

平成 27 年 3 月 31 日策定
平成 28 年 3 月 23 日修正

兵庫県消費者行政推進計画

1. 県計画に則して実施した活性化事業の総括・評価	1 ページ
2. 「地方消費者行政強化作戦」への対応	4 ページ
3. 消費者行政推進の方針	5 ページ
4. 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策・目標	6 ページ
5. その他特記事項	6 ページ

《別添 市町消費者行政推進プログラム一覧》

神戸市、尼崎市、西宮市、芦屋市、伊丹市、宝塚市、川西市、三田市、猪名川町

明石市、加古川市、高砂市、稲美町、播磨町

西脇市、三木市、小野市、加西市、加東市、多可町

姫路市、市川町、福崎町、神河町、

相生市、赤穂市、宍粟市、たつの市、太子町、上郡町、佐用町

豊岡市、養父市、朝来市、香美町、新温泉町

篠山市、丹波市

洲本市、南あわじ市、淡路市

兵庫県消費者行政推進計画

都道府県名	兵庫県
-------	-----

計画期間	平成27年4月1日～平成40年3月31日
------	----------------------

平成26年度末までに県計画に則して実施した活性化事業の総括・評価

(1) 消費生活相談体制

○管内市町

平成21年4月時点では、県内41市町のうち、主として阪神間の13市が消費生活センターとして消費生活相談業務を行っていたが、平成21年7月に策定した兵庫県消費者行政活性化計画（以下「兵庫県活性化計画」という。）に基づき、市町の消費生活相談体制の強化促進に努めた結果、平成22年12月には、県内全41市町に消費生活センターが設置され、消費生活相談業務にあたっている。

○県

県では、昭和40年11月に全国初の消費生活センターである、神戸生活科学センター（現：生活科学総合センター）を開設した。現在は、生活科学総合センターを中核に、計7か所の消費生活センターを配置しており、県内全域で市町と連携して消費生活相談業務を実施している。

(2) 消費生活相談件数、相談内容

○管内市町

市町における消費生活相談は、架空請求の相談が多かった平成16年度をピークに減少していたが、全市町にセンターが設置されたため、減少率は縮小し、平成25年度には増加に転じた。

ほとんどの市町において、消費生活センター設置後、相談件数が増加しており、地域における相談窓口として定着している。

また、県が実施する消費生活相談員養成事業、消費生活相談員等レベルアップ事業への参加により相談体制が強化された結果、あっせん件数、あっせんによる被害救済額も増加している。

○県

県内の相談件数は、市町同様、架空請求の相談が多かった平成16年度をピークに減少していたが、平成25年度には健康食品の送りつけ商法の増加により、9年ぶりに増加した。

県内すべての市町に消費生活センターが設置された平成22年度以降、市町の消費生活相談が増加し、県センターにおける消費者からの消費生活相談は減少しているが、市町相談員等からの個別事案等に係る相談・指導に重点を置く体制としている。

(3) 消費生活相談における県と市町の役割分担

消費生活相談は、県民に最も身近な市町が対応し、県における相談業務は、広域的、専門的な見地から対応した。さらに県は市町の相談業務等に対する援助を行うという

役割分担の考えのもと、以下の取組を行った

- ・市町相談員に対するPIO-NET入力指導、巡回指導
 - ・市町支援のための相談員等向けの研修会の開催等
 - ・専門家（弁護士等）を含んだ三者面談、事例検討会の開催
- この結果、市町における相談機能の充実、質の向上が進んだ。

（4）県消費生活センターの拡充等

- ・県消費生活センターの相談室の増設、パソコン、プロジェクター、録音機能付き電話等の情報機器の整備を進めたことにより、センターの機能強化を図ることができた。（平成21年度～平成23年度）

（5）県消費生活相談員レベルアップのための取組

- ・県消費生活相談員の対応力の強化のため、国民生活センターへの研修参加支援とともに、事例検討会、多重債務研修会等を開催した。（平成21年度～）
- ・高度・専門的な相談への対応力を強化するため、相談員が弁護士や一級建築士等の専門家に相談を行うとともに、専門家を助言者とする事例検討会等を開催した。（平成21年度～）

（6）消費者問題解決力の高い地域社会作りのための取組

- ・食の安全安心を推進するため、食品表示に関するガイドブックの作成、啓発セミナーの開催、食品表示に関する相談窓口の設置、事業者指導を行った。また、食品の放射能検査を実施した。（平成21年度～）
- ・地域で活動する様々な団体等の連携、グループ・NPO等の緩やかなネットワーク化により、消費生活に関する情報共有、交流等を推進し、次世代の人材育成と消費者活動の裾野を拡充した。（平成22年度～）
- ・消費者自らが商品テストを体験し、商品選択等の知識を習得するための学習会を開催した。（平成22年度～）
- ・安全で安心なくらしの実現に向けた取組を推進するため、県内各地域に、くらしの安全・安心推進員を設置し、地域における高齢者の見守り、消費生活に関する情報の収集・提供、啓発活動を実施した。（平成25年度～）
- ・高齢者等の消費者トラブル防止のため、各地域にネットワークを設置し、関連機関・団体との連携を強化するとともに、高齢者等の見守り活動の推進を図った。（平成25年度～）

（7）事業者の自主統制力の確立・向上のための取組

- ・食品事業者によるトレーサビリティの取組を促進するため、県独自に策定したガイドラインを活用した普及啓発を実施した。（平成21年度～）
- ・県版HACCP認定制度の理解とHACCP認定食品への購買意欲を促進し、食品関係事業者への働きかけによる、HACCP認定取得促進のための取組を実施した。（平成21年度～）
- ・事業者自主行動基準導入のために消費者・事業者・行政の協働によって作成したガイドラインを活用して、中小企業等における自主行動基準導入に向けた自主的な取組を支援した。（平成21年度～）

(8) 消費者・事業者・行政の信頼と協働の仕組み作り

- ・消費者・事業者・行政の三者による協働のネットワーク「ひょうご消費生活三者会議」による情報共有と、三者により協働の取組を継続的に実施した。(平成21年度～)
- ・新たな取組として、地域に根ざした活動を展開する消費生活協同組合や、大型店舗を有する小売事業者等が実施する消費者教育・啓発事業を支援した。(平成26年度～)
- ・ホテル、旅館、飲食店等におけるメニュー表示の実態把握、及び事業者による景品表示法の自主点検促進のためのアンケート調査の実施や、事業者団体への周知・啓発を重点的に行った。(平成26年度～)

(9) 県内市町相談体制の強化

- ・消費生活相談員や消費者行政担当者の資質向上を図るため、レベルに応じたきめ細やかな研修を実施した。(平成21年度～)
- ・生活科学総合センターの苦情原因究明機能の充実を図ることにより、市町消費生活センターに寄せられる製品事故等に関する相談への対応力を高めた。(平成21年度～)
- ・市町相談員への助言を隨時、専門的に行う市町相談サポートデスクを設置し、県相談員が市町消費生活センターへの巡回指導等を行い、経験豊富な県の相談員による市町相談員に対するサポートを強化するなど、地域の実情に応じた支援を行った。(平成25年度～)

(10) 消費者教育の推進

- ・青少年のインターネット上の有害情報へのアクセス防止を図るため、関連事業者との会議の開催や、リーフレットの作成など、有害情報対策キャンペーンを実施した。(平成21年度～)
- ・合理的で主体的な行動をとれる消費者力を育むため、小・中・高校の授業で活用できる、消費者教育用教材、教員用指導書を作成、配布した。
(高校生向け平成22年度～平成24年度。小中学生向け平成25年度)
- ・県と大学生協で協定を結び、大学生等の消費者リーダー（くらしのヤングクリエーター）による自主的な消費者被害防止のための研修会の開催、大学生グループによる啓発活動を実施した。(平成22年度～)
- ・消費者力向上を目的とした地域における消費者リーダーを育成するため、県と生活協同組合で協定を結び、消費者問題について体系的かつ実践的に学習する講座（ひょうご暮らしの大学）を開催した。小中学生や保護者向けの教育プログラムを開発し、親子が楽しく学べる講座（ひょうご暮らしの親子塾）を開催した。(平成23年度～平成25年度)
- ・消費者力のある若者を育成するため、大学生自ら企画するワークショップの開催、教材の作成・配布、教材を活用した大学生向けモデル講座を県内大学等で実施した。(平成25年度～)
- ・大人の消費者力アップ事業として、民法、特定商取引法等、消費者問題に関連する法律問題の講座を実施した。(平成25年度)
- ・総合的かつ体系的な消費者教育を推進するため、兵庫県消費者教育推進計画を策定した。(平成26年度)

(11) 消費生活相談員の処遇改善への取組

①報酬の引き上げ

経験年数に応じた県相談員の報酬の引き上げ、通勤旅費の支給等を行った。

②任用更新回数の上限の撤廃

県相談員は、更新回数の上限にかかわらず、継続して雇用している。

③研修の充実

- ・研修参加の利便性を考慮して、相談員研修会（基礎研修、専門研修）を県内3地域で開催し、県及び市町相談員のスキルアップを図った。
- ・県・市町の相談員が国民生活センター、または県が主催する研修への参加を促進し、参加する際に旅費等を支給することにより資質の向上に努めた。

④就労環境の向上

- ・県消費生活センターの県民局組織への統合等により、県行政との連携促進等、事務体制の改善を行った。
- ・相談員専用のパソコンの配備や、パーティションを設置した相談ブースの整備など相談業務に必要な事務環境を整備した。

「地方消費者行政強化作戦」への対応

兵庫県活性化計画に基づき、市町の消費生活相談体制の強化促進に努めた結果、「地方消費者行政強化作戦」における政策目標はほぼ達成しており、今後は維持・強化を図っていく。

<政策目標1>相談体制の空白地域の解消

兵庫県活性化計画に基づき、市町の消費生活相談体制の強化・促進に努めた結果、県の7センターに加えて、平成22年12月に、県内全41市町に消費生活センターが設置された。

これにより、どこに住んでいても相談・救済を受けることができる地域相談体制が確立された。

<政策目標2>相談体制の質の向上

2-1 消費生活センター設立促進

- ・平成22年12月に、県内41市町すべてに消費生活センターを設置済み。

2-2 管内自治体の50%以上に相談員を配置

- ・管内41市町すべての消費生活センターに、消費生活相談員（平成26年度合計111名）が配置されている。なお、県の7センターにも、それぞれ消費生活相談員を配置している。

2-3 消費生活相談員の資格保有率を75%以上に引き上げ

- ・平成26年度当初の時点で、消費生活相談員の資格保有率は78.6%となっている。今後も引き続き、県による市町消費生活相談員等を対象とした研修会の開催、消費生

活相談員等レベルアップ事業の活用による財政支援等により、資格を有していない消費生活相談員の資格取得を促進する。

- ・消費生活相談員の交代時においても、県主催の新任職員研修、相談支援学習会等への参加促進等を通じて、資格取得を奨励する。

2－4 消費生活相談員の研修参加率を100%に引き上げ

- ・県及び市町の消費生活相談員（自治体行政職員を含む）の研修参加率は93.6%となっており（県相談員の参加率100%）、ほぼ目標を達成している。
- ・今後も研修参加率の維持・向上を目標として、国民生活センターが実施する研修の周知、交付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等を進めるとともに、県が、県・市町の消費生活相談員を対象として、県や市町の消費生活センターに寄せられた相談を基にした事例検討会（研修会）等を開催し、消費生活相談員の研修参加を奨励する。

＜政策目標3＞適格消費者団体の空白地域解消

- ・平成20年5月28日、特定非営利活動法人ひょうご消費者ネットが適格消費者団体として認定され、以後、消費者被害の未然防止・拡大防止のため、不当勧誘等を行う事業者等への是正申入れ・差止請求を行っており、また県は消費者問題に関するシンポジウムの開催等の活動を協働して行うなど支援を行っている。

＜政策目標4＞消費者教育の推進

- ・平成26年11月県民生活審議会消費生活部会委員を構成員とする消費者教育推進地域協議会を設置。平成27年3月に兵庫県消費者教育推進計画「ひょうご“消費者力”アッププラン」を策定し、目標である「生きる力を育み、自ら考え行動する自立した消費者、さらには積極的に社会に参画、協働する消費者の育成」の実現に向け、①ライフステージ等に応じた総合的、体系的な消費者教育の推進、②多様な関係機関・団体とのネットワークの強化、③消費者が主体となった安全安心な地域づくりの3つの柱を基本方針とし消費者教育を推進する。

＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築

- ・県消費生活センター7ヵ所において、警察、市町（福祉担当、消費生活担当等）、社会福祉協議会、弁護士会、司法書士会等を構成員とする「消費生活高齢者等被害防止ネットワーク連絡会議」を設置し、連絡会議、見守り実践者への研修などを実施している。

消費者行政推進の方針

＜平成27年度から平成29年度までの方針＞

- ・市町に対しては、地方消費者行政強化作戦の政策目標の達成・維持を求めていく。
- ・市町における消費生活相談体制の質の向上に向けた取組みへの支援を、消費者行政推進交付金等を原資とする補助金交付及び県の市町支援事業により継続する。
- ・地域における高齢者等の見守り活動を支援するとともに、より効果的な消費者啓発を推進する。
- ・兵庫県消費者教育推進計画に基づき、総合的・体系的な消費者教育を推進する。

- ・市町における消費者教育推進のための支援を実施する。
- ・改正景品表示法等に基づき、新たに発生する消費者問題に係る事業者指導・処分を実施する。

<平成30年度以降の方針>

- ・平成29年度までに整備した市町の消費生活相談体制の維持に努める。
- ・市町の消費生活相談体制の水準向上のための研修開催等、支援事業を推進する。
- ・地域における高齢者等の見守り活動を支援する。
- ・県・市町の役割・機能分担のもと、県は県センターの効果的・効率的な運営を行うこととし、交付金等活用期間経過後も継続する事業を精査しながら、市町に対する助言・協力等の援助、より効果的な消費者啓発、高齢者等の見守り強化、総合的・体系的な消費者教育の推進に重点を置く。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策・目標

- ・県消費生活相談員の消費生活相談員資格試験の受験を促し、市町に対する助言、協力等を行う指定消費生活相談員としての指定を目指す。(改正消費者安全法施行後)
- ・市町センターへの巡回指導、専門家を活用した相談員への助言等、市町を支援する。(平成27年度～平成33年度)
- ・地域における高齢者等被害防止ネットワークによる見守り活動を促進するとともに、様々な媒体を活用した消費者啓発を実施する(平成27年度～平成33年度)
- ・県・市町の役割分担のもと、平成27年3月に策定した「兵庫県消費者教育推進計画」等に基づく消費者教育を展開する。(平成27年度～平成35年度)
- ・市町、学校・団体等に対して、消費者教育の推進に関する助言・指導・支援等を実施する。(平成27年度～平成35年度)

その他特記事項

- ・県と市町との役割分担のもと一層の連携を図り、より効率的・効果的な消費生活相談への対応、あっせんに取り組むとともに、消費者教育を推進する。

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町村名	神戸市
-------	-----	------	-----

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	<p>1. 「生活情報センター機能強化事業（拡充）」：生活情報センターの機能強化のため、機材や事務用機器を購入した。（平成22年度～平成26年度）</p> <p>2. 「消費生活相談員等レベルアップ事業（研修開催・研修参加支援）」：消費生活相談員の対応能力強化のため、研修会の開催と研修会への参加支援を行った。（平成21年度～平成26年度）</p> <p>3. 「一元的相談窓口緊急整備事業」：消費生活相談員の勤務時間を1時間45分間延長し、1時間あたりの報酬を300円増額して1,520円とした。（平成22年度～平成26年度）</p> <p>4. 「神戸コンシューマー・スクール」：消費生活相談員等の有資格者や企業のお客さま相談窓口の実務従事者を主な対象に、高度な知識と複眼的視点を備えた消費者問題解決の専門家（消費生活マスター）を育成する神戸コンシューマー・スクールを開講した。（平成21年度～平成25年度）</p> <p>5. 「消費生活マスターの活動支援」：神戸コンシューマー・スクールの修了生である「消費生活マスター」を、学校や地域における出前講座のゲストティーチャーとして活動させたり、啓発用原稿を執筆させるなど、その高い資質を活かすための支援を行った。（平成22年度～平成26年度）</p> <p>6. 「くらしのパートナー」：消費生活に関する地域の身近な相談相手となる「くらしのパートナー」を委嘱し、消費者トラブル等の情報収集を行うとともに、生活情報センターへの橋渡しを行うなどトラブル解決に向けた支援を行った。（平成22年度～平成26年度）</p> <p>7. 「こうべ食の安全安心サポートーズクラブ」：農業体験を通じて消費者と生産者とが交流し、安全・安心な食材についての理解を深めた。（平成21年度～平成23年度）</p> <p>8. 惡質商法に関する最新情報や被害者速報を電子メール（神戸市消費者あんしんメール）により配信し、啓発を行った。（平成</p>

	<p>21年度～平成26年度)</p> <p>9. 「悪質商法対策」：点字版パンフレットを作成した。(平成23年度)</p> <p>10. 「悪質商法対策」：交通広告を作成し、掲載した。(平成23年度～平成24年度)</p> <p>11. 「くらしのウォッチャー」：市民から「くらしのウォッチャー」を公募し、アンケート形式で意見を収集するとともに、「神戸市民のくらしをまもる条例」に規定されている事項の調査を行った。(平成21年度～平成23年度)</p> <p>12. 「消費者教育推進事業」：ライフステージに応じた体系的な消費者教育を進めすることが重要との認識のもと、有識者や市民との協働により消費者教育に関する詳細な体系化を行い、それをベースにしたアクションプランを作成した。また、家庭における消費者教育や高齢消費者の見守りを支援するための教材を作成するとともに、子どもを対象とした講座等を実施することで、消費生活に対する意識向上を図った。(平成21年度～平成26年度)</p> <p>13. 「消費者教育推進事業（消費者教育センター機能活用）」：消費者教育に関する様々な情報発信や研修等を実施する拠点として、展示室や自主学習コーナー、研修ルーム等を備えた神戸消費者教育センターを開設した。(平成22年度～平成24年度)</p> <p>14. 「三者交流事業」：事業者などを対象にセミナーを開催し、消費者志向経営を促進した。(平成23年度～平成24年度)</p> <p>15. 「放射能物質の検査機器整備」：消費者の食品等に対する安全・安心に資するため、放射性物質の検査機器を整備した。(平成23年度)</p> <p>16. 「こうべ高齢消費者見守りネット」：高齢者見守りワークショップを開催したほか、食事宅配事業者の協力を得て啓発ちらしの配布等を行った。(平成24年度～平成26年度)</p> <p>17. 「消費者教育推進地域協議会」：平成27年度消費者教育推進プランや、次期中期計画となる第3次消費者基本計画の策定に当たり、有識者や市民の意見を反映する場として機能させた。(平成26年度)</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

総括・評価	<p>1. 展示物（電子看板・図書・DVDほか）の充実のほか必要機材の購入を行い、センター内に平成24年7月「神戸消費者教育センター」をオープンさせ機能強化の拠点とすることができた。（平成24年度利用者156グループ 約1,700人）また、円滑な相談に資する事ができた。</p> <p>2. 弁護士・大学教授などによる専門性の高い研修を受講することができ、また相談員において相談対応の内容を「相談マニュアル」としてまとめ日常の相談の円滑な実施に役立った。</p> <p>3. 相談員の資質・意欲を図りつつ消費生活相談の窓口開設時間の延長（昼休憩の廃止など）し市民サービスの向上を図ることができた。</p> <p>4. 平成21年度から25年度の5か年で計134名の修了生（消費生活マスター）を輩出した。一定数の消費生活マスターが確保できたため、育成段階から活用段階への移行を目指し、平成26年度は休止した。</p> <p>5. 消費生活マスターは、昔ながらの悪質商法のみならず、スマートフォンのような極めて今日的な消費者問題についても市内の小中学校等でゲストティーチャー（H25年度は84回、延106人）を務めているほか、消費者教育に関する原稿執筆、本市の消費者行政への参画など幅広い活動を行っている。国（消費者庁）からも先進事例の常連として位置づけられている。</p> <p>6. 訪問購入に関するトラブル（押し買い）が全国的に続発した際、国民生活センターに先んじて、押し買いを不審な事例として捉えて注意喚起するなど、地域に密着した市民目線の情報収集や価格調査等を行っている。その活動ぶりなどが評価され、平成23年5月には消費者庁長官より、サポーターが所属している神戸市消費者協会に「ベスト消費者サポーター章」が贈られた。</p> <p>7. 初年度から、応募家族が47→59→106家族と順調に増加し、定員（50家族）を超える人気事業になった。アンケート結果も良好で、農業体験を通じて子どもたちの食育推進にもつながった。</p> <p>8. 平成27年度1月末時点で「神戸市消費者あんしんメール」の登録者は1,400人を超え、平成24年度に実施したアンケートでは</p>
-------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>回答者のうち99%が「とてもためになる」「ためになる」と回答するなど、市民に対する情報提供ツールとして高い効果を示している。</p> <p>9. 点字パンフレットは神戸市視覚障害者福祉協会に配布し、点字図書館等で活用されている。</p> <p>10. 多数の市民の目につく地下鉄のドア横広告、市バスの中吊り広告の実施により、効率的な情報提供が行えた。</p> <p>11. くらしのウォッチャーからのアンケート結果を活用して、広報用ポスターの作成や悪質商法対策ステッカーなどを作成した。また、条例調査結果に基づいて事業者指導を9事業者団体、1生活協同組合、34事業者に対して実施した。</p> <p>12. 消費者教育の体系と取り組みの現状及び今度の方向性を簡潔にまとめたアクションプラン（消費者教育推進プラン）を全国で2番目に作成した（平成25年12月）。また、子どもや高齢者を対象に作成した消費者教育教材を用いた研修や出前講座を開催し、消費者問題を持つ契機となっている。</p> <p>13. 平成24年7月に開設した消費者教育センターは、平成25年度末までに5,000人を超える利用者があった。常設展示のほか、消費生活講座やくらしのテーマ展などの講座を開催し、消費者問題に関する情報発信を行っている。</p> <p>14. 事業者などを対象にセミナーを開催し、消費者志向経営を促した。</p> <p>15. 検査機器は神戸市環境保健研究所に設置しており、必要に応じて検査を実施し、食の安全・安心に寄与している。</p> <p>16. 市内すべての地域包括支援センター（本市での呼称：あんしんすこやかセンター）等に向けて高齢者見守りワークショップを行い、啓発活動を行った結果、あんしんすこやかセンターからの通報増、水際での被害防止、迅速な事業者指導につながっている。また、夕食宅配における啓発ちらしは毎月平均で約2,000枚を配布しており、平成24年度に実施したアンケートでは、市が行う情報提供のうち宅配弁当ちらしが有効性で1位となっている。</p> <p>17. 平成27年度消費者教育推進プランや、次期中期計画となる第</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	3次消費者基本計画の策定に当たり、有識者や市民の意見を反映する場として有効に機能している。
「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 昭和49年に設置済み。</p> <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成22年度から相談時間を7時間から8時間45分に延長し、報酬額を1,220円/時から1,520円/時に引き上げた。また、1日あたり12名勤務のところを17名の相談員が交代制で勤務している。 相談員に対しての研修をより充実させていく。 <p><政策目標4>消費者教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者教育推進協議会：平成25年に設置済み 消費者教育推進計画：平成26年度神戸市消費者教育推進プラン策定済み <p><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> 「見守り支援」として、県警、福祉関係者（地域包括支援センター）、地域団体、高齢者関係団体それぞれと連携を図っており、今後も見守り体制の一層の充実をはかる。
<u>消費者行政推進の方針</u>	<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"> 生活情報センターを維持し、研修により相談員の能力向上を図る。 消費者教育センターの機能拡充を図り、より効果的に啓発事業などが行えるような情報発信の拠点とする。 <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、基金等の活用により整備した体制の維持・充実に努める。 その他、消費者啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金等活用期間経過後も実施する事業を精査していく。
<u>消費者行政推進の方針</u> に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 生活情報センターを維持・充実に努める。 消費生活相談体制を現在のまま維持する。（平成27年度～平成30年度） <ul style="list-style-type: none"> 消費生活マスターの活動について、選択と集中を行いながらその支援を継続する。（平成27年度～平成30年度） 悪質商法対策として悪質商法お断りのステッカーや、時

	<p>宜にかなった啓発チラシなどを作成し、配布する。（平成27年度～平成29年度）</p> <ul style="list-style-type: none">・高齢消費者見守りとして夕食宅配事業を利用した啓発資料の配布や、消費者あんしんメールの配信等、広く直接届く情報提供を継続する。（平成27年度～平成32年度）・増加するインターネットトラブルに対し、市ホームページ特設サイト等を作成し、啓発を行う。
その他特記事項	

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町名	尼崎市
-------	-----	-----	-----

計画期間	平成27年4月1日～平成40年3月31日
平成26年度末までに市町プログラムに即して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談機能整備・強化のため、相談員を増員し、相談室の拡張、個人を配慮した間仕切りの設置、パソコンの設置等を行った。(平成21年度～) ・消費生活相談員のレベルアップのため研修参加を支援した。(平成22年度～) ・複雑、高度化した消費生活相談への対応を強化するため、弁護士等による特別相談の実施(平成21年度～) ・相談窓口等PRのため、FM放送CM、センターだよりの発行、市バスのラッピング広告等を実施した。また、相談窓口PRのためのチラシの全戸配布等を実施した。(平成23年度～) ・くらしの達人セミナー、親子消費生活講座、教職員向け消費生活セミナー、消費者フェスティバルあまがさき、小中高生対象インターネット被害防止講座及び啓発冊子の配布の実施(平成21年度～)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・啓発事業については、これまで主に社会人等を中心に実施してきたが、基金を活用し、小中高生対象・教職員対象・親子対象など、世代に応じた啓発の展開を行っており、消費者教育の一助を成している。 ・消費生活相談体制の強化により、平成26年度の助言やあっせん等による救済金額は約7,500万円となっている状況である。 ・平成21年度からの基金を活用しての相談体制の強化や啓発事業の見直しなどにより、被害の相談件数は減少傾向にあり、今後も消費生活相談による早期解決と啓発による未然防止の両輪で取り組んでいき、啓発についてもより効果的な手法を模索しながら周知を図っていく。
「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><政策目標1>相談体制の空白地域解消 昭和45年度に尼崎市立消費生活センターを設置している。</p> <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本市においては、消費生活相談員の資格保有率は100%であるが、今後も引き続き、国民生活センター等の研修に参加させることで、相談員の更なる資質向上を図っていく。 ・また、消費生活相談員8名体制の維持を図っていく。

	<p><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> 既存の福祉部局の組織等を活用しながら、高齢者等への情報提供を行い、今後の在り方を模索していく。
消費者行政推進の方針	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの設置を維持する。 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、引き続き相談員勉強会の開催により相談員のレベルアップを図っていく。 交付金等を活用した消費者教育に引き続き取り組んでいく。 <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、基金等の活用により整備した体制の維持・充実に努める。 平成29年度までの取組を精査し、より効果的な啓発事業等に取り組んでいく。
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を維持する。 消費生活相談員を増員した体制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。(相談業務等については一部自主財源化を実施している。) 消費生活相談員の能力向上のため、研修参加支援の継続を図る。 (平成27年度～30年度) 消費者教育推進計画については、県の計画を見る中で、現在の本市の取組と方向性に変わりがないことから、現時点で本市の計画を直ちに策定するのではなく、引き続き現在の取組を推進し、今後消費者を取り巻く状況に大きな変化が生じ、各世代に応じた消費者教育の充実などのために、計画の必要が生じた際に計画の是非について検討していく。
その他特記事項	尼崎市消費者行政対策協議会等の意見等を消費者行政に活かし、庁内の関係部署との連携を図りながら対応していく。

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町名	西宮市
-------	-----	-----	-----

計画期間	平成27年4月1日～平成40年3月31日
平成26年度末までに市町プログラムに即して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・相談窓口の増設及び個室化、相談スペースのレイアウト変更。増設・個室化にともなう備品の購入。(平成21年度～25年度) ・相談用参考図書の購入(平成22年度～26年度) ・相談ブースに電話機設置、シュレッダー、ビデオプロジェクター、スクリーン、デジタルサイネージ、録画機能つきテレビ、印刷機等の備品購入(平成23年度～25年度) ・消費生活情報提供のための資料・情報コーナー及び消費者活動支援のための学習室の施設改修。(平成23、24年度) ・資料・情報コーナー充実のため、閲覧・貸出し用図書等を購入。(平成23年度～) ・多重債務に陥らないよう生活再建のため司法書士による借金相談を委託。(平成25年度～) ・相談員レベルアップのために、国民生活センター等開催の研修会への参加支援。(平成21年度～) ・消費生活出前講座講師レベルアップのための研修会開催。(平成25年度～) ・児童及び学生対象の出前講座の開催、啓発グッズの配布。(平成21年度～) ・悪質商法撃退マニュアルハンドブックの市内全戸配布。自治会・高齢者等市民対象に啓発グッズを作成・配布。啓発番組の制作及びケーブルテレビ放映。(平成22年度～) ・消費生活に関する講演会や公民館等で金銭講座を開催(平成22年度～) ・センター周知のため、路線バスに車内広告掲載、マグネットステッカー、センター利用案内パンフレット、ポスターを作成・配布。センターにおいて『知って得する講座』を開催。(平成24年度～) ・幼児期から高齢者までの消費者教育推進のため、出前講座の対象者を保護者、障がい者、高齢者見守り対象者に拡大し、貸出し用図書・DVDを購入。(平成24年度～) ・消費者団体との月間講演会等の協働イベント実施(平成25年度～) ・食品表示・安全分野に係る講演会の開催(平成22年度～)、啓発用にビデオプロジェクター、パソコン等を購入(平成22年度・23年度) ・食の安全のために放射線測定機器を購入(平成23年度)、放射線量

	測定業務委託。(平成 23 年度～)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・相談窓口の増設及び個室化により、相談者のプライバシーに配慮できるようになった。 ・複雑・多様化する相談にも参考図書を購入することにより、相談員の知識向上と相談者に対して最新の情報を提供することが可能となった。 ・相談ブース内に電話機を設置したことにより、スムーズに相談員が事業者等に連絡できるようになった。各種備品購入により、個人情報保護、出前講座の運営、各種啓発事業に役立っている。 ・学習室の施設改修により収容可能人数が多くなり、毎月消費生活講座をセンターで開催している。 ・新たに閲覧・貸出し用図書等を購入したことにより、相談や講座受講のために来所された方に最新の情報を提供できるようになった。 ・借金相談を司法書士に委託することにより、消費者の債務整理についての専門的な相談に応じることができるようになった。 ・国民生活センター等開催の相談員研修会に 33 回参加した。その結果、的確な助言による自主交渉解決件数が平成 21 年度 3,372 件から平成 25 年度 3,575 件に増加し、斡旋による場合も粘り強く交渉することにより、解決に至っている。
「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><政策目標 1>相談体制の空白地域解消 昭和46年2月生活課に相談コーナー・展示コーナー・商品テスト室の新設、昭和52年4月生活課から消費者センターに改称、平成13年4月西宮市消費生活センターとして移転開設。</p> <p><政策目標 2>相談体制の質の向上 <ul style="list-style-type: none"> ・相談員の資格保有率は100%であり、今後も維持する ・現在、相談員全員が研修に参加しており、今後も国民生活センター等の研修に相談員やセンター職員が受講しやすいよう支援し、参加率の維持に努める。 </p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 <ul style="list-style-type: none"> ・28年3月策定の西宮市消費者教育推進計画に基づき、地域コミュニティ所管課、高齢者・障がい者施策所管課、生活支援所管課と連携しながら、民生児童委員会、社会福祉協議会、高齢者安心窓口の会議等に参加し、支援を必要な人への情報提供等を行い、関係機関との連携体制の構築に向けて取り組む。 </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>消費生活相談の充実のため、センター機能整備強化事業・相談機能整備強化（専門家の活用）・相談員等レベルアップ事業については、基金活用可能期間中は有効に活用していく。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報提供と啓発活動の充実及び自立した消費者の育成と消費者団体の支援のための消費者問題解決力強化事業については、「消費者教育の推進に関する法律」の施行により、各年代及び地域・職場などの特性に応じて実施できるよう府内および関係機関と連携して必要な事業を拡充していく。 ・消費者教育推進計画に基づき、市民誰もが消費者教育を受ける機会を提供できるよう、利用者が多い市立図書館などで消費者教育関連の本を設置するとともに消費者市民社会の構築に向けての読み聞かせ会等を実施し、消費者教育についての理解を深めていく。
	<p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民の安心・安全な消費生活を確保するため、相談員等レベルアップ事業や消費者問題解決力強化事業を継続して実施できるよう、各事業の質や回数等を考慮しながら、創意工夫により効果的な事業を開拓していく。 ・消費者教育推進計画の進捗状況を確認しながら、市民が安心して消費生活を送れるよう、次期消費者教育推進計画の策定に向けて、各種調査等を実施し、情報収集を行う。
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"> ・センター整備のため、情報コーナーにDVD試写用機器の購入（平成27年度終了） ・消費生活相談員及びセンター職員の対応力向上のため、各種研修への参加支援を継続する。（平成27年度～平成29年度） ・若年者（生徒・学生）対象の出前講座を実施。（平成27年度～平成29年度） ・食の安全安心をテーマとした講演会の開催。（平成27年度～平成30年度） ・消費生活講演会や各種講座を開催。（平成27年度～平成30年度） ・悪質な訪問販売防止啓発のため、啓発グッズを配布。（平成27年度～平成30年度） ・食の安全のため放射線簡易検査の実施。（平成27年度～平成31年度） ・還付金等被害防止のため、啓発封筒の印刷等。（平成27年度～平成32年度） ・センター周知のため、各種パンフレット、案内カード等印刷配布するとともにセンターにて『知って得する講座』を開催。（平成27年度～平成32年度） ・消費者教育推進のため、保護者や障がい者・地域の高齢者見守り対象者の出前講座を開催。（平成27年度～平成32年度） ・消費者団体と連携した講演会等の開催。（平成27年度～平成33年度）

	<ul style="list-style-type: none">市立図書館4館で先駆的取組みとして消費者教育を行う。（平成28年度）西宮市消費者教育推進計画に基づき、関係部局と連携し、全庁で消費者教育に取り組む。（平成28年度～平成32年度）
その他特記事項	西宮市消費者教育推進計画（平成28年度～平成32年度）を平成28年3月に策定予定

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町村名	芦屋市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町プログラムに即して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の対応能力強化及び相談内容の充実を図るため、相談員の研修参加を支援した。(平成 22 年度から) ・困難事案について弁護士への相談により、相談窓口の対応能力を強化した。(平成 22 年度から) ・消費生活センターの整備拡充をはかるべく、事務機器等備品の整備をした。(平成 22 年度から) ・消費者の悪質商法等の被害防止を中心とした啓発を強化すべく、講演会の開催、啓発チラシ・啓発冊子・啓発用グッズ・啓発用パネル等を作成した。(平成 22 年度から) ・小・中学校の消費者教育に取り組むべく、学校啓発用カードや冊子を作成した。(平成 25 年度) ・多重債務問題に関する啓発用チラシを作成した。(平成 23 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度から、消費生活相談員の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。 ・平成 22 年度から、困難事案について弁護士への相談により、相談員の対応能力強化につながった。 ・事務機器等の整備や参考資料の購入により、円滑な相談業務の実施と、最新情報の迅速な提供が可能となった。 ・悪質商法や振り込め詐欺による高齢者の被害防止を中心とした啓発や消費者全体を対象とした啓発に取り組んだことにより、市民の消費者問題への関心を持つ契機となった。その結果、相談、問い合わせ件数ともに平成 24 年度の 762 件から、平成 25 年度の 989 件へと増加した。 ・学校啓発用カードや冊子を作成し、小・中学校の消費者教育に取り組んだ結果、金銭教育と食育の推進につながった。
「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></p> <p>昭和 40 年 消費生活相談窓口(芦屋市消費生活センター)設置済</p> <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の資格保有率 100 % ・国民生活センター、各省庁、県が主催する研修等への消

	<p>費生活相談員参加の支援により消費生活相談員のレベルアップを図っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 弁護士等による困難事例への助言や専門機関との連携により、相談の質を向上させている。 <p><u>＜政策目標4＞消費者教育の推進</u></p> <p>平成28年10月に消費者教育推進計画策定を予定しており、生涯にわたって切れ目のない消費者教育を提供する。</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築とともに、活躍する人材育成を進めていく。</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"> 消費生活係のセンター機能を充実する。 他の機関路連携することにより消費生活相談体制を複層化し、相談しやすい体制を作る。 困難事案について、弁護士や専門機関の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 消費者教育の推進に関し、効果的な消費者被害未然防止事業等を実施していく。 <p><u>＜平成30年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。 困難事案について、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。(交付金等活用期間経過後も実施の継続を図る。) 高齢者の被害防止を中心とした啓発や、消費者全体を対象とした啓発事業については、より効果的な取組を重点化し、交付金等活用期間経過後も実施することを目指す。 修学前の家庭教育を皮切りとして生涯にわたって切れ目のない消費者教育を実現し、交付金等活用期間経過後も継続する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活係のセンター機能を充実する。 他の機関路連携することにより消費生活相談体制を複層化し、相談しやすい体制を作る。 困難事案について、弁護士や専門機関の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 消費生活相談員が積極的に研修を受講することにより、レベルアップを図る。 高齢者の被害防止を中心とした啓発や、消費者全体を対象とした啓発事業については、より効果的な取組を重点化し、交付金等活用期間経過後も実施することを目指す。 修学前の家庭教育を皮切りとして生涯にわたって切れ目

	のない消費者教育を実現し、交付金等活用期間経過後も継続する。
その他特記事項	

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町村名	伊丹市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの市民への周知徹底を図るため、施設案内リーフレットを作成した。(平成21年度) ・相談者のプライバシー確保のための設備を整備した。(平成21年度～23年度) ・機動性を向上させるため、公用自動車を購入した。(平成24年度) ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を5名から6名に増員した。(平成23年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、支援弁護士制度を導入(平成21年度)するとともに研修参加を支援した。(平成21年度) ・消費者被害防止のため、啓発ちらしやグッズの作成や、啓発用機器やDVDを整備した。また、NPOに委託し、消費者トラブル防止講座を実施した。(平成22年度～平成26年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・減少傾向であった消費生活相談件数が、周知徹底、相談員体制を整えた結果、平成24年度以降、増加傾向にある。(平成24年度1,375件、平成25年度1,641件、平成26年度1,622件) ・困難な相談事例について、法律の専門家である弁護士に気軽に相談できる体制が整い、消費生活相談員の対応能力や質が向上した。 ・幼児から高齢者まで幅広い世代に対応できる消費者トラブル防止講座を実施したため、さまざまな世代の消費者トラブルの未然防止に役立っている。(実施件数 平成25年度15件、平成26年度11件)
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標1>相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・昭和47年度に消費生活センターを設置。 <p><u><政策目標2>相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談体制の充実と消費生活相談員の処遇改善を図るため、平成27年度から相談員の勤務日数を週2日から3日に拡充させ、報酬単価の改正を図る。 ・消費生活専門相談員の資格保有率100%を維持する。 ・平成27年度以降も消費生活相談員の研修を充実するとともに、支援弁護士制度を活用することにより、複雑化・高度化する消費生活相談に的確に対応する。 <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"> ・主に高齢者の消費者被害防止に向け、身近な存在である

	地域ふれ愛福祉サロン等のボランティアや、市内各小学校区ごとに設置されている地域福祉ネット会議等を活用し、見守り体制の強化を図る。
消費者行政推進の方針	<平成27年度から平成29年度までの方針> ・消費生活相談処理の高度化・迅速化を図る。 ・消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・幅広い世代の消費者トラブルの未然防止と被害回復を図る。
	<平成30年度以降の方針> ・消費生活相談体制については、基金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は、より効果的な取組に重点を置き、基金活用期間経過後も実施する事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活相談処理の高度化・迅速化のため、消費生活相談体制を強化し、相談員の勤務を現在の週2日から週3日へと拡充。(平成27年度～平成35年度) ・困難事例への対応や相談処理の迅速化を図るため、引き続き支援弁護士制度を活用する。(平成21年度～平成29年度) ・消費生活相談員のレベルアップを図るため、支援弁護士を活用するとともに研修参加支援を行う。(平成21年度～平成29年度) ・幅広い世代の消費者トラブルの未然防止を図るため出前講座を初め、各種啓発事業を行う。(平成22年度～平成30年度)
その他特記事項	平成27年度に消費者教育推進計画を策定し、教育委員会、その他の関係機関と連携しつつ、総合的・体系的に消費者教育に取り組む。

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町村名	宝塚市
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活相談業務機能強化のため、相談室の設備整備を行った。 (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～平成26年度) ・消費生活相談員の心理的負担を軽減するため、メンタルヘルス相談会を開催した。(平成21年度～平成26年度) ・相談体制の充実を図るため、消費生活専門相談員等の資格を持った臨時職員 1 名を雇用した。(平成22年度～平成26年度) ・消費者被害防止のため、広報「たからづか」特集号を発行した。 (平成21年度～平成26年度) ・消費者被害防止のため、講演会・フォーラム・講座・講演会等を開催し、啓発チラシを作成配布した。(平成22年度～平成26年度) ・多重債務者等に助言を行うための、弁護士による相談会を実施した。 (平成22年度～平成26年度)
総括・評価	<p>消費生活相談室の設備を整備したことで、相談員の電話対応や来所者の対応が円滑に行えるようになった。</p> <p>消費生活専門相談員等の資格を持った臨時職員の雇用により、相談員のレベルアップ研修等へ参加する機会の確保が図れ、複雑・多様化する昨今の消費生活相談に対する対応能力が強化できた。(平成25年度相談件数 2,123件)</p> <p>広報たからづか特集号の発行及び悪質な訪問販売等お断りシールの作成・全戸配布(平成26年度105,250部発行・配布)、多重債務等法律相談会(平成25年度24回実施)、金融講座・啓発放送、啓発イベント等(平成25年度14回開催)により、消費者問題啓発の補完・強化が図れた。</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> 昭和49年5月1日 消費生活センター開設 平成21年度～24年度 消費生活センター相談室の設備整備済み</p> <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u> 相談員6名(臨時職員1名を含む)は、全員消費生活専門相談員の資格を保有済み。</p>

	<p>国民生活センター等の研修に参加することにより、対応能力の向上を図る。また、消費生活相談(メンタル問題)に対する解決支援及び、相談員の心理的負担軽減のために、メンタル相談体制(常時)を確保するとともに定期的に相談会を開催し、相談業務を円滑に推進できるようとする。</p> <p><u>＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>平成19年4月9日に「宝塚市高齢者等の消費者トラブル対策連絡会」を設置し、行政機関と地域の団体等で連携をとり、各種情報交換や支援活動を効果的に推進している。(平成27年4月1日から名称を「宝塚市消費者トラブル対策連絡会」に変更した)</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維持する。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援する。 ・消費生活相談(メンタル問題)に対する解決支援及び、相談員の心理的負担軽減のために、メンタル相談体制(常時)を確保するとともに定期的に相談会を開催する。 ・相談体制の充実を図るため、専門相談員等の資格を有する臨時職員を雇用する。 ・消費生活に関する教育及び啓発を総合的・一体的に推進するため、「宝塚市消費者生活協議会」を設置し、「消費者教育推進計画」を策定する。 <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、基金等の活用により整備した体制の維持・充実に努める。</p> <p>啓発事業については、基金等活用期間経過後も、より効果的な取り組みに重点を置くよ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"> ・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年度まで) ・消費生活相談員のためのメンタルヘルス相談会開催の継続を図る。 (平成27年度) ・消費生活相談(メンタル問題)に対する解決支援及び、相談員の心理的負担軽減のために、メンタル相談体制(常時)を確保するとともに定期的に相談会を開催する。 (平成28年度～平成36年度まで) ・相談員(臨時の任用職員)を雇用することで、相談体制の充実を図る。

	<p>(平成27年度～平成30年度まで)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育・啓発のための講座・講演会の開催及び広報たからづか特集号・啓発チラシ等を作成する。 <p>(平成27年度～平成29年度まで)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多重債務者等相談会開催の継続を図る。 <p>(平成27年度～平成30年度まで)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育の推進に関する法律に基づく「消費者教育推進計画」を策定する。 <p>(平成27年度)</p>
その他特記事項	消費者被害防止のため、庁内はもとより、関係機関及び関係団体等と連携しながら対応する。

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町村名	川西市
-------	-----	------	-----

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"> ・一部オープンになっている相談コーナーにパーテーションを設置し、相談者のプライバシーを確保するとともに、相談等に必要な機材等を新たに購入し、消費生活センターとしての機能強化・充実を図った（FAX機、書架等の購入、市への転入者に対して消費生活相談窓口周知のためマグネットシートを配布、センターPR用のパンフレットやマグネットシートを全戸配布等）（21年度～25年度）。 ・国民生活センター及び県等が実施する消費生活相談に関する研修に担当職員及び相談員を参加させ、レベルアップを図った（21年度～26年度）。 ・精神保健福祉士等による研修を実施し、認知症や精神疾患等を持つ相談者への対応力アップを図った（23年度）。 ・弁護士の活用による高度な専門相談への対応を強化した（平成21年度～26年度）。 ・若年者や高齢者をはじめ、あらゆる消費者を対象に、各年齢層に見合った消費者教育・啓発を強化した。 <ul style="list-style-type: none"> ①教員対象の消費者教育講座を実施し、小中学生への消費者教育の必要性を学ぶ機会とした（21年度～23年度）。 ②消費者力パワーアップセミナー（21年度～23年度）を実施し、市民に消費者問題の意識付けや意識向上を図る機会とした。③消費生活センター職員及び相談員を対象にした講師養成講座（21年度、22年度）を実施し、グッズを使っての効果的な講座のノウハウを学んだ。④講座受講者や中学生・高校生向け等として啓発冊子や悪質商法お断りステッカーを作成し、また、センター内に掲示する啓発パネルと貸出用DVDを購入した（21年度～26年度）。⑤広報車により市内を巡回し注意喚起を図った（22年度、23年度、25年度）。⑥啓発用自治会回覧板を作成した（22年度、24年度、26年度）。⑦市広報誌への特集号の折り込みを行った（26年度）。 ・増加が見込まれる相談等に対応するため、相談員を1名増員した（22年度～26年度）。

総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター内の相談コーナーの設置や相談に必要な機器の購入など、消費生活センターの機能を整備したことにより、相談者のプライバシー確保や快適な相談環境を構築することができた。 消費生活相談窓口を周知するための啓発事業を実施したことにより、近年の相談件数は、平成23年度の2,003件に対し、平成25年度は2,290件と増加しており、平成26年度も2,277件と高い水準で推移している。また、ここ数年の相談件数は2,000件程度であり地域の相談窓口として定着している。 相談員が研修に参加する機会の増加や弁護士への専門相談の継続した実施により、あっせん率は全国平均を上回っており、平成23年度9.6%、平成24年度9.4%、平成25年度11.0%、平成26年度9.6%と高い相談対応能力が維持されている。
「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><政策目標1>相談体制の空白地域解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 昭和56年に消費生活相談窓口を設置。 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 国民生活センター等の研修に積極的に参加させる。 解決困難な相談事案について弁護士に相談できるよう整備し、相談員の精神的負担等の軽減を図る。 平成21年度当初では消費生活相談員3名体制であったが、平成22年度より消費生活相談員4名体制とする。また、増員した1名の雇用形態を委託相談員1名配置（22～24年度）をやめ、市採用の相談員（臨時職員）1名を配置する。相談員の増員に伴い相談担当件数の軽減を図る。 現在配置している消費生活相談員4名は、全員が資格取得済み。 <p><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</p> <p>消費者安全確保地域協議会の設置は未定。基金を活用し、「見守り」をテーマにした研修に行政職員及び相談員が参加し、知識を深める。また、交付金を活用し、民生委員や地域包括支援センターといった見守り者等を対象に、高齢者の消費者被害予防をテーマにした特別講座の開催や、国民生活センター発行の小冊子及び独自に見守りをテーマに作成したリーフレットを全民生・児童委員へ配布するなど、見守り関係者への啓発に努めるとともに、より一層の連携を図っていく。</p>
消費者行政推進の方針	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、研修の参加や、弁

	<p>護士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・出前講座等を通じて学校をはじめとした各関係機関とも連携していく。 <p><平成30年度以降の方針></p> <p>出前講座等の啓発事業については、事業の選択と集中を行い、基金等活用期間経過後も一層、効率的・効果的な事業展開を図っていく。</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"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談体制の維持のため、平成22年度より相談員を1名増員し4名となっており、現行の体制を今後も維持していくとともに、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21 年度～平成29 年度まで) ・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～平成29 年度まで) ・出前講座等で活用しているパンフレットや市広報誌への特集号の折り込み等の啓発事業について、各年度、対象に応じた事業の選択と集中を行い、基金等活用期間経過後も一層、効率的・効果的な事業展開を図っていく。(平成21年度～平成29年度まで)
その他特記事項	

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町名	三田市
-------	-----	-----	-----

計画期間	平成27年4月1日～平成40年3月31日
平成26年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの整備（拡充）のために、機材・事務用機器等を整備した（平成21年度～平成24年度）。 ・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、県、弁護士会等が開催する研修等への参加を支援した（平成21年度～平成26年度）。 ・消費生活相談員のレベルアップを図るために、消費者問題に詳しい弁護士による相談員の研修を開催した（平成25年度）。 ・消費生活センターの周知を図るために、啓発物資作成、FMラジオ番組や路線バスによる啓発を行った（平成21年度～平成26年度）。 ・消費者トラブル防止のために、出前講座やセミナーを開催した（平成21年度～平成26年度）。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの機材・事務用機器等の整備により、事務のOA化を図ることができた。 ・消費生活相談員の研修参加により、多様化・複雑化する相談への対応能力の維持・向上を図ることができた。 ・毎年約1,000件の消費生活相談が寄せられており、消費生活センターの周知が図られているものと思われる。 ・出前講座やセミナーは開催しているが、それが消費者トラブルの減少につながっているのかどうかは不明である。特に、高齢者の消費者トラブルの増加が課題となっており、実際に寄せられた消費生活相談と連動して、関係機関との連携や地域への周知、啓発、教育を行うことが必要であると考える。
「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解消</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。 ・昭和63年度消費生活相談室開設。平成13年度消費生活相談センター。 ・平成27年度消費生活センター。 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・配置している4名の消費生活相談員は、全員、既に資格を有している。 ・消費生活相談員の対応能力の向上を図るために、研修参加を支援する。県生活科学総合センターや県弁護士会が開催する研究会や研修会に4名の相談員が出席する。 ・消費生活相談と連動した啓発や教育を行えるようにするために、相談員や担当職員の研修参加の支援を行う。

	<p><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者安全確保地域協議会の設置に向け、高齢者の被害の拡大防止を図るため、地域関係機関との連携強化を行う。
消費者行政推進の方針	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き消費生活センターを維持する。 ・引き続き消費生活相談体制を維持し、消費生活相談員の相談能力の強化を図る。 ・消費生活相談と連動して、関係機関との連携や地域への周知、啓発、教育を行う。 ・関係部署や地域関係機関と連携し、相談から浮かび上がってきた課題を速やかに周知啓発するとともに、消費生活センターに相談をつなげていく仕組みを作る。 ・高齢者等を対象とした出前講座の充実、学校教育との連携等を実施することにより、消費者教育の推進を図る。 ・関係部署や地域関係機関との連携を強化し、ネットワークを通じて市民への周知啓発を行う。 ・消費生活相談員のレベルアップに係る研修参加支援等の事業を行う。 ・啓発事業については、より効果的な取り組みに重点を置きつつ、事業を精査し実施する。 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き消費生活センター機能の充実を図る。
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"> ・消費生活センターを拡充し、相談機能及び啓発を強化する。(平成27年度。自主財源による実施) ・消費生活相談員及び行政職員の対応力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成27年度～) ・専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図るため、弁護士等の専門家の活用を検討する。(平成27年度～平成31年度) ・消費生活相談で浮かび上がった課題を速やかに地域における啓発・教育に活かすために、相談・啓発・教育を一貫して行う。また、相談で浮かび上がってきた課題を、関係機関とのネットワークを通じて、迅速に周知啓発する。(平成27年度～。自主財源による実施) ・高齢者等を対象とした出前講座の充実、学校教育との連携等を実施することにより消費者教育の推進を図る(平成27年度～)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・地域において、消費生活相談とこれに連動した啓発や教育を行うために、消費生活センターの資質向上を図ることが課題であると考える。

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町村名	猪名川町
-------	-----	------	------

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"> ・県や国民生活センター等で実施する研修に消費生活相談員や担当職員が参加し、資質向上を図ることにより相談窓口の充実を図った。（平成21年度～平成26年度） ・高齢者等を狙った悪質商法が増加しているため、出前講座を積極的に行い高齢者への消費生活相談や啓発の強化、若者に対する消費者教育の充実を図った。（平成21年度～平成26年度）（平成24年度6件、平成25年度22件） ・相談窓口の周知を図り、地域住民の消費生活に関する安心確保に努める。（平成21年度～平成22年度） ・消費生活相談員の待遇改善のため、報酬単価増8,860円→10,390円（平成22年度）とし、交通費・社会保険料（事業者負担分）を弁償。平成23年度には勤務日数を週1日から週4日とした。（平成22年度～平成26年度） ・高齢者への啓発として、町敬老会来場者に啓発チラシを配布し、同時にパネル展示を行った。（平成26年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度に消費生活センター相談室を開設し、相談件数は、平成22年度150件に対し、平成23年度184件と34件増加し、平成25年度は194件、平成26年度は1月末で170件と、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・消費生活出前講座が、平成24年度6件に対し、平成25年度22件、平成26年度も2月末現在18件の実績があり、住民からの不審な業者からの電話や訪問の情報提供が得られることがあり、被害の未然防止に繋がっていると思われる。 ・継続して同じ専門相談員を基金により活用して配置することにより、様々に変化する消費生活相談の事例について、対処することが可能となり、専門相談員がレベルアップ研修などに参加して困難な事例も対応可能となるようにしている。
「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年度に消費生活相談コーナーを設置済み。 <p><u>＜政策目標2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 配置している消費生活相談員は、既に資格を有している。 ・消費生活相談員の相談日を週4日として、相談体制の強化を図り、多様化する消費生活相談に対応するため、国民生活センタ

	<p>一でのレベルアップ研修に参加している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活担当職員の質の向上のため、研修会や県消費生活相談員の現地指導を受けることにより、スキルアップを図る。 ・消費生活相談員を1名増員し、2名体制を実施している。
消費者行政推進の方針	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談コーナーを維持する。 ・地域で最も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。 ・今後すすめられる消費者教育について、児童・生徒など低年齢化する消費生活問題を未然に防ぐため、教育委員会と連携して実施する。 <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、基金等活用期間を経過した後も維持する。 ・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組みに重点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していきます。
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"> ・消費生活相談コーナーを維持する。 ・消費生活相談コーナーの専門相談員を2名、今後も継続的に雇用することにより、専門的な相談体制を維持する。(平成27年度～平成30年度) ・継続して同じ専門相談員を基金により活用して配置することにより、様々に変化する消費生活相談の事例について、対処することが可能となり、専門相談員がレベルアップ研修などに参加して困難な事例も対応可能となるようにしている。 (2番目の項目、総括、評価に移動) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。 (平成27年度～平成29年度) ・平成22年度に消費生活相談員の処遇改善した1日あたりの報酬10,480円の維持と社会保険料(事業者負担分)を弁償する。(平成27年度～平成30年度) ・平成26年度には、高齢者への啓発として、町敬老会来場者に啓発チラシを配布し、同時にパネル展示を行った。 (1番目の項目、実施した活性化事業に移動) ・高齢者を対象とした、消費生活相談の出前講座については、今後も各老人クラブで実施する。(平成27年度～平成29年度)

その他特記事項	・消費者被害防止のため、庁内や関係機関と連携を密にして、全庁あげて対応する。
---------	----------------------------------------

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町名	明石市
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	<p>・消費生活センターの改修と設置備品を購入、啓発広報用車両の導入、音響設備、プロジェクター等の備品・消耗品の購入、センター周知等を目的とした各種啓発用資材の作成などにより、悪質事業者等による消費者トラブルの防止と、消費生活相談機能及び啓発講座機能の整備・強化を図った。 (平成21年度～平成25年度)</p> <p>・消費者月間記念事業の開催や、情報紙の発行、リーフレットの配布などにより、市民の消費者力向上を図った。 (平成21年度～平成26年度)</p> <p>・消費生活相談体制の強化のため、相談員の勤務時間と日数を増加(1人)し、PIO-NET入力補助等の業務を担当する臨時事務員を配備。 (平成22年度～平成26年度)</p> <p>・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、兵庫県等が主催する各種研修会に相談員を参加させた。 (平成21年度～平成26年度)</p> <p>・学校教育の現場で、消費者教育(ネット利用の注意、金銭教育等)を実施し、若年層やその保護者への情報提供を図った。 (平成24年度～平成26年度)</p> <p>・高齢者向けの事業として、自治会の集まり、高齢者大学、福祉部局が実施するイベント等の場で、親しみやすい寸劇スタイルの講座を中心に、悪質商法を回避するための情報を提供する出前講座を実施。 (平成25年度～平成26年度)</p>		
総括・評価	<p>・消費生活センターの改修や各種備品・消耗品の購入により、消費生活相談をはじめとした、消費者行政全般の機能が向上するとともに、センターの周知が図られた。</p> <p>・各種啓発講座の実施や様々な媒体を活用した情報提供により、消費者意識の向上及び消費生活に関する情報提供が図られた。</p> <p>・相談員等の配備体制の強化や、各種研修参加等による消費生活相談員の対応能力強化により、消費生活相談体制の強化が図られた。</p> <p>・若年層向け、高齢者向け、といった世代に応じた出前講座事業を拡充することで、対象に応じた効果的な啓発を行うとともに、講座受講者数も大幅に増加するなど、消費者教育を推進した。</p>		

<p>「地方消費者行政強化作戦」（基金を通じた当面の政策目標）への対応</p>	<p><政策目標1>相談体制の空白地域解消 消費者安全法第10条第2項に基づく消費生活センターを設置済。 (昭和49年4月に消費生活相談窓口として「消費生活コーナー」を設置。平成14年から「あかし消費生活センター」に改称。平成21年9月24日、消費者安全法第10条第3項に基づき公示。)</p> <p><政策目標2>相談体制の質の向上 ・現状通り、消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタントのいずれかの資格を持つことを消費生活相談員の採用条件とし、資格保有率100%を維持する。 ・消費生活相談員のレベルアップを図るため、近隣地域で開催される、県・国民生活センター等の研修に加え、首都圏で開催される国民生活センターの研修等へ、すべての消費生活相談員を参加させ、研修参加率100%を維持する。</p> <p><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築 ・高齢者の被害防止のためには、関係機関等との連携が重要と考えており、見守りネットワークの構築の必要性等について引き続き検討を行う。</p>
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><平成27年度から平成29年度までの方針> ・消費生活センターを維持する。 ・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、平成22年度から実施している相談員1人の勤務時間と日数の増加及びPIO-NET入力補助等の業務を担当する臨時事務員の配備を継続するとともに、研修等へ参加させることにより消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・若年層向けの金銭教育やインターネット関連講座、高齢者大学等での出前講座など、世代に応じた消費者教育を実施。</p> <p><平成30年度以降の方針> ・人員増、研修参加等により向上させた、高い質の消費生活相談体制を維持していく。 ・消費者教育事業については、現状の取り組み内容を精査しながら、基金等活用期間経過後も、より効果的・効率的な手法で事業を実施していく。</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>	<p>・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談体制の強化のため、相談員の勤務時間と日数の増加(1人)と、PIO-NET入力補助等の業務を担当する臨時事務員の配備を継続する。 (平成22年度～平成30年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。 (平成21年度～平成29年度) ・若年層向けの金銭教育やインターネット関連講座や、高齢者大学等での出前講座など、世代に応じた消費者教育を実施。</p>

	(平成24年度～平成33年度)
その他特記事項	

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町名	加古川市
-------	-----	-----	------

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"> ・ 消費生活相談機能の強化のための備品等の購入。（平成21年度～平成23年度） ・ 消費生活相談窓口の周知拡充のためのCM放送等。（平成22年度～平成23年度） ・ 消費生活相談員の知識習得のための研修会の開催。（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の研修参加支援。（平成21年度～平成26年度） ・ 食品表示・安全機能強化のための消費者啓発活動。（平成22年度～平成23年度） ・ 消費者教育の推進及び消費者被害防止のための啓発チラシやグッズの作成、学習会の実施（平成21年度～平成26年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ パーテーションや録音機能付き電話の設置により、相談窓口の整備を図ることができた。また、消費生活センター専用のパソコンを購入することにより、インターネット関連の相談に速やかに対応できるようになった。 ・ 平成21年12月に消費生活センターを設置し、相談件数は、平成20年度の1,241件に対し、平成25年度は1,188件と横ばいではあるが、学習会参加者のアンケート結果より、市消費生活センターが地域の相談窓口として定着していると言える。 ・ 平成22～23年度は、多重債務に関する知識習得のために司法書士による研修会を実施した。関係機関との連携強化により、専門家への橋渡しがスムーズとなった。 ・ 平成21年度から、消費生活相談員の相談対応能力の強化のため、研修参加を支援している。その結果、あっせん件数が平成20年度の28件に対し、平成25年度は80件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・ 公民館の高齢者大学や小中学校等への講師派遣や消費者学習会の実施回数を増やすことにより、参加者が大幅に増えた。 参加者数 平成20年度 116名 平成25年度 8,408名
「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><政策目標1>相談体制の空白地域解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成21年度消費生活センター設置。 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成21年度に消費生活センターを設置し、平日9時から16時まで消費生活相談に応じている。相談員の資格保有率は100%であり、現在の相談体制を維持するとともに、相談員の研修参加支援による

	<p>相談対応能力の向上を図る。</p> <p><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・民生児童委員や地域包括センターと連携し、啓発事業（出前講座等）を実施している。それぞれの活動の中で高齢者等の異変に察知した場合は、消費生活センターへの橋渡しを行っている。
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"> ・ 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窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、研修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いれ、高齢者を中心とした消費者被害未然防止事業等を実施し、関係機関との連携を強化する。 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、基金等の活用により整備した体制の維持・充実に努める。 ・ 消費者教育の推進及び消費者被害防止事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。（平成27年度～平成29年度まで） ・ 消費者被害未然防止のための啓発グッズ及びチラシを作成し、関係団体と連携を図りながら、啓発活動を行う。（平成27年度～平成29年度まで） ・ 公民館の高齢者大学に講師を派遣し、消費者学習会を実施する。（平成27年度～平成30年度まで） ・ 地域包括支援センター等関係機関と連携を図りながら、高齢者を対象とした消費者被害未然防止のための啓発活動を行う。（平成27年度～平成30年度まで） ・ 小中学校に講師を派遣し、インターネットの被害防止を中心とした消費者学習会を実施する。（平成27年度～平成33年度まで）
その他特記事項	

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町村名	高砂市
-------	-----	------	-----

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	<p>①消費生活センター機能強化事業拡充として</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを設置するとともに、消費生活相談員を1名体制から2名体制にした。(平成22年度) ・消費生活相談専用コーナーを設置した。(平成21年度) ・P I O - N E T 設置した。(平成21年度) ・参考図書を購入し、相談窓口の機能強化を図った。(平成21～25年度) ・消費生活センターの機能強化のため、パネルスタンド、保管庫、デジタルカメラ、プロジェクター、スクリーン、IC レコーダー等の事務用機器を購入した。(平成22年度) ・市民サービスコーナー・市民コーナーの機能強化のため、悪質商法注意・啓発等のチラシ設置用のカタログスタンドを購入した。(平成22年度) ・出前講座、啓発活動用の車両を購入した。(平成22年度) <p>②消費生活相談員等レベルアップ事業として</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の消費生活相談対応能力を強化するため、研修参加を支援した。(平成21～26年度) <p>③消費者教育・啓発活性化事業として</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者月間において、消費者被害の事例について内容及び解決方法等を記載したパネルを作成し掲示した。(平成21～26年度) ・消費生活啓発コーナーを庁舎内に設置した。(平成24年度) ・消費者被害防止のため、出前講座や街頭啓発、市民の方が多く集まるイベントの際にパネルを掲示し、チラシを配布して啓発活動を行った。 <p>(平成21～26年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小中学生（保護者含む）対象にインターネット、携帯電話の有料サイトによるトラブルに関する啓発講座を開催し、講座用パンフレットを配付した。(平成23～26年度) ・市民に注意喚起を促すため、市広報1ページ（A4）を増刷し、「消費生活センターだより」を発行した。4回/年(平成22～26年度) ・啓発用回覧板（3種類）を作成し、自治会各隣保に配布することで消費者被害防止のための啓発をするとともに、センターのPRを行った。(平成22～25年度) ・婦人会・消費者協会主催（老人会、子ども会、自治会等

	<p>協賛）の子育て支援大会等において、パネル展示を行い、悪質商法注意のチラシ等を配付して、注意喚起を促した。（平成21～26年度）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の見回り時にセンターの啓発用グッズ等を配付し、出前講座等に参加することができない高齢者・要援護者に消費者被害防止のための啓発をするとともに、センターのPRを行った。（平成25～26年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度、高砂市消費生活センターに寄せられた相談件数は532件。 24年度より78件増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・消費生活相談員の研修を支援することで、レベルの高い相談体制を構築することができている。 ・小中学校においてインターネットトラブル防止啓発講座が定着しつつある中において、低年齢化・多様化するネットトラブル被害の未然防止に成果が見られている。 ・まちづくり出前講座においては、25年度は7件421名を対象に開催し、（24年度は5件300名）着実に増加している。 ・チラシ・啓発グッズ等の配布は、消費生活センターのPRとして有効的であり、子どもから高齢者まで広く周知されつつある。
「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><政策目標1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度消費生活センター設置 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度の消費生活センター設置にあわせて、週5日の相談業務ができるように相談員を1名増員して体制の強化を図った。 ・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奨していく。 ・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、消費生活相談員の研修参加率を100%とする。 <p><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</p> <p>平成27年3月末時点では構築できていない。今後の検討事項として取り組む。</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"> ・消費生活センター条例の施行（平成28年4月1日）に伴い、相談員2名・週5日相談体制の維持を図る。 ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費

	<p>生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員の相談情報交換会等への研修参加を支援し、消費生活相談員のレベルアップを図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育にも重点的に力を入れ、小中学校等の教育現場においてインターネットトラブル防止啓発講座等による啓発を行い、青少年の消費者被害未然防止事業を実施する。 ・出前講座、街頭啓発等の啓発活動の一層の充実を図っていく。 <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、基金活用期間経過後においても維持する。 ・その他、消費者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実施する事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・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、消費生活相談員の相談情報交換会等への研修参加を支援し、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・小中学校等の教育現場と調整を図り、インターネットトラブル防止啓発講座等による啓発を行い、青少年の消費者被害未然防止を図る。 ・まちづくり出前講座、街頭啓発等の啓発活動の一層の充実を図る。
その他特記事項	

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町名	稻美町
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名置いた。(平成22年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成22年度～平成26年度) ・高齢者の消費者被害防止のため、老人クラブ等で出前講座を行った。 また、一般向けに各種会合においても講座を行った。(平成22年度～平成26年度) ・消費者被害防止のため、啓発チラシ等作成し、町内に全戸配布を行ったり、各種会合において配布した。(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後、相談件数は年々増加しており、平成23年度は10件だったが、平成25年度は100件と大幅な増加を見せた。平成26年度においては、1月末現在、78件となっており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・相談窓口を設置した平成22年度から、相談員の相談対応能力を強化するため、研修への参加を支援した。その結果、相談員の相談対応能力や質が向上した。 ・平成22年度から実施した出前講座は、毎年度、開講実績があり、広く周知されている。 		
「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解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度、消費生活相談窓口を設置 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員に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。 ・現在配置している消費生活相談員は、既に資格を保有している。 ・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年度以降の研修参加率を100%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"> ・消費生活相談窓口を維持していく。 ・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・強化する。 ・消費者教育に力を入れ、より効率的な消費者被害未然防止を行っていく。 		

	<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、基金等の活用により整備した体制の維持・充実に努める。 ・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、基金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策・目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持していく。 (平成27年度～平成30年度) ・一般、団体等を対象とした研修会等を開催し、より効率的な消費者被害の未然防止を図っていく。(平成27年度～平成29年度) ・消費者に対する啓発として、主に高齢者を対象としたより効果的な取り組みを行うこととし、悪質商法、振り込め詐欺などをテーマにした出前講座等を開催する。(平成27年度～平成29年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁を挙げて対応する。

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町名	播磨町
計画期間	平成27年4月1日～平成40年3月31日		
平成26年度末までに市町プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置し、消費生活相談員を1名（週1日）雇用した（平成22年度） ・相談窓口の機能強化のため、設備の拡充と相談日を週1日から週2日に増加した。（平成24年度） ・増加する相談件数に対応するため相談員を1名体制から2名体制とし、相談日を週2日から週3日に増やした。（平成26年度） ・消費生活相談員の対応力強化のため、相談員の出勤日以外の研修参加を支援した。（平成22年度～平成26年度） ・消費者被害防止のための啓発チラシやグッズを作成し、成人式や消費啓発のイベント時に配布した。（平成22年度～平成26年度） 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度に消費生活相談窓口を設置し周知広報することで、相談件数は平成21年度の69件から、平成22年度に92件へと増加した。また、平成26年度12月時点で134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22年度から消費生活相談員の対応能力強化のため、相談員の出勤日以外の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2件に対し、平成26年度には12月時点で8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22年度に消費生活相談窓口を設置した。 <p><u>＜政策目標2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成21年度より相談担当職員の対応能力レベルアップのため、県内外の研修に参加。 ・平成24年度に消費生活相談コーナーの機能強化のため、看板、カウンター、個別相談室を設置した。 ・平成26年度当初、消費生活相談員を1名体制から2名体制へと増員し、相談日を週2日から週3日とする。 ・配置している消費生活相談員は、既に資格を有している。 ・消費生活相談員及び消費者行政担当者の対応能力の向上を図るために、国民生活センター、県等の開催する研修への参加の支援を継続している。 		
消費者行政推進の方針	<p>＜平成27年度から平成29年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談コーナーを維持し、相談員の相談能力を強化する。 <p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後において 		

	も、継続を目指す。
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">・消費生活相談コーナーを維持する。・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援継続を図る（平成27年度～平成29年度）
その他特記事項	

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町村名	西脇市
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活相談体制を整備するため、消費生活センターを設置した。 ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談日を週2日から週3日に増やした。(平成22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) ・小中学生のネット犯罪未然防止講座を実施した。(平成22年度～平成26年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・相談件数が平成23年は年間221件、平成24年は年間242件、平成25年は年間371件と年々増え、昨年度は前年比1.5倍以上となっており、消費生活センターの市民への周知が進んできていると考えられる。 ・北はりま定住自立圏構想により、多可町と相談窓口を相互利用できるようになった(平成23年度～)。加えて、平成26年度から多可町が基金を活用し、相談員の出勤日を週2日に増やしたこと、西脇市と多可町合わせて週に5日間、相談可能な体制が整備された。
「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><政策目標1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度消費生活センター設置済 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員の、国民生活センター及び県開催の研修への参加支援を今後も継続する。 ・相談員1名は既に資格を有しており、今後も現在の体制を維持に努める。
<u>消費者行政推進の方針</u>	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費者教育に力を入れ、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、基金等の活用により整備した体制の維持・充実に努める。 ・その他、消費者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実施する事業を精査していく。

<p><u>消費者行政推進の方針</u> 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 ・消費生活相談員のレベルアップを図るための研修参加支援を継続する。(平成27年度～平成29年度まで) ・消費生活相談への対応能力の向上を図るため、弁護士等の専門家を活用する。(平成28年度～平成36年度) ・基金により増えた出勤日を継続できるように努める。(平成27年度～平成30年度)
<p>その他特記事項</p>	

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町名	三木市
-------	-----	-----	-----

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、消費生活センターの相談日数を週2日から週4日に変更。(平成22年度～平成26年度) ・消費生活相談体制強化のため、パソコン、プリンター等を購入。(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。(平成22年度～平成26年度) ・消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、全戸配布。(平成21年度～平成26年度) ・消費生活センターPR用のグッズを作成し、市役所各課の窓口やイベントにて配布。(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、 平成21年度 330 (相談日数 週2日) 平成22年度 390 (相談日数 週4日) ※7月より週4日 平成23年度 406 (相談日数 週4日) 平成24年度 430 (相談日数 週4日) 平成25年度 441 (相談日数 週4日) と年々増加しており、地域の相談窓口として定着している。 ・研修参加支援により消費生活相談員が積極的に研修参加し、複雑化する相談内容に対応している。 ・啓発パンフレットの全戸配布により、トラブルの事前回避を啓発している。また、消費生活センターへの情報提供も増えてきている。
「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解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昭和55年に三木市消費生活苦情相談室を設置。平成25年4月より三木市消費生活センターに名称変更。 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、平成22年7月より相談日数を週2日から週4日に変更。 ・現在配置している消費生活相談員は、資格取得済み ・消費生活相談員の研修参加支援を継続するとともに、弁護士等の活用により相談対応能力の向上を図る <p><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者安全確保地域協議会の設置については検討中である。
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維持。 ・消費生活相談体制の維持。消費生活相談員の相談能力の強化。

	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、研修等へ積極的に参加し相談員のレベルアップを図る。 ・消費者教育に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止を目的として各種団体と連携した地域内ネットワークづくりを支援。 ・啓発パンフレット、グッズ等による、PR（啓発）活動の充実。
	<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。 ・啓発パンフレット配布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"> ・消費生活センターの維持。 ・消費生活相談体制の強化のため、現在1名体制の消費生活相談員を1名増員して2名体制とし、相談日の週5日化を目指す。また、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。 (平成27年度～平成30年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続。 (平成27年度～平成30年度) ・啓発パンフレット、グッズ等による、PR（啓発）活動の充実。 (平成27年度～平成29年度) ・市消費者協会等の団体と連携し、高齢者を対象とした出前講座を計画。
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。

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町名	小野市
-------	-----	-----	-----

計画期間	平成28年4月1日～平成40年3月31日
市町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27年度) ・高齢者の消費者被害防止のため、老人会等で出前講座を開始した。 (平成22、24、26、27年度に実施) ・消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、市内の全戸に配布した。 (平成24、25年度に実施)
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211件に対し、平成22年度は223件と過去最大となった。 　また、平成27年2月末時点で220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、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・平成22年度から実施した出前講座の回数についても、年間15件以上になるようしている。
「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><政策目標1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度で消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き相談員への研修参加支援を行うことにより、必要な研修に参加させ、相談体制の質を向上させる。 ・現在配置している相談員は、資格を保有している。
消費者行政活性化の方針	<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"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費者教育に重点的に力を入れ、他部署・機関と連携し、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、基金等の活用により整備した体制を維持・充実に努める。 ・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効果を考えつつ継続していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談員の対応能力を強化するため、研修参加の支援の継続を図る。(平成28年度～平成29年度)

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

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町村名	加西市
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"> ・消費者相談窓口の利便性向上を図るため、消費生活相談スペースの改善や事務用機器等を充実させた（平成21年度～平成23年度）。 ・複雑化する相談内容に対応するため、相談員を各種専門研修に参加させるなど、相談員のレベルアップを図った（平成21年度～平成23年度、平成25年度～平成26年度）。 ・一元的相談窓口緊急整備事業として消費者庁創設に伴う業務増に向けた相談員の増員を行った（平成22年度）。 ・悪質商法被害や振り込め詐欺等の消費者被害を防止するため、高齢者学級やPTAで出前講座を実施した。また、「子ども未然奉行事業」と題し、市内商業施設等でキャンペーン事業を行った（平成22年度～平成23年度、平成25年度～平成26年度）。 ・市外からの悪質業者の排除と消費者トラブルの防止、安心安全な市内事業者の PR を目的に市内事業者の紹介パンフレットを作成した（平成 26 年度）。 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の拡充により、整備前と比べて相談員一人あたりの相談件数が減少し、負担軽減に繋がった。 ・相談件数は、平成22年度の消費生活センター整備後、毎年度約200件で推移しており、地域の相談窓口として定着している。 ・平成 22 年度から実施した出前講座等はほぼ毎年実施している。また、「子ども未然奉行事業」は新聞等にも取り上げられ、メディア媒体を通して広く一般市民に啓発することができた。 		
「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 22 年度当初で消費生活センター設置済み。 <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員に対する研修参加支援によって、毎年度研修に参加しているが、今後も、消費生活相談員のレベルを上げ、あっせん件数や救済金額の増を図るため、より専門的な研修への参加を促す。 ・より専門的な研修への参加により、消費生活相談員の資格取得を奨励する。 		
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>		

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の円滑な運営を維持する。 ・消費生活相談員の研修支援については継続しつつ、より専門的な研修への参加を促す。 ・消費生活相談員だけでなく、市民社会全体で消費者トラブルに対応できるよう人材育成プログラムを策定・実行する。 ・啓発事業・消費者教育事業については、費用対効果の高いものに重点化し、関係部署や各団体、民間事業者との連携を強化する。 ・福祉担当や警察、民生委員等と連携し、過疎化・高齢化が進む地域において見守りを強化するためのネットワークを構築する。 ・民間事業者と提携した消費者トラブルの防止に向けた事業を開拓する。
	<平成30年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金等の活用により整備した体制の維持・充実に努める。 ・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、基金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の円滑な運営を維持する（自主財源で実施）。 ・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年度まで）。 ・消費生活相談員以外の行政職員等への研修参加支援を行い、消費者トラブルに対応できる人材育成を図る（平成27年度～平成29年度）。 ・啓発事業については、現在取り組んでいる子ども未然奉行事業等、効果の高いものに重点化し、さらに各団体や民間事業者とも連携して費用をなるべく抑えた中で実施する（平成27年度～平成30年度まで）。 ・福祉担当等の関連部署やその他関係者と定期的に情報交換会を行い、連携強化と見守りネットワークの構築を図る（自主財源で実施）。 ・地元民間事業者と提携し、消費者トラブルをCRMの手法を用いて防止する事業を実施する（平成27年度目途）。
その他特記事項	

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町村名	加東市
-------	-----	------	-----

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、他庁舎に月2回相談窓口を設置（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～26年度） ・多重債務ネットワーク連絡会議の開催及び多重債務啓発事業（平成21年度） ・高齢者等の消費者被害防止のため各種団体等へ出前講座を実施した。（平成21年度～平成26年度） ・消費生活相談窓口の周知徹底のためパンフレットや啓発グッズを作成。（平成22年度～平成26年度） ・児童・生徒のインターネット関連の被害防止のためインターネットトラブル防止事業を実施した。（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市内全戸に配布した。（平成26年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の周知を行うことで、地域の相談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することで、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・多重債務ネットワーク会議を開催し、啓発事業を行ったことで、平成21年度に17件あった借金や多重債務の相談が平成25年度には4件と減少している。 ・平成21年度から実施した出前講座が、平成26年度には11件と着実に増加している。 ・平成22年度から実施したインターネットトラブル防止事業により見守りネットワークを構築し、小中学校での研修会を実施することで、小中学生のインターネットトラブル防止につながっている。
「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><政策目標1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成18年度当初で消費生活相談センターを設置済み。 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の対応能力強化のため、担当職員も消費生活相談を受けることにより、相談員が研修を受けやすい環境を整備する。

	<ul style="list-style-type: none"> ・相談体制の強化のため消費生活相談を受ける担当職員の研修への参加を促す。 ・平成26年度時点で、相談員の資格を持つ消費生活相談員1名を配置している。
<u>消費者行政推進の方針</u>	<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、消費生活相談体制を維持・強化するため、相談員及び担当職員の研修への参加を支援し、相談体制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。 ・相談窓口の周知徹底を図る。 <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、基金等の活用により整備した体制の維持・充実に努める。 ・その他、消費者啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金等活用期間経過後も実施する事業を精査していく。
<u>消費者行政推進の方針</u> 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を維持する。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。(平成27年度～平成29年度) ・消費者被害防止のため出前講座等の啓発事業については、より効果的に実施し、継続を図る。(平成27年度～平成29年度) ・若年層のインターネット被害未然防止のための見守りネットワークを維持し、研修をより効果的に実施する。(平成27年度～平成30年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁あげて対応する。

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町名	多可町
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"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活センターを設置するとともに、消費生活相談員を週1日勤務から週1.5日勤務とした。（平成22年度） ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を週1.5日勤務から週2日勤務とした。（平成26年度） ・消費生活相談員の処遇改善、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31年度予定) ・消費生活センターの機能・設備を拡充。（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配布した。（平成22年度） ・消費者の安心・安全を確保するため、学校園での消費者教育講座を開始した。（平成23年度～平成33年度予定） ・高齢者の消費者被害防止のため、高齢者対象の啓発講座を開始した。（平成25年度～平成35年度予定） ・地域の多様な主体等との連携の強化を図るため、様々な団体への消費者啓発講座を開始した。（平成25年度～平成35年度予定） 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度に消費生活センターを設置した。相談件数は、平成21年度の94件に対し、平成25年度170件と大幅に増加した。また、平成27年1月時点で138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23年度より定住自立圏事業により西脇市とのセンター相互利用を行った。加えて、平成26年度、相談員の勤務日を週2日としたことによって、平日の空白は解消された。 ・平成21年度から、消費生活相談員の処遇改善・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。助言先が広がり、消費生活相談の対応力や質が向上した。 ・平成23年度から実施した各種啓発講座が、平成26年度には25件／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><政策目標1>相談体制の空白地域解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成19年7月に消費生活相談窓口を設置、平成22年度当初に消費生活センターを設置済み。 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員の、国民生活センター及び県開催の研修への参加支援を今後も継続し、研修参加率を維持する。 ・さらに相談員不在時の対応と消費者教育推進のため、担当職員も消費生活相談を受け付けるとともに研修にも参加し、相談体制の 		

	<p>充実を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談員1名は既に資格を有しており、今後も現在の体制の維持に努める。
消費者行政推進の方針	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、弁護士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、基金等の活用により整備した体制の維持・充実に努める。 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、継続していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 消費生活相談体制の強化のため、平成26年度末時点で消費生活相談員を週2日体制としたが、今後もこの体制を維持する。（平成26年度～平成36年度） さらに、今後も定住自立圏事業として西脇市と連携をとりながら、相談件数増加への対応を図るために、相談員の増員を検討していく。 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。（平成27年度～平成31年度） 消費者教育に重点を置き、特に小中学校での情報モラル教育や金融教育などの消費者被害未然防止事業等を、学校毎の差異をつくることなく重点的に実施する。（平成27年度～平成33年度） 高齢者、若年層、子育て世代、介護支援員、民生委員等、多様な世代や団体に向けて、多様な広報媒体を使い効果的に啓発を実施する。（平成27年度～平成35年度） 地域社会における消費者問題解決力の強化のため、地域の多様な主体と連携をはかり、消費生活センターが地域の人材育成の拠点となった地域ネットワークを構築する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町村名	姫路市
-------	-----	------	-----

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体制充実のための相談スペース拡充・備品購入 (H21年度～H22年度) ・増大する相談業務に対応するため、相談員、相談補助員、PIO-NET入力補助員を増員 (H22年度～) ・相談員の報酬単価アップ 月 148,000円→H21年度～：月 153,000円→H26年度～：月 187,000円 ・消費者トラブル未然防止のための啓発 (H21年度～H24年度) ・高齢者や障害者の被害を防止するための啓発講座 (H21年度～H24年度) ・食の安全・安心に関する講演会を開催 (H23年度～H24年度) ・食の安全・安心を強化するため、放射性物質のモニタリング検体試買代金、検査委託 (H24年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員の報酬単価アップ効果で、応募が少なかった相談員採用試験に従来の約4倍の応募があり (H25年度3名募集3名応募→H26年度3名募集12名応募)、相談員全員が有資格者となった (有資格者率H25年度4/6→H26年度6/6) ・相談員1名の増員により、相談員が講師を務める出前講座率がH21年度0%→H26年度見込73.3%に増加
「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><政策目標1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・H26年度当初で消費生活相談窓口を設置済み (S50年消費生活センター設置) <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員の1名増員の6名体制、相談補助員等の増員による相談体制の充実 ・相談員の報酬単価アップ 月 148,000円→H21年度～：月 153,000円→H26年度～：月 187,000円 <p><政策目標4>消費者教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・H28.3に「姫路市消費者教育推進計画」策定。教育委員会等関係機関と連携し、消費者教育を推進 <p><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・既存の「中播磨高齢者の消費生活被害防止ネットワーク(姫路地域)」を通じ、警察・自治会・福祉関係機関等との情報交換を行い、連携を図る

消費者行政推進の方針	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する ・1名増員による相談員6名体制の確保 ・相談補助員、PIO-NET入力補助員の増員 (H27年度～H28年度まで) <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・基金等の活用により増員した相談員6名体制と報酬を維持する
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 ・相談員6名体制と報酬を維持する ・相談補助員、PIO—NET入力補助員増員による相談処理体制の充実を図る (H27年度～H28年度まで)
その他特記事項	

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町名	市川町
-------	-----	-----	-----

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"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置し、同時に相談室の整備を行うなど相談業務の機能充実を図った。(平成22年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成22年度～平成23年度) ・司法書士による無料相談会を行い、そこに相談員が同席することにより相談員研修を兼ねた。(平成22年度～平成26年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度に消費者相談窓口を設置し、相談件数は少ないものの出前講座時における啓発などにより相談窓口の認知度は上昇し、また相談室の設備充実により、基金活用前より町民が窓口に相談を持ち掛けやすい状態になっている。 ・平成22年度、平成23年度に消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・司法書士による無料相談会に相談員が同席し、相談員が研修を兼ねたことにより、相談員の対応能力や質が向上し、より専門的な知識が必要となる相談についても処理を行うことができた。 ・中播磨県民センターや神崎郡3町、福崎警察署及び関係他機関が連携し、「中播磨高齢者等の消費生活被害防止ネットワーク会議」を発足させ、高齢者等による消費者被害の防止に努めることができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標1>相談体制の空白地域解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度 消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種研修へ参加することにより相談員のレベルアップを図る。 ・司法書士による無料相談会に同席することにより相談員の対応能力や質の向上を図る。
消費者行政推進の方針	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・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、司法書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。 ・すでに形成されている他市町、他機関等との連携を維持する。 <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、交付金等の活用により整備した体制の維持・充実に努める。 ・司法書士による無料相談会については、交付金等活用期間経過後も事業を継続する。 ・すでに形成されている他市町、他機関等との連携を維持する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・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。 ・司法書士による無料相談会に相談員が同席し、相談員が研修を重ねることにより、相談員の対応能力や質の向上を図る。（平成27年度～平成30年度まで） ・すでに形成されている他市町、他機関等との連携を維持する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町村名	福崎町
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活相談窓口強化のため相談者のプライバシーを確保できる相談室を設置する。(平成 21 年度) ・相談者プライバシー確保のため待合室等を設置する。(平成 23 年度) ・消費生活相談員を 2 名増員し、相談体制の強化を図る。(平成 22 年 4 月より実施) ・神崎郡の中核センターとして、市川町・神河町の相談をサポートする。(平成 22 年 4 月より実施) ・PIO-NET の配備 (配備済) <ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターによる専門相談員の巡回訪問の受け入れによる消費生活相談員及び担当職員の OJT 実施 (平成 21 年度～平成 24 年度) ・中播磨消費生活創造センターによる専門相談員の巡回訪問の受け入れによる消費生活相談員及び担当職員の OJT 実施 (平成 25 年度実施) ・消費生活相談員養成事業 (平成 23 年度にて終了) を活用し相談員を育成する。 ・消費生活相談員の研修参加支援によるレベルアップを図る。新任相談員等の研修参加支援によるレベルアップを図る。(平成 21 年度～) <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため相談被害事例等を掲載したリーフレット等を作成。特に高齢者・成人の啓発強化を図る。(平成 21 年度～) ・出前講座を実施し、消費者教育及び啓発の強化を図る。また、出前講座用機器資材等を購入し、消費者教育の強化を図る。(平成 21 年度～) ・若年層 (小学生・中学生) の被害防止のために啓発用資材等を作成し、配布する。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度に神崎郡消費生活中核センターを設置し、1名であった相談員を2名増員し3名体制とした。相談件数は、平成23年度の225件、平成24年度は230件、平成25年度は226件、平成26年度1月末では212件であった。福崎町外からの相談も増え神崎郡の相談窓口として定着しつつある。 ・消費生活相談窓口の強化を図るために、事務所を改修し相談室を設置することで、消費者の対応がスムーズにできるようになった。また、相談者の来訪が重なっても、待たせることなく対応できた。 ・消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。研修に参加することでケースへの対応能力が向上し、神崎郡内の出前講座や毎月1回の巡回相談 (市川・神河町) への実践力を發揮している。

	<ul style="list-style-type: none"> 出前講座実施回数も平成23年度は41件、平成24年度は38件、平成25年度は48件、平成26年度実施予定数は49件と年間約40件を維持している。地域での出前講座で啓発資材を配布して、被害防止と相談窓口の周知に努めている。
「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> <p>平成22年度より、神崎郡消費生活中核センターとして神崎郡内を対象とした相談窓口を開設。</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"> 消費生活専門相談員3名体制の維持に努める。 消費生活専門相談員のレベルアップを図るとともに新任職員の消費生活専門相談員資格取得を目指す。 出前講座による啓発および啓発資材による啓発活動を継続する。 消費者被害防止を目的とする地域ネットワーク構築等の維持に努める。
消費者行政推進の方針	<p><u><平成27年度から平成29年度までの方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 消費生活専門相談員のレベルアップを図るとともに新任職員の消費生活専門相談員資格取得を奨励する。 出前講座による啓発および啓発資材による啓発活動を継続する。 <p><u><平成30年度以降の方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、基金等により整備した体制の維持・充実に努める。 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、基金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。 消費生活専門相談員のレベルアップを図るとともに新任職員の消費生活専門相談員資格取得を奨励する。
消費者行政推進の方針に則り取り組む施策、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～) 消費生活相談員待遇改善の維持に努める。(27年度～平成30年度、平成31年度以降も継続に努める) 消費生活専門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、平成30年度以降も継続に努める) 出前講座、成人式、町イベント、小中学校(若年層)、自治会(区長、ひとり暮らし高齢者など)、介護関係機関(ケアマネジャーなど)、民生委員などへの啓発資材の配布により消費者被害防止を図る。(高齢者平成21年度～平成29年度、平成30年以降も継続に努める)(若年層平成26年度～平成34年度、平成35年以降も継続に努める) 消費者被害防止を目的とする地域ネットワーク構築等の維持に努める。(平成27年度～)
その他特記事項	

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町名	神河町
-------	-----	-----	-----

計画期間	平成27年4月1日～平成40年3月31日
市町プログラムに即して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置するとともに、神崎郡消費生活中核センターを3町で設置し、消費生活相談員を1名体制から3名体制とした。(H22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。(H22～26年度) ・高齢者の消費者被害防止のため、老人クラブで出前講座を開始した。(H24～26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。(H21年度) ・消費者被害防止のための啓発マグネットバーを作成し、町内の全戸に配布した。(H26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H25年度10件、26年度8件(1月末現在)と、地域の相談窓口として定着している。 ・H24年度から実施した出前講座が、H25年度には17回、26年度12回(1月末現在)と着実に定着している。
「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><政策目標1>相談体制の空白地域解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・H22年度当初で、消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・H26年度当初は消費生活相談員の資格保有率が67%であったが、H27年度までに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。
消費者行政推進の方針	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費者教育に重点的に力を入れ、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、基金等の活用により整備した体制の維持・充実に努める。 ・その他、消費者啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金等活用期間経過後も実施する事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・複雑、高度化する消費生活相談に迅速・円滑に対応するため、消費者行政に従事する者の消費生活相談に係る専門的知見を高め、相談処理能力のレベルアップを図る。国・県等のレベルアップ研修参加を図る。(H27～34年度まで)

	<ul style="list-style-type: none">・啓発事業については、新成人向けと高齢者向けに重点を置く。新成人向けは、成人式を利用する。高齢者向けは、出前講座を活用する（H27～34年度まで）・毎月の町広報紙へ掲載・ケーブルテレビ利用した告知放送を通じて、平時の啓発事業を継続・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、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町名	相生市
-------	-----	-----	-----

計画期間	平成27年4月1日～平成40年3月31日
市町プログラムに即して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置した。(平成22年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成22年度～平成26年度) ・消費生活相談員の処遇改善のため、雇用形態を委託から直接雇用に変更した。(平成25年度～平成26年度) ・消費者被害防止のため、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啓発チラシ等を作成し、配布した。(平成23年度～26年度) ・弁護士無料相談(平成23年度～平成26年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度に消費生活窓口を設置し、相談件数は平成24年度は112件、平成25年度は171件、平成26年度(12月末時点)は126件となっており、地域の窓口として定着しつつある。 ・平成24年度から消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。その結果、斡旋件数が平成22年度は8件、平成25年度は32件、平成26年度(12月末時点)は27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(12月末時点)における消費生活相談員の助言や斡旋等による救済金額の総額が約1,585千円となった。
「地方消費者行政強化作戦」(基金を通じた当面の政策目標)への対応	<p><政策目標1>相談体制の空白地域解消</p> <p>平成22年度消費生活相談センター設置</p> <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在の相談体制を維持する。 ・現在配置している消費生活相談員3名。(2名は資格取得済み、1名は警察OB) ・消費生活相談員の研修参加支援を継続するとともに、弁護士等の活用により相談対応能力の向上及び資格取得を図る。
消費者行政活性化及び自主財源化計画の方針	<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する。 ・弁護士等の活用により消費生活相談員の相談対応能力を強化する。 ・高齢者の消費者被害の防止を目的とした啓発チラシ等を配付することにより、地域社会における消費者問題解決力の強化をする。

	<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の継続を目指す。</p>
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"> ・消費生活相談体制の強化のため、弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。(平成27年度～32年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成27年度～平成30年度) ・消費生活相談員の報酬を維持する(平成28年度△100円)。(平成27年度～平成30年度) ・啓発チラシ等の作成。(平成27年度～平成31年度)
その他特記事項	特にありません。

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町村名	赤穂市
-------	-----	------	-----

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強化のため、消費生活相談窓口として、赤穂市消費生活センターを設置した。(平成22年度) ・消費生活センターの機能強化(充実)を図るため、相談室等の整備(平成23年度)、事務機器のリース(平成24年度～平成26年度)を行った。 ・消費者問題に詳しい司法書士を月1回配置し、困難事例に対する相談者(時により相談員)への対応を強化した。(平成21年度～平成24年度) ・消費生活相談の複雑化、高度化に対応するため弁護士へ随時相談を行う体制を整備した。(平成25年度～平成26年度) ・赤穂市消費生活センター設置に際し、消費生活相談員を配置した。(平成22年度) ・消費生活相談員の処遇改善のため、時間当たりの単価を増額した。(平成22年度) ・消費生活相談員等の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成21年度～平成26年度) ・消費者教育・啓発に活用するための機材を整備した。(平成21年度) ・地域における消費者問題意識の高揚及び被害防止のため、講演会・出前講座を実施した。(平成21年度～平成26年度) ・地域における消費者問題意識の高揚及び被害防止のため、啓発チラシ等を作成し、各種イベント等において配布した。(平成22年度～平成26年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを設置した平成22年度の相談件数156件に対し、平成23年度が228件と大幅に増加し、その後も毎年増加傾向(平成25年度288件)にあることから、地域の相談窓口として定着しているとともに、そのニーズは依然高いと言える。 ・平成21年度から、消費生活相談員等の対応能力強化のため、研修参加を継続的に支援した。その結果、平成25年度のあっせん件数が23件となっており、消費生活相談の対応能力や質が年々向上している。 ・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に等による救済金額の総額が51,000千円となった。 ・啓発事業(講演会、チラシ作成配布等)を継続的に行う

	ことで、消費者問題意識の高揚、相談機関等の周知等に貢献できていると言える。
「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22年度消費生活センター設置。 <p><u><政策目標2>相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度消費生活センター設置済。 ・消費生活相談員の有資格者をセンターに1名配置済。 ・消費生活相談員の研修参加率が100%となるよう、担当職員も消費生活相談受付能力を高めるなど、相談員が研修を受講しやすい環境の整備に努める。
消費者行政推進の方針	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談体制を維持しつつ、高度・複雑化する消費者問題に対応するための相談能力、相談体制の強化に努める。 ・消費生活相談員の処遇改善のため、時間当たりの単価を増額する。(平成28年度実施予定) ・啓発事業(講演会、チラシ作成配布等)については、効果的な取り組みとなるよう精査し、消費者被害の未然防止に努める。 ・若年層を中心とした消費者啓発に力を入れ、子どもの頃からの消費者被害未然防止の啓発事業を継続して取り入れる。 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談体制を維持しつつ、高度・複雑化する消費者問題に対応するための相談能力、相談体制の強化に努める。 ・啓発事業(講演会、チラシ作成配布等)については、効果的な取り組みとなるよう精査し、事業を取捨選択のうえ、効果の高い事業の継続・充実に努める。
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"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活センター設置に伴う消費生活相談体制強化のため、弁護士の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。(平成27年度～平成33年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。(平成27年度～平成29年度) ・消費生活相談員の処遇改善(平成28年度実施予定)及び勤務体制の見直し部分について、現状を維持する。(平成27年度～平成30年度) ・啓発事業については、効果的な取り組みとなるよう各事

	業内容を適宜見直す。
その他特記事項	

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町名	宍粟市
-------	-----	-----	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
市町プログラムに即して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置する（別紙要綱：平成 22 年～）とともに、消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制とした。（平成 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 22 年度～平成 26 年度） ・消費生活相談員の処遇改善のため、報酬を増額した。別紙規則（平成 22 年度～平成 26 年度） ・高齢者の消費者被害防止のため、社会協議福祉会事業等で出前講座を開始した。（平成 25 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、平成 22 年度の 117 件に対し、平成 23 年度は 134 件と増加した。また、平成 25 年は 188 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ている。 ・平成 22 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成 23 年度の 7 件に対し、平成 25 年度は 22 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 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相談被害取扱金額の総額が約 31,288 千円となった。 ・平成 25 年度に実施した出前講座が、47 件と着実に回数を重ねている。
「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><政策目標 1>相談体制の空白地域解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度で消費生活相談センターを設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度では消費生活相談員 1 名体制であったが、平成 24 年度に消費生活相談員 2 名体制とした。 ・平成 26 年度は消費生活相談員の資格保有率が 0% であるが、平成 27 年度以降に消費生活相談員の資格保有率 100% をめざすため、兵庫県生活科学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。 ・消費生活相談員に対する研修参加支援を行っており、毎年度研修に参加している。
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 32 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。消費生活相談員の数を維持し、引き続き、

	<p>司法書士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、地域内ネットワーク構築等を支援する。 <p><平成 33 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、基金等の活用により整備した体制の維持・充実を図る。 ・ 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。対象は高齢者を中心にわかりやすく、親しむことができる教材を開発しながら資料等を提供して市内での浸透、周知を図る。
消費者行政活性化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に伴う消費生活相談体制の維持のため、司法書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 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 31 年度) ・ 平成 22 年度から採用した消費生活相談員の処遇改善し、宍粟市臨時職員等身分取扱い等に関する規則に基づき、報酬を随時増額していく。(平成 27 年度～平成 32 年度) ・ 消費生活センターが地域の人材育成の拠点となり、地域の消費生活問題への対応能力向上のため、地域ネットワークを構築する。(平成 27 年度～平成 32 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町名	たつの市
-------	-----	-----	------

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"> ・消費生活相談体制を強化するため、消費生活センターを設置（平成22年度）するとともに、消費生活相談員を配置した。（平成24年度～平成26年度） ・消費者相談窓口を強化するため、県等で実施する消費者相談に関する研修に、相談に従事する者の参加支援を実施した。（平成22年度～平成26年度） ・悪質商法被害を防止するため、講演会を実施（平成21年度～平成24年度）するとともに、高齢者等をはじめとする団体に対し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、年4回啓発を実施した。（平成22年度～平成26年度） ・消費者教育の推進を図るため、小中学校の児童・生徒、保護者を対象として講演会を開催した。（平成25年度～平成26年度）また、市内高校生を対象として消費生活若者リーダーの養成を行った。（平成25年度～平成26年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成21年度に消費生活センターを設置した当初は事務職員が相談対応を行っていたが、平成24年度に消費生活相談員を配置したことにより、相談件数が、平成21年度の156件に対して平成24年度は321件と増加した。また、平成25年度は502件、平成26年度は平成27年2月末時点で499件となっており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・市内高校生を対象とした消費生活若者リーダーの養成は、平成25年度 15名、平成26年度 13名を養成している。 ・出前講座においては、計画以前より実施しているが、5～8件／年と定着しつつある。 ・平成25年度に開始した、消費者教育の推進を図るための小中学校への講演会については、6回の開催で2,020名の参加があり、消費者問題への普及が図れた。
「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解消 平成22年度消費生活センターを設置</p> <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成26年度において、機構改革による相談体制の低下が見られるが、相談に従事する者の研修参加機会を増やし、消費生活相談員のレベルアップのための研修に参加しやすい環境を整備する。 ・現在配置している消費生活相談員1名は、資格保有者である。 <p><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</p>

	<ul style="list-style-type: none"> 平成27年度現在、市の福祉部門との連携を密にしており、消費生活相談窓口で見守りの必要性を感じる相談者を受け付けた際、また先方部署で消費者トラブルに遭った疑いのある市民を把握した際は、互いに情報提供や助言を行なながら見守りにあたっている。
消費者行政推進の方針	<平成27年度から平成29年度までの方針> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター及び消費生活相談体制を維持する。 消費生活相談員の相談能力の強化を図る。 P I O-N E T を1台増やし、消費生活相談の体制の拡充を図る。
	<平成30年度以降の方針> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、補助金等の活用により整備した体制の維持・充実に努める。
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の強化・維持のため、研修参加支援の継続を図る。(平成27年度～平成30年度) 消費者教育を推進するため、消費生活若者リーダーの養成を行う。(平成27年度～平成33年度)
その他特記事項	

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町名	太子町
-------	-----	-----	-----

計画期間	平成27年4月1日～平成40年3月31日
平成26年度末までに市町プログラムに即して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制の機能強化のため、消費生活相談窓口を設置し、消費生活相談員1名を配置。(平成22年度) ・消費生活相談窓口の設置に伴い、必要備品の購入等消費生活相談窓口の整備を行った。(平成22年度～平成23年度) ・消費生活相談体制を強化するため、専門家を活用し、消費生活無料相談会を実施。(平成22年度～平成26年度) ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員の勤務日数を月4日から月6日に増加した。(平成26年度) ・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22年度～平成26年度) ・商品テストを強化するため、放射能測定器を購入。(平成24年度) ・若者の消費者被害未然防止のため、町内の小・中・高校生を対象に、インターネットやゲーム機、スマートフォンのトラブルについて講演会を実施。また、啓発冊子や消費生活相談窓口オリジナルのグッズを作成し、全校生徒に配布した。(平成22年度～平成26年度) ・高齢者の消費者被害未然防止のため、高齢者見守り世代に対し講演会を実施。啓発冊子を作成し、出前講座で配布。また、啓発グッズを作成し、窓口にて町民へ配布した。(平成26年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度より消費生活相談窓口を設置し、毎年平均75件の相談が寄せられている。平成26年度より消費生活相談員の設置日を増加したことにより、2月末までで112件の相談が寄せられており、例年に比べ62%増加している。 ・消費生活相談体制の強化により、平成26年度2月末現在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35,083千円となった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標1>相談体制の空白地域解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22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"> ・平成26年度当初より消費生活相談員を1名設置し、消費生活相談員による相談日を月6日としているが、平成29年度までに消費生活相談員の雇用形態を見直し、週4日とする。 ・消費生活相談員及び担当職員の専門的知識向上を図るため、研修参加支援を行い、消費生活相談員の研修参加率を100%とする。 ・現在配置している消費生活相談員は、既に資格を保有している。

消費者行政推進の方針	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の相談体制を強化するため、消費生活相談員を週4日配置する。 ・消費者啓発活動について、講演会や出前講座を積極的に実施するとともに、近年悪徳商法に狙われ続ける高齢者に対し、新たに啓発事業を実施する。
	<p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金活用期間経過後も維持する。 ・啓発事業については、より効果的な取組を精査し、基金活用期間経過後も事業を継続する。
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"> ・消費生活相談窓口の消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を週4日配置する。(平成29年度目途) ・高齢者見守り世代に向けての消費者啓発教育事業の拡大を図る。(平成26年度～平成34年度)
その他特記事項	

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町名	上郡町
-------	-----	-----	-----

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名雇用（平成22年度） ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。（平成22年度～平成26年度） ・消費者被害防止のための啓発チラシ及びグッズを作成し、出前講座等の際に配布した。（平成22年度～平成26年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度に消費生活相談窓口を開設し、相談件数は、平成22年度は32件であったが、平成25年度には86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年度より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、あっせん件数が平成22年度の1件に対し、平成25年度は8件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・平成22年度当初には未実施であった出前講座が、平成25年度には10件と着実に増加しており、啓発チラシも説明を加えながら配布した。
「地方消費者行政強化作戦」（基金を通じた当面の政策目標）への対応	<p><政策目標1>相談体制の空白地域解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度より消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・担当職員も補佐することにより、相談員の研修参加率を上げ、より専門的な消費生活相談へも対応できるよう、能力の向上を図る。
消費者行政推進の方針	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、より幅広く相談に対応できるよう、研修等を通じて消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・消費者被害の未然防止のため、出前講座等の啓発活動を強化し、消費者の意識の高揚に努める。 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金等の活用により整備した体制の維持・充実に努める。 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・消費生活相談員の対応能力の向上を図るため、研修参加支援を継

施策・目標	継続する。(平成22年度～平成30年度まで) ・出前講座や啓発チラシの配布を積極的に実施し、消費者被害の未然防止に努める。(平成22年度～平成30年度まで)
その他特記事項	

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町村名	佐用町
-------	-----	------	-----

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、平成21年度に消費生活相談員を1名採用し、平成22年度に消費生活センターを設置した。 ・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。(平成22年度～平成26年度) ・高齢者の消費者被害防止のため、老人会等で出前講座を開始し、継続している。(平成22年度～平成26年度) ・消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、キャンペーン等で配布した。(平成25年度～平成26年度) ・消費者被害防止のためのカレンダーを作成し、町内の全戸に配布した。(平成23年度～平成26年度) ・小中学生を対象としたインターネットトラブルに関する講演の実施(平成23年度～平成26年度) ・警察署とも連携し、頻発する事例に対しては、町防災行政無線・ケーブルテレビで注意喚起を行った。(平成22年度～平成26年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度に消費生活センターを設置し、相談件数は9件だったが、平成23年度は34件に増加し、以降も年間50件前後に増加するなど、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・平成22年度から実施した出前講座が平成26年度には18回となった。(当初より自主財源で実施) ・高齢者だけでなく町内の小中学生を対象としたインターネットトラブルに関する講演により、若年層の被害防止につながっている。 ・町防災行政無線・ケーブルテレビを活用することで、頻発事例を周知し、被害を未然に防ぐことに繋がっている。
「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><政策目標1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度に消費生活センターを設置済み。 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員や担当職員の外部研修への参加や、自主研修を行い相談員、職員のレベルアップに努める。 ・平成27年度現在、配置している相談員は資格を有している。 ・消費生活相談員の対応能力向上のため、研修参加支援

	を実施している。
<u>消費者行政推進の方針</u>	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを設置・維持する。 ・地域の身近な相談窓口として、相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員の研修参加を支援し、相談員のレベルアップを図る。
	<p><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、基金等の活用により整備した体制の維持・充実に努める。 ・出前講座については、他団体と協力し今後も継続して行う。
<u>消費者行政推進の方針</u> に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談員の対応力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成27年度～平成32年度) ・高齢者の被害防止を目的とした町相談員及び西播磨消費生活センター相談員による出前講座を継続する。 ・小中学生を対象としたインターネットトラブルに関する講演を開催(平成27年度～平成33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。

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町名	豊岡市
-------	-----	-----	-----

計画期間	平成27年4月1日～平成40年3月31日
平成26年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員の勤務日数を月16日から週4.5日勤務に変更し報酬を引き上げるとともに、消費生活相談員を1名体制から2名体制とした。(平成21年度) ・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) ・平成21年度に新たに雇用した消費生活相談員を育成するため県主催の養成研修参加を支援した。(平成22年度～平成23年度) ・市民を対象にした弁護士相談会を定期的に開催した。(平成21年度～平成26年度) ・悪質商法等の被害を未然に防止するため、FMラジオでの啓発番組の放送、地区公民館・老人会等への出前講座を開始した。(平成22年度～平成26年度) ・若年者の消費者被害防止のため、市教育委員会と連携し市内中学校への出前講座を開始した。(平成26年度) ・啓発事業充実を図るため、放送設備つきの車両・PC・プロジェクター・スクリーン等啓発事業備品を整備した。(平成22年度～平成24年度) ・消費者被害防止のための啓発カレンダー・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～平成23年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成21年度に消費生活相談体制を強化し、相談件数は、平成20年度の285件に対し、平成21年度は378件と増加した。その後も年々増加し、平成25年度は563件となった。平成26年度1月末現在の相談件数は前年同期と同程度の468件となり、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。 ・弁護士相談を定期的に開催し、市民のより高度な相談に対応できるようにするとともに、弁護士相談時に相談員が同席し相談員の研修の場とした。 ・その結果、平成25年度におけるあっせん件数は112件となり、また、消費生活相談員の助言やあっせん等による救済件数が114件、救済金額の総額が44,742千円となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・平成22年度から実施した出前講座は、例年30会場／年程度実施し、26年度は33会場で実施予定である。(1月末現在、29会場で実施) ・平成26年度から実施した市内中学校への出前講座は、市内の公

	立・私立すべての中学校（11校）で実施した。講座回数は20回、参加者は1,304人であった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標1>相談体制の空白地域の解消 ・平成3年度消費生活相談センター設置
	<政策目標2>相談体制の質の向上 ・平成26年度当初、消費生活相談員2名を配置しており、両名とも消費生活相談員の資格を保有している。 ・平成25年度の消費生活相談員の研修参加率は100%である。 ・今後も現行の体制を維持・向上する。
	<政策目標5>「見守りネットワーク」の構築 ・既存の組織、他分野のネットワークと連携し地域ネットワークを構築する。
消費者行政推進の方針	<平成27年度から平成29年度までの方針> ・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し、さらなる強化・充実を図るとともに、弁護士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・平成26年度から開始した市内中学校への出前講座を継続し、若年者の消費者被害の未然防止を図る。 ・高齢者、高齢者を見守る人などへの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30年度以降の方針> ・消費生活相談体制については、基金等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	・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談体制の強化・充実を図る。（平成27年度～平成35年度） ・弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。（平成27年度～平成29年度） ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。（平成27年度～平成29年度） ・地域の消費生活問題への対応能力向上のため多様な団体と連携し、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。

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町名	養父市
-------	-----	-----	-----

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、相談室を整備し、消費生活相談員を1名配置した。(平成21年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成21年度～平成26年度) ・消費生活相談員を週4日から週5日勤務とした。(平成25年11月～平成26年度) ・さまざまなイベントに参加し啓発活動を実施した。また、積極的に出前講座を実施した。高齢者の消費者被害防止のため、高齢者健康福祉大学や老人大学等で出前講座を行った。(平成21年度～平成26年度) ・啓発用回覧板を作成し、啓発イベントの案内や消費者被害防止のための啓発チラシを市内の全戸に回覧した。(平成22年度～平成26年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成21年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は平成21年度の119件に対し平成25年度は141件と増加している。出前講座等での啓発活動に力を入れ窓口の存在を知らせることで、平成27年2月末時点で177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。平成21年度からの5年間で、相談員の退職による交替が2度あったが、研修参加支援により相談業務を継続維持している。 ・消費生活相談体制の強化により、平成25年度における消費生活相談員の助言やあっせん等による救済総額が1,620,675円、未然防止が544,660円となった。 ・平成21年度から出前講座を実施している。平成26年度は2月末で16回実施しており、特に学校・高齢者を対象にした出前講座やイベントでの啓発に入れ、年々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><政策目標1>相談体制の空白地域解消</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><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員退職に伴う速やかな後任補充。(平成24年度、平成25年度) ・平成25年11月から相談員が交代し、レベルアップ研修や専門研修に参加し消費生活相談員として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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員不在時は担当職員が消費生活相談を受け付け、県消費生活センターに照会する等、消費生活相談員が研修を受けやすい環境を整備し、積極的に研修参加しており、今後も維持する。
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、担当職員とともに啓発活動に努め、研修に積極的に参加し、窓口全体のレベルアップを図る。 ・高齢者の見守り啓発を重点的に行い、消費者被害未然防止や早期発見二次被害防止に努める。 ・高校卒業後に親元を離れる学生に対して啓発活動、出前講座を実施し、若者の消費者被害防止とともに消費生活相談窓口の存在を周知する。 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制を維持する。 ・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新しい試みも行い、時事問題に取り組み、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。 ・消費生活センターの維持に伴い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) ・消費生活相談員の賃金を維持する。(平成27年度～平成37年度) ・県消費生活センターとの連携を継続し、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持続する。 ・高齢者が大勢集まる行事（高齢者福祉大会、健康福祉大学、老人会等）での啓発活動を継続する。寸劇、パネルなど工夫しながら楽しくかつ印象的に要点を伝え被害防止を図る。また、泣き寝入りをしないよう消費生活相談窓口への相談を呼びかける。(平成27年度～平成31年度) ・市内高校三年生を対象に出前講座を毎年実施し、若者の消費者被害防止に努め、消費生活相談窓口の存在を知らせる。(平成27年度～平成31年度) ・同じような相談が続く、情報提供があった場合等は、速やかに市内放送、広報紙にて注意喚起する。(継続)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止・救済のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町村名	朝来市
-------	-----	------	-----

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"> ・ネットトラブル等の消費者被害防止のため中学3年生を対象とした出前講座を開始した。(平成22年度から) ・一般住民に投資詐欺・訪問販売等の被害防止を市民のつどい等で呼びかける。(平成22年度から) ・消費生活相談員の待遇改善のため月額金額を4,600円増額し184,600円とした。(平成25年度から) ・高齢者の消費者被害を防止するため、各公民館等で出前講座を実施した。(平成22年度から)
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。 ・相談件数は平成22年度91件、平成23年度92件、平成24年度109件、平成25年度114件、平成26年度4月～1月111件で相談件数も増加しており相談窓口として定着しつつある。また、県相談員やたじま消費者ホットラインに従事している他市町の相談員と連携を図り情報共有やレベルアップを図っている。 ・消費生活相談員による助言やあっせん等による救済金額は、 平成22年度2,414,968円、平成23年度15,760,877円、 平成24年度2,129,713円、平成25年度10,493,810円、 平成26年度4月～1月26,559,085円（太陽光発電クリングオフ等）となっている。 ・中学3年生、高齢者、一般市民対象の出前講座も定期的に行いテーマも年齢に応じて替え、講義、寸劇形式で行っている。県消費生活センターや防犯協会等の協力も得ながら消費者被害防止に取組んでいる。
「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><政策目標1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度、消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成27年度まで消費生活相談窓口であったが、平成28年度から名称を消費生活センターとする。 ・国民生活センターの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、消費生活相談員の資格取得を奨励する。 ・相談員1名体制のため但馬の消費生活相談員との連携を強化し、情報交換、情報共有を図っている。 ・消費生活相談員が各種研修を受けやすい環境を整備し国民生活センターの研修参加率を100%とする。

	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持し、消費生活相談体制の強化のため引き続き国民センター等の研修に参加する。 ・近年増加している高齢者への被害防止を図るためにもケアマネジャー等の福祉関係者等との連携も図り早期発見・早期解決に向けて対応していく。 ・ネット社会を生きる世代を対象にトラブルを最小限にするため、契約方法、セキュリティー対策等を利用する時の注意点を紹介し、自分で自分を守れるよう情報提供を行っていく。 <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、基金活用経過後においても維持する。 ・消費者を取り巻く悪質・巧妙化する問題が増加しているため、啓発活動として中高生及び高齢者を対象とした出前講座を積極的に実施し、被害防止に努めることとし、対象及び実施方法については隨時見直しを図る。
<u>消費者行政推進の方針</u> に則して取り組む施策、 目標	<ul style="list-style-type: none"> ・名称を消費生活センターとし、維持する。(平成28年度) ・消費生活相談員の処遇改善のため月額金額を4,600円増額し184,600円の報酬を維持する。(平成22年度から平成26年度までは180,000円の1/2補助対象。4,600円の増額分については平成25年度から平成26年度まで1/2補助。) ・消費生活相談員の処遇改善のため月額金額を9,450円増額し194,050円の報酬とする。(平成22年度から平成27年度までは180,000円の1/2補助対象。9,450円の増額分については平成27年度1/2補助。) ・消費生活相談員の交代により報酬金額を新規設定する。 (平成28年度から平成30年度、その後も処遇改善を図る。) ・PIO-NETの配備 ・消費生活相談員のケース対応能力向上のために研修参加の継続を図る。(平成22年度から平成30年度、その後も継続を図る。) ・消費生活問題へ関心を持ち、未然防止のための意識づけとして引き続き中学3年生を対象とした出前講座を継続する。(平成22年度から平成30年度、その後も継続を図る。) ・高齢者、一般住民に投資詐欺・訪問販売等の被害防止を市民のつどい出前講座等で呼びかける。(平成22年度から平成30年度、その後も継続を図る。)

その他特記事項	<ul style="list-style-type: none">・毎年5月の消費者月間にケーブルテレビによる啓発、庁舎、各窓口等にチラシ等の配布、県・市町合同イベントの開催などにより周知する。・県・警察・社会福祉協議会・生活支援センター等関係部署との連携をとり、地域での被害防止体制を強化する。
---------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町村名	香美町
-------	-----	------	-----

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名体制とした。(平成22年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。 (平成22年度～平成26年度) ・ 消費生活相談員の処遇改善のため、平成24年度に1月あたりの報酬を5,000円増額し157,000円とした。また、平成26年度に1月あたりの報酬を5,000円増額し162,000円とした。(平成24・26年度) ・ 高齢者の消費者被害防止のため、老人会等で出前講座を開始した。 (平成22年度～平成26年度) ・ 消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、市内の全戸に配布した。(平成22年度)
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11件に対し、平成22年度は26件と大幅に增加了。また、平成27年1月時点で71件と相談件数が增加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 平成22年度から消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成22年度の5件に対し平成28年1月時点で9件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・ 消費生活相談体制の強化により、平成25年度における消費生活相談員の助言やあっせん等による救済金額の総額が2,813千円となった。 ・ 出前講座が平成21年度は2件に対し、平成25年度には5件に増加している。
「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><政策目標1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成26年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成26年度当初は消費生活相談員の資格保有率が0%だが、平成29年度までに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25年度の消費生活相談員の研修参加率は100%であ

	り、平成26年度以降も研修参加率100%を維持できるよう消費生活相談員が国民生活センターの研修を受けやすい環境を整備する。
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、県消費生活センターと連携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、高齢者のみならず未成年者を対象とした、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、<u>基金等の活用により整備した体制の維持・充実に努める。</u> ・その他、消費者啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、<u>基金等活用期間経過後も実施する事業を精査していく。</u>
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32年度) ・平成27年度に消費生活相談員の処遇改善した1月あたり167,000円の報酬を維持する。(平成27年度～平成36年度) ・消費者の安全・安心を確保するため、チラシなど啓発資料を作成し配布する。(平成28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全庁をあげて対応する。

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町名	新温泉町
-------	-----	-----	------

計画期間	平成27年4月1日～平成40年3月31日
平成26年度末までに市町プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置した。(平成22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チラシを作成し、市内の全戸に配布した。(平成22年度～平成26年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、平成21年度の10件に対し、平成22年度は80件と大幅に増加した。また、平成27年2月時点で139件と相談件数が安定し、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・平成22年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成23年度の1件に対し、平成27年2月時点で13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><政策目標1>相談体制の空白地域解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度までに消費生活相談窓口は設置済み。 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成31年度までに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。 ・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、弁護士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、地域内ネットワーク構築等を支援する。 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金等の活用により整備した体制の維持・充実に努める。 ・その他、消費者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実施する事業を精査していく。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策・目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・消費生活相談体制の強化のため、弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。（平成27年度～平成32年度） ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。（平成27年度～平成31年度） ・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"> ・消費者被害防止のため、庁内の連携を、特に教育委員会や高齢者福祉担当課と密にして、対応する。

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町名	篠山市
-------	-----	-----	-----

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。(平成22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、出前講座を開始した。(平成25年度～平成26年度) ・消費者被害防止のための啓発用資材を作成し配布した。(平成22年度～平成23年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、平成22年度の101件に対し、平成25年度は120件と100件前後で安定しており、地域の相談窓口として定着している。 ・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の強化のため、研修参加を支援した。その結果、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・消費生活相談体制の強化により、週5日相談窓口を開設することが出来た。 ・平成25年度より出前講座を実施13回の講座を開催した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標1>相談体制の空白地域解消 平成21年度消費生活センター設置</p> <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成26年度当初は消費生活相談員の資格保有率が50%であったが、平成28年度までに消費生活相談員の資格保有率を100%とするため、国民生活センター等の研修に参加させることで消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。 ・相談員の勤務体制の調整を行い、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27年度以降の消費生活相談員の研修参加率を上昇させる。
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・強化する。 ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、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

	<p>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、基金等活用期間経過後も維持・充実に努める。 ・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、実施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・強化をする。 ・消費生活センターの消費生活相談体制の維持・強化のため、弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。(平成27年度～平成29年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成27年度～平成29年度) ・消費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の強化を図る。
その他特記事項	

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町名	丹波市
-------	-----	-----	-----

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) ・消費生活相談スペース確保のため、相談室の設置と備品購入をした。(平成23年度) ・相談員用公用車を購入し、相談機能を強化した。(平成23年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、各種研修会への参加を支援した。(平成22年度～平成26年度) ・消費生活相談専用ダイヤルを開設した。(平成26年度) ・弁護士への高度な専門相談への対応を強化した。(平成22年度～平成26年度) ・高齢者等の悪質商法被害を防止するため、啓発用チラシを作成し、配布するなど啓発を強化した。(平成22年度～平成26年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度に消費生活センターを設置し、相談件数は、平成21年度の88件に対し、平成22年度は119件と増加した。また、平成27年2月時点ですでに161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22年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成21年度はなかったが、平成27年2月時点で10件になり、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27年2月末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29,857,184円となった。 ・平成22年度から実施した出前講座が、平成25年度には、32件（延べ1,089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><政策目標1>相談体制の空白地域解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度当初で消費生活センターを設置済み。 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センター等の研修に参加させることで、消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。 ・新規消費生活相談員に対して、県等で実施する消費生活相談に関する研修会への参加を支援する。

	<p><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・警察、福祉関係団体、福祉担当課と協力体制をとり、地域における高齢者等の被害防止のため本人や家族への啓発を積極的に実施する。
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"> ・消費生活センターを維持する。 ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、弁護士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。
	<p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金等活用期間経過後においても維持する。 ・相談員のレベルアップのため、各種研修会へ積極的に参加し、相談業務の充実を図る。 ・消費者トラブル防止のための啓発については、基金活用期間経過後においても継続する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策・目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活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の研修参加の支援を、基金等活用期間経過後においても継続する。 ・弁護士等の活用により、専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。 ・高齢者等の消費者トラブルについては、出前講座やチラシの作成等により、引き続き被害防止の啓発を行う。
その他特記事項	

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町村名	洲本市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成27年4月1日～平成40年3月31日
平成26年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの設置(平成22年4月1日) ・消費生活相談体制強化のため消費生活相談員を配置（平成22年度1名、 平成23年度～常時2名体制） ・消費生活相談員等の研修参加支援によるレベルアップを図った。 (平成21年度～平成26年度) ・消費生活相談員経験3年経過の嘱託職員の報酬額の引き上げ。 158,800円→164,200円（平成25年度） ・消費者教育として町内会、老人会、保育所、小中学校、公民館等で出 前講座を行った。（平成22年度～平成26年度） ・消費者被害防止のための啓発グッズ、チラシを作成・配布（平成22年 度～平成26年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度に消費生活センターを設置、相談件数は、平成22年度の 84件に対し、平成27年1月時点で188件と大幅に増加、地域の相 談窓口として定着しつつある。 ・平成22年度から消費者教育の一環として実施した出前講座等は、 平成25年度には実施件数41件、受講者4,442人を数え、老人会、 学校、公民館等を通して確実に地域に浸透してきている。 ・消費生活相談体制の強化により、平成25年度における消費生活相 談員 の助言やあっせん等による救済金額の総額は18,000千円となっ た。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標1>相談体制の空白地域解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度から消費生活相談窓口（消費生活センター）設置済み。 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在の消費生活相談員2名体制、週5日開設を維持する。 ・消費生活相談員に対する、国民生活センター及び県等の開催する研修会参加支援を継続し、受講率を維持する。 ・また、研修会への参加によりレベルアップを図るとともに、消費生活相談員2名の資格取得につなげる。 ・担当職員も引き続き研修を受講し、消費生活相談員のレベルアップとあわせて、消費生活相談体制の強化を図る。
消費者行政推進の方	<平成27年度から平成29年度までの方針>

針	<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、積極的に研修を活用し消費生活相談員等のレベルアップを図る。 ・消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、地域内ネットワーク構築等を支援する。 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金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"> ・消費生活センターを維持し、市民の消費者被害を防止、財産を守り、消費生活に関する安心確保に努める。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。 (平成27年度～平成29年度) ・消費生活相談体制の拡充を図るため消費生活相談員常時2名体制により複雑・多様化する相談業務への適切な対応を図る。(平成27年度～平成31年度) ・消費者被害の防止を図るため消費者出前講座をはじめとする消費者への啓発事業を行う。(平成27年度～平成30年度) ・地域の消費生活問題への対応能力向上のため、各関係団体との連携を図る。
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対応する。

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町名	南あわじ市
-------	-----	-----	-------

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"> ・消費生活相談を担う人材を育成するため、県等で実施する消費生活相談員研修に相談員を参加させる等研修参加支援を実施した。(平成21年度～平成23年度) ・消費生活相談体制を整備するため、消費生活センターを開設し相談員 2 名を配置した。(平成22年度) ・出張相談や出前講座に対応するため相談員を 2 名から 3 名に増員した。(平成23年度～平成26年度) ・消費生活相談員の能力向上のための研修参加を支援した。(平成22年度～平成26年度) ・近年増加している高齢者や若年者の悪質商法被害の防止を中心とした消費者への啓発事業や出前講座を実施した。(平成22年度～平成26年度) ・消費生活センターの周知や悪質商法被害の未然防止を目的とした啓発チラシを作成し市内の全戸に配布した。(平成24年度、平成25年度) ・一般市民及び高齢者向け、若年者向けに消費生活センターの周知や消費者被害防止のため啓発物品・啓発資料等を作成し、イベントや出前講座で配布した。(平成22年度～平成26年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度に消費生活センターを設置し、それまでわずかであった消費生活相談が平成 22 年度には 92 件と大幅に増加、その後も年平均 100 件を超える相談を受けており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・平成 22 年度から出前講座を実施し、当初 1 件 (受講者数約 350 人) であったが、平成 25 年度は 9 件 (約 1,000 人) と着実に増加している。(平成 26 年度 2 月末現在では 9 件 (約 420 人) 実施している。)
「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解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度に消費生活センターを設置。 <p><政策目標 2 >相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センター開設による設備機能強化及び周知活動 ・消費生活相談員の研修参加を支援し相談技能のレベルアップを図るとともに、相談員の資格取得を奨励する。 ・消費生活相談員の、国民生活センター及び県開催の研修等への参加支援を今後も継続し、研修参加率100%を維持する。

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。 ・地域の身近な消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化しつつ、消費生活相談員の相談対応能力のレベルアップを図る。 ・地域の見守り活動等を行う福祉関係機関と協力・連携し、高齢者や障害者等消費者の安心安全確保のため出前講座等の消費者教育や啓発活動に取り組む。 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金等の活用により整備した体制の維持・充実に努める。 ・出前講座等の消費者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、基金等活用期間経過後も実施する事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活センターにおける消費生活相談体制を強化・維持するため、継続して消費生活相談員を3名体制とする。(平成27年度～平成31年度まで) ・消費生活相談員の相談対応能力強化のため、継続して研修参加支援を行う。(平成27年度～平成29年度まで) ・消費生活センターの周知や市民の消費者被害防止のため、更なる啓発活動を行う。(平成27年度～平成30年度まで) ・地域の見守り力を強化していくためのネットワークを構築し、地域リーダーを養成するなど地域住民や庁内外の関係機関を対象とした消費者教育に取り組む。(平成28年度～平成36年度まで)
その他特記事項	

市町消費者行政推進プログラム

都道府県名	兵庫県	市町名	淡路市
-------	-----	-----	-----

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即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とともに、消費生活相談員を1名体制から2名体制とした。(平成22年度) ・消費生活センターを商業施設内に開設(平成22年度)後、同施設内の玄関横に移転し、PIO-NETを配備(平成24年度)して市民の利便性を図るとともに、センターの機能を強化した。 ・消費生活センターでの相談窓口を、週5日から週6日に拡大(平成25年度～) ・消費生活センターの広報及び相談、啓発活動のため、環境に配慮した電気自動車を活用(平成22年度～) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、情報交換会及び研修会への参加を支援した。(平成21年度～平成26年度) ・弁護士等の活用により、専門的な消費生活相談への迅速な対応と解決を図る(平成24年度～) ・消費生活相談員の処遇改善のため、月額の報酬を1,100円増額した。(平成26年度) ・高齢者の消費者被害防止のため、老人会等で出前講座を開始した。(平成24年度～) ・消費者被害防止のための啓発カレンダー・チラシを作成し、市の全戸に配布した。(平成22年度～平成24年度) 消費者教育の一つとして小中高の各学校にDVDを配布(平成24年度～平成25年度) ・センターがある商業施設内広場での定期的なDVD放映による消費者教育(平成25年度～) ・消費生活出前講座の講師委託派遣等により、若年層である保育園、小学校、大学での消費者教育出前講座を開始した。(平成26年度～) ・地域集会等での消費啓発活動を委託実施。(平成23年度～)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、平成21年度の18件に対し、平成22年度は100件と大幅に増加した。また、平成25年度は182件、平成26年度195件、平成27年度においても残り1か月時点で195を上回る相談があり、年々相談件数が増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・消費生活相談員の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23年度の6件に対し、平成25年度は21件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。

	<ul style="list-style-type: none"> 平成24年度から実施した出前講座が、平成25年度には17件／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><政策目標1>相談体制の空白地域解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成22年4月に消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成21年当初、消費生活相談員を養成し、平成22年度中に消費生活センターとするため、消費生活相談窓口を週5日開設した。 消費生活相談員を研修に参加させることにより、研修参加率100%を維持するとともに、レベルアップによる消費生活相談員の資格取得を奨励する。
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。 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制の維持・強化のため、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。 出前講座への講師派遣委託等により消費者教育を充実させ、消費者被害の未然防止に努め、地域内の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"> 消費生活センターを維持する。 消費生活センターでの消費生活相談体制強化のため消費生活相談員のレベルアップと、弁護士等の活用により専門的な消費生活相談の対応能力向上の継続を図る。(平成27年度～平成34年度) 消費生活相談員の対応力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成27年度～平成31年度) 地域消費者団体等と連携を図り、住民の消費者問題への対応能力を向上させる啓発活動を継続する。(平成27年度～平成33年度) 地域教育機関（小・中・高校、大学等）への講師派遣出前講座により学生の消費者力を向上させ、地域への啓発活動を実施できる基盤を作る（平成27年度～平成36年度）

その他特記事項

なし