

都道府県推進計画

都道府県名

高知県

計画期間

平成 27 年 4 月 1 日～平成 39 年 3 月 31 日

平成 26 年度末までに都道府県計画に則して実施した活性化事業の総括・評価

(1) 消費生活相談体制

○市町村

- ・ 平成 20 年度は、消費生活センターを設置している市町村は、高知市のみであったが、南国市（H21）、幡多広域市町村圏事務組合（以下、「幡多広域」という。）（H25（H22～H24 は四万十市消費生活センター））が、新たに消費生活センターを設置した。幡多広域は、幡多地域 6 市町村の相談を受け付けている。
- ・ 高知市は、平成 22 年度から土曜日を開所日とし、週 6 日の相談体制としている。また、それに伴い、消費生活相談員を 1 名増員した。
- ・ 南国市（1 名）、幡多広域（3 名）、香美市（1 名）、須崎市（1 名）、安芸市（1 名）は、専任の消費生活相談員を配置した。
- ・ 高知市、南国市、香美市、須崎市、幡多広域では、消費生活相談スペースの確保など環境整備を図った。

○県

- ・ 消費生活センターの相談ブースの増設及び研修室の整備により、センターの機能強化を図った。
- ・ 消費生活センターに法律専門家（弁護士・司法書士）を配置し、高度かつ専門的な消費生活相談への対応力を強化した。
- ・ 国民生活センターなどが主催する研修へ、相談員を派遣し、対応力の強化を図った。
- ・ 平成 21 年度から日曜日を開所日とし、週 6 日の相談体制とした。
- ・ 平成 21 年度から消費生活相談員を増員し、相談体制を強化した。

(2) 消費生活相談件数等

○市町村

窓口の機能強化を図った市町村においては、相談件数の伸びが見られ、市町村全体の件数はやや増加する傾向にある。

○県

県の相談件数は、減少傾向が続いている。一方、相談内容が高度かつ複雑化する中で、相談件数に占めるあっせん件数の割合は増加している。

(3) 市町村における相談窓口の機能強化に向けた支援

○県

・ 専任相談員の派遣等

市町村相談員の相談対応能力等のレベルアップを図るため、県立消費生活センターに市町村支援担当の専任相談員を配置し、市町村への派遣やホットラインにより助言を行った。

- ・ **法律専門家の配置**

高度かつ専門的な消費生活相談への対応力を強化するため、県立消費生活センターに法律専門家（弁護士・司法書士）を配置し、市町村相談員からの相談に対応した。

- ・ **消費生活相談員研修の実施**

市町村の消費生活相談窓口に従事する職員等を対象に、相談対応能力の向上を図るため、相談事例等を用いた実践的な研修を実施した。

（４）事業者指導・法執行部門における体制の強化

○県

- ・ 平成 21 年度から、警察ＯＢの非常勤職員を配置し、高知県消費生活条例や特定商取引に関する法律などに基づく執行体制の強化を図り、平成 21 年度以降 5 件の処分等を行った。

（５）消費者教育・啓発の強化

○市町村

○県

- ・ **消費生活講座の開催**

消費生活に関する必要な知識を習得し、主体的かつ合理的に行動ができる消費者となるとともに、地域で活動するリーダーを育成するため、県民を対象とした消費生活講座を県立短期大学と連携して開催した。

- ・ **相談窓口の周知**

消費生活に関するトラブルを抱えた県民に対し、相談窓口へのできるだけ早い来訪を促すため、広報メディアなどを活用し、県や市町村の相談窓口の周知を図った。

- ・ **啓発冊子の配布等**

日常の消費生活に必要な法律や契約の知識と、悪質商法によるトラブルへのアドバイス等を取りまとめた小冊子の全戸配布や、県立消費生活センターのイメージキャラクターの作成・活用により、県民への啓発を図った。

- ・ **高齢者等への見守り支援**

消費者教育推進法の施行を受け、高齢者や障害者等の消費者被害の未然防止を図るため、市町村や高齢者等の周辺の関係者に対し、リーフレット等により情報提供を行うことで、地域において情報と意識が共有され、見守り体制が構築されるよう支援した。

- ・ **高知県消費者教育推進計画の策定**

消費者教育に関する県の取組を体系的に整理し、市町村や消費者団体など多様な主体とも連携しながら、消費者教育を総合的かつ一体的に推進していくことを目的とした、「高知県消費者教育推進計画」の策定に着手した。

（６）多様な主体による消費者問題への取組の支援

○県

消費者団体等による自主的な取組への支援や、地域で活動するサポーターの活動の促進により、地域における消費者問題解決力の向上を図った。

（７）事業の評価

- ・消費生活センターや市町村相談窓口の機能強化により、消費者の利便性を向上させるとともに、複雑化・高度化する相談にも迅速かつ的確に対応する相談体制が整備された。
- ・市町村における相談体制が充実・強化され、住民への窓口周知及び相談対応が進んだ。
- ・地域での啓発活動の実施により、消費者の被害防止に対する意識が高まった。

「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」の達成に向けた取組を強化する。

＜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、県内 34 市町村すべてに消費生活相談窓口を設置済み。

＜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、県内 34 市町村のうち、人口 5 万人以上は 1 市、人口 5 万人未満は 33 市町村となっている。人口 5 万人以上の 1 市（高知市）は、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 万人未満の 33 市町村のうち、50%以上（17 市町村）の消費生活センター設置の目標に対して、設置自治体は、7 市町村（南国市と幡多広域消費生活センター（四万十市、宿毛市、土佐清水市、三原村、大月町、黒潮町））で（21%）、未設置自治体は、26 市町村となっている。

本県は小規模の自治体が多いことから、単独によるセンター設置を進めることは困難な状況にあるため、相談窓口の広域連携を進めるとともに、広域の相談窓口の消費生活センター化を促す。

２－２ 管内自治体の 50%以上に相談員を配置

- ・平成 26 年度当初は、県内市町村の 35%（12 市町村）において、消費生活相談員が配置されている。平成 29 年度を目途に、50%（17 市町村）以上の市町村への消費生活相談員の配置（広域連携による消費生活相談員の配置を含む）に向けて、市町村への積極的な働きかけを行うとともに、単独での配置が困難な市町村については、広域連携による消費生活相談員の配置を検討する。

２－３ 消費生活相談員の資格保有率を 75%以上に引き上げ

- ・平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が約 68%となっている。平成 29 年度を目途に、消費生活相談員の資格保有率を 75%以上に引き上げるため、国民生活センター等が実施する研修への参加の支援などにより、消費生活相談員の資格取得を奨励する。また、消費生活相談員を配置する各相談窓口については、最低 1 名は有資格者が配置されるよう、資格を保有しない消費生活相談員の資格取得を奨励する。

２－４ 消費生活相談員の研修参加率を 100%に引き上げ（各年度）

- ・平成 26 年度当初は県内の消費生活相談員の研修参加率は 90%となっている。平成 29 年度を目途に、研修参加率を 100%に引き上げるため、県が実施する研修については、消費生活相談員が研修に参加しやすいよう開催場所、開催時期等を考慮するとともに、内容の充実を図る。また、国民生活センターが実施する研修についても周知や交付金等による旅費等の財政支援などにより、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 26 年度当初は県内に適格消費者団体が存在しない。また、候補となる消費者団体も存在しない。消費者団体が地域の実情に合わせて取り組む消費者への普及・啓発活動や消費者の自立のための学習等の活動を支援するなど、県内の消費者団体の育成を図る。

＜政策目標 4＞消費者教育の推進

- ・消費者教育推進地域協議会については、平成 26 年 1 月に設置済。
高知県消費者教育推進計画については、平成 28 年度中に策定予定であり、当該計画に基づき、多様な主体との連携と協働のもと、総合的・体系的に消費者教育の推進を図る。

＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築

- ・平成 28 年度当初は県内に消費者安全確保地域協議会は設置されていない。まずは、強化作戦の対象となる人口 5 万人以上の高知市における地域協議会の設置について、働きかけを行う。
さらに、そのほかの市町村においても、関係機関と連携した既存のネットワーク等を活用した見守り体制の構築・強化への取組を促す。

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＞

- ・専門的な消費生活相談体制（消費生活相談員（市町村支援担当）1 名及び事業者指導職員 1 名）の維持を目指す。
- ・「地方消費者行政強化作戦」に掲げられた目標を達成するため、県内市町村に働きかけを行う。
- ・県内市町村の消費生活相談員等のレベルアップを図るとともに、資格を保有しない消費生活相談員の資格取得を奨励する。
- ・消費者の安全安心の確保に向け、消費者被害や事故の未然防止を図るための啓発活動や迅速な情報発信を行う。
- ・高齢者等の被害防止のために、医療、保健、福祉、教育、税務、警察等の関係部署や町内会、民生委員、事業者など地域の多様な団体との連携をすすめ、見守り体制の充実を図る。
- ・高知県消費者教育推進計画を策定し、計画に基づき、ライフステージの各段階に応じた切れ目のない対応や消費者教育の担い手の育成など消費者教育の推進を図る。

＜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。
- ・県内市町村の消費生活相談対応力の水準向上のため、県内の市町村の消費者行政担当者及び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。

- ・ 消費者教育・啓発事業等については、県内市町村及び多様な団体と連携してより効果的な取組を模索しつつ、交付金等活用期間後も行う事業を精査していく。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標

- ・ 消費生活相談員 1 名及び事業者指導職員 1 名の配置を継続し、専門的な消費生活相談体制の維持に努める。(平成 27 年度～平成 29 年度)
- ・ 県内市町村の消費生活相談員等を対象とした、専門的な研修の開催及び国民生活センター等の研修への参加を支援し、消費生活相談員等のレベルアップを図るとともに、資格を保有しない消費生活相談員の資格取得を奨励する。(平成 27 年度～平成 30 年度)
- ・ 若年層及び高齢者に対し、出前講座や啓発冊子の配布等による積極的な啓発に努めるとともに、ラジオ・新聞・情報誌・ホームページ等を活用した情報提供を行う。(平成 27 年度～平成 29 年度)
- ・ 高齢者等の被害防止のために、医療、保健、福祉、教育、税務、警察等の関係部署や町内会、民生委員、事業者など多様な団体との連携を図り、きめ細かい啓発を実施するなど、地域の見守り力を強化する。(平成 27 年度～平成 33 年度)
- ・ 県の消費生活センターを消費者教育の拠点とし、消費者の特性やライフステージに応じた消費者教育教材の提供や情報発信を行う。(平成 28 年度～平成 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	高知県	市町村名	高知市
-------	-----	------	-----

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、平成 22 年 4 月 1 日付けで消費生活センターを設置し、開所日を月～金曜日の週 5 日から月～土曜日の週 6 日に増加させるとともに、月～金曜日の相談対応時間を 9～12・13～16 時の 6 時間から 9～16 時 30 分の 7 時間 30 分に延長した。このために消費生活相談員を 5 名から 6 名に増員した。(平成 22 年度) 消費生活相談員の能力強化のため、月 1 回の弁護士相談を行った。(平成 21 年度～平成 24 年度) 消費生活相談員および消費者行政担当職員の相談対応能力と消費者教育能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費生活相談員および消費者行政担当職員の相談対応能力と消費者教育能力強化のため、講師を招聘して研修を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費生活センター機能強化のために執務参考資料を購入した。(平成 21 年度～平成 24 年度) 出前講座拡充のために消費者教育の資料や教材を購入した。(平成 23・24・26 年度) 消費生活センター機能整備のための備品を購入した。(平成 21 年度～平成 24 年度) 民生委員など地域見守り活動の担い手に啓発冊子を配布した。(平成 21 年度～平成 24 年度・平成 26 年度) 消費生活センター周知のため、町内会向け回覧板や、マグネットカードを作成・配布した。(平成 21 年度～平成 23 年度・平成 26 年度) 消費者教育のための広報紙を作成し、市内の全戸に配布した。(平成 21 年度～平成 24 年度) 食の安全教室を開催した。(平成 21・22・24 年度) 消費者団体の消費者団体フォーラムへの参加を支援した。(平成 22 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 土曜日相談により相談受付日数を増加させ、住民の相談機会の確保を図った。 研修の開催や受講支援で相談対応力を強化したことにより、多様化する消費生活相談に柔軟に対応してきた。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報紙や啓発物の配布などで消費生活センターの周知を図った結果、多重債務相談件数が 21 年度の 1,035 件から 25 年度の 391 件へと減少したにも拘らず、総相談件数は 21 年度が 2,159 件、25 年度が 2,111 件と横ばいで、地域の幅広い消費生活相談に応じる場として認知されてきた。傍証として、相談者の消費生活センターの認知度が 28.7%（平成 24 年度）から 33%（平成 25 年度）に上昇している。 ・ 消費生活相談員及び消費者行政担当職員を消費者教育の講師として養成し、また教材を整備したことにより、子どもから高齢者までを対象とした講座の実施が可能になった。その結果、出前講座受講者の年齢層が拡大し、実施状況は 21 年度の 18 回 1,220 人から 25 年度の 62 回 2,493 人に増加した。
「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 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"> ・ 消費生活相談員の資格保有率 100%を維持する。 ・ 消費生活相談員 6 名体制を維持する。 ・ 消費生活相談員の研修参加率 200%を目指す。 ・ 消費者行政担当職員も研修に参加し、相談員の支援に努める。 <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"> ・ 構築について検討する。
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 消費生活相談員 6 名体制を維持する。 ・ 消費生活相談員の研修参加率 200%を目指す。 ・ 教育委員会等との連携を強化し、消費者市民の育成に努める。 ・ 被害未然防止のための消費者教育講座を継続する。 ・ 被害防止のための地域見守りネットワーク構築を検討する。 <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。 ・ 消費者教育事業については、効果の高い事業を精査し、交付金活用期間経過後も継続する。

<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 消費生活相談員 6 名体制を維持する。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・ 相談対応及び消費者教育能力向上のために消費生活相談員と行政職員を研修に参加させる。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 消費者教育教材の整備に努める。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・ 消費者教育のために広報紙の発行を継続する。(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	高知県	市町村名	室戸市
-------	-----	------	-----

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) ・消費者被害防止のための啓発チラシ・カレンダーを作成し、市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パンフレットを作成し、市内の全戸に配布及び啓発メモ帳を各老人クラブへ配布した。(平成 24 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、市内の全戸に配布及び老人クラブへ配布した。(平成 25 年度) ・消費者被害防止のための啓発回覧板を作成し、市内の常会各班へ配布した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 24 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力強化のため、研修参加を支援した。 結果、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・平成 23 年度から、啓発チラシ等の配布により、市民の消費者意識の向上が見られた。
「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"> ・基金活用以前より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"> ・相談員の配置の継続 ・国民生活センターの研修に参加させることで、消費生活相談員のスキ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 26 年度以降も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"> ・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・強化するために、消費生活相談員及び消費生活担当職員のスキルアップを図る。 ・より効果的な消費者被害を未然に防止する事業等を実施する。
	<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、基金活用期間を経過した事業を精査していく。 ・庁内外の連携を強化し、情報共有ネットワークの構築を行う。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員及び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 33 年度) ・消費者被害防止のための啓発チラシ等を作成し、市民等へ配布する。 (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、庁内及び各関係機関と情報共有を行い対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	高知県	市町村名	安芸市
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 1 名雇用（平成 27 年 1 月～） ・対応能力の向上のため、担当職員及び相談員等が研修に参加（平成 24・26 年度） ・消費者被害防止のため、市内全戸に啓発チラシを配布（平成 23・24 年度） ・消費者被害防止のため、落語を活用した市民対象の講演会を実施（平成 24・25・26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 1 名雇用し、窓口の周知及び出前講座による啓発を図ることで、消費者被害の防止に繋がられた。 ・研修へ参加することにより、消費生活相談の対応能力向上が図れた。 ・消費者被害防止のための啓発チラシを作成して、全戸配布し、被害防止の意識の向上が図れた。 ・消費者被害防止のため落語を活用した講演会を行うことで、市民にわかりやすく、身近に感じることができ、被害防止の意識の向上が図れた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談窓口設置済み（平成 23 年 6 月～） <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 名の配置及びレベルアップのため、研修への参加を 100%とする。
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員を継続して配置する。 ・消費生活相談員のレベルアップを図るため、研修への参加を行う。 ・啓発チラシの作成、啓発講演会の開催、地域の会合や高齢者の集まり等での出前講座の開催などを継続する。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。 ・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。

<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制を維持する。(平成 27 年度～平成 34 年度) ・消費生活相談の対応能力向上のため、研修会に参加する。(平成 27 年度～平成 32 年度) ・消費者被害を未然に防ぎ、相談の掘り起こしをするために、窓口周知と啓発を行う。(平成 27 年度～平成 34 年度) ・庁内の高齢者及び障害者担当など関係部署と連携を取り、未然の防止と啓発に努める。(平成 27 年度～平成 34 年度)
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・関係機関とのネットワークを庁内以外へも広げる。

市町村推進プログラム

都道府県名	高知県	市町村名	南国市
-------	-----	------	-----

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"> ・ 消費者相談窓口を強化するため、消費者生活相談員を配置し、消費生活センターを平成 21 年 10 月に開設した。(平成 21 年度) ・ 消費生活相談に対する相談対応能力の向上を図るため、消費生活相談員および行政職員の研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談員の報酬月額を 136,000 円から 137,700 円(消費生活専門相談員の資格無し)または 154,700 円から 163,200 円(資格有り)に増額した。(平成 26 年度) ・ 消費者被害防止及び自立した消費者育成のため、高齢者、若年層に対し啓発物を配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 高齢者の消費者被害防止のため、老人クラブ等で出前講座を実施した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 相談の掘り起し及び複雑な事案の迅速な解決のため、法律専門家による消費生活無料法律相談会を実施した。(平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に消費生活センターを開設し、相談件数は平成 21 年度の 89 件に対し平成 22 年度は 166 件と大幅に増加、平成 25 年度は 170 件で過去最多となった。平成 22 年度以降の件数は横ばいだが、相談内容は年々複雑化しており、相談窓口としての重要性は増している。 ・ 平成 21 年度から消費生活相談員の研修参加を支援、専門的な知識を要する事案にも対応できるようになった。また、行政職員も研修に参加することにより、消費生活相談員が不在の場合にも行政職員が相談に対応できるようになった。 ・ 若年層や高齢者に被害の多い内容をテーマとした啓発物をそれぞれ作成し配布することで、幅広い年代に対し効果的な啓発ができた。 ・ 平成 23 年度からは高齢者を対象に出前講座を実施しており、消費者被害の未然防止及び消費生活センターの周知ができた。 ・ 平成 25 年度から法律専門家による消費生活無料法律相談会を実施し、専門的な知識を要する複雑な事案に対応できた。
「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 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"> ・ 平成 26 年度当初で消費生活センターを設置済み。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 26 年度当初で消費生活相談員 1 名配置。平成 27 年度以降も 1 名の雇用を維持する。 ・ 平成 27 年度以降も消費生活相談員を国民生活センターが実施する研修に参加させ、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・ 平成 26 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100%であり、平成 27 年度以降も 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"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 消費生活相談員及び行政職員のレベルアップを図るため、消費生活相談員の研修参加を支援する。 ・ 消費者教育の推進及び啓発事業を強化する。 <p>地域の多様な主体との連携を強化する。</p>
	<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。 ・ 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"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 消費生活相談体制の維持・強化のため、消費生活相談員の雇用維持を目指す。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・ 平成 26 年度に処遇改善した消費生活相談員の報酬月額 137,700 円(資格無)または 163,200 円(資格有)を維持する。(平成 27 年度) ・ 平成 28 年度に処遇改善する消費生活相談員の報酬月額 141,100 円(資格無)または 164,900 円(資格有)を維持する。(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、研修参加支援の継続を図る。また、消費生活相談員不在時にも相談に対応するため、行政職員の研修参加を支援する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 消費者被害を未然に防ぐとともに相談の掘り起しを図るため啓発物を配布する。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・ 高齢者の消費者被害未然防止および自立した消費者育成のため、高齢者を対象とした出前講座を実施する。(平成 27 年度～平成 32 年度) <p>法律専門家による無料法律相談会を実施し、地域の多様な主体との連携を強化する。(平成 27 年度～平成 33 年度)</p>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、庁内および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	高知県	市町村名	須崎市
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"> 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 1 名配置した。(平成 26 年度) 消費生活相談員等の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 24 年度～平成 26 年度) 高齢者の消費者被害防止のため、地域の集まり等で啓発を行った。(平成 23 年度～平成 26 年度) 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) 消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、広報誌への折込みを行った。(平成 23 年度～平成 26 年度) 消費者教育の推進として小中学生に啓発ハンドブックを配布した。(平成 25 年度) 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度に消費生活相談員を配置したことで、相談者に対して素早く的確な処理や助言が可能となった。今後の地域の相談窓口としての役割に期待できる。 平成 24 年度から、消費生活相談員等の国民生活センター等が実施する研修会に参加することにより相談員等のレベルアップが図られ、相談対応能力が向上した。 広報誌への啓発リーフレット折り込みや、パンフレットの配布(平成 23 年度～)、地域の集会所等での啓発動画の放映や生涯大学への講師派遣(平成 24 年度～)を実施。これにより、住民の消費者問題への関心が高まり、相談の内容が多様化し、相談件数も増加した。 		
「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"> 消費生活相談窓口は設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度から相談員を配置 消費生活相談員の資格保有率 100% 消費生活相談員等を国民生活センターの研修を受けやすい環境を整備し、平成 26 年度以降の消費生活相談員の研修参加率を 100%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維持する。 ・ 学校と連携を図り消費者教育に取り組む。 ・ 市内関連機関との連携を行い、地域内ネットワーク構築を目指す。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持を目指す。 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 24 年度～平成 34 年度） ・ 社会福祉協議会や民生委員など庁内の関連機関や警察署との連携を強化し、地域の消費生活問題への対応能力向上のため地域内ネットワーク構築に取り組む（平成 29 年度目途）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	高知県	市町村名	土佐清水市
-------	-----	------	-------

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"> ・ 県実施の消費者研修会への研修参加を支援した（平成 21 年度～平成 24 年度、平成 26 年度） ・ 啓発用パソコン・プロジェクター・スクリーン購入による、啓発活動を実施した（平成 21 年度～平成 24 年度） ・ 住民を対象とした司法書士による多重債務相談会の実施した（平成 21 年度） ・ 市広報紙に啓発コーナー（1/2 ページ）を開設し、毎月関連記事を掲載した（平成 21 年度、平成 23 年度～平成 24 年度） ・ 啓発用パンフレットを全戸配布した（平成 21 年度～平成 22 年度） ・ 啓発用グッズ（ポケットティッシュ・ウェットティッシュ）を市内金融機関ATMに設置し啓発を行った（平成 22 年度～平成 24 年度） ・ 相談対応力向上のための法令関係書類を整備した（平成 23 年度） ・ 消費生活相談窓口の周知冊子を作成した（平成 23 年度～平成 24 年度） ・ 高齢者世帯へ啓発として高齢者いきいきサロンで出向き、消費者窓口の周知や事例学習を行った（平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度より、消費者行政担当職員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成 21 年度は相談件数 12 件に対し 2 件が、平成 26 年度 3 月末時点で相談件数 14 件に対し 4 件のあっせん解決が図られており、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・ 平成 21 年度より、パンフレットの全戸配布による消費生活相談窓口の周知活動を行ったことにより、相談件数が平成 21 年度の 12 件から、平成 22 年度の 16 件、平成 23 年度の 19 件、平成 24 年度の 12 件、平成 25 年度 8 件、平成 26 年度 3 月現在 14 件になっており、地域の相談窓口として定着しつつある。（平成 24 年度より四万十市消費生活センターへ、その後平成 25 年度からは幡多広域消費生活センターへ事務委託している） ・ 出前講座の開催により市内各地域での研修受講者、平成 22 年度参加人数 468 人、平成 23 年度 99 人、平成 24 年度 40 人となり、啓発活動が行えた。（出前講座は平成 24 年度よりの広域消費生活センターへ事務委託を行ったことにより、幡多広域と

	<p>合同で出前講座を行っている)</p> <p>司法書士による多重債務相談会では参加者は1名だったが、専門家による適切なアドバイスを受けることができた。(平成21年度)</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26年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"> 職員の相談対応力の向上を目指すため、平成26年度以降の研修参加について、継続して参加率100%を目指す。 消費生活センターについては平成24年度より四万十市消費生活センターへ、また平成25年度より幡多広域消費生活センターへ事務委託をしており、幡多広域市町村圏事務組合の構成市町村として広域的な窓口の周知や相談、啓発講座等を行っており、継続して消費生活センターを設置している。
消費者行政推進の方針	<p>＜平成27年度から平成29年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 幡多広域消費生活センター及びその他の構成市町村とも連携を図り、消費生活センターを維持する。 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、研修に参加し、消費者行政担当職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。 更なる消費者相談窓口の周知を図り消費者被害の救済を図る。 <p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談の質の向上については、交付金等活用期間を経過した後においても質の向上を目指す。 出前講座等の啓発活動については、幡多広域消費生活センターと協力し、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"> 消費者行政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21年度～平成29年度) 高齢者消費者教育を行うにあたり、地域の集まりなどに出向き、消費相談窓口の紹介とともに啓発活動を行う。(平成26年度～34年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 幡多広域消費生活センター及びその他の構成市町村とも連携を図り、消費生活センターを維持する。 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	高知県	市町村名	四万十市
-------	-----	------	------

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"> ・相談への対応の充実を目的に、独）国民生活センターが実施する基礎的な研修と専門的及び事例を踏まえた研修に消費生活相談員等に参加させレベルアップを図った。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・県で実施する先進地事例研修と相談事例研修に消費生活相談員等に参加させ、消費生活相談に必要な法律知識や有効な相談対応の方法を習得し、相談窓口の業務に活かした。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・消費生活問題に対して、その解決方法や相談窓口の案内などを中心に消費者への啓発活動を強化した。特にセンターの広域化後は広域消費生活センターと共同で、悪質商法等の被害防止のための出前講座等の啓発講座を実施した。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・消費生活センターを設置し、消費生活相談員を配置した。（1ヶ所2名・平成 22 年度～平成 24 年度） ・交通手段がなく消費生活センターへ来訪できない高齢者等を対象として、訪問相談を実施した。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・弁護士等による消費生活相談員を対象とした勉強会を開催し、専門的な消費生活相談への対応力の強化を図った。（平成 23 年度内） ・消費生活センターにて近隣市町村から相談業務を受託することにより、広域相談窓口の設置並びに周知を図った。（平成 24 年度） ・消費生活センターを幡多地区 6 市町村で構成する一部事務組合（幡多広域市町村圏事務組合）に業務移管し、構成市町村それぞれが参画した消費生活センターの運営とした。（平成 25 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・センターを設置する前の H21 年度に 24 件であったものが、センター設置後の H22 年度は 48 件、H23 年度に 135 件、H24 年度に 137 件と増加していったことから、市民にとって身近な相談窓口を設置でき、存在を周知できたと判断できる。 ・研修の参加により消費生活相談員等の相談対応能力の向上を図ることができた。 ・当初は悪質商法被害の未然防止のための啓発講座等の実施は市から老人クラブ等に投げかけて実施していたが、現在では関係団体から依頼が来るなど、相談窓口の存在についても市内に浸透させることができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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"> ・消費生活相談については平成 22 年度内に相談員 2 名を雇用し、消費

	<p>生活センターを設置し、平成 24 年度より、近隣 5 市町村から相談業務を受託し、広域的な相談窓口へと発展させた。平成 25 年度より、消費生活センターの運営を広域事務組合に移し、事務組合の構成市町村として相談員の増員、広域的な相談窓口の周知、啓発講座等の幡多広域消費生活センターの拡充に協力した。</p> <p>・平成 22 年度から 26 年度にかけて国民生活センターや県が実施する研修に参加させることで、消費生活相談員等のレベルアップを図った。また、センターは広域化した、市の窓口で一定の相談対応ができるように消費者行政担当職員の研修への参加を継続させ、相談対応能力の向上に努めている。</p>
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・市の窓口での相談対応能力を維持するため、担当職員の研修参加を継続する。 ・消費者教育を重視し、学校現場での授業等における消費者教育の時間への協力を教育委員会へ呼びかけ、関係団体と連携して若年層への消費生活問題への意識向上を図る。 ・高齢者の被害防止のため、啓発講座の頻度を増やして実施していくとともに、庁内外における高齢者の見守り体制ネットワークの構築を検討する。 ・消費者啓発事業については啓発講座の実施や、他の啓発イベントと併せて実施していく。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・交付金等の活用期間を経過後も、市としての相談窓口体制を維持する。 ・消費者啓発事業については広域消費センターを中心として維持・向上を図る。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者行政担当職員の研修参加を継続させ、市の相談窓口を維持する。(H27～29) ・消費者啓発事業については広域消費生活センターを中心として維持向上を図る。(H27～29)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・庁内外の関連部署での連携を進め、子供や高齢者の見守り体制ネットワークの構築の充実を図る。 ・市の相談窓口を維持しつつ、幡多広域消費生活センターと共同して啓発事業を実施するとともに、センター運営について支援する。

市町村推進プログラム

都道府県名	高知県	市町村名	香美市
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"> 消費生活相談体制の充実のため、平成 22 年度から相談員を雇用して消費生活相談窓口を設置（消費生活相談員 1 名） 消費生活相談員及び行政職員の対応能力強化のため、研修会への参加（平成 22 年～平成 26 年） 消費者被害を未然に防ぐために、啓発カレンダーの全戸配布（平成 23、25、26 年度） 出前講座の開催（平成 23 年度） 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度に消費生活相談員を雇用し、相談件数は平成 21 年度の 21 件に対し、平成 22 年度は 38 件に増加した。また、平成 25 年度には 54 件と増加しつつあり、地道に広報活動（啓発カレンダー事業、広報誌への掲載、地元警察との連携等）を続けてきたことで、地域の相談窓口として定着してきている。 消費生活相談が多様化してきている中で、様々な事例やその時の特殊な事例を研修に参加することで学ぶことができ、幅広い相談に対応できるようになった。 啓発カレンダーを全戸配布したことで、香美市住民（特に高齢者）の消費者被害を抑えることができ、お礼の電話や手紙も届いている。また、カレンダーに相談窓口の連絡先を記載していたことから、電話での相談件数が増加した。 		
「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"> 消費生活相談窓口を設置し、香美市全域を網羅している。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度消費生活相談員を配置済、継続していく 平成 27 年度に支援員の入替えがあったため、平成 28 年度当初の資格保有率は 0 / 1 であるが、平成 29 年度までには消費生活相談員の資格保有率を 100% とするため、国民生活センターの研修に参加させることで消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。 行政職員も研修に参加するなどして、消費者相談に対応できるように努め、相談員には多くの研修に参加しやすい環境が整備されており、現在は相談員の研修参加率は 100% となっている。 		
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"> 消費生活相談窓口を設置・維持する。 相談員を引き続き配置し、対応レベルが低下することのないよう、研修に参加するなどして、レベルを維持向上していく。 		

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 更なる住民の消費生活における危機意識の向上を目指して、カレンダーの配布などを通じ、引き続き啓発活動を行う。また、最近は出前講座を行えていないが、積極的に行う方針。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 上記のことを継続して続けて行く。 ・ 啓発活動に関しては、極力お金のかからないものを模索する。 ・ 近隣市町村との連携（こういった連携を行えるのかは現時点で不透明）
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口の維持（平成 28 年度目途） ・ 消費生活相談員の雇用維持（平成 22 年度～平成 32 年度） ・ 対応能力の維持・強化のために研修への参加を継続（平成 22 年度～平成 32 年度） ・ 啓発活動の実施（平成 23 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いく。加えて、警察・郵便局・民生員などとの横の繋がりを重点化していく。

市町村推進プログラム

都道府県名	高知県	市町村名	安田町
-------	-----	------	-----

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"> ・ 消費者被害の未然防止のため、一般向けと高齢者用の 2 種類のパンフレットを作成し、町広報誌に折り込み広く町民に啓発した。また、ティッシュ・ボールペンの啓発資材を作成し、役場、社協、高齢者福祉センター等に置き配布した。高齢者については、民生委員の活動にあわせて 1 2 月に戸別訪問し啓発した。(平成 22 年度) ・ 消費者被害を防止するため、「振り込み詐欺」に対する注意喚起や「消費生活相談窓口の連絡先」などを印刷した封筒を窓口に設置し、広く住民に周知するとともに窓口周知に努めた(平成 23・24 年度) ・ 消費者被害を未然に防止するためのポケットティッシュを作成し、町内各所に設置し配布した(平成 25 年度) ・ 消費者被害を未然に防止するための注意喚起を明示した封筒を作成し、広く住民に啓発した(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業の実施において、悪質商法等に対する注意喚起や「消費者相談窓口の連絡先」などを住民に広く周知したことにより、町民の話題にも昇るようになり、啓発を実感できた
「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"> ・ 相談窓口有（役場町民生活課 平日 8:30～17:15） <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の研修等の参加率 100%を目指す <p>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</p> <p>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、研修等の参加により担当課職員のレベルアップを図る ・ 県の出前講座の活用や啓発物資の作成、配布等により、より効果的な消費者被害未然防止事業等の実施に努めるとともに、地域ネットワークの構築に努める <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p>

	<ul style="list-style-type: none"> 各種補助金等を活用し、消費者行政を維持していく
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"> 消費者被害を未然に防止するための啓発グッズを作成し、イベント時や窓口で配布することで、住民に対し啓発等を継続して行う（平成 27 年度～平成 32 年度）
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 庁内各部所と連携を密にし、民生委員、社協等福祉団体、包括支援センター等町内各団体とも連携しながら、地域ネットワークの維持・充実を図る

市町村推進プログラム

都道府県名	高知県	市町村名	芸西村
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業出航	<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) 弁護士による無料法律相談(多重債務相談)を実施し、多重債務者に対する支援を強化した。(平成 22 年度) 地域内での見守りを強化するため地域リーダー(民生委員等)を対象に、安芸地区の弁護士を講師に招き専門基礎研修を行った。(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、村内の全戸に配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 高齢者の消費者被害防止のため、各地区のふれあいセンター等で啓発講座を開催した。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 多様化、複雑化する相談内容に対応する知識が習得できた。 地域リーダー(民生委員等)への研修を行うことにより、地域リーダーからの情報提供や、住民同士で見守る意識づけにつながった。 無料法律相談を行える体制づくりのきっかけになった。 相談窓口(県消費生活センター含む)の周知ができ、地域住民に対し相談窓口の認知度が上がり、微増ではあるが情報提供・相談につながっている。
「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"> 相談を受ける職員の資質向上のため、県等が行う研修への参加を支援する。
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"> 消費生活相談の対応能力強化のため、担当職員の研修への参加支援を継続する。 消費者被害未然防止のために啓発を継続するとともに、地域内での見守りを強化するためネットワークを構築する。 小中学校や教育委員会と連携し、若年層への消費者教育や啓発を強化する。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 出前講座及び啓発チラシ等の配布については、関係機関と連携することにより、交付金活用期間後も継続して行えるように実施方法を精査していく。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 交付金活用期間経過後も継続して研修等に参加し、担当職員の資質向上を目指す。 ・ 若年層に対する消費者教育については、金融広報委員会なども活用し、交付金活用期間経過後も継続して実施する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談の対応能力強化のため、担当職員の研修参加支援の継続を図る。(平成 28 年度～平成 31 年度) ・ 消費者被害未然防止のために啓発チラシの配布を継続して行う。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・ 地域ネットワークを活用し、住民同士が見守る体制を強化することによって、情報共有や消費者被害の未然防止につなげる。(平成 29 年度～平成 38 年度) ・ 消費者教育については、小中学校が取り組みやすい方法を検討し、学校が主体的に取り組める体制を整備する。(平成 29 年度～平成 38 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、庁内の連携及び地域内の見守りを強化し対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	高知県	市町村名	本山町
-------	-----	------	-----

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の啓発チラシ（パンフレット）を作成し、町内の全戸に配布した。（H21～H26） ・ 消費者被害防止のため、民生委員・老人クラブ 会員等を対象とした出前講座を 4 回（平成 24 年度 1 回）開催した。（H21・H24） ・ 担当職員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。（H21～H23）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度から平成 23 年度まで、担当職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。 ・ 平成 21 年度と平成 24 年度に実施した出前講座により、受講者の消費者被害防止の意識向上に繋がった。 ・ 平成 21 年度～平成 26 年度までに実施した、消費者被害防止のための啓発チラシ・パンフレットの町内全戸配布により、消費者の被害防止に対する意識が高まった。
「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 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"> ・ 消費生活相談担当職員の能力向上のため、県や国民生活センターが行う研修へ参加させる。 ・ 土佐町と共同で相談員による定期的な相談窓口を設置する。
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"> ・ 相談窓口を維持する。 ・ 土佐町と共同で相談員による定期的な相談窓口を維持する。 ・ 消費生活相談担当職員の対応能力向上を図る。 ・ 高齢者の消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、地域内ネットワーク構築に向けて町内の情報共有をはかる。
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談窓口を維持する。 ・ 土佐町と共同で実施する相談員による定期的な相談窓口を維持する。 ・ 消費生活相談担当職員の対応能力向上を図る。 ・ 高齢者の消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、地域内ネットワーク構築に向けて町内の情報共有をはかる。

<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談窓口を維持する。 ・ 土佐町と合同で実施する相談員による定期的な相談窓口を維持する。(平成 27 年度～平成 36 年度) ・ 消費生活相談担当職員の対応能力の向上を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 高齢者の消費者被害を防止するため、老人会等で出前講座を実施する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発パンフレット等を町内全戸に配布を継続して行う。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 地域の消費生活問題への対応能力向上のため、地域ネットワークの構築を目指し、情報を共有し町内関係機関との連携を図る。(平成 28 年度～平成 37 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、町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	高知県	市町村名	大豊町
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"> ・消費生活相談員のレベルアップのため、研修参加を支援した。 (平成 21 年度～26 年度) ・詐欺などの消費者被害防止のため、啓発チラシを全戸に配付した。 (平成 21 年度～27 年度) 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・研修に参加した相談員が増えたため、住民からの相談を受けやすくなった。 ・毎年啓発チラシを配付することにより、住民の消費者行政に対する認識が向上している。 		
「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"> ・老人クラブや集落の会などで、消費者行政担当の携帯電話番号を伝え、365 日対応の相談体制としている。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県消費生活センター等の研修参加により、相談員のレベルアップを目指す。 		
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"> ・パンフレット等の配付や各種の会合に出席し、被害防止の呼びかけを行う。 ・老人クラブや集落の会などで、消費者被害防止の話をを行う。 ・役場保健師や社会福祉協議会ヘルパー、民生委員等と連携し被害防止に務める。 		
	＜平成 30 年度以降の方針＞		
	<ul style="list-style-type: none"> ・交付金等活用後も同様の事業を続けられるようにする。 ・老人クラブや集落の会などで、消費者被害防止の話をを行う。 ・役場保健師や社会福祉協議会ヘルパー、民生委員等と連携し被害防止に務める。 		
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"> ・県消費生活センター等の研修等に参加し、相談員のレベルアップを図る。 		
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・大豊町役場は 100 人足らずの職員なので、税や福祉、包括支援センターや保健師との連携は取れている。 		

市町村推進プログラム

都道府県名	高知県	市町村名	土佐町
-------	-----	------	-----

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"> ・ 研修等への派遣による相談員等のレベルアップを図った。(平成 21 年度) ・ OA 機器等を活用し、社会福祉協議会との連携のもと、高齢者等への振り込め詐欺被害防止に向けた啓発講座の開催。(平成 21 年度・24 年度) ・ 消費者被害未然防止のため、部落長会を通じた啓発チラシの全戸配布及び町内イベント時に啓発グッズ・チラシの配付。(平成 21 年度～26 年度) ・ 新成人へのチラシの配布。(平成 22 年度) ・ 既存啓発用看板の改修及び新たな設置(平成 22 年度及び 24 年度) ・ 中学生を対象に啓発用標語の募集。(平成 24 年度及び 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 社会福祉協議会や地域包括支援センター等との連携により、消費者被害を未然に防止してきた。 ・ 消費者行政啓発用標語を中学生に募集することで、若年層への消費者行政教育への取り組みが進んだ。 ・ 毎年啓発用チラシやグッズを作成することで、地域住民に対して絶えず注意喚起をすることができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者行政相談窓口の設置済み <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本山町と共同で消費者行政相談員を配置 ・ 担当職員の消費生活相談受付 ・ 担当職員も相談員と共に研修を受けることにより、消費生活相談対応能力をレベルアップし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"> ・ 本山町と共同で広域的に消費生活相談員を配置する。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事業を実施し、地域内ネットワークの維持・充実に対する取組を支援する。 ・ 地域の身近な相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するために、消費生活相談員等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、交付金活用期間経過後においても維持を目指す。 ・ 啓発用グッズやチラシの作成については、より効果的な取組

	<p>みとなるよう、交付金活用期間経過後も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"> ・ 消費生活相談体制の維持（平成 27 年度～33 年度） ・ 消費生活相談員及び担当職員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。（平成 27 年～37 年度） ・ 地域の消費生活問題への対応能力向上のため、地域ネットワークを維持・強化していく。（平成 27 年度～31 年度） ・ 消費者教育強化のため、中学生等を対象にした啓発用標語の募集に取り組んでいく。（平成 24 年度～34 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	高知県	市町村名	中土佐町
計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日		
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を水産商工課内に設置した。		
総括・評価	相談件数は年間 5 件程度だが、広報紙等により県消費生活センターの方にも相談があり、相談件数は横ばいとなっている。また、相談には至らないが不審な電話等の報告もあり、事案発生後に相談を受ける体制だけでなく、事案の発生を未然に防ぐ体制の構築を急ぐ必要がある。		
「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> <p>消費生活相談窓口を設置済み。</p> <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <p>実際の相談事案等の詳細や研修等の事例を課内で共有することで、担当職員以外でも相談を受理できる体制の強化するとともに、困難案件については県消費生活センターに速やかに移行する。</p>		
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <p>消費者被害を未然に防止する事業（不審な電話番号からの接続を拒否する機器の設置）を行い、町内高齢者への現実的な着信件数を把握することで、今後の対応の強化を図る。</p> <p>併せて、着信状況等を広報紙等にて周知することで、住民への注意喚起を行う。</p>		
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <p>消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。</p> <p>相談体制については、近隣市町村との広域的な連携による消費者被害防止体制の構築に繋げ、高効率な対応が実施できる施策を実施していく。</p>		
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<p>消費者被害を未然に防ぐための啓発活動を行っていくことで、被害件数はもちろん、相談件数の減少に繋げていく。</p> <p>近隣市町村との広域的な体制の構築に関しては、これまでに作られてきた連携を尊重しながら、消費者にとって最も利便性の高い相談体制となるよう、協議を行っていく。</p>		

その他特記事項	
---------	--

市町村推進プログラム

都道府県名	高知県	市町村名	黒潮町
-------	-----	------	-----

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"> ・ 消費生活相談員の配置を行った。(常時 1 名) (平成 22 年度～平成 23 年度) ・ 周辺市町村との共同により相談業務の一部を行った。 (平成 24 年度は四万十市に委託、平成 25 年度以降は幡多広域市町村圏事務組合へ移管) ・ 消費者行政担当部署職員の研修参加支援によるレベルアップを図った。 (平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 悪徳商法被害を防止するためのチラシ等の全戸配布を行った。 (平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 執務参考資料を購入し、消費生活に係る相談窓口の機能強化を図った。(平成 22 年度) ・ 現行の「人権相談、行政相談、心配事相談」に弁護士を派遣し、消費生活に関する相談窓口を開設した。 (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～平成 23 年度まで消費生活相談員を配置したことや、平成 25 年度以降は幡多広域市町村圏事務組合の幡多広域消費生活センターに一部事務委託し、消費生活相談窓口の周知をチラシ等で行ったことにより、当町に寄せられる相談件数は平成 21 年度の 7 件に対して平成 22 年度は 18 件と着実に増加した。また、幡多広域消費生活センターに寄せられる住民からの相談件数も平成 25 年度と平成 27 年 2 月時点の合計で 47 件と、双方が地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 平成 21 年度～平成 26 年度まで消費者行政担当部署職員のレベルアップのために研修参加を支援した。その結果、通信関連トラブルや多様な金融商品による被害などの昨今の複雑・深刻化する消費者問題に対して迅速な対応が可能となってきている。 ・ 平成 21 年度～平成 26 年度まで悪徳商法被害を防止するためのチラシ等を全戸配布したことにより、被害の未然防止・住民の意識の向上を行った。 <p>平成 21 年度～平成 26 年度まで弁護士による消費生活に関する相談窓口を開設したことにより、相談者が直接弁護士と相談ができる機会が作られ、問題解決の具体的な情報提供が行えるようになった。</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"> 平成 24 年度より広域的な相談窓口として幡多広域消費生活センターを設置。 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"> 高知県等が開催する消費生活相談員研修へ消費者行政担当部署職員が参加することで消費生活相談の対応能力の強化や質の向上を図る。
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため消費生活相談員研修に参加し、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幡多広域消費生活センター及び中村警察署と連携して実施する。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、交付金等活用期間を経過したのちも維持する。 悪徳商法の被害防止のチラシの全戸配布等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付金等活用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"> 消費者行政担当部署職員のレベルアップのために消費生活相談員研修参加の支援を行う。 (平成 27 年度～平成 29 年度) 悪徳商法被害を防止するためのチラシ等の全戸配布を行う。 (平成 27 年度～平成 29 年度) 弁護士による消費生活に関する相談窓口を開設する。 (平成 27 年度～平成 29 年度) 児童及び高齢者を対象とした出前講座を幡多広域消費生活センター、中村警察署と連携して実施する。 (平成 28 年度～平成 36 年度)
その他特記事項	<p>消費者被害未然防止のため、幡多広域消費生活センターとの連携を図り、随時情報共有を行う。また、庁内の関係部署との連携を密にして消費生活相談に対応する。</p>

市町村推進プログラム

都道府県名	高知県	市町村名	幡多広域市町村圏事務組合
-------	-----	------	--------------

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、平成 25 年 4 月 1 日に四万十市消費生活センターから、6 市町村で構成する幡多広域消費生活センターを設置し、平成 25 年度途中から消費生活相談員を 2 名体制から 3 名体制とした。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・ 平成 25 年 4 月 1 日の幡多広域消費生活センターの設置と同時にホームページを開設し、随時更新して最新の情報を提供している。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・ 幡多広域消費生活センターの周知のため、リーフレットやグッズを作成し、出前講座や市町村を通じて配布を行った。(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、執務参考資料を購入し機能強化を図った。(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、研修参加を支援した。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発チラシやグッズを作成し、構成市町村と連携し戸別訪問や出前講座等の際に配布した。(平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 25 年 4 月に幡多広域消費生活センターを設置し、1 年間の相談件数は 248 件で、平成 23 年度市町村別消費生活相談件数の 177 件から大幅な増となり、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ HP やパンフレットを見て相談に来る割合が増えており、一定の成果をあげている。今後も HP は、情報化社会において極めて重要な情報発信源であると位置づけ、コンテンツの充実と利用しやすさの向上を心がけて、効果的な広報活動を展開していく。 ・ 平成 25 年度から消費生活相談の消費生活相談能力の強化のため研修参加を支援し、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・ 平成 25 年度から消費生活相談の消費生活相談能力の強化のため執務参考資料を購入し機能強化を図り、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・ 平成 25 年 7 月より相談員を 2 名から 3 名体制となり、相談体

	<p>制が強化され、出前講座等も実施できる体制となった。作成した啓発チラシ等を戸別訪問や出前講座等の際に配布し、悪質商法等の消費者被害の防止に貢献することができた。</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"> 平成 25 年 4 月に幡多地域（四万十市、宿毛市、土佐清水市、黒潮町、大月町、三原村）の住民を対象とした幡多広域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 25 年 7 月より相談員を 2 名から 3 名体制とした。 平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 33.3%であったが、平成 28 年度までに消費生活相談員の資格保有率を 100%とするため、国民生活センターの研修に参加させることで消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。 消費者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を整備し、平成 27 年度以降も消費生活相談員の研修参加率 100%を維持する。
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 構成市町村とも連携を図り、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、消費生活相談員の数を維持するとともに、弁護士や地元司法書士等との連携、情報交換等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、交付金活用期間内は体制の維持を目指す。 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"> 構成市町村とも連携を図り、消費生活センターを維持する。 消費生活相談体制の維持・強化のため 3 名体制を維持する。（平成 27 年度～平成 33 年度） 消費生活相談員等の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。（平成 27 年度～平成 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、構成市町村内の各部署（福祉部門、教育部門等）の情報交換を密にして消費生活センター、構成市町村が連携して対応する。