

都道府県推進計画

都道府県名	岩手県
-------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日 ~ 平成 35 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに都道府県計画に則して実施した活性化事業の総括・評価	
(1) 消費生活相談体制	
○管内市町村	
① 中心市を中心とした周辺市町村との連携による相談員窓口の設置に向けた働きかけを行うなど市町村における消費生活センター、消費生活相談窓口設置の支援を進め、平成 25 年 4 月時点で県内全市町村において消費生活相談窓口が設置された。	
② 消費生活センター設置自治体は、平成 20 年度は 1 市のみであったが、広域連携の推進等により未設置は 1 町のみ（センター基準は満たさないものの相談員は配置）となった。	
○県	
① 市町村の相談体制が構築された地域においては、県の広域振興局等消費生活相談室を順次廃止し、平成 25 年 4 月から県の消費生活相談窓口は県民生活センターのみとなり、市町村中心の相談体制が整った。なお、土曜・日曜の相談受付を従前に引き続き県民生活センターにおいて実施した。	
② 市町村消費生活相談員等の研修事業を拡充し、資質向上を図った。 (詳細は(3)において後述)	
③ 市町村消費生活ハンドブックを改訂、配付し、市町村における消費生活相談業務の支援を行った。	
④ 弁護士に直接相談し問題の解決を図る「高度消費生活相談弁護士無料相談」、隨時、弁護士から助言を受けることができる「法的サポート事業」、市町村等の住民に最も身近な相談機関に弁護士を派遣して解決困難な事案についてあっせんを行う「市町村等弁護士あっせん事業」を実施し、市町村の消費生活相談解決力の向上を支援した。	
(2) 消費生活相談件数等	
○管内市町村	
全市町村に消費生活窓口が整備されたことにより相談件数が増加した。 平成 20 年度 6,833 件 ⇒ 平成 25 年度 7,449 件 (H20 年度比 +616 件 (+9.0%))	
○県	
管内市町村において消費生活相談窓口が整備されたことから相談件数が減少した。 平成 20 年度 9,501 件 ⇒ 平成 25 年度 3,182 件 (H20 年度比△6,319 件 (△66.5%)) 市町村ごとの担当を配置し、市町村の求めに応じ、相談対応について助言するなど市町村支援を行った。 (平成 22 年度 70 件、平成 23 年度 58 件、平成 24 年度 32 件、平成 25 年度 53 件)	
(3) 相談員養成・レベルアップ等	
① 市町村の相談員等を対象とした消費生活相談員等レベルアップ講座（年 12 回程度）、相談員等スキルアップセミナー及び生活相談事例研究会（各月 1 回程度）の実施により、相談対応の基本から専門分野までの知識を習得する機会を提供し、消費生活相談員の相談対応能力の向上を図った。（平成 21 年度～平成 26 年度）	

- ② 県の相談員等を国民生活センター等の主催の外部研修に派遣し、消費者行政担当者としての資質向上を図り、相談者への助言やあっせんの実施など適切な相談対応を行った。
(平成 21 年度～平成 26 年度)
- ③ 高度消費生活相談弁護士無料相談の実施により、相談員が高度かつ複雑な相談の対応について、弁護士から直接助言を受ける機会を提供し、法律の解釈や考え方の習得につなげ、相談事案への対応力を強化した。(平成 21 年度～平成 26 年度)
- ④ 県民生活センターにおいて、主にインターネットによるトラブル等を担当する相談員を拡充し、適切な助言、あっせん等を行った。(平成 21 年度～平成 23 年度は 2 名増員、平成 24 年度～平成 25 年度は 1 名増員)

(4) その他の相談体制の機能強化等

- ① インターネットに接続するパソコンの拡充、録音機能付高機能電話機及び無線ヘッドセットの導入等、相談環境の改善を行った。(平成 21 年度～平成 23 年度)
- ② 消費生活サポートを設置し、地域において消費生活に関する情報提供等を行った。
(平成 21 年度～平成 23 年度 平成 26 年度現在の登録者数 270 名)
- ③ 庁内 LAN を利用して消費者被害情報の情報共有を行った。
(平成 22 年度～平成 26 年度)
- ④ テレビ、ラジオ、新聞広告等を活用し、消費生活相談窓口等について、県民に対し周知を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度)
- ⑤ 適格消費者団体設立の機運醸成を図るためのシンポジウムを開催し、消費者保護における適格消費者団体の有効性や必要性について理解の促進を行った。(平成 25 年度)

(5) 消費者教育

- ① 食に関するリスクコミュニケーション、出前講座等を実施し、食の安全・安心に関する県民の理解を増進した。(平成 22 年度～平成 26 年度)
- ② 食育活動事例集を作成、関係団体等に配付することにより、食育活動の推進並びに市町村、食育関係団体等の連携促進を図った。(平成 25 年度)
- ③ スマートフォンやタブレットを使用した情報モラルに関する出前講座を行い、情報モラルに関する消費者教育を推進した。(平成 25 年度)
- ④ 教育委員会と連携し、家庭科教員向けの意識啓発セミナー及び先進事例調査を行うことにより小中高等学校における消費者教育を推進した。
また、消費者教育推進専門員を配置し、市町村教育委員会及び学校等を訪問することにより消費者教育に係る現状把握や情報提供、指導助言を行ったほか、社会教育施設等多様な主体との連携を促進した。(平成 26 年度)
- ⑤ 障がい者自立支援協議会や特別支援学校等と連携しながら知的障がい者、精神障がい者及び発達障がい者を対象とした支援の在り方、支援者のスキルアップの方策等を調査研究及び実践を行い、金銭管理に係る本人の自己管理能力の向上、周囲での見守り支援者のスキルアップ及び特別支援学校における指導の充実を図った。(平成 26 年度)

(6) 東日本大震災に伴う復興関係事業

- ① 食品の放射性物質検査の実施、食品の放射性物質汚染による健康影響等に関するリスクコミュニケーション、出前講座等を実施し、風評被害の低減とともに、食品の安全性に関する不安の解消、理解の増進等を図った。（平成 25 年度～平成 26 年度）
- ② 市町村及び社会福祉協議会と連携し、被災 12 市町村の被災者及び見守り支援者を対象とした出前講座及び臨戸訪問を実施し、必要な情報の提供を行った。（平成 25 年度）
- ③ 被災者からの多様化・複雑化する相談に対応するため、沿岸 4 地区に設置した被災者相談支援センターのほか、市町村（内陸も含む）等関係機関と連携し実施する出張相談会へ専門家（司法書士、ファイナンシャルプランナー、建築士等）を派遣し、被災者の生活再建に係る支援を行った。（平成 25 年度～平成 26 年度）
- ④ 首都圏の量販店等において、県産農林水産物の販売等を行う市町村や生産者団体等に対し必要な経費を交付することにより、食材としての品質の高さや安全・安心の確保に向けた产地の取組等に対する消費者の理解増進を図った。（平成 25 年度～平成 26 年度）

「地方消費者行政強化作戦」への対応

- ・ どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制を整備し、消費者の安全・安心を確保するため、平成 29 年度までに「地方消費者行政強化作戦」の達成を目指す。

＜政策目標 1＞ 相談体制の空白地域解消（達成済）

平成 25 年度当初までに消費生活相談窓口の設置及び広域連携による消費生活相談体制が整備され、消費生活相談窓口は管内全市町村に設置された。

＜政策目標 2＞ 相談体制の質の向上

2-1 消費生活センターの設立促進（達成済）

平成 26 年度当初において、消費生活センター未設置自治体は、1 町（人口 5 万人未満、消費生活相談員は配置済）のみとなっている。今後、管内全市町村に消費生活センターを設置するため、消費生活相談窓口の消費生活センター化又は、消費生活相談窓口の広域連携化に向けた働きかけ等を行う。

2-2 管内自治体の 50%以上に相談員を配置（達成済）

平成 26 年度当初において、管内全市町村に消費生活相談員が配置されており、既に目標を達成している。今後も引き続き管内全市町村に相談員が配置されるよう市町村を支援する。

2-3 消費生活相談員の資格保有率を 75%以上に引き上げ

平成 26 年度当初において、管内の消費生活相談員の資格保有率は 50% となっている。平成 29 年度を目途に消費生活相談員の資格保有率を 75% に引き上げるため、県が市町村の消費生活相談員を対象とした研修会を引き続き開催する。

なお、県の消費生活相談員の資格保有率は、100% となっている。

2-4 消費生活相談員の研修参加率を 100%に引き上げ

平成 26 年度当初において、管内の消費生活相談員の研修参加率は 100% となっている。

今後も引き続き 100% を維持するため、より身近な県内において研修が受講できるよう県が市町村の消費生活相談員等を対象とした研修会を引き続き開催する。

県の消費生活相談員についても、研修を受講しやすい体制を維持しながら、国民生活センター等の研修に参加支援を引き続き行う。

＜政策目標 3＞ 適格消費者団体の空白地域解消

平成 26 年度当初は、県内に適格消費者団体が存在しない。

平成 25 年度には、当該団体の認定を目指す地元 N P O 法人との共催により適格消費者団体設立の機運醸成を図るためのシンポジウムを開催し、消費者保護における適格消費者団体の有効性や必要性について理解の促進を図った。今後においても、当該 N P O 法人に對し、認定に向けた活動に必要な情報を提供する等、適格消費者団体設立に向け支援を行う。

＜政策目標 4＞ 消費者教育の推進（達成済）

平成 26 年度に、消費者教育推進計画として岩手県消費者施策推進計画を策定し、また、消費者教育推進地域協議会を設置した。

今後も引き続き、消費者被害を未然に防止し、消費者が自主的かつ合理的に行動することができるよう、関係機関と情報交換を行い連携しながら、消費者に対して消費生活に関する情報及び教育の機会を提供していく。

<政策目標 5 > 見守りネットワークの構築

消費者の安全を確保するための取組等を効果的かつ円滑に行うため、地域における見守りネットワークが構築されるよう市町村を支援する。

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>

- ・ 管内市町村消費生活相談員の資質向上の推進等市町村の支援。
- ・ 地域の見守りネットワーク構築に向けた市町村の支援。
- ・ 消費者市民社会を目指し、消費者教育の推進。
- ・ 食の安全安心に関する県民理解の増進のための取組。
- ・ 被災者を対象とした相談窓口や相談会等への専門家派遣の実施。
- ・ 県産農林水産物の安全・安心の確保に向けた情報発信や产地の取組支援。

<平成 30 年度以降の方針>

- ・ 管内市町村消費生活相談員の資質向上の推進等市町村の支援。
- ・ 地域の見守りネットワーク構築に向けた市町村の支援。
- ・ 消費者市民社会を目指し、消費者教育の推進。
- ・ 食の安全安心に関する県民理解の増進のための取組。
- ・ 被災者を対象とした相談窓口や相談会等への専門家派遣の実施。
- ・ 県産農林水産物の安全・安心の確保に向けた情報発信や产地の取組支援。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策・目標

- ・ 管内市町村消費生活相談員の資質向上の推進等市町村を支援する。
(基金等活用可能期間内は基金等を活用。)
- ・ 管内市町村の見守りネットワーク構築に向け支援する。(基金等活用可能期間内は基金等を活用。)
- ・ 消費者市民社会を目指し、消費者教育を推進する。(基金等活用可能期間内は基金等を活用。)
- ・ 食の安全安心に関する県民理解の増進のための取組を実施する。(基金等活用可能期間内は基金等を活用。)
- ・ 被災者を対象とした相談窓口や相談会等への専門家派遣を実施する。(基金等活用可能期間内は基金等を活用。)
- ・ 県産農林水産物の安全・安心の確保に向けた情報発信や产地の取組を支援する。(基金等活用可能期間内は基金等を活用。)

その他特記事項

- ・ 東日本大震災からの復旧・復興に向けて県民が一丸となって取組を推進しているところであるが、沿岸の被災地では未だ応急仮設住宅等での生活を余儀なくされるなど、依然として厳しい状況に置かれている。
- ・ 高齢化率は、全国第 6 位（平成 25 年）となっており、高齢者の消費者被害の防止に向けた取組が重要となっている。

市町村推進プログラム

都道府県名	岩手県	市町村名	盛岡市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 33 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、施設や備品等の整備をした。 ・職員、消費生活相談員の対応能力強化及び市民への啓発のため、研修開催（講師招聘しシンポジウム開催）した。 ・職員、消費生活相談員の対応能力強化のため講師招聘し、消費生活相談員講座（研修会）を開催した。 ・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。 ・広域市町村での消費生活相談業務等の共同実施とこれに伴う相談員任用を行った。 ・消費者被害防止のための啓発資料作成、啓発用機材等の整備を行った。 ・消費者被害防止のための広域市町村啓発資料作成、出前講座を開催する等の啓発事業を行ったほか、遠隔地での出張相談を実施した。 ・高度化、専門化する消費者問題増に対応するため、弁護士による法律相談会の回数を増やした。 ・食品に含まれる放射性物質の検査を実施した。 ・食品に含まれる放射性物質の検査に係る測定員を任用した。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・増加、複雑化する相談に対応するため、施設や備品等を整備し、相談資料の電子データ化、相談業務の充実、効率化を図ることができた。 ・講師を招聘し、職員や相談員のレベルアップを図った。また、市民の啓発に資することができた。 ・消費生活相談員が求めるスキルアップのテーマを精査し、講師を選定、招聘し、対応能力強化に資した。開催に当たっては、盛岡市だけではなく、広く広域市町村、県内都市等の参加を得て、効果的に実施できた。 ・多様化、高度化する相談に対応するため、国民生活センター等で実施する多様なテーマの研修に参加支援した。 ・当市消費生活センターを盛岡広域圏のセンターとして位置づけ、これに係る消費生活相談員を任用し、広域市町村の相談に対応した。 ・出前講座等啓発のためのリーフレット等を作成するとともに、整備した機材を活用し、視覚等でも理解しやすい効果的な講座とすることができた。 ・広域市町村への啓発紙を発行（全戸配布）し、タイムリーな情報

	<p>を効果的に提供することができた。また、広域への出前講座、出張相談も積極的に行つた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月2回の法律相談が3回となることで、消費者問題の早めの対応が可能となった。 ・食品に含まれる放射性物質の検査により、市民の食品に対する安心、安全を確保できた。
<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u><政策目標1>相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度から、広域市町村での消費生活相談業務等の共同実施に より、盛岡市消費生活センターを「盛岡広域の消費生活センター」と位置づけ、広域の相談に対応することとなった。 <p><u><政策目標2>相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・盛岡広域の消費生活センターとして、構成市町村と連携し、相談しやすい環境を維持、向上する。 ・消費生活相談員等レベルアップ事業などにより、これまで以上に相談スキルを維持、向上させるとともに、有資格者を100%となるよう努める(平成27年度87.5%)。また、研修開催や研修参加支援により、消費生活相談員の研修受講は100%達成しているが、今後も継続する。 ・消費者問題解決力の強化に関する取組は、未然防止の観点から、啓発(積極的な情報提供を含む。)に努める。また、問題の解決にあたっては、弁護士法律相談について、増やした回数を継続し、迅速な解決を目指すとともに、これらの機会を利用した、相談員のレベルアップに取り組む。 ・食品に含まれる放射性物質の検査関係は、国、県等の動向を注視しながら、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"> ・関係機関や社会資源等との各種ネットワークを活用し、事案に即したネットワークを活用することにより、見守りを必要とする消費者の支援を図る。 ・消費者庁の高齢消費者二次被害防止モデル事業を行うほか、広域市町村や地域包括介護支援センターなどの関係機関と協力し、同様の事業を展開する。 <p>※ 現在の各種ネットワークには次のようなものがあり、関係機関との連携により、支援を必要とする消費者の見守りを図っている。岩手県消費者行政推進ネットワーク会議(岩手県(警察含む)、全県市町村、岩手県消費者団体連絡協議会、消費者信用生活協同組合、), 盛岡広域市町村連携、消費者相談情報交換会(県セン、県警)、府内連携(多重債務者包括的支援プログラム)、認知症支援ネットワーク会議、岩手弁護士会との情報交換会等</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"> ・広域市町村での消費生活相談業務等の共同実施により位置づけられた「盛岡広域の消費生活センター」を維持する。 ・消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・消費者問題解決力の強化に関する取組は、未然防止の観点から、啓発（積極的な情報提供を含む。）に努める。また、問題の解決にあたっては、弁護士法律相談について、増やした回数を継続し、迅速な解決を目指すとともに、これらの機会を利用した、相談員のレベルアップに取り組む。 ・食品に含まれる放射性物質の検査を継続する。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制（「盛岡広域の消費生活センター」）は、基金等活用期間経過後においても維持する。 ・消費生活相談員のレベルアップについては、維持、向上を図るよう、より効果的な取組に努める。 ・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組を検討し、基金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。 ・食品に含まれる放射性物質の検査は、消費者のニーズや社会情勢を勘案し、事業の継続について検討する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制（「盛岡広域の消費生活センター」）は維持する（平成 27 年度～平成 30 年度。） ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修開催、研修参加支援の継続を図る（平成 27 年度～平成 29 年度（研修開催は平成 32 年度まで）。） ・啓発事業等（広域含む、問題解決力の強化事業。）を継続する（平成 27 年度～平成 30 年度（啓発資料作成は 29 年度まで）。） ・食品に含まれる放射性物質の検査は、国の方針等を注視しながら、事業の実施期間等を精査する。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	岩手県	市町村名	宮古市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<p>1 広域市町村が消費生活センター機能を共同処理する体制づくりに取り組み、宮古市消費生活センターを開設した。(平成 25 年 4 月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・宮古市消費生活センターの PR として、宮古市、山田町、岩泉町、田野畠村の全世帯へ消費生活センター紹介チラシを配布した。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・消費生活センター案内カードを各市町村窓口や関係機関で配布した。(平成 25 年度～平成 26 年度) <p>2 消費生活相談窓口を充実するため、県・国民生活センター等で開催する研修会に参加し、レベルアップを図った。</p> <p>(平成 21 年度～平成 26 年度)</p> <p>3 若年者及び高齢者等の悪質商法被害の防止のため、リーフレットを作成し、新成人者と後期高齢者全員へ配布した。</p> <p>(平成 21 年度～平成 26 年度)</p> <p>4 東日本大震災の被災者を対象として、仮設住宅等を訪問し、消費者契約上の不安の解消と各種支援施策等の情報提供を行った。</p> <p>(平成 23 年度)</p> <p>5 被災地の消費者被害防止のための啓発として、広域の公共交通機関(バス、列車内、駅、待合室)へポスター掲示を行った。</p> <p>(平成 24 年度～平成 25 年度)</p> <p>6 被災者の住まいの再建に係る支援の取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報提供のため資料作成と周知。(平成 24 年度～平成 25 年度) ・相談会実施。(平成 24 年 7 月～平成 25 年度) <p>7 出前講座を実施し悪質商法等の未然防止に努めた。</p> <p>(平成 24 年度～平成 26 年度)</p>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・宮古市消費生活センター開設後は、広域町村からの相談は、訪問・電話ともに増加傾向にある。 ・消費生活相談員・担当職員が研修会へ積極的に参加し、消費生活相談の対応能力が向上したため、あっせん件数が増加している。 <p>(平成 25 年度消費生活センター開設後、あっせんを行っている。)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・若年者、高齢者を対象とした配布物啓発、全世帯へ消費生活センター紹介チラシを配布した効果があり、10 代～80 代まで幅広い年代からの相談が寄せられるようになった。 ・東日本大震災被災者対象とした支援は、消費者トラブルの未然防止につながった。また、被災者を対象とした住まいの相談会も実施し住居の確保に向けた契約の手順、ローン契約の不安解消などの支援も行つ

	<p>た。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・東日本大震災では自家用車等を流失した消費者が多く、移動手段は公共交通機関であったため、掲示物効果は予想を超え大きかった。 ・生涯学習課と連携し、高齢者団体、自治体、民生委員、ロータリークラブ等を対象に出前講座を実施し、消費者意識は高まった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年4月宮古市消費生活センターを開設した。 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度は、消費生活相談員の資格保有者が0%であったが、平成26年度中に資格保有者を採用し、消費生活相談員資格保有率50%となった。平成27年度以降は資格取得を奨励する。 ・相談員の研修参加率はすでに100%を達成しているが、さらなるレベルアップを図るため、平成27年度以降も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> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の安心安全確保のため、関係機関(包括支援センター、警察等)や地域関係者(宅配事業者、民生委員等)と消費生活センターが連携し、地域の見守り体制づくりに努める。
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"> ・宮古市消費生活センターを維持する。 ・高齢者の消費生活を守るため資料を作成し啓発活動を行う。 ・広域市町村が連携して消費生活センターにおける相談・あっせん、情報提供を行う体制を強化する。 ・消費生活の安全を守るために、出前講座の実施等により消費者教育を推進する。 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域社会における消費者問題解決力の強化事業については、基金等活用終了後も維持する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・宮古市消費生活センターを維持する。 ・平成27年度より消費生活相談員の処遇改善を図るため、月額報酬を1,600円増額する。(平成27年度～) ・消費生活相談員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) ・高齢者の消費生活を守るため資料を作成し啓発活動を継続して行う。(平成27年度～平成29年度) ・青少年の消費生活を守るため資料を作成し啓発活動を継続して行う。(平成27年度～平成31年度) ・消費生活センター移転予定に伴い消費生活相談員体制の強化のため、2名体制の消費生活相談員を1名増員して3名体制とする。(平成32年度～)

その他特記事項

市町村推進プログラム

都道府県名	岩手県	市町村名	大船渡市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 平成 24 年 4 月 1 日、2 市 1 町（大船渡市・陸前高田市・住田町）で協定を締結し、大船渡市消費生活センターを開設した。 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を配置した。（平成 24 年度は 3 名、平成 25 年度以降は 2 名の相談員を配置） 消費生活相談員の相談対応能力強化のため、研修参加を支援した。（平成 24～26 年度） 消費者被害を防止するため、隔月で広報紙に消費者啓発情報を掲載するなどの啓発の強化、情報提供を行った。（平成 22～26 年度） 高齢者の消費者被害防止のため、消費生活啓発シールや高齢者の消費者トラブル見守りガイドブックを作成し、消費生活センターの周知も兼ねて、構成市町の全戸に配布した。（平成 24～25 年度） 若年層の消費者被害を防止するため、中学生向けの消費啓発パネルを購入し、管内全中学校に配布した。（平成 25 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 24 年 4 月消費生活センターを新設し、構成市町において、広報紙の掲載やチラシの配布を行い、開設の周知を図ったことから、地域の消費生活相談窓口として認知されてきている。 平成 24 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、各種研修参加を支援したことから、相談対応能力や質が向上し、適切な助言やあっせんを行うことが出来た。 相談件数は、平成 24 年度の 251 件に対し、平成 25 年度は 186 件と減少となった。しかし、平成 27 年 1 月時点では 224 件となり（昨年度同時期は 159 件）、件数が増加してきており、相談窓口として定着しつつある。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 24 年度当初で消費生活センターを設置済 <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員は 2 名だが、市民相談員 1 名を兼務させることにより、相談体制の充実を図る。 平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格者を有していないが、国民生活センターの研修に参加させることでレベルアップを図るとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。 平成 26 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% であったが、今後も各種研修を受けやすい環境を整備し、研修参加率を維持する。

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・強化するため、消費生活相談員の各種研修参加を積極的に行い、相談対応能力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。 ・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。 ・消費生活相談員の処遇を維持し、雇止め等の改善について、府内関係課と協議をすすめる。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・消費生活相談員の相談対応能力強化のため、各種研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度) ・地域社会における消費者問題解決力を強化し、消費者被害を防止するため、リーフレット等を作成、全戸配布を行うことで継続的な啓発活動を実施する。(平成 27 年度～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、府内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	岩手県	市町村名	花巻市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日 ~ 平成 32 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none">・消費生活相談窓口の機能強化のため、平成 22 年度より消費生活センターを設置することとし、PIO-NET 端末の整備等を進めた。(平成 21 年度)・消費生活相談窓口の機能強化のため、消費生活センター（市民生活総合相談センター）を設置した。 (平成 22 年度)・消費生活相談窓口の機能強化のため、消費生活相談員を配置した。 (平成 22 年度～平成 26 年度)・消費生活相談窓口の機能強化のため、弁護士等法律無料相談会を行った。 (平成 21 年度～平成 26 年度)・消費生活相談員等の養成・レベルアップのため、消費生活関係の相談業務を兼務する予定の交通安全専門員に対し消費生活に係る専門的な相談技術を習得するための研修参加支援、常勤職員に対し消費生活センター設置に向け専門的な知識及び技術を習得するための研修参加支援を行った。(平成 21 年度)・消費生活相談員等の養成・レベルアップのため、消費生活相談員等に対し消費生活に係る専門的な相談技術を習得するための研修参加支援、常勤職員に対し消費生活センター運営（維持）のための研修参加支援を行った。(平成 22 年度～平成 26 年度)・悪質商法等の被害防止のため、出前講座を開催し啓発を強化した。 (平成 21 年度～平成 26 年度)・悪質商法等の被害防止のため、消費者セミナーを開催し啓発を強化した。 (平成 26 年度)・市民の安心・安全を確保するため、消費生活センター（市民生活総合相談センター）のリーフレットを作成・全戸配布を行い、消費生活に係る相談窓口、相談体制の広報を強化した。(平成 22 年度)・悪質商法等の被害防止及び市民の安心・安全確保のため、消費生活センター（市民生活総合相談センター）のリーフレットや消費生活に係る注意喚起資料等を作成または購入し出前講座等で配布することにより啓発を強化、消費生活に係る相談窓口、相談体制の広報を強化した。 (平成 21 年度～平成 26 年度) ・食品等の安心・安全確保のため、東京電力福島第一原子力発電所事故後に関心の高まった食の安全に関する講演会を開催した。(平成 23 年度)・食品等の安心・安全確保のため、東京電力福島第一原子力発電所事故後に関心の高まった放射線に関する知識普及のためのパンフレットを作成し全戸配布を行った。(平成 23 年度)

	<ul style="list-style-type: none"> ・食品等の安心・安全確保のため、食品等の放射性物質検査等を行った。 (平成 23 年度～平成 26 年度) ・府内関係部署との連携強化のため、府内関係部署の担当者により多重債務者に係る会議を開催したほか、府内における多重債務者相談体制の強化を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談員の報酬について、通勤距離に応じた通勤割増を支給することとし、処遇改善を行った。(平成 25 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（市民生活総合相談センター）を設置した平成 22 年度以降、消費生活相談件数は平成 21 年度の 282 件に対し、平成 22 年度は 735 件と大幅に増加した。また、平成 26 年度は 906 件と、消費生活相談件数は増加傾向であり、地域の消費生活相談窓口として市民の間に定着しつつある。 ・消費生活相談員等の養成・レベルアップのため、消費生活相談員等に対する研修参加支援を平成 21 年度より継続していることにより、あっせん件数は、平成 22 年度 40 件、平成 26 年度 42 件と、消費生活相談の対応能力が向上している。 ・弁護士等法律無料相談会の相談件数は、平成 21 年度 263 件、平成 26 年度 246 件と徐々に減少しつつも、弁護士等の助言により解決への道筋をつけることを望む市民のニーズは依然として高い傾向にある。 ・消費生活センター（市民生活総合相談センター）のリーフレットや消費生活に係る注意喚起資料等を活用した出前講座の開催回数及び参加者数は、平成 22 年度 14 件 698 名、平成 26 年度 18 件 685 名とほぼ横ばいの水準となり、また、平成 26 年度には消費者セミナーを開催する等、消費者啓発を強化した。今後においても、消費者トラブル啓発などに注力し、消費生活情報に关心を寄せる市民の増加へ向けての取り組みが必要となる。 ・食品等の放射性物質検査の実施、食の安全に関する講演会の開催、放射線に関する知識普及のためのパンフレットの作成・全戸配布により、放射線に関する正しい知識等が市民に普及し、食品等の放射性物質検査における測定件数は、平成 24 年度 1,296 件、平成 26 年度 612 件と大幅に減少している。 ・府内関係部署の担当者により多重債務者に係る会議を開催、また、府内における多重債務者相談体制の強化を行った結果、サラ金・多重債務に係る相談件数は、平成 22 年度 235 件、平成 26 年度 151 件と大幅に減少している。

<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u><政策目標1>相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成22年4月1日、消費生活センター（市民生活総合相談センター）を設置済みである。 <p><u><政策目標2>相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成22年4月1日、消費生活センター（市民生活総合相談センター）を設置済みである。 平成26年4月1日現在、4名の消費生活相談員を配置しているが、平成27年4月1日より1名増員し、5名の配置とする。 消費生活相談員の処遇改善として、平成25年4月1日より通勤距離に応じ報酬を割増支給している。また、平成27年4月1日より月額報酬を引き上げる。 平成26年4月1日現在、消費生活相談員の資格保有率は25%であるが、平成29年度までに消費生活相談員の資格保有率を75%とするため、在籍する消費生活相談員全員に対し国民生活センター等の研修参加支援を引き続き行い、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。 消費生活相談員の研修参加率は、平成22年度から平成26年度まで100%を満たしており、平成27年度以降も研修参加率100%を維持する。 <p><u><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談の実務として、高齢者等の見守りについては、従来より福祉関係部局や地域包括支援センター等の関連団体と情報共有を図ってきたところであり、今後においても、引き続き前記機関をはじめ、警察や防犯活動団体との一層の連携を図ることとする。
--------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・地域の身近な窓口である消費生活センターとして、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員を増員する。 ・地域の身近な窓口である消費生活センターの運営（維持）及び消費生活相談の対応能力向上のため、消費生活相談員等の養成・レベルアップを図る。 ・悪質商法等の被害防止及び市民の安心・安全確保のため、消費者啓発及び消費生活に係る相談窓口、相談体制の周知を継続する。 ・弁護士等法律無料相談会開催を継続する。 ・食品等の安心・安全確保のため、食品等の放射性物質検査等を継続する。 ・既存の地域ネットワークとの見守り連携の構築。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者行政推進のため上記の方針に則して取り組む事業については、各事業を精査しつつ、基金等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。 ・消費生活相談体制を維持・強化するため、平成 26 年 4 月 1 日現在で 4 名体制の消費生活相談員を 1 名増員して 5 名体制とする。 (平成 27 年度～平成 30 年度) ・消費生活センターの運営（維持）に係る専門的な知識及び技術・消費生活に係る専門的な相談技術を習得するため、行政職員及び消費生活相談員等に対し研修参加を支援する。 (平成 27 年度～平成 29 年度) ・消費生活センター（市民生活総合相談センター）のリーフレット、消費生活に係る注意喚起資料、啓発物品等を作成又は購入し、出前講座等で活用することにより、消費者啓発及び消費生活に係る相談窓口、相談体制の周知を行う。 (平成 27 年度～平成 29 年度) ・弁護士等法律無料相談会開催を継続する。 (平成 27 年度～平成 29 年度) ・食品等の安心・安全確保のため、食品等の放射性物質検査等を継続する。 (平成 27 年度～平成 31 年度) ・既存の地域ネットワークとの見守り連携の構築。 (平成 27 年度～平成 30 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	岩手県	市町村名	北上市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 33 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、西和賀町と協定を結んで広域的な消費生活センターを立ち上げるとともに、消費生活相談員を 1 名から 3 名に増員した。(平成 24 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のために、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)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 24 年度に消費生活センターを設置した。相談件数は、平成 23 年度の 190 件に対し、平成 24 年度 444 件・平成 25 年度 576 件と大幅に増加した。相談件数は年々増加しており、地域の相談窓口として定着したと思われる。 ・平成 21 年度から、消費生活相談員の相談対応能力強化のため、研修参加を支援した。それにより、相談員の対応能力や質が飛躍的に向上し、平成 20 年度に 1 件だったあっせん件数が、平成 25 年度は 34 件に増加した。 ・平成 23 年度に 8 件だった出前講座は、平成 25 年度には 16 件と倍増した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 24 年度当初で、消費生活センター設置済み。 <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有率は 67% であったが、100%を目指して国民生活センターの研修に参加させて資格取得を奨励する。 ・平成 26 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% となっている。行政職員が積極的に相談対応することで、消費生活相談員が国民生活センター等へ出張しやすい環境を整備し、平成 27 年度以降も研修参加率 100% を維持する。 <p><u><政策目標 4 >消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度より教育現場における消費者教育啓発事業を児童・生徒を対象に実施。今後も教育機関と協力し、講座の定着化を図る。 <p><u><政策目標 5 >「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・北上市高齢見守り安心ネットワーク事業の構成員として各関係機関と情報収集、連携を取り、高齢者の被害防止に努める。 ・高齢者の被害防止のための啓発活動を積極的に行う。

消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・地域の身近な相談窓口として、消費生活相談員のレベルアップに加えて、市内の弁護士との協力体制を築く。 ・消費者教育に力を入れ、より効果的な消費者被害防止の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、交付金等活用期間経過後も維持する。 ・出前講座等の啓発活動事業については、より効果的な取り組みに重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も実施する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・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 3 人体制を維持するとともに、弁護士等と協力してより専門的な相談にも対応する。 (平成 27 年度～平成 32 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。 (平成 27 年度～平成 29 年度) ・地域の消費生活問題への対応能力の向上と、個々の消費者力の向上を目指し、ライフステージに沿った出前講座等の啓発活動を定期的に実施する。 (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あげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	岩手県	市町村名	久慈市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制の充実のため、消費生活相談員を 1 名任用した。 (平成 21～26 年度) ・相談窓口の充実と相談環境の改善のため消費生活センターを整備した。(平成 22 年度) ・消費生活センターの開設に伴い、消費生活相談員を 2 名増員し、継続して任用した。(平成 23～26 年度) ・市広報や回覧文書による窓口や相談日程周知を行った。(平成 21～26 年度) ・久慈広域の市町村と連携して消費者行政共同実施を開始、継続して実施した。(平成 23～26 年度) ・多重債務相談体制の強化を図り研修会を開催し、関係課職員のレベルアップを図った。(平成 21～26 年度) ・相談対応の充実を図るため、県や国などが主催する研修に相談員を参加させ、相談員のレベルアップを図った。(平成 21～26 年度) ・消費者教育と啓発・被害の未然防止を図るために、久慈広域住民を対象とした消費生活の地域リーダー養成講習会を開催した。(平成 21～26 年度) ・悪質商法の注意喚起・啓発のため、チラシ・啓発物品を作成し地域イベント等において配布した。(平成 21～26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年に消費生活相談員 1 名を任用、更に平成 23 年度に久慈市消費生活センターを開設したことで、相談件数は大幅に増加した。平成 21 年度の 39 件に対し、センターを開設した平成 23 年度は 284 件、更に平成 25 年度には 387 件と年々増加傾向にあり、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・消費生活相談員の県・国主催研修への参加支援を行ったことにより、相談員個人の相談対応能力が向上し、資格保有率も向上した。相談員 3 名のうち、資格保有者は平成 23 年度時点では 1 名であったが、平成 24 年度に 2 名となった。 ・平成 21 年度から消費生活相談員による出前講座を開催しており、平成 21 年度当初 2 件だった開催回数は平成 25 年度に 8 回まで増加している。 ・平成 21 年度から県民生活センター相談員、弁護士等を講師として招き、リーダー養成講座を開催した。その結果、平成 25 年度末時点で参加者はのべ 828 名となり、地域リーダー人数は 61 名となった。

<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u><政策目標1>相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成23年度当初に消費生活相談窓口を設置済み。更に、久慈広域市町村に出張相談に出向き、空白地域の解消に努めている。 <p><u><政策目標2>相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成26年度時点で相談員の研修参加率は100%を達成しており、相談対応能力を更に向上させるため、国や県が主催の研修への参加支援を継続して行っていく。 平成26年度当初は消費生活相談員3名のうち、2名が資格を保有しており、残り1名の資格取得へ向け継続して研修参加への支援を図る。 平成26年度当初、消費生活相談員による出前講座は年間8件程度であるが、広域市町村や関係機関への周知を更に充実させ、開催回数の増加を目指す。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u><平成27年度から平成29年度までの方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの施設・相談体制を維持する。 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を実施する。 庁内関係課や警察・法律事務所等と連携を強め、地域内ネットワークの構築に努める。 <p><u><平成30年度以降の方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活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。 啓発事業については、出前講座・リーダー養成講座等の消費者教育を重点的に行い、基金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> 久慈広域の市町村と連携し、消費者行政共同実施を継続して行う。 平成21年度に任用した消費生活相談員1名を継続して任用する。 (平成27~31年度) 平成23年度センター開設に伴い任用した消費生活相談員2名を継続して任用する。(平成27~33年度) 相談対応の充実を図るため、県・国主催の研修に相談員を参加させ、相談員のレベルアップを図る。(平成27~31年度) 多重債務相談体制の強化を図り研修会を開催し、関係課職員のレベルアップを図る。(平成27~31年度) 地域リーダー養成講習会及び消費生活相談員による出前講座等啓発を実施し、広域市町村の高齢者や若年層の消費者教育をさらに普及させる。(平成27~31年度)
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	岩手県	市町村名	一関市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の強化を図るため、平泉町、藤沢町（藤沢町とは平成 23 年度に合併）と連携して、これら市町内の住民を対象とした消費生活相談を開始した。（平成 23 年度） ・消費生活センター設置の周知と消費生活被害防止の啓発のためチラシを作成し、市内全戸に配布した。（平成 22 年度） ・平成 23 年度に消費生活センターを設置し、常に専門の相談員が相談に対応できるよう、勤務時間を調整し、週 5 日、8：30～17：15 の相談体制を構築するため消費生活相談員を一関及び千厩相談室に 2 名ずつ計 4 名の消費生活相談員を配置した。（平成 23 年度～平成 26 年度） ・消費生活相談員報酬について、通勤割増報酬を支給し、処遇の改善を図った。（平成 24 年度～平成 26 年度） ・消費生活相談員の資質向上のため、研修参加を支援した。（平成 23 年度～平成 26 年度） ・消費者の問題解決力の強化を図るため、消費生活出前講座について、各種団体や学校等を対象に開催案内を通知し、消費者教育教材等を活用して講座を開催した。（平成 25 年度～平成 26 年度） ・弁護士による法律相談を月 1 回増やし実施した（従前の週 1 回の無料法律相談に加え、月 1 回消費者無料法律相談を開設する。）。（平成 23 年度～平成 26 年度） ・「食品と放射能」に係る消費者への適切な情報提供・啓発のための講演会を実施した。（平成 23 年度） ・消費者庁より貸与された放射性物質検査機器による放射性物質検査を実施した。（平成 23 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年度に消費生活センターを設置し、平成 23 年度には 458 件だった相談件数が年々増加し、平成 25 年度には 522 件となり、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・平成 23 年度から消費生活相談員の資質向上のため、研修参加支援を行った。その結果、社会の変化に伴い生じる様々な消費者トラブルの相談への対応も可能になり、毎年度安定した件数のあっせん解決がある。 ・平成 25 年度か加しら実施した出前講座は、平成 25 年度は 23 件であったが、平成 26 年度は 49 件と着実に増えている。

<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u><政策目標1>相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成23年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u><政策目標2>相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成27年度は消費生活相談員の資格保有率が50%であったが、平成31年度までに消費生活相談員の資格保有率100%とするため、継続して各種研修会への参加支援を行い、消費生活相談員の資格取得を奨励する。 ・消費生活センター設置年度（平成23年度）から継続している消費生活相談員研修参加率100%を維持する。 <p><u><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉協議会、民生・児童委員協議会、防犯協会等既存の団体との連携により、啓発・見守り活動を強化する。 ・高齢者を対象とした消費生活出前講座を開催するとともに、各団体や地域での消費生活講座の開催にも取り組む。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u><平成27年度から平成29年度までの方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談体制を維持・強化する。 ・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。 ・消費者の「食の安全安心」を図る。 <p><u><平成30年度以降の方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金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。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談員を配置し、資質向上のため、研修参加の支援の継続を図る。（平成27年度～平成31年度） ・弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。（平成27年度～平成31年度） ・消費生活相談員報酬について、平成24年度から通勤割増報酬を支給してきたが、それに加え月額報酬を平成27年度 153,900円から154,300円に、さらに平成28年度 157,300円に増額する。（平成27年度～平成31年度） ・出前講座等の啓発事業を引き続き実施し、消費者被害・トラブルのない地域づくりを進める。（平成27年度～平成33年度） ・消費者庁より貸与された放射性物質検査機器による放射性物質検査を実施する。（平成27年度～平成31年度）
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	岩手県	市町村名	陸前高田市
-------	-----	------	-------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 35 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを設置するとともに、その周知チラシを作成し、市内全世帯に配布した。（平成 24 年 4 月 1 日消費生活センターを大船渡市役所内に開設。大船渡市、陸前高田市、住田町の 2 市 1 町での共同設置。チラシの作成・配布は平成 23 年度。） ・市の相談窓口を週 5 日市の業務時間内に実施しており、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） ・仮設住宅に弁護士を派遣し、無料法律相談を開催した。（平成 24 年度～平成 26 年度） ・高齢者の悪徳商法被害を防止するため、啓発パンフレットを作成・配布した。[平成 25 年度] ・市役所にて弁護士による無料法律相談を開催した。（平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 24 年度に消費生活センターを設置し、相談件数は、平成 24 年度の 62 件（本市分の消費生活相談等）に対し、平成 26 年度は平成 27 年 1 月末時点で 67 件と増加傾向を示している。また、同時期の市の相談窓口における相談件数は減少しており（平成 24 年度 6 件、平成 27 年 1 月末時点 0 件）、消費生活センターが地域の相談窓口として定着しつつある。 ・平成 24 年度から実施した弁護士仮設住宅派遣事業の参集者数は、平成 24 年度（49 箇所）の 294 人に対し、平成 26 年度は平成 27 年 1 月末時点（43 箇所）で 312 人と増加傾向を示しており、復興の進捗に伴い被災者の法律相談に関する需要の広がりが見受けられることから、相談体制の更なる充実が求められる。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度当初で消費生活センターを大船渡市、陸前高田市、住田町の 2 市 1 町で共同設置済み。 ・平成 26 年度当初で消費生活センターに 3 名の相談員を配置。
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・弁護士仮設住宅等派遣事業及び市役所における法律相談事業を継続する。 ・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、基金等活用期間経過後においても維持する。 ・弁護士仮設住宅等派遣事業については、仮設住宅の存続状況等を勘案して、適宜内容を見直す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・弁護士仮設住宅等派遣事業を継続する。（平成 27 年度～平成 32 年度） ・市役所における法律相談事業を継続する。（平成 27 年度～平成 34 年度） ・出前講座等の啓発事業の充実を図る。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	岩手県	市町村名	釜石市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、市庁舎の改修・備品整備等を行い、消費生活センターを開設した（平成 21 年度～22 年度）。 ・消費生活センターの開設に当たり、これまで配置の無かった消費生活相談員を 3 名雇用した。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・消費生活相談員の対応力強化及び担当職員の知識向上のため、国・県等が開催する研修会への参加を支援した。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・消費生活相談員の処遇改善のため、臨時職員 1 名の賃金を日額 430 円増額し、6,430 円とした。（平成 25 年度） ・消費生活相談員の処遇改善のため、臨時職員 1 名を非常勤職員（日額賃金から月額報酬、半年更新から 1 年更新に変更）とした。（平成 26 年度） ・消費者被害防止のための啓発チラシを市内全戸及び地域安全イベント等で配布した。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・消費者被害防止のため、全市対象の消費生活セミナーや町内会・老人会等を対象とした出前講座を開始した。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・若者を対象とした消費者被害の防止のため、中学校・高校、新成人へ啓発リーフレットを配布した。（平成 23 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度に消費生活センターを設置したが、東日本大震災で庁舎が被災したため相談業務の中止を余儀なくされ、その後各種相談機関が設置されたことにより相談件数は一時減少したもの、平成 24 年度以降から現在までは再び増加傾向となり、情報提供者や庁内・他機関からの紹介の相談者が増え、相談先として着実に浸透している。 ・平成 21 年度から担当行政職員の知識向上、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、あっせん件数が平成 22 年度時点では 5% 弱であったものが平成 26 年度には約 14% となり、また 2 名が資格保有者となる等、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・悪質商法被害防止を呼び掛けるチラシの全戸配布や、各種イベントでの啓発物品配布、出前講座等を行い、配布物を見た市民や講座の受講者から情報提供が寄せられる等の効果があった。

<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u><政策目標1>相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度に消費生活センターを設置済み。 <p><u><政策目標2>相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の研修参加率は100%であり、継続して研修参加を支援する。 ・平成26年度当初は消費生活相談員の資格保有率が3分の2であり、平成27年度までに全員が有資格者となるよう、国・県等の研修に参加させることで相談対応の資質向上を図るとともに、資格取得を奨励する。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・より地域に身近な相談窓口として利用してもらうため、市民に寄り添った講座などを積極的に実施する。 ・地域の見守り支援者等と連携しながら、消費者への情報発信、消費者教育に努める。 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、交付金等活用期間後においても維持する。 ・消費者教育・啓発事業については、既存の資料等を活用し実施できる取り組みを検討するとともに、より効果的な取り組みを検証し、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員を雇用し、消費生活センターを維持する。(平成27年度～平成28年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。(平成27年度) ・高齢者等の消費者被害防止・早期発見のため、啓発の広報活動を行う。(平成27年度～平成28年度) (学生向けの啓発活動は平成29年度まで継続)
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	岩手県	市町村名	二戸市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 33 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、消費生活センターに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、月額報酬を 11,500 円増額し、140,500 円とした。(平成 23 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止のため、老人会、町内会、学校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、市内及び二戸管内全戸に配布した。 (平成 22 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年 4 月 1 日に消費生活センターに相談窓口を設置。相談件数は平成 22 年度の 206 件に対し、平成 25 年度は 362 件と大幅に増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 平成 22 年度から消費者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 25 年度は 23 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が 7,580 千円となった。 平成 22 年度から実施した出前講座には、平成 25 年度には 6 件／年と着実に増加している。(平成 22 年度から自主財源で実施)
「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に相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 今後も消費生活相談員 3 名体制を維持する。 今後も国民生活センターの研修に参加させることで消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。 (相談員 3 名のうち 1 名は資格を保有している。) 今後も継続して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、研修参加率 100% を維持していく。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止や「被害への気づき」のため、学校、地域、家庭、職場等の様々な場に応じた出前講座を継続実施していく。 <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"> ・福祉や教育の担当部署、警察、防犯協会や民生委員など、幅広い関係者、関係団体が地域の実情について情報を共有し、連携して消費者被害の防止や被害への気づきに向けて取り組む協議会の設立について検討していく。
消費者行政推進の方針	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・地域の身近な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（出前講座、啓発チラシの全戸配布等）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、平成22年度からの自主財源で、より効果的な取り組みに重点化していく。また、啓発チラシの全戸配布についても自主財源により継続実施していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活センターの設置に伴う消費生活相談体制を維持するため、消費生活相談員の3名体制を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、研修参加支援の継続を図る。（平成27年度～平成32年度） ・平成23年度に消費生活相談員の処遇改善した月額140,500円の報酬を維持する。（平成27年度～平成32年度） ・消費者教育（啓発事業）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（出前講座等）を実施する。（平成22年度から自主財源で実施） ・消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、市内及び二戸管内全戸配布を継続実施していく。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、警察署との連携を密にして対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	岩手県	市町村名	八幡平市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口の充実を図るため、盛岡広域（盛岡市、八幡平市、滝沢市、零石町、葛巻町、岩手町、紫波町、矢巾町）で連携し、消費者行政のレベルアップを図った。（平成 22 年度から） 相談窓口の充実を図るために消費生活相談員を 1 名配置している（平成 24 年度～平成 26 年度） 相談内容の充実を図るために、担当職員、相談員を対象とした研修参加の支援を行った（平成 21 年度～平成 26 年度） 消費者被害防止のため、高齢者サロンでの出前講座の開催や、被害防止啓発チラシを作成し市内全戸配布した。（平成 21 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 24 年度に消費生活相談員を配置した。相談件数は全県的に数字が減少しており、八幡平市についても盛岡消費生活センター及び岩手県民生活センターで扱われる八幡平市民からの相談件数は大きく減少している。しかし、市の相談窓口で受けた相談件数には大きな変動がなく、これは八幡平市に相談員を配置して以降、地域の相談窓口として定着してきているためと考えられる。 消費生活相談員を配置して以降、相談員の消費生活相談対応能力強化のため、研修参加を支援している。その結果、それまで盛岡市や県のセンターを紹介していた案件も八幡平市の相談窓口であっせんすることが可能となり、消費生活相談の対応能力や質が向上している。 消費生活相談員を配置して以降、年に数回の啓発チラシの全戸配布及び希望団体に対しての出前講座を継続して実施している。出前講座の依頼も増加し、地域住民の消費者被害に対する意識の向上が図られている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 24 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 資格取得のため国民生活センターの研修等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。 現在消費生活相談員、担当職員とともに国民生活センター等の研

	修を受けており、研修参加率は100%となっている。今後においても、引き続き各種研修等に積極的に参加し、地域の相談窓口としての体制維持を図る。
	<平成27年度から平成29年度までの方針> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・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、消費生活相談員だけではなく、担当職員も積極的に相談対応及び研修参加を実践し、相談対応能力の向上を図る。 また、消費生活相談員のスキルアップのため、各種研修への参加を支援する。 ・消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止のために、高齢者サロンなどに出向いての出前講座など啓発事業等を実施する。
消費者行政推進の方針	<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、交付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、より効果的な取り組みに重点化しつつ、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"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・消費生活相談窓口の能力・質の維持向上を目的として、消費生活相談員の雇い止めの見直しを行い、継続雇用するよう努める。(平成27年度～平成30年度) ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員の研修参加を引き続き支援していく。また、担当職員の相談対応能力向上を図るため、職員も積極的に国民生活センター等の研修へ参加する。(平成27年度) ・消費者被害防止のため、高齢者サロンでの出前講座の開催や、被害防止啓発チラシを作成し市内全戸配布する。(平成27年度) ・県民生活センター、盛岡消費生活センター等と連携し、専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。
その他特記事項	消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	岩手県	市町村名	奥州市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制を強化するため、消費生活相談窓口の設置、改修を行い、消費生活相談員を 4 名体制とした。(平成21年度～平成22年度) ・消費者相談の法令等書籍の整備により相談対応の強化を図った。(平成22年度～平成23年度) ・消費者から寄せられる食品の原発事故に伴う放射性物質の検査の依頼に対応した。(平成23年度～平成26年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成21年度～平成26年度) ・消費生活相談窓口の充実を図るため消費生活相談員を増員した。(平成22年度～平成26年度) ・高齢者の消費者被害防止のため、老人クラブの集まり等で出前講座を開始した。(平成22年度～平成26年度) ・消費者被害を未然に防止するための啓発チラシを作成し、出前講座等で配布した。(平成22年度～平成26年度) ・消費者被害を未然に防止するための啓発記事を広報紙に掲載した。(平成 23 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成21年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、平成24年度537件、平成25年度769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、消費生活相談員の対応能力や質が向上し、あっせん件数が平成23年度34件、平成24年度60件、平成25年度92件と増加し、着実に実績を残している。 ・平成 22 年度から実施した出前講座が、平成 24 年度 6 件、平成 25 年度には 16 件、平成 26 年度（2 月 23 日現在）15 件と着実に実績を残している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消</u></p> <p>平成 22 年度当初に消費生活センターとしての市民課総合相談室を設置済み。</p> <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度当初において消費生活相談員の資格保有率は 100% となっており、今後も現体制の維持に努める。 ・平成 27 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% となっており今後も継続して取り組む。

	<ul style="list-style-type: none"> 消費者から寄せられる食品の福島原発事故に伴う放射性物質検査に係る要望に応えるため、平成 26 年度以降の体制を整備する。 <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"> 消費者安全の確保のため、関係部署及び団体との情報交換などを行う見守りネットワークを構築するための消費者安全確保地域協議会の設立に向け準備を行う。
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"> 消費生活相談窓口を維持する。 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員の現員を確保するとともに、弁護士等の活用により消費生活相談内容のレベルアップを図る。 消費者から寄せられる食品の福島原発事故に伴う放射性物質検査の体制を整備し、維持する。 消費者被害を未然に防止するための啓発チラシ等を利用しながら出前講座等を実施する。 消費者被害の未然防止のために啓発記事を広報紙に掲載する。 消費生活相談体制に係る歳出については、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を進める。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。 消費者教育に入れ、より効果的な消費者被害未然防止のため、若年層等を対象とした出前講座の広範化を進める。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を維持する。 消費生活相談体制を維持し（平成 27 年度～平成 28 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。 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） 消費者被害を未然に防止するため、啓発チラシ等を利用しながら出前講座等の取組みを行い（平成 27 年度～平成 28 年度）、啓発記事を広報紙に掲載する。（平成 27 年度～平成 29 年度）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	岩手県	市町村名	雫石町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日 ~ 平成 31 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none">・平成 21 年度から平成 26 年度において消費生活相談窓口を設置し、消費生活相談員を配置した。・平成 22 年度から消費生活相談窓口強化を図るため、盛岡市、八幡平市、滝沢市、葛巻町、岩手町、紫波町、矢巾町と連携し消費生活センターを設置し消費生活相談を行った。・町の消費生活相談体制を強化するため、県等が実施する消費生活に関する研修に相談員を参加させ、レベルアップを図った。(平成 25 年度～平成 26 年度)・消費生活相談員の相談業務に必要な参考図書を購入した。(平成 23 年度)・消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、町内全世帯に配布した。また町内の全中学生に対し消費生活トラブルに巻き込まれないようリーフレットを作成し啓発した。(平成 22 年度～平成 25 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none">・消費生活相談員を継続雇用し、消費生活相談窓口における対応のみならず、町社会福祉協議会が行う「総合相談所」、「よろず相談所」等の相談会に同行し相談を受け持った。平成 25 年度の相談件数は前年を大きく上回る 53 件(前年度 21 件)の相談があったことから、地域の相談窓口として定着してきている。・消費生活相談員を研修等に参加させレベルアップを図ることにより、迅速な対応ができている。・チラシ、リーフレットの配布及び町広報への関連記事掲載により、周知が図られてきているが、今後は老人クラブなど各団体への出前講座等の実施が必要と思われる。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none">・平成 21 年度より消費生活相談窓口設置済み。・平成 22 年度から消費生活相談窓口強化を図るため、盛岡市、八幡平市、滝沢市、葛巻町、岩手町、紫波町、矢巾町と連携し消費生活センターを設置し消費生活相談を行った。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none">・継続して消費生活相談員を雇用し、でき得る限り研修に参加させ消費生活相談員のレベルアップを図り、相談体制を強化する。・平成 26 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% であり、今後も様々な研修に参加し、資格取得についても奨励していく。

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"> ・継続して消費生活相談員を雇用し、各種研修等に参加しレベルアップを図り、消費生活相談体制を維持・強化する。 ・消費者の被害を未然に防ぐため、チラシ、広報による啓発、出前講座などの消費者教育を実施する。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化については交付金等活用期間経過後においても消費生活相談員を雇用し相談体制を維持する。 ・チラシ、広報による啓発については、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"> ・継続して消費生活相談員を雇用し、各種研修等に参加しレベルアップを図り、消費生活相談体制を維持・強化する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・消費者の被害を未然に防ぐため、チラシ、広報による啓発、出前講座などの消費者教育を実施する。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	岩手県	市町村名	葛巻町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日 ~ 平成 31 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため広域による消費生活センターを設置し相談窓口、出前講座体制を整備した。(平成 22 年度) 消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、町内の全戸に配布した。(平成 22 年度から平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度に広域で消費生活センターを設置し、平成 25 年度の相談件数は、12 件と地域の相談窓口として定着しつつある。 平成 25 年度の出前講座 3 回、80 人 啓発チラシ等の効果で、町民からの消費者問い合わせは年 4, 5 件程度である。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度で消費生活センターを設置済み。 <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの維持。
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、チラシ、広報、ケーブルテレビによる消費者被害防止の啓発。 高齢消費者被害防止の出前講座を要望により開催。 <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。 消費者教育に重点的に力を入れ、チラシ、広報、ケーブルテレビによる消費者被害防止の啓発。 高齢消費者被害防止の出前講座を要望により開催。
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。 消費生活相談能力強化のため研修会に積極的に参加する。 高齢消費者被害防止の出前講座を要望により開催。 弁護士相談を活用することによる相談内容の充実を図る。 消費者教育に重点的に力を入れ、チラシによる消費者被害防止の啓発を継続する。(平成 27 年度から 30 年度) 構築済みの情報伝達手段(ケーブルテレビ)を維持し、情報伝達の充実を図る。 <p style="text-align: center;">目標 【消費者被害ゼロの町】</p>
その他特記事項	・消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	岩手県	市町村名	矢巾町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日								
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口の充実・強化を図るため、盛岡広域 8 市町（盛岡市、八幡平市、滝沢市、零石町、岩手町、葛巻町、紫波町、矢巾町）において、平成 22 年度から広域的な相談センターを設置し、消費生活相談にあたった。 消費トラブルを防止するために回覧板を購入し、住民への啓発を行った。 <table style="margin-left: 20px;"> <tr><td>平成 23 年度</td><td>40 部購入し、1 自治会に配布</td></tr> <tr><td>平成 24 年度</td><td>50 部購入し、1 自治会に配布</td></tr> <tr><td>平成 25 年度</td><td>54 部購入し、2 自治会に配布</td></tr> <tr><td>平成 26 年度</td><td>57 部購入し、4 自治会に配布</td></tr> </table> 	平成 23 年度	40 部購入し、1 自治会に配布	平成 24 年度	50 部購入し、1 自治会に配布	平成 25 年度	54 部購入し、2 自治会に配布	平成 26 年度	57 部購入し、4 自治会に配布
平成 23 年度	40 部購入し、1 自治会に配布								
平成 24 年度	50 部購入し、1 自治会に配布								
平成 25 年度	54 部購入し、2 自治会に配布								
平成 26 年度	57 部購入し、4 自治会に配布								
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消費生活センターに設置したことで相談件数が 21 年度には 20 数件（町受付分）だったものが、22 年度以降は 70~90 件と大幅に増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 								
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年に近隣の市町により相談センター設置済み。 <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 従来どおり盛岡広域の相談センターと連携を取るとともに、消費生活相談担当職員研修会に参加し、スキルアップを図る。 								
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 盛岡広域市町村消費者行政共同実施の継続を行う。 消費啓発用チラシを購入し、町内全域へ配付を行う。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターは基金活用期間経過後においても維持する。 チラシ購入事業等の啓発事業については、より効果的な取組になるよう精査していく。 								
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 盛岡広域市町村消費者行政共同実施の継続を行う。 消費啓発用チラシの購入 町内全域へチラシを配付し普及啓発を図る。（平成 27~29 年度） 								
その他特記事項									

市町村推進プログラム

都道府県名	岩手県	市町村名	金ヶ崎町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置するとともに、消費生活相談員を 1 名非常勤職員として採用し、月 2 回相談窓口を開設した。(平成 23 年度～平成 26 年度) 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 23 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製し、町内の全戸に配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度) 執務参考書籍の購入をした。(平成 23 年度～25 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は 23 年度 29 件、24 年度 30 件、25 年度 39 件と増加、また、平成 26 年 12 月時点で 20 件の相談を受け、地域の相談窓口として定着している。 消費生活相談員及び担当職員の研修参加を支援し、消費生活相談対応能力の向上が図られた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u><政策目標 2>相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度の消費生活相談員の研修参加率は、100%であり、今後も継続し研修参加率を 100%とする。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を維持する。 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員のレベルアップを図る。 消費者教育に重点的に力を入れ、広報・チラシより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、基金等活用期間経過後においても維持する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員による消費生活相談窓口の維持をする。(平成 27 年度～平成 29 年度) 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援を継続する。(平成 27 年度～平成 29 年度) 消費者被害防止のための啓発チラシを作製し、町内の全戸に配布する。(平成 27 年度～平成 28 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 県との連携を重ね、効率的な消費生活相談への対応を行う。

市町村推進プログラム

都道府県名	岩手県	市町村名	山田町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 執務参考図書等を購入し、相談窓口の維持・強化を図る。(平成 21 年度～25 年度) ・ 消費者教育を図るため、「消費生活展」を開催した。(平成 22 年度) ・ 食品モニタリングの強化・消費者への情報提供を行った。(平成 23 年度) ・ 消費者教育を図るため「出前講座」等に必要な広報資料を購入・作成し配布した。(平成 23 年度) ・ 担当職員のスキルアップを図るため、研修支援を実施した。(平成 21～22 年度、平成 24 年度、平成 26 年度) ・ 高齢者を中心として悪徳商法等の被害防止のため、啓発用リーフレット等を作成し、配布した。(平成 21 年度、平成 24～26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 25 年 4 月に、宮古市・岩泉町・田野畠村とともに、宮古市消費生活センターを共同設置したことから、相談窓口の開設及び消費者トラブルの解決を支援している。 ・ 宮古市消費生活センターについて、山田町は 25 年度の相談件数が 46 件だったのに対し、平成 26 年度の相談件数は 58 件であり、前年以上の相談が寄せられていることから、相談窓口として認知されてきている。 ・ 平成 21～22 年度、平成 24 年度、平成 26 年度と担当職員の相談への対応能力のスキルアップのため、研修支援を実施し、窓口対応へ活かすことができた。 ・ 悪徳商法等の被害者には高齢者が多いことから、啓発用リーフレット等の配布は、今後も定期的に必要と思われる。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1 > 相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 25 年 4 月に、宮古市・岩泉町・田野畠村とともに、宮古市消費生活センターを共同設置済み。 <p><u><政策目標 2 > 相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 主な相談窓口は、宮古市消費生活センターとなっているため、本庁に相談員の配置はないが、担当課に来所される方や、取次ぎを行うまでの間に相談対応することもあるため、研修を活用し、対応能力を高める。

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"> ・宮古市消費生活センターを維持する。 ・消費者教育の面から、リーフレット等を作成・配布を行い、トラブルに対しての注意喚起を継続する。 ・相談に対応できるよう、担当職員の研修参加支援を必要に応じて実施する。 <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、基金等活用期間経過後においても維持する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・宮古市消費生活センターを維持する。 ・担当職員の対応能力向上のため、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、主に高齢者を対象として、リーフレット等を利用し、時事に即した注意喚起や啓発活動を行う。(平成 27 年度～平成 31 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時など、必要に応じて防災行政無線を利用し、直接的、即時的な注意喚起を図る。

市町村推進プログラム

都道府県名	岩手県	市町村名	岩泉町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者相談窓口を強化するため「宮古市消費者生活相談センター」に宮古市、山田町及び田野畠村の窓口を一本化。(平成 25 年度) ・宮古市消費者生活相談センター及び消費者信用生活協同組合と連携した相談活動の実施(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費生活行政担当職員の国民消費生活センター研修及び県民生活センター研修への参加による相談対応能力の向上に努めた。(平成 21 年度～22 年度、平成 24 年度、平成 26 年度) ・町広報を活用した相談会等の周知及び高齢者や高校生などに対する啓発物品による啓発活動に努めた。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 24 年度窓口一本化する前は、消費者相談 2 件に対し、一本化後の平成 25 年度は 16 件と相談したいときに相談する窓口が明確化された。また、行政担当者ではなく、専門の相談員による相談で解決の道に進みやすく相談者の不安の解消につながっている。 ・平成 21 年度から継続して実施している消費者啓発用リーフレット等の配布は、実用品(クリアファイル、蛍光ペン等)を選定することにより日頃から目にすることが多くなり、周知効果が高いと判断している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 25 年度で 4 市町村合同における相談体制を確立済み。 ・合同消費生活相談センター設置後も町担当者による初期相談体制を継続している。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 25 年度で専門相談員の配置センターにおける相談体制を確立済み。また、年 1 回消費者行政連絡会を開催し市町村間で情報を共有している。 ・町窓口での初期相談の対応力向上を図るため、県民生活センター研修会に参加し、安定した初期相談体制を図る。 ・消費者信用生活協同組合との連携を継続し、専門相談員による相談会を 4 月～11 月までの毎月 1 回の開催とし継続する。 ・光通信網整備により各世帯に設置した I P 告知端末(ぴーちゃんねっと)を活用した事案未然防止のための周知体制と事案発生した場合のテレビ電話機能を活用した担当者の顔の見える相談体制を確立する。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p style="text-align: center;">—</p>

	<p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>二</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"> ・ 4 市町村合同における相談体制を維持する。 ・ 消費者信用生活協同組合との連携した相談会を継続的に開催する。 ・ 初期相談の円滑化を図るため、町消費者相談担当者の資質向上を目指し、県民生活センター研修に参加する。 ・ 高齢者消費者トラブルを未然に防ぐため、町老人クラブ連合会と連携した啓発活動を実施する。 ・ I P 告知端末（ぴーちゃんねっと）を活用し、リアルタイムに情報提供することで町全体での消費者トラブルの未然防止体制を確立する。 ・ 合同設置の消費生活センター連絡先を周知するとともに、町相談窓口 I P 告知端末（ぴーちゃんねっと）の連絡先周知を進める。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 4 市町村合同における相談体制は維持する。 ・ I P 告知端末を使用した情報提供及び相談活動は継続する。
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"> ・ 4 市町村合同相談体制の円滑な維持 ・ 消費者信用生活協同組合資金貸付事業活用と連動した相談会の定期開催及びその広報周知活動の実施 ・ 行政担当者の県民生活センター研修会への参加促進（平成 27 年度～29 年度） ・ 町老人クラブ連合会における啓発物品配布（平成 27 年度～29 年度） ・ I P 告知端末（ぴーちゃんねっと）における事案等情報の提供及び相談活動の実施
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	岩手県	市町村名	普代村
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・久慈広域 4 市町村において久慈広域消費生活センターを設置し、共同運営している。センターに消費生活相談員を配置し、4 市町村の住民を対象とした消費者生活相談を実施。(平成 23 年度から) ・消費者被害防止のための啓発資料を作成し、村内全戸に配布をしている。(平成 22 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・村単独では、消費生活相談員（専門員）を配置した窓口の設置は困難なため広域センターという形式をとることになったが、消費生活相談員を活用する形での相談体制ができた。現在は 2 か月に 1 回のペースで消費生活相談員に弁護士を加えた形で村民を対象とした出張相談会を実施している。また、相談会以外の場で消費者相談が発生した場合は、内容等を確認の上、消費生活相談員のいる広域消費生活センターへ連絡し解決を図ることにしている。 ・啓発事業については概ね成果はあったと思われるが、手口の多様化や巧妙化に対応しながら、その時代に即した内容の注意喚起、啓発等を継続する必要がある。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <p>平成 23 年度より久慈市と協定を締結して、久慈市消費生活センターを広域センターとして活用しており、住民の消費者相談が広域センターで対応できるようになった。</p> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <p>村内には消費生活相談員はいないが、消費者相談事案の広域センターへの的確な引継が行えるように、担当職員が研修等に参加して能力の向上に努めることにより、相談体制の質の向上につなげていく。</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"> ・消費生活相談体制については、現在の広域センターの体制を維持する。また、相談体制の強化のため担当職員が研修参加することにより、消費生活相談員への的確な情報伝達等が行えるようにする。 ・現在実施している消費者被害防止のための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、基金等活用期間経過後も広域センターの体制を維持する。 ・消費者への啓発事業は、基金等活用期間経過後も効果を精査しながら事業の継続をする。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、現在の広域センターの体制を維持する。 ・広域センターにおける相談体制の強化に向けて、研修への参加等により、消費生活相談員へのあっせん、引継ぎがスムーズにできるよう担当職員の能力を強化する。 ・消費者への啓発事業は、中身を精査しながらより効果のある内容の事業にする。(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、庁内連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	岩手県	市町村名	九戸村
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日 ~ 平成 33 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度において、二戸市、一戸町、軽米町及び当村が連携し、二戸消費生活センターを中心市に設置。設置後は、消費生活問題に関する相談について、連携して対応している。また、村外地域にて発生した消費者問題または被害について、情報共有を行っている。 消費者被害防止のための啓発用リーフレットを配布した。 (平成 22 年度、平成 23 年度、平成 24 年度、平成 26 年度) 二戸消費生活センターと協力し、平成 25 年度より月に一度に消費生活相談会を村内にて実施。
総括・評価	平成 22 年度以降の九戸村から二戸消費生活センターを利用した件数は、平成 22 年度から平成 25 年度の各年実績について、22 件、17 件、19 件、21 件であり、一定の利用が見られることから、地域の窓口として定着しつつあると思われる。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度で消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 中心市にある二戸消費生活センターとの連携及び情報共有を強化し、村担当課でも消費者問題に関する情報の収集に一層努める。 村のホームページにて消費者行政に係る情報提供を行い、地域回覧及び防災無線に加えて情報提供の機会を増やす。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 二戸市、一戸町、軽米町及び当村が連携し、二戸消費生活センターを維持する。 若者への消費者被害防止および誠実な消費生活の理解増進に努める。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 二戸市、一戸町、軽米町及び当村が連携し、二戸消費生活センターを維持する。 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、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"> ・二戸市、一戸町、軽米町及び当村が連携し、二戸消費生活センターを維持する。 ・二戸消費生活センターを中心として、二戸市、軽米町、一戸町及び当村によるネットワークを維持する。 ・村ホームページでの情報提供を維持継続する。 ・村教育委員会または各関係機関との連携により、リーフレット配布等により未成年者への消費者教育に取り組む。 ・従来どおり、消費者被害防止のための啓発用リーフレットを、配布する。 <p>(平成 27 年度～平成 32 年度)</p>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	岩手県	市町村名	洋野町
計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日		
平成 26 年度末までに市町村プログラムに即して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・広域的な消費生活相談窓口の開設（平成 21 年度） ・久慈広域消費生活センターの開設（平成 23 年度） ・弁護士や県民生活センターの相談員を講師として招き、担当職員、町民を対象とした研修会を開催した。（平成 21～22 年度） ・消費者被害防止のため啓発用リーフレットを全戸配布した。（6,300 部）（平成 21～22 年度、25 年度） ・担当職員レベルアップのための研修参加を支援した。（平成 21～26 年度） 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年度に久慈広域消費生活センターを設置し、センター全体の相談件数は、平成 23 年度には 284 件であったが、平成 25 年度は 384 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。 ・啓発用リーフレットを全戸配布することにより、住民に対し悪質商法等の手口を理解してもらうことで被害の未然防止、消費者力の向上効果が期待される。 ・平成 21 年度から、職員の消費生活相談対応能力強化のための研修参加を支援したことにより、窓口及び電話での相談対応スキルが向上した。 		
「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"> ・久慈市、野田村、及び普代村との共同実施により、久慈広域消費生活センターを開設済（平成 23 年度）である他、役場窓口においても相談対応を行う。 <p><政策目標 2 >相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・担当職員の対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。 		

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"> ・悪質商法等消費者被害未然防止のための啓発事業を行う。 ・来庁者等への相談に対応するため、各種研修会に参加し担当職員のレベルアップを図る。 ・広域連携による相談体制を維持する。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害未然防止のための啓発事業については、費用が伴わない効果的な方法を検討していく。 ・広域連携による相談体制を維持する。
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"> ・広域連携による相談体制を維持する。 ・消費者被害防止のため啓発用リーフレットを全戸配布する。(平成 28 年度、31 年度) ・担当職員の対応能力強化のための研修参加支援の継続を図る。(平成 27~31 年度)
その他特記事項	