

都道府県推進計画

| | |
|-------|------|
| 都道府県名 | 鹿児島県 |
|-------|------|

| | |
|---|----------------------------------|
| 計画期間 | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日 |
| 平成 26 年度末までに都道府県計画に則して実施した活性化事業の総括・評価 | |
| <p>(1) 消費生活相談体制</p> <p>○ 管内市町村</p> <p>消費生活相談窓口の設置自治体が、平成 21 年度当初に比べ大幅に増加し、平成 26 年度当初までにすべての市町村に消費生活相談窓口が設置された。</p> <p>消費生活センターの設置 1 市→19 市に増加</p> <p>消費生活相談員の配置 16 市 (25 人) →19 市 5 町 (40 人) に増加</p> <p>P I O－N E T の配備 1 市→19 市 9 町に増加</p> <p>○ 都道府県</p> <p>平成 22 年 4 月から、土曜日を開所日とし、週 6 日の相談体制としている。併せて相談員の報酬を見直し、報酬額を約 25%引き上げた。</p> <p>昭和 47 年 7 月に設置した県消費生活センターを、平成 23 年 1 月に鹿児島中央駅からのアクセスのよい場所に移転・整備し、ワンフロア化により相談者の利便性が向上し、執務室面積を増やしたことにより業務の効率化が図られた。</p> <p>また、平成 24 年度から、市町村の相談窓口強化のための業務支援を行う消費生活相談支援員を設置し、市町村の消費生活相談体制の強化を図った。</p> <p>(2) 消費生活相談件数等</p> <p>○ 管内市町村</p> <p>相談体制の整備に伴い、平成 21 年度 59.0%であった県全体の相談件数に占める市町村の受付割合は、平成 25 年度は 65.5%に増加した。</p> <p>○ 都道府県</p> <p>管内市町村に寄せられた消費生活相談のうち、高度な消費生活相談を引き受け、あっせん等を積極的に実施した。管内市町村の相談体制の整備に伴い、相談件数は減少傾向である。</p> | |
| 「地方消費者行政強化作戦」への対応 | |
| <p>・ 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。</p> <p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <p>・ 消費生活相談窓口はすべての自治体に設置済み（達成済み）</p> <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <p>2－1 消費生活センター設立促進</p> <p>・ 人口 5 万人以上の全 6 市に消費生活センターを設置済み</p> <p>・ 人口 5 万人未満の市町村 37 市町村のうち 13 市に設置されている（未設置：20 町 4 村）。人口 5 万人未満の 50%以上の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を検討する市町村の支援に加え、消費生活相談窓口の</p> | |

広域連携化による消費生活センター設置の可能性について検討する。

2-2 管内自治体の 50%以上に相談員を配置

- ・ 管内 43 市町村のうち 19 市 6 町（58.1%）に消費生活相談員が配置され、目標を達成している。引き続き消費生活相談員人材バンクなどを活用し、配置を希望する町村の支援を行っていく。

2-3 消費生活相談員の資格保有率を 75%以上に引き上げ

- ・ 県 13 人中 12 人，市町村 40 人中 19 人（58.5%）である。
引き続き，研修の実施など相談員が資格を取得しやすい環境の整備を行う。

2-4 消費生活相談員の研修参加率を 100%に引き上げ（各年度）

- ・ 平成 26 年度の研修参加率は 96.2%となっている。毎年度目標を達成するため，国民生活センターが主催する研修会の周知，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，100%になるよう働きかけていく。地方消費者行政推進交付金を活用した旅費等の財政支援、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，県が市町村の全消費生活相談員を対象とした，県内の消費生活センターに寄せられた相談を基にした事例研修などの研修を年 2 回開催し，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 27 年度当初は県内に適格消費者団体が存在しない。今後，県内に拠点を置く NPO 法人が適格消費者団体の候補となりうるため，消費者行政活性化基金を活用し，平成 27 年度以降，県と消費者団体が連携して研修会を開催するなど，適格消費者団体の立ち上げに対する活動を支援する。

<政策目標 4> 消費者教育の推進

- ・ 平成 28 年 3 月末に鹿児島県消費者教育推進計画を策定済み。
- ・ 消費者教育推進協議会については，県生活安定審議会においてその機能を果たしている。

<政策目標 5> 「見守りネットワーク」の構築

- ・ 人口 5 万人以上の全市に消費者安全確保地域協議会が設置されるよう，助言等を行う。

消費者行政推進の方針

<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>

- ・ 「地方消費者行政強化作戦」を達成するため，管内市町村に対して，地方消費者行政推進交付金を活用し，管内市町村の消費生活相談体制の整備，相談対応力の向上に向けた支援を継続的に行うとともに，消費者行政活性化基金を活用して適格消費者団体の立ち上げに対する支援を行う。
- ・ 消費者教育については，地方消費者行政推進交付金等を活用し，消費者被害の未然防止のため，広域的な講座への講師派遣等の啓発事業を行う。

<平成 30 年度以降の方針>

- ・ 平成 29 年度までに整備した管内市町村の消費生活相談体制を維持する。
- ・ 管内市町村の消費生活相談体制の整備，相談対応力の向上のため，管内市町村の消費生活相談員等を対象とした研修会や県消費生活センターによる市町村に対する支援を継続して実施する。
- ・ 講師派遣等の啓発事業については，管内市町村と連携し，より効果的な取組を模索し

| |
|---|
| <p>つつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。</p> |
| <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"> ・ 市町村支援を目的とした消費生活相談支援員を1名配置しており、将来的に指定消費生活相談員とすることを目指す。(H27～H29年度) ・ 消費生活相談員を対象とした研修会を今後も開催し、消費生活相談員の相談対応能力向上を図り、無資格の相談員の資格取得を奨励する。(H27～H31年度) ・ 市町村相談窓口から相談員等が弁護士に直接相談できる仕組みを維持する。(H27～H30年度) ・ 消費者行政活性化基金を活用し、県と消費者団体が連携して研修会を行うなど適格消費者団体の立ち上げに対する活動を支援する。(平成27～29年度) ・ 消費者行政推進交付金を活用し、管内市町村に対して、必要な支援を行う。(H27～H39年度) |
| <p>その他特記事項</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 都道府県と市町村が連携を行い、効率的に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 | 鹿児島県 | 市町村名 | 鹿児島市 |
|-------|------|------|------|

| | |
|-----------------------------------|--|
| 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一層の強化を図るため、事務用機器設置や電話回線改修、相談ブースの増設等の整備を行った。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・ 消費生活センターの機能強化のため、相談時間を延長し、午前 9 時～午後 5 時(平成 20 年度時点)から午前 9 時～午後 5 時 15 分(平成 21 年度～)とした。 ・ 消費生活相談員の処遇改善のため、報酬月額を増額(平成 21 年度時点 151,800 円→平成 26 年度現在 182,000 円)した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費者行政担当職員の研修会等参加(国民生活センター事例研修等年 2 回以上)を支援し、レベルアップを図った。(平成 22 年度～平成 24 年度) ・ 管内の消費者啓発を担える人材を養成するため、県が行う消費生活相談員養成事業や国民生活センターが行う消費生活相談員養成講座等を活用し、出張講座を担える講師の養成(4 名)を行った。(平成 21 年度～平成 22 年度) ・ 地域における啓発活動を行う人材を養成し、そのうち、簡易な消費生活出張講座を実施する地域消費者リーダーとして委嘱した。平成 26 年 3 月末現在で 35 人。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 高齢者や若年者等の振込め詐欺や悪質商法被害を防止するための啓発を強化(リーフレット等の作成及び大型スクリーン、公共交通機関、生活情報誌等による広報、教職員向け講座、講演会等の実施、若年層向けデジタルコンテンツ教材、啓発グッズの作成、社会人向け啓発講座の実施及び啓発資料作成等)した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害未然防止会議を開催して関係機関との連携を図るとともに、メールマガジン等による被害情報の提供など消費者被害情報を共有することにより、消費者への見守り機能を強化した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費者教育の充実を図るため、製品事故や食の安全情報等の展示のほか消費生活に関する講座等を行うイベントの見直しを行った。(平成 21 年度に従来のイベントを見直し、平成 22 年度～平成 26 年度見直し後のイベントを自主財源で実施) ・ 地域における消費者被害の未然防止・拡大防止を図る等によ |

| | |
|-------------------|--|
| | <p>り消費者の安全・安心を確保するため、高齢者、障害者等の見守りを行う方々へ消費生活に関する資料を配布し、地域の連携の強化を図った。（平成 25 年度）</p> |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員 6 人体制を維持し、地域の相談窓口として定着している。相談件数は、平成 21 年度 4,869 件、平成 22 年度 4,502 件、平成 23 年度 5,075 件、平成 24 年度 4,457 件、平成 25 年度 4,944 件となっている。 啓発強化により消費生活センターの周知と消費者被害の未然防止・拡大防止を図っており、センターへ相談が寄せられ、消費生活相談員の助言やあっせんにより救済された金額の総額が、平成 25 年度において 145,232 千円となっている。 地域消費者リーダーによる出張講座の実施回数が増加（平成 21 年度 5 回、平成 22 年度 26 回、平成 23 年度 34 回、平成 24 年度 43 回、平成 25 年度 44 回）しており、消費生活相談員等による実施もあわせると、平成 25 年度の出張講座は 202 回、参加者数 10,389 人となっている。 |
| 「地方消費者行政強化作戦」への対応 | <p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 6 年度当初で消費生活センターを設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度当初から消費生活相談員 6 人体制で、資格保有率は 100%であり、自主財源で全員を年度内 1 回は国民生活センターの研修に参加させている。 <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 既に設置している消費者被害未然防止ネットワーク会議を強化・維持し、関係機関との連携を図ることによって、消費者被害を未然に防止する。 |
| 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。 高齢者や障害者等の消費者被害未然防止について、見守りに携わる組織・団体に向けた啓発の事業を強化する。 <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、交付金活用期間経過後においても維持する。 地域消費者リーダーによる簡易な出張講座の実施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、交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。 |

| | |
|--------------------------------|---|
| <p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 平成 22 年度に処遇改善した消費生活相談員の報酬月額（平成 26 年度 182,000 円）の水準を維持する。（平成 27 年度～平成 30 年度） ・ 地域消費者リーダーによる簡易な出張講座の実施回数を増やす。（平成 27 年度～平成 29 年度） ・ メールマガジンによる消費者被害情報の提供などを行い，メールマガジン登録者を増やす。（平成 27 年度～平成 29 年度） ・ 公共交通機関の車内広報による振り込め詐欺・悪質商法の未然防止啓発を実施する。（平成 27 年度～平成 29 年度） ・ 見守り者向けや若者向けの啓発資料等を作成する。（平成 27 年度～平成 33 年度） ・ 地域公民館や学校において，消費者教育講座を実施する。（平成 27 年度～平成 32 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 | 鹿児島県 | 市町村名 | 鹿屋市 |
|-------|------|------|-----|

| | |
|-----------------------------------|---|
| 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"> ・市民が安全で安心して生活できるよう、消費生活相談窓口の事務機器等の設置及び機能向上を図り、相談の迅速な対応ができるよう改善した。 ・平成 21 年度当初は、本庁舎外にあるプレハブを消費生活相談窓口として相談を受けていたが、平成 23 年度に相談窓口を庁舎内へ移転し、庁内各課と連携しやすい環境を作った。 ・相談対応の充実を図るため、県や国民生活センター等が実施する研修会に相談員及び相談業務に従事する職員を参加させるなど相談員等のレベルアップを図った。 ・啓発用パンフレットを作成し、市内の全戸に対し配布を行ったり、出前講座時に配布したりして、消費者被害の未然防止に努めた。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・地域FMを活用した番組及びCMを作成し放送することにより、消費者被害の未然防止について啓発を行なった。(平成 23 年度～平成 26 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度に名称を消費生活センターとした。 ・平成 21 年度は本市在住の消費生活相談者のうち 83.7%が本市の消費生活センターへ消費生活相談を寄せた。 平成 25 年度は同様の割合が 85.7%(県内トップ)となり、割合を増加させることができ、相談しやすい窓口として定着させることが出来ている。 ・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による助言やあっせん等による救済額の総額が 83,000 千円となった。 ・出前講座実施件数は平成 21 年度は 26 件であったが、平成 26 年度は 62 件と着実に増加している。 |
| 「地方消費者行政強化作戦」への対応 | <p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度に消費生活相談窓口を消費生活センターと改称して、設置済み。 ・平成 22 年度に消費生活センターを本庁舎内へ移転済み。 ・平成 28 年度より事務協定を結び、広域での相談に対応するため、鹿屋市消費生活センターを鹿屋市産業支援センター（鹿屋市北田町 3 番 3 号）内へ移転する。 |

| | |
|-------------------------|---|
| | <p>広域対象自治体：鹿屋市、東串良町、錦江町、南大隅町</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 年当初では職員 1 名、消費生活相談員 3 名の体制であったが、消費生活センター機能充実のため、平成 27 年度より職員 2 名、消費生活相談員 3 名の体制消費生活相談員を 5 名体制とする。 ・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て研修参加率 100%を維持し、消費生活相談員のレベルアップを図る。 <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"> ・消費者行政推進庁内連絡会議を設置し、高齢者を中心とした弱者を庁舎内全体で見守る体制を構築した。 ・介護サービス担当部局やその事業者に対し消費生活講座を実施。定期的に意見交換を行い連携体制を構築した。 |
| 消費者行政推進の方針 | <p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの設置を維持する。 ・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、県や国民生活センター等が実施する研修会に相談員及び相談業務に従事する職員を参加させるなど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のための事業を実施する。 ・事務協定を締結し、平成 28 年度より広域での消費生活相談の対応を実施する。 <p>広域対象自治体：鹿屋市、東串良町、錦江町、南大隅町</p> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの設置を維持する。 ・消費生活相談体制については、交付金活用期間を経過した事業については継続して取り組む。 ・消費者被害を未然に防止するための出前講座や地域 F Mを活用した啓発放送について、交付金活用期間経過後も事業を精査しながら継続して取り組む。 ・広域連携による相談体制および啓発体制を維持する。 |
| 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"> ・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向上のため、県や国民生活センター等で実施される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強化のため、弁護士等による法律等の専門研 |

| | |
|---------|--|
| | <p>修を定期的に開催し、相談員の対応能力向上を図る。</p> <p>(平成 27 年度～平成 30 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害を未然に防止するための施策として実施している、地域FMによる啓発放送や啓発パンフレットの作成について、高齢者や若年者など対象者に合わせた啓発を今後も継続して取り組む。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・事務協定を締結し、平成 28 年度より広域での消費生活相談の対応の充実を図る。 <p>広域対象自治体：鹿屋市、東串良町、錦江町、南大隅町</p> |
| その他特記事項 | <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害の未然防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて取り組む。 <p>(平成 21 年度より消費者行政推進庁内連絡会議を設置)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広域での相談対応のため、事務協定を結ぶ自治体のと連携を充実させ消費者トラブルへの対応、未然防止に取り組む。 |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|-----|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 枕崎市 |
|-------|------|------|-----|

| | |
|-----------------------------------|--|
| 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、既存の消費生活相談窓口や消費生活相談員整備を進めた（昭和 47 年度～平成 25 年度）。 ・消費生活相談室から枕崎市消費生活センターと名前を改め、消費生活相談員の一日の勤務時間を 1.5 時間増やし、月あたりの勤務日も 1 日増やした。引き続き、窓口の整備を進めた（平成 24 年度）。 ・消費生活相談員の処遇改善のため、報酬を月額あたり 39,800 円増額した（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 21 年度～平成 26 年度）。 ・消費者被害防止のため、公民館や老人クラブの集まりなどで出前講座を行った（平成 21 年度～平成 26 年度）。 ・消費者被害防止のための啓発リーフレットを作成し、成人式、出前講座参加者、小・中学生、市内の全戸に配布した。また、地域に密着した情報を提供するチラシを作成し、市広報紙に年 4 回折込み、啓発活動を継続している（平成 25 年度～平成 26 年度）。 |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・基金事業を利用し、消費生活相談窓口の強化を進めてきた。相談件数は、平成 21 年度は 99 件、22 年度は 122 件と増加したものの、その後減少傾向をたどっている。25 年度は 101 件であった。相談件数の減少は、消費者トラブルが少ないとも考えることができるため、相談件数の減少に関しては、マイナスにはとらえていない。 ・消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修支援を強化した。その結果、あっせん件数は平成 23 年度が 12 件（全相談件数の 11%）だったのに対し、平成 25 年度は 27 件（全相談件数の 27%）となり、消費生活相談の対応能力や、質が向上した。 ・出前講座は主に高齢者や民生委員向けのものが多い。回数は 1 年間で 3～5 回ではあるものの、1 回の講座に参加する人数が増加傾向であり、消費生活トラブルへの関心を持つ人が増えたと考えられる。基金事業で購入・作成した視聴覚機材や、啓発リーフレットを利用することで、理解しやすい講座を実施することができた。 ・平成 25 年度から市独自で消費生活に関するチラシを作成し、広 |

| | |
|-------------------------|---|
| | <p>報紙に折込むことで、市民により密着した情報提供や啓発活動ができるようになった。</p> |
| 「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"> ・ 昭和 47 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 24 年度に消費生活センターとなり、相談員の勤務時間増加や報酬向上が図られたが、今後もその体制を維持する。 ・ 平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有はなかったが、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。 ・ 消費生活相談員の他、行政職員のレベルアップを図るため、平成 27 年度以降、行政職員も研修に参加するようにする。 |
| 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、消費生活相談員の研修参加を増やし、消費生活相談員のレベルアップを図ると共に消費生活相談員資格取得を目指す。 ・ 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> |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、交付金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 ・ 啓発資料等作成事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。 |
| 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 消費生活相談体制と消費生活相談員の対応能力のさらなる強化のため、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24年度に消費生活相談員の処遇改善した月額114,300円の報酬を維持する。（平成27年度～平成32年度） ・ 消費者被害の未然防止や知識提供のため、啓発活動を継続する。（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。 |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|------|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 阿久根市 |
|-------|------|------|------|

| | |
|-----------------------------------|--|
| 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、平成 24 年度に、これまで設置していた消費生活相談窓口を消費生活センターとして開設し、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～平成 25 年度) 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 24 年度～平成 26 年度) 出前講座等において、啓発チラシやパンフレットを活用し、消費者の被害防止を図った。 庁舎に相談に来ることが困難な方や障がい者の方に対して、自宅に直接訪問し相談を受けた。(平成 24 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止のための啓発パンフレットを作成し、市内の全戸に配布した。(平成 24 年度) 消費生活センターの名入りした啓発グッズ(ボールペンやシール)を配布し、消費生活センターの周知を図った。(平成 25 年度～平成 26 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> 平成 24 年度に消費生活センターを設置し、相談件数は、平成 24 年度 105 件に対し、平成 25 年度は 129 件と増加した。 平成 26 年度は 11 月時点では 57 件の相談件数となっており、これまでの啓発活動に一定の効果があると考えます。しかし、相談内訳件数は例年と変わらないため、今後も啓発活動の強化を図っていく。 市の広報誌に消費生活関連記事を毎月掲載している。(平成 26 年度) 今後も継続実施していきたい。 防災無線放送について、臨時的ではあるが、放送し啓発活動を行っている。今後も継続実施していきたい。 出前講座の回数が減少しているので、積極的に関係者と連携し実施したい。 |

| | |
|--------------------------------|--|
| <p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p> | <p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 24 年度当初で消費生活センターを設置済み。センター設置従前にも消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員については、国民生活センターの研修に参加し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。 パンフレット等の啓発グッズを出前講座等で十分に活用し、消費生活相談被害の防止を図る。 |
| <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。 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強化するため、各種研修に参加し、弁護士や司法書士等から助言を受けながら、また、消費生活資格取得を奨励しながら、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、従前どおり維持・強化していきたい。 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、交付金活用期間経過後も行っていく。 |
| <p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p> | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 消費生活相談員については、各種研修に参加し、弁護士や司法書士等から助言を受けながら、また、消費生活資格取得を奨励しながら、消費生活相談員のレベルアップを図る。(平成 27 年度～平成 32 年度) 出前講座等を積極的に実施していく。 パンフレット等の啓発グッズを購入し、出前講座等で十分に活用しながら消費生活相談被害の防止を図る。(平成 27 年度～平成 32 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、庁内関係課等と密に連携しながら対応する。 |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|-----|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 出水市 |
|-------|------|------|-----|

| | |
|-----------------------------------|--|
| 計画期間 | 平成 2 7 年 4 月 1 日～平成 3 8 年 3 月 3 1 日 |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員の処遇改善のため、月額報酬を 33%増額した。(平成 21 年度～) 消費生活センターの機能強化のため、設備や備品を整備した。(平成 22 年度～平成 25 年度) 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費生活相談体制を強化するため、相談員を 1 名増員し(平成 24 年度)、相談時間を延長した(平成 25 年度)。 消費者被害防止のための啓発チラシを購入し、市内の全戸に配布した。(平成 21 年度～平成 22 年度) 消費者被害防止のための啓発グッズを購入し、出前講座時や窓口等で配布した。(平成 23 年度～平成 25 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> 啓発チラシや啓発グッズの配布により消費生活センターの認知度が向上した。また、ホットラインの導入や相談時間の延長により相談しやすい体制が整い平成 2 2 年度までは相談件数が減少傾向にあったが、平成 2 3 年度から年間 3 0 件程度増加している。 平成 2 4 年 8 月に消費生活相談員を増員したことや講座用機材及び設備の導入により出前講座の依頼に応える体制が整い、これまでも行ってきた高齢者講座(高齢受給者証配布時)に加え自治会等での講座や若年層向けの講座(中高校生等講座)の内容の充実が図られた。 消費生活相談員の消費生活相談能力の強化のため、研修参加への支援を行った結果、あっせん不調事案が減少した。 事務処理用パソコンの購入により、相談後の事務処理時間の短縮が図られた。 |
| 「地方消費者行政強化作 | ＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消 |

| | |
|------------|--|
| 戦」への対応 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 昭和52年度当初に消費生活相談窓口を開設済み。 <p>＜政策目標2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成24年8月から相談員を1名増員し、平成25年度から相談時間を延長（9:30 から 16:00 を 8:30～17:00 に延長）しているが、この相談体制を維持する。 ・ 現在、2名の相談員は消費生活相談員資格を保有していないが、平成28年度からセンターが条例化されるのに伴い、本市では今後センターに有資格者を置くよう努めるものとしており、現相談員には資格取得を奨励している。また、資格取得のみではなく、国民生活センター等の研修に参加させるなどことで消費生活相談員のレベルアップを図り、相談体制の質の向上に努める。 <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"> ・ 個人情報観点から本人の了解を得たうえで、介護、福祉部門からの情報提供により、それぞれの課と連携しながら見守りを行っているところである。しかし、職員等の消費生活センターに関する認知度の偏りにより、連携が取れていない部分もあると思われる。 <p>今後は、見守りネットワーク構築の前段階として、関係課にそれぞれ配置されている各種相談員の業務内容や、各課で行っている見守り体制の調査等により縦割りで行われている見守りの実態把握を行い、新たなネットワーク構築ではなく、横のつながりによる連携により、既存の体制を充実させる仕組みづくりに視点を定め、更なる見守りネットワークの構築に努めたい。</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。 ・ 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。 ・ 関係部局との連携により更なる消費者教育の充実に努める。 ・ 身近な消費生活センターの窓口を目指し、広報・啓発活動に努める。 ・ 消費生活相談員の処遇の改善を図る。 <p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの相談体制については、交付金活用期間経過後においても維持する。 ・ 消費者教育の推進に努める。 ・ 見守りネットワークの構築を目指す。 |

| | |
|--------------------------------|---|
| <p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活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年度から平成２９年度） ・ 消費者教育の推進に関して、関係部局の各種講座の情報収集を行い、消費生活に関する講座を行っている部局へのアプローチするなど今ある体制を利用し、また協力・連携しながら消費者教育の推進に努める。（平成２８年度から平成２９年度） ・ 消費者教育の体系イメージマップを参考に本市の消費者教育の整理を行い、取り組まれていない世代及び分野の洗い出しを行い、各世代に向けた消費者教育を提供できるよう研究を行う。（平成２８年度から平成３０年度） ・ 高齢者のみならず、様々な世代に向け消費生活センターの機能について広報するとともに、誰でも相談しやすい窓口づくりに努める。 ・ 消費生活センターの機能向上及び相談員の質の向上のために、相談員の処遇について十分な検討を行い、処遇改善を目指したい。 |
| <p>その他特記事項</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害の防止のため、民生委員児童委員協議会や地域包括支援センター等と連携し、見守り活動を強化する。 |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|-----|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 指宿市 |
|-------|------|------|-----|

| | |
|-----------------------------------|--|
| 計画期間 | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日 |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活センターを設置した。(平成 21 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(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、1 時間あたりの報酬を 200 円増額し、950 円とした。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・高齢者の消費者被害防止のため、老人会等で出前講座を開催した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費生活センター周知のためのシールを作成し、市内の全戸に配布した。(平成 25 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度に消費生活センターを設置し、相談件数は平成 22 年度の 184 件に対し、平成 27 年 1 月時点で 224 件と大幅に増加した。 ・平成 21 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成 22 年度の 14 件に対し、平成 27 年 1 月時点で 50 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・平成 21 年度から実施している出前講座が、平成 22 年度の 0 件が、平成 26 年度は 1 月末時点で 9 件となっており、広報紙や啓発資料の配布により着実に増加している。 |
| 「地方消費者行政強化作戦」への対応 | <p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度に消費生活センターを設置済み。また、山川・開聞地域においても、月 1～2 回出張相談を実施中。センターまで来られない高齢者等の安心・安全を確保するために、平成 27 年度に消費生活相談専用の公用車を購入し、特にセンターの無い山川・開聞地域への相談に速やかに対処できるようにする。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度の国民生活センター等の研修参加回数は 5 回であったが、今後も継続して国民生活センター等の研修参加を支援していき、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・相談員が研修参加時等、不在時の相談も多く寄せられたことから、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するため担当職員も D-ラーニング研修を年 2 回以上受講することで、消費生活相談を受け付けられるようにする。 |

| | |
|-------------------------|---|
| 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，高齢者や若年者へ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を強化する。 |
| | <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，交付金活用期間後においても維持する。 ・出前講座等の啓発事業については，より効果的な取組に重点化しつつ，交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。 |
| 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策，目標 | <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・平成 25 年度に消費生活相談員の処遇改善した 1 時間あたり 950 円の報酬を維持する。(平成 27 年度～平成 35 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため，研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度) |
| その他特記事項 | <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため，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 | 鹿児島県 | 市町村名 | 西之表市 |
|-------|------|------|------|

| | |
|-----------------------------------|--|
| 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に、平成 23 年 1 月 1 日に西之表市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、消費生活相談員の勤務日を月 15 日から月 17 日に変更した。(平成 21 年度～平成 23 年度) 消費生活相談員の対応能力強化のために研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 高齢者及び若者の消費者被害防止のために、啓発グッズを作成し出前講座等で配布した。(平成 23 年度～平成 25 年度) 消費者被害防止のために、啓発チラシを本市独自で作成し、市内全世帯に配布した。(平成 22 年度～平成 25 年度) 相談窓口の周知のために広報用グッズを作成し、各種団体に配布した。(平成 23 年度～平成 25 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員及び行政担当職員の消費生活相談対応能力の強化のために、研修参加を支援した。その結果相談件数自体は変わらないが、複雑・多様化した諸問題に対応が可能となったことから消費生活相談の対応能力や質が向上した。 啓発グッズの作成により、消費生活相談窓口としての認知度が上がり、定着してきた。 |
| 「地方消費者行政強化作戦」への対応 | <p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年 1 月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"> 平成 26 年度は消費生活相談員が無資格者であるが、平成 29 年度までに有資格者とするため、国民生活センターの研修に参加させ、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支援していく。 消費生活相談員だけではなく、行政担当者も国民生活センターや県消費生活センター並びに弁護士会が主催する研修会に積極的に参加し、消費生活センターの相談体制の強化を図る。 |
| 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"> 消費生活センターの維持を図る。 地域の身近な相談窓口として消費生活センターの機能を強化するため、市が主催している無料法律相談会を活用することにより相談員のレベルアップを図る。 高齢者、若年層、高齢者の見守り組織のメンバーを対象とし |

| | |
|-------------------------|--|
| | <p>た出前講座等を積極的に行い，消費者被害の未然防止を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員及び行政担当者が，時代の変化に伴って複雑化する相談内容に対応していくため，国民生活センター等が主催する研修会に参加できるよう支援する。 |
| | <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 出前講座等は継続して実施し，消費者被害の未然防止に努める。 ・ 消費生活相談員及び行政担当者が継続して研修会等に出席できるように支援していく。 |
| 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。 ・ 消費生活相談員の相談対応能力強化のため，研修会等への出席を支援する。（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 | 鹿児島県 | 市町村名 | 垂水市 |
|-------|------|------|-----|

| | |
|-----------------------------------|---|
| 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"> 消費生活相談者の個人情報保護のため相談室の個室化及び必要な設備を拡充した。(平成 21 年度・平成 23 年度・平成 24 年度) 消費生活相談員の対応能力強化ため研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費生活相談員の処遇の改善のため、報酬を 3 万円増額し、月額 13 万円から 16 万円とした。(平成 23 年度～平成 26 年度) 高齢者座談会や高校 P T A 総会での座談会や講演を行った。(平成 21 年度・平成 22 年度・平成 25 年度) 高齢者及び消費者に対し被害防止のための啓発用パンフレットを作成し市内の全戸に配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度から個人情報の保護のための相談室の個室化を実施したことにより、相談者がより相談しやすい環境整備が図られた。毎年 100 件以上の相談がある。 平成 21 年度より、消費生活相談員の対応能力強化ため研修参加を支援した。内容が年々複雑化・巧妙化・多様化している相談にも対応可能となり、相談員の能力が向上し、レベルアップが図られた。 |
| 「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の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度より消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者からの相談内容が多様化・巧妙化しているため、有資格者消費生活相談員を国民生活センター等の研修に参加させ、高度な消費生活相談にも対応できるよう消費生活相談員のレベルアップを図る。 担当職員も消費生活相談を受けることにより、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づくりを図る。 |
| 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・管理する。 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談員を維持・強化し、弁護士等の活用により消費生活相談 |

| | |
|-------------------------|--|
| | <p>員のレベルアップを図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者教育・啓蒙等に重点をおき，消費者が被害に遭わないよう防止事業等を実施しながら，情報の共有の点からも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，交付金活用期間を経過した後も維持していく。 ・ 座談会・講演等の啓発事業については，効果的な取組をおこないながら，交付金活用期間を経過した後も有効な方策を調査していく。 |
| 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・管理する。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・ 生活相談員の相談体制の維持をするとともに，弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。(平成 27 年度～平成 37 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化ため研修参加への支援を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・ 平成 23 年度に消費生活相談員の処遇を改善した報酬月額 16 万円を維持する。(平成 27 年度～平成 33 年度) ・ 人材育成の拠点及び消費生活問題等の情報の共有の拠点となりうる地域内ネットワーク構築等を支援する。(平成 29 年度～平成 39 年度) |
| その他特記事項 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため，庁内関係課との連携を密にして被害防止に努める。 |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|-------|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 薩摩川内市 |
|-------|------|------|-------|

| | |
|-----------------------------------|--|
| 計画期間 | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日 |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置し、消費生活相談員を 4 名配置している。(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) 消費生活相談員の処遇改善のため、1 人当たり月額報酬を増額し 140,700 円とした。(平成 25 年度～平成 26 年度) 消費者被害未然防止のための啓発冊子等を作成し、出前講座や一般講座の際に配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度から総合相談窓口（消費生活センター）を設置し、相談窓口の体制強化及び、広報紙・チラシ、FM さつませんだい等で消費生活相談窓口の周知を図ってきたことにより、クーリングオフやあっせん等による消費者被害の救済と未然防止に繋がっている。 国民生活センター及び関係機関等主催の研修会等への参加を積極的に支援し、消費生活相談員の対応能力や資質の向上に寄与している。 市民の消費者問題への裾野を広げるため、消費生活出前講座等を積極的に行ってきたことで、消費者教育による正しい知識の普及、啓発と未然防止啓発へ繋がっていると考える。 |
| 「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 21 年度に総合相談窓口（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"> 関係機関と広域連携を図り効果的・効率的な地域ネットワークを構築し、市民からの消費生活問題に関する相談に対し、迅速かつ的確に対応できる相談体制の充実を図る。 平成 26 年度は消費生活相談員の資格保有率は 33%であったが、今後は消費生活相談員の資格保有率を向上する資質向上のため、国民生活センター等の研修参加の支援を行う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 27 年度以降の消費生活相談員の研修参加率 |

| | |
|-------------------------|--|
| | <p>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"> ・ 地域見守りネットワーク連絡会議等への参加を行ない、高齢者等の消費者被害を未然に防止するため、消費者被害に伴う情報提供や啓発について連携を図る。 |
| 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＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 総合相談窓口（消費生活センター）を維持する。 ・ 安全な市民生活の確保のための身近な相談体制の強化と消費者被害の救済に努める。 ・ 地域ネットワーク等を構築し、消費者情報の共有化・消費者の意識啓発・正しい知識の普及による消費者被害未然防止に努める。 ・ 相談体制の充実と効果的な消費者教育の普及啓発事業について、より効果的な取組の実施に努める。 |
| | ＜平成 30 年度以降の方針＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 安全な市民生活の確保のための身近な相談体制の強化と消費者被害の救済に努める。 ・ 相談体制の充実と効果的な消費者教育の普及啓発事業について、交付金活用期間の経過後は事業精査を行い、より効果的な取組の実施に努める。 |
| 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"> ・ 総合相談窓口（消費生活センター）を維持する。 ・ 消費者が自立した消費活動ができるよう、消費者意識の啓発や正しい知識の普及に努めるとともに、出前型や講座形式の研修会などを中心とした学習機会の充実を図る。（平成 27 年度） ・ 市民からの消費生活問題に関する相談に対し、迅速かつ的確に対応できる相談体制の充実を図る。 ・ 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 27 年度） |
| その他特記事項 | |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|-----|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 日置市 |
|-------|------|------|-----|

| | |
|-----------------------------------|--|
| 計画期間 | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日 |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を拡充するとともに、消費生活相談員の勤務日を月 14 日から月 18 日に変更した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 高齢者の消費者被害防止のため、高齢者クラブなどで出前講座を開始した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費生活相談員や相談業務に従事する職員を対応能力強化のため、研修への参加を支援した。(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カレンダーを作成し、市内の全戸に配布した。(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、1 時間当たりの報酬を 30 円増額し、930 円とした。(平成 25 年度～平成 26 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> 平成 19 年度に消費生活相談窓口を設置後、相談件数は、平成 21 年度の 120 件に対し、平成 23 年度は 158 件と増加した。また、平成 26 年 9 月末現在では 55 件の相談件数で、若干減少している状況である。出前講座など啓発活動が減少要因の一つと考えられ、地域の相談窓口として定着してきている。 平成 22 年度から消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成 21 年度の 10 件に対し、平成 25 年度では 23 件であり、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 11,200 千円となった。 平成 21 年度から実施した出前講座が、平成 25 年度では 7 回／年実施して、高齢者だけではなく、中学・高校と幅広い年齢層に啓発をしている。 |
| 「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</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 19 年度で消費生活相談窓口を設置済み。(平成 25 年度で消費生活センターとして設置済み。) <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> |

| | |
|-------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員を国民生活センターの研修に参加させることにより、相談員のレベルアップを図る。 ・ 消費者行政に従事する職員を研修に参加させることにより、相談窓口の底上げを図る。 |
| 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> |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの維持。 ・ 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、より専門的な研修を受講すること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、自治会・民生委員・ケアマネージャーなど地域内ネットワークの構築を支援する。 |
| | <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、交付金活用期間を経過した事業においても維持する。 ・ 出前講座や啓発用資料の配布など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。 ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、専門的な研修への参加を支援し、継続を図る。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・ 平成 25 年度に消費生活相談員の処遇改善した 1 時間当たり 930 円の報酬を維持する。(平成 27 年度～平成 33 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 35 年度) |
| その他特記事項 | |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|-----|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 曽於市 |
|-------|------|------|-----|

| | |
|-----------------------------------|---|
| 計画期間 | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日 |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置するとともに、相談スペース（カウンター）を確保した。また、庁舎内の一角に相談室を設置し、個別相談者に対応できるように整備した。（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 22 年度～平成 26 年度） 消費生活相談員の処遇改善のため、1 日あたりの賃金を 3 年計画で 500 円ずつ増額し、7,500 円とした。（平成 24 年度～平成 26 年度） 高齢者の消費者被害防止のため、社会教育課と連携しながら出前講座を開催し、地域での啓発活動を充実させるとともに、青少年や保護者への被害防止の啓発に取り組んだ。（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 年度は 50 件であったのに対し、平成 22 年度は 109 件と大幅に増加した。 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 25 年度は 14 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、17,000 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の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度で消費生活相談窓口を設置済み。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度当初は、消費生活相談窓口であったが、平成 24 年度に消費生活センターとした。 平成 24 年度までは、2 名体制であったが、専門的なスキルが必要なことから、資格保有者のみの 1 名体制としている。そ |

| | |
|-------------------------|---|
| | <p>のため資格保有率は 100%となっている。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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 25 年度から消費生活相談員の研修参加率は 100%となっているため、今後もこれを維持する。 |
| 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、弁護士等の活用により消費生活相談のレベルアップを図る。 |
| | <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、交付金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 |
| 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標 | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 消費生活センターの維持に伴う、消費生活相談員の能力向上のため、弁護士等の活用により専門的知識のスキルアップを図る。(平成 27 年度～平成 30 年度) 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 30 年度) 平成 27 年度に消費生活相談員の処遇改善で 1 日あたりの賃金を 500 円増額し、8,000 円とし、その報酬を維持する。(平成 27 年度～平成 35 年度) |
| その他特記事項 | <ul style="list-style-type: none"> 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にし、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 | 鹿児島県 | 市町村名 | 霧島市 |
|-------|------|------|-----|

| | |
|-----------------------------------|--|
| 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"> 消費生活相談窓口の一層の強化を図るため、消費生活相談窓口の改修等を行った。(平成 21 年度～平成 25 年度) 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 1 名増員し 2 名体制とした。(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 1 名増員した。(平成 24 年度) 消費生活相談員処遇改善のため、月額 152,800 円から 160,200 円と増額した。(平成 22 年度) 消費生活相談員のレベルアップを図るため研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 市民の消費者被害防止のため、自治会等で出前講座を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度) センター周知、消費者被害防止のため啓発チラシを作成し、自治会に全戸配布した。(平成 22 年度～平成 25 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度に消費生活センターを設置し、相談件数は平成 21 年度の 510 件に対し、平成 22 年度は 691 件と大幅に増加した。また平成 26 年 11 月末時点で 537 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 74 件に対し、平成 25 年度は 137 件となり、消費生活相談員の対応能力や質が向上した。 消費生活相談体制の強化により、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 26,328 千円となった。 平成 21 年度から実施した出前講座が、平成 23 年度の 10 回／年に対し、平成 25 年度は 34 回／年と年々増加している。 |
| 「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の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度に消費生活センターを設置済み。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> |

| | |
|-------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> 平成 27 年度末時点で、消費生活相談員は 2 名体制であるが、年々増加する相談件数の対応も考え消費生活相談員の増員を検討する。 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、研修参加率 100%を維持し、消費生活相談員のレベルアップを図る。 <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築⇒新規追加</p> <ul style="list-style-type: none"> 庁内ネットワーク構築のために、関係部署をピックアップし、各課とお互いの業務内容等についてなど、情報交換会を開催する。 情報交換会の中で、今後、庁外にネットワークを広げていくための関係団体等についての情報収集を行う。 |
| 消費者行政推進の方針 | <平成 27 年度から平成 29 年度までの方針> |
| | <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、消費生活相談員の増員・処遇改善を検討するとともに、研修等の参加により消費生活相談員の能力向上を図る。 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。 見守りネットワーク構築に向け、庁内連携を図る。 |
| | <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、交付金活用経過後も維持する。 出前講座等の事業については、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。 庁内⇒庁外の順に、高齢者等の被害を未然に防止するための「見守りネットワーク」を構築していく。 |
| 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 27 年度末時点で 2 名体制の消費生活相談員の増員・処遇改善を検討する。 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り、専門的な消費生活相談への対応能力向上を図る。（平成 28 年度） 庁内外の各関係団体と顔を合わせて情報交換を行うことで、消費生活センターへ情報が寄せられやすい環境をつくる。 |
| その他特記事項 | <ul style="list-style-type: none"> 消費者被害未然防止のため、庁内・関係機関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 | 鹿児島県 | 市町村名 | いちき串木野市 |
|-------|------|------|---------|

| | |
|-----------------------------------|---|
| 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"> 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談室を設置するとともに、事務機器の整備をおこなった。（平成21年度）消費生活相談員を 1 名体制としている。（平成21年度以前より） 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） 消費生活相談員の処遇改善のため、1 月あたりの報酬を 22,000円増額し、108,000円とした。（平成23年度～平成26年度） 高齢者の消費者被害防止のため、老人会等で出前講座を開始した。（平成21年度～平成26年度） 消費者被害防止のための啓発用のクリアファイルを作成し、市内の全戸に配布した。（平成 25 年度） |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> 平成21年度に消費生活の相談室を基金事業にて整備した。相談件数は、平成21年度の138件に対し、平成25年度で192件と相談件数が増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 平成21年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、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20,666千円となった。 |
| 「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の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 20 年度（平成 21 年 9 月 1 日）で消費生活センターを公示済み。名称は「いちき串木野市消費生活相談窓口」 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 国民生活センターの研修に参加させることで消費生活相談員のレベルアップを図る。 |

| | |
|-------------------------|---|
| 消費者行政推進の方針 | <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、弁護士等を活用し、ま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。 ・ 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> |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、交付金活用期間を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する。 ・ 消費生活センターの設置に伴う消費生活相談体制の強化のため、弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。（平成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） ・ 平成23年度に消費生活相談員の処遇改善した 1 月あたりの報酬 108,000円を維持する。（平成27年度～平成31年度） |
| その他特記事項 | ・消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。 |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|-------|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 南さつま市 |
|-------|------|------|-------|

| | |
|-----------------------------------|--|
| 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) 消費生活相談員の処遇改善のため、1 時間あたりの報酬を 100 円増額し、900 円とした。(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た。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止のための啓発パンフレットを作成し、市内の全戸に配布した。(平成 24 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 146 件に対し、平成 22 年度は 210 件と大幅に増加した。また、平成 27 年 1 月末時点で 265 件と相談件数が増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 平成 21 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が |

| | |
|-------------------|--|
| | <p>平成 20 年度の 18 件に対し、平成 27 年 1 月末時点で 49 件と</p> <p>なり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 26,364 千円となった。 平成 21 年度から実施した出前講座が、平成 25 年度には 33 件 <p>／年と着実に増加している。</p> |
| 「地方消費者行政強化作戦」への対応 | <p><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 2 名体制を維持し、自主財源化への移行に対応する。 平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有はないが、国民生活センター等の研修に参加させることで消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。 平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100%であったが、これまで同様に消費生活相談員が国民生活センター等の研修を受けやすい環境を整備し、平成 26 年度以降の消費生活相談員の研修参加率も 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、交付金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化 <p>しつつ、交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。</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。 ・ 消費生活センターの設置に伴う消費生活相談体制の強化のため，弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。（平成 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） ・ 平成 22 年度に消費生活相談員の処遇改善した 1 時間あたり 900 円の報酬を維持する。（平成 27 年度～平成 32 年度） ・ 平成 28 年度に消費生活相談員の処遇改善で、これまでの月額報酬 115,120 円から 960 円増額の月額 116,160 円とする。（平成 28 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 31 年度） |
| その他特記事項 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため，庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。 |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|------|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 志布志市 |
|-------|------|------|------|

| | |
|-----------------------------------|---|
| 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"> ・ 消費生活相談体制強化のため，消費生活相談窓口を設置した。（平成 21 年度・平成 23 年度・平成 24 年度） ・ 消費生活相談員及び職員の対応能力強化のため，各種研修参加を支援した。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 高齢者及び若者の消費者被害防止のため，老人会や市内高校等で出前講座や講習会を実施した。（平成 22 年度～平成 26 |

| | |
|-------------------|---|
| | <p>年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のための啓発チラシを作成し，市内全戸配布や講座時に配布した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 地域の弁護士と連携し，定期的な勉強会と困難事例における相談を行った。(平成 25 年度～平成 26 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置し，それまでほとんどなかった相談件数は，平成 21 年度 95 件，平成 22 年度 82 件と地元で気軽に相談できる体制づくりが出来，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，各種研修参加を継続して支援してきた結果，助言やあっせん能力が増し，多くの相談者を救済出来るようになった。 ・ 消費者被害防止のための啓発チラシや特に高齢者への出前講座を数多く実施してきた結果，講座参加者からの情報提供や未然に防ぐことが出来たとお礼の連絡をいただくなど，着実に効果が出ている。 ・ 弁護士と連携することで，様々な困難事例への対応方法を学ぶことが出来るとともに，消費生活相談窓口では対応出来ない部分についても，スムーズな対応ができるようになった。 |
| 「地方消費者行政強化作戦」への対応 | <p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度において，消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本市における消費生活相談員は 1 名であるが，資格を保有していないため，国民生活センターの研修をはじめ各種研修に出来る限り参加させることで，消費生活相談員のレベルアップを図ると共に，消費生活相談員の資格取得を奨励する。 ・ 担当職員も各種研修を積極的に受講し，いつでも相談者に対応できる体制づくりを行い，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づくりを整備する。 |
| 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，消費生活相談員をはじめ担当職員も積極的に研修に参加し，レベルアップを図る。 ・ 弁護士等の活用を強化し，消費生活相談員や担当職員のレベルアップはもちろんのこと，これまで以上に相談者への対応がスムーズにできる体制づくりを行う。 ・ 啓発活動や消費者教育に重点的に力を入れ，消費者被害を未 |

| | |
|-------------------------|---|
| | 然に防ぐ取組を強化していく。 |
| | ＜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、交付金活用期間後においても維持する。 ・ 各種研修への参加や弁護士等の活用，出前講座をはじめとする啓発活動については、より効果的な取組に重点化しつつ，交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。 |
| 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策，目標 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 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。（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，各種研修参加の支援の継続を図る。（平成 27 年度～平成 29 年度） |
| その他特記事項 | <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 | 鹿児島県 | 市町村名 | 奄美市 |
|-------|------|------|-----|

| | |
|-----------------------------------|--|
| 計画期間 | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 37 年 3 月 31 日 |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センター設置準備として，相談室の改修や事務用機器の購入を行った。（平成 21 年度～平成 22 年度） ・消費生活センター設置に伴い，図書・事務用機器・看板の購入を |

| | |
|-------------------|--|
| | <p>行った。(平成 24 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センター窓口の機能強化のため、シュレッダー等の設置を行った。(平成 25 年度) ・消費生活相談員の対応力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 25 年度) ・食の安全・安心に伴う研修会を開催、パンフレットを配布した。(平成 24 年度) ・消費者被害未然防止のためチラシ・パンフレット・マニュアル・グッズを購入し、配布を行った。(平成 21 年度～平成 25 年度) ・消費生活センター機能強化のため、相談員 1 名を増員した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止のため、ラジオ放送やイベントを行い啓発及び広報を行った。(平成 25 年度) ・消費生活相談員の処遇改善のため、週 1.5 日勤務から週 4 日勤務とし、報酬額を 36,000 円/月から 117,000 円/月(有資格者 139,000 円/月)とした。社会保険及び雇用保険の負担も行った。(平成 26 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・相談員及びその勤務日数の増により、きめ細かく相談を受けることができる体制になっている。 ・平成 24 年 4 月から消費生活センターを設置し、啓発活動を行うことで、認知度が高まり、相談件数が平成 24 年度 226 件、平成 25 年度 452 件、平成 26 年 9 月末 307 件と年々増加しており、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対応能力強化のため、研修参加支援を行っており、その結果、あっせん件数が平成 24 年度の 2 件から平成 25 年度 10 件となり、対応能力が強化されている。 |
| 「地方消費者行政強化作戦」への対応 | <p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談窓口は昭和 47 年 6 月から設置済。平成 24 年 4 月から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 23 年度から消費生活相談員を 2 名体制にした。 ・平成 26 年度から勤務日数を週 1.5 日から週 4 日としている。 ・各種研修に参加させることで消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、資格取得を奨励する。 ・担当職員及び消費生活相談員の研修参加率増に努める。 |
| 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"> ・消費生活センター及び相談員 2 人体制を維持する。 ・担当職員及び消費生活相談員の研修参加率増に努める。 ・啓発事業を通して消費者教育に力を入れる。 |

| | |
|-------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・無料法律相談業務を維持する。 |
| | <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・交付金活用期間経過後においても，消費生活相談体制を維持する。 ・効果的に啓発を行えるよう，交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。 |
| 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策，目標 | <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センター及び無料法律相談業務を維持する。 ・奄美法律センターを活用し，専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。 ・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 32 年度） ・平成 26 年度に消費生活相談員の処遇改善した 117,000 円/月（有資格者 139,000 円/月）の報酬を維持する。（平成 26 年度～平成 36 年度） |
| その他特記事項 | <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため，庁内関係部署との連携を密にしていく。 |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|------|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 南九州市 |
|-------|------|------|------|

| | |
|-----------------------------------|--|
| 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"> ・ 住民が安全で安心して生活できるよう、消費生活相談窓口として消費生活相談員を雇用し、消費者トラブルや消費者被害の未然防止及び早期解決への支援を行った。(平成 21 年度) ・ 消費生活相談窓口を平成 24 年 1 月 1 日から消費生活センターとした。(平成 23 年度) ・ 相談内容の充実を図るため、県や国民生活センター等が実施する研修会に相談員及び相談業務に従事する職員を参加させ、相談員等のレベルアップを図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 悪質商法被害の防止を中心とした消費者への啓発活動を行うため、啓発用チラシ及びクーリングオフ啓発チラシを全戸配布した。(平成 22 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、消費生活相談員の雇用、機材・事務用機器の整備や執務参考資料の整備を行い、平成 23 年度に消費生活相談センターとした結果、相談対応の充実や相談者のプライバシーが守られる環境整備が図られた。 ・ 県や国民生活センターが実施する研修会に参加することにより、相談員のレベルアップが図られ、平成 24 年度から出前講座を実施し、市民への情報提供の場が増え、被害防止に役立てられた。 ・ 平成 22 年度に消費者啓発用パンフレットを配布し、センター設置の啓発を行ったことで平成 22 年度相談件数 45 件から平成 23 年度は 54 件に増加し、地域の窓口として定着してきた。 |
| 「地方消費者行政強化作戦」への対応 | <p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度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"> ・ 国民生活センターや県の研修に消費生活相談員を参加させることで、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・ 広報紙、インターネット及び防災行政無線等を通じて、事例等の情報提供を行い、消費者被害の未然防止を図る。 |
| 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。 ・ 国民生活センターや県の研修に消費生活相談員を参加させることで、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・ 広報紙、インターネット、防災行政無線及び出前講座等を通じて、事例等の情報提供を行い、消費者被害の未然防止を図る。 |

| | |
|-------------------------|--|
| | 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、交付金活用期間の経過後も維持していく。 |
| 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。 ・ 国民生活センターや県の研修に消費生活相談員を参加させることで、消費生活相談員のレベルアップを図る。（平成 27 年度～平成 31 年度） ・ 広報紙，インターネット，防災行政無線及び出前講座等を通じて、事例等の情報提供を行い、消費者被害の未然防止を図る。（平成 27 年度～平成 34 年度） ・ 消費生活相談体制は 1 名の雇用を継続し、相談体制の維持を図る。（平成 27 年度～平成 31 年度） |
| その他特記事項 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 民生員やケアマネジャー等，地域ぐるみで高齢者を見守る方々との連携を密にし，消費者被害の未然防止を図る。 |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|-----|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 伊佐市 |
|-------|------|------|-----|

| | |
|-----------------------------------|---|
| 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"> ・ 住民が安全で安心して生活できるよう、警察や保健所等関係機関との情報共有をはかり被害防止の強化に努めた。(平成 25 年度) ・ 相談対応の充実を図る為、県や国民生活センターが実施する研修会に参加し相談員のレベルアップを図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 高齢者の消費者被害防止のため、地域での出前講座を開催した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 高齢者や若年者へ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を強化するための啓発チラシやカレンダーを作成し配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 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。 ・ 出前講座実施時に、消費生活相談窓口及び出前講座の P R に努めた。 ・ 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は、相談額 1,022 千円のうちの 68%, 692 千円となった。 ・ 市民総合相談窓口の設置 (平成 26 年度～)。消費生活相談と人権相談、他相談を総合的に受けることにより、対応の拡大を図った。 |
| 「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 21 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"> ・ 消費生活相談員 1 人の研修参加を支援しレベルアップを図る。 ・ 県が行う消費生活相談員養成事業を活用し、域内相談員の養成を行う。 |
| 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"> ・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、相談体制を維持・強化するため、相談員及び市職員のレベルアップを図る。 ・ 相談係の新設により消費生活相談員と市職員の協力で、相談窓口対応だけでなく、移動の難しい高齢者も多いことから地 |

| | |
|-------------------------|---|
| | 域へ出向き，被害防止のための啓発活動を積極的に推進する。 |
| | ＜平成 30 年度以降の方針＞ |
| | ・消費生活相談業務は，市民の生活を守る重要な業務であることから交付金活用期間が終了しても現在の業務を維持しながら，地域住民のニーズに寄与していく。 |
| 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。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため，研修参加の支援の協力を図る。（平成 27 年度～平成 29 年度） ・啓発資料の内容を市独自の内容で検討，作成し全戸に配布することで被害防止のための啓発を強化する。（平成 27 年度～平成 30 年度） ・高齢者を対象に地域へ，また，小中学生等を対象に各学校へと対象者を広げて啓発の強化と充実を図る。（平成 27 年度～平成 30 年度） |
| その他特記事項 | |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|-----|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 始良市 |
|-------|------|------|-----|

| | |
|-----------------------------------|---|
| 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"> ・ 住民が安心して生活できるよう，消費生活相談窓口を新たに開設し，消費者トラブルや消費者被害の未然防止及び早期解決を図る。(平成 21 年 9 月～) ・ 管内の消費生活相談を担える人材を養成するため，相談窓口の実務研修希望者を配置し，養成及び実務能力の向上を図る。(平成 21 年 9 月～) ・ 相談内容の充実を図るため，県や国民生活センター等が実施する研修会に相談員及び相談業務に従事する職員を参加させるなど相談員等のレベルアップを図る。(平成 21 年 9 月～) ・ 高齢者や若年者へ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を強化するとともに，警察や保健所等関係機関との連携を強化する。(平成 21 年 9 月～) ・ 消費者被害の防止のための啓発チラシ・シール等を作成し，市内の全戸に配布した。(平成 21 年度・平成 23 年度・平成 24 年度) ・ 消費生活相談窓口を強化するため，消費生活相談員 1 人を配置する。(平成 22 年 4 月～) ・ 消費生活相談窓口の機能強化を図る。 <ul style="list-style-type: none"> *消費生活相談員を 2 人体制にする。(平成 23 年 4 月～) *PIO-NET を配置する。(平成 23 年 7 月～) *消費生活センターを設置する。(平成 23 年 9 月～) ・ 相談員の処遇改善を図る。 <ul style="list-style-type: none"> *社会保険・厚生年金・雇用保険への加入 (平成 22 年 4 月～) *段階的に賃金を増額する。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 高齢者の消費者被害のため，地域の老人会やサロン等で出前講座を開催した。(平成 23 年度～) ・ 年々多様化・巧妙化する消費者トラブルへの対応や，消費者被害未然防止及び消費者教育等啓発を強化するために，消費生活相談員を 3 人体制にする。(平成 26 年 7 月～) |

| | |
|--------------------------|--|
| <p>総括・評価</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に相談窓口を設置し、平成 23 年度に消費生活センターを開設することで、相談受付件数は平成 21 年度（平成 21 年 9 月～平成 22 年 3 月）87 件から平成 23 年度 442 件と大幅に増加した。また、平成 26 年 9 月末時点で 290 件と相談受付件数が増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 平成 21 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成 23 年度の 28 件から、平成 25 年度の 100 件へと増加し、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・ 消費生活相談体制の強化により、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 55,302 千円となった。 ・ 平成 23 年度から実施した出前講座が、平成 26 年度 9 月末時点で 33 回と着実に増加している。 |
| <p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p> | <p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 23 年 9 月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"> ・ 質の高い消費生活相談窓口を維持するために、平成 26 年度から消費生活相談員を 3 人体制にする。 ・ 消費生活相談員を毎年度 1 人 1 回は国民生活センターや県主催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推奨する。 <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"> ・ 高齢者、障害者の消費者トラブル防止のため、積極的な情報発信を行う。（広報誌、インターネット、その他様々な場を活用する） ・ 多様な関連機関が緊密に連携し、消費者トラブルの防止や見守りに取り組む。 ・ 消費者教育・啓発活動を通して、高齢者や障害者自ら消費者問題への関心を高めてもらい、地域の見守り活動へ参画してもらえるよう取り組む。 |
| <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"> ・ 消費生活センターの機能を維持する。 ・ 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 3 人体制を維持する。 ・ 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し、地域や関係機関とのネットワーク構築を図る。 |

| | |
|--------------------------------|---|
| | <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については，交付金活用期間経過後においても維持する。 <p>出前講座等の啓発事業については，より効果的な取組に重点を置き，交付金活用期間経過後も継続していく。</p> |
| <p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p> | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの機能を維持する。 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 3 人体制を維持する。（平成 27 年度～平成 32 年度） 平成 22 年度から平成 26 年度にかけて処遇改善した消費生活相談員の賃金を維持する。（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，研修参加の支援を図る。（平成 27 年度） 高齢者・見守り・PTA 等への出前講座の充実を図り，学校や児童クラブ等の消費者教育事業へも展開していく。 （平成 21 年度～27 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，消費者注意喚起情報を市民及び職員へ随時発信する。また，庁内・関係機関との連携を密にして全庁をあげて対応をしていく。 |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|-----|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 三島村 |
|-------|------|------|-----|

| | |
|-----------------------------------|--|
| 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"> 消費者被害防止のための啓発パンフレットを村内全戸に配布した。(平成 24 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> 小規模自治体の為、消費生活相談窓口担当職員が兼務で当てる体制でいる。 啓発パンフレットを全戸配布したことにより、住民の消費者問題に対する意識も強くなってきている。 |
| 「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の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度に消費生活相談窓口を総務課企画係に設置済み。 <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、消費生活相談窓口担当職員のレベルアップを図っていく。 |
| 消費者行政推進の方針 | ＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を維持する。 地域の身近な消費生活相談窓口として能力向上を図っていく。 |
| | ＜平成 30 年度以降の方針＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談の取組については、交付金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 |
| 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標 | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を維持する。 消費者の安心・安全を確保する取組として、印刷物等の広報媒体を利用し消費者への啓発や教育を行っていく。 (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対応する。 |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|-----|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 十島村 |
|-------|------|------|-----|

| | |
|-----------------------------------|--|
| 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"> ・ 消費者被害防止のための啓発エコバッグを作成し、村民に配布した。(平成 24 年度) ・ 消費者被害防止の為に啓発カレンダーを作成し、村民に配布した。(平成 26 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 小規模自治体の為、消費生活相談窓口担当職員が兼務で当たる体制でいる。 ・ 啓発エコバッグを村民に配布したことにより、住民の消費者問題に対する意識も強くなってきている。 |
| 「地方消費者行政強化作戦」への対応 | <p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 県が実施する研修等に参加させることで、消費生活相談窓口担当職員のレベルアップを図っていく。 |
| 消費者行政推進の方針 | ＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 地域の身近な消費生活相談窓口として能力向上を図っていく。 |
| | ＜平成 30 年度以降の方針＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談の取組については、交付金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 |
| 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 消費者の安心・安全を確保する取組として、印刷物等の広報媒体を利用し消費者への啓発や教育を行っていく。 (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対応する。 |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|------|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | さつま町 |
|-------|------|------|------|

| | |
|-----------------------------------|---|
| 計画期間 | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日 |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、これまで町職員が対応していた消費生活相談窓口に専門の消費生活相談員を配置した。(平成 26 年度) 消費生活担当職員の対応能力向上のため、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、サロン等で出前講座を開始した。(平成 17 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、イベントや出前講座などで配布したほか状況に応じて全戸配布を行った。(平成 22 年度～平成 26 年度) 消費生活相談窓口の周知と消費者被害防止のため、町広報紙に毎月シリーズで記事を掲載した。(平成 26 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度に専門の消費生活相談員を配置し、相談件数は、平成 26 年 9 月末時点で 53 件と既に前年度の相談件数 30 件を上回っており、相談窓口の周知が図られていることが伺える。 また、25 年度までは、あっせんのほとんどを県消費生活センターにお願いしていたが、平成 26 年度は、あっせん件数も平成 26 年 9 月末時点で 9 件となり、消費生活相談の対応能力及び質が向上した。 消費生活相談体制の強化により、平成 26 年 9 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が、1,000 千円を超えた。 平成 17 年度から実施している出前講座は、例年数件程度であったが、平成 26 年度は、9 月末時点で 43 件と大幅に増加した。 |
| 「地方消費者行政強化作戦」への対応 | <p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 17 年度に消費生活相談窓口を設置済。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度から専門の消費生活相談員を配置し、週 3 日の勤務体制で相談業務を行ってきたが、相談業務及び啓発業務が増加傾向にあるため、平成 27 年度より週 4 日勤務とする。 平成 27 年度より、将来的に消費生活相談員の育成・確保を図 |

| | |
|-------------------------|---|
| | <p>るため、消費生活教室（消費生活相談員育成講座）を開催し、消費生活相談員の資格取得を奨励する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員だけでな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、各種研修を受けやすい環境を整備し、平成 27 年度以降の消費生活相談員の研修参加率を 100%とする。 |
| 消費者行政推進の方針 | <平成 27 年度から平成 29 年度までの方針> |
| | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を設置、維持する。 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員及び担当職員のレベルアップを図る。 消費者教育及び啓発に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、関係機関・団体とのネットワーク構築等を支援する。 |
| | <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、交付金活用期間経過後においても維持する。 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取り組みを精査し、交付金等活用期間経過後も行う。 |
| 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標 | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を設置・維持する。（平成 27 年度～平成 31 年度） 消費生活相談体制の維持及び強化を図るため消費生活相談員の育成を行うとともに、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 34 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 35 年度） 平成 26 年度に新たに配置した消費生活相談員の勤務条件の維持及び改善を行う。（平成 27 年度～平成 34 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、庁内の関係課及び関係機関・団体との連携を密にして取り組みを強化する。 |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|-----|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 長島町 |
|-------|------|------|-----|

| | |
|-----------------------------------|--|
| 計画期間 | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 35 年 3 月 31 日 |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置し、消費生活相談員 1 名を配置した。(平成 25 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、各種研修会等へ積極的に参加させた。(平成 25 年度) 高齢者や若年者へ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を強化するとともに、警察や管内保健所及び福祉事務所関係機関との連携を強化した。(平成 23 年度～平成 25 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> 平成 25 年度から消費生活相談窓口を設置し、相談員を配置した結果、相談者宅を直接訪れ相談にのるなど、適切な対応がなされた。相談窓口として確実に定着してきている。 |
| 「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の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 25 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 各種研修会等への参加を通じて、消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、資格取得を奨励する。 広報誌等を有効活用し、相談窓口の更なる周知を徹底し、利用促進を図る。 |
| 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> |
| | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を維持する。 消費者教育の充実を図り、より効果的な被害未然防止につながるような事業を展開する。 |
| | <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、交付金活用期間を経過した事業から順次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"> ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため，各種研修会等への参加の支援継続を図る。（平成 27 年度～平成 34 年度） ・ 地域の消費生活問題への啓蒙・啓発のため地域ネットワーク等の立ち上げを行う。（平成 27 年度～平成 32 年度） |
| その他特記事項 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者生活相談員を中心として，所管する消費者行政職員も対応能力の強化を図る。 |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|-----|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 湧水町 |
|-------|------|------|-----|

| | |
|-----------------------------------|--|
| 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"> ・ 高齢者（独居老人）の悪質商法被害を未然に防ぐため、啓発ステッカーや回覧板等を作成して配布した。（平成 22 年度、平成 24 年度～平成 26 年度） |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 現在本町においては、高齢者、特に独居老人の悪質商法被害相談件数が多いため、悪質商法被害の防止を主とする消費者への啓発事業の強化に取り組んだ。また、福祉関係機関との情報の共有を行い、連携の強化に努めた。 |
| 「地方消費者行政強化作戦」への対応 | <p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 22 年度に消費生活相談窓口設置済み。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口担当職員等に、研修へ積極的に参加させる。 ・ 福祉関係機関との連携をとり、消費者問題の速やかな解決を図る。 |
| 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＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 悪質商法被害を未然に防ぐため、消費者への啓発事業の強化に取り組む。 |
| | ＜平成 30 年度以降の方針＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 悪質商法被害を未然に防ぐため、広報等を利用して消費者への啓発に取り組む。 |
| 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。 ・ 悪質商法被害を未然に防ぐ為、啓発チラシ、ステッカー等を作成する。（平成 27 年度～平成 31 年度） ・ 関係課（福祉課）が主管する、民生委員会、包括支援センター、老人クラブとの連携を強化する。 |
| その他特記事項 | |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|-----|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 大崎町 |
|-------|------|------|-----|

| | |
|-----------------------------------|---|
| 計画期間 | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 年 3 月 31 日 |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> 消費者被害の防止を中心とした消費者への啓発事業を強化するため、啓発用グッズやパンフレット等を作成し、配布した。(平成 22 年度, 平成 24 年度～平成 26 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> 主に啓発用グッズやパンフレットを作成し、町内全域に配布した。結果としては、相談件数は横ばいとなっている。様々な消費者問題が増えている中で、相談件数が横ばいと言うことは未然防止に役立っていると言える。 |
| 「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の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 出前講座は 2 名体制で考えている。国や県が主催する研修への参加や、他の地域で実施されている出前講座を参考にしながら、1 人で出前講座をできる体制作りを確立し、42 あるふれあいサロン全てを回れるようにする。 |
| 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"> 消費生活相談窓口を維持する。 全町的周知をしながら、3 年間かけて全てのふれあいサロンで出前講座を開催する。 |
| | ＜平成 30 年度以降の方針＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> 出前講座等の啓発事業に関しては、より効果的な取組みに重点化しつつ、交付金活用期間経過後も継続して行う。 |
| 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策, 目標 | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を維持する。 啓発用チラシを作成して配布する。(平成 27 年度～平成 33 年度) 出前講座を実施する。 |
| その他特記事項 | |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|------|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 東串良町 |
|-------|------|------|------|

| | |
|-----------------------------------|---|
| 計画期間 | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 年 3 月 31 日 |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 住民が安全で安心して生活できるよう、自立した消費者の育成及び消費者被害の未然防止を中心とした啓発パンフレット・シールを町内全戸に配布した。(平成 22 年度) ・ 消費者問題に対しての対処法などを身に付けて頂くために民生員・地域福祉アドバイザー・振興会長・町民を対象に、「振り込め・おれおれ詐欺防止講演会」を開催した。(平成 24 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 小規模自治体のため消費生活センターは設置しておらず、担当者一人が兼務で相談に当たっている。 ・ 啓発パンフレット・シールを町内全戸に配布，講演会等の開催，消費者問題等の広報誌への掲載を行うことにより，住民の消費者問題に対する意識も強くなってきている。 |
| 「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の解消</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。 ・ 現在，町内から県消費生活センターへの相談も年間 20 件ほどの相談があるようだが，役場を通して県消費生活センターへ相談することは少ない。やはり，世間体などの恥ずかしさがあるのではないかと感じる。それも踏まえ気軽に役場の相談窓口に来られるような体制作りが必要だと感じる。 <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することで消費生活相談窓口担当職員のレベルアップを図る。 ・ 消費生活相談業務の広域的対応の開始に伴い、鹿屋市消費生活センターに専門相談員を常駐させ、相談体制の充実を図る。 |
| 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＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域密着型の消費生活相談窓口の体制を作っていく。 |
| | <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者行政関係は，現在も自主財源で執行している部分もあるが，交付金活用期間が終了し次第すべてを自主財源化する。 |
| 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策，目標 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口の体制を維持する。 ・ 現在よりも，安全で安心して生活できるよう，自立した消費者の育成及び消費者被害の未然防止を中心とした啓発パンフレット・シール等を利用し，住民への啓発を行っていく。(平成 27 年度～平成 33 年度) ・ 消費生活相談業務の広域的対応を開始。(平成 28 年度～)広域相談員を鹿屋市消費生活センターに常駐させ、参加市町内の相談を受け付ける。参加市町の要望に応じ、出前講座も実施する。 |
| その他特記事項 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域密着型の消費生活相談窓口の体制を作っていく。 |

市町村自主財源化プログラム

| | | | |
|-------|------|------|-----|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 錦江町 |
|-------|------|------|-----|

| | |
|----------------------------------|---|
| 計画期間 | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日 |
| 市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のための啓発チラシ等を作成し町内の全戸に配布した。(平成 23 年度～平成 26 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 19 年 4 月 1 日から相談窓口を設置している。 ・ 小規模自治体の為、消費生活センターは設置しておらず担当職員が兼務で相談に当たっている。 ・ 消費者被害防止のための啓発チラシ等を作成し町内の全戸に配布することにより、消費者のトラブルの回避能力も向上している。 |
| 「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 19 年 4 月 1 日から相談窓口を設置済み。 ・ 平成 28 年 4 月 1 日から 1 市 3 町の広域相談体制を開始する。 <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とことで担当職員のレベルアップを図っていく。 ・ 担当職員が兼務で相談に当たっていたが、広域相談体制が開始されることにより、「専門の消費生活相談員意を配置することで」相談体制の高度化が図られる。 |
| 消費者行政活性化及び自主財源化の方針 | ＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 平成 28 年度から鹿屋市消費節勝センターにおいて相談業務等を事務協定で行うことにより、消費生活相談体制の充実が図られる。 |
| | <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談の取り組みについては、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 |
| 消費者行政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"> ・ 平成 28 年度から鹿屋市消費節勝センターにおいて相談業務等を事務協定で行うことにより、消費生活相談体制の充実が図られる。 ・ 鹿屋市消費生活センターから消費生活相談員の出前講座を依頼することにより、消費者へ専門的な広報や教育を行うこと |

| | |
|--|---|
| | <p>が出来るようになる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者の安心・安全を確保する取組として、印刷物等の広報媒体を利用し消費者への啓発や教育を行っていく。(平成 27 年度～平成 31 年度) |
| 市町村自主財源化プログラムによる活性化事業終了後も継続して取り組む施策、目標 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者の安心・安全を確保する取組として、印刷物等の広報媒体を利用し消費者への啓発や教育を行っていく。 |
| その他特記事項 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、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 | 鹿児島県 | 市町村名 | 南大隅町 |
|-------|------|------|------|

| | |
|-----------------------------------|--|
| 計画期間 | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日 |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> 消費者被害防止のため、消費者行政啓発カレンダーを作成し、町内の全世帯に配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> 全世帯向けに作成配布することにより、未然防止や、被害防止に対する啓発を図ることができた。 |
| 「地方消費者行政強化作戦」への対応 | <p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 平成 28 年度より事務協定を結び、広域での相談に対応する。 広域対象自治体：鹿屋市、東串良町、錦江町、南大隅町 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 新たに、専門の消費生活相談員による相談体制を図る。 |
| 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＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を維持する。 町単独予算により対応可能な範囲にて、町広報誌を活用した「消費者行政コーナー」枠により周知を図る。 各種団体と連携し「パンフレット・冊子等」を作製配布し、更なる周知を図る。 事務協定を締結し、平成 28 年度より広域での消費生活相談の対応を実施する。 広域対象自治体：鹿屋市、東串良町、錦江町、南大隅町 |
| | ＜平成 30 年度以降の方針＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> 啓発事業については、より効果的な取り組みに重点化する等、事業を精査していく。 広域連携による相談体制及び啓発体制を維持する。 |
| 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"> 消費生活相談窓口を維持する。 消費者の安心・安全を確保するために、様々な広報媒体を活用し、社会福祉協議会、民生委員、関係団体と連携をはかりながら啓発を行っていく。(平成 27 年度～平成 30 年度) 町広報誌を活用した啓発に取り組む。 事務協定を締結し、平成 28 年度より広域での消費生活相談の対応の充実を図る。 |

| | |
|----------------|--|
| | <p>広域対象自治体：鹿屋市、東串良町、錦江町、南大隅町</p> |
| <p>その他特記事項</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 啓発事業等については、消費者問題の動向に対応するため、必要に応じた事業の見直しを図る。 ・ 広域での相談対応のため、事務協定を結ぶ自治体との連携を充実させ消費者トラブルへの対応、未然防止に取り組む。 |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|-----|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 肝付町 |
|-------|------|------|-----|

| | |
|-----------------------------------|---|
| 計画期間 | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 年 3 月 31 日 |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、啓発チラシやグッズを作成し、町内の全戸に配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止のため、肝付警察署と協議し、悪質訪問販売お断りのステッカー(外玄関用及び屋内用)を作成し、町内の全戸へ配布すると共に新たな転入者へも配布をした。(平成 24 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・相談窓口の周知と啓発チラシやグッズ、ステッカーを全戸配布したことにより、相談件数は、本町消費者相談窓口のみで平成 24 年度の 6 件から平成 25 年度の 18 件へと急増した。 ・平成 25 年度においては、警察等との連携が図られ、肝付警察署と協同し解決を図った案件もある。また、平成 26 年度においても、肝付町地域包括支援センターと協同で解決を図った案件もあり、他の団体との連携が図られるようになり、消費生活相談体制が向上している。 |
| 「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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度は、担当職員が消費生活相談員を兼ねていたが、平成 27 年度には消費生活相談員を 1 名配置し、担当職員と消費生活相談員とで相談体制の強化を図る。関連し、消費生活相談員を研修等に積極的に参加させることで、消費生活相談の対応能力の向上を図る。平成 28 年度には PIO-NET を敷設し、相談体制の更なる強化を図る。 |
| 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＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員を 1 名配置し、消費生活相談窓口の強化を図るとともに、消費生活相談体制を維持・強化するために、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。 ・PIO-NET を敷設し、消費生活相談体制の強化を図る。 |
| | ＜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、交付金活用期間経過後においても維持する。 |

| | |
|-------------------------|---|
| 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策，目標 | <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・消費生活相談体制の強化のため，消費生活相談員を１名配置するとともに，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 37 年度） ・PIO-NET を敷設し，消費生活相談体制の強化を図る。 |
| その他特記事項 | <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため，庁内や他の団体等と連携を図り，消費者相談の対応を図る。 |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|------|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 中種子町 |
|-------|------|------|------|

| | |
|-----------------------------------|---|
| 計画期間 | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 35 年 3 月 31 日 |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費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 23 年度) ・ 相談業務に従事する職員の研修参加を支援した。(平成 24 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 啓発チラシを作成することにより、事前に被害を防ぐことができたと考えられる。 |
| 「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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 23 年度当初で消費生活相談窓口設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の研修参加を支援することにより、相談内容の拡充を図る。 |
| 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> |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 相談内容の拡充を図るため、県や国民生活センター等が実施する研修会に相談業務に従事する職員を参加させるなど、職員のレベルアップを図る。 |
| | <平成 30 年度以降の方針> |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の研修参加を支援し、相談窓口の質の向上を図る。 ・ 啓発事業の強化を図る。 |
| 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 研修参加を支援し、相談業務に従事する職員のレベルアップを図る。(平成 27 年度～平成 34 年度) |
| その他特記事項 | |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|------|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 南種子町 |
|-------|------|------|------|

| | |
|-----------------------------------|---|
| 計画期間 | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 年 3 月 31 日 |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談の対応能力強化のため、消費生活相談窓口担当職員の研修参加を支援した。(平成 23 年度～平成 24 年度) 高齢者の消費者被害防止のため、高齢者等が参加するイベント等で出前講座を実施した。(平成 23 年度) 消費者被害防止のための啓発うちわ、エコバック、パンフレットを作成し、町内の全戸に配布した。(平成 23 年度～平成 24 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度から消費生活相談の対応能力強化のため、研修参加を支援した。その結果、高齢者等への被害を未然に防ぐことが出来たり、クーリングオフ等の対応件数が増加したりする等、消費生活相談にかかる対応能力や質が向上した。 消費生活被害防止のための啓発物により、町民の消費生活被害への意識の高揚が図られた。 |
| 「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の解消</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>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口担当部署の職員に、定期的に国民生活センターの研修に参加させることで、相談にかかる対応能力や質の向上等レベルアップを図る。 |
| 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＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を維持する。 町広報紙や防災行政無線等の活用により、消費生活被害に関する情報を提供し啓発に努める。 高齢者等が参加するイベント等において、出前事業を取り入れてもらうよう関係機関と連携を図る。 |
| | ＜平成 30 年度以降の方針＞ |
| 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標 | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を維持する。 消費生活相談窓口担当職員に対し、国民生活センターの研修参加を支援する。(平成 27 年度～平成 33 年度) 消費生活被害に関する情報について、定期的に提供できるよ |
| | |

| | |
|---------|---|
| | う取り組む。 |
| 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していく。 |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|------|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 屋久島町 |
|-------|------|------|------|

| | |
|-----------------------------------|--|
| 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"> ・パンフレットを 2 回作成し，全戸に配布。（平成 22 年度） ・パンフレットを作成し，全戸に配布。（平成 23 年度） ・パンフレットを作成し講演会等で配布。消費者教育啓発パネルを作成し，講演会場や公民館で展示。（平成 24 年度） ・消費者問題にかかるパンフレットを小，中学校を通じて，児童・生徒に配布。（平成 25 年度） |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・パンフレットの配布により相談窓口の周知が図られ，相談件数の増加，また救済金額の増加につながった。 |
| 「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"> ・消費生活相談がある場合は，担当課で対応。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県などが行う研修会等に参加し，相談体制を強化していく。 ・消費生活相談窓口の周知を図る。 |
| 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＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・消費者教育に力を入れ，関係機関と連携し，被害の未然防止に努める。 |
| | ＜平成 30 年度以降の方針＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・関係機関と連携し，町民が安心して生活できるよう消費者教育・啓発活動を努め，交付金活用経過後も継続しておこなっていく。 |
| 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策，目標 | <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・詐欺被害注意喚起のカレンダーを作成し，全戸へ配布する。（平成 27 年度） ・パンフレット等を作成し，消費生活相談窓口の周知を図る等消費者教育に努め，出前講座等を行い啓発活動に努める。（平成 27 年度～平成 31 年度） |
| その他特記事項 | |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|-----|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 大和村 |
|-------|------|------|-----|

| | |
|-----------------------------------|--|
| 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"> ・消費生活担当職員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・消費者被害防止のための啓発パンフレットを作成し、村内の全戸に配布した。（平成 24 年度） |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度から消費生活担当職員の対応能力強化のため研修参加を支援した。その結果、助言やあっせんがスムーズにいき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>＜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 25 年度の消費生活担当者の研修参加率は 100%であった。平成 26 年度以降も研修参加を引き続き支援し、レベルアップを図りたい。 |
| 消費者行政推進の方針 | ＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・消費者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。 |
| | ＜平成 30 年度以降の方針＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活担当者のレベルアップについては、交付金活用期間の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"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・消費生活担当職員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。（平成 27 年度～平成 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。 |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|-----|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 宇検村 |
|-------|------|------|-----|

| | |
|-----------------------------------|--|
| 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"> ・ 消費者である地域住民に、被害防止のため、啓発チラシを村内の全戸に配布した。(平成 24 年度) ・ 高齢者の消費者被害防止のため、集落区長、福祉関係者、民生児童委員等の見守りを行う立場の人に啓発グッズを配布した。(平成 25 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 小規模自治体の為、消費生活センターは設置しておらず担当職員が兼務で相談に当たっている。 ・ 消費者被害防止のための啓発チラシ等を村内の全戸に配布すること等により、消費者のトラブルの回避能力が向上している。 |
| 「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</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"> ・ 国民生活センター等の研修に参加させるとことで、消費生活相談窓口担当職員のレベルアップを図っていく。 |
| 消費者行政推進の方針 | ＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 地域の身近な相談窓口として行政の事務連絡員(区長さん)の研修会を開催し、消費者トラブルを回避する研修を図っていく。 |
| | ＜平成 30 年度以降の方針＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談の取り組みについては、交付金活用の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"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 消費者の安心・安全を確保する取り組みとして、印刷物等の広報媒体を利用し消費者（地域住民）への啓発や教育を行っていく。(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。 |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|------|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 瀬戸内町 |
|-------|------|------|------|

| | |
|-----------------------------------|---|
| 計画期間 | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日 |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置するとともに、消費生活相談員を 1 名配置した。(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) ・消費生活相談の充実のため、出勤日数を 1 日増やした。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・高齢者や若年者への消費者被害の防止を中心とした消費者への啓発事業を強化するため、啓発パンフレット等を作成し配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置するまでの相談件数は、平成 21 年度までの年平均 3 件に対し、平成 22 年度は 18 件と大幅に増加した。 また、平成 26 年は、10 月までの半年で 10 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、契約・解約に関する相談が平成 21 年度の 0 件に対し、平成 22 年度は 11 件、25 年度は 6 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 22 年度に救済金額が 39 千円であったのが、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 157 千円となった。 ・平成 21 年度から実施した移動出前講座が、毎年開催された。 |
| 「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の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 <p>＜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を未取得であったが、国民生活センターの研修に参加させることで消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。 ・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等の研修を受けやすい環境を整備し、平成 26 年度以降も消費生活相談員の研修参加 100%を維持する。 |
| 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、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。 |
| | ＜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、交付金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 ・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。 |
| 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標 | <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・消費生活相談窓口の維持に伴う消費生活相談体制の強化のため、弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。（平成 27 年度～平成 37 年度） ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。（平成 27 年度～平成 32 年度） ・平成 24 年度に消費生活相談員の処遇改善した出勤日数を維持する。（平成 27 年度～平成 34 年度） ・消費生活相談窓口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 39 年度） |
| その他特記事項 | <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、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 | 鹿児島県 | 市町村名 | 龍郷町 |
|-------|------|------|-----|

| | |
|-----------------------------------|---|
| 計画期間 | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 年 3 月 31 日 |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口担当職員等の対応能力強化のため、県が実施する研修会への参加を支援した。(平成 23 年度, 平成 26 年度) 消費者被害防止のための啓発パンフレット等を購入し、町内の全戸に配布した。(平成 22 年度～平成 24 年度, 平成 26 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> 県が実施する研修会への参加を支援したことにより、消費生活相談への対応能力や質の向上が図られている。(相談受付件数は、平成 22 年度 1 件に対し平成 25 年度 4 件) 消費者被害防止のための啓発パンフレット配布等により、住民の消費者問題に対する意識が高まり、町窓口及び広域的な相談窓口の周知も図られてきている。 鹿児島県大島消費生活相談所と共催で消費生活講座を実施し、町民に最新の消費者問題に関する注意喚起を行った。 |
| 「地方消費者行政強化作戦」への対応 | <p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口担当職員等の対応能力強化のため、県が実施する研修会等への参加の継続を図る。 |
| 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＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を維持する。 消費生活相談窓口担当職員等の対応能力強化のため、県が実施する研修会等への参加を支援する。 高齢者や若年者へ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を強化する。 |
| | ＜平成 30 年度以降の方針＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を維持する。 消費者へ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。 奄美市、龍郷町、宇検村、大和村、鹿児島県弁護士会で開設した「奄美法律センター」を活用し、専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。 |

| | |
|---------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口担当職員等の対応能力強化のため、県が実施する研修会等への参加の継続を図る。(平成 27 年度から平成 33 年度) ・ 高齢者や若年者へ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を強化する。(平成 27 年度から平成 31 年度) |
| その他特記事項 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、庁内関係部署・関係機関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 | 鹿児島県 | 市町村名 | 喜界町 |
|-------|------|------|-----|

| | |
|-----------------------------------|---|
| 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"> 消費生活相談窓口担当職員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 高齢者の消費者被害防止のため、高齢者学級において出前講座を実施した。(平成 21 年度) 消費者被害防止のために、ミニ読本を町内全戸に配布した。(平成 24 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> 平成 24 年度にホットライン専用回線を新設し、相談件数は、平成 24 年度 3 件に対し、平成 25 年度 5 件と増加した。 平成 21 年度から相談件数 2～5 件と少ない件数で推移している。相談のあった案件については、関係機関と連携をとり、対処しているため大きなトラブルは発生していない。 |
| 「地方消費者行政強化作戦」への対応 | <p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度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"> 今後も消費生活相談窓口担当職員の研修参加支援を実施し、対応能力の強化を図る。 |
| 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＞ |
| | <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、研修参加支援を実施し、消費生活相談窓口担当職員のレベルアップを図る。 |
| | ＜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、交付金活用期間経過後においても維持する。 |
| 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標 | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を維持する。 消費生活相談窓口担当職員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) |
| その他特記事項 | <ul style="list-style-type: none"> 消費者被害防止のため、集落区長や民生委員・婦人会・長寿会といった団体と連携を図り取り組む。 |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|------|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 徳之島町 |
|-------|------|------|------|

| | |
|-----------------------------------|---|
| 計画期間 | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 年 3 月 31 日 |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 機材・事務用機器や執務参考資料の整備を行った。(平成 21 年度) ・ 消費生活相談員の研修参加支援を行った。(平成 21 年度～平成 24 年度) ・ 町内の全世帯へ消費者トラブルや消費者被害の未然防止するための啓発資料(カレンダー等)を配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 弁護士による法律相談を実施した。(平成 23 年度～平成 26 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度より消費生活相談員を雇用し、消費生活相談窓口を設置したが、平成 23 年度より、弁護士による法律相談会を行っているため、消費生活相談員への直接相談件数が減った。 ・ 啓発資料の配布については、パンフレットよりも毎日目に付くカレンダーにしたため、効果的であった。 ・ 弁護士による法律相談の実施により、無料で専門的な相談が出来た。 |
| 「地方消費者行政強化作戦」への対応 | <p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談がある場合は、企画課内で対応。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員は、現在雇用していないため、他の業務と兼務している職員が研修会等に積極的に参加し、質の向上や他関係機関へのあっせんを行う。 |
| 消費者行政推進の方針 | ＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 弁護士相談等を継続して行い、消費生活相談体制を整える。 |
| | ＜平成 30 年度以降の方針＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 弁護士相談等を継続して行い、消費生活相談体制を整える。 |
| 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。 ・ 弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応の向上を図ると共に、担当職員が研修会等に積極的に参加し、質の向上を図る。(平成 27 年度から平成 33 年度) ・ 地域ネットワークの維持・充実を図る。 ・ 町内の全世帯へ消費者トラブルや消費者被害の未然防止する |

| | |
|---------|---------------------------------------|
| | ための啓発資料（カレンダー等）を配布する。（平成２７年度から平成３１年度） |
| その他特記事項 | |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-------|------|------|-----|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 天城町 |
|-------|------|------|-----|

| | |
|-----------------------------------|--|
| 計画期間 | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 年 3 月 31 日 |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者行政相談体制強化のため消費者生活相談窓口を設置するとともに消費者生活相談員を 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 24 年度, 平成 26 年度) ・ 町民への消費者被害防止のための講座を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ パンフレットの作成や相談窓口を印刷した花の種袋を町民へ配布し, 消費者被害防止啓発を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に消費者生活相談窓口を設置し, 相談件数は平成 21 年度の 1 件に対し, 平成 22 年度は 8 件, 平成 23 年度は 5 件, 平成 24 年度は 6 件, 平成 25 年度は 7 件であった。 ・ 近年では天城町でも送りつけ商法が見受けられ, 消費生活相談員の対応で商品の返却を行ったなどの実績もあった。 ・ 平成 21 年度から消費生活相談員を配置し, 各年度ごとに研修に参加してもらった結果, 相談員の対応能力や質が向上した。 |
| 「地方消費者行政強化作戦」への対応 | <p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度で消費者生活相談窓口を設置済。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本町における消費生活相談員は 1 名であるが, 資格を保有していないため, 県の研修をはじめ各種研修に出来る限り参加させることで, 消費生活相談員のレベルアップを図ると共に, 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"> ・ 消費者生活相談窓口を維持する。 ・ 地域の身近な窓口である消費者生活相談窓口として, 消費者生活相談体制を強化を図る。 ・ 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, 地域ネットワークの構築等を支援する。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> |

| | |
|-------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 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、交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。 |
| 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者生活相談窓口を維持する。 ・ 消費者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) ・ 地域の消費者生活問題への対応能力向上のため、地域ネットワークを構築する。(平成29年度～平成37年度) |
| その他特記事項 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、庁舎の連携を密にして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 | 鹿児島県 | 市町村名 | 伊仙町 |
|-------|------|------|-----|

| | |
|-----------------------------------|--|
| 計画期間 | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 33 年 3 月 31 日 |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設け、消費生活相談員 1 名を配置した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費生活相談員の処遇改善のため、日額の報酬を 100 円増額し、5,400 円とした。(平成 26 年度) 高齢者や若年者への悪質商法被害防止等、消費者被害防止のためのチラシ(冊子)を作成し、町内全戸に配布した。(平成 21 年度～平成 25 年度) 弁護士相談会を開催し、消費者が抱える諸問題解決策の助言等の支援を行った。(平成 22 年度～平成 26 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> 平成 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(10 月以降)に 5 件、平成 22 年度以降各年 14～30 件と大幅な増加は無いが、相談者が相談窓口がある事を認識し相談に臨んでいることから、地域の相談窓口として定着しつつあると推察される。 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。その結果、過去に相談事例のない件等について、対応能力や質の向上に繋がった。 平成 22 年度から弁護士相談会を開催し、毎回定員を超える相談希望がある。専門家の助言が得られるため、消費者が抱える諸問題の早期解決支援となっている。 |
| 「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</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"> 消費生活相談員の相談対応能力強化のため研修会参加を支援する。 |
| 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。 県内関係機関の研修会に参加し、消費生活相談員のレベルアップを図る。 |

| | |
|-------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 弁護士相談会を開催し，諸問題解決の支援を行う。 |
| | ＜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，交付金活用期間の経過後においても維持する事を目指す。 |
| 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策，目標 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 県内関係機関の研修会に参加し，消費生活相談員のレベルアップを図る。（平成 27 年度～平成 31 年度） ・ 弁護士相談会を開催し諸問題解決の支援を行う。（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，関係所管課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 | 鹿児島県 | 市町村名 | 和泊町 |
|-------|------|------|-----|

| | |
|-----------------------------------|---|
| 計画期間 | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 33 年 3 月 31 日 |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談窓口担当職員の相談対応力向上を図るための研修参加支援をした。(平成 21 年度～平成 24 年度, 平成 26 年度) ・ いざというときにすぐに相談できるよう, 啓発用チラシを全戸配布し相談窓口の周知を図った。(平成 23 年度～平成 24 年度) ・ 高齢者をはじめ, 町民の消費者被害防止のための講座を開催した。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・ 複雑なトラブルの解決を支援するため, 定期的な弁護士相談事業を開始した。(平成 21 年度～平成 26 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談窓口担当職員が, 研修に参加することで, 町民に一番近い相談窓口として対応することができるようになった。 ・ 啓発資料の全戸配布により, 困ったときに“相談する”という認識が深まった。 ・ 弁護士による相談会の開催により, 町民が抱える, 複雑なトラブルの解消につながる支援ができた。 |
| 「地方消費者行政強化作戦」への対応 | <p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度まで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"> ・ 窓口担当職員の相談対応の標準化及び, 研修参加による相談対応力の向上を図る。 |
| 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＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 町民の身近な消費者トラブルの相談窓口としての機能維持。 ・ 消費者のトラブルの未然防止事業, 及びトラブルに巻き込まれた際の支援。 ・ 高齢者及び若年層への効果的な消費者教育の推進。 ・ 弁護士を活用した, より専門的な消費生活相談体制の維持。 |
| | ＜平成 30 年度以降の方針＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 弁護士を活用した, より専門的な消費生活相談体制については, 弁護士の理解・協力を得ながら, 継続を目指す。 |
| 消費者行政推進の方針に | <ul style="list-style-type: none"> ・ 町民の身近な消費者トラブルの相談窓口としての機能維持。 |

| | |
|---------------------|---|
| <p>則して取り組む施策，目標</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口職員の対応能力強化のための研修参加の継続。（平成 27 年度～平成 32 年度） ・ 消費生活相談窓口職員の対応能力標準化のための「対応マニュアル」の作成。（平成 27 年度～平成 28 年度目途） ・ 弁護士を活用した，より専門的な消費生活相談体制の維持・継続。（平成 27 年度～平成 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 | 鹿児島県 | 市町村名 | 知名町 |
|-------|------|------|-----|

| | |
|-----------------------------------|---|
| 計画期間 | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 年 3 月 31 日 |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談に携わる職員の対応能力向上のため、研修参加を支援した。(平成 22 年度～平成 26 年度) 消費生活問題や多重債務などのトラブルの解決を図るため、弁護士による法律相談会を実施した。(平成 23 年度～平成 26 年度) 消費生活トラブル防止のため、啓発ステッカーやパンフレットを作成し、町内全戸へ配布した。(平成 22 年度・平成 24 年度) |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度から、消費生活相談に携わる職員の対応能力向上のため研修参加を支援した結果、相談時の対応がスムーズに、的確に行えるようになった。 平成 23 年度から、弁護士による法律相談会を実施した結果、相談実績は合計 104 件であり、町民の問題解決の手段のひとつとして、この相談会が定着している。さらには、本町には司法機関が無いことから、町民の経済的負担軽減にも繋がっている。 平成 22 年度と平成 24 年度に、啓発ステッカーやパンフレットを作成し、町内全戸へ配布したことにより、町民の消費生活トラブルへの意識が高まった。 |
| 「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 22 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"> 消費生活相談に携わる職員以外の職員も、町民への基本的な対応（消費生活相談かの判断・相談内容の聴き取り等）ができるよう体制を整える。 |
| 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。 消費生活相談に携わる職員への研修参加支援及び弁護士による法律相談会を継続する。 |

| | |
|-------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 法律相談会への高いニーズに対応するため、現在の相談会に加え、インターネット中継（テレビ電話）による相談体制を整える。 |
| | ＜平成 30 年度以降の方針＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談に携わる職員への研修参加支援及び弁護士による法律相談会を、交付金活用期間の経過後も継続する。 |
| 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"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 消費生活相談に携わる職員の対応能力向上のため、研修参加への支援を継続する。（平成 27 年度～平成 32 年度） ・ 消費生活問題や多重債務などのトラブルの解決を図るため、弁護士による法律相談会の実施を継続する。（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、庁内と、必要に応じて関係団体と連携を図りながら対応する。 |

市町村推進プログラム

| | | | |
|-----------------------------------|--|------|-----|
| 都道府県名 | 鹿児島県 | 市町村名 | 与論町 |
| 計画期間 | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 年 3 月 31 日 | | |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を設置・維持した。(～平成 26 年度) 消費生活トラブルの情報提供と啓発を行った。(平成 23 年度～平成 26 年度) 消費生活相談窓口担当職員を各種研修会へ参加させ、窓口受け入れ体制の整備を行った。(平成 26 年度) | | |
| 総括・評価 | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を維持し、悪徳商法や詐欺トラブルの未然防止のための啓発を行うことができた。 町民及び窓口の研修を行い、消費生活相談窓口の重要性を認識し、強化を進めた。 平成 22 年度までは消費生活相談窓口担当職員が 1 名であったが、平成 23 年度より副担当をつけて体制を強化した。 業務については窓口業務のみであったが、情報提供や啓発を行うようになった。 業務の多様化に対する人材不足が発生しており、啓発情報をより簡易的・的確に提供できる設備体制を共に整えていく必要がある。 | | |
| 「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</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 17 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"> 消費生活相談窓口担当職員等の速やかなレベルアップのため、国民生活センター等が開催する定期的な研修への参加を支援する。 必要に応じて町民のトラブル未然防止等のために、講座の開講もしくは同等の情報を提供できる体制を整えておく。 | | |
| 消費者行政推進の方針 | ＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞ | | |

| | |
|-------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 消費者教育・啓発によるトラブル未然防止のための情報提供に重点をおき，少人数でも速やかな対応ができる設備環境を整えていく。 ・ 消費生活相談員の雇用を検討する。 |
| | ＜平成 30 年度以降の方針＞ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 消費者教育・啓発の情報提供を随時行っていく。 ・ 消費生活相談窓口機能の整備・強化を図る。 ・ 地域社会にマッチした先進性の高い事業に取り組む。 ・ 交付金活用期間の経過後は自主財源化を目指す。 |
| 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策，目標 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 相談窓口対応能力の維持向上のために，研修等への参加を定期的に行う。（平成 27 年度～平成 34 年度） ・ 地域社会における消費者問題解決力の強化及びトラブル未然防止を図る。（平成 27 年度～平成 31 年度） ・ 消費生活相談員の活用と，相談体制の整備を図る。（平成 29 年度～平成 37 年度） |
| その他特記事項 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 |