

都道府県推進計画

都道府県名	神奈川県
-------	------

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>平成 15 年度当初には、全市町村（委託による実施 11 町村を含む。）において消費生活相談窓口は設置されていた。活性化事業の実施等を契機として、消費生活相談を他市に委託していた 10 町が自らの消費生活相談窓口を開設した。</p> <p>また、消費生活相談月間総窓口数は、平成 20 年度の 1,392 窓口から平成 26 年度は 1,580 窓口と増加し、消費生活相談体制は着実に充実・強化されている。</p> <p>神奈川県</p> <p>平成 21 年度より、消費生活相談員を増強し、すべての平日に夜間相談（19 時まで）を実施するとともに、休日の相談時間を延長した。</p>	
<p>(2) 消費生活相談件数等</p> <p>管内市町村</p> <p>消費生活相談体制の充実・強化により、市町村全体の相談分担率は着実に増加しているが、市町村により相談分担率にはばらつきがある。</p> <p>神奈川県</p> <p>平成 21 年度から相談受付時間を平日 19 時までとし、休日も相談を実施することにより、市町村の相談業務の補完機能を担っている。</p> <p>また、消費生活相談の複雑化・専門化に伴い増加する困難事例に対し、スムーズな相談対応を図るため、対応困難な相談事例、広域的な課題について情報の整理や検討を行い、市町村の相談窓口に情報提供している。</p>	
<p>(3) 消費生活相談員等のレベルアップ</p> <p>管内市町村</p> <p>国民生活センターや県主催の研修への参加支援により、研修への参加機会が増加し、消費生活相談員の対応能力が向上した。</p> <p>神奈川県</p> <p>市町村の相談体制支援の視点を踏まえて、市町村の相談員等を対象とした事案処理能力を高める研修の実施や、県・市町村の行政職員を対象とした消費生活行政全般にわたる知識を習得するための研修を実施した。</p> <p>消費生活相談の複雑化・専門化に対応するため、国民生活センター等主催の研修に消費生活相談員や行政職員を派遣し、相談対応能力の強化を図った。</p>	

(4) 消費者教育の推進・啓発事業の強化

管内市町村

啓発資料等の配布により、消費者被害未然防止が図られるとともに、消費生活センターの存在を広く周知することができた。

神奈川県

消費者教育の担い手育成のための講座を実施した。また、多様な担い手の育成を図るため、消費者団体やNPO等による消費者教育に関する取組みを支援するとともに、活動発表などの連携、協働の場を提供した。

高齢者の消費者被害未然防止のため、高齢者に伝わりやすい啓発資料を作成し配布した。

市町村の消費者啓発を支援するため、消費者教育資料を作成し配布した。

「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、「地方消費者行政強化作戦」の政策目標が達成できるよう市町村への働きかけを行う。

<政策目標1>相談体制の空白地域の解消

- 平成26年度当初において、消費生活相談窓口の未設置自治体はなく、既に目標を達成している。

<政策目標2>相談体制の質の向上

2-1 消費生活センター設立促進

- 平成26年度当初は消費生活センター未設置自治体が人口5万人以上の1市、人口5万人未満の3市町となっている。人口5万人未満の市町村50%以上に消費生活センターは設置されており、既に目標を達成している。人口5万人以上で消費生活センターを設置していない市に対し、消費生活相談窓口を消費生活センターにするよう働きかけを行った結果、平成28年度中に消費生活センターを設置することになり、目標を達成する予定である。

2-2 管内自治体の50%以上に相談員を配置

- 平成27年4月1日現在、管内市町村の100%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。

2-3 消費生活相談員の資格保有率を75%以上に引き上げ

- 平成27年4月1日現在、消費生活相談員の資格保有率は100%となっており、既に目標を達成している。

2-4 消費生活相談員の研修参加率を100%に引き上げ(各年度)

- 平成27年4月1日現在、管内の消費生活相談員の研修参加率は96.2%となっている。今後、消費生活相談員の研修参加率を100%に引き上げるため、県が実施する研修の周知、基金による旅費等の財政支援、消費生活相談員が研修に参加しやすい実施方法の工夫などに引き続き取り組む。

<政策目標3>適格消費者団体の空白地域解消

- 平成26年度当初の時点で県内に適格消費者団体は存在しない。平成27年度から県内に拠点を置く消費者団体が適格消費者団体設立を目指し、活動を始めたところである。平成27年度に交付金を活用して、消費者被害110番の開催など、適格消費者団体の立ち上げに対する活動を支援したが、今後も引き続き支援を行っていく。

<政策目標4 > 消費者教育の推進

- ・ 県においては、平成 26 年 4 月 1 日から、消費生活に関する重要事項について調査審議することを目的として設置された消費生活審議会が消費者教育推進地域協議会の役割を担うこととした。また、中長期的視点に立った消費者施策展開の基本方針である「かながわ消費者施策推進指針」を平成 27 年 3 月に改定し、消費者教育の意義や消費者教育推進の基本的な方向等について明確に示すことで、消費者教育推進計画として位置付けた。
- ・ 管内の政令市 3 市のうち 2 市が平成 27 年度中に消費者教育推進計画を策定する予定である。その他 1 市は平成 28 年 5 月に既存の会議が消費者教育推進地域協議会の役割を担い、平成 29 年度中に既存の消費者行政推進計画を改定し、消費者教育の推進を明記することで消費者教育推進計画と位置付ける予定である。

<政策目標5 > 「見守りネットワーク」の構築

- ・ 高齢者の消費者被害相談件数は増加傾向にあり、こうした被害を未然に防ぐためには、高齢者に啓発を行うだけではなく、地域における見守り体制を充実することが必要である。新たに「見守りネットワーク」を構築するのではなく、既存のネットワークを活用して、高齢者の見守り体制が構築できるよう、県として機会を捉えて市町村へ働きかけを行っていく。

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>

- ・ 管内市町村に対して消費生活相談員が研修に参加できるよう働きかけを行う。
- ・ 管内市町村の消費生活相談体制の水準向上に向けた取組の支援を継続的に実施する。
- ・ 高度な消費生活相談に対応できるよう消費生活相談員のレベルアップを図るため、専門的な研修を実施する。
- ・ 地域の人材を消費者教育の担い手とするための取組みを実施する。
- ・ 多様な担い手の育成を図るため、消費者団体や NPO 等による消費者教育に関する取組みを支援するとともに、講演会や活動発表などの連携、協働の場を提供する。
- ・ 市町村の消費生活センターが消費者教育の拠点としての役割を果たせるよう支援していく。

<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の維持に努める。
- ・ 管内市町村の消費生活相談体制の水準向上のため、消費生活相談員を対象とした研修会を継続して実施する。
- ・ 出前講座等の啓発事業については、管内市町村と連携してより効果的な取組を模索しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を検討していく。
- ・ 地域の人材を消費者教育の担い手とするための取組みを継続して実施する。
- ・ 市町村の消費生活センターが消費者教育の拠点としての役割を果たせるよう継続して支援していく。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標

- ・ 消費生活相談員のニーズにあった、タイムリーな研修を実施し、消費生活相談員のレベルアップを図る。(平成 27 年度～平成 29 年度)
- ・ 高齢者の消費者被害が増加していることから、高齢者の消費者被害未然防止の取組を重点的に実施していく。(平成 27 年度～平成 32 年度)
- ・ 障害者それぞれの状況に配慮した、伝わりやすい啓発資料などの作成により、消費者被害の

未然防止の取組を実施していく。(平成 27 年度～平成 34 年度)

- ・消費者団体や NPO 等の多様な消費者教育の担い手の育成を図るため、活動発表などの連携、協働の場を提供していく。(平成 27 年度～平成 33 年度)
- ・消費者被害の発生・拡大防止のため、消費者事故等が発生した場合に、県内に事務所、事業所がある事業者に対し、消費者安全法第 46 条第 2 項に基づく報告徴収、立入調査を行う。(平成 27 年度～平成 35 年度)
- ・消費者被害 110 番の開催など、適格消費者団体の設立を目指し、活動を開始した消費者団体の活動を支援していく。(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	神奈川県	市町村名	横浜市
-------	------	------	-----

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"> 消費生活総合センターの消費生活相談受付時間を平成 21 年度に平日 1 時間 45 分、土日 1 時間 15 分拡大し、平成 22 年度に平日夜間の相談受付時間を 45 分拡大した。それに伴い、相談員の勤務時間数を週 4 日・24 時間から、週 4 日・30 時間に拡大した。(平成 21 ~ 26 年度) 相談電話回線を増設し、消費者事故情報や消費者ホットライン開設等に伴う相談増に対応した。(平成 22 年度) 主任相談員 3 人の業務に相談対応を加えて相談員として位置づけ、主任相談員 2 人を増員した。(平成 20 年度 : 3 人 平成 26 年度 : 5 人) 相談員をバックアップするため、P I O - N E T の入力や事故情報整理・緊急メールマガジン発信等に対応する嘱託職員を新たに 2 人雇用した。(平成 20 年度 : 3 名 平成 22 ~ 25 年度 : 5 名) 嘱託員 (4 名) の勤務時間数を週 30 時間 (平成 20 年度 ~ 平成 25 年度) から週 35 時間 (平成 26 年度) に拡大した。 弁護士による相談員への法的助言を受ける回数を増加した。(平成 20 年度 : 月 3 回 平成 21 年度 : 月 6 回、平成 22 年度 ~ 平成 24 年度 : 月 8 回、平成 25 年度 : 月 5 回) 弁護士等専門家を招き、法律知識研修や専門知識研修等を開催した。(平成 21 ~ 26 年度) センターによる周知・啓発事業・商品テスト事業を拡充した。(平成 22 ~ 26 年度) 食品表示・安全に関する講座をセンターで開催した。情報資料展示室の資料の充実を図った。(平成 21 ~ 26 年度) 専門家講師による消費者教育出前講座の実施 (市立小・中・高) や教員研修の実施、親子金銭教育講座の実施 (市立校 P T A) 啓発教材等の配布 (市内小・中・高・大学等) により、学校における消費者教育・啓発を強化した。(平成 22 ~ 26 年度) 学校に対し、消費者教育用教材を配布した。(平成 22 ~ 26 年度) 消費者市民社会をテーマとする消費者教育教材を作成した。(平成 26 年度) 若者・一般成人・高齢者への啓発等の充実・推進を行った。(平成 25 ~ 26 年度)

	<ul style="list-style-type: none"> 活動事例集作成による制度周知、地区活動で活用する啓発用教材等を作成・購入、悪質商法被害防止啓発を図るための啓発物品を作成した。(平成 22~26 年度)専門家による研修により消費生活推進員の活動を支援、経験者グループ(O B 会)等の育成を実施した。(平成 25~26 年度)各区モデル事業を実施した。(平成 23~26 年度) 市民の消費生活に係る実態を把握し今後の本市消費者行政に反映させるための調査を実施した。(平成 23 年度) 広報啓発活動用物品・媒体の充実により消費者の計量知識向上を図った。(平成 23 年度~平成 24 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度、平成 22 年度と相談受付時間を延長し、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の支援等を行ったことにより、あっせん件数が平成 20 年度の 1,597 件に対し、平成 25 年度は 2,033 件と約 3 割増加するなど、消費生活相談の対応能力や質の向上が図られた。 平成 22 年度から実施した出前講座等が、平成 25 年度には 18 件 / 年と着実に定着している。 専門研修の実施等による消費生活推進員への活動の支援や、消費生活推進員各区モデル事業の実施により、地域ケアプラザ、子育て支援施設及び各種団体との連携が進み、出前講座参加者やイベントへの参加者が増加した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1 > 相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活総合センターを設置済み。 <p><u><政策目標 2 > 相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員の資格保有率は平成 26 年当初で 100% を達成しており、これを維持する。 消費生活相談員の研修参加率は平成 25 年度において 100% を達成しており、引き続き 100% の達成を目指す。 <p><u><政策目標 4 > 消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者教育推進地域協議会は平成 26 年 12 月 4 日設置済み。 消費者教育推進計画は平成 27 年 10 月 1 日策定済み。 <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"> 高齢者の消費者被害未然防止に向けた、情報と連携のネットワークづくりを目指す。
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"> 拡大した消費生活相談受付時間等に対応するため、現行の消費生活相談体制を維持する。 多様化・複雑化する消費生活相談に対応するために、弁護士や専門機関等の活用により、消費生活相談の対応力を強化する。

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害の未然防止等に係る啓発事業を実施する。 ・消費者市民社会の形成に向けた啓発事業を実施する。 ・出前講座等の実施を機に、学校における消費者教育の充実を図る。 ・消費者被害の未然防止等に向けて、地域の活動主体間（自治会・町内会、消費生活推進員、福祉活動従事者等）の連携を促進する。 ・事業者指導や法執行等に関する事業を実施する。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現行の消費生活相談体制確保のため、基金活用期間経過後も現行の体制の維持に努める。 ・啓発事業等については、より効果的な取組を継続し、交付金等活用期間経過後も行う事業を検討していく。 ・消費生活推進員に対する専門研修及び地域活動強化のためのカリキュラム研修など、活動支援のための取組を重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を検討していく。 ・事業者指導や法執行等に関する事業を実施するため、交付金等活用期間経過後も継続して事業を実施できるよう努める。
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"> ・現行の消費生活相談受付時間等に対応する消費生活相談体制を維持する。（平成 27 年度～平成 29 年度） ・消費者ホットライン、事故情報等の対応のため強化した消費生活相談体制を維持する。（平成 27 年度～平成 30 年度） ・専門家や専門機関等の活用により強化された相談対応を維持する。（平成 27 年度～平成 29 年度） ・弁護士等の活用により、消費生活相談員のレベルアップの継続を図る。（平成 27 年度～平成 29 年度） ・消費者被害の未然防止等に係る啓発事業を実施する。（平成 27 年度～平成 30 年度） ・消費者市民社会形成に向けた啓発事業を実施する。（平成 28 年度～平成 36 年度） ・消費者被害の未然防止に向けて、地域の活動主体間（自治会・町内会、消費生活推進員、福祉活動従事者等）の連携を促進する事業を行う。（平成 27 年度～平成 35 年度） ・教員研修のより一層の充実（平成 27 年度～平成 30 年度）や、消費者教育教材の開発（平成 27 年度～平成 34 年度）などを関連部局と連携して行っていく。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者安全法の改正や消費者教育の推進に関する法律等各種法令に係る新たな施策については、庁内各部署と連携に努め取り組んでいく。

市町村推進プログラム

都道府県名	神奈川県	市町村名	川崎市
-------	------	------	-----

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"> 相談しやすい環境整備を図るため、毎週金曜日 19 時まで電話延長相談を開始した。(平成 22 年度～26 年度) 相談員の能力に見合った処遇改善のため、平成 20 年度に 1 時間あたり 1,530 円の報酬を平成 22 年度に 1,900 円に増額した。(平成 22 年度～26 年度) より高度で専門的な相談に対応するために弁護士、宅地建物取引主任者等の専門家からアドバイスを受けられる体制を整備した。(平成 21 年度～26 年度) 相談体制向上を図るため、平成 22 年度に窓口体制を 8 名から 9 名とし、平成 25 年度から統括管理相談員を含め 11 名体制とした。(平成 22 年度～26 年度) 消費者関連の情報収集、複雑・多様化する相談への対応、国・県との連絡調整など相談業務全般をまとめる統括管理相談員を配置し、その補佐として主任相談員を配置した。(平成 23 年度～26 年度) 消費者被害の未然防止、消費者力の向上、センター窓口周知を図るため保存版リーフレット「消費生活安心ガイド」を作成し、市内全戸へ配布した。(平成 22 年度) 食品安全分野の消費者啓発を強化するため、食の安全・安心フォーラムを開催した。(平成 24 年度) 中学生が健康で自立した消費生活を送ることを目的として、消費生活教材の DVD を作製し、市内公立中学校へ配布した。(平成 24 年度) 若者世代の悪質商法被害防止にあたって、消費者の自己分析と注意喚起を促すため「カモ診断テスト」を作成し配布した。(平成 25 年度) 高齢者の消費者被害防止のため、高齢者を見守る地域包括支援センター職員等を対象とした消費者教育講座を実施した。(平成 25 年度～26 年度) 食の安全に対する正しい知識を普及するために市内の商店街が主催するイベントや区民祭の中で被災地の風評被害を防止するための被災地產品応援フェアを開催した。(平成 25 年度～26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度の相談件数が 7,769 件に対し、平成 26 年度は 8,766 件と大幅に増加しているが、継続的な相談体制の強化により適切な対応がとられており、あっせん率は全国の上位を占めている。 「消費生活安心ガイド」等リーフレットやグッズの配布、教育講座の実施等による啓発活動により、消費者被害の未然防止に努めるとともに、消費者行政センターの認知度向上と、地域の

	連携を図った。
「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"> ・消費生活相談センターを設置済み。 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員を配置済み。 ・相談員の資格保有率100%を達成済み。 ・相談員の研修参加率100%を達成済み。 <p><政策目標4>消費者教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度に消費者教育の推進を明記した川崎市消費者行政推進計画(2017~2019年度)を発行する予定である。 ・平成28年5月に消費者教育推進の役割を担う川崎市消費者行政推進委員会を設置予定である。 <p><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域包括支援センター・福祉関係者・地域関係者・警察等と会議や相談対応等による連携を図る。
消費者行政推進の方針	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制を維持し、専門家の活用、研修参加支援等により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・消費者被害の救済とともに消費者被害の未然防止の取組みを重点的に行い、「消費者教育の推進に関する基本的な方針」等をふまえ消費者教育の推進を図る。 <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、交付金活用期間終了後も継続し、高度化・複雑化する相談に対する相談体制の強化を図る。 ・消費者教育の推進については、事業を精査し、効果的な取組みを行う。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のために整備した統括管理相談員、主任相談員の設置及び相談窓口11名体制を維持し、相談員の処遇を維持・改善する。(平成27年度~30年度)又、土曜日相談を開始し、より相談しやすい体制を整える。(平成28年度~36年度) ・複雑・多様化する消費生活相談に対応するため、弁護士等、専門家の活用により対応の向上を図る。(平成27年度~29年度) ・若者や高齢者の消費者被害の未然防止のため、引き続きその時代の課題に迅速に対応して啓発物の作製等効果的な啓発活動を行う。(平成27年度~29年度) ・障害者の消費者被害の未然防止のため、啓発物の作製等効果的な啓発活動を行う。(平成28年度~36年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	神奈川県	市町村名	相模原市
-------	------	------	------

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"> ・消費生活相談窓口充実化と消費生活センターの認知度向上のため、周知広報を実施した。(平成 21 年度～平成 24 年度) ・研修参加の支援等により、高度な相談内容への対応を学習し、消費生活相談員の対応能力強化を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・啓発資料の新聞折り込みにより、悪質商法等の周知・啓発を実施し、消費者の安全・安心の推進を図った。(平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度から、弁護士等の活用により、相談機能の底上げを図った。 ・平成 21 年度から、相談員の研修参加支援や外部講師による研修の実施により、消費生活相談の質を向上させ、多種多様で複雑な相談に対し、的確な助言等を行った。 ・新聞折込(約 220,000 部)や啓発パンフレット(約 17,000 部)を作成し、市公共施設等への配布(70 か所程度)により、悪質商法や契約トラブルに関する情報を提供した。平成 21 年度から 24 年度にかけては、消費生活センターを紹介することで窓口の周知を図り、平成 25 年度からは悪質商法等の紹介をし、トラブルの未然防止及び問題の解決を図った。(相談件数: 平成 25 年度 5,554 件、平成 26 年度 5,535 件)
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1 > 相談体制の空白地域の解消</u></p> <p>消費生活センター設置済み</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 年度の消費生活相談員の研修参加率は、自主財源及び交付金を活用した研修をあわせ、100% (延べ 29 回) であった。平成 27 年度以降においても引き続き 20 回以上の研修への参加を支援し、研修参加率 100% を維持する。 ・消費生活相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント、いずれかの資格を保有している者を任用条件としているため、消費生活相談員の資格保有率は 100% である。 <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 28 年 3 月策定予定の相模原市消費生活基本計画中間改訂版において、消費者教育への対応を記載し、消費者教育推進計画を兼ねる予定 ・既存の消費生活審議会について、消費者教育推進地域協議会を兼

	<p>ねる予定</p> <p><u><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在、消費者安全確保地域協議会の設置予定はないが、平成28年3月策定の本市消費生活基本計画において、「高齢者等に対する見守りの推進」を新たに記載し、地域における多様な主体と連携を図り、消費者被害の未然防止及び早期の発見と救済を図る
	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員のレベルアップのため、研修への参加を支援する。 ・弁護士等の活用により、相談機能の底上げを図る。 ・啓発資料の配布による消費生活に関する情報発信により、地域社会における消費者問題解決力の強化を図る。 ・高齢者等を対象とした悪質商法対策を行うモデル地区を設定し、消費者被害の未然防止等を目的とした事業を実施する。
消費者行政推進の方針	<p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の強化については、基金活用期間経過後についても維持を目指す。 ・消費生活に関する情報発信及び相談体制の強化については、効果的な事業を重点化し、交付金等活用期間を経過後、必要な事業について維持を目指す。 ・悪質商法対策を行うモデル地区事業については、事業を精査し、交付金等活用期間を経過後、必要な事業について維持を目指す。
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"> ・消費生活相談窓口の強化については、基金活用期間経過後についても維持を目指す。 ・消費生活に関する情報発信及び相談体制の強化については、効果的な事業を重点化し、交付金等活用期間を経過後、必要な事業について維持を目指す。 ・悪質商法対策を行うモデル地区事業については、事業を精査し、交付金等活用期間を経過後、必要な事業について維持を目指す。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・本市消費生活基本計画に基づき、庁内関係課と連携し、消費者行政施策を実施する。

市町村推進プログラム

都道府県名	神奈川県	市町村名	横須賀市
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"> ・消費生活相談員が国民生活センターで実施する消費生活相談研修に参加する回数を増やす。(平成 22 年度 ~ 平成 26 年度) ・一級建築士やフィナンシャルプランナーなどを講師として招聘し、相談員を対象とした研修を開催する。(平成 21 年度 ~ 平成 26 年度) ・弁護士を活用した多重債務特別相談会を開催する。(平成 22 年度 ~ 平成 26 年度) ・相談員に対する弁護士による法的助言・指導の場を設ける。(平成 21 年度 ~ 平成 26 年度) ・一級建築士を活用して、住宅リフォーム契約に関する高度な専門相談に対応できる体制の強化を図る。(平成 22 年度 ~ 平成 26 年度) ・食の安心・安全セミナーを開催する。(平成 21 年度 ~ 平成 26 年度) ・消費生活リーダー養成講座を開催する。(平成 22 年度) ・民生委員や社会福祉推進委員を対象とした悪質商法被害防止研修会を開催する。(平成 21 年度 ~ 平成 26 年度) ・職域向け消費者問題講座を開催する。(平成 23 年度 ~ 平成 26 年度) ・消費生活相談にきめ細かく対応できるようにするためにパソコン・カメラ等の機器類を拡充整備した。(平成 21 年度) 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度から相談員の対応能力強化のため、専門家等による研修の開催や国民生活センター等が開催する研修への参加機会の増によりレベルアップを図り、IT 関連など複雑化する消費者問題や、巧妙化する悪質商法に関する相談に対応できている。 ・悪質商法被害防止や消費者情報の提供の強化ため、従前から行っていた講座に加えて、平成 21 年度から基金を活用した講座を行っている。平成 25 年度においては 14 回の講座を実施し、延べ 470 人の参加者への啓発及び情報提供ができた。 ・平成 21 年度に基金を活用して調達したパソコン・デジタルカメラなどの機材を活用することで来所相談においてきめ細かな対応ができている。 		
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u><政策目標 1 > 相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・本市においては消費生活センター設置済み。 <p style="text-align: center;"><u><政策目標 2 > 相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度より基金を活用し国民生活センターへの研修参加機会を相談員一人当たり 1 回増したほか、平成 21 年度より専門資格者等による研修を開催し、消費生活相談員のレベルアップを図っている。 ・現在、所属する消費生活相談員の資格保有率は 100 % であり、今後も維持する。 ・現在、所属する消費生活相談員の研修参加率は 100 % であり、 		

	<p>今後も維持する。</p> <p><u>＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域における見守りネットワークに関しては、年度当初に各種組織団体等（連合町内会、民生委員、社会福祉協議会地区社協部会、地域包括センター、青少年育成推進員連絡協議会、PTA協議会、老人クラブ連合会、シルバー人材センター、市内9行政センター館長）が開催する会議等において、消費者被害防止のための施策等について情報共有を図っており、このことが奏功して地域の高齢者・障害者へのサポート体制が強化され、確立されてきている。 ・悪質商法被害未然防止等の消費生活に関する情報を掲載した町内会用回覧板を作成し、市内の全町内会に配布することで講座や地域の集まりに参加できず、情報が不足しがちな高齢者や障害者に対して、悪質商法の特徴や対策、消費生活センターの役割等を知らせて、困ったときにはまず相談してもらえるよう周知する。
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"> ・消費生活相談体制を維持し、専門資格者等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・消費者被害未然防止のための啓発及び消費者への情報の提供の充実を図る。 ・相談および啓発の体制強化を図るための事業を検討・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、専門資格者の活用により得られた効果を生かし、基金等活用期間経過後も相談員の対応能力が維持されるよう努める。また可能な範囲で相談員を積極的に研修に参加させ、研修参加率100%を維持する。 ・出前講座等の消費者啓発事業については、効率的に事業実施できるよう、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・選別し、引き続き実施していく。
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"> ・消費生活センターの機能を維持する。 ・悪質商法被害未然防止等の消費生活に関する情報を掲載した町内会用回覧板を作成し、市内の全町内会に配布してコミュニティ単位での消費者啓発を実施する。 ・消費生活相談員の相談対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。（平成28年度） ・市内の弁護士会や建築士会等と連携して、高度で専門的な相談に対しては適切な相談窓口を紹介できるような体制を整える。（平成28年度） ・市内事業者の職員等への啓発を図るため職域向け消費者問題講座を開催する。（平成28年度～平成29年度） ・相談及び啓発の体制強化を図るための事業の検討を行っていく。（平成28年度以降）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	神奈川県	市町村名	平塚市
-------	------	------	-----

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、相談員の配置人数を「月曜日 4 人、火曜日から金曜日 3 人体制」から、月曜日～金曜日毎日 4 人体制とした。(平成 21 年 4 月) 住宅関係相談のトラブル解決のため、建築士事務所協会所属の調査鑑定建築士に、斡旋時に立会、助言を依頼。(平成 22 年度～平成 26 年度) 消費者被害未然防止のため、公民館、地域包括支援センター、企業、学校等と連携し、地域へ出向いての「被害未然防止講座」を開催。(平成 22 年度～平成 26 年度) 食品表示・安全分野に係る市民への啓発強化を図るため、「食の安心・安全」をテーマとした講座を開催。(平成 22 年度～平成 26 年度) 高度で専門的な消費生活相談への対応力を強化するため、相談事例研究等消費者行政に関する研修を開催。(平成 25 年度～平成 26 年度) 消費生活相談員の対応能力強化のため、国、県等で実施する研修への参加を支援。(平成 22 年度～平成 26 年度) 消費者被害未然防止のため、新成人等へ、啓発を行った。(平成 22 年度～平成 24 年度) 消費者教育推進のため、高齢者、若者等、幅広い年代に、地域、学校等様々な場を通じて啓発・情報を提供。(平成 25 年度～平成 26 年度) 市民全般へ消費生活センターを周知するために、企業広告等を利用した広報を実施。(平成 22 年度～平成 24 年度) 市民に消費者問題への関心を喚起するため、地域情報紙等を利用し、被害未然防止の情報提供。(平成 25 年度) 消費者教育推進のため、市内の学校へ消費者教育用教材の貸出及び配布。(平成 23 年度～平成 26 年度) 市民の食の安全・安心を確保するため、市民が持ち込んだ食品の放射性物質簡易検査実施。(平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 相談件数はここ数年、2,000 件前後で推移しているが、高齢者からの相談が増加傾向にあるため、市立地区公民館の高齢者学級や、各自治会館等で企画される高齢者の集まりへ消費者被害防止の出前講座の提案をしたところ、15 講座開催、475 名に出席いただいたこともあり、「平塚市消費生活センター」が

	<p>相談窓口として認識されつつある。(平成25年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成25年度から、相談事例研究等、消費者行政に関する研修を開催し消費生活相談員の対応能力が向上した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標1>相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成15年度に「平塚市消費生活センター」として開設済み。 平成17年度より1市2町広域連携を組み、大磯町・二宮町住民も当センターの対象とする。 <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21年度から週5日、消費生活相談員の配置人数を月曜日～金曜日4人体制とした。 消費生活相談員5名の資格保有率は100%、相談員が積極的に65回の研修に延べ161名参加した。(平成26年度) <p><u><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成28年度以降も引き続き、「見守りネットワーク」体制について検討する。
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"> 平成29年度12月までは、現平塚市消費生活センターを維持する。(平塚市八重咲町3-3 JAビル2階) 平成29年度12月以降に現在の場所から平塚市役所本館(平塚市浅間町9-1)へ移設予定のため、消費生活相談窓口移設の周知と消費生活相談体制の強化を進め、移設後も相談者が利用しやすい窓口を目指す。 消費者意識の向上や啓発のため、消費者被害未然防止事業を実施する。 <p><u><平成30年度以降の方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> 市教育委員会と連携して、児童・生徒を対象とした出前講座、講演会等を実施し、消費者教育の推進を図る。 啓発事業について、その効果を勘案しつつ推進事業費補助金活用期間経過後も実施する事業を精査する。
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。 市のホームページを利用して、消費者被害を未然に防止するため、消費生活センターページの周知や消費者意識向上や啓発のため、情報提供に努める。 消費生活相談員の対応能力の強化のため、研修参加支援の継続を図る。
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、庁内連携を密にし、全庁的に対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	神奈川県	市町村名	鎌倉市
-------	------	------	-----

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"> ・ 消費生活相談員の週延勤務人数を平成 22 年度から、17 人を 20 人に増やした。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・ 平成 24 年度からは決められた勤務時間を超えた分を報酬に上乗せして支給した。（平成 24 年度～平成 26 年度） ・ 2 名いる統括消費生活相談員の日額報酬額を、12,000 円に増額した。（平成 25 年度までは 10,200 円。平成 26 年度） ・ 相談員、担当職員向け研修会を開催するとともに、神奈川県、国民生活センターなどが主催する研修会へ相談員が参加する機会を増やし、消費生活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） ・ 相談員が電話・メール・FAX で弁護士・司法書士とやり取りしながら、相談への助言を得て、高度に専門的な消費生活相談への対応力を強化した。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 消費生活相談に係る情報収集を行うためにインターネット端末機器や書籍、資料等を購入し、消費生活センターの相談窓口の一層の機能強化を図った。（平成 21 年度～平成 24 年度） ・ 地域への出前講座を実施。6 カ年すべての自治・町内会（およそ 180 団体）へ、センター周知のためのマグネットステッカーなどの啓発物を配布し、消費生活センターの周知及び消費者被害の未然防止の啓発を図った。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 市民向けに一般流通食品の放射性物質検査を行った。（平成 24 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 統括消費生活相談員を中心として、消費生活相談に対応し、年間相談件数は、1,200 件前後となっている。また、消費生活相談員の助言やあっせんによる被害回復・未然防止金額は、平成 26 年度 9 ヶ月間で、およそ 3,800 万円となっている。 ・ また消費生活相談員は、市の広報紙（年 9 回）や、消費生活の刊行物（年 10 回程度）の企画・執筆、出前講座講師（平成 25 年度は 30 回）、消費生活講座（年 3 講座）等の企画、運営を行い、OJT や研修等で得られた知見を発揮している。 ・ インターネット端末をはじめとする機器類、書籍類を購入し、センターの相談体制整備の拡充を図った。 ・ 平成 24 年度に、市民向けに一般流通食品の放射性物質検査を行い、市民の食の安全・安心の確保が図られた。

<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u><政策目標1>相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成18年に消費生活センターを設置。 <p><u><政策目標2>相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成21年度まで消費生活相談員の週延勤務人数17人を、平成22年度からは20人とした。 国民生活センターや神奈川県主催の研修の機会が増加したが、相談員が希望する研修には、ほぼ100%参加させている。また、市独自での研修を開催し、少人数で密度の濃い研修を受けている。 <p><u><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 高齢者等の見守りネットワークの構築については、今後検討していく。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u><平成27年度から平成29年度までの方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持・運営する。 相談員の研修参加支援を積極的に行う。 <p><u><平成30年度以降の方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、基金活用期間経過後も維持することを目標とする。 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持・運営する。 消費生活相談体制については、平成22年度からの消費生活相談員の週延勤務人数増加（週17人を20人）平成24年度からの決められた勤務時間を超えた分の報酬上乗せ、平成26年度の統括消費生活相談員の日額報酬額増額（12,000円に。）を維持することを目標とし、研修開催・研修参加支援・高度に専門的な消費生活相談への対応力強化事業については、事業を精査したうえで、必要な事業は継続していくことを目標とする。（平成27年度～平成34年度） 出前講座等の啓発事業については、事業を精査したうえで、効果の高い事業を継続していく。（平成27年度～平成29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、庁内外の連携を密にし、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	神奈川県	市町村名	藤沢市
-------	------	------	-----

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"> 消費生活相談員のレベルアップを図るため、県や国民生活センター主催の研修会に参加した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費生活相談員のレベルアップを図るため、市独自での相談員向けの専門研修会を開催した。(平成 21 年度～平成 25 年度) 啓発用冊子「消費生活のしおり」を作成し、自治会町内会を通して全戸配布した。(平成 21 年度) 地域情報紙（ミニコミ紙）を活用した啓発を実施した。(平成 22 年度) 消費者教育の推進を目的として、将来的にトラブルに遭わないようとするため、新学習指導要領に合わせた小学校高学年（初年度 5～6 年生、次年度以降新 5 年生）及び中学生（初年度 1～3 年生、次年度以降新 1 年生）向けの副読本「かしこい消費者にチャレンジ！」を作成・配布した。(平成 23 年度～平成 26 年度) 消費生活トラブルの未然防止と市民向け啓発情報の提供として、消費生活情報紙（Life）を作成し、全戸配布を行った。(平成 24 年度～平成 26 年度) 消費者教育の推進を目的として、消費者トラブルに巻き込まれやすい高齢者を中心に出前講座を実施した。(平成 24 年度、平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員のレベルアップを図るため、県や国民生活センター主催の研修会に参加した結果、新しい手口や複雑多岐化する消費生活相談の対応能力や質が向上した。 消費生活相談員のレベルアップを図るため、市独自での相談員向けの専門研修会を開催した結果、新しい手口や複雑多岐化する消費生活相談の対応能力や質が向上した。 啓発用冊子「消費生活のしおり」を作成し、自治会町内会を通して全戸配布した結果、消費生活トラブルの未然防止や啓発に寄与した。(平成 21 年度) 地域情報紙（ミニコミ紙）を活用した啓発を実施した結果、消費生活トラブルの未然防止や啓発に寄与した。(平成 22 年度) 消費者教育の推進を目的として、将来的にトラブルに遭わないようとするため、新学習指導要領に合わせた小学校高学年及び中学生向けの副読本「かしこい消費者にチャレンジ！」を作成・配布した結果、家庭科や社会科などの活用をとおして、

	<p>子どもたちへの消費生活トラブルの未然防止や啓発など、消費者教育の推進に寄与した。(平成23年度～平成26年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活トラブルの未然防止と市民向け啓発情報の提供として、消費生活情報紙（Life）を作成し全戸配布した結果、消費生活トラブルの未然防止や啓発に寄与した。(平成24年度～平成26年度) ・消費者教育の推進を目的として、消費者トラブルに巻き込まれやすい高齢者を中心に出前講座を実施した結果、消費生活トラブルの未然防止や啓発など、消費者教育の推進に寄与した。(平成24年度、平成26年度)
<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15年度から、消費生活センターを設置し相談窓口を開設済み。 <p><u><政策目標2>相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員等レベルアップ事業として、神奈川県や国民生活センターなどが主催する研修会に積極的に参加し、必要な知識を習得し業務時に活用することで、相談体制の強化を図る。 ・窓口開設日を週5日、月・金は5人体制、火～木は4人体制とする。 ・消費生活相談員の研修参加率は100%とする。 ・消費生活相談員の資格保有率は100%とする。 <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"> ・「見守りネットワーク」の構築に向け、組織体制（新規設置・既存組織の活用）運営体制などについて、検討・調整を図っていく。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u><平成27年度から平成29年度までの方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、消費生活相談員等レベルアップ事業の研修開催や研修会参加の支援を行う。 ・地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業（消費者の安心・安全を確保するための取組）として、小中学生向けの副読本の追加発行を行い、消費者教育の推進を図っていく。 ・地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業（消費者の安心・安全を確保するための取組）として、消費者トラブルに巻き込まれやすい高齢者を中心に出前講座を実施し、消費者教育の推進を図っていく。 ・地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業（消費者の安心・安全を確保するための取組）として、市民向けの消費生活情報紙（Life）による情報提供を図る。 <p><u><平成30年度以降の方針></u></p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員等のレベルアップを図るための研修会の開催や研修参加支援については、基金等活用期間経過後も継続して実施していく。 ・出前講座や市民向け啓発事業等については、消費者教育の推進の観点から、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事業を精査し実施していく。
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"> ・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、消費生活相談員等レベルアップ事業の研修開催や研修会参加の支援の継続を図る。(平成21年度～平成27年度) ・地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業(消費者の安心・安全を確保するための取組)として、小中学生向けの副読本の追加発行を行い、消費者教育の推進を図っていく。(平成23年度～平成29年度) ・地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業(消費者の安心・安全を確保するための取組)として、消費者トラブルに巻き込まれやすい高齢者を中心に出前講座を実施し、消費者教育の推進を図っていく。(平成24年度～平成30年度) ・地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業(消費者の安心・安全を確保するための取組)として、市民向けに消費生活情報紙(Life)による情報提供を図る。(平成24年度～平成27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	神奈川県	市町村名	小田原市
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"> ・消費生活相談環境の整備のため、備品等を購入した。(平成 21 年度、平成 23 年度) ・平成 24 年度から消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 2 名体制から週 1 日のみ 1 名増員。 ・平成 25 年度から消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 2 名体制から週 1.5 日のみ 1 名増員。 ・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) 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 15 年度に西さがみ連邦共和国消費生活センターを設置し、平成 22 年度に現在の小田原市消費生活センターに名称変更し、地域の相談窓口として、定着しつつある。 ・平成 22 年度から消費生活相談員対応能力強化のため、研修参加を支援し、消費生活相談員のレベルアップにつながった。 		
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1 > 相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 15 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 15 年度は、消費生活相談員 2 名体制であったが、平成 24 年度から週 1 日のみ 1 名増員。さらに、平成 25 年度から消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員 2 名体制から週 1.5 日のみ 1 名増員。 <p><u><政策目標 5 > 「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 28 年度から福祉部局等関係機関と、既存の協議会等との調整を図り、構築に向け協議を検討する。 		
消費者行政推進の方針	<p>< 平成 27 年度から平成 29 年度までの方針 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを設置・維持する。 ・消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員を増員するとともに研修参加支援により、消費生活相談員のレベルアップを図る。 <p>< 平成 30 年度以降の方針 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した事業については、維持を図る。 ・消費者教育推進法に関する啓発事業については、交付金等活用期間を経過した事業については、精査する。 		
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設置・維持する。 ・基金を活用して増員した消費生活相談員の体制の維持を図る。 ・消費生活相談員のより専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図るよう、研修参加の支援の維持を図る。 		
その他特記事項			

市町村推進プログラム

都道府県名	神奈川県	市町村名	茅ヶ崎市
計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日		
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 相談体制の強化の為、弁護士やファイナンシャルプランナーによる消費生活法律相談、家計あんしん相談を実施した。 (平成 21 年度～26 年度) 消費者への情報提供の体制を整備し、消費者被害未然防止講演会等の開催、出前講座や各イベントにおいて啓発を行った。 (平成 21 年度～26 年度) 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 弁護士による消費生活法律相談を消費生活相談員が相談者と共に受けることにより、相談員自身の資質も向上した。 平成 23 年度は講座等の参加者が 489 人であったが、平成 26 年度は 1,072 人と増加し、啓発も効果的に実施されていると思われる。 		
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1> 相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 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"> 窓口開設週 5 日の体制が取れている。 5 名の相談員は全員が有資格者である。 国民生活センター等の研修は可能な限り参加し、相談員のレベルアップを図っている。 <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"> 組織づくりについて、関係部署から情報を取集し調整を図る。 		
消費者行政推進の方針	<p><u><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの運営について直営を維持する。 弁護士等の活用により相談体制の強化、消費生活相談員の資質向上を図る。 消費者被害未然防止のため、地域との連携を深め様々な啓発事業を展開していく。 		
	<p><u><平成 30 年度以降の方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活法律相談、家計あんしん相談については、交付金等活用期間経過後も継続して実施していく。 啓発事業については、より効果的な取組を検討し、交付金等活用期間経過後も継続させる事業を精査していく。 		
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 消費生活相談体制強化のため、弁護士等の活用により専門的な相談（消費生活法律相談、家計あんしん相談）への対応能力の向上を継続する。啓発事業を推進し、消費者被害を未然に防ぐ取組を行う。 		
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害防止のため、庁内外の連携を深め対応する。 		

市町村推進プログラム

都道府県名	神奈川県	市町村名	逗子市
-------	------	------	-----

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) 青少年に対する消費者教育推進のため、市内中学校・高等学校に啓発チラシ・啓発物品を配布した。(平成 24 年度) 高齢者の消費者被害防止のため、独居高齢者に対し、啓発チラシ・啓発物品を配布した。(平成 24 年度～平成 26 年度) 消費者啓発のため、食の安全についての講座を行った。 (平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 月別の相談件数が 10 件程度であり、相談員としての経験がなかなか得られなかつたが、平成 21 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援したことにより、消費生活相談の対応能力や質が向上した。
「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、消費生活相談窓口であったが、平成 28 年度中に消費生活センターとするため、消費生活相談員を増員して開設日を週 3 日から週 4 日とする。 平成 26 年度当初では消費生活相談員 4 名体制であったが、平成 28 年度の消費生活センター設置に伴い消費生活相談員 5 名体制とする。 <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"> 平成 27 年度当初は、高齢者等の消費者被害未然防止に関する見守り体制は構築されていなかつたが、平成 27 年度から、地域包括支援センター、高齢者担当部署等と情報連絡体制を構築する。また、消費者安全確保地域協議会の設置を検討していく。
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設置・維持する。 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員を増員するとともに、国民生活センターへの研修参加支援により消費生活相談員のレベルアップを図る。

	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、基金等活用期間を経過後も維持する。 ・ 消費生活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設置・維持する。(平成 28 年度) ・ 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、平成 27 年度末時点で 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 28 年度～平成 36 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 消費者啓発のため、啓発物品を配布するとともに、消費生活講座を行う。(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	神奈川県	市町村名	三浦市
-------	------	------	-----

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"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員による相談窓口の開設日を週 1 日から週 2 日にした。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・消費者被害未然防止のため、消費生活啓発リーフレットを作成し全世帯へ配布した。（平成 21 年度及び平成 24 年度） ・消費者被害未然防止のため、啓発物品を購入し、市民まつり等で配布（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、研修会を開催。（平成 22 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員による相談窓口の開設日の増加により、市民からの相談に対応することができた。 ・「消費者トラブル自己防衛マニュアル」「みんなで防ごう悪徳商法」を作成し市民に情報を伝え、消費者被害未然防止の啓発を強化した。 ・消費生活相談員対象の研修を開催することにより、消費生活相談員の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"> ・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"> ・消費生活センター未設立であるが、引き続き現行の相談窓口体制を維持していく。 ・消費生活相談員は資格を保有している。 ・現在は消費生活相談員が自主的に研修に参加しているので、公費による研修参加支援ができるよう環境を整備していく。
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"> ・現在の相談窓口体制を維持しつつ、啓発物品等による市民への啓発を促していく。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金活用期間経過後、自主財源で現行の体制を維持できるよう努力していく。 ・啓発事業については、自主財源で事業展開ができるよう努力していく。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none">・現在の相談窓口体制を維持していく。・啓発物品等の配布による市民への消費者被害未然防止の啓発を継続してしていく。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	神奈川県	市町村名	秦野市
-------	------	------	-----

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"> ・ 週 5 日のうち 3 日を 1 人、2 日を 2 人の体制で実施していましたが、相談体制を強化するため週 5 日 2 人体制とし、月 2 回連絡所での相談窓口を開設しました。（平成 21 年度） ・ 消費生活相談員の能力向上のため、研修の参加を支援しました。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 消費生活相談の高度化に対応するため法律相談を委託しました。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 市民の知識向上のため消費生活講座を開催しました。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 消費者被害未然防止のための啓発及び出前講座を開催しました。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 消費生活センターの機能強化及び消費者教育の普及啓発を強化するために必要な備品等を整備しました。（平成 21 年度～平成 24 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員の増員、月 2 回の連絡所での相談窓口開設及び消費生活センターの周知に努めしたことにより、相談件数は平成 20 年度の 675 件から平成 26 年度は 841 件と増加しました。また、平成 20 年度のあっせん件数は 86 件でしたが、平成 26 年度は 193 件に増えました。 ・ 消費生活相談員の能力向上のため研修参加を支援したことにより、受講回数が増加しました。平成 20 年度は年間 12 回でしたが平成 27 年度は 47 回、1 人平均 4 回から 10 回に増えました。 ・ 消費者関係出前講座の実施回数について、高齢者等一般市民対象の講座では平成 20 年度の 3 回実施が平成 27 年度には 7 回実施となり、中学生を対象とした講座では平成 20 年度の市内 3 校実施が平成 27 年度には 5 校で実施となり、着実に増加しています。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを設置済み <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 27 年度現在、消費生活相談員の資格保有率は 100% です。 ・ 平成 26 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% でしたので、今後も相談員が希望する研修を積極的に受講できるよう環境を整備し、消費生活相談員のレベルアップを図ります。

	<p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者支援センター、民生委員児童委員及び社会福祉協議会等との連携を密にし、高齢者等の被害防止の強化を図ります。
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの相談体制を維持します。 ・ 消費生活相談員の能力向上のため、研修の参加を支援します。 ・ 一般市民対象の消費生活講座及び消費生活関係出前講座、中学生対象の消費生活教室を継続して開催し、開催回数を増やします。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 活性化基金活用期間経過後も、消費生活センターの相談体制を維持します。 ・ 消費生活相談員の能力向上のため、研修参加の支援を継続します。 ・ 一般市民対象の消費生活講座及び消費生活関係出前講座、中学生対象の消費生活教室を継続して開催し、開催回数を増やします。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの相談体制を維持します。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 消費生活相談員の能力向上のため、研修参加の支援を継続します。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 一般市民対象の消費生活講座及び消費生活関係出前講座、中学生対象の消費生活教室を継続して開催し、講座の機会を増やすとともに効果的な実施を図ります。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 消費生活相談の高度化に対応するため専門家の助言を受けられる体制を維持します。(平成 27 年度～平成 29 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害の未然防止のため、関係部署との連携を図ります。

市町村推進プログラム

都道府県名	神奈川県	市町村名	厚木市
-------	------	------	-----

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"> ・相談における情報の高度化に対応し、相談員用のパソコンを配備（平成 21 年度） ・相談内容の専門性に対応し、弁護士アドバイザーを置いた。（平成 21 年度～26 年度） ・市民の食生活の安全を醸成するため、食の安全講演会を実施した。（平成 21 年度～26 年度） ・消費者被害防止のための啓発用チラシを作成し、新聞折込みによる啓発を行った。（平成 21・22・23・24・26 年度） ・相談員及び職員のレベルアップのため、研修に参加した。（平成 21 年度～26 年度） ・相談者のプライバシーの保護に配慮するため、消費生活センターを改修した。（平成 22 年度） ・消費生活センター業務案内映像作製（平成 21 年度） ・消費者被害防止のため、啓発物品の作成・配布。（平成 22 年度～26 年度） ・多重債務者を救済するための司法書士相談を実施した。（平成 22 年度～26 年度） ・消費者被害防止のため、消費者問題講演会の実施。（平成 22 年度～26 年度） ・高齢者の消費者被害防止のため、悪質商法出前講座を実施。（平成 22 年度～26 年度） ・市内の消費者意識の把握のため、消費者アンケートの実施。（平成 23 年度） ・消費生活推進員の設置による地域巡回相談・啓発の実施。（平成 23 年度～26 年度） ・相談機能強化のため、活性化事業補助員の設置（平成 24 年度～26 年度） ・消費者被害防止のため、地方紙・地域情報誌への広告掲載（平成 24 年度） ・消費者被害防止のため、バスデジタルCM の放映（平成 25・26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・被害回復額及び未然防止件数は、平成 24 年度では 224 件、62,923,012 円、平成 25 年度では 265 件、72,323,011 円にも上っており、着実に消費者被害未然防止に効果をあげている。 ・平成 24 年 1 月に実施した「消費者アンケート調査」によると、消費者トラブルに遭った人で、消費生活センターに相談した人は、約 37% となっており、平成 24 年 3 月に消費者庁が実施した「消費生活に関する意識調査」の数値 13.1% に比べ高い数値となっており、活性化基金による PR が浸透していると考えられる。

	<ul style="list-style-type: none"> ・出前講座は、相談員及び消費生活推進員の活用により、平成 22 年度は 20 回、平成 23 年度は 16 回、平成 24 年度は 23 回、平成 25 年度は 31 回と着実に増加している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度当初の時点で既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"> ・消費生活相談員及び職員の研修参加を強化・推進し、相談における解決能力の向上を図る。研修参加は、消費生活相談員においては、1 人年 10 回以上、職員においては、1 人年 2 回以上を目標とする。 <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"> ・現在行っている消費生活推進員の設置による地域巡回相談・啓発を充実し、地域の関係団体を交えた消費者安全確保地域協議会の設置を目指す。
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強化するため、研修等への参加を促進し、より専門性を深め、相談解決能力の向上を目指す。 ・学校や警察、他の行政機関と連携し、世代ごとに被害に遭いややすい悪質商法についての啓発を行う。 ・10 月の 1 箇月間を「悪質商法追放キャンペーン」期間と定め、講演会、講座、街頭啓発及び各種メディアにより、市民への注意喚起を行う。 <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維持に努める。 ・啓発物品等の購入や各種啓発活動については、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"> ・市の市民相談部署との連携により、引き続き司法書士相談を実施する。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・相談員及び職員の専門性を強化するため、研修参加支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・協力団体の育成・強化により、市民協働による消費者問題解決力の向上を目指す。 ・地域での啓発の強化を図るため、引き続き消費生活推進員を設置又は業務体制の変更により、同業務を実施する。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・消費者被害防止のために、各種講演会等の開催といった消費者啓発を継続的に実施する。(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	神奈川県	市町村名	大和市
-------	------	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<p><消費生活相談体制強化></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度～24 年度 消費生活センターの備品・物品等の購入や相談室改修工事を行い消費生活センターの機能強化・環境改善を図る。 平成 22 年度～26 年度 消費生活相談体制強化のため、金曜日を消費生活相談員 2 人体制から 3 人体制とした。 <p><相談窓口高度化事業></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度～26 年度 消費生活相談員の対応強化のため、弁護士による事例検討会を開催する。 <p><消費者問題解決力の強化に関する事業></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度～24 年度、平成 26 年度 消費者被害防止のため、啓発資料の配布 全戸回覧及び公共機関等への窓口配布。広報への啓発特集記事の掲載。 平成 23 年度～24 年度 出前講座の実施（自治会・中学校等）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 相談室改修工事を行った結果、プライバシー等に配慮した相談室の整備により、相談者・事業者等の面談にて有意義に活用されている。 弁護士による事例検討会は、気軽に弁護士相談が出来、消費生活相談への対応に実践的な活用が図れる情報を提供され、相談員のレベルアップに繋がっている。 消費生活相談体制の強化により、平成 26 年度における消費生活相談での救済金額が 80,448 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 26 年度当初で消費生活センターを設置済み。 <p><政策目標 2 > 相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員 2 名体制を曜日により 3 名体制にして窓口の充実を図る。 <平成 26 年度（金曜日・祝日明け火曜日）3 名、平成 27 年度以降は連休明け相談日 3 名。 <p><政策目標 5 > 「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> 「民生委員児童委員連絡協議会」や「地域包括支援センター」など既存の組織が充分活用されている。また、警察と年 1 回情報交換する機会もある。福祉担当部局と更なる連携を図り、出前講座等の啓発活動により高齢者の見守りを行っていく。
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各消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・消費者教育に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止に努め、消費者展の啓発活動も行っていく。
	<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、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。 ・基金を活用して配置・処遇改善した消費生活相談員の体制・報酬の維持を図る。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。
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	神奈川県	市町村名	伊勢原市
-------	------	------	------

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"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談日を週 3 日（火・水・金）から週 5 日に拡大した。（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） ・高齢者等の消費者被害未然防止のため、庁内の防犯担当とも連携しながら、啓発物品（クリアファイル、マグネット、シール、くらしの豆知識）等を市民に配布した。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・消費者被害の防止のための啓発チラシ（神奈川県との共同発行）を新聞折込した。（平成 25 年度） 													
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度に消費生活相談窓口を週 3 日から週 5 日に拡大し、相談体制の充実を図った。 ・消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援し、消費生活相談の対応能力や質の向上を図った。 ・相談件数及び救済金額は、平成 23 年度から平成 25 年度にかけて毎年増加しており、特に救済金額については毎年大幅に増額し、大きな実績となっている。 													
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 40%;">相談件数（件）</th> <th style="width: 30%;">救済金額（千円）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成 23 年度</td> <td style="text-align: center;">388</td> <td style="text-align: center;">8,720</td> </tr> <tr> <td>平成 24 年度</td> <td style="text-align: center;">403</td> <td style="text-align: center;">15,952</td> </tr> <tr> <td>平成 25 年度</td> <td style="text-align: center;">517</td> <td style="text-align: center;">29,968</td> </tr> </tbody> </table>			相談件数（件）	救済金額（千円）	平成 23 年度	388	8,720	平成 24 年度	403	15,952	平成 25 年度	517	29,968
	相談件数（件）	救済金額（千円）												
平成 23 年度	388	8,720												
平成 24 年度	403	15,952												
平成 25 年度	517	29,968												
	<ul style="list-style-type: none"> ・庁内の防犯担当とも連携しながら、高齢者等への消費者被害未然防止を行うことが出来た。 ・啓発物品の配布や啓発チラシの新聞折込を行ったことで、市民の消費者被害を未然に防止するとともに、消費生活センターの存在を周知することが出来た。 													

<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> 平成21年度に消費生活センター設置済み。</p> <p><u><政策目標2>相談体制の質の向上</u> ・消費生活相談員資格は保有率100%。 ・消費生活相談員の研修参加について、相談員1人あたり年間5回参加出来るように支援していく。</p> <p><u><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</u> ・高齢福祉担当課や包括支援センターと連携を取りながら、消費者被害未然防止を図る。</p>
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u><平成27年度から平成29年度までの方針></u> ・消費生活センターの組織及び運営等に関する条例を整備し消費生活センターの継続的な運営を図る。 ・地域の身近な相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員を増員する。 ・教育委員会等関係機関と連携を取り、消費者教育の充実を図る。</p> <p><u><平成30年度以降の方針></u> ・消費生活相談体制については、基金活用期間経過後も維持を目指す。 ・パンフレットの作成や啓発物品の配布については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。</p>
<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運営を継続する。 ・消費生活相談体制の強化のため、平成27年度に相談員週5日1名体制を週2日2名体制とする。(平成27年度～平成35年度) ・消費生活相談体制の強化のため、平成28年度に相談員週3日1人体制を2名体制とする。(平成28年度～平成36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) ・庁内の防犯担当と連携しながら地域と密着した消費者被害の未然防止活動を図るとともに、ホームページ等を活用して、消費生活に係る情報を積極的に発信していく。
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害未然防止のため、関係機関と連携を密にして対応する。 ・消費者月間に合わせた消費者啓発イベント「毎日のくらし展」の実施や近隣市町と連携した被害未然防止キャンペーンを実施していく。 ・平成25年度から実施している「首長による消費者行政推進の意思表明」を継続的に行っていく。

市町村推進プログラム

都道府県名	神奈川県	市町村名	座間市
-------	------	------	-----

計画期間	平成 28 年 4 月 1 日～平成 37 年 3 月 31 日
平成 27 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの周知を図るためセンターの連絡先シールを作成し、配布した。（平成 21 年度） ・ 消費生活相談体制整備のため、通話用のヘッドセット等を設置した（平成 21 年度） ・ 消費者被害未然防止のため、出前講座を実施し、センターだよりを作成するとともに啓発品の配布をした。（平成 21～27 年度） ・ 出前講座等の充実のため、プロジェクターなどの機材の整備を図った（平成 23 年度） ・ 相談情報漏えい防止を目的とするレイアウト変更等、執務環境整備を図った。（平成 23 年度） ・ 消費生活相談員研修会を 2 か月に 1 回開催するとともに、弁護士等による法的知識研修を実施し、相談員のレベルアップを図った。（平成 21～27 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に啓発パンフレットを作成し配布したことにより、消費生活センターの周知が図られた。 ・ 平成 23 年度にプロジェクター等を購入し活用したことにより、出前講座の充実が図られた。出前講座は、消費者啓発事業として定着している。 ・ 平成 23 年度に相談室のレイアウトを変更し、相談員の執務環境の改善と相談環境の整備を図った。 <p>平成 21 年度より弁護士等による研修を実施することにより、消費生活相談員のレベルアップに効果を上げている。</p>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 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"> ・ 消費生活相談員の資格保有率 100 % の体制を維持する。 ・ 相談員研修に弁護士等専門知識を有する講師を招き相談員のレベルアップを図る。 ・ 専門図書を有効に活用し多岐にわたる相談に対応するための情報を取集する。 ・ 消費生活相談員のレベルアップを図るため研修参加率を 100 % とする。 <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"> ・ 市内各包括支援センター等との連携により、啓発の強化及び情

	<p>報の共有を図る。</p>
消費者行政推進の方針	<p><平成28年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの相談窓口の拡充を図る。(平成28年度から) ・ 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。 消費者被害を未然に防止するため啓発事業を強化する。
	<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、基金活用期間経過後も維持していく。 ・ 啓発事業については、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。 ・ 消費生活センターの相談窓口の拡充を図る。(平成28~36年度) ・ 消費者生活相談員の対応力強化のため、消費生活相談員のレベルアップを引き続きしていく。 ・ 消費者被害防止のため出前講座等を実施し消費者啓発を図る。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、警察等関係機関との連携を強化する。

市町村推進プログラム

都道府県名	神奈川県	市町村名	南足柄市
-------	------	------	------

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"> ・消費生活相談の環境整備のため事務用機器等を購入した。(平成 22 年度～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～24 年度、平成 26 年度) ・消費者被害未然防止のための啓発物品・冊子を広域連合の自治体と合同で配布した。(平成 22 年度～23 年度) ・消費者被害未然防止のため、見守り用物品、冊子等を配布とともに、住民閲覧用図書を配備した。(平成 23 年度～25 年度) ・増加する相談に対応するため、消費生活相談員 2 人体制の日を週 1 日～2 日とし、相談体制を充実した。(平成 24 年度、平成 26 年度) ・消費生活相談体制の強化のため、週 4 日の開設日を週 5 日の開設日に拡充した。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談窓口を強化するため、相談員専用パソコンを配備し、高度化・複雑化する相談を分析し相談の質の向上を図った。(平成 22 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 20 年度相談件数 394 件に対し、平成 24 年度は、413 件と増加傾向であった。週 4 日から週 5 日に相談日を拡充した平成 25 年度は、相談件数 447 件となっており、確実に身近な相談窓口として定着してきている。 ・平成 22 年度より、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、平成 25 年度の全国平均のあっせん解決率 10.1% に比べ、当市においては 15.7% で、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・平成 25 年度から相談日を週 4 日から週 5 日に拡充したところ、県への相談が減り、身近な窓口を利用してくれるようになった。 ・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、約 3,700 万円となった。 ・平成 25 年度に、啓発用のパソコン等の備品を購入したことにより、啓発講座の質の向上が図られた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><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 15 年に消費生活センターを設置済。 <p style="text-align: center;"><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、相談員 1 日 1 人体制を週 1 日だけ 2 人体制としたが、相談の増加と複雑・巧妙化する相談に対応するには、現状では十分な対応が難しくなっていることから、さらに相談員の人数を増加する必要がある。平成 27 年度からは、週 3 日、相談員 2 人体制とし、相談体制の充実を図る。 消費生活相談員の研修参加支援をしているが、国民生活センターの研修、県研修に継続して参加を支援し、相談員のレベルアップを図る。 相談員 1 人体制の日には、担当職員も消費生活相談を受付けることにより、住民サービスの充実を図る。
<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"> 広域連携で消費生活センターの運営維持を継続する。 消費生活相談窓口の広域的周知により、消費者被害未然防止を図る。 地域の身近な相談窓口であ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増員を図る。 消費生活相談員の処遇改善を図る。 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、広域連携での運営を目指す。
<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"> 消費生活センターの週 5 日開設を維持する。(平成 27 年度 ~ 平成 33 年度) 増加及び複雑・巧妙化する相談に対応するため、各日相談員 1 名体制を相談員を増員し、1 日 2 名体制を週 3 日設け、相談体制の強化を図る。(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、研修支援の継続を図る。(平成 27 年度 ~ 31 年度) 平成 20 年度に報酬日額 9,800 円に改定したまま処遇改善を行っていなかったので、広域連携で協議し、報酬日額を増額し、その額を維持する。(平成 28 年度 ~ 35 年度) 教員を消費者教育の担い手とするため、国民生活センターへの研修参加を支援する。(平成 27 年度 ~ 37 年度)
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害未然防止のため、庁内の連携を密にして対応する。 広域連携継続のため、広域連携構成自治体とも連絡を密にし、消費者被害を未然防止のための情報提供をする。

市町村推進プログラム

都道府県名	神奈川県	市町村名	葉山町
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) 消費生活相談窓口強化のため、インターネット環境等整備を行った。(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、町内回覧及び町内掲示板、バス車内広告の掲出を実施した。(平成 22～24 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窓口の強化を実施し、相談体制の環境整備を行い、相談者に対するサービスの向上につながった。また、相談窓口の啓発を行うことで、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、研修参加支援を実施し、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 		
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 27 年度から消費生活相談窓口の開設日を、既存の毎週水曜日のほか、第 2・4 月曜日を増設した。 担当職員も消費生活相談を受け付けることにより、消費生活相談員が国民生活センターの研修を受けやすい環境を整備し、平成 26 年度に引き続き消費生活相談員の研修参加率 100% を目標とする。 		
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、広域での相談体制の構築を目指す。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 広域での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"> 消費生活相談窓口を維持する。 消費生活センターを設置している近隣自治体と連携し、広域での相談体制に移行し、消費生活相談体制の強化を図る。(平成 29 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 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	神奈川県	市町村名	寒川町
-------	------	------	-----

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"> ・ 消費者被害未然防止のため、自治会等で講座を開催した。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 消費生活相談窓口の体制整備のため、消費生活相談室の改修等を行った。（平成 21 年度～平成 22 年度） ・ 消費生活相談窓口の周知強化のため、マグネットを作成し、配布を行った。（平成 23 年度） ・ 消費生活相談窓口の周知強化のため、ミニコミ誌への掲載を行った。（平成 23 年度～平成 24 年度） ・ 消費者被害未然防止のため啓発用ポケットティッシュを作成し、成人式やコミュニティバス等で配布した。（平成 25 年度） ・ 消費者教育推進のため、中学校で講座を開催した。（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チラシを作成し、町内の全戸に配布した。（平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害未然防止を目的とした講座を安定的に継続開催できた。また平成 25 年度から新たな試みとして、消費者教育の推進を目指し、中学校での講座実施へと漕ぎ着けた。 ・ 消費者被害未然防止講座のアンケートにて、町の消費生活相談窓口の認知度が 8 割を超えるなど周知強化の成果が見受けられる。 ・ 消費生活相談室の整備により、来庁相談率が高い当町ではあるが、プライバシーに配慮した相談が実施できている。 <p>（平成 21 年度～平成 25 年度の平均来庁相談率：45%）</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 10 年 4 月に消費生活相談窓口設置。 ・ 平成 17 年 10 月に茅ヶ崎市と協定を締結。 協定締結後、相互乗り入れ方式で相談を受け合っている。 <p>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当町における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	<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、消費生活相談窓口を維持する。 ・ 消費者教育・啓発に力を入れ、講座等、より効果的な消費者問題解決力の強化に関する事業を実施する。 ・ 消費生活相談員の研修参加の支援を行う。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域の身近な窓口である、消費生活相談窓口を維持する。 ・ 消費者教育・啓発に力を入れ、講座等、より効果的な消費者問題解決力の強化に関する事業を継続して実施していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 研修への参加支援を行うことにより、消費生活相談員の対応能力強化を図る。(平成 28 年度 ~ 平成 34 年度) ・ 消費者被害未然防止講座等の啓発事業を継続して実施する。 ・ 消費者教育推進のため学校における講座を継続して実施する。 (平成 25 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	神奈川県	市町村名	大磯町
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"> 講演会や出前講座を開催するなど、住民に対して悪質商法被害を防止するための啓発を強化した。（平成 22 年度～平成 26 年度） 消費者を対象に効果的な啓発活動を行うため、パソコンやプロジェクターなどの事務機器を購入した。（平成 22 年度） 県で開催する研修に参加し、消費生活担当職員のスキル向上を図った。（平成 22 年度～平成 26 年度） 消費者向け啓発物品やパンフレットを作成し、配布した。（平成 22 年度～平成 26 年度） 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 講演会や出前講座の開催、パンフレットの全戸配布（平成 23 年度）、備品の整備等ができ、地域住民に対して消費者保護、悪質商法被害を防止するための啓発活動が強化できた。 県で開催する研修に参加し、消費生活担当職員の相談能力が向上した。 		
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1 > 相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u><政策目標 2 > 相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 研修参加率を上げ、消費生活担当職員のレベルアップを図る。 		
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。 消費者教育の推進に重点的に力を入れ、中学生等を対象とした、インターネットトラブル等の被害未然防止のための講座や、悪質商法の被害防止のために老人会等へ出前講座を実施するとともに、啓発物品を配布する。 消費者保護のための講演会を開催し、より効果的な消費者被害未然防止事業を実施する。 弁護士や司法書士、建築士等の専門家による消費生活相談会を開催し、消費者問題解決力の強化事業を実施する。 <p><u><平成 30 年度以降の方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> 出前講座や啓発物品配布等の啓発事業について、基金活用経過後も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。 ・ 消費生活相談の強化のため、弁護士や司法書士、建築士等の専門家による特設相談会を開催する。(平成29年度開始予定) ・ 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28年度) ・ インターネットトラブル等の被害未然防止のため、中学生等を対象とした消費者被害未然防止講座を開催し、啓発物品を配布する。(平成29年度～平成35年度) ・ 悪質商法等の被害防止のため老人会等へ出前講座を実施し、啓発物品を配布する。(平成29年度～平成35年度) ・ 消費者保護のための講演会を継続して開催する。(平成27～平成28年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にし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	神奈川県	市町村名	二宮町
-------	------	------	-----

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、役場消費生活相談窓口を開設した。(平成 21 年度) 役場相談窓口の充実のため、担当職員を対象とした研修に参加し、レベルアップを図った。(平成 21 年度～平成 24 年度、平成 26 年度) 消費者被害防止のための啓発物品を作成し、町内の全戸に配布したほか、各種イベント時等においても配布した。(平成 21 年度、平成 26 年度) 消費者の安全・安心を確保するため、司法書士による無料相談会を開催した。(平成 22 年度～平成 24 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口は設置したが、相談業務は平塚市消費生活センターを中心に受けている状況である。当町の窓口としては、被害に至らない事例を町民の方から情報提供していただき、必要に応じて、地区や介護事業所等に情報提供し、被害の未然防止に繋げている。 啓発事業を通じて、相談窓口を広く町民に周知することができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 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"> 当町においては、消費生活相談員は配置していないが、今後とも、担当職員を対象とした研修に参加させ、レベルアップを図っていく。
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"> 平塚市、大磯町と 1 市 2 町共同で平塚消費生活センターを維持する。 消費者教育に重点を置き、町消費者団体と協力し、新たにキャンペーン活動や講演会等を行い、より効果的な消費者被害未然防止事業等の強化を図る。また他団体と連携し、出前講座を行う。(平成 27 年度から) 高齢者を悪質商法から守る見守り体制を構築する。 <p><u><平成 30 年度以降の方針></u></p>

	<ul style="list-style-type: none"> 30年度以降も1市2町共同体制を維持していく。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実施する事業を精査する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 平塚市と共同で消費生活センターを維持する。 消費者教育に重点を置き、町消費者団体と協力し、新たにキャンペーン活動等を行い、より効果的な消費者被害未然防止事業等の強化を図る。（平成27年度～平成33年度） 町老人クラブ連合会と連携し、悪質商法被害未然防止のため、総会等の中で出前講座・啓発物の配布をする。（平成28年度～平成34年度） 担当職員の対応能力強化のため、研修参加の支援継続を図る。（平成27年度）
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして、全庁あげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	神奈川県	市町村名	中井町
-------	------	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日 ~ 平成 29 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<p>(平成 22 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者行政啓発用マグネットとチラシを配布 <p>(平成 23 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害未然防止のためのイベントで使用する啓発用テントの購入 <p>(平成 24 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イベント会場における出張相談会の実施 ・イベント会場における消費生活に関するノベルティグッズの配布 ・消費者被害未然防止用ドームバウンサーの購入 <p>(平成 25 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小中学校教員を対象に消費者問題に関する講演会を開催 <p>(平成 26 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害未然防止の啓発を図るため着ぐるみを購入
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度～平成 24 年度に実施した消費者行政の啓発事業により、消費生活相談窓口の周知をすることができた。 ・平成 25 年度に実施した小中学校教員を対象とした講演会により、小中学生の被害未然防止の強化が図られた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1 > 相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置 <p><u><政策目標 2 > 相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 25 年度に窓口業務を週 1 日から週 5 日に拡充 ・相談業務は南足柄市消費生活センターと連携して行っている。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口での相談体制を維持・継続する。 ・消費者被害未然防止のための啓発事業を継続的に実施する。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口での相談体制を維持・継続する。 ・消費者被害未然防止のための啓発事業を継続的に実施する。
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"> ・消費生活相談窓口での相談体制を維持・継続する。 ・消費者被害未然防止のための啓発事業を継続的に実施する。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	神奈川県	市町村名	大井町
-------	------	------	-----

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	<p>(平成 22 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の設置にともない、マグネットシートとリーフレットを作成し、消費生活相談窓口の周知に努めた。 ・高齢者の消費者被害防止のため、詐欺防止通帳ケースを作成し、被害防止チラシと一緒に敬老の集いに集まつた町内高齢者を対象に配布した。 ・消費者被害防止のため、足柄上地区消費生活行政連絡会において、「今どきのケータイ・ＩＴ事情」というテーマで南足柄市において合同講演会を行つた。 <p>(平成 23 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・悪質商法被害防止啓発強化(安心・安全を確保するための取組)のため、消費者啓発誌を作成し、町内住民に全戸配布した。 ・高齢者の消費者被害防止のため、詐欺防止の“かけはし”として箸を作成し、被害防止チラシと一緒に敬老の集いに集まつた町内高齢者を対象に配布した。 <p>(平成 24 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・悪質商法被害防止啓発強化(安心・安全を確保するための取組)のため、詐欺啓発デジタルロックを作成し、被害防止チラシと一緒に敬老の集いに集まつた町内高齢者を対象に配布した。 <p>(平成 25 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・悪質商法被害防止啓発強化(安心・安全を確保するための取組)のため、詐欺啓発ポケットティッシュ及びハンドタオルを作成し、被害防止チラシと一緒に敬老の集いに集まつた町内高齢者を対象に配布した。 <p>(平成 26 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・悪質商法被害防止啓発強化(安心・安全を確保するための取組)のため、防犯手拭を作成し、被害防止チラシと一緒に敬老の集いに集まつた町内高齢者を対象に配布した。 ・消費者被害防止のため、足柄上地区消費生活行政連絡会において、「気をつけよう！金融トラブル」というテーマで松田町において合同講演会を行つた。
総括・評価	平成 26 年度までにおいて、悪質商法被害防止啓発強化(安心・安全を確保するための取組)のため、敬老の集いに集まる高齢者に対して、毎年、被害防止チラシ及び啓発物品の配付を続けたことにより、被害未然防止の強化が図られた。

「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22年度に消費生活相談窓口を設置。
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。 ・悪質商法被害未然防止啓発（安心・安全を確保するための取組）活動を継続して実施する。 <p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・悪質商法被害未然防止啓発（安心・安全を確保するための取組）活動をさらに拡大させる。
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"> ・悪質商法被害未然防止啓発（安心・安全を確保するための取組）活動を継続して実施する。（平成27年度～平成28年度） ・高齢者を対象とした消費者教育を推進するため、各地域（自治会）単位で開催されている高齢者集会（元気会）において、講座等を実施する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、介護福祉課との連携を密にして、高齢者を中心に啓発活動・消費者教育を継続する。

市町村推進プログラム

都道府県名	神奈川県	市町村名	松田町
-------	------	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置した。 (平成 22 年度) ・消費生活相談体制強化のため、平成 25 年度から消費生活相談窓口の開設日を週 1 日から週 5 日とした。(平成 25 年度) ・消費生活担当職員における相談業務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) ・消費生活担当職員における相談業務の対応能力強化のため、関係図書を購入した。(平成 24 年度) ・悪徳商法被害防止を目的にチラシ及び啓発グッズを配布した。 (平成 22 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活担当職員の相談能力強化により、消費生活センターの相談員との連携が円滑に行えるなど、対応力の向上が図られた。 ・悪徳商法被害防止の啓発事業により、消費者被害未然防止の強化が図られた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u><政策目標 1 > 相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置済み。 <p style="text-align: center;"><u><政策目標 2 > 相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活担当職員の相談業務の対応能力強化を継続し、消費生活センター（南足柄市）との円滑な連携体制を強化する。
消費者行政推進の方針	<p style="text-align: center;"><u><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・消費生活担当職員の相談能力について、継続してレベルアップを図る。 ・消費者被害未然防止のための啓発事業（講習会等）を継続実施する。 <p style="text-align: center;"><u><平成 30 年度以降の方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・交付金等活用期間を経過した事業を継続して実施する。
	消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	神奈川県	市町村名	山北町
-------	------	------	-----

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"> ・消費生活パトロール車、啓発用 DVD を含む相談窓口用視聴覚備品の購入及び消費者被害未然防止のための啓発物品を作成し町内の高齢者に配布した。また、啓発用リーフレットとマグネットシートを作成し町内の全戸に配布した。(平成 22 年度) ・消費者被害未然防止のための啓発用パンフレットを作成し町内の全戸に配布及び啓発物品を作成し町内の高齢者に配布した。(平成 23 年度) ・消費者被害未然防止のための啓発物品を作成し町民に配布及びラックを購入し啓発資料を配架した。(平成 24 年度) ・消費者被害未然防止のための啓発物品を作成し町民に配布した。(平成 25 年度 ~ 平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度 ~ 平成 26 年度に実施した消費者被害未然防止のための啓発事業により、消費生活相談窓口の周知が図られるとともに消費者被害未然防止の啓発が強化された。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u><政策目標 1 > 相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置 <p style="text-align: center;"><u><政策目標 2 > 相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 25 年度に相談窓口開設日を週 1 日から週 5 日に拡充 ・相談業務は、南足柄市消費生活センターと連携して実施
消費者行政推進の方針	<p style="text-align: center;"><u><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持・継続する。 ・消費者被害未然防止のための啓発事業を継続的に実施する。 <p style="text-align: center;"><u><平成 30 年度以降の方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持・継続する。 ・消費者被害未然防止のための啓発事業を継続的に実施する。
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"> ・消費生活相談窓口を維持・継続する。 ・消費者被害未然防止のための啓発事業を継続的に実施する。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	神奈川県	市町村名	開成町
-------	------	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のための啓発物品の購入及び啓発マグネットシートを作成し、町内の全戸に配布した。(平成 22 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発用車の購入及び啓発リーフレットを作成し、町内の全戸に配布した。(平成 23 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発用テントの購入及び啓発用キャリーファイルを作成し、町内の全戸に配布した。(平成 24 年度) ・ 消費者被害防止のためのマニュアルを作成し、町内の全戸に配布した。(平成 25 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発グッズを作成し、配布した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 22 年度～平成 26 年度に実施した消費者被害防止のための啓発事業により、消費生活相談窓口及び消費者被害防止の周知が図られた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置 <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 25 年度に相談窓口を週 1 日から週 5 日に拡充 ・ 相談業務は、南足柄市消費生活センターと連携して実施
消費者行政推進の方針	<p style="text-align: center;"><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持・継続する。 ・ 消費者被害防止のための啓発事業を継続的に実施する。 <p style="text-align: center;"><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持・継続する。 ・ 消費者被害防止のための啓発事業を継続的に実施する。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持・継続する。 ・ 消費者被害防止のための啓発事業を継続的に実施する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	神奈川県	市町村名	真鶴町
-------	------	------	-----

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し、相談コーナーの整備を図った。（平成 21 年度） ・職員が消費生活に係る知識等を修得するための研修参加を支援した。（平成 21～22 年度） ・食の安全・安心に関する講座を開催した。（平成 21 年度～平成 22 年度） ・消費者被害未然防止のための啓発物品を作成し、様々なイベントや窓口で配布した。（平成 21～24 年度、26 年度） ・消費者被害未然防止のための啓発パンフレットを作成し、町内全戸配布した。（平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・相談窓口を設置したことで小田原市消費生活センターとの連携が強化された。 ・普及啓発物品やパンフレット等を配布することで、被害未然防止のための意識向上や、町、小田原市消費生活センター等の相談窓口の周知が図られた。 ・近年は高齢者だけではなく、若者の被害も増えていることから、成人式で新成人に啓発パンフレットを配布し、それを持ち帰り、家族の方にも見てもらうことで幅広い年齢層に啓発普及できた。
「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> 平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置済。</p> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u> 小田原消費生活センターと連携しながら、相談体制の充実を図っていく。</p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <p>消費生活相談窓口を維持する。 対象層に合わせて普及啓発を行う等、より効果的な消費者被害未然防止事業を実施する。</p> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <p>消費者被害未然防止のため、交付金等活用期間経過後も、啓発内容を精査しながら事業を進めていく。</p>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・消費者被害未然防止のため、普及啓発を強化していく。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	神奈川県	市町村名	湯河原町
-------	------	------	------

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、小田原市消費生活センターとの連携強化を図った。（平成 21 年度） ・消費者被害未然防止のための啓発冊子を購入し、町内に全戸配布した。（平成 21 年度） ・消費者被害未然防止のため、町の各種イベント等で啓発用品の配布をした（平成 21 年度～平成 24 年度） ・住民ホールの啓発コーナーを充実し、住民への啓発強化に努めた。（平成 23 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・小田原市消費生活センターとの連携強化により、消費生活相談員からの助言やあっせん等による相談者の救済ができた、 ・啓発用品の配布により、町の消費生活相談窓口および小田原市消費生活センターの周知ができた。
「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 21 年 11 月に消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・小田原市消費生活センターと連携して相談者の救済に努めていく。
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、消費生活相談体制を維持するため、小田原市消費生活センター等の関係機関との連携体制の充実を図る。 ・増加している高齢者の被害未然防止を中心とした啓発事業を実施する。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害未然防止の啓発事業については、引き続き実施していく。
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"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・高齢者の被害を未然に防止するための啓発を強化する。
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対応する。