 21 年度より消費生活センターの機能を強化し、平成 21 年度に 1,531 件であった相談件数は、全国的な増減傾向に沿って推移しつつも、平成 25 年度には 1,670 件と増加している。また、平成 24 年度には周辺 10 市町と連携し、広域相談対応を開始したことにより、圏内における広域的な消費相談窓口としての役割を果たしている。平成 21 年度より多重債務専門相談窓口を設置し、専門相談員を配置する等、体制を強化したことにより、平成 21 年度には相談件数が 555 件となったのをはじめとして、多くの相談が寄せられている。近時の相談件数は、一時に比べ落ち着きを見せているものの、平成 25 年度の相談件数は 248 件となり、多額の借入残高を有する市民からの相談が相当数存在し

	<p>続けている中、地域の相談窓口として定着しつつある。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 25 年度より製品安全 4 法および品質表示法に基づく立入検査業務に携わる非常勤職員を配置し、平成 25 年度には 22 件の立入検査を実施、平成 27 年度までには市内全店の立入検査を一巡する見込であり、地域の商品表示の適正を確保し、一般消費者の利益保護に努めている。 平成 21 年度より啓発用機材およびリーフレットを活用し、平成 21 年度には実施件数 3 件であった出前講座を、平成 25 年度には 13 件実施しており、また、高校生や新社会人向け講座を新規に開催するなど、実施件数、対象年齢層ともに着実に拡大している。
<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度当初で消費生活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"> 当市消費生活センターは指定管理制度を採っているが、平成 27 年度までの現委託契約の期間内においても、委託事務の枠内で消費生活相談員の資格保有率および研修参加率の向上を図るよう促す。また、平成 28 年度からの次期指定管理者募集に際しては、これらの目標を委託要項として盛り込むことを検討する。 <p>以下、現指定管理者との協議による対応として</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 40% であったが、受験費用の負担等の支援を実施し、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 40% であり、今後においても国民生活センター主催研修への全数参加は地理的事情から困難であるものの、消費者協会等主催研修の他、職場内研修および D-ラーニング等を活用することにより消費生活相談員の資質向上を図る。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p>該当なし</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"> 本市では「函館市消費者被害防止ネットワーク会議」のほか、警察が主体となった高齢者の犯罪被害防止ネットワーク「チーム函館」、民間団体が主催する生涯学習講座「消費者大学」等が設けられており、他行政機関、民間団体を含めた既存資源を活用したネットワークの在り方について検討する。
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞

	<ul style="list-style-type: none"> 職員を国民生活センター主催の研修等に参加させ、相談対応力の向上に努める。 多重債務専門相談窓口を維持する。 消費生活相談体制を強化するため、製品安全4法および品質表示法に基づく立入検査体制を維持する。 消費者教育に重点的に取組み、講師の養成のため研修に参加させるほか、特に若年層への啓発を目的とした出前講座を拡充するため、地域の学校等との連携を強化する。 職員の食品表示制度に関する理解を深め、相談体制の強化を図る。 消費生活センターの相談機能の維持・確保を図るため、消費生活相談員の待遇を改善する。
	<p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターおよび多重債務相談窓口、製品表示等に関する立入検査体制については、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。 基金の活用により実施した啓発事業については、その成果を精査し、より啓発効果の高い事業について、自主財源による実施を検討する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員等の資質向上のため、研修参加の継続を図る。 (平成27年度～平成29年度、その後自主財源化) 消費者教育に携わる講師を養成するため、職員を研修に参加させる。 (平成27年度～平成35年度、その後自主財源化) 多重債務専門相談窓口において、常勤職員による時間外相談を継続実施する。 (平成27年度～平成31年度、その後自主財源化) 多重債務専門相談員の配置体制を維持する。 (平成27年度～平成29年度、その後自主財源化) 製品安全4法および品質表示法に基づく立入検査業務に携わる非常勤職員の配置体制を維持する。 (平成27年度～平成33年度、その後自主財源化) 啓発用品の活用により、消費者教育の充実を図る。 (平成27年度～平成29年度、その後自主財源化) 食品衛生監視員等の職員を食品表示に関する研修に参加させる。 (平成28年度～平成36年度、その後自主財源化) 消費生活センターの指定管理委託料を増額し、消費生活相談員の報酬引き上げを図る。 (平成28年度～平成36年度、その後自主財源化)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	北斗市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村 プログラムに則して実施した 活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談職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) ・出前講座受講者用パンフレットの購入により、消費者教育のための啓発強化が図られた。 (平成 23 年度) ・相談窓口緊急整備の目的で、消費生活相談員の 2 名体制化（1 名増員）にしたことで、相談体制の強化が図られた。 (平成 24 年度、平成 25 年度、平成 27 年度) ・北海道消費者境界が開催している「通信講座消費生活スタディ」や、国民生活センターが開催している「教育研修講座」に相談員等を派遣したことにより、専門分野を含む相談対応能力の向上が図られた。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年度から消費生活相談職員の対応能力強化のため、研修参加を支援した結果、あっせん等の消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・平成 24 年度から消費生活相談員の増員により、多様化する消費相談に対応するなど住民サービスが向上した。
「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"> ・北斗市役所及び総合分庁舎での週 2 回の消費生活相談窓口のほか、平成 24 年 4 月 1 日～函館市と連携し函館市消費生活センターでの相談も可能となった。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・多様化する相談内容に対応できるよう、消費生活相談職員の対応能力の強化を図るため、専門的な研修へ参加し、レベルアップを図る。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当無し <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"> ・該当無し
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、専門的な研修へ参加し、レベルアップを図る。 <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none">・消費生活相談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 33 年度、その後自主財源化)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	松前町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談に携わる職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、25、26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 相談業務に携わっている職員の研修参加により、相談対応能力の向上が図られ、窓口での対応向上及び多様化への対応、地域住民への情報提供や被害対策及び啓発体制が図られた。
「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 24 年度より消費生活センターの広域化を実施。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 事例が少ないため、多様化する窓口での対応能力の維持及び向上のため、相談業務に携わる者を研修に参加させ、レベルアップ[®]を図る <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 該当なし <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"> 該当なし
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"> 地域の身近な相談窓口として、対応能力の向上及び維持のため研修に参加し、多様化する事例へ対応する。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 基金活用期間を経過した後には、自主財源化を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談に携わる者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 39 年度、その後自主財源化)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	知内町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談職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、平成 25 年度～26 年度) ・高齢者の悪徳商法被害を防止するための啓発強化を実施した。 (平成 21 年度～23 年度、平成 25 年度) ・高齢者及び一般町民を対象とした消費生活セミナーを実施した。 (平成 21 年度～23 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職員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。その結果あっせんにつながった等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"> ・知内町役場での消費生活相談窓口のほか、平成 24 年 4 月 1 日～函館市と連携し函館市消費生活センターでの相談も可能となつた。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・多様化する相談内容に対応できるよう、消費生活相談職員の対応能力の強化を図るため、専門的な研修へ参加し、レベルアップを図る。
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、専門的な研修へ参加し、レベルアップを図る。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談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 34 年度、その後自主財源化)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	木古内町
-------	-----	------	------

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"> 町内における消費相談窓口及び担当職員の専門知識や対応能力の強化を図るため、専門研修へ参加した。 (平成21年度～平成26年度) 特殊詐欺被害の未然防止を図るため啓発資材を作成。特に高齢者の振り込め詐欺被害の防止強化を図ることを最重要とし、年金支給日に街頭啓発を実施した。 (平成21年度～平成26年度) 上記以外においても、地域による高齢者等の集会やイベントなどで、消費者被害の防止対策等の講話（講師～警察署員）を開催。 (平成21年度～平成26年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 高度な知識を要する相談事案は広域で運営している「消費生活センター」に取り次いでいるが、比較的簡易な相談等については、担当職員の対応で解決した事案がある。 特殊詐欺等の未然防止は、個人の警戒意識を高めていただくことが重要であるが、こうした啓発事業は、地道な継続と意識に残る資材等が有効である。インパクトのある啓発事業（町のキャラクターが参加）は、住民や関係機関からも評価を得ている。
「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"> 広域で消費生活センターを設置済み。なお、役場窓口においても、担当職員が相談事案に対応。 <p><u>＜政策目標2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 担当職員の専門知識向上及び、対応能力の強化を図るため、専門研修への参加。 <p><u>＜政策目標4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 該当なし <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"> 該当なし
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"> 役場相談窓口の強化を図るとともに、消費生活センターとの連携を図る。 特殊詐欺等の未然防止対策において啓発事業の継続は重要であることから、関係機関とのネットワーク（警察・町内会等）をさらに強化し、消費者被害の未然防止を図る。

	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・担当職員のスキルアップは、専門研修等への参加を継続する。 ・消費者被害の実態や未然防止対策等について、関係機関との連携強化を図っていく中で、順次消費者教育にシフトしていく。
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"> ・消費生活センターとの連携を図るとともに、住民に身近な役場の相談窓口を強化することで、より迅速な対応が図られる。このため担当職員のレベルアップ事業に取り組む。 (平成 27 年度～平成 29 年度、その後自主財源化) ・当町における高齢化率の増加から、今後においても高齢者に対する消費者被害の未然防止啓発及び消費者教育が最重要課題である。特に地域の方々のサポートや訪問ヘルパーなどからの情報が、未然防止に繋がり、啓発事業と合わせて、こうした関係機関との情報共有ネットワーク構築に取り組む。 (平成 27 年度～平成 29 年度、その後自主財源化)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の安全と安心した生活を守るため、町内会等にも街頭啓発に協力いただいていることから、地域における高齢者等の集会で、詐欺被害等の未然防止に関する講話などが増えている。

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	鹿部町
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活担当職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 23 年度・平成 25 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、町内全戸に配布した（平成 21・22 年度）。 ・消費者被害防止のための啓発パンフレットを成人を迎えた者や高齢者に配布した（平成 25 年度・平成 26 年度）。 ・消費生活担当職員の対応能力のため、参考資料を購入した（平成 22 年度・23 年度）。 ・相談対応用の備品を購入した（平成 22 年度・平成 23 年度）。 ・消費者被害防止啓発用の備品を購入した（平成 23 年度）。 ・広域相談実施機関の函館市消費生活センターへ補助金を支出した（平成 25 年度・26 年度）。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度から、消費生活担当職員の研修参加により、消費相談の基本的な対応がスムーズになった。 ・平成 22 年度から相談対応用に備品を整備することで、相談者が相談しやすい環境になった。 ・平成 21 年度から行っている啓発パンフレットの配布や、平成 23 年度に購入した啓発用備品により、町民の消費者被害への関心が高まり、窓口に相談する方も出てきた。 ・函館市消費生活センターでの広域相談により、消費生活相談体制の強化が図られた。
「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 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 24 年度から消費者相談の広域的対応の協定を結んだ。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当なし <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"> ・該当なし
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、消費生活担当職員の研修会参加を行う。 ・広域相談実施機関の函館市消費生活センターへの補助金支出を行う。

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のための啓発パンフレット等の配布及び公共施設の窓口への配備を行う。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の研修会参加、函館市消費生活センターへの負担金支出、消費者被害防止の啓発パンフレット配布事業の自主財源化を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活担当職員の対応能力強化のため、研修参加の継続を図る（平成 27 年度～平成 31 年度、その後自主財源化）。 ・広域相談実施機関の函館市消費生活センターへの補助金支出を継続する（平成 27 年度～平成 34 年度、その後自主財源化）。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活担当職員の対応能力強化のため、研修参加の継続を図る。 ・広域相談実施機関の函館市消費生活センターへの補助金支出を継続する。 ・消費者被害防止のための啓発パンフレットの配布及び公共施設への窓口配置を継続する。

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	八雲町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談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) ・悪質な消費者被害を防止するためのセミナー開催、町広報紙による事例紹介を実施して啓発の強化を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・悪徳商法被害を防止するためのパンフレット(1,700 部)等を世代別(高齢者・新成人・中学生)に配布し啓発の強化を図った。(平成 25 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能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、平成 21 年度相談件数 4 件に対し、平成 25 年度は 20 件となり、地域の相談窓口として定着し、また、平成 25 年度に 1 件あっせん解決があり、消費生活相談の対応能力や質が改善されつつある。 ・平成 21 年から実施している消費者被害防止セミナーは、毎年 50 人程度の参加があり、定着した行事となっている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 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"> ・町相談窓口に加え、平成 24 年度より相談窓口の広域化により、より相談の受けやすい体制が整った。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u> 該当なし</p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u> 該当なし</p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持するため、引き続き相談員研修参加への支援を図る。 ・消費者教育に力を入れ、効果的な消費者被害防止事業を実施するとともに、地域内ネットワークの構築を図る。 <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、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活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、その後自主財源化) ・高齢者等の消費者トラブル防止を図るため講演会を継続的に実施する。 (平成 27 年度～平成 32 年度、その後自主財源化)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内及び関係団体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	北海道	市町村名	厚沢部町
-------	-----	------	------

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"> 消費者相談に対応する職員を高度で専門的な知識を習得させるための研修を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止のためのステッカーを全戸配布した。(平成 25 年度～平成 26 年度) 最近の消費者被害や消費者関連の新たな制度等について普及、啓発等のため、リーフレットを全戸配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 研修したことにより、相談業務従事者のレベルアップを図り、町消費者相談窓口機能が少しづつ向上している。 ステッカー、リーフレットを全戸配布することにより、毎年の被害件数について数件に抑制している。
「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 年度で消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p>該当なし</p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>該当なし</p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者相談に対応する職員の研修を行い、相談業務従事者のレベルアップを図る。 ステッカー、リーフレット等を配布し、消費者被害防止を図る。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者関連の普及促進、消費者被害の啓発等に関する事業、消費者生活相談員等レベルアップ事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費者相談に対応する職員を、より高度で専門的な知識を習得させるための研修に参加させ、相談業務従事者のレベルアップを図り、町消費者相談窓口機能の向上を図る。(平成 21～29 年度) 最近の消費者被害や消費者関連の新たな制度等についての普及

	<p>啓発資材を作成し、全住民を対象にして継続的な消費者教育・普及啓発を行う。(平成 21~29 年度)</p> <ul style="list-style-type: none">・高齢者等を狙った悪質業者を撃退するため、「訪問販売お断り・振り込め詐欺注意」等のステッカーを作成して各家庭に配布し、玄関先等に掲示することで、消費者に対して勧誘拒絶の意志表示や注意喚起を徹底するとともに、悪質事業者への対応を強化する。(平成 25~29 年度)
その他特記事項	

町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	乙部町
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活相談体制強化のため専任の消費生活相談員を 1 名配置した。(平成 24 年度～) ・消費生活相談の対応能力強化のため、各研修会への参加を支援した。(平成 21 年度～) ・高齢者の被害防止のため、各地区において出前講座を実施。(平成 21 年度～) ・消費者被害防止のため啓発チラシを作成し、町内全戸へ配布した。(平成 21 年～)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・専任の消費生活相談員を配置したことにより、平成 23 年までは 5～10 件の相談件数であったが、平成 27 年度については 25 件と年々増加している。 ・各種研修へ参加したことにより相談能力強化がなされ、あっせん解決件数の増加に繋がっている。 ・平成 21 年度以前は 1～2 回であった出前講座の回数が 10 回以上と確実に増加している。 ・啓発チラシを配布することにより、町民の消費生活被害に対する意識高揚が見られてきた。(相談件数増加による。)
「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 年度より消費生活相談窓口を設置している。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 24 年度より消費生活相談員を専任にすることにより相談強化に繋げている。 ・各種講習会へ参加することにより更なる消費生活相談能力強化に繋げていく。
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専任の消費生活相談員の配置を維持する。 ・相談能力向上のため各種研修会への参加を維持する。 ・町民への消費生活問題啓発のための周知活動を維持する。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現行の消費生活相談体制を維持するため、順次自主財源化を目指す。 ・出前講座や啓発チラシ配布等町への周知体制について、方法も含め検討していく。

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">・消費生活相談窓口での専任の相談員配置を維持する。・相談能力強化のため、研修会への参加支援の継続を図る。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	奥尻町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談担当者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) ・消費者被害防止のための啓発物を作成し、町内の全戸に配布した。 (平成 21・22・23・25・26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・プログラムを実施してから窓口への相談事例はないが、担当者の知識や対応能力を高め、常時相談に応じられる体制を整えている。 ・啓発物の全戸配布を毎年続けることにより、消費者の契約トラブルや悪質商法に対する知識の啓発が図られていると思われる。
「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"> ・3 名の消費生活相談担当者が、道セン主催の研修会に参加し、相談対応能力や、専門知識を身に付けている。平成 27 年度以降も研修会への参加を続け、住民が安心して相談できる消費生活相談窓口を目指す。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当なし <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"> ・該当なし
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・強化するため道セン主催研修会等に継続して参加し消費生活相談担当者のレベルアップを図る。 ・消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談担当者レベルアップ事業は、基金活用期間を経過しても自主財源で研修会への毎年参加を目指す。 ・啓発物の全戸配布事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・消費生活相談担当者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、その後自主財源化） ・最新の消費者犯罪手口や対策についての情報を収集し、消費者により効果的な手法で情報提供・啓発する。（平成 27 年度～平成 29 年度、その後自主財源化） ・地域消費者被害防止ネットワークを構築する。【既存組織(防犯分野・高齢者福祉分野等)の連携を強化する。】
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内や関係組織及び金融機関等との連携を密にして全町をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	今金町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口担当者の対応能力強化のため、研修会への参加を支援した。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・高齢者の消費者被害防止のため、老人クラブ例会において出前講座を実施した。（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、町内の全戸に配布した。（平成 21 年度～平成 25 年度） ・訪問販売お断りステッカーを作成し、町内全戸配布を行った。（平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口担当者の対応能力強化が図られた。その結果、被害に遭われた相談者に対しクーリングオフを活用し、支払った代金の取り戻しに成功した。 ・相談窓口に寄せられる相談件数が減少している。出前講座の効果もあるのではないかと分析している。 ・振り込め詐欺の被害に遭いそうな女性に対し、チラシ等で手口の情報を得ていた近所の男性が、その女性に対し助言をしたこと で被害を未然に防ぐことができた。
「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"> ・空白地帯なし。役場に相談窓口を常設している。また、要請があれば町内どこの地区へも出向き相談に応じる。 <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（専門員）の配置は困難と思われる。窓口職員には人事異動があるが、誰が担当になっても相談窓口職員の対応能力は低下させない。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当なし <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"> ・該当なし
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"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・相談窓口職員の対応能力は低下させない。 ・より効果的な消費者被害未然防止事業を実施する。 <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・上記の方針を平成 30 年度以降も継続する。 ・レベルアップ事業や被害防止事業は、基金活用期間を経過したのち自主財源化を目指す。 ・予算の獲得に向け町財政部局と協議する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の維持。（土日除く週 5 日開設） ・相談窓口職員数の維持。（現状専任 1 名兼任 2 名） ・職員の相談対応能力の強化。（研修会への参加） ・消費者被害未然防止事業の継続。
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あげて対応する。（特に保健福祉部局）

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	せたな町
-------	-----	------	------

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"> 消費生活担当者の対応能力強化のため、研修に参加をする等担当者のレベルアップを図った。（平成21年度～平成26年度） 住民（特に高齢者）の消費者被害防止のため、啓発リーフレットやステッカーを配布した。（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"> 当町の相談対応は行政職員が行っており、数年ごとに担当者が異動することから、研修に参加し実例や対応方法を聞くことが対応能力のレベルアップとなる。また、高齢者からの訪問販売等の相談は、包括支援センターの職員に直接相談があるため、研修内容等の情報を共有し対応することができた。 消費者被害防止のため、啓発リーフレット等を全戸配布し住民に注意喚起を促すことができた。
「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"> 相談対応は行政職員が行っていることから、数年で異動になるため、研修に参加し相談体制を整備する。 <p><u>＜政策目標 2＞地域の消費者問題解決力の強化</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者被害防止のため、啓発リーフレット等配布、出前講座等を開催し被害を防止するための情報を発信する。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 該当なし <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"> 該当なし
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、研修に参加し消費生活担当者のレベルアップを図る。 他課との連携を図り、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組をしつつ、基金活用期間経過後、事業を精査し自主財源化を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活担当者の対応能力強化のため、研修参加の継続を図る。

	<ul style="list-style-type: none">被害防止啓発事業については、より効果的な取組を行う。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	旭川市
-------	-----	------	-----

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"> ・ 電話交換機等の設置（平成 22 年度） ・ 消費生活相談に係る専門図書の購入（平成 22 年度～平成 23 年度） ・ 消費者貸出用啓発ビデオ購入（平成 21 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（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 弁護士の専門知識を活用した消費生活相談への対応力強化（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 道立消費生活センターが実施する消費生活相談員等派遣事業及び消費生活相談窓口高度化事業受け入れによる消費生活相談への対応力強化（平成 21 年度～平成 23 年度） ・ 消費者啓発用折込みチラシ等の配布（平成 22 年度～平成 23 年度） ・ 食品表示に係るセミナーへの派遣（平成 23 年度） ・ 消費生活相談員の報酬引上げに係る委託料の増額（平成 25 年度） ・ 消費生活相談業務委託団体の一般社団法人化に伴う必要経費分に係る委託料の増額（平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度から消費生活センターが中心市街地に移転した平成 23 年度までの間、啓発資料の整備、電話交換機等の設置など施設の機能強化を図り、相談者の利便性を向上させた。 ・ 平成 21 年度から消費生活相談員のための弁護士相談を実施するとともに、消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援し、その結果、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・ 平成 25 年度、26 年度の 2 年間に渡り、消費生活相談業務委託団体に対し、相談員の処遇（賃金の引き上げ、社会保険加入促進）に係る経費を増額し、その改善を図ることで業務に対する意欲向上が図られた。
「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"> ・ 昭和 38 年度から消費生活相談窓口を設置済み <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員を国民生活センター等の研修に参加させることでそのレベルアップを図るとともに、消費生活相談員の資

	<p>格取得を奨励する。</p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワークの構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 25 年度に 地域 消費者 被害防止 ネットワークを設立し、加入機関等へ消費者被害防止情報を提供するなど、地域の見守り活動を推進する。
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの機能維持、消費生活相談体制の強化を図る。 専門的な知識等を要する高度な消費生活相談に対応するため、弁護士会等を始めとする関係団体・機関等の専門的知見を活用し、消費生活相談員のレベルアップを図る。 多様な主体との連携強化を図り、地域社会における問題解決力の強化に努める。 地域 消費者 被害防止 ネットワークの加入促進を図り、注意喚起情報を始めとする消費者被害防止情報の逐次提供を通して、地域のさらなる見守り活動を推進する。 <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、基金活用期間経過後においても維持する。 基金活用期間経過後においても、消費生活相談員のレベルアップを図るための研修機会の確保等に努める。 多様な団体との連携強化に継続して取組み、地域社会における問題解決力の強化を推進する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 平成 25 年度から取り組んだ消費生活相談員の待遇改善のため増額した委託料を維持する。(平成 27 年度～平成 31 年度) 専門研修への参加支援及び弁護士等の活用など、消費生活相談員の研修機会を確保しながら、より高度な消費生活相談への対応力向上を図る。(平成 27 年度～平成 34 年度) 消費者運動を実践する消費者団体を財政支援し、より積極的な消費者教育・啓発活動を促すことによって地域社会における問題解決力の強化に資する。(平成 28 年度～平成 34 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	士別市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none">・相談業務を行う嘱託職員（職名：消費生活行政専門員）の増員（平成 21 年度内）・国民生活センター、北海道で開催する研修に参加。また、相談員（専門員）を 2 名配置することにより研修への参加機会を確保し、相談体制を維持する。（平成 21 年度～）・多様化する相談に対応するため、弁護士、司法書士を活用し相談員（専門員）及び行政職員がスキルを習得する。（平成 21～）・弁護士などによる特別相談日（隔月）の設定（平成 21～23 年度のうち 17 回）・センター機能の拡充のための施設改修。この改修によりユニバーサルデザイン化を実現（平成 21～22 年度）・改修に伴う備品等の整備によりセンター機能を充実（平成 21 年度）・食品表示、安全機能について消費者啓発及び相談員のスキルを充実するため、栄養士など講師に学習会を開催する。（平成 22 年度～23 年度）・地域総ぐるみで消費者被害を防止するため、見守り員を地域ごとに配置する（平成 21 年度～）・地域見守り隊の組織化（平成 22 年度内）・警察、消費者協会、自治会などの連携（平成 21 年度～）・消費者協会による啓発の充実（平成 21 年度～）・消費者教育については、各年代ごとの「体系的な消費者教育の実施」を目標として推進。<ul style="list-style-type: none">①高齢者を対象として、消費者協会と消費生活相談員で結成された「劇団さくら」による「消費者被害防止出前講座」を年間 20 回実施（平成 21 年度～）②消費者被害のターゲットとなっている高齢者・障碍者や判断不十分者を対象とした「消費者被害防止訪問事業」を実施。年間 500 戸訪問。（平成 21 年度～）③成人や高齢者を対象とした「だまされない消費者塾」（連続講座）「くらしの講座」を開催（平成 22 年度～）④小学生、中学生、高校生を対象とした消費者教育授業は、先ず、士別南中学校をモデル校として指定し「消費者教育モデル授業」を実施した。その結果をもとに小中高校生それぞれの講師確保を含めた「支援プログラム」を作成し学校に年間約 20 件の消費

	<p>者教育授業を提供（平成 22 年度～）</p> <p>⑤消費者教育の推進を目標に、消費者教育授業（広域）で使用する副読本の役割を持つ「くらしのノート」を作成し中高生や児童の保護者に配布（平成 22 年度～）消費者被害防止を目的に広域（1 市 3 町）の事業支援も含めた相談体制を確立（平成 23 年～）</p> <p>⑥製品事故や消費者被害の未然防止を目的の「消費者被害防止ネットワーク事業」の強化。現在、登録団体 266 団体、「士別！くらしねっと情報」236 号配信済み（平成 21 年度～）</p>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度から、相談員を 2 名体制にし、平成 23 年度から広域化をはかり、地域の相談窓口として定着化しつつある。 平成 21 年度から、消費生活相談員のレベルアップのために、国民生活センターや北海道で開催される研修会に積極的に参加し、その支援をしてきた。その結果対応能力や質が向上し、スムーズな問題解決につながっている。 平成 21 年度から、消費者協会、消費生活相談員で結成された「劇団さくら」による「消費者被害防止出前講座」を年間約 20 回実施し、様々な世代に対し、消費者被害防止の啓発ができ、何か不審な電話等があった場合はすぐにセンターへ連絡が来るような消費者の意識の向上が図られている。 消費者教育については、「体系的な消費者教育の実施」を目標に進めてきた結果、年代ごとの事業が定着しつつあり、広域連携の 1 市 3 町からの依頼も増加の傾向にある。 <ul style="list-style-type: none"> ①小、中、高校における消費者教育授業は、毎年 1 月に実施している「消費者教育模擬授業」により、参加した教員から得た教科のニーズをもとに、消費者教育支援プログラムの充実化を図ることができた。 ②各学校の消費者教育への理解も高まり、学校と連携した取り組みになりつつある。 ③「くらしのノート」は高齢者大学などでも使用することで、幅広い活用となっている。 平成 21 年度から、「消費者被害防止ネットワーク事業」を強化し、現在では 266 団体が登録し、消費者被害の未然防止や被害者の掘りおこしに繋がっている。
「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"> 消費生活相談体制を維持する。 消費生活相談員の体制・報酬の維持を図る。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 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。

	<p><u>＜政策目標4＞消費者教育の推進</u> 該当なし</p> <p><u>＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築</u> 該当なし</p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成27年度から平成29年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・地域の身近な相談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。 ・消費者協会と連携し、消費者被害防止訪問講座の継続を図る。 ・消費者教育を重点に、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"> ・出前講座等の啓発については、より効果的な取組を精査しつつ、基金活用期間経過後も実施をしていく。
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 ・消費生活相談員レベルアップのため、研修会への参加、弁護士等を活用した研修会の開催について支援していく（平成27年度～平成29年度） ・消費者教育推進のため、消費者教育授業等の継続を図る。（平成27年度～平成29年度） ・消費者協会と連携し、消費者被害防止訪問講座の継続を図る。（平成27年度～平成29年度） ・地域ネットワーク事業の維持・継続を図る。（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	北海道	市町村名	名寄市
-------	-----	------	-----

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強化と広域消費生活センターを設置した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談員のレベルアップを図るため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 広域消費生活センターの設置に伴い、消費生活相談体制を強化するため相談員を 1 名体制から 2 名体制にした。(平成 25 年度) ・ 消費者被害を防止するため消費生活セミナーの開催や啓発活動を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 25 年度に広域消費生活センターを設置したことにより、構成町村にも出前講座を実施した。 ・ 平成 21 年度から職員及び消費生活相談員の消費生活相談能力の向上を図るため、研修参加を支援してきた結果、あっせん率は平成 23 年度の 17%台から平成 25 年度は 21%台に向上した。 ・ 消費生活相談件数は平成 16 年度をピークに減少傾向であったが、平成 23 年度から増加傾向となり、また平成 25 年度に広域消費生活センターの設置に伴い、消費生活相談体制を強化する必要があり、相談員を 1 名体制から 2 名体制にしたことで、適切な相談対応ができた。 ・ 消費者被害を防止するため消費生活セミナーの開催や啓発活動により、特殊詐欺や悪質商法の手口、インターネット・スマートフォンなど SNS の危険性などを多くの市民に知らせるとともに、消費生活センターの認知度を高めることができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 25 年度当初で広域消費生活相談センター（1 市 3 町 1 村）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 年度広域消費生活センター設置に伴い、消費生活相談員 1 名体制から 1 名増員し 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は 50% であったが、北海道消費者協会（北海道消費生活センター）及び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

	<p>奨励した結果、無資格者だった 1 名が平成 26 年度の消費生活専門相談員資格試験に合格し、資格保有率は 100% となった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 25 年度当初から消費生活相談員を 2 名体制としたことで消費生活相談員の研修参加率は 100% となっており、平成 26 年度以降も研修参加率 100% を継続していく。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 該当なし <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"> 該当なし
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員のレベルアップを図るため研修参加を支援するとともに、消費者教育に重点を置いた消費者被害未然防止のための事業等を実施し、地域ネットワークの構築を目指す。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 基金活用期間を終了した各事業について、個別事業を精査しながら自主財源化していく。
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"> 消費生活相談員のレベルアップについて、各種研修への参加を支援し、消費生活相談対応能力の向上を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度、その後自主財源化) 消費生活相談体制の強化について、消費生活相談員 2 名体制を維持する。(平成 27 年度～平成 35 年度、その後自主財源化) 消費者教育及び啓発事業について、効果的な取組に重点化しつつ継続的に実施する。(平成 27 年度～31 年度、その後自主財源化)
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、庁内の連携を密にして取り組む。

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	鷹栖町
-------	-----	------	-----

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"> ・国民生活センター、北海道が行う消費生活担当職員の研修会に参加 ・高齢者、若年層を対象とした啓発活動 ・既存ネットワークの体制の見直し検討 ・消費生活に係る相談員（嘱託の配置）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員を配置及び普及啓発活動の成果として相談件数等が激増した ・消費者行政活性基金を有効活用できた
「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> 該当なし</p> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u> ・国民生活センター、道センターへの研修参加によるスキルアップ</p> <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u> 該当なし</p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u> 該当なし</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"> ・平成 26 年度までの活動内容を継続しつつ、現相談員の後継者育成（有資格者）を行う <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 29 年度以降の活動を引き続き継続しながら、相談員（有資格者）確保を重点的に行う
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"> ・相談体制の強化 ・消費生活被害防止のための普及啓発活動
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	東神楽町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
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"> ・道立消費生活センターの相談員や専門家を講師とした研修会の開催（平成 22 年度から平成 26 年度） ・広域的な消費相談窓口（旭川市消費生活センター）の開設（平成 23 年度） ・消費者相談室の備品購入（平成 23 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・研修会を開催したことによる消費生活相談員の資質向上及び一般消費者への理解等が促進された。 ・広域的な消費相談窓口を開設し、より一層相談体制の充実が図られた。 ・東神楽町における消費相談体制としては相談室を開設したことにより、きめ細やかな相談対応を実施できた。
「地方消費者行政強化作戦」（基金を通じた当面の政策目標）への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年度に消費生活相談窓口を設置開設済み。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・町における相談窓口の開設日数の拡充を検討する ・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各種資格の取得を奨励する <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p>「該当なし」</p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>町内関係機関を主体とした見守りネットワークの設立を検討する</p>
消費者行政活性化及び自主財源化の方針	<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"> ・消費者協会の運営を維持する。 ・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持続可能に維持継続するため、消費生活相談員を現状維持するとともに各種研修の参加によって消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・講演会・イベント等において普及啓発資材等を頒布し被害防止のための普及啓発を実施する。 ・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の未然防止に寄与する事業等を実施し、地域内の関係機関が連携できるネットワーク組織の構築等を支援する。 <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、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 ・各種研修事業等については、より効果的な実施方法及び取組等に選択重点化しつつ、基金活用期間経過後も実施する事業の精査並びに対応財源の確保に努めることとする。
消費者行政活性化及び自主財源化の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費相談窓口を設置・維持する ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る（平成27年度から平成37年度、その後自主財源化） ・消費生活の対応する窓口機能の拡充と人材の育成を図り、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27年度から平成39年度、その後自主財源化）
市町村自主財源化プログラムによる活性化事業終了後も継続して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口は維持継続する ・基金を活用して処遇改善した消費生活相談員等の組織体制及び研修参加による旅費支給の維持継続を実施する。 ・構築した相談体制ネットワークの維持増進及び拡充充実を図る。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内及び関係機関の連携を密にして総力をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	東川町
-------	-----	------	-----

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	消費者被害防止のためのステッカーを作成し、町内の全戸に配付。消費者協会会員のスキルアップのため、消費生活リーダー研修参加を支援。
総括・評価	平成 22 年度から、消費者協会会員の研修参加を支援した。その結果、会員の消費者力が上がってきている。平成 26 年 12 月より消費者被害防止ネットワーク設置。
「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> 旭川市との定住自立圏協定で消費者相談事業を協定済。</p> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u> 研修等に参加しやすい環境を整備し、消費者生活相談員の資格取得を奨励。</p> <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u> 該当なし</p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u> 該当なし</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> <p>消費者協会の啓発活動事業（出前講座）支援 旭川市との定住自立圏協定を維持する。 消費者教育に力を入れ、効果的な消費者被害未然防止事業を実施し、地域内ネットワーク等を支援する。</p> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <p>啓発事業については、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。</p>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	消費者協会会員の消費者力強化のため、研修参加支援の継続を図る。（平成 25 年度～平成 29 年度、その後自主財源化） 出前講座等の啓発事業を支援する。（平成 27 年度～平成 31 年度、その後自主財源化）
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	北海道	市町村名	美瑛町
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活相談員体制強化のため、消費生活相談窓口を開設とともに、嘱託職員 1 名を配置した（平成 23 年度～平成 26 年度）。 ・消費者被害未然防止のための冊子を作成し、広く町民に配布した（平成 23 年度）。 ・消費者行政活性化に向けた独自事業（民生委員の高齢者訪問による消費者被害の未然防止活動推進と啓発資材の作成助成）を実施した（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体制の強化を図ったことで、年間 15 ～ 20 件の相談件数に対応している。 ・平成 23 年度から嘱託職員等が各種研修に参加したことで、あっせん対応ケースの増加など、消費生活相談の対応能力が向上してきている。 ・独自事業を民生委員と連携して展開することで、民生委員からの情報提供など、消費者被害の未然防止や早期発見につながっている。
「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 23 年度当初で、消費生活相談窓口を開設済み。 <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 23 年度当初で嘱託職員 1 名を配置し、相談業務に対応してきたとともに、嘱託職員等のレベルアップのため、各種研修に参加し相談体制の質の向上を図ってきた。なお、消費生活相談員資格保有者の配置については、平成 27 年度において、嘱託職員による消費生活専門相談員の資格取得を目指し、資格認定試験対策講座に参加する計画である。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p style="text-align: center;">該当なし</p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p style="text-align: center;">該当なし</p>
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域住民により身近な消費生活相談窓口であるよう、消費生活相談員等のレベルアップを目指す。 ・消費者被害の未然防止や早期発見につながるよう、消費者教育を推進し、消費者安全につながる地域づくりを目指す。 <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基金活用期間を経過する事業は、経過する時点での動向や制度改正等を踏まえ、自主財源化に向けた検討を行う。
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"> ・消費生活相談員資格保有者の任用を図るとともに、消費生活相談への対応能力向上のため、引き続き各種研修に参加するととともに、北海道消費生活センター及び近隣自治体の消費生活センターとの情報交換等、積極的な連携を図っていく。 ・高齢者等の消費者被害が深刻化している状況下で、消費者被害の未然防止や早期発見につながるよう、段階的に関係機関との連携を図り、最終的には地域の見守りネットワークに発展するよう、連絡調整を図っていく。 ・あわせて、高齢者等に対して包括的な支援が必要な場合において、消費者安全のための支援が必要なときは、当該支援に溶け込んだ対応ができるよう、関係機関等への消費者安全に資する情報発信など、消費者教育の充実を図っていく。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	下川町
-------	-----	------	-----

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	なし
総括・評価	なし
「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> 相談窓口は設置済みである。</p> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u> 研修等に参加しやすい環境を整備し、消費者生活相談員の資格取得を奨励。</p> <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u> 該当なし</p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u> 該当なし</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＞ 特殊詐欺やエコ活動に対する住民意識の高揚を図るとともに、情報提供を行い相談支援体制の充実を図る。</p> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞ 同上（第 5 期下川町総合計画後期展望計画期間 H27～H30）</p>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	消費者生活相談や啓発活動と消費者団体の育成
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	美深町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活窓口を充実するため、相談担当職員のレベルアップを目的とし、研修会へ参加する。また、その知識を消費者（町民）へ広げることを目的とし、相談担当職員による研修会や講座を開催するための機器を整備した ・高齢者に対する悪質商法や振り込め詐欺などの被害を未然に防止するため、啓発事業を強化した ・町内における消費者問題への取り組みを活性化するため、消費者協会を主体とした活動に対し補助金を交付した
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・相談担当職員のレベルアップを行っている(平成 21 年～平成 27 年) ・消費生活相談窓口の充実を図るため、機器の整備を実施。(平成 21 年度) ・出前講座の実施に向けて、機器の整備を実施 (平成 21 年度) ・身近に感じることのできる悪質商法・振り込め詐欺防止ポスターを町内主要 38 施設に掲示、また、チラシを作成し、2, 419 世帯に行き渡るよう周知している。 ・消費者協会に対する補助金を交付している。
「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"> ・相談対応職員の積極的な研修への参加し、出前講座等を実施しながら空白地域を解消していく。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談対応職員の積極的な研修への参加をしていく。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p style="text-align: center;">該当なし</p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p style="text-align: center;">該当なし</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"> ・今後も相談担当職員のレベルアップ向上を目的とし研修会等への参加はしていく。 ・消費者問題への取り組みを引き続き行うため、協会への補助を実施していく。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き消費者が各種悪質商法などから未然に防止するため継続して実施していく。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・多様に渡る消費者問題に対して、消費者を守ることを大前提として各種施策に取り組む
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	留萌市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のために、高齢化が喫緊の課題となっている相談員構成に対し、持続可能な相談体制の構築を目指し、次世代を担う相談員の育成を行う。 一元的相談窓口緊急整備のため、今後増加が見込まれる消費者からの相談等に対応するため、消費生活相談員 1 名を配置。 消費者教育・啓発推進において、市民に対する教育・啓発活動が急務であることから、大型店舗に消費者教育・啓発コーナーを設置
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> H26 より相談員を採用し、H28 より導入となる国家資格要件を満たすべく、相談業務を含めた育成を行っている。 H24 より大型店舗に消費者教育・啓発コーナーを設置し週 2 日、消費生活相談員 1 名を配置し啓発を行っている。
「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"> 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"> H23 年当初は 1 名体制であったが、H24 より 2 名体制(H25 より週 2 日)、H26 より育成を目的に 3 名体制とし、相談員の高齢化対策及び持続可能な相談体制を構築する。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p>該当なし</p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>該当なし</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"> H26 より育成を目的に 3 名体制とし、相談員の高齢化対策及び持続可能な相談体制を構築すると共に相談員のレベルアップを図る。 消費者教育に力を入れ、消費者への啓発等を継続する。
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者の安全を確保するため、消費生活相談体制は、基金活用期間経過後においても維持する。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none">持続可能な消費生活相談体制の構築のため、平成27年度末時点では3名体制(相談員1名、啓発(週2日)相談員1名、(育成)相談補助員1名)となっているが、恒久的に1.5~2名体制での継続を図る。消費生活相談員の対応能力強化のため、研修等の参加支援の継続を図る。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	小平町
-------	-----	------	-----

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"> ・消費者相談窓口を設置 ・窓口強化のために必要な機材、事務用機器の設置 ・道及び国民生活センターで実施する消費者相談関係研修への相談員の参加 ・高齢者への悪徳商法被害防止を中心とした啓蒙啓発事業の実施
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者相談関係研修への参加によって、窓口の強化に加え相談員の資質向上が図られている。 ・悪徳商法被害防止の高齢者向け講座を行うことにより、高齢者の問題意識が向上している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の継続 <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員が道内及び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 26 年度以降の消費生活相談員の研修参加率の向上を目指す。 ・道内及び国民生活センターの研修に参加することによって、消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、消費生活相談員の人材育成に努める。
消費者行政推進の方針	<p style="text-align: center;"><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の維持 ・消費者教育に重点的に力を入れ、前年度まで継続的に行われてきた高齢者に対する講座を 27 年度からも続けていくことにより、消費者被害の未然防止を目指す。 <p style="text-align: center;"><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費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 30 年度～自主財源化)
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の維持 ・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。 ・高齢者に対する講座を続けていくことにより、消費者被害の未然防止及び問題意識の向上を目指す
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	苦前町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の強化を図るため、相談員のレベルアップを図ることを目的に、道内で開催される研修会等への参加促進を行い、相談業務に携わる者の資質向上を図る。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・新たに高齢者や一般住民を対象とした消費者講座を年 2 回開催し、悪徳商法等における情報提供を行うとともに、被害防止に向けた注意喚起を行う。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・悪徳商法も様々な形態に変化していることから、年 3 回消費者通信を作成、町内回覧を行い、悪徳商法等の被害防止に努める。(平成 21 年度～平成 23 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・相談窓口強化のため、消費者相談に携わる職員のレベルアップを目的に道内の研修会等へ参加しある程度の相談処理能力をつけることができたものの、地元での相談件数が少ないため研修の成果を活かす機会が少なく、より実践的な研修内容が必要と考える。 ・平成 21 年度より消費者講座を年 2 回以上実施してきたが、高齢者など多くの方々に悪質商法のほか消費生活に関する情報提供を行うことができた。また、老人クラブでは出前講座などの要望もあり、その都度情報提供することにつながっている。 ・悪質商法に関する情報提供として消費者通信を発行し、町内回覧などで周知を図ってきたが、現在では町広報誌を通じて記事として地域住民に周知するよう努めている。
「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"> ・消費者相談窓口は基金当初より設置しており、現在も維持している。ただ相談の経験が少ないとや研修成果の活用の機会も少ないとから、相談受付の際には道消費生活センターの協力を得ながら進めており、今後も継続して協力をいただきたい。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者相談窓口に携わる職員を現在、道内で開催される研修会に派遣しレベルアップを図っているが、地元の相談件数が少ないとため活用機会に恵まれていない。今後も相談窓口に携わる職員を研修に派遣を行うが、研修内容についてもより実践に近いような研修を希望する。

<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u>＜政策目標4＞消費者教育の推進</u> 「該当なし」</p> <p><u>＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築</u> 「該当なし」</p>
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p>＜平成27年度から平成29年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口として現在の体制を維持・強化するため、研修等に担当職員を派遣するとともに、相談処理の際には道消費生活センターにも協力を得ながら進めていく。 ・悪質商法の形態は年々複雑化巧妙化していることから、住民に対してより新しい情報を提供できるよう、消費者講座を継続実施していくことに加え、必要に応じて町広報誌などで啓発等を図っていく。 <p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度以降も消費生活相談窓口の維持・強化及び消費者に向けた情報提供や講座の機会を提供していくが、時代の流れなどに応じてより効果的な取り組みとなるよう進めていくとともに、特に高齢者の数も増加傾向にあることから、高齢者を対象としたものに重点を絞り、内容も工夫しながら講座の機会を設けていきたい。基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口として現在の体制を維持・強化するため、研修参加への支援の継続を図るが、活性化事業の活用期間が期限を迎えた後(平成32年以降)も自主財源化を行い、研修参加への支援継続を図っていく(平成27年度～平成39年度) ・消費者へより新しい情報提供の機会として消費者講座を実施していく(平成27年度～平成28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	北海道	市町村名	羽幌町
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活相談員の対応能力向上のため、研修会に参加した。 (平成 23 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年度から北海道消費生活センター主催の研修会等に参加している。その結果、あっせん件数が増加している現状でも適切な対応を執ることが出来た。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を設置済み <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談を行う相談員の対応能力向上のために研修会に参加してレベルアップを図った。 <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当なし <p style="text-align: center;"><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"> ・該当なし
消費者行政推進の方針	<p style="text-align: center;"><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・相談員の能力向上のため、積極的に消費生活に関する研修会に参加する。 <p style="text-align: center;"><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・上記の方針を維持しつつ、現状にあった消費生活相談を行えるように努める。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持し、多様化する消費生活に関するトラブルに適切な対応を行えるように相談員の能力向上に努める
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	天塩町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 年 月 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>消費者行政相談員等レベルアップ事業</p> <p>消費者問題住民啓発事業</p> <p>消費者問題に取り組む団体への補助事業</p>
総括・評価	<p>消費者行政相談員等レベルアップ事業により、相談業務に携わる職員のスキルアップにつながったが、相談事例自体が非常に少ないため、今後も継続学習が必要である。</p> <p>消費者問題住民啓発事業については、随時周知を行っている。</p> <p>団体への補助事業については、今後も継続して補助を行う必要がある。</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> 空白地域が生じないよう今後も相談窓口の周知を行う。</p> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u> 相談窓口、相談員の室・数確保のため、今後も道・センター主催の研修事業に積極的に参加する。</p> <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u> 該当なし。</p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u> 該当なし。</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＞ 相談員の資質向上を目指しながら、地域住民への周知も積極的に行い、自主解決力の向上を図る。</p> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞ 上記方針を継続し、社会情勢を見極めながら適宜方針を改善しつつ消費者行政の推進を進める。</p>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	住民への理解度の促進を図り、消費者行政推進経費についての自主財源化を目標とする。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	稚内市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者センターの相談窓口を強化するために、必要な機材、事務用機器の充実を図った。(平成 21 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) ・悪質商法被害防止のため、高齢者用・若年者用パンフレットを作成し、戸別訪問等により啓発事業を行った。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・相談業務の広域化にため、相談員の勤務日数を週 3 日から週 4 日に拡大、相談員を 2 名から 3 名に増員し相談体制を強化した。(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、1 時間当たり賃金を 60 円増額し、900 円とした。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・多重債務者への精神的負担の軽減、速やかな問題解決を図るため、年 1 回特別法律相談を実施した。(平成 22 年度・平成 23 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・必要な機材の充実を図ったことにより、出前講座等にパワーポイントを用いた説明や DVD の上映を行い、悪質商法等の被害防止の啓発推進になった。 ・悪質商法被害防止のためのパンフレットを毎年、地区を決めて個別訪問により配付し、啓発推進を行った。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・平成 24 年度から相談業務の広域化を図ったことにより、近隣町村からの受付件数が増加しており、相談窓口として定着しつつある。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を設置済み <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の資格保有者がいないため、資格取得を奨励し、資格保有者無しの解消 ・消費生活相談員が研修を受けやすい環境の整備 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p style="text-align: center;">該当なし</p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p style="text-align: center;">該当なし</p>

消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者センターを維持していく。 ・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し、研修等に積極的に参加することにより消費生活相談員のレベルアップを図る。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。 ・啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・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 21 年度～平成 31 年度) ・平成 24 年度から相談業務の広域化のため、相談員の勤務の日数を週 3 日から週 4 日に拡大し、相談員を 2 名から 3 名に増員した相談体制を維持する。(平成 24 年度～平成 34 年度) ・平成 25 年度に消費生活相談員の 1 時間当たりの賃金を 840 円から 900 円に引き上げた。さらに平成 28 年度からは 1 時間当たりの賃金を 950 円に引き上げることにより処遇改善の取り組みを継続する。(平成 25 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	北海道	市町村名	枝幸町
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活相談窓口周知し、窓口の強化を図った（平成 21 年度）。 ・消費者行政担当職員の資質向上を図った（平成 21 年度～） ・地域住民の消費者被害防止を図るため、消費者教育・啓発の強化を行った（平成 21 年度～平成 23 年度）。 ・小中高生のネットワーク被害を防止するため、消費者教育の充実・強化を図った（平成 26 年度～）。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・事務室の改修、事務機器、テスト機器、資料等の導入等により執務環境の改善及び苦情処理能力の向上を図り、併せて地域住民に窓口を周知することによって、相談窓口の機能向上を図ることができた。 ・消費者行政担当職員を北海道で実施する消費生活相談員研修への参加を支援（旅費支給）することにより、相談対応能力の向上が図ることができた。 ・振込め詐欺を始め様々な悪質商法が横行し、被害も増加傾向にある中、注意すべき点、対応方法などを含め、消費者トラブルには十分に注意するよう啓発し、地域住民に対する問題意識の喚起を図った。しかし、本年振り込め詐欺被害が 1 件発生してしまったため、今後さらに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に努めるとともに、警察をはじめとした関係機関との連携を強化する必要がある。 ・ウェブ環境整備に伴う小中高生のネットワーク被害を防止するため、消費者トラブル防止啓発用品を配布し、小中高生の消費者教育の充実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="text-align: center;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口については既に設置済みである。 <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口については既に設置済みであるが、より高度な相談に対応するため、北海道立消費生活センターとの連携及び稚内市消費者センターとの連携もさらに強化し、相談体制の充実を図ることで、地域住民の消費生活に関する安心確保に努める。 ・消費者教育・啓発に力を入れ、警察をはじめとした関係機関との連携を強化し、消費者被害未然防止に努める。 ・消費者行政担当職員の資質向上を図る。 <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p style="text-align: center;">該当なし</p>

	<p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>該当なし</p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の維持とともに北海道立消費生活センターとの連携及び稚内市消費者センターとの連携により地域住民の消費生活に関する安心確保に努める。 ・消費者教育・啓発を図るとともに、警察をはじめとした関係機関との連携を強化していくことで消費者被害未然防止に努める。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の維持とともに北海道立消費生活センターとの連携及び稚内市消費者センターとの連携により地域住民の消費生活に関する安心確保に努める。 ・消費者教育・啓発を図るとともに、警察をはじめとした関係機関との連携を強化していくことで消費者被害未然防止に努める。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者行政担当職員の相談対応能力向上のため、北海道で実施する消費生活相談員研修参加の支援（旅費支給）を図る。 ・北海道立消費生活センターとの相談業務の連携及び稚内市消費者センターとの相談業務及び町民を対象とした事業（講習会）連携を開催することで地域住民の消費生活に関する安心確保に努める。 ・消費者トラブル防止啓発用品（冊子やグッズ）の配布や広報を通じて、消費者教育・啓発の強化を図るとともに、警察をはじめとした関係機関との連携を強化していくことで消費者被害未然防止に努める。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	北見市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 28 年 4 月 1 日～平成 29 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"> 相談内容の充実を図るため、担当職員や相談員の研修参加と弁護士の活用により相談員のレベルアップを図った 複雑多様化する消費生活相談に専従する相談員の負担軽減を図るため、パイオネットに 1 名増員し迅速な処理の向上を図った。相談対応能力の向上のため担当職員や相談員の研修参加と弁護士による消費者問題対応の勉強会を 5 回行った。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員は、国民生活センターが実施する消費生活相談員養成講座等を受講す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。 弁護士の活用により相談員が専門知識の習得が図られた。
「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> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <p>国民生活センターの研修に参加させることで、消費生活相談員のレベルアップを図る。</p> <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p>消費者出前講座開催による消費者問題の啓発</p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>設置済みである</p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 28 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談室の名称を北見市消費生活センターとする。 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、消費生活相談員の増員や安定した相談体制の維持。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <p>消費生活相談体制については、基金活用期間を経過後においても維持する。</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"> 相談室を維持する <p>消費生活相談員体制の強化のため相談員を増員し、消費生活相談員の対応能力の向上を図る。</p>
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	網走市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 4 月 1 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、全戸に配布した。 (平成 21 年度～23 年度、25 年度) ・消費者被害防止のため訪問販売お断りステッカーを配布した。 (平成 21 年度、23 年度、25 年度) ・消費者被害防止のためクーリング・オフハガキを作成し配布した。 (平成 22 年度～23 年度、25 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。 (平成 21 年度～26 年度) ・消費者相談室を周知するため看板を作り設置した。(平成 22 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害の啓発を行うことにより、消費者相談の件数が平成 21 年度 176 件から平成 26 年度 128 件と減少してきている。 ・平成 21 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成 21 年度の 6 件から平成 26 年度は 9 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・消費者相談室が市民に浸透し、出前講座の件数が平成 21 年度の 3 件から平成 26 年度は 6 件となり年々増加している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を設置済み。 <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員全員が、年に 1 回は研修に参加できるように研修を受けやすい環境を整備する。 ・消費生活相談員の資格保有率をアップさせるため、相談員の資格取得を奨励する。 <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当なし <p style="text-align: center;"><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"> ・該当なし
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費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。 ・地域のネットワークを活用し、広く消費者被害の啓発を行う。
	<p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者相談員の研修費については、相談業務委託料に含むなど自主財源化を目指す。 ・消費者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。 ・継続して研修に参加することにより、専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。 ・構築した地域の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	北海道	市町村名	美幌町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活センターを設置し、消費生活相談員を 4 名体制とした。(平成 21 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 39 年度) ・高齢者の被害防止のため、老人会等で出前講座を開始した。(平成 21 年度～平成 39 年度) ・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 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度に消費生活センターを設置し、相談件数は平成 21 年度で 104 件、毎年 100 件以上の実績がある。また、平成 26 年 11 月末時点で 86 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。 ・平成 21 年度より消費生活相談員の消費生活相談等対応能力の向上のため、研修参加を支援している。その結果、あっせん件数が平成 21 年度の 1 件に対し、平成 26 年 11 月末時点で 12 件となり、対応能力やその質が向上した。 ・消費生活相談体制の強化により、平成 25 年度における消費生活相談員の助言やあっせん等による被害救済金額が 1,322 千円となった。 ・平成 21 年度から実施している出前講座が、平成 25 年度には 6 回・330 人/年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> <p>平成 21 年度より消費生活センターを設置しているが、平成 28 年度より近隣市町村である津別町との消費生活相談等の広域的連携体制を整備し、より広義的な消費生活相談等業務に対応可能となるように体制整備する。</p> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <p>消費生活相談等に係る条例を整備し、消費生活相談員に対する研修の機会の確保及び相談員の事務に関する規定を設けることにより、相談員の消費生活相談への対応能力の向上及び消費生活相談員等資格取得のための環境を整備する。</p> <p>また、現在行っている出前講座や特殊詐欺被害等の未然防止を図るためのパンフレット等の配布による消費者への啓発活動において、町と業務委託先である消費者協会と連携し、様々な相談事例に対応可能となるよう体制整備する。</p>

	<p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u> 該当無し</p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u> 該当無し</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"> ・町消費生活相談等に係る条例制定に伴う消費生活センターの体制についてのあり方を検討・検討事項整備 ・消費生活相談等の広域連携体制の整備・運用方針の策定 ・消費生活相談員に対する研修機会の確保、相談員等資格取得のための体制整備 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者安全確保地域協議会（地域消費者被害防止ネットワーク）の構築及び関係団体への活動支援 ・消費者教育推進のための新事業実施 ・基金活用期間経過事業に対する自主財源化への体制整備
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維持管理及び新体制整備 (条例との運用及び消費者協会への委託に係る運用について、隨時確認していく) ・近隣市町村との広域的連携体制整備及び運用（消費生活相談等事務の統括的処理、情報の周知及び共有を推進） ・消費生活相談員の相談等業務への対応能力向上のための研修の機会の増加、相談員等資格取得への支援 ・消費者安全確保地域協議会（地域消費者被害防止ネットワーク）の体制構築及び運用
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	津別町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none">・消費生活相談窓口の担当職員のレベルアップを図るため各種研修会に参加した。(平成 21～26 年度)・消費生活相談の専門的な知識を有する者による相談体制を強化するため美幌消費者協会への委託により連携を図ってきた。(平成 21～26 年度)・高齢者の悪徳商法被害を防止するための啓発の強化のため、老人クラブ等への出前講座の実施や高齢者向けパンフレットを作成し配布した。(平成 21～26 年度)・若者の悪徳商法被害を防止するための啓発の強化のため、若者向けパンフレットを作成し公共施設や成人式での配布した。(平成 23～26 年度)・将来的な被害拡大を未然に防止するため、高校生に対する啓発活動の強化のため、高校との連携による出前講座やパンフレットを配布した。(平成 24～26 年度)・日頃から消費生活に対する町民の意識を啓発するため、町広報に毎月、啓発記事を連載してきた。(平成 21～26 年度)・日頃から消費生活に対する町民の意識を啓発するため、自治会の各種回覧用に消費生活の啓発を掲載した回覧板を作成し配布し活用をした。(平成 23～26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none">・消費生活相談窓口の担当職員の各種研修会に参加して得た知識により相談時の対応にレベルアップを図ることができつつある。・美幌消費者協会への相談業務の委託による連携により、協会相談員の専門的な知識と豊富な経験により相談時の対応が強化され役場窓口だけで対応していたときよりも相談件数が増えた。・老人クラブ等への出前講座の実施やパンフレットの配布により、高齢者の消費生活に対する意識が向上しつつある。・若者向けパンフレットの配布により、若者の消費生活に対する意識が向上しつつある。・高校生に対する出前講座やパンフレットの配布により、高校卒業後の消費生活に対する意識が向上できている。・町広報への啓発記事の連載や自治会の回覧板を通じ、町民の消費生活に対する意識が向上しつつある。

<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度当初で消費生活窓口を商工観光グループに設置済み（多業務と兼務）（自主財源） ・平成 26 年度当初で美幌消費者協会への委託により相談体制の連携強化済み（自主財源） <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 7 月から消費生活窓口の商工観光グループ職員を 2 名から 3 名（1 名増員）にして、職員が相談業務を担える体制を強化した。（自主財源） ・平成 26 年度から消費生活相談窓口の担当職員のレベルアップを図るため通信講座の受講を開始し、各種研修会への参加を大幅に増やした。 ・平成 26 年度当初で美幌消費者協会の相談体制の向上に向け、それに伴う委託料を引き上げた。（自主財源） <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・老人クラブ等への出前講座の実施やパンフレットの配布（美幌消費者協会と連携） ・若者向けパンフレットを公共施設、バスターミナル等で配布 ・高校生に対する出前講座やパンフレットの配布（美幌消費者協会と連携） ・町広報への啓発記事の連載や自治会の回覧板を通じ、全町民に啓発（美幌消費者協会と連携） <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 27 年度に町消費生活担当課、福祉担当課、包括支援センター、社会福祉協議会と協議し、平成 28 年度から高齢者虐待防止ネットワークをベースに消費者被害防止ネットワークを構築する方針を確認した。 ・平成 27 年度に地域において最も身近な相談受信者となる場合が多い老人クラブ、自治会、町福祉担当者、包括支援センターなどと消費生活問題に対する知識と相談の初動を学び共有するため、3 回の連続講座を実施し各団体と町消費生活担当課、美幌消費者協会との連携強化を確認した。
<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"> ・消費生活窓口の担当職員の各種研修の参加を増やし、専門的な知識の向上を図ることにより相談体制を強化する。 ・消費生活窓口の商工観光グループ職員の 3 名体制を維持する。（自主財源） ・美幌消費者協会への委託により相談体制の強化を維持する。（自主財源）

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育を重点とし、地域の各団体、学校への出前講座の開催を増やす。 ・効果的な消費者被害未然防止事業を取り組むため、地域ネットワークの構築と消費生活専門員設置の準備のため、町民各層を対象とした消費生活講習会と消費者力検定の団体（地域）受験を実施する。
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 ・消費者教育や啓発事業は、さらに効果のある取り組みを重視し、基金活用期間経過後も事業精査、充実を図る。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活窓口の担当職員の各種研修の参加を増やし、専門的な知識の向上を図ることにより相談体制を強化する。（平成 39 年度から自主財源化） ・消費生活窓口の商工観光グループ職員の 3 名体制を維持する。 (既に自主財源) ・美幌消費者協会への委託により相談体制の連携強化を維持する。 (既に自主財源) ・消費者教育を重点とし、地域の各団体、学校への出前講座の開催を増やす。（平成 34 年度から自主財源化） ・効果的な消費者被害未然防止事業を取り組むため、地域ネットワークの構築し、消費生活専門員を設置する。その準備のため、町民各層を対象とした消費生活講習会と消費者力検定の団体（地域）受験を実施する。（平成 34 年度から自主財源化）
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、地域ネットワークと消費生活窓口との連携を図り、町民各層の消費者教育、情報の共有化のため府内各課との連携を密にして対応を強化する。

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	清里町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の強化を図るため、担当職員を各種研修に派遣し、レベルアップを図る。 ・近年増加している悪党商法被害の防止を中心とした消費者への啓発事業を強化する。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者相談が増加しており、研修を通じて情報交換や対応力の強化が行われた。 ・町内に啓発活動を行うことにより、消費者被害の防止へつなげた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口設置済み <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修を行うことにより、担当職員のレベルアップを図る。 <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当なし <p style="text-align: center;"><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"> ・該当なし
消費者行政推進の方針	<p style="text-align: center;"><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費相談窓口の強化と被害防止と対策について、さらなる周知を行う。 <p style="text-align: center;"><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・補助活用期間を経過した事業について自主財源を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活窓口として町民から認知され、消費被害の対策向上を図る。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	小清水町
-------	-----	------	------

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"> 事務機器等の導入により、執務環境の整備を図り、消費生活相談窓口の機能を強化した。(平成 23 年度) 消費生活相談担当者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に啓発のぼり旗を作成し、町内各所に掲出した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止のために啓発冊子、ステッカー等を購入し、町内の全戸に配布した。(平成 21 年度、平成 23 年度、平成 26 年度) 消費者被害防止のために懸垂幕を作成し、啓発を図った。(平成 22 年度) 消費者被害防止啓発ロゴ入り封筒を購入し、郵送を通じ啓発を図った。(平成 23 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 事務機器等の導入により、相談被害の実態調査や記録に効果があった。 各種広報媒体を通じた啓発により、被害の防止が図られた。 平成 21 年度から、消費生活相談担当者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、斡旋件数が平成 21 年度の 1 件に対し、平成 25 年度には 9 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口対応日の週 5 日制を維持する。 消費生活相談担当者 3 名を維持する。 消費生活相談担当者の研修参加を維持する。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 該当なし <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"> 該当なし
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。 消費生活相談担当者の対応能力向上を図る。

	<ul style="list-style-type: none"> 各種広報媒体を通じ消費者被害防止を周知する。 各種講座用に使用する映像資器材を整備し、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"> 消費者生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。 平成 29 年度までに導入した資機材を活用し、消費者被害防止を図る。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を維持する。 PIO-NET2015 に対応する LGWAN 回線用端末等の整備を図る。(平成 27 年度) 消費生活相談担当者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) 消費者被害防止のための啓発資器材の整備を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) 各種講座用の映像資器材の整備を図る。(平成 27 年度～平成 35 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	北海道	市町村名	訓子府町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の知識向上及び対応能力強化を目的に、相談窓口となる職員対象の研修会、セミナー、学習会（全国、全道、管内）への参加推進。【平成21年度～平成24年度】 ・高齢者及び障がい者と身近に接する民生委員児童委員協議会、町内会などを対象に、悪質商法被害等の早期発見などの対応における座談会（学習会）を開催。【平成21年度～平成22年度】 ・消費者相談員（有資格者）による臨時相談窓口の開設。【平成23年度】 ・悪質訪問販売のお断りステッカーを町内全戸に配付。【平成24年度】 ・消費者被害防止のための啓発カレンダーとチラシ等を町内全戸に配布。【平成21年度～平成26年度】
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育・啓発及び広報、周知の強化としては、地域住民の消費者被害の未然防止と問題意識の喚起が図られ、町が連携する近隣市の消費者協会のサポートを受けつつ、消費者問題に対する町民の積極的な姿勢をアピールできた。 ・地域住民の信頼を得られる新たな相談窓口の開設が図られ、年間を通しての件数は低調ではあるが、電話での相談だけではなく、直接窓口に訪れる相談者が増加し、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・北海道及び国民生活センターが開催した研修会に相談担当職員を派遣したことにより、専門分野を含む消費生活相談の対応能力の向上が図られた。 ・消費者講座の案内や啓発資材の配布等により、地域社会の消費者問題への意識を高めたことに伴い、相談機会の増が見込み問題解決や意識の高まりによりトラブル回避や早期での問題解決に繋がった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近年、高齢者トラブルが増加していることから、地域の安全で安心なくらしの実現に向けた取組みを推進するため、消費生活に関する情報の収集、定期的に啓発活動を行う。また、消費者トラブルの対応方法などについて、具体的な事例をもとに関係機関相互の連携を重点的に図るとともに、職員（相談員）の対応を向上すべく基礎知識の習得や交渉力を身に着けるためのレベルアップに必要な研修へ積極的に参加することを奨励する。 <p>（政策目標 1、4、5 は「該当なし」）</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"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・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、職員における各種研修会、セミナー、学習会への参加を推進し、消費生活相談員のレベルアップを図る。
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、高齢者、障がい者をはじめ消費者教育に重点的に力を入れることを目標に置き、より効果的な消費者被害未然に繋がる講座等を実施する。 ・本町において効果的であったチラシ等の全戸配布事業については、より効果的な取組として重点を置く。
消費者行政推進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、地域住民に対しての消費者教育、啓発の強化を継続的に図る。 ・複雑な相談事例を踏まえ、住民参加型の講習会等の開催。 ・対象の専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図るとともに、消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を推進する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、福祉所管課、教育委員会など府内の連携を密にして対応する。 ・広域連携（1市2町）の協定に基づき、相談窓口の強化に努める。

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	置戸町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の強化を図るため、近隣市町（北見市・訓子府町）と連携しこれら市町村内の住民を対象とした消費生活相談を継続。【平成 25 年度～】 ・安定的な消費生活相談を実施継続していくためには現状相談窓口となっている担当職員の識見向上レベルアップが不可欠であることから、管内や道内を中心とした研修会等への参加出席を計画的に推進。【平成 21 年度～】 ・近年増加している高齢者や障がい者、又は小中学生・若者への悪徳商法被害の未然防止等を目的に啓発資材（リーフレット等）の全戸配布（約 1,550 戸）を実施。【平成 21 年度～】 ・町広報誌を活用した啓蒙記事特集の全戸配布。【平成 25 年度】 ・福祉行政との連携により町内老人クラブ等への学習会講師派遣を実施【平成 21 年度～】 ・被害者が「家族や知人に知られたくない」という思いから顔見知りが多い役場職員に相談できず誰にも相談しないという事態を防ぐため近隣町と協議し交互に臨時相談窓口を開設。【平成 21～23 年度】
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・「消費生活相談窓口が自分たちの住む町に存在する」という住民意識の定着が見られ、相談件数としては低調なもの実際に電話等による相談・問い合わせが寄せられていることから周知・PRの効果が出ていると判断される。 ・小規模自治体では住民と行政の距離が近いことを慮って、プライベートな案件を在住町ではなく近隣市の消費生活相談窓口に相談するといった事案もあるが、近隣市町の迅速な連携により未然の被害防止に繋がっている。 ・管内、道、全国の研修会やセミナー等に担当職員を出席させることにより識見、対応能力の向上が図られ、より高度な案件にも対応できるようになった。また、難案件の場合でも近隣市町の連携によりトラブルの回避や早期での解決に繋がっている。 ・継続的な啓蒙活動により、住民向け講座にも安定的に参加者があるなど、消費生活に対する住民意識にも向上がみられる。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・人口減少が続き 65 歳以上の高齢化率が 40% を超えた当町では、今後とも高齢者や障がい者を悪徳商法から継続的に保護していく必要があることから、巧妙化する悪徳商法の手口を把握し定期的

	<p>な啓蒙活動・安定的な相談体制構築を推進していく。研修会・セミナーへの積極的な担当職員派遣により基礎知識や対応能力のスキルアップを図るとともに近隣市町との連携を密にすることを推進する。</p>
	<p>・地域住民にとり最も身近な消費生活相談窓口の維持及び担当職員のスキル向上を図るため、継続的に各種講習会・研修会への派遣を推進していく。</p> <p>・啓蒙リーフレット等を積極的に活用し、全住民を対象に消費生活に対する意識を掲揚していく。</p>
消費者行政推進の方針	<p>・高齢者や障がい者など悪徳業者からターゲットにされやすい人々を未然に被害から保護するため、相談体制は最低限現状維持を図り、担当職員のより一層のスキル向上を図っていく必要がある。このため、基金活用期間を経過した段階で自主財源化を目指せるよう検討を加えていく。</p> <p>・消費生活リーフレットの配布等、住民に対する啓蒙事業は、住民の顔が見え易い当町のような小規模自治体では効果的であることから、より分かり易く伝わり易い具材を精査し自主財源でも対応ができるよう検討を加えていく。</p>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<p>・基本的知識の習得は勿論のこと高度な案件にも対応できるよう、担当職員の研修会やセミナーへの積極派遣を継続する（平成37年度まで。その後自主財源化）。</p> <p>・消費生活リーフレット等を活用した全町民向け啓蒙事業を実施する（平成37年度まで。その後自主財源化。）。</p> <p>・福祉行政担当、自治会行政担当等とも連携を密にするとともに、防犯協会等地域住民が主体となった団体とのタイアップも図り講演会・座談会を実施する（平成37年度まで。その後自主財源化）</p>
その他特記事項	<p>・消費生活相談窓口の維持は必須と考えており、担当職員の継続的なスキルアップを推進する。</p> <p>・住民の目に「触れる」、「とまる」といった伝わり易い具材を選定した啓蒙事業の実施により消費者被害の未然防止を推進する。</p> <p>・消費生活相談担当単独ではなく、行政関連部局や住民団体とも連携を図り悪徳商法情報の共有を図っていくことを推進する。</p>
	<p>・近隣市町との広域連携を継続強化し、難案件等の早期解決を目指す。</p>

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	佐呂間町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 相談内容の充実を図るため、関係機関が実施する消費者相談に関する研修参加を支援した。 (平成 21 年度～平成 26 年度) 悪質商法被害の防止のため高校生や高齢者の出前講座を実施した。 (平成 22 年度～平成 25 年度) 消費者被害防止のための啓発用資材の配布及び啓発用チラシを作成し、全戸配布した。 (平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 相談件数は多くないが、助言やあっせん等を行える対応能力が向上した。 出前講座を実施したことにより悪質商法の周知や相談方法などを知らせる機会ができた。 啓発チラシを配布することにより、新しい消費者被害の周知をすることができた。
「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"> 社会福祉協議会と消費者行政相談業務に関する協定を締結しており、高齢者の相談窓口を確保している。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 佐呂間町高齢者あんしんネットワーク会議などで関係機関等と情報を共有し、協力・連携して相談しやすい環境づくりに取り組む。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 該当なし。 <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"> 該当なし。
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"> 消費生活相談窓口として相談体制を維持、強化するため、相談員のレベルアップを図る。 啓発用チラシを作成し、消費者被害の周知を図る。 <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、研修参加の支援を継続しつつ、消費生活センターの現地研修を利用しながら、悪質商法被害の手口や救済方法の把握に努める。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none">・消費生活相談員の対応能力強化については、研修参加の支援継続を図る。・悪質商法被害の防止を図るため、啓発用チラシを配布し、消費者へ周知する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none">・近隣の相談状況等の把握に努め、他の部署とも連携して対応していきたい。

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	遠軽町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談担当職員の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資材を作成し、街頭啓発、全戸配布等を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度) 一般町民を対象に消費者被害に遭わなかったための知識を深める研修会を実施した。(平成 23 年度～平成 25 年度) 高校生を対象に日常生活に関する消費者問題に関する講座を開催した。(平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 町が設置する消費生活相談窓口には年間 10 件程度であり、相談担当職員については兼任で、かつ、人事異動もあるため、職場外研修機会の創出は欠かせない。このため、平成 21 年度から担当者の研修参加を積極的に進め、相談体制の質の向上が図られた。 消費者被害防止に係る啓発資材、パンフレットなどを作成し、配布を行うことで、地域住民の消費者被害防止に対する意識の高揚を図った。 一般町民向け研修会の開催については、平成 23 年度と平成 25 年度に開催し、詐欺等の最新手口の知識普及を図った。平成 26 年度においては、高校生向け消費生活講座を生徒以外の一般町民に対しても開放した。 高校生向け消費生活講座を平成 25 年度から実施し、近く社会に出る生徒の被害の未然防止のための知識普及を図った。
「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 26 年度当初において町内全域をカバーする相談体制を整備している。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 研修参加を通じて相談員のスキルアップを図っている。
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 現状の相談体制を維持する。 相談員の研修参加は可能な限り機会を作り、相談の質の向上を図っていく。 消費者教育の推進を図り、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の強化を進める。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p>

	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。 啓発事業、消費者教育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"> 消費生活相談体制を維持する。 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援を継続する。(平成 27 年度～平成 31 年度) 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 27 年度～平成 39 年度)
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、町内の連携を密にして全町を挙げて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	湧別町
-------	-----	------	-----

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"> ・担当職員の相談対応能力の強化を図るため、道などが実施する研修会への参加支援。(平成 21～23 年度、平成 25・26 年度) ・消費者への啓発事業として全戸に啓発冊子や啓発グッズを配布。(平成 21 年度～平成 23 年度、平成 26 年) ・高齢者と若年者(中高生)への啓発事業として、町内老人クラブ及び学校へ啓発冊子の配布(平成 25 年度) ・町民に対する啓発強化のため、町主催イベント時に啓発グッズの配布(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・研修参加支援により職員の消費生活相談対応力や質の向上につながった。また、担当職員の異動による相談対応力の低下を防ぐこともできた。 ・平成 24 年度から相談件数が増加傾向となっており、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> 新町誕生時(平成 21 年 10 月)から消費生活相談窓口を設置済み。</p> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u> 担当職員の研修受講機会は年 1 回程度のため、受講回数の増を図ることで、より質の高い相談対応を目指す。</p> <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u> 該当なし</p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u> 該当なし</p>
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・現行の消費生活相談窓口体制を維持しつつ、研修受講機会の充実を図り、相談対応力の向上を目指す。 ・消費者教育に重点的に力を入れるため、地域内の消費者教育関係団体の連携強化を図るとともに、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。 <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施している事業の自主財源化を随時行う。 ・啓発事業は、より効果的な取組に重点化しつつ、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">担当職員の相談対応力の維持・強化のため、研修参加の支援継続を行う（平成 30 年度以降、自主財源化）消費者教育推進協議会等の地域ネットワークの設置（平成 27 年度）、協議会としての消費者被害未然防止事業等の構築（平成 27～29 年度、平成 30 年度以降は自主財源化）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	帯広市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none">消費生活センター機能充実のため、相談室 3 室を新設、展示コーナーと事務室を拡幅したほか、事務機器、通信設備、教育啓発用機材等を整備した。（平成 21 年度～平成 23 年度）専門的相談に対する消費生活相談員の対応力強化のため、弁護士を活用した相談会や相談員研修を実施した。（平成 22 年度～平成 26 年度）商品テスト機能強化のため、商品テストを外部機関への委託により実施した。（平成 22 年度～平成 23 年度）消費生活相談員等の資質向上のため、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、相談補助員を 1 人配置した。（平成 22 年度～平成 24 年度）消費生活相談体制強化のため、相談補助員を 1 人増員し 2 人配置した。（平成 25 年度～平成 26 年度）育児時間取得相談員を代替するため、相談補助員を 1 人配置した。（平成 26 年度）消費生活相談員の処遇を改善するため、相談員の雇用形態・人数をパート 7 人から嘱託職員 4 人とし、1 人当たりの勤務を 1 日 6 時間・週 3 日から 1 日 7 時間 15 分・週 29 時間（週 4 日）に、報酬を日額 7,040 円から月額 177,300 円としたほか、新たに健康保険と厚生年金に加入した。（平成 25 年度～平成 26 年度）一般消費者の消費者被害防止のため、啓発パンフレット等の作成・配布、訪問販売お断りステッカーの作成、啓発 DVD・参考図書の購入、啓発資材の整備、セミナー・講演会を開催した。（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 DVD の購入、高齢者見守りガイドブックの作成、啓発パンフレットの購入、セミナー・講座の開催、支援者研修会を開催した。（平成 21 年度～平成 26 年度）高校生等の消費者被害防止のため、啓発パンフレットの作成、啓発 DVD を購入した。（平成 21 年度～平成 26 年度）中学生の消費者被害防止のため、啓発パンフレットの作成、啓発チラシ・ポスターを作成した。（平成 22 年度～平成 23 年度）

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 小中学生の消費者問題解決力強化のため、小中学生向け消費者教育講座・教員向け消費者教育講座の開催、消費者教育用教材を購入した。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・ 大学生等の消費者問題解決力強化のため、大学生等向け消費者教育講座を開催した。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・ 一般消費者の消費者問題解決力強化のため、T P P 勉強会を開催した。(平成 25 年度) ・ 食の安全安心に関する情報提供と啓発のため、食の安全セミナーを開催した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活条例制定のため、消費者保護審議会を開催した。(平成 22 年度) ・ 消費生活基本計画策定のため、消費生活審議会を開催した。(平成 23 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ オープンスペースから個室の相談室 3 室を新設した結果、車椅子利用者や介助者等も同席でき、相談者のプライバシーに配慮した来所しやすい相談環境を整備できた。また、展示コーナーを拡幅した結果、消費生活情報の発信拠点としての機能の充実が図られた。さらに、事務室の拡幅、事務機器、通信設備、教育啓発用機材等を整備した結果、消費生活相談業務や教育啓発業務を効率的・効果的に行うことができるようになった。 ・ 平成 21 年度から消費生活相談員等の研修参加の支援、平成 22 年度から弁護士を活用した相談会等の実施や相談補助員の配置、平成 25 年度から消費生活相談員の報酬引上げ等処遇改善を実施した。その結果、相談員個々の資質が向上とともに、消費生活センターの人的体制が整備され専門的相談への対応力が強化された。これらの成果は、次のとおり消費生活相談におけるあっせん件数や被害救済額に反映されている。 ・ 相談件数は、平成 20 年度 2,180 件に対し平成 25 年度 1,581 件と、全国的傾向同様、減少傾向にある中、あっせん件数とその割合は、平成 20 年度 106 件 (4.9%) に対し、平成 21 年度 142 件 (8.2%)、平成 22 年度 126 件 (8.0%)、平成 23 年度 139 件 (8.3%)、平成 24 年度 120 件 (8.2%)、平成 25 年度 175 件 (11.1%) と増加しており、複雑・巧妙化する悪質商法等による消費者トラブルや被害の相談に対し丁寧な対応を行っている。 ・ 消費者被害救済額と救済対象額に対する救済率は、平成 20 年度 6,359 万円 (37.7%) に対し、平成 21 年度 9,514 万円 (92.0%)、平成 22 年度 4,021 万円 (92.9%)、平成 23 年度 4,885 万円 (88.8%)、平成 24 年度 5,707 万円 (92.4%)、平

	<p>成 25 年度 9,439 万円 (94.6%) と推移しており、平成 21 年度以降、毎年度一定程度の被害を助言やあっせん等により救済し、消費生活センターとしての役割を果たしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度から消費者トラブルや被害の未然防止、消費者問題解決力の強化等を目的に、各種教育啓発資材・資料の整備や講座・講演会・セミナー等を開催してきた。その結果、講座等教育啓発事業の開催回数と受講者数は、平成 20 年度の 47 回 3,750 人に対し、平成 25 年度は 67 回 4,400 人と増加しており、対象年代の小中学生への拡大と、食の安全など消費者を取り巻く環境の変化に応じたテーマ設定により、教育啓発の充実が図られた。
<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 昭和 43 年 4 月に消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者安全法第 10 条第 2 項に規定する消費生活センターを同条第 3 項に基づき平成 21 年 9 月 1 日付けで公示済み。 平成 27 年度当初は消費生活相談員 4 人体制であったが、早期に 1 人増員し 5 人体制とすることを目指す。 平成 27 年度当初の消費生活相談員の資格保有率は 100% である。平成 28 年度以降も引き続き消費生活相談員の研修参加支援等により資質の維持・向上に努める。 平成 27 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% であった。平成 28 年度以降も引き続き消費生活相談員の研修参加を支援し、研修参加率を 100% とする。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 該当なし <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"> 行政機関や各種団体など 23 の機関・団体で構成する「帯広市犯罪のない安全なまちづくり推進連携会議」を平成 24 年 2 月 9 日から地域における消費者被害防止のためのネットワークとして位置付け、消費者安全の確保を目的とした情報交換や意見交換を行っている。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 地域の消費生活センターとして消費生活相談体制を維持・強化するため、これまでに整備した消費生活相談員等の配置や処遇を維持し、さらに消費生活相談員を 1 人増員し 5 人体制とすることを目指すとともに、引き続き弁護士等の活用や研修参加の支援により消費生活相談員のレベルアップを図る。 消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未

	<p>然防止事業等を実施する。</p>
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、国の財政措置の活用期間を経過した事業から、順次、自主財源化を目指す。 ・ 出前講座等の教育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、国の財政措置の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。(平成 27 年度～) ・ 専門的相談に対する消費生活相談員の対応力強化のため、弁護士を活用した相談会や相談員研修を実施する。(平成 27 年度～平成 28 年度、その後自主財源化) ・ 消費生活相談員等の資質の維持・向上のため、研修参加を支援する。(平成 27 年度、その後自主財源化) ・ 消費生活相談体制強化のため、相談補助員を 2 人配置する。(平成 27 年度～平成 31 年度、その後自主財源化) ・ 消費生活相談員の雇用形態と待遇を維持するとともに、1 人増員し 5 人体制とすることを目指す。(平成 29 年度～平成 35 年度、その後自主財源化) ・ 一般消費者の消費者被害防止のため、啓発パンフレット等の作成・配布、訪問販売お断りステッカーの作成、啓発 DVD・参考図書の購入、啓発資材を整備する。(平成 27 年度～平成 29 年度、その後自主財源化) ・ 高齢者の消費者被害防止のため、啓発 DVD の購入、啓発パンフレットの作成・購入、セミナー・講座の開催、支援者研修会を開催する。(平成 27 年度～平成 31 年度、その後自主財源化) ・ 高校生等の消費者被害防止のため、啓発パンフレットの作成、啓発 DVD を購入する。(平成 27 年度、その後自主財源化) ・ 小中学生の消費者問題解決力強化のため、小中学生向け消費者教育講座・教員向け消費者教育講座の開催、消費者教育用教材を購入する。(平成 27 年度～平成 31 年度、その後自主財源化) ・ 大学生等の消費者問題解決力強化のため、大学生等向け消費者教育講座を開催する。(平成 27 年度～平成 31 年度、その後自主財源化) ・ 食の安全安心に関する情報提供と啓発のため、食の安全セミナーを開催する。(平成 27 年度～平成 29 年度、その後自主財源化)

その他特記事項

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	音更町
-------	-----	------	-----

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">・消費生活相談窓口の利便性をさせるため、消費生活センターを人口集中地区に移転・改修した。(平成 21 年度)・執務環境の改善を図るため、事務機器等を購入した。(平成 21 年度～平成 23 年度)・相談対応能力の向上を図るため、(独)国民生活センター、(一社)北海道消費者協会又は北海道が主催する研修に委託先相談員又は消費行政担当職員を派遣した。(平成 21 年度～平成 23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度)・地域住民に対する問題意識の喚起と消費者被害の未然防止を図るため、パンフレット等を作成し、全戸配布した。(平成 21 年度～平成 23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度)・消費者行政強化のため、常勤職員の時間外手当を措置した。(平成 21 年度～平成 23 年度)・相談窓口の対応力強化を図るため、専門家を活用し、相談員への個別指導や相談員からの相談を実施した。(平成 21 年度～平成 23 年度、平成 26 年度)・相談窓口の対応力強化を図るため、参考図書を購入した。(平成 22 年度～平成 23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度)・悪質商法の被害を未然に防止するため、啓発グッズ等を購入した。(平成 22 年度)・消費生活相談体制強化のため、相談員の 1 日当たりの勤務時間を 6 時間から 7 時間へ延長し、1 名体制から 2 名体制とした。(平成 22 年度)・広域的対応により提携する隣町の地域住民に対する問題意識の喚起と消費者被害の未然防止を図るため、消費生活センターだよりを作成し、全戸配布した。(平成 23 年度)・啓発用ポスター作成のため、消耗品を購入した。(平成 23 年度、平成 26 年度)・消費者被害の未然防止及び拡大防止を図るため、出前講座を委託により実施した。(平成 23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度)・消費生活相談体制強化のため、相談員を 2 名体制から 3 名体制とした。(平成 23 年度)・より賢い消費者を育成するため、音更町消費者の集いを開催した。(平成 25 年度)・消費生活相談体制強化のため、消費生活センターの開設時間を 1

	<p>時間延長し、午前 9 時から午後 5 時までとし、1 週当たりの開設日も 1 日拡大し、月曜日から土曜日までの週 6 日の開設とした。(平成 26 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員の処遇改善のため、日額 8,000 円の報酬を月額 200,000 円とした。(平成 26 年度) ・消費者教育及び消費者啓発を強化するため、音更町消費者協会が運営する事業に対して補助金を交付した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年 10 月に音更町消費生活センターを設置し、相談件数は、平成 21 年度の 133 件に対し、平成 22 年度以降は毎年 200 件を超える相談がある。また、平成 27 年 3 月末時点では 260 件あり、地域の相談の窓口として定着しつつある。 ・平成 21 年度から消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん解決件数が平成 21 年度の 0 件に対し、平成 26 年度は 3 月末の時点で 51 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・消費生活相談体制の強化により、平成 26 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 10,690 千円となった。 ・平成 23 年度から実施した出前講座が、平成 26 年度には 8 件(274 人)と定着しつつある。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度当初で消費生活センターを設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度当初で消費生活センターを設置済み。 ・平成 26 年度当初で消費生活相談員 3 名体制となっている。 ・消費生活相談員の資格保有率は 67% だが、消費生活相談員の資格保有率を 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 26 年度当初より消費生活相談員の研修参加率は 100% であり、平成 27 年度以降の消費生活相談員の研修参加率も 100% とする。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p>「該当なし」</p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>「該当なし」</p>
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、専門家等の活用及び研修参加支援を通

	<p>じて、消費生活相談員のレベルアップを図る。</p> <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事業等を実施し、音更町消費者被害防止ネットワークを支援する。</p> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 <p>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。</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"> ・専門家（弁護士）を助言者として、消費生活相談員研修を行い、また、相談者・専門家・消費生活専門員の 3 者での相談機会を設け、窓口の高度化を継続して進める。（平成 26 年度～平成 34 年度、その後自主財源化） ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。（平成 21 年度～平成 29 年度、その後自主財源化） ・消費者行政機能を強化するため、消費生活相談員の処遇改善を図る。（平成 26 年度～平成 34 年度、その後自主財源化） ・地域住民に対する問題意識の喚起と消費者被害の未然防止を図るため、パンフレット等を作成し、全戸配布を継続する。（平成 21 年度～平成 29 年度、その後自主財源化） <p>消費者教育又は消費者啓発を強化するため、音更町消費者協会等が運営する事業に対して、継続的に補助する。（平成 25 年度～平成 33 年度、その後自主財源化）</p>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	士幌町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談を担当する職員のレベルアップを図るため、道で実施する研修参加を支援した。(平成 21 年度から) ・国民生活センター等で開催する専門相談研修に相談員を参加させた。(平成 22 年度) ・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) ・消費者被害防止のための啓発ポスターを作成し、町内の施設に掲示依頼した。(平成 22 年度) ・消費者被害防止啓発のための啓発物を購入し、女性や高齢者が多く集まるイベント会場等で配布した。(平成 23 年度) ・消費者問題の解決につなげられるよう、消費者啓発パンフレットを新成人に配布した。(平成 25 年度から) ・専門家を活用し、地域住民の消費者被害防止等を目的とした出前講座を開催した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度から、消費生活相談を担当する職員に相談対応能力の強化のため道センの開催する研修に参加を支援している。その結果、担当者の異動があっても電話及び窓口相談は一定水準で処理することが出来、対応能力や質の向上につながっている。 ・定期的な消費者被害防止の啓発により、振り込め詐欺他の消費者被害を被らないよう当事者意識が醸成されている。
「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 年度より、消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度までは非常勤の専門相談員に委託し、消費者問題等の相談会を随時開催するなどしていたが、平成 23 年度からは隣町である音更町との広域的対応により、消費生活センターも加えた窓口の拡充を果たしており、今後も体制を維持する。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p>該当なし</p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>該当なし</p>
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・音更町との広域的対応による、消費生活相談窓口体制の維持。 ・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等を実施できるよう各機関との連携を密にする。

	<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、音更町との広域的対応を維持し自主財源で対応する。 ・消費生活相談担当職員の研修参加の支援については、基金活用経過期間後は自主財源化を目指す。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・音更町との広域的対応による、消費生活相談窓口体制を維持する。（自主財源） ・消費生活相談を担当する行政職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、その後自主財源化）
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	鹿追町
-------	-----	------	-----

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"> ・相談内容の充実を図るため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・消費者被害防止のための啓発用シールの作成及び啓発用 DVD の購入。(平成 21 年度) ・消費者被害防止のための啓発用パンフレットを購入し、全戸配付。(平成 21 年度～平成 23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度) ・事務機器の購入により執務環境の改善及び苦情処理能力の向上を図った。(平成 21 年度) ・消費生活相談窓口周知のためのチラシを作成した。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・消費生活相談員の待遇改善のため、1 日あたりの報酬を 11,040 円増額した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談能力強化のため、研修参加を支援した結果、相談員の質の向上に繋がった。 ・消費者被害防止のための啓発用パンフレットの配布等により、町民の問題意識の喚起が図られた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を設置済み。 <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在は消費生活相談窓口であるが、消費生活センターの設置について検討する。 ・相談員による相談を月に 1 回実施している。 ・現在設置している相談員については資格を保有している。 ・相談員の資格向上のために研修の参加について検討する。 <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当なし <p style="text-align: center;"><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"> ・該当なし
消費者行政推進の方針	<p style="text-align: center;"><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・町民の身近な窓口である消費生活相談窓口として、相談体制の充実を図る。 ・消費者被害防止のための事業を実施し、町民に対し更なる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"> ・啓発事業については、基金活用期間経過後も、より効果的な事業が実施出来るようにしていく。 ・消費生活相談体制については、基金活用期間を経過後から順次自主財源化を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口としての相談体制の充実を目指す。(平成 29 年度を億票) ・平成 26 年度に消費生活相談員の処遇改善した 1 日あたり 11,040 円の報酬を維持する。(平成 27 年度～平成 34 年度、その後自主財源化) ・町民が消費者被害に遭わないための普及啓発に更なる力を入れる。(平成 27 年度～平成 34 年度、その後自主財源化)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・基金を活用して処遇改善をした消費生活相談員の報酬の維持を図る。 ・消費生活相談窓口体制の維持・充実を図る。

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	新得町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 相談しやすい環境整備のため、役場庁舎空きスペースに相談室を新設した。(平成 21 年度～平成 22 年度) 担当職員、相談員の相談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) 高齢者の消費者被害防止のため、集会所等で出前講座を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 高齢者の消費者被害防止のため、啓発用パンフレットを配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費者問題解決力の強化を図るため、NPO 法人消費者支援ネットを活用し、講演会を実施した。(平成 25 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> プライバシーが守られる相談室の設置により、来庁しての相談が増加し、地域住民が相談しやすい環境となった。 消費生活相談対応能力強化のための研修参加支援により、あっせん件数が平成 21 年度 0 件から平成 25 年度は 3 件となり、対応能力や質が向上した。 出前講座の実施や啓発チラシの配布により、事例の情報が寄せられる等、消費者被害の未然防止が図られた。
「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"> 消費生活相談窓口設置済 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 相談員の配置に向け人材の発掘に努める。 研修会に参加し、担当職員の相談対応能力の向上を図る。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p>該当なし</p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>該当なし</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"> 相談体制を強化するため、相談員の人材発掘に努め、消費生活相談員の資格取得を奨励する。 消費者教育に力を入れ、被害に遭いやすい高齢者や若年者の消費者被害未然防止を図る。 消費者被害防止地域ネットワークを設置し、地域での見守り啓発による被害の未然防止、早期発見につなげる。

	<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図る。 啓発事業については、より効果的な取組を重点化し継続する。
<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"> ・ 相談員の人材発掘に努め、消費生活相談員の資格取得を奨励する。 ・ 担当職員の対応能力強化のため、研修参加の支援を継続する。 ・ パンフレット配布や広報紙掲載による啓発事業を継続する。 消費者被害防止地域ネットワークによる、情報の共有と地域の見守り啓発事業を実施する。
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	清水町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、事務室の事務機器、OA 機器、参考資料等を整備し相談窓口の機能強化を図った。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・消費者に対する食品表示・安全分野に対する啓発強化のため、食品添加物一覧表や食の安全アンケート結果の配布・展示等の資料作成、周知。(平成 22 年度) ・国民生活センター等の研修に相談員を派遣し、資質向上を図る。(平成 21 年度～平成 23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度) ・相談員が同席して無料弁護士相談会を開催し、専門知識の習得や対応力の強化を図る。(平成 22 年度・平成 23 年度) ・消費者被害防止ネットワークの事業内容周知のため、リーフレットを作成、配布。(平成 24 年度) <p>消費者被害防止のための啓発チラシを作成、配布。(平成 22 年度・23 年度・平成 25 年度・平成 26 年度)</p>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度から相談窓口の事務機器や参考資料の整備など体制強化を進め、年間 100 件以上の相談にスムーズに対応することができた。 ・平成 22 年度に実施した、食品表示・安全分野に対する啓発強化により、消費者の食の安全に対する意識の高揚を図ることができた。 ・平成 21 年度から取り組んでいる相談員の研修派遣や相談員が同席した無料弁護士相談会開催により、相談員の専門知識の習得や対応のノウハウの蓄積が図られ、あっせん等による救済が 9 割以上となっている。 ・消費者問題に係る機関が連携して対応するため、消費者被害防止ネットワークを設立、その事業内容を住民に周知するとともに、多様な消費者被害事例などの情報提供を啓発チラシ配布により周知を図ることで、相談件数及び契約金額ともに減少してきている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 18 年度に、それまでの週 3 日の相談対応から週 5 日に体制を強化し、消費生活センターとしての活動を開始した。平成 21 年度には PIO-NET の端末配備を受けて、消費者センターの告示を行い、相談業務に対応してきている。 <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p>

	<ul style="list-style-type: none"> 平成 6 年度に消費者協会の発足とともに消費者相談が始まり、平成 18 年度に、それまでの週 3 日の相談対応から週 5 日に体制を強化し、消費生活センターとしての活動を開始した。平成 21 年度には PIO-NET の端末配備を受けて、消費者センターの告示を行い、相談業務に対応してきている。 平成 21 年度～平成 23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度と、国民生活センター等の研修に相談員を派遣し、資質向上を図り、消費者相談の対応の充実を図ってきており、引き続き研修参加の機会を確保していく。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p>「該当なし」</p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>「該当なし」</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"> 清水町消費生活センターの設置を条例化（平成 28 年度）し、維持する。 現状の相談員 2 名、常時配置 1 名の体制を維持し、相談対応の充実強化を図るため、相談員の研修受講の支援を行う。 消費者教育の充実と消費者被害の防止のため、積極的な情報提供と被害防止対策の方法について資料提供を進める。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談については、現体制により迅速な対応が維持されるよう順次自主財源化を目指す。 消費者に対し、正確かつ最新の情報提供に努めるよう、基金活用期間経過後も効果的な取り組みを目指す。
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"> 現状の相談員 2 名、常時配置 1 名の体制を維持し、相談対応の充実強化を図るため、相談員の研修受講の支援を行う。（平成 27 年度～平成 31 年度、その後自主財源化） 消費者教育の充実と消費者被害の防止のため、積極的な情報提供と被害防止対策の方法について資料提供を進める。（平成 27 年度～平成 32 年度、その後自主財源化）
その他特記事項	消費者被害防止のため、庁内関係部署との情報共有を図り、全庁的に対応にあたる。

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	芽室町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口の機能強化のため、事務機器を導入し執務環境の改善及び苦情処理能力の向上を図った。(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 23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度) ・ 専門的知識を要する者を相談窓口に配置し、相談窓口対応の強化を図った。(平成 21 年度～平成 23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度) ・ 地域住民の消費者生活の知識向上を促し、消費者問題解決力の向上と強化を図った。(平成 21 、 23 、 25 、 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口の機能強化のため事務機器を導入し、日々増加する相談や苦情への地域の窓口として定着している。 ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した結果、日々変化する消費生活相談に対応できる相談員の資質向上が図られた。 ・ 専門的知識を要する者へ相談する機会を確保することにより、高度な相談内容への対応が可能となった。また、個別の法律的見解や実例を専門家に随時確認できたことで、相談者へ速やかに的確な助言や情報提供が可能となった。 ・ 地域住民へ現在の生活環境を見直し環境に配慮しつつ安全な消費生活を目指すための情報提供ができ好評を得た。また、消費者被害防止のための啓発シールを出前講座等で紹介し、利用希望者が増加し好評を得ている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 昭和 58 年消費生活相談窓口設置済み <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員に必要な知識等を学び、消費者被害の未然防止を図ることとする。 ・ 研修に参加し消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、日々変化する消費生活相談に対応できるよう、相談員の資質向上を図ることとする。 ・ 消費生活相談機能を整備及び強化することで、高度な相談内容への対応を図ることとする。 <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p>

	<p>該当なし</p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>該当なし</p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持・管理する。 ・ 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。 ・ 弁護士の活用により相談員では対応しかねる高度な相談内容への対応を図る。 ・ 研修に参加し、日々変化する消費生活相談に対応できるよう、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・ 地域住民の消費者生活の知識向上を促し、消費者問題解決力の向上と強化を図る。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <p>基金活用期間を経過した事業から自主財源化を目指すが、事業の見直しを行い精査していく。</p>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 弁護士の活用により専門的な消費生活相談への対応を図る。 (平成 21 年度から 23 年度、平成 25 年度から平成 28 年度、その後自主財源化に向け検討を実施する。) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援を図る。 (平成 21 年度から平成 23 年度、平成 25 年度から平成 28 年度、その後自主財源化に向け検討を実施する。) ・ 専門的知識を有する者へ相談する機会を確保し、高度な相談内容への対応を図る。 (成 25 年度から平成 31 年度、その後自主財源化に向け検討を実施する。) ・ 地域社会における消費者問題解決力の強化を図る。 (地域住民への注意喚起については、平成 25 年度、28 年度、平成 31 年度、平成 34 年度、平成 37 年度。地域住民の消費者生活への知識向上については、平成 21 年度、平成 23 年度、平成 25 年度から平成 29 年度、その後自主財源化に向け検討を実施する。消費生活相談事例集作成については、平成 23 年度、平成 28 年度、平成 33 年度、平成 37 年度。通信教育講座については、平成 25 年度から平成 31 年度、その後自主財源化に向け検討を実施する。)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	大樹町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談日を拡大し、消費生活相談体制を強化(H25, H26) ・消費者相談窓口の利便性向上を図るため、機材等の購入を支援(H21、H22、H23) ・待合応接室の設置により、相談者の待遇改善を推進(H22、H23) ・相談員のレベルアップを図るため、各種研修等への参加を支援(H21, H22, H23, H25, H26) ・消費者への教育・啓発を目的に、悪徳消費被害防止のチラシ等を作成(H21, H23) ・消費者問題の解決力強化を目的に、関係団体の運営を支援、連携を強化(H25,H26)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 25 年度に実施した消費生活相談日の拡大により、相談件数は平成 24 年度の 22 件に対し、平成 25 年度は 41 件とほぼ倍増した。また、平成 26 年度より自主財源化を実施している。 ・相談員のレベルアップを図るための各種研修への支援においては、支援前の相談処理件数が平成 20 年度の 24 件に対し、支援実施年平均で 39 件となり、対応能力の向上が図られている。
「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 17 年度に消費生活相談員を設置済 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度からの研修参加支援により、相談員の研修参加は毎年度行っているが、引き続き研修への参加を支援することで、相談員の更なる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。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当なし <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"> ・該当なし
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"> ・相談に係る人的体制を整備するため、経験の豊富な相談員の報酬を引き上げ、相談員の待遇改善を図る。 ・地域の身近な消費生活相談窓口を維持・強化するため、今後も研修参加支援による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支援する。 ・地域社会における消費者問題解決力を強化するため、引き続き消費者協会の運営を支援し、更なる連携を図る。

	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金活用期間後もその体制を維持するとともに、順次、自主財源化を目指す。 ・消費者協会の運営については、連携を維持しつつも、基金活用期間中に運営の自立化を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・人的体制の整備を図るため、経験豊富な相談員の報酬単価を引き上げる。(平成 27 年度～平成 35 年度、以降自主財源化) ・消費生活相談員の対応力強化のため、研修参加支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 33 年度、以降自主財源化) ・消費者協会との連携強化をめざし、運営支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 33 年度、以降自主財源化若しくは自立運営化)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	広尾町
-------	-----	------	-----

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"> 消費生活者行政担当者の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21～23、25 年度) 消費者被害防止のための啓発チラシの配布や参考図書の購入を行った。(平成 21～25 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度より実施した消費者行政担当者の相談対応能力強化のための研修参加支援により、特に新規の担当職員の消費生活相談スキルを高めることができた。 消費生活相談窓口における相談件数は、平成 21 年度の 11 件から平成 25 年度には 5 件となった。この 5 年間で相談件数は減少傾向にあり、消費者被害防止のための啓発チラシの配布や参考図書購入による一定の効果が確認された。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u> 消費生活相談窓口を月 1 回設置する。</p> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u> 消費生活相談業務に新規で携わることになった職員向けの研修参加を支援することにより、通常時の消費生活相談体制を強化する。</p> <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u> 該当なし</p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u> 該当なし</p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者教育を効率的に行うため、広報により注意喚起を行う。 月 1 回の消費生活相談窓口の開設する。 消費者行政担当者の研修参加を支援していく。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制を維持する。 啓発事業についてはより効率的な手段がないか検討する。
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"> 消費者行政担当者の資質向上を図るため、研修参加の支援の継続を図る。 月 1 回の消費生活相談窓口開設を維持する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害防止のため、庁舎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	北海道	市町村名	幕別町
-------	-----	------	-----

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	<p>消費生活センター機能強化のため、相談室の事務用機器を配備した。 (平成 21 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、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため執務室に参考図書を配備した。(平成 21 年度～26 年度) ・消費者被害防止のための啓発用パンフレットを作成し、出前講座等で配布した。(平成 21 年度～26 年度) ・消費者被害防止のための啓発用冊子を作成し、成人式の出席者や関係団体等へ配布した。(平成 21 年度～26 年度) ・消費者被害防止のための啓発用ステッカーを作成し、町内の全戸に配布した。(平成 22 年度、平成 26 年度) ・消費者教育・啓発のためのパネルを作成し、展示を行った。(平成 21 年度) ・消費者教育・啓発のためののぼりを作成し、掲揚した。(平成 22 年度)
総括・評価	<p>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、研修参加の支援、参考図書の配備を行った。また、平成 24 年度からは、無資格の相談員 2 名に対し、資格取得に向けた相談員養成講座の参加を支援し、平成 26 年度、うち 1 名が消費生活専門相談員（国民生活センター）の資格認定となった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・出前講座やステッカーの全戸配布等を定期的に行うことで消費者被害防止の呼びかけに努めると共に、広報紙での相談事例の紹介等による PR 活動が被害者の顕在化につながり、平成 25 年度の相談件数が 111 件と、昨年比 35 件の増加となった。さらに平成 26 年度は前年を上回る件数が寄せられている。 ・啓発用パンフレット配布、パネル展示、のぼり掲揚により、消費生活への関心や悪徳商法に対する認識の向上を図ったことも相談件数の増加の要因となっている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・町内全域（3 地域）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"> ・継続的な研修参加をすすめ、受付相談の質の向上を図る。 ・消費生活相談員 3 名のうち、平成 26 年度に 1 名が新たに資格認定され、有資格者が 2 名になった。より充実した相談体制を確立する

	<p>ため、資格保有率 100%に向けて、1名の無資格者についても資格取得を奨励し、研修参加を支援する。</p> <p><u>＜政策目標4＞消費者教育の推進</u></p> <p>該当なし</p> <p><u>＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>該当なし</p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成27年度から平成29年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止ネットワークの設立 (H27.12設立) ・消費生活相談員の対応能力向上と資格取得に向け、研修参加の支援の継続を図る。 ・消費者教育と被害救済を重点に、パンフレット等の啓発物の配布を継続する。 <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、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の対応能力向上のため、研修参加の支援の継続を図る。 ・消費者教育と被害救済を重点に、パンフレット等の啓発物の配布を継続する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、町内関係団体と連携して対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	池田町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口強化のため、消費生活相談室を設置した。 (平成 22 年度) 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 22 年度～平成 23 年度) 相談員のレベルアップや相談内容の充実を図るため、消費生活専門相談員による直接指導を行った。 (平成 23 年度) 相談窓口の対応強化を図るため、専門書籍を購入した。 (平成 23 年度) 悪質商法被害防止のための啓発パンフレットを作成し、町内の全戸に配布した。 (平成 23 年度、平成 26 年度) <p>消費生活相談室での人的体制の維持や相談業務の充実を図るため、池田消費者協会に相談業務を委託した。 (平成 23 年度～平成 26 年度)</p>
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。人的体制の維持や相談業務の充実を図るため、平成 23 年度から池田消費者協会に相談業務を委託し、相談件数は、29 件（平成 23～26 年）となっており、地域の相談窓口として定着しつつある。 平成 22 年度から相談員のレベルアップを図るため、研修参加支援や消費生活専門相談員による直接指導を行った結果、あっせん件数が平成 21 年の 0 件に対し、平成 26 年 9 月時点で 6 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 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> <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 該当なし <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"> 該当なし
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"> 消費生活相談室の人的体制の維持や相談業務の充実を図る。 <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <p>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。</p>

消費者行政推進の方針に 則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none">・消費生活相談室の人的体制の維持や相談業務の充実を図る。・消費生活相談室への相談員の配置
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	豊頃町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、事務室の改修とともに事務機器を導入した。（平成21年度～平成22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、研修参加を支援した。（平成21年度～平成23年度、平成25年度～平成26年度） 消費者教育及び被害防止のための啓発チラシ及び資材を作成し、町内の全戸に配布した。（平成 21 年度～平成 23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度））
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成21年度の事務室改修及び平成22年度の事務機器導入により、相談窓口の機能強化が図られた。 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ことにより、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 平成 21 年度からの消費者教育及び被害防止チラシ等の作成・配布により、地域住民に対する問題意識の喚起及び消費者被害の未然防止が図られている。
「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17年7月1日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、消費生活相談窓口であったが、平成 29 年度までに消費生活センターとすることを目指し、国民生活センターの研修に参加させ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。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p>該当なし</p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>該当なし</p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの設置を目指す。 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、消費生活相談員のレベルアップを図る。 出前講座を開始するなど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、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 ・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センター設置を目指す。（平成29年度目途） ・消費生活相談体制強化に向け消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。（平成27年度～平成29年度、その後自主財源化） ・消費生活相談員の月額報酬を維持し、1回当たりの費用弁償14,400円を支給する。（平成27年度～平成35年度、その後自主財源化） ・出前講座を開始するなど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。（平成27年度～平成35年度、その後自主財源化） ・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、その後自主財源化）
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	北海道	市町村名	本別町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 33 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談機能整備のため、相談者のプライバシーを確保した相談しやすい環境づくりと、情報収集能力の向上のためインターネット環境を整備し、多種多様な消費者相談に対応できる窓口機能のを整備した。(平成 22 年度) ・消費者が様々な被害にあわないよう、正しい知識や情報を得るために、専門家を招いて講演会を開催した。(平成 23 年度) ・消費者の安全、安心を確保するための普及啓発用品やチラシを作成し、掲示や配布することで消費者被害の防止を図った。(平成 21 年度～) ・消費者相談の対応能力強化のため、相談業務に携わる相談員及び行政職員の各種研修会への参加を支援した。(平成 22 年度～)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口は、具体的な件数は大きく増加していないが、地域の消費者相談に対応する窓口として、実際に相談を希望する人に対して効率的な対応をする機関として機能している。 ・高齢者や未成年への消費者被害を防止するために、最新情報を盛り込んだ用品やチラシを配布することで、絶対に被害にあわないような普及啓発活動が実施できた。 ・相談業務に携わる相談員及び行政職員の研修参加支援により、多様化、複雑化する消費者相談に迅速かつ的確に対応できている。
「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 年度に設置済み <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談窓口としての現在の機能は、十分な相談対応ができる体制であると判断できるが、引き続き窓口としての環境整備と相談員の対応スキルの向上を図り、さらなる充実に努める。 ・相談員及び行政職員が年次計画により、定期的に研修会に参加する体制をとっているが、相談員がさらに参加しやすい環境を整備し、研修会等への参加率を上げる。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p>該当なし</p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>該当なし</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"> ・消費者相談窓口の設置とその機能を維持する。 ・地域の消費者にとって重要な相談窓口の体制を強化するために、相談員及び行政職員の資質向上を図る。 ・消費者被害防止のために、タイムリーな事案に対応した効果的な防止対策の取組みを、消費者協会等の関係機関と連携して実施する。
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"> ・消費生活相談体制並びに相談員等の資質向上のための研修参加支援については、基金活用期間を経過した事業から、順次自主財源化を目指す。 ・消費者被害防止の普及啓発については、より効果的な啓蒙活動を取組みつつ、基金活用期間を経過した後も、実施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"> ・消費者相談窓口の設置とその機能を維持する。(平成 27 年度～) ・地域の消費者にとって重要な相談窓口の体制を強化するために、相談員及び行政職員のスキル向上を図るための、研修会等への参加支援を継続する。(平成 27 年度～平成 31 年度、その後自主財源化を目指す) ・消費者被害防止のために、タイムリーな事案に対応した効果的な防止対策のための、専門家による講演会を開催するとともに、普及啓発用品やチラシの作成、配付を継続する。また、地域における包括的な取組みを、消費者協会等の関係機関と連携して実施する。(平成 27 年度～平成 32 年度、その後自主財源化を目指す)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、想定される問題や課題に対して、常に迅速かつ柔軟に対応するため、庁内各課部局内の連携を図る。

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	足寄町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・相談対応の充実を図るため、研修会への参加支援を行い、相談員・担当職員のレベルアップを図った。（平成 23 年度～平成 26 年度） ・高齢者の消費者被害防止を図るため、老人会等で出前講座を実施した。（平成 24 年度～平成 26 年度） ・消費者被害防止のための「訪問販売お断りステッカー」を購入し、町内全戸に配布する。（平成 26 年度予定）
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て以降、相談件数は平成 23 年度に 30 件、平成 24 年度は 42 件、平成 25 年度は 40 件と大幅な増はなく、近年、町内における高額の詐欺被害等は確認していない。しかし、福祉職員等により高齢者に対する詐欺被害が疑われる事案の発見、報告があり、消費生活相談に対する潜在的な需要は高いものと考えられる。高齢者人口の増加に伴い、今後も相談所の周知、啓発活動の浸透を図る必要があると考える。 ・平成 24 年度から実施した出前講座は、平成 24 年度は 11 件、平成 25 年度 13 件、平成 26 年度は約 20 件の実施予定となっており、着実に実施件数を伸ばしている。地域住民への啓発の場として定着しており、今後も講座内容の一層の充実を目指す。
「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 年度当初で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"> ・消費生活相談員及び担当職員の研修参加を促し、消費生活相談のスキルアップを図る。 ・現在、資格保有者はいないが、国民生活センター等における研修参加を支援することにより、相談員のスキルアップ及び資格取得を目指す。 <p style="margin-bottom: 0;"><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当なし <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"> ・該当なし
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"> ・現在の消費生活相談窓口の体制を維持し、地域住民への周知を図る。 ・主に道内及び十勝管内における研修への参加、弁護士等の活用を通して、消費生活相談員・担当職員のスキルアップを図る。 ・福祉関係部局、学校等の関係機関と連携して出前講座の内容を充

	<p>実させ、啓発・消費者教育の充実を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> 町内消費者団体等、関係機関との連携を通して、消費者被害防止ネットワークの設立支援を行う。 <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、相談員等のスキルアップ事業については、基金活用期間内の事業効果を比較検討し、事業内容の精査を行う。
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"> 現在の消費生活相談体制を維持する。 消費生活相談員の相談対応能力向上を図るために、引き続き研修参加支援や、弁護士等専門家の活用を図る。 地域社会における消費者問題解決力の強化を図るために、出前講座などによる消費者教育の充実を図る。 地域における多様な主体との連携強化を図るため、消費者被害防止ネットワーク設立に向けた調査・研究を行う。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害防止に向けて、老人福祉等関係部局や町内関係団体との連携を強化する。

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	陸別町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月日
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"> 消費生活相談窓口開設のため、備品等の整備を行った。(平成 21 年度) 消費生活相談窓口の対応能力強化のため、行政職員及び相談員の研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 23 年度) 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を月 2 回の開設に拡充した。(平成 23 年度～平成 26 年度) 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制とした。(平成 24 年度) 消費者教育の推進や啓蒙のため、研修会等を開催した。(平成 21 年度～平成 23 年度) 消費者問題の理解を深めるため、各種団体へ講師を派遣した。(平成 21 年度) 消費者問題に取り組む団体の活動を支援した。(平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、平成 21 年度は、1 件に対し、平成 25 年度は、3 件と件数は少ないが、あっせんの実績もあり、継続して開設していることで、地域の相談窓口として定着しつつある。 消費者問題に取り組む団体が発行する広報誌は、平成 27 年 3 月時点で 26 回発行されており、町民への啓発に役立っている。
「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 26 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの設立について検討する。 平成 26 年度当初で消費生活相談員を配置済み。 平成 26 年度当初で消費生活相談員は消費生活専門相談員の資格保有している。 平成 25 年度の研修参加はなかったが、平成 26 年度以降の研修参加率 100%を目指す。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 該当なし。 <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"> 該当なし。
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・消費者問題に取り組む団体への支援を継続し、消費者問題の教育・啓発を行う。 <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、基金活用期間経過後においても維持する。 ・消費者問題に取り組む団体への支援については、団体とも協議し、基金活用期間経過後の活動について精査していく。
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"> ・消費生活相談体制を維持する。(平成27年度～平成33年度) ・消費生活相談へ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) ・消費者問題に取り組む団体への支援を継続する。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34年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・府内の各担当や町内の各種団体とも連携し、消費者被害防止に努める。

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	浦幌町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 33 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の機能を充実させるための情報収集機器、並びに法令等の書籍を購入した。また、啓発等に使用することからプロジェクター等の機材を購入した。(平成 21 年度) ・消費生活相談員を育成するため国民生活センターが主催する養成講座に消費者協会相談員を派遣委託した。(平成 22 年度) ・啓発用のパンフレットを作成し町内に配布した。(平成 22 年度) ・啓発用のパネル・ステッカー及び相談窓口を PR するためのボールペンを作成した。(平成 23 年度) ・啓発用にパンフレットを作成し、町内に配布した。(平成 25 年度) ・最新の特殊詐欺被害等に対応するため、啓発パネルを追加作成した。(平成 26 年度) ・啓発用にチラシとボールペンを作成した。(平成 26 年度) ・消費生活相談を担当する者のレベルアップを図るため、北海道が主催する講習会への参加を委託した。(平成 22、23、25、26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・継続的にパンフレット等の啓発用品を配布、PR をしていることもあり、相談窓口の存在は町民のなかに認識されている。 ・消費者協会の相談担当員は、特別な知識を持たない一般町民であったが、研修会等に参加するなか軽微な相談には対応できるようになってきている。
「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"> ・浦幌町および浦幌消費者協会で相談窓口を開設している。電話での相談も可としており、空白となる地域は無い。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターの主催する消費生活相談員養成研修に参加支援したが、資格取得までは至らなかった。その他各種研修等に参加しており、少しづつではあるがレベルアップしてきているところである。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p>該当無し</p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>該当無し</p>
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"> ・最低限、現行の体制は維持する。 ・特殊詐欺の手口が巧妙化していること、1件あたりの被害額が高額となることから関係機関等とも連携し被害防止に努めることとする。 <p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基金の活用期間が終了しても、浦幌町の相談体制は継続する。 ・町民への理解が深まるよう更なる啓発に努める。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談を担当する町職員、消費者協会担当者のレベルアップのため、研修会等には積極的に参加する。 ・関係機関等の連携を深めるような方策について検討する。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	釧路市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 33 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談室の執務環境整備のため、インターネットやひかり電話を導入し効率的な相談処理体制を構築した。(平成 21 年度) ・消費生活相談体制の強化のため、執務参考図書を購入し効率的な相談処理体制を構築した。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・消費生活相談窓口の広報を強化するため、広報チラシの町内会回覧の実施や、ラッピングバスの運行及び地元 FM ラジオでのスポット CM の放送を行った。(平成 21 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～平成 26 年度、但し平成 24 年度除く) ・町内会における継続的な啓発を実施するために消費者被害防止啓発用回覧板を作成し配布した。(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やポスターを作成し配布した。 <p style="text-align: center;">(平成 21 年度～平成 26 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域における消費者問題解決力の向上を図るため消費者大学運営主体の釧路消費者協会へ補助を行った。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットの導入により、相談処理過程における情報検索の時間が短縮された。 ・執務参考図書の購入により、専門的な知識を習得し円滑な相談業務を実施することができた。 ・ラッピングバスやスポット CM の活用により消費生活相談窓口の PR を強化した結果、広域相談における市外からの相談件数割合が 10.3% から 13.7% に上昇した。 ・平成 21 年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、相談受理件数に対するあつせん解決率が 10.6% から 12.4% に上昇した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを設置済み。 <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターや北海道消費生活センターの研修参加支援を通して消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、消費生活相談員資格の取得を奨励する。 <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・非該当 <p style="text-align: center;"><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"> ・消費者安全確保地域協議会の設置については他都市の状況を参考に検討する。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談体制を維持・強化するため、研修参加支援を通して消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・教育委員会との連携を強化し若年層への基礎消費者教育を支援する。 ・消費者大学の運営補助を継続することにより、地域における消費者問題解決力の向上を図る。 ・路線バスの車内放送で消費生活相談室の広報を行い、消費生活相談窓口の PR を強化する。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・啓発チラシやポスターを通じ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内容を精査して行く。 ・消費者大学の運営については自主運営を前提に内容を精査して行く。
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。 ・小学生及び中学生向けの消費者教育パンフレットを活用し、重点的に基礎消費者教育を実施する。（～平成 31 年度、その後自主財源化） ・消費者大学を運営する釧路消費者協会へ運営補助を行う。（～平成 32 年度、その後自主財源化）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	釧路町
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活相談員の対応力強化（平成 21 年度～26 年度） ・消費者被害の未然防止のため、啓発品を作成し配付した。（平成 22 年度～26 年度） ・消費生活教育資材を購入し、町内各中学校へ配付した。（平成 25 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度から研修参加への支援を行うことにより、相談員の質の向上が図られた。 ・広報誌等において相談を受け付けている旨の周知を定期的に行うことにより、相談の早期解決が図られるようになった。 ・平成 22 年度より啓発品等の作成及び配付に取り組み、併せて街頭での啓発活動を実施することにより、消費者被害の未然防止を図った。 ・町内各中学校に教材を配付することにより、将来における消費者被害の未然に防止を図った。
「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"> ・町及び消費者協会において相談窓口を開設済み。 ・釧路市において管内全体の広域的な相談も受け付けている。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・レベルアップ研修への参加を継続することにより、対応能力を向上させるとともに、相談業務に対応できる人材の確保を図る。 ・情報交換会を通じ関係機関・団体等との情報共有を図る。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p>該当なし</p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>該当なし</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"> ・被害者ゼロを目指し、情報提供や啓発品の配付等の活動を実施し未然防止を図る。 ・被害者からの相談を早期に解決するために、研修会等において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"> ・事業終了後、順次自主財源化を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	厚岸町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者問題に対する町民意識の向上を図るため、啓発用パンフレット等を作成し、町内の全戸に配布した。 (平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費者行政担当者の対応能力向上を図るため、研修に参加し (平成 22 年度～平成 26 年度) ・食の安全安心を図るため、放射性物質検査機器の保守点検をした。 (平成 25 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止を図るため、消費生活講演会を開催した。 (平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度からパンフレット等の啓発用資材を配布することにより、消費者被害未然防止のための啓発を継続的に実施・強化することができた。 ・消費者行政担当職員の相談対応能力の向上のため、平成 22 年度から毎年度研修に参加しており、複雑化・多様化する消費生活相談に冷静かつ迅速に対応できる体制を確立しつつある。 ・地域における食の安全安心のため、町の施設に導入した放射性物質検査機器の保守点検を平成 25 年度から行っており、その結果、高精度の機器による検査を適切に実施することができた。 ・消費者被害防止を図るため、消費生活講演会を実施し、地域住民に対する問題意識の強化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><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を設置済み <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・複雑化・多様化する消費生活相談に、適切かつ迅速な対応が求められることから、消費者行政担当職員が積極的に研修に参加できるよう環境を整備し、相談体制の強化を図る。 ・PIO-NET 刷新に伴い、平成 27 年度 10 月から LGWAN 回線による PIO-NET の利用が開始されることから、その稼働に向けての環境整備を行い、PIO-NET 利用による相談体制の向上を図る。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当なし <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"> ・該当なし

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、積極的に研修会に参加することにより、消費者行政担当者のレベルアップを図る。 ・LGWAN 回線による PIO-NET 利用のための環境整備を行い、PIO-NET 利用による相談体制の強化、情報提供の充実を図る。 ・消費者被害の未然防止と拡大防止を図るため、消費生活講演会を開催することにより、地域住民の問題意識の喚起に努める。 ・地域における食の安全安心のため、放射性物質検査機器の管理・運用を維持する。
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、交付金活用期間経過後においても維持する。 ・講演会等の啓発事業については、消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、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"> ・消費生活相談体制を維持・強化するため、研修会に積極的に参加し、消費者行政担当者のレベルアップを図る。 (平成 27 年度～平成 32 年度) ・LGWAN 回線による PIO-NET 利用のための環境を整備し、PIO-NET 利用による相談体制の強化、啓発のための情報提供に努める (平成 27 年度目処) ・消費者被害の未然防止と拡大防止を図るため、消費生活講演会を開催し、地域住民の問題意識の喚起に努める。 (平成 27 年度～平成 35 年度) ・地域における食の安全安心のため、放射性物質検査機器の管理・運用を維持する。 (平成 25 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	北海道	市町村名	浜中町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者問題に対する町民意識向上のため、広報車を活用し啓発運動を行い、研修会等を実施した。（平成 23 年度及び平成 26 年度） ・消費生活相談窓口を設置し、消費生活相談員を置くことで消費者の相談しやすい環境づくりを行った。（平成 21～23 年度） ・相談内容の充実を図るため、北海道等が実施する消費者相談に関する研修に職員を派遣しレベルアップを図った。（平成 21～23 及び 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年、消費者被害にあわないための啓発チラシやティッシュ等を学校前等で配布し、消費者問題に対する町民意識向上を図り、未然防止を努めることができた。また、広報車等の整備により町内 28 地区に分散されている地区を隅々まで広く消費者教育・啓発及び広報周知を行うことができ、地域住民への消費者被害の未然防止に努めることができた。 ・消費者問題に対する研修会を開催し、消費に対する町民意識も向上した。 ・消費生活相談窓口、消費生活相談員の設置により、地域住民が安心して相談できる体制作りを行い、2 件の多重債務問題、1 件の訪問販売を含む 4 件の相談に対応し安心強化に努めることができた。 ・研修に参加することにより消費生活相談員及び、市町村担当職員の相談対応能力が向上し、相談者が安心して相談できる環境を作ることが出来た。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活担当職員の相談対応能力強化により、センターへの相談のほかにも気軽に相談できる体制作りを維持していく。 <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口は平成 25 年度に閉鎖したが、窓口が週 3 日開

	<p>設だったのに対し週 5 日の役場での集中対応とし、消費者が相談しやすい日数設定としてこれを継続していく。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在、センターに消費者相談を委託しているが、消費生活相談担当職員を研修に派遣し、相談対応能力を強化することで、地元窓口での対応力を強化し、消費者保護体制の強化を図る。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当なし <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"> ・該当なし
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"> ・消費生活相談担当職員を研修に継続的に派遣していくことで複雑化、多様化する消費者相談への対応力強化と消費者への被害防止に向けた情報提供を行っていく。 ・町民へ啓発用品に消費者被害防止対策のチラシを折込み定期的に配布することにより、地域住民への重大消費者被害の未然防止を強化する。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談担当職員の研修への派遣については、基金活用期間経過後においても維持する。 ・消費者啓発事業についても同様に、変化の激しい消費者被害に対応しながら状況に応じて方策を講じていく。
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"> ・気軽に相談しやすい役場で週 5 日の相談体制を維持する。（平成 27～39 年度） ・消費者相談担当職員の対応能力維持・強化のため研修参加の支援継続を図る。（平成 27～39 年） ・消費者被害の未然防止に努めるため、啓発チラシ等の配布を行うとともに、町内への悪質業者等の情報提供を受けた場合には啓発事業を継続して行う。（平成 27～29 年度）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	標茶町
-------	-----	------	-----

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"> 職員（相談員）のスキルアップのため、北海道等が実施する消費生活相談に関する研修参加を支援した。（平成 21 年～<u>26 年度</u>） 平成 17 年高齢者等の悪徳商法被害を防止するために、町消費者被害防止等生活安全ネットワークが発足し、標茶町自治会連合会や老人クラブ連合会、町内の金融機関や郵便局、消費者協会、町教委、弟子届警察署など 24 の機関や団体が集まって、各団体が持っている情報を互いに共有し、会員らに周知していくことで被害の未然防止の意識を高めようと積極的な情報交換、啓発活動が行われ、連携の強化及び住民の生活安全の実現のため活動を推進した。 <p>そのための被害防止用のチラシ、パンフレット、ノボリ、ステッカー、ティッシュ、ジャケット等(パンフ、ステッカー等については住民世帯 3,600 戸、高齢者、世代向け)を作製し、啓発活動の強化が図られた。（平成 21 年～<u>26 年度</u>）</p> <ul style="list-style-type: none"> 標茶消費者協会を主体とした取組を活性化するため、協会に対して補助金を出し活動を支援（物価調査活動、地産地消講習会、消費者問題セミナー等の開催）することにより、消費者問題への対応力の向上が図られた。<u>（平成 24 年～<u>26 年度</u>）</u>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度から、職員（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、助言など消費生活相談の対応能力や質が向上した。 消費者被害ネットワーク、消費者協会と連携し啓発活動を行うことで、町窓口への直接相談及び釧路市消費生活センターへの委託相談をあわせた受付件数が大幅に増加しており、地域の消費生活相談窓口として定着しつつある。 消費者協会の活動を支援することで、消費者協会の会員もわずかながら増加しつつあり、また、地域住民の消費者問題への意識、対応力の向上が図られている。
「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"> 消費生活相談窓口を設置済み 釧路市消費生活センターへの委託も地域住民の匿名性の希望に沿う形で実施済み <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 人事異動に伴う職員（相談員）の変更についても、各種研修に参加することで、地域に根差した相談体制が可能となっている。

	<p><u>＜政策目標4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当なし <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"> ・該当なし
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。 ・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、消費者協会等との連携により、より効果的な消費者被害未然防止事業等の実施や、団体の自主的活動を支援する。 <p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を検討する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・職員（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、その後自主財源化の検討）
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	北海道	市町村名	弟子屈町
-------	-----	------	------

計画期間	平成27年4月1日～平成40年3月31日
平成26年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育普及の強化を図るべく、町内でのイベント等の際に啓発グッズ等を利用した街頭啓発を実施し、多くの町民を対象に注意喚起を行った。 (平成21年度～平成26年度) ・行政職員の消費生活相談員としてのレベルアップのため、道セン主催のセミナー等へ参加した。 (平成21年度～平成26年度) ・消費者庁より貸与を受けている放射性物質簡易検査機器を活用し、町民が自家消費する食品の安心・安全を図った。 (平成25年度～平成26年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育、啓発及び広報周知の強化により、地域住民に対する問題意識の喚起と消費者被害の未然防止の強化が図られた。 ・北海道主催による研修会へ消費者相談員（行政職員）を派遣し、消費者相談員としての資質の向上と、多岐に渡る消費者相談への対応能力の向上が図られた。 ・放射性物質検査機器の計数効率校正及び機器の保守点検を実施したことにより、町民に対し食のより安全で安心を確保することができた。
「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20年4月1日より釧路市（釧路市消費生活センター）へ消費生活相談等の事務を委託している。 ・消費生活センター以外での相談窓口として、行政担当者が相談を受け付けている。 <p><u>＜政策目標2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・行政担当者の消費生活相談員としてのレベルアップのため、研修会等への参加を継続していく。 <p><u>＜政策目標4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当なし <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"> ・該当なし

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"> ・消費者教育普及の強化を図るべく、啓発活動を継続し消費者被害防止のための注意喚起を行う。 ・消費生活センター以外の地域住民の身近な窓口として行政担当者の消費生活相談員としてのレベルアップを図る。 ・町民が自家消費する食品の安心・安全を図るため放射性物質簡易検査機器の検査を継続していく。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、消費生活相談体制を向上させるため事業の継続を行う。
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"> ・消費者教育普及の強化を図るべく、啓発活動を継続する。(平成 21 年度～平成 30 年度、その後自主財源化) ・行政担当者の消費生活相談員としてのレベルアップのため、研修会等への参加を継続する。(平成 21 年度～平成 30 年度、その後自主財源化) ・食品の安心・安全を図るため放射性物質簡易検査機器の検査を継続する。(平成 25 年度～平成 33 年度、その後自主財源化)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内の外、消費者協会など関係機関との連携を図り対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	白糠町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 相談を担う人材知識の充実及び被害防止説明会や講習会時に使用する機材の充実を図った。(平成 21 年度、平成 22 年度) 消費者行政担当職員の知識や資質、相談能力の向上のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 23 年度及び平成 25 年度、平成 26 年度) 消費者被害防止及び悪質商法等から身を守るために、消費者に対し手口や対策について啓発を行った。(平成 21 年度及び平成 23 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> これまで行った啓発事業の中で、行政の相談窓口や釧路にある消費生活相談窓口の連絡先等を周知しており、地元窓口に相談しにくい消費者達が、直接釧路の相談窓口に相談するケースも増えている。また、クーリングオフ対応が可能な事例については町担当者の指導により期間内に書面を送付するなど、研修等で得た知識により期を逃さずに対応することができた。 <p>町消費者協会の存在の周知事業により、協会員の意識も高く、近所で消費者被害に該当しそうな事例について、協会員が積極的に相談などを勧めている。</p>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 20 年 4 月 1 日設置の釧路市消費生活センター消費生活相談窓口に事務を委託。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 町担当窓口に相談者が直接来庁又は電話で相談があった時に、事案によっては消費生活相談窓口に回すことなくあっせんが可能になるよう担当職員の研修参加を奨励する。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 該当なし <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"> 該当なし
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"> 消費者の相談を受けた担当者が、適切なアドバイスを行えるように担当者のレベルアップを図る。 啓発等による消費者教育事業に重点を置き、消費者被害等の防止を図るとともに地域住民の消費生活に関する安心の確保に努める。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 担当者の研修参加の支援継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度、その後自主財源化) 消費者へ効果的な啓発方法を考え、消費者被害の防止を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度、その後自主財源化)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 啓発時には町内の消費者協会や消費生活相談窓口の連絡先等も記載して啓発を行っている

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	根室市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者相談窓口の機能を強化するため、消費生活センター用にパソコン、プリンター、執務参考図書等を購入した。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・消費生活相談員等のレベルアップのため、国民生活センターや北海道消費者協会等が開催する、消費生活に係る各種研修・講座に参加した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費者に対する啓発の活性化を図るため、小冊子やステッカー、ミニプレート等の各種啓発資材を購入し、配布等を行った。(平成 21 年度～平成 23 年度、平成 26 年度) ・消費者被害防止に関する広告を掲載したラッピングバスを運行し、消費者被害防止啓発に努めた。(平成 22 年度～平成 23 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度～平成 23 年度に事務機器、参考図書等を導入し相談員の執務環境が改善された。 ・平成 21 年度から 26 年度まで、消費生活相談員及び消費生活に係る担当行政職員が、消費生活に係る各種研修会等に参加した結果、消費生活相談員の相談能力の向上が図られたとともに、行政職員の消費者問題全般に対する対応能力がより高まった。 ・平成 21 年度～平成 23 年度及び平成 26 年度に消費者に対する啓発・広報の強化により、市民に対する問題意識の喚起及び消費者被害の未然防止が図られた。
「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 21 年度当初より、消費生活相談窓口は設置済みのため、相談体制の空白地域ではない。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度から 25 年度までは、相談員 2 名体制で、週 2 日勤務 1 名、週 3 日勤務 1 名であったが、平成 26 年度より週 3 日勤務 2 名体制となった。 ・平成 21 年度から 25 年度までは、消費生活相談員の資格保有率が 50% であったが、平成 25 年度末で有資格者が退職したことにより、資格者ゼロとなった。 　このことから、無資格の相談員を消費生活専門相談員養成講座等に参加させ、資格取得を奨励している。 ・平成 25 年度以降、行政担当職員が研修に参加できていない。行政担当職員が消費者問題に対する知識を深め、業務に活かせるよう、研修への参加を図って行く。

	<p><u>＜政策目標4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当なし <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"> ・該当なし
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してゆく。 ・消費者行政活性化事業予算を活用した消費生活相談員等の研修を行い、消費生活相談員等のレベルアップに努める。 ・消費者行政活性化事業予算を活用した啓発資材の購入により、消費者に対する啓発を図る。
	<p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談に係る研修及び啓発資材については、自主財源化を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談員の勤務体制については、週3日2名体制を維持する。 ・消費生活相談員等の対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。(平成27年度～平成29年度、その後自主財源化) ・消費者への啓発を図るため、啓発資材の購入を継続する。(平成27年度～平成29年度、その後自主財源化)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	別海町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談担当職員の対応力強化のため研修参加を支援した。 (平成 21 年度～平成 23 年度、平成 26 年度) 消費者被害防止のため、チラシ、訪問販売お断りステッカー、啓発グッズを作成し、町内配布や出前講座等で活用した。 (平成 21 年度～平成 23 年度、平成 26 年度) 地域における消費者問題の対応力向上のため、消費者協会を支援した。 (平成 24 年度、平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員の配置には至らなかったものの、平成 24 年度から管内消費生活相談広域連携化したことにより、消費生活相談体制が強化された。 平成 21 年度から消費生活相談担当職員の対応力強化のため、研修参加を支援した。その結果、平成 20 年度では 0 件だったあっせん件数が平成 25 年度では 2 件、平成 26 年度 2 月現在で 6 件と、恒常的に相談対応できる能力や質が向上した。 平成 20 年度には 0 件であった出前講座が、平成 25 年度は 2 回、平成 26 年度 2 月現在で 2 回と、着実に増加、定着している。
「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 年度当初で消費生活相談窓口を設置済。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 管内消費生活相談広域連携体制を維持する。 平成 26 年度以降の消費生活相談担当職員の研修参加率を 100% とする。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p>該当なし</p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>該当なし</p>
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 管内消費生活相談広域連携の体制を軸とした、相談窓口体制を維持する。 消費生活相談体制を維持・強化するため、相談対応が可能な職員を増やすとともに、研修への積極的な参加により職員のレベルアップを図る。

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育に重点的に力を入れ、地域の消費者団体と連携をとりながら出前講座等、積極的な啓発活動を図る。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。 ・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談広域連携体制を維持する ・研修等への参加を維持し、消費生活相談担当職員の対応力の向上を図る（平成 27 年度～平成 29 年度） ・消費者団体と連携し、地域消費生活問題への対応力向上、充実を図る（平成 27 年度～平成 32 年度）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	中標津町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 1 名から 2 名体制とした。(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 21 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止のための啓発資材購入、啓発チラシを作成し全戸配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 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より減少しているものの、平成 25 年度は 80 件と高い水準となっている。 ・平成 21 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため研修参加を支援した結果、あっせん件数が平成 23 年度の 5 件に対し、平成 25 年度は 12 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度当初で消費生活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"> ・現在の消費生活相談員 2 名体制を維持する。 ・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。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当なし <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"> ・該当なし
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、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。 ・消費者被害防止のための啓発資材購入、啓発チラシを作成し全戸配布する。 ・P I O - N E T (全国消費生活情報ネットワークシステム) の配備。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p>

	<ul style="list-style-type: none">・消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。
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。・現在の消費生活相談員 2名体制を維持する。 (平成 25 年度～平成 35 年度)・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。 (平成 21 年度～平成 31 年度)・消費者被害防止のための啓発資材購入、啓発チラシを作成し全戸配布する。 (平成 21 年度～平成 31 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	標津町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 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"> ・消費者生活相談体制構築のため、消費者生活相談窓口を設置。 ・消費生活相談員（担当）の対応能力強化のため、研修参加を支援。 ・消費者被害防止のため啓発チラシを作成し町内全戸に配布した。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の消費者生活相談窓口として定着しつつある。 ・研修参加により消費者生活相談の対応能力や質が向上した。 ・全世帯へのチラシ配布により啓発・啓蒙が全町民に対し広くなされた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度当初で消費者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"> ・推進事業を利用しての研修への参加により消費者生活相談員（担当者）のレベルアップを図る。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・住民への啓発資材の配布を始め成人式等イベントでの啓発資材配布を行い啓発・啓蒙強化を図る。 <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"> ・既存の町内会組織や要援護者ネットワークを通じた振込詐欺等の <p><u>消費者問題被害者を防ぐ取組の強化・検討</u></p>
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者生活相談窓口を設置・維持する。 ・基金を利用し消費者生活相談員のスキルアップを図り消費者生活相談窓口の充実を図る。 <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者生活相談窓口については基金・交付金等の活用期間が経過し終了した場合、消費者生活相談窓口の維持について再度検討
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者生活相談窓口の維持を目指す。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	北海道	市町村名	羅臼町
-------	-----	------	-----

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"> 消費生活相談窓口の強化を図るため、担当職員のレベルアップを図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) 啓発物資やチラシを作成し消費者被害の防止を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 相談件数はあるもののあっせん件数としては無い当町だが、消費生活相談対応能力の強化のため研修参加を支援し、いつでも対応できる環境を整えた。 消費者被害を未然に防ぐためのチラシ等を配布し啓発した。
「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> 消費生活相談窓口は設置済み（担当職員にて対応）</p> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員がいないため、担当職員のレベルアップを図るために研修参加支援を行った。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u> 該当なし</p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u> 該当なし</p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者被害を未然に防ぐためのチラシ等を配布し啓発活動を継続する。 消費生活相談窓口の強化を図るため、担当職員のレベルアップを目的に研修支援を継続する。 平成 21 年より事業を開始していることから、国の財源措置の活用期間に関する一般準則に基づく補助金活用期間 7 年が平成 27 年度で終了となるが「人口 5 万人未満かつ財政力指数 0.4 未満の市町村（羅臼町 0.252）は事業の活用期間を 2 年間延長できる」とあり、平成 29 年度まで事業継続するものである。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 財政力の低い羅臼町であり、補助金に頼っての事業展開を推進してきました。補助金なしで自主財源のみの事業展開は難しい状況が考えられ確実に予算計上となる確証がなく方針が立てられない。

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強化を図るため、担当職員のレベルアップを目的に研修支援を継続する。・ 消費者被害を未然に防ぐためのチラシ等を配布し啓発活動を推進する。
その他特記事項	