

都道府県推進計画

都道府県名

熊本県

計画期間

平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日

平成 26 年度末までに都道府県計画に則して実施した活性化事業の総括・評価

(1) 消費生活相談体制

○管内市町村

平成 21 年度に 38 町村で設置していた消費生活相談窓口は、平成 24 年度末までに県内 45 全ての市町村での設置となり、うち消費生活センターについては、平成 21 年度の 2 市設置が、県内 14 市全てに設置となった。

○都道府県

昭和 46 年度に消費生活センターを設置した。平成 21 年 4 月から県本庁消費生活課内に場所を移転し、庁内関係各課との連携を強化するとともに、貸金業法を県消費生活課で所管することで相談体制のさらなる機能強化を行った。平成 22 年度からは、多重債務者生活再生支援事業を実施し、面談による家計診断・生活指導を行うとともに、債務整理後の生活再生中に発生した臨時的な生活資金に対して貸付けを行い、債務整理から生活再生まで一貫した支援を行うこととした。

平成 25 年度からは、消費生活センター相談における専門チームの本格的実施を行い、相談機能の高度化を図っている。平成 26 年度からは、県警との密接な情報交換を行うため、相談コーディネーターを配置している。

(2) 消費生活相談件数等

○管内市町村

管内全ての市町村に消費生活相談窓口が設置されたことで、平成 21 年度は 8,770 件であった相談件数が平成 25 年度は 12,731 件と大幅に増加した。(県消費生活課調べ)

○都道府県

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、あっせん件数が増加した。

(3) 県が実施する相談員養成・レベルアップ等のための取り組み

県消費生活センターがセンター・オブ・センターズとしての機能を持ち、高度で専門的な相談処理を行うため、消費生活相談員の研修機会の拡充によるレベルアップを行った。また、消費生活相談に必要な基礎知識を取得し、地域で活動する「消費生活相談サポーター」を養成した。

(4) 県が実施するその他の相談体制の機能強化のための取り組み

県消費生活センターがセンター・オブ・センターズとしても機能を持ち、高度で専門的な相談処理を行うため、弁護士等専門家への相談体制の充実、相談員に助言を行う専門アドバイザーの設置、専門書籍の整備等を行った。

(5) 県が実施する県内市町村の相談体制の強化のための取り組み

住民により身近な窓口となるため、専門に消費生活相談を受ける人材の育成及び市町村担当職員研修を実施し、市町村における自主的な活性化の取り組みを支援している。

また、県消費生活センターに設置している市町村ホットラインや多重債務相談市町村サポート事業により、市町村が行う相談への対応を支援した。

さらに、消費者被害防止連絡協議会、消費者被害防止地域連絡会等の開催や、市長会への働きかけなどを通じ、市町村における消費者行政の着実な推進を図った。

平成 22 年度からは、地域消費生活リレーシンポジウムを開催し、消費者行政の支援を進めた。

その後は、県内市町村が、事業者に対する苦情、相談に応じ、苦情処理のためのあっせんを行い、必要な情報を収集し、住民に対し情報を提供する体制を構築する支援を行っている。また、市町村間の広域連携、消費者行政担当部局と関連他部局との連携を支援している。

以上の取り組みの結果、県内市町村が事業者に対する消費者からの苦情に応じ、苦情の処理のためのあっせんを行い、必要な情報を収集し、住民に対し情報を提供する体制を構築できた。

（６）消費生活相談員の処遇改善のための施策

県消費生活センターの相談員全員が年 1 回は国民生活センター等が主催する研修に参加するよう支援するとともに、さらに相談員が希望する研修や講演会、セミナー、シンポジウム等に参加できるよう支援を行う。

平成 22 年度、平成 23 年度には、消費生活相談員の賃金を上昇させるなど処遇改善に取り組み、さらに平成 26 年度から新たに通勤費用を支給している。

また、平成 26 年度途中から、継続任用期間（5 年間）の上限を迎えた消費生活相談員についても、毎年度公募の試験を経ることで、いわゆるクーリング期間を設けることなく任用可能となった。

（７）消費者教育の推進

平成 25 年度に熊本県消費者教育推進地域協議会及び庁内関係課で構成する熊本県消費者行政推進本部幹事会教育部会を設置し、協議を重ね、平成 26 年度に熊本県消費者教育推進計画を策定した。

「地方消費者行政強化作戦」への対応

<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消

平成 26 年 4 月 1 日現在で、消費生活相談窓口は管内全ての市町村に設置済みである。

今後もこの相談窓口を維持し、さらに広域連携による消費生活相談体制の充実に向けた働きかけ等を行う。

<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

県内の全市に消費生活センターを設置しており、町村においても消費相談窓口は設置済み。現在、人口 5 万未満市町村数 37 市町村のうち、センター未設置の町村は 31 町村である。平成 29 年度までに広域連携も含め、消費生活センター設置を検討していく。

2-2 管内自治体の 50%以上に相談員を配置

平成 26 年度当初で、管内市町村の 57%に消費生活相談員が配置されており、既に目標は達成している。平成 29 年度までに管内の全市町村に消費生活相談員が配置されるよう、広域連携も含め消費生活相談体制の充実等に向けた働きかけ等を行う。

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 60.5%となっている。平成 29 年度までに資格保有率を 75%以上に引き上げるため、市町村の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

平成 26 年度当初は消費生活相談員の研修参加率は 63.2%となっている。平成 29 年度までに

消費生活相談員の研修参加率を 100%に引き上げるため、国民生活センター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て、県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、講演会、巡回訪問等を開催し、消費生活相談員の研修参加を奨励する。

<政策目標 3>適格消費者団体の空白地域解消

平成 26 年度に県内の NPO 法人「消費者支援ネットくまもと」が適格消費者団体の認定を受けたため、既に目標は達成している。

<政策目標 4>消費者教育の推進

平成 25 年 12 月に「熊本県消費者教育推進地域協議会」を設置し、目標を達成している。

平成 27 年 2 月に「熊本県消費者教育推進計画」を策定し、目標を達成している。

<政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築

現在設置している熊本県消費者被害防止連絡協議会及び熊本県消費者被害防止地域連絡会の組織、又は、各市町村において構築を進めている見守りネットワークを協議会に位置付ける方向での検討を進める。

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>

- ・「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のため、管内市町村の消費生活相談員を対象とした研修会や巡回指導を継続して実施する。

<平成 30 年度以降の方針>

- ・平成 29 年度までに整備した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水準向上のため、管内市町村の消費生活相談員を対象とした研修会、巡回指導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

(1) 相談員の養成、レベルアップ等のための施策

計画的かつ集中的に消費生活相談窓口で相談等に従事する者の養成や実務能力の向上を図り、相談受付から、助言・あっせんまで一貫して対応し、わかりやすく親切・頼れる相談窓口をめざす。

- ・消費者行政担当の市町村職員、消費生活相談員に対して研修会の実施。(平成 27 年度～平成 30 年度)
- ・消費生活相談に必要な基礎知識を取得し、地域で活動する「消費生活相談サポーター」の養成。(平成 27 年度～平成 34 年度)

(2) 県センターの相談体制の機能強化のための施策

消費生活相談の複雑化、高度化に対応するため、専門的な知識及び技術を必要とする苦情相談に丁寧に対応できる相談窓口の体制を構築する。

- ・県消費生活センターへ顧問弁護士とスーパーバイザーを設置。(平成 27 年度～平成 33 年度)

- ・消費生活相談員のレベルアップのため、国民生活センター主催の研修等に派遣。

（３）県内市町村の相談体制強化のための施策

市町村の広域連携、消費者行政担当部局と関係他部局との連携、高齢者等の消費者被害の防止、早期救済を目的とした見守りネットワーク体制を構築する。

- ・市町村に対する巡回指導の実施及び、広域連携・庁内連携を支援する等市町村のネットワーク強化の支援。（平成 27 年度～平成 33 年度）
- ・市町村が実施する消費者行政の体制強化を支援。（平成 27 年度～平成 29 年度）
- ・市消費者行政と警察の連携を支援。（平成 27 年度）

（４）消費者教育、啓発のための施策

関係団体や各種専門家と連携し、学校、大学、職域、地域等において、ライフステージに応じた体系的な消費者教育に取り組み、自主的かつ合理的に「気づき、考え、行動する」消費者の育成を目指す。

- ・消費生活相談員や担当職員等向けに消費者教育プログラム（指導用テキスト）を作成及び消費者教育の担い手を育成するための研修を実施。（平成 27 年度～平成 35 年度）
- ・市町村における消費者教育推進計画の策定や消費者教育推進地域協議会の設置を支援。（平成 27 年度～平成 35 年度）

（５）その他

- ・適正な表示等を推進するため、景品表示法等の啓発を行う。（平成 27 年度～平成 34 年度）

その他特記事項

- ・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	熊本県	市町村名	熊本市
-------	-----	------	-----

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"> ・ センター案内パネル、外看板の作成や相談用ブースの設置等による消費者センター機能強化（拡充）を図った。（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） ・ 消費者教育・啓発活性化のため、啓発パンフやグッズを配布した。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 消費生活相談体制整備のため、消費生活相談員の常勤化や増員、及び報酬単価の改善を行った。（平成 22 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 参考図書や出前講座用の備品を購入し、相談業務等の充実を図った。 ・ 研修参加を支援したことにより、国民生活センター等が実施する研修への相談員全員の派遣が可能になった。 ・ 啓発パンフやグッズの配布により、消費者センターの認知度が増し、高齢者や若者からの相談件数の増加がみられた。 ・ 相談の体制充実や継続性が保たれ、出張相談も可能となる等整備が出来た。また、報酬単価の改善を行うことで、相談員の業務に対する意欲の継続性が保たれた。
「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"> ・ 昭和 55 年度に消費者センター設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 国民生活センターなどが実施する研修に消費生活相談員が参加しやすい環境を整備し、消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、相談者への的確な対応を図る。 ・ 平成 22 年度から消費生活相談員を 1 名増員し、平成 25 年度よりサービスの向上を図るため相談員 7 名体制の常勤化を図る。 ・ さらに充実を図るため、26 年度は、相談員 1 名増の 8 名体制の常勤化を図り、地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として出張相談窓口を開設する。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 出前講座を中心に消費者教育を行い、講座回数や受講者数の増加を図るために事業者等へも周知を行った。 ・ 平成 27 年度に、高校生・大学生の消費者教育のための指導者

	<p>用教材を作成し、消費者教育の展開を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今後は、子どもの消費者教育の取組み等を検討する。 <p>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 各区の地域協議会、地域団体や事業者等で行われている見守り活動を検証し、その重要性を出前講座で説明。参加者から地域ネットワークによる見守りに関する協力を得た。 ・ 平成 27 年度に消費生活地域サポーター養成講座を開催した。養成した人材に地域の消費者被害未然防止、早期発見及び拡大防止の見守り活動に協力を依頼。 ・ 今後は、市内各地域でネットワーク構築が広がるよう取組んでいき、また、サポーターに対しても定期的な出前講座を開催しながら資質の向上を図る。
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"> ・ 消費者センターを維持する。 ・ 地域の身近な窓口である消費者生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員の処遇改善や増員をするとともにレベルアップも図る。 ・ センターの一層の機能強化を図るため、出張相談開設時には相談者に分かりやすく説明が出来るよう窓口の強化を図る。 ・ 高齢者の消費者被害対策や消費者教育等に重点的に取り組み、関係機関との連携や地域とのネットワーク構築等を図る。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制は維持し、処遇改善、さらなる体制の強化や充実に向けた増員を図る。 ・ 啓発事業はより効果的な取組を図り、交付金等活用期間経過後についての取組は精査をしていく。 ・ 高齢者の消費者被害対策や消費者教育等に継続的に取り組み、関係機関との連携や地域とのネットワーク充実等を図る。
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"> ・ 消費者センターを維持する。 ・ 消費生活相談員の研修参加の支援を継続する。（平成 30 年度） ・ センターの一層の機能強化を図るため、出張相談開設時には相談者に分かりやすく説明が出来るよう窓口強化を図る。（平成 28 年度～平成 29 年度） ・ センターの一層の機能強化を図るため、公共交通機関の広告媒体を利用し、センターの周知や消費者問題の広報および啓発を行う。（平成 27 年度～平成 29 年度） ・ 効果的な消費者被害未然防止を図るため、地域の多様な主体等

	<p>との連携強化を図り、地域において消費者問題に取り組む団体への支援を行う。(平成 27 年度～平成 33 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者問題解決力の強化のため、消費者被害防止のための啓発パンフやグッズを配布する。(平成 30 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、地域ネットワークや関係機関との連携を密にしながら対応する。 ・ 消費者教育に重点的に取り組む。

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	八代市
-------	-----	------	-----

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"> 消費生活相談体制充実のため、消費生活センターを設置するとともに、相談日数を増加した。(平成 21 年度) 消費生活相談体制強化のため、相談日数の増加(平成 22 年度)、夜間相談の実施(平成 23 年度～平成 26 年度)、相談員を 1 名体制から 2 名体制とする。(平成 22 年度～平成 26 年度) 消費生活相談員の対応の充実を図るため、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 時間あたりの報酬を増額した。(平成 23 年度～平成 26 年度) 高齢者等の消費者被害防止のため、消費生活講座講師の派遣を開始し、啓発用チラシ・グッズを作成した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 高度な相談の対応強化のため、弁護士による相談を実施した。(平成 22 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 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 20 年度の 446 件に対し、平成 21 年度は 558 件と大幅に増加した。また、平成 25 年度は 840 件と相談件数が増加しており、相談窓口として定着しつつある。 平成 22 年度～平成 26 年度、消費生活相談員の相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成 21 年度の 55 件に対し、平成 25 年度は 97 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年に消費生活センターを開設し、平成 22 年度より相談日を週 5 日実施。 <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 名体制を充実させる。 消費生活相談員の更なるレベルアップのため、研修参加を支援する。 高齢者等の消費者被害防止を目的とした啓発(出前講座等)事業を行い、また、特別相談の強化(弁護士相談)を行う。 <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> 高齢者被害の未然防止を目的に、地域における見守りネットワークの一員となる身近な相談員を育成するため、研修を開催する。

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"> ・ 高齢者被害をはじめ、相談の上位を占める融資サービス、放送・コンテンツなどに関する情報を重点的に発信し、被害を未然に防ぐことに努める。 ・ 相談が増加している若年世代の被害や将来の多重債務者の発生を減少させるため、青少年期からの消費者教育を強化する。 ・ 消費者被害の防止と迅速な解決を図るため、消費者施策の推進計画を策定し、見守りネットワークの構築や多重債務者の救済などを強化する。
	<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、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源前化を目指す。 ・ 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"> ・ 消費生活に関する情報提供を行う。 ・ 消費者教育の推進を行う。 ・ 消費生活相談体制を維持するため、2 名体制を充実させるとともに、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 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) ・ 地域の消費者問題への対応能力向上のため、見守りネットワークを構築する。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・ 多重債務者の救済を図る。
その他特記事項	消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	人吉市
-------	-----	------	-----

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"> 消費生活相談窓口強化のため、消費生活相談センターを設置するとともに、消費生活相談員を 2 人雇用した。(平成 21 年度) 窓口強化のため、相談員を 2 人増員し、4 人体制とした。(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、月額報酬 300 円～400 円の増額をした。(平成 26 年度) 高齢者の消費者被害防止のため、老人クラブ等での出前講座を行なった。(平成 21 年度～平成 26 年度) 高齢者の消費者被害防止のため、人吉市くらし安心ネットワーク推進員養成講座を開催し、見守りネットワークの構築を行なった。(平成 23 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止のための啓発ステッカー等を作成し、市内全戸に配布をした。(平成 24 年度) 消費者被害防止のため「消費生活センターたより」を月 1 回発行し、地域住民への啓発を行なった。(平成 25 年度～平成 26 年度) 球磨・人吉地区の広域連携を啓発するチラシを、球磨郡 9 町村の全戸に配布した。(平成 26 年度) 地域住民の不安を解消するため、弁護士・司法書士・臨床心理士・ハローワーク・福祉事務所が一体となった「無料法律相談」「消費生活・生活問題特別相談会」を開催した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 行政相談委員の協力により、市内各校区において出前相談会「暮らしのなんでも相談」を実施することが出来た。(平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度から相談窓口を一元化したことにより、年間 700 件前後の相談を受ける事ができた。 全ての相談の受けることを前提にしているため、様々な研修を受ける必要があるため、相談員が研修会に参加できるよう積極的な支援を行なった。 平成 22 年度から開始した出前講座は 10 件だったのが、平成 25 年度には 20 件と倍増した。 平成 25 年度のあっせん等の結果、51 件、657 万円を被害回復

	<p>することが出来た。</p> <ul style="list-style-type: none"> 人吉市くらし安心ネットワーク推進員養成講座を開催し、見守り推進員を養成することが出来た。(延べ 120 名程度)
「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 26 年度に有資格者(消費生活アドバイザー)を雇用できた。今後は、資格保有者 100%となるように各種研修への参加をさせることで、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	<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。 地域の総合相談窓口として、相談体制を維持すると共に、弁護士・司法書士・その他関係機関と連携し、相談員のレベルアップを図る。 消費者教育を高齢者のみならず、各年代で行なえるよう関係機関と連携を取っていくとともに、その連携を消費者教育推進計画策定につなげるよう努める。 高齢化や限界集落化が進む地域への見守り支援を行なうネットワークの構築を行なう。 「人吉市消費生活センターだより」を月 1 回作成し、悪質商法等から守るための緊急速報を行なう。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。 消費者教育推進計画を策定し、高齢者のみならず各年代に応じた出前講座等の啓発事業を関係機関との連携により実施する。
	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員と職員による 7 人体制を維持する。(平成 27 年度～平成 29 年度) 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修会参加の支援を継続する。(平成 27 年度～平成 29 年度) 広域連携により、センターの相談体制の機能強化を図る。(平成 27 年度～平成 30 年度)
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	<ul style="list-style-type: none"> 少子高齢化、人口減少が進み、消滅自治体も予想され、自治体の存続にも危ぶまれる中、広域連携をとり地域住民へのサービスを行なっている地方にとっても財政問題は深刻なものとなっている。"頑張る"自治体へは、新たな支援を行なっていただくよう要望していく。 弱者救済を推進する関係省庁等と連携を取り、財源確保に努めていく。

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	荒尾市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、消費者活性化事業補助金を活用して、消費生活相談窓口を設置した。(平成 21 年度) 消費生活センターを設置し、相談窓口開設日を週 3 日から週 4 日に増やし、相談員を 1 名から 2 名に増員した。(平成 25 年度～平成 26 年度) 消費生活相談員及び担当職員の相談対応能力の強化を図るため、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、老人会等で啓発講座(出前講座)を実施した。(平成 24 年度～平成 26 年度) 弁護士を活用した高度な専門相談への対応力強化を目的として、弁護士と庁内関係各課による「消費生活勉強会」を実施した。また、弁護士による「無料消費生活相談会」を実施した。(平成 24 年度～平成 26 年度) 近年増加している高齢者を狙った悪質商法等の被害防止のために、社会福祉協議会へ消費生活相談情報を提供し、地域の諸機関と連携して、高齢者の見守りを実施した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、平成 21 年度の 194 件に対し、平成 22 年度は 233 件に増加した。また、平成 26 年 9 月末時点で 191 件と相談件数は年々増加しており、地域の相談窓口として徐々に定着しつつある。 消費生活相談体制の強化により、平成 25 年度における消費生活相談員の助言やあっせん等による救済金額の総額が、39,000 千円となった。 平成 24 年度から実施している啓発講座(出前講座)を、平成 24 年度は 9 件、平成 25 年度は 15 件、平成 26 年度は 9 月末現在で 7 件実施しており、市民、特に高齢者向けの消費者被害防止のための啓発の強化に取り組んでいる。
「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 24 年度に消費生活センターを設置済。今後は、近隣市町村との連携を強化し、相談員及び担当職員同士の緊密な意思疎通を図る。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度当初は、消費生活相談員の資格保有率が 50%であったが、国民生活センター等の研修に積極的に参加することで、消費生活相談員及び担当職員のレベルアップを図るとも

	<p>に、消費生活相談員の資格取得を奨励する。</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"> 福祉部門が設立している既存のネットワークを活用し、消費生活に関する注意喚起や情報を共有する体制を強化する。
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。 相談窓口の充実を目的として、関係機関との連携を強化し、情報の共有化を推進する。 消費生活に関する研修への参加を支援し、相談員及び担当職員のレベルアップを図る。 近年増加している高齢者を狙った悪質商法等の被害防止に向け、効果的な相談窓口の周知、広報及び地域に密着した啓発活動を行う。
	＜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、基金及び交付金の活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 各事業について、より効果的な取組に重点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 相談員は 2 名体制を維持し、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、その後自主財源化) 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 34 年度、その後自主財源化) <p>地域の消費生活問題への対応能力向上のため、消費生活センターを含めた地域の諸機関との連携により、高齢者の被害防止に努める。(平成 27 年度～平成 39 年度、その後自主財源化)</p>
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	水俣市
-------	-----	------	-----

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"> ・ 専門の消費生活相談員を配置し、消費生活センターを設置し、PIO－NETの配備を行った。(平成 22 年度～平成 23 年度) ・ 地域の老人会や婦人会、民生委員、各自治会、PTA、介護支援相談員に対する賢い消費者育成のための出前講座を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 啓発チラシ・リーフレット・シールを活用した住民啓発を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 執務参考図書の購入や、各種研修会へ参加することにより、職員や相談員のスキルアップを図った。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 弁護士による消費トラブルに関する無料法律相談会を実施し、問題の早期解決を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 関係諸団体(社会福祉協議会、民生委員、児童委員連絡協議会等)と情報交換を行うとともに連携を図った。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 庁内関係各課と連携を図り、消費生活相談に対応する体制づくりを強化した。(平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 22 年度に消費生活センターを設置し、相談件数は、平成 21 年度の 45 件に対し、平成 22 年度は 96 件と約 2 倍に増加した。また、平成 25 年度は 230 件、平成 26 年度は 1 月末時点で 154 件と相談件数は年々増加しており、相談窓口として定着しつつある。 ・ 平成 21 年度は 33 件／年と実施した出前講座が、平成 26 年度には 39 件／年と増加している。
「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 22 年度で消費生活センターを設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員の資質の向上のために、各種研修会へ参加させることで、レベルアップを図るとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。 <p>また、担当職員も担当者研修会等に参加することで、消費生活相談体制の強化を図る。</p>

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。 ・ 出前講座等の啓発事業について、時代のニーズ、地域にあった相談事例をとりあげながら、消費者被害の未然防止を図る。 ・ 平成 25 年度より設立した、庁内消費者行政推進委員会の充実により他の部署との連携を密にし、相談体制を強化していく。
	<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、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。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基金を活用して配置した消費生活相談員の体制の維持を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・ 消費生活相談体制及び啓発事業の充実のため備品等を購入し、消費生活センター機能の拡張を図る。(平成 27 年度～平成 28 年度) ・ 消費生活相談員の実務的知識といった相談業務の向上のため、研修参加等の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・ 出前講座の実施、パンフレットといった消費者啓発教材等の作成を行うことで市民への啓発活動を行う。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・ 構築した庁内消費者行政推進委員会の充実を図る。(平成 27 年度～平成 39 年度)
その他特記事項	

市町村自主財源化プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	玉名市
-------	-----	------	-----

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 1 名を配置した。(平成 22 年度) 消費生活相談体制の更なる充実のため、消費生活センターを設置した。(平成 23 年度) 消費生活センター相談体制の強化を図るため、備品等を購入し機能の拡充を図った。(平成 24 年度～平成 26 年度) 相談内容の複雑化、高度化に対応するため法律家などの専門知識を有するものを活用し、相談員の相談対応能力を強化した。(平成 22 年度～平成 26 年度) 相談員の対応能力レベルアップを図るため、研修参加支援を行った。(平成 23 年度～平成 26 年度) 消費生活センターを設置に伴い、相談員 1 名から 3 名に増員した。(平成 23 年度～平成 26 年度) 相談員の処遇改善のため、勤務時間、勤務日数、通勤手当を増加した。(平成 23 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止のため、高齢者、学生等を対象に出前講座を実施した。(平成 22 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止のための、啓発チラシやステッカーを作成し全戸配布した。また、啓発パンフレットを作成し市民や関係機関に配布した。(平成 23 年度～平成 26 年度) 庁内連携構築のため、庁内ネットワーク委員会を設置した。その委員の知識向上、ネットワーク体制の強化を図るため、専門家との研修会を行った。(平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度の消費生活相談窓口を設置し、相談件数 302 件、平成 23 年度消費生活センターを設置し、相談件数 422 件と 50%増加した。平成 24 年度 876 件、平成 25 年度 1,192 件と毎年大幅に増加している。相談窓口として広く住民に浸透し活用されている。 多種多様な相談、また、複雑多岐にわたる相談に対応できるよう相談員の研修参加支援を行ったり、法律家等を交え相談窓口対応の高度化を図った結果、多くのあっせん交渉や継続相談に結びつき、解決件数も大幅に増加した。 平成 22 年度から消費生活センターの周知及び消費者被害防止、消費者教育の観点で実施している出前講座も年間平均 10

	<p>件程度実施しており、参加者も増加傾向にある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 庁内、関係機関で連携し、対応はしていたが、平成 25 年度に庁内ネットワーク委員会を設置したことで、より深く、幅広い相談対応が可能になり、相談の根本解決ができています。
「地方消費者行政強化作戦」（基金を通じた当面の政策目標）への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 22 年度消費生活相談窓口を設置済み。 ・ 平成 23 年度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 年度当初では相談員 3 名体制であったが、平成 27 年度は機構改革にともない処遇改善も含め 4 名体制とする。 ・ 平成 26 年度当初は相談員の資格保有率が低いが今後、保有率 100%にするため、国民生活センター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、相談員の資格取得を奨励する。 ・ 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。 <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、民生委員、警察等との連携強化により高齢者の消費者被害防止を図る。
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、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。 ・ 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。 ・ 消費者教育を重点的に実施し、より効果的な消費者被害未然防止事業を実施する。 ・ 庁内ネットワーク体制のレベルアップ及び強化を図る。
	<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から順次自主財源化を目指す。 ・ 啓発事業については、より効果的な取り組みに重点化しつつ、基金活用後も行う事業を精査していく。
消費者行政活性化及び自主財源化の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 消費生活相談体制の強化のため、平成 26 年度末時点で 3 名体制の相談員を 1 名増員して 4 名体制とする。（平成 22 年度～30 年度、その後自主財源化） ・ 弁護士、臨床心理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 22 年度から～30 年度、その後自主財源化）

	<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 23 年度～31 年度、その後自主財源化) ・ 平成 27 年度で報酬単価アップによる処遇改善を図る。(平成 22 年度～30 年度、その後自主財源化) ・ 庁内ネットワーク体制のレベルアップ及び強化を図りつつ、全庁的に問題解決に取り組む。(平成 25 年度～33 年度、その後自主財源化)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 庁内ネットワーク委員会が発足し、全庁的に問題の根本解決に向けての取り組みを行っている。

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	山鹿市
-------	-----	------	-----

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、消費生活センターを設置した。(平成 22 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費生活センターの周知を図るため、消費生活センターの案内チラシを作成し、市内全戸に配布した。(平成 22 年度～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 60 件に対し、平成 22 年度は 126 件と倍増した。また、センターの案内チラシを市内全世帯に配布し、平成 25 年度末時点で 181 件の相談があっており、地域のセンターとして定着している。 ・平成 22 年度から、職員も含めた消費生活相談員のスキルアップを図るため、研修参加を積極的に行い、市民の被害救済に繋がった。
「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"> ・平成 22 年度当初で消費生活センターを設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談研修に積極的に参加し、職員も含めた相談員のスキルアップを図る。 <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"> ・関係団体との連携会議を開催し、情報交換を行うとともに連携体制の基盤づくりを進め、地域での見守り活動につなげる。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、関係団体と連携しながら、地域内ネットワーク構築を支援する。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 ・出前講座等の啓発活用については、より効果的な取組みに重点化しつつ、交付金等活用経過後も行う事業を精査していく。

<p>消費者行政推進の方針に 則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談員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） ・相談体制の拡充。（週 1×2 人～週 3×1 人） （平成 24 年度～平成 29 年度） ・消費生活相談員の体制・報酬の維持を図る。 ・弁護士・司法書士等の専門家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。 ・地域ネットワークを構築し、維持・充実を図る。（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。（平成 27 年度～平成 30 年度）

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	菊池市
-------	-----	------	-----

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、消費生活相談窓口を設置した。(平成 21 年度) 消費生活センターを設置し、消費生活相談員を常時 1 名配置した。(平成 23 年度) 消費生活出前講座の実施により、悪質商法や訪問販売等による被害の防止を目的とした住民への啓発事業を強化した。(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) 関係諸団体(社会福祉協議会、民生委員・児童委員協議会等)及び市内の関係各課と密接に連携を取り、地域一体となって、消費者被害防止等のため「消費者被害防止ネットワーク」を設置して情報の共有を行った。(平成 23 年度～平成 26 年度) きめ細やかな相談体制の実現及び消費生活センターへの意識付けのため、消費者被害防止フォローアップ職員を 1 名雇用し、社協や高齢者支援施設、学校などを巡回して啓発活動を行った。(平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 23 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 51 件(いずれも新規相談)に対し、平成 23 年度は 172 件、平成 24 年度は 212 件、平成 25 年度は 218 件と大幅に増加した。また、平成 27 年 1 月末日現在で 244 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、消費生活相談員及び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、あらゆる困難な相談案件に対しても適切かつ迅速に対応した。 「消費者被害防止ネットワーク」は、設置年度の平成 23 年度に 1 回、平成 24 年度は 6 回(うち 1 回は職員のみ)、平成 25 年度及び平成 26 年度は 2 回(うち 1 回は職員のみ)開催し、情報共有を行うとともに、連携して消費者被害の未然防止に寄与した。 消費者被害防止フォローアップ職員の啓発活動により、消費生活センターの設置意義が増大し、出前講座に至っては、平成 23 年度・平成 24 年度は共に年 9 回の開催だったが、平成 25 年度には約 4 倍の 35 回実施した。老人会や地区の会合、社協のサロン、小中学校等の授業でも出前講座を実施した。

<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 23 年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"> ・消費生活相談員にあっては、国民生活センター等主催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 26 年度以降においても特定非営利活動法人熊本消費者協会の協力のもと、消費生活相談員の研修参加率 100%を継続する。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの機能を維持・強化する ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員を増員するとともに、弁護士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・消費者教育を重点的に力を入れるため、消費者被害防止フォローアップ職員による効果的な消費者被害の未然防止事業等を実施する。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、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。 ・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・強化する。 ・消費生活相談体制の強化のため、平成 26 年度末時点で 1 名体制の消費生活相談員を 1 名増員して 2 名体制とするとともに、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 32 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・地域の消費生活問題への対応能力向上のため、消費者被害防止ネットワークにおける連携強化を図る。 ・消費者被害防止支援員による地域や福祉施設、教育施設への啓発・教育を通し、出前講座の推進や消費者被害の未然防止を図る。(平成 26 年度～平成 34 年度)
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 27 年度から消費者行政の所管を商工観光課から福祉課に移管し、生活困窮者自立支援法の施策に則して、窓口のワンストップサービス推進を図るとともに、より広く、よりきめ細やかな消費者トラブルの解決を目指す。

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	宇土市
計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日		
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを設置する。(平成 22 年度) ・相談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) ・消費者被害防止のための啓発チラシ・グッズの作成・配布。(平成 25 年度) ・高齢者の消費者被害防止のため、出前講座を開始する。(平成 26 年度) 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・相談件数は、H24 は 126 件、H25 は 135 件と増加しており相談窓口として広がりを見せている。 ・出前講座の依頼は、H25 は 11 件。参加された方は熱心に聞いておられた。地域にもちかえり、消費者被害にあわないよう周知が広がっている。 		
「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"> ・消費生活センター設置済み。(平成 22 年度) <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し、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。 		
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。 ・相談員の対応能力、強化のための研修参加支援を継続する。 ・消費者教育に力をいれ、消費者被害の未然防止となるよう出前講座等に力をいれる。 ・地域における既存ネットワークとの連携につとめる。 		
	<平成 30 年度以降の方針>		
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制の維持、継続につとめる。 ・地域における既存団体との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"> ・消費生活センターの継続。 ・相談員の対応能力、強化のための研修参加支援。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・地域ネットワークの構築を行う。(平成 29 年度～平成 39 年度) 		
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・啓発活動（呼びかけ・声かけ）を行う。 ・庁内連携をはかり、個人情報に留意しながら、必要な情報を共有する。 		

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	上天草市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 39 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制の強化のため、消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制とした。(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 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催した。(平成 23 年度～平成 26 年度) 相談体制の拡充を図るため、巡回相談窓口を設置した。(平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度に消費生活センターを設置し、相談件数は、23 年度の 163 件に対し、平成 25 年度は 284 件と増加しており、平成 27 年 1 月現在で 254 件と前年度同時期と比較しても増加していることから、地域の相談窓口として定着しつつある。 平成 23 年度から消費生活相談員の消費生活相談対応能力を強化するため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成 23 年度の 9 件に対し、平成 26 年 1 月時点で 28 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 26,325 千円となった。 <p>平成 23 年度から実施した出前講座が平成 25 年度には 34 件／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 22 年度当初は「消費相談窓口」であったが、平成 23 年度当初に「消費生活センター」と改め機能を充実させた。 平成 22 年度当初は消費生活相談員 1 名体制であったが、平成 23 年度の消費生活センター設置に伴い、消費生活相談員を増員し、2 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 50%であったが、平成 27 年度に資格保有率が 100%となった。
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するため、弁護士との勉強会等に参加することよ

	<p>り消費生活相談員のレベルアップを図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市民及び地域内関係者（庁内関係課・社会福祉協議会・上天草警察署等）を対象とした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を構築するとともに近隣自治体（天草市・苓北町）との広域連携による相談体制の構築に取り組む。
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、基金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基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センター及び消費生活相談体制を維持する。（平成 27 年度～平成 33 年度） ・ 消費生活相談体制の強化のため、弁護士との勉強会へ参加することにより専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。（平成 27 年度～平成 31 年度） ・ 消費生活相談員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～31 年度） ・ 消費生活センターが地域の人材育成の拠点となり、地域の消費生活問題への対応能力向上のため、地域ネットワークを構築する。（平成 28 年度～平成 38 年度）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	宇城市
-------	-----	------	-----

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"> ・ 常設の消費生活相談室を開始。備品や事務機器を設置した。(平成 21 年度) ・ 相談員の能力向上のため、研修参加を支援している。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談窓口から消費生活センターへと相談体制を強化し、案内チラシ・看板の作成により市民に周知した。(平成 22 年度) ・ 相談増のため平成 21 年度に週 2 日から週 5 日に相談員配置を拡大。平成 23 年度から週に数日を 2 人体制としている。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 被害の未然防止のため「悪質商法お断りシール」を作成し、市内全戸配布した。(平成 23 年度) ・ センター機能強化のため、専門知識や情報の収集・書類作成等を行うためのパソコンを設置した。(平成 23 年度) ・ 主に若者・高齢者の消費者被害防止のため、パンフレットを作成し配布している。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・ 地域婦人会による地域見守り隊を発足し、研修会や各種イベントでの啓発活動を行っている。(平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年 9 月から消費生活相談窓口(週 5 日開設)を設置し、相談件数は平成 20 年度(週 2 日開設時)の 147 件から平成 21 年度は 218 件へと大幅に増加した。その後、平成 25 年度には 355 件にのぼり、地域の相談窓口として定着している。 ・ 平成 21 年度から相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。各種専門知識向上の結果、あっせん件数は平成 22 年の 22 件から平成 25 年度は 42 件へと約 2 倍に増え、また、多重債務など他機関紹介の案件についても、事前に一般的な解決策などの助言を行い、相談者の緊張や不安の緩和を図ることができており、相談の質が向上しているといえる。 ・ 相談体制の強化や啓発活動により、平成 25 年度の被害救済額・未然防止額の総額が約 2,700 万円となった。 ・ 平成 23 年度からは新たに 1 名相談員を採用し、週 1 日を 2 人体制とし OJT を続けたことで、当相談員の相談受付率は平成 24 年度の 17%から平成 25 年度は 36%までに向上し、処理能力が高まっているといえる。

<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 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"> 平成 21 年度に消費生活相談窓口の開設日を週 5 日へと拡大済み。 平成 23 年度から相談員の週数日の 2 人体制を継続しているが、相談件数に合わせ 2 人体制の日数を維持・拡大する。 平成 27 年度は相談員の資格保有率が 0%であるが、相談員は資格取得に意欲的であるため、今後も国民生活センター等の研修参加でレベルアップを図り、資格取得を奨励する。 相談者がセンターへ繋がりやすいように、庁内関係課や地域の関係機関・団体との連携を強化する。 多重債務相談には法律専門家への迅速な依頼が必要であるため、連携を強化する。 <p>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度から社会福祉協議会・地域包括支援センター・警察署と共に消費者被害防止ネットワークを立ち上げ、地域の見守りを行っている。今後、必要に応じて他機関の参加を促す。
<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"> 消費者教育に重点的をおき、これまで高齢者中心であった出前講座を若年層（取り掛かりは中学校）に向けて実施する。 多重債務問題について、徴収部門担当者との庁内連携を強化する。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 交付金活用期間を経過した事業は自主財源による維持を図る。
<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"> 相談件数の増加に伴う相談員の負担を考慮し、2 人体制を維持または拡大する。（平成 22 年度～平成 30 年度） 相談員の実務能力向上や行政職員の知識向上のため、国民生活センターや県等が主催する研修に参加する。（平成 21 年度～平成 29 年度） 消費者教育の推進のため、市内の学校教育機関への現状調査を行い、出前講座の導入もしくは教師への勉強会を開催する。（平成 27 年度～平成 35 年） 多重債務者救済の体制を庁内一丸となって構築するため、庁内連携会議等の際、弁護士会や司法書士会に講師派遣を依頼し、職員の意識向上及び法律専門家との関係づくりに取り組む。（平成 29 年度～平成 37 年度）

<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域婦人会の消費者支援事業は、担当課の管轄外の行事においても啓発活動を行うなど、市では行き届かない範囲をサポートする重要な位置づけであるので、事業に係る費用は継続して支援していく。 ・ 啓発事業に関しては継続するが、既成資料の購入から独自資料の作成へ切り替えにより費用削減を図るとともに、より地域の特性に応じた情報の普及に努める。
----------------	--

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	阿蘇市
-------	-----	------	-----

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、電話録音装置や防犯灯の設置を行った。(平成 21 年度) ・消費生活相談体制強化のため、消費生活センターの設置や備品購入を行い、消費生活相談員等を 1 名体制から 2 名体制とした。(平成 23 年度～平成 24 年度) ・消費生活相談員等の対応能力強化のため、研修参加の支援や相談に必要な専門知識のための参考図書の購入を行った。(平成 21 年度～H26 年度) ・消費生活センターの機能強化のため、スロープを設置した。(平成 24 年度) ・地域の消費生活問題解決のため、見守りネットワーク推進員を養成した。また、庁内連携体制を整備し、強化のため研修会等を開催した。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・住民へ配布する消費生活問題リーフレット等を作成し、出前講座等により啓発を進めた。(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、相談員報酬を見直し、報酬ベースをアップした。(平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・相談体制強化により、よりの確な相談処理が図られた。また、防犯灯の設置により安全性の確保が可能となった。 ・平成 17 年 10 月に消費生活相談窓口を設置し、平成 17 年度の相談件数は 158 件であった。翌年の平成 18 年度は、354 件と大幅に増加した。また、平成 25 年度の相談件数は 498 件と増加し、各年齢層からの相談があり、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・平成 21 年度から、消費生活相談員等の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加支援や参考図書の購入を行った。その結果、多様な相談内容に対し、適切な助言やあっせんが図られ、消費生活相談能力や質が向上した。 ・地域での見守りや庁内連携体制の整備を図ったことにより、消費者問題被害者の掘り起こしや未然防止を図ることができた。 ・出前講座が計画的に開催でき、住民に対し定着してきた。
「地方消費者行政強化作戦」（基金を通じた当面の政策目標）への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 17 年消費生活相談窓口の設置済み ・平成 24 年消費生活センターの設置済み <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の資格保有率を向上させるため、国民生活センタ

	一の研修に参加させることで消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。
消費者行政推進の方針	<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、維持・強化するため、生活困窮者自立相談支援事業を一体的に行うワンストップ相談窓口として整備する。また、専門職員を配置し、機能強化を図る。 ・より効果的な消費者被害未然防止のため、警察等の関係機関と連携し、啓発活動を行う。また、地域ネットワークを支援する。
	<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、基金活用期間経過後においても維持する。 ・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組みに重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活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及び機能強化のため、生活困窮者自立相談支援事業を一体的に行うワンストップ相談窓口として整備するとともに、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 34 年度) ・平成 24 年度から処遇改善した消費生活相談員の体制・報酬の維持を図る。(平成 27 年度～平成 34 年度) ・見守りネットワーク推進員の養成研修を継続し、地域ネットワークの維持、充実を図る。(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 31 年度) ・平成 24 年度に消費生活相談員の処遇改善した報酬を維持する。(平成 24 年度～平成 34 年度) ・消費生活センターが地域の人材育成の拠点となり、地域の消費者問題への対応能力向上のため、既存の地域ネットワークを活用するとともに見守りネットワーク推進員等を消費生活サポーターとして委嘱し、消費者被害防止の推進を図る。(平成 24 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	熊本県	市町村名	天草市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<p>消費生活相談員等レベルアップ事業（研修参加支援）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者行政に従事する相談員のレベルアップを図るため、県が主催する研修会等への参加支援を行った。（平成 21 年度～平成 26 年度） <p>消費生活相談体制整備事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制の強化を図るため消費生活相談窓口を開設すると共に消費生活相談員を 1 名から 3 名体制とした。（平成 21 年度～平成 26 年度） <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・天草市地域福祉ネットワークとの連携強化を図り、消費者被害の未然防止と啓発チラシの作成や出前講座を実施した。（平成 23 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 18 年度に相談員 1 名体制で市商工観光課内に消費生活相談窓口を開設した。また、平成 21 年度に相談員 2 名を加え 3 名体制とし消費生活センターを開設した。その後、平成 22 年度に消費生活センターを「天草宝島国際交流会館ポルト」内に移設し、相談体制の整備を図ったことにより相談件数も増加し、開設当初 97 件であったものが、平成 22 年度は 301 件、平成 25 年度は 584 件と大幅に増加した。 ・消費生活相談員の各種研修会等への参加支援を行い消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・出前講座やセミナーの開催など啓発活動にも力を入れ、開設当初 4 回／年、平成 22 年度 23 回／年、平成 25 年度は 40 回／年と着実に増加している。 ・消費生活相談員の処遇改善を行い報酬額について、136,000 円／月に改め平成 27 年度から適用することとした。
「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 18 年度消費生活相談窓口の開設。平成 21 年度消費生活センターを開設済。 ・広域連携による近隣自治体との相談体制の確立。 <p><政策目標 2> 相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 18 年度の消費生活相談窓口としてのスタート時には、相談員 1 名により、月・水・金の 8:30～17:15 の開設であったものを、相談員 2 名を増員し相談時間等も月から金までの週 5 日の 9:00～15:00 として相談体制の整備を図った。また平成 26 年度からは

	<p>9:00～15:00、11:00～17:00 までのシフト制を導入し、相談窓口開設時間の拡大を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談の資格保有については、任用の次年度には資格を取得するなど相談員の自己努力の結果、保有率 100%である。 ・相談員のレベルアップを図るため、各種研修会への参加支援を行った。 <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"> ・天草市地域福祉ネットワークと連携し、天草市消費者被害防止推進会議を開催。天草市の相談状況や消費生活に関する講話を行うと共に、地域内での声かけや消費生活センターの周知依頼など、見守りネットワークの強化を図った。
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相談体制を維持・堅持する。 ・消費者トラブルの身近な相談窓口として、現在の相談体制を維持すると共に消費者トラブルに関する情報を相互に交換し共有することにより消費者被害の未然防止と被害回復を図るため、近隣市町と広域連携の確立を図る。 ・低年齢層の消費者被害が増加しており、中高生からの消費者教育の実施について重点的に取組。 ・地域見守りネットワークの連携について更なる連携強化を図るため再検証を行う。
	<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、基金活用期間経過後も継続する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・研修会等への参加支援を行い相談員のレベルアップを図る。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・消費生活センターの体制を維持・堅持すると共に広域連携を推進する。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・平成 26 年度に処遇改善を行った相談員の報酬額について堅持する。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・消費者被害の未然防止と問題解決を図るため、見守りネットワーク体制の堅持と併せ機能の充実を行う。(平成 27 年度～平成 31 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止と被害者支援のための、庁内連携を構築する。

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	合志市
-------	-----	------	-----

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"> 消費相談窓口の強化を図るため、相談窓口を週 3 日開設した。(平成 21 年度) 消費生活センターを設置し、消費生活相談員を常時 1 名配置して週 5 日の相談体制を確立し、P I O－N E T、インターネットの整備を行った。(平成 22 年度) 市公用車使用許諾などの待遇改善のため、外部委託していた消費生活相談員を市直接雇用（非常勤職員）に切り替えた。(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費を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費生活相談員の資質向上のため弁護士を招き勉強会を開催した。(平成 25 年度) 円滑な斡旋交渉のため I C レコーダーを購入した。(平成 26 年度) 高齢者の消費者被害防止のため、老人会等で出前講座を行った。(平成 25 年度～平成 26 年度) 包括支援センターをはじめとした庁舎内関係部署及び各学校と常に連携・連絡を取り消費生活相談（特に在宅高齢者）に対応する体制づくりを強化した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 悪徳商法被害を防止するため、啓発グッズを作成し出前講座等で配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、平成 21 年度の 70 件に対し、平成 22 年度は 171 件と大幅に増加した。また、平成 27 年 1 月末時点で 201 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、あっせん件数が平成 22 年度の 13 件に対し、平成 27 年 1 月末時点で 23 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 消費生活相談体制の強化により、平成 25 年度における消費生活相談員の助言やあっせん等による救済金額の総額が 26,000 千円となった。 平成 25 年度から実施した出前講座が、平成 25 年度には 23 件、平成 27 年 1 月末時点で 19 件となっている。

<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 22 年度当初で消費生活センターを設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度当初では消費生活相談員 1 名体制（相談員 2 名）であったが、出前講座の申込みが増えていることに伴い、消費生活相談員 2 名体制の相談日を増やす。 <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"> ・包括支援センターをはじめとした庁舎内関係部署及び各学校と常に連携・連絡を取り消費生活相談（特に在宅高齢者）に対応する体制づくりを強化する。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・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。 <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、基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。 ・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 26 年度末時点で勤務時間 10:00～16:00（5H）の 1 名体制（相談員 2 名）を、2 名体制の相談日を増やし、勤務時間を 9:30～16:00（5.5H）とする。（平成 27 年度～平成 30 年度、その後自主財源化） ・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、その後自主財源化）
<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	熊本県	市町村名	美里町
-------	-----	------	-----

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"> ・ 消費生活相談窓口を設置し、対応能力強化のため、参考図書を購入した。(平成 21 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、町内の全戸に配布した。(平成 21 年度) ・ 被害に遭いやすい新成人者の被害防止のため、啓発ブックレットを作成し、成人式の際に配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 高齢者の消費者被害防止のため、老人会等で実施していた交通安全教室に併せ、出前講座を開始した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 社会福祉協議会が構築している見守りネットワークとの連携を図り、全町民を対象としたネットワークを構築した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報啓発活動の強化に伴い、相談件数は年々増加傾向にあり、地域の相談窓口として定着化しつつある。 ・ 平成 23 年度から実施している高齢者対象の出前講座については、年間 40 件と着実に増加している。 ・ 他業務との兼務であり、研修会等への参加等が困難であることから、今後、広域連携を視野に入れた相談員の雇用等の検討が必要である。
「地方消費者行政強化作戦」（基金を通じた当面の政策目標）への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 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"> ・ 平成 27 年度以降、広域連携を含めた消費生活相談員等の設置を検討する。 ・ 担当職員の研修会等への参加に対する支援を実施し、相談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"> ・ 庁内連携体制を構築し、相談対応能力の強化を図るとともに、出前講座等の情報発信の場を拡大し、消費者被害の未然防止対策の強化を図る。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 構築した見守りネットワーク体制及び庁内連携体制を継続するとともに、広域連携や相談員の雇用を視野に入れた質の高い消費生活相談窓口の構築を行う。

<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"> ・ 消費生活相談窓口の維持を図る。 ・ 消費者被害に遭いやすい高齢者や新成人者を対象とした啓発チラシやブックレットの配布を継続する。(平成 27 年度～平成 31 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構築する。(平成 27 年度～平成 33 年度) ・ 出前講座の継続を図る。 ・ 構築したネットワークの維持、充実を図る。
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	玉東町
-------	-----	------	-----

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"> ・ 相談対応能力向上を図るため、参考図書を購入した。(平成 21 年度) ・ 相談窓口周知のため、庁舎内案内看板を作成した。(平成 22 年度) ・ 複雑、困難な相談にも対応できるよう、弁護士と司法書士による無料相談会を月 1 回実施した。 (平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 庁内連携体制を効率的に進めるため、先進地である滋賀県野洲市での視察研修を実施した。(平成 24 年度) ・ 相談体制の充実を図るため、相談室にテーブルや椅子等の備品及びパソコン等の事務用品を購入した。(平成 24 年度) ・ 相談件数の増加に伴う相談員の負担軽減のため、専門相談員を 1 名体制から 2 名体制とした。 (平成 25 年度～平成 26 年度) ・ 増え続ける多重債務問題の未然防止を図るため、町内小学校 2 校の高学年児童と保護者を対象に消費者教育を行った。 (平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談業務を行うにあたり、参考図書は非常に有益なものとなっている。 ・ 平成 22 年度に消費生活相談窓口の案内看板を設置。住民への窓口の周知を図ることができた。 ・ 相談窓口周知については、町広報誌への掲載やチラシを全戸配布することにより更なる窓口の周知を図ることができた。 ・ 平成 23 年度から無料相談会を実施し、債務整理や成年後見制度など、法律の見解と助言を必要とする困難事案にも迅速に対応できるようになった。 ・ 平成 23 年度から庁内連携体制を構築し、平成 24 年度に福祉課職員と共に先進地で視察研修を行い、相談が入った時の関係課等との連携のとり方などについて勉強することができ、現在もネットワークの中で連携した支援体制の充実に役立っている。 ・ 平成 24 年度の相談件数は、クーリングオフ等の消費一般が 11 件、多重債務・生活困窮が 18 件あり、生活困窮相談にいたっては大半が平成 25 年度に引き続き継続となっており、1 名体制だった相談員を 2 名体制としたことで相談機能の強化

	<p>と相談員の負担軽減につながった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 学校や家庭でもなかなか話す機会のない「お金」について小学校高学年児童が保護者と共に学び、お金の大切さについて改めて気づく大変貴重な機会となった。
「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 25 年度当初で相談員 2 名体制による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、相談員が対応する開設日は週 1 日であったが、平成 28 年度までに相談員対応開設日を週 2 日とする。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、相談員対応日を週 1 日から週 2 日にするとともに、法律家及び臨床心理士等の専門家の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・ 多重債務問題未然防止のため消費者教育に重点的に力を入れ、地域の見守りネットワーク等との連携・支援を行う。 ・ 庁内連携“生活相談ネットワーク”の維持・強化を図る。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口の維持については、基金活用期間経過後は自主財源化を目指す。 ・ 消費者教育事業等の啓発事業については、多重債務問題・消費トラブルの未然防止の観点から重要な事業と位置付けており、交付金等活用期間経過後は自主財源化を目指す。 ・ 庁内連携体制の維持と地域の見守りネットワーク体制の維持については、更なる強化と継続を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員 2 名の 1 日あたりの報酬額を維持する。 (平成 27 年度～平成 35 年度) ・ 小学生を対象とした消費者教育講座、全職員を対象とした庁内連携体制の充実強化のための連携支援研修、地域で見守り活動を行う民生委員やケアマネージャーを対象とした見守りネットワーク研修を継続する。 (平成 27 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、多重債務問題未然防止のため、庁内連携をさらに充実させ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	熊本県	市町村名	南関町
-------	-----	------	-----

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"> ・ 啓発用のチラシを全戸へ配布。(平成 21 年度) ・ 小中学生向けパンフレットを作成し、消費者問題の啓発を行った。(平成 24 年度) ・ 高齢者の被害防止のため、啓発冊子を作成し老人会等に配布した。(平成 25 年度) ・ 高齢者向けの出前講座の開催。(平成 26 年度) ・ 啓発用の回覧板を作成し、全地区に配布。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県や近隣市町の消費者生活センターへの相談が多かったが、啓発等により町への相談が増加してきている。特に高齢者の相談が増加傾向にある。このため、防災無線、広報誌による被害防止のための啓発をさらに強化する必要がある。 ・ 現在、相談業務は担当職員が 1 名で行っているが、相談件数の増加及び相談内容の複雑化により今後は専門の相談員の設置など相談体制の強化を図る必要がある。 ・ また、平成 27 年度より庁内ネットワークを整備し、深刻な問題の解決を図る。
「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"> ・ 消費者生活相談窓口設置済み。(平成 21 年度) <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者生活相談員を配置予定。(平成 27 年度)
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"> ・ 消費者生活相談窓口の拡充 ・ 庁内のネットワークの構築 (平成 27 年度予定)
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者生活相談体制については基金活用期間を経過後においても引き続き自主財源により継続する。 ・ 啓発として、出前講座、パンフレット等の作成は継続する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者生活相談体制を維持する。 ・ 相談員の研修参加を支援すること等によりレベルアップを図る。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・ 庁内のネットワークにより問題の解決を図る。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止、被害者の早期発見を目指す。

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	長洲町
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活相談体制の強化のため、相談室の整備を行った。(平成 22 年度～平成 25 年度) ・職員の消費生活相談員としての対応能力の強化を行うため、各種研修へ積極的な参加を行った。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費生活トラブルの回避能力を育成するため、新成人に対して「くらしの豆知識」の配布を行った。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・多重債務等の問題を持った相談者に対し、専門的知識を持ったファイナンシャルプランナーが家計の収支を診て、ライフプランと支援計画を作成し、庁内連携により生活再建支援を行った。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・消費者教育を促進するため、町内の各小学校を対象とした消費者教育講座を行った。(平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、平成 21 年度では 10 件、平成 22 年度には 7 件と一時的に減少したが、平成 23 年度から増加傾向となり、平成 25 年度では 24 件となった。 ・当町では専門相談員を配置していないため、庁内連携によるネットワークである「消費者行政推進委員会」を平成 22 年度に立ち上げ、各セクションの職員がそれぞれ消費者行政推進委員として相談を受ける体制を構築してきた。 ・消費者行政推進委員は、熊本県における初任者研修等を受講させるなど相談員としてのスキルの向上を目指している。平成 22 年度では 11 人でスタートした委員は、平成 26 年度では経験者が 25 人となっており、相談スキルを身に付けた職員数が増加している。 ・「消費者行政推進委員会」にはオブザーバーとして、地域の大学の准教授、若者サポートステーション、NPO 法人、社会福祉協議会などにも参加しており、ネットワークが庁内に限らず、庁外にも広げることができている。
「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 22 年度には相談室を整備した。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度に立ち上げた「消費者行政推進委員会」を基盤として、町職員一人ひとりが相談員となれるような体制を目指している。 ・「消費者行政推進委員」は毎年 3 人程度を入れ替えていくものとしており、新しく消費者行政推進委員となった職員を様々な研修へ派遣し、相談員としてのスキルの向上を引き続き目指すものとする。

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"> ・相談窓口の体制の維持・強化に努める。 ・相談員のスキルを持つ職員を育成するため、庁内ネットワークの要である「消費者行政推進委員会」の委員を定期的に入れ替え、各種研修へ参加させる。 ・町内の小中学校に対して消費者教育講座を開催し、金銭管理力の向上、消費生活トラブルや多重債務の未然防止を図る。
	<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、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。 ・庁外のネットワークをその他の団体や近隣の市町村、社会福祉協議会などと連携ができるよう広げていく。
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"> ・相談窓口体制の維持。 ・職員の相談員としてのスキルアップ。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・町内の小中学校に対して消費者教育講座を開催し、金銭管理力の向上、消費生活トラブルや多重債務の未然防止を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・新成人に対する消費者教育のため冊子を作成、啓発を行う。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・専門的知識を持ったファイナンシャルプランナーが家計の収支を診てライフプランと支援計画を作成し、庁内連携による生活再建支援を行う。(平成 27 年度～平成 33 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害の防止のため、庁内はもちろん、庁外の連携も密にすることで、相談者の対応にあたるものとする。

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	和水町
-------	-----	------	-----

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"> 消費生活に係る相談事業の強化を図るため、住民により身近な町でも相談ができる旨の周知等を実施した。 消費者被害防止のためのカレンダーを作成し、町内の全戸に配布する。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度に消費者生活相談窓口を設置し、消費生活相談の対応が、徐々に向上している。
「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"> 消費生活相談員の研修参加支援。 消費者行政施策の推進に係る関係機関との連携強化。
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。 小学生を対象とした消費者教育を実施する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> 消費者生活相談体制については、総務課中心に地域内ネットワークを強化し、より効果的な消費者被害未然防止を実施する。
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する。 総務課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。
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	熊本県	市町村名	大津町
計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日		
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のための啓発チラシ・冊子を作成し、老人会等で配布した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 24 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、実務参考資料を購入した。(平成 24 年度・平成 25 年度) ・消費者相談窓口設置 (平成 21 年度) 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年度～平成 26 年度に毎年相談窓口周知のチラシを全戸配布し、相談件数は、平成 23 年度の 26 件に対し、平成 24 年度は 38 件と増加した。平成 25 年度は 31 件と若干減少している。また、平成 26 年度 1 月末時点ですでに 44 件と昨年一年間の件数を超えており、地域に相談窓口が浸透しつつある。 		
「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 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"> ・消費者相談窓口・広域連携協定の維持。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援。 		
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"> ・相談窓口の周知チラシを今後も毎年全戸配布し、継続して周知をしていく。 ・消費生活相談窓口・広域連携協定の維持。 		
	<平成 30 年度以降の方針>		
	<ul style="list-style-type: none"> ・基金活用期間経過後も相談窓口の周知チラシを今後も毎年全戸配布し、継続して周知をしていく。 ・消費者生活相談窓口・広域連携協定の維持。 		
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"> ・相談窓口の周知チラシを今後も毎年全戸配布し、継続して周知をしていく。(平成 29 年度まで基金を活用し 30 年度から自主財源化) ・広域連携については自主財源化済み。 		
その他特記事項			

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	菊陽町
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、消費生活相談窓口を設置した。(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 24 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行った。(平成 24 年度～平成 26 年度) 本町と隣町の 2 町で広域連携協定を締結し、両町の住民による両町の相談窓口の相互利用が可能となった。(平成 25 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止のためチラシを作成し、相談窓口及び広域連携協定の周知を図った。(平成 24 年度～平成 26 年度) 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 24 年度に消費生活相談窓口を設置し、同年度の相談件数は 58 件、翌年、25 年度の相談件数は 53 件と横ばいであった。電話等の問い合わせで、「相談窓口があることを知らなかった」との意見も少なくないことから、相談窓口の周知を徹底する必要がある。 平成 25 年度より本町と隣町の 2 町で広域連携協定を締結し、両町の住民が相互的に相談窓口を利用できる、広域相談窓口を設置した。同年度の相互利用のケースは 8 件と全体の 15 パーセントを占めている。 庁内での横断的な連携、相談窓口のより一層の周知を図り、早期的な被害防止に努めたい。 		
「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 24 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 年度当初、本町の役場本館のみで相談業務を行っているが、人口増加の状況を考慮し、平成 28 年度より相談窓口の回数を週 1 回から週 2 回へ増加させる。本町の西部地域（光の森町民センターを予定）での相談窓口開設も検討する。 消費生活相談員を国民生活センター、県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、資格取得を奨励する。 		
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>		

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 地域に身近な窓口である消費生活相談窓口として、また、本町の人口増加を考慮し、消費生活相談員の増員及びレベルアップを図る。 ・ 庁内での連携を図り、消費者被害の防止に努める。
	<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"> ・ 消費生活相談体制の強化のため開設している消費生活相談窓口を役場以外での開設を検討する。(平成 28 年度～平成 33 年度)。また、相談件数の推移によっては、相談員の増加も検討する。 ・ 出前講座などの啓発事業を重点的に行い、より一層の周知を図る。(平成 28 年度～平成 35 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 庁内での連携を密にし、横断的な連携を図り対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	南小国町
-------	-----	------	------

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"> 消費生活相談体制充実のため、消費生活相談窓口を設置するとともに、相談窓口の周知及び機能拡充を行った。(平成 21 年度～平成 24 年度) 消費生活相談担当職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) 消費者被害の未然防止のため、地域住民に啓発チラシ等を作成・配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> いつでも消費生活相談に対応できる体制と、住民が気軽に相談を受けられる環境が整った。 担当職員のレベルアップに繋がった。 消費者問題に対する関心や理解が高められた。
「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 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 28 年度までに専門相談員の必要性等の検討を行い、平成 29 年度に配置する。 消費生活相談担当職員の対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口の維持及び機能拡充を図る。 効果的な消費者被害未然防止事業等を継続して実施し、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・研修参加支援については、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。 消費者被害未然防止事業等については、より効果的な取組みに重点を置き、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を維持する。(平成 27 年度～平成 29 年度) 専門相談員を配置し、消費生活相談窓口の機能拡充を図る。(平成 29 年度～平成 39 年度) 消費生活相談担当職員の対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度) 効果的な消費者被害未然防止事業等を継続して実施する。(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、消費生活相談体制における広域連携の検討、構築した見守りネットワーク体制・現在の庁内連携体制の維持・拡大を図る。
---------	--

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	小国町
-------	-----	------	-----

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"> 消費生活相談体制の充実・強化を図るため、消費生活相談窓口を設置した。(平成 21 年度) 消費生活相談窓口で、消費生活相談員 1 名を雇用し週 2 日 9:00～16:00 までの相談体制とした。(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 21 年度～平成 26 年度) 消費生活相談員の処遇改善のため、報酬のベースアップを毎年 3%増額した。(平成 23 年～平成 26 年度) 高齢者の消費者被害防止及び消費生活相談窓口の周知を図るために、老人会等で出前講座を実施した。(平成 24 年度) 消費者被害防止のための啓発パンフレット等を全戸に配布し、被害防止の啓発と消費生活相談窓口の周知を実施した。(平成 22 年度、平成 24 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 23 年度の 11 件に対し、平成 24 年度には 24 件と相談件数が増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 平成 23 年度から、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 年度で 2 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</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"> 消費生活相談員のレベルアップを図るために、国民生活センターや熊本県主催等の研修会に参加させる。 消費生活相談窓口の開所日が週 2 日のため、担当職員が消費生活相談を受け付けるように、研修等を行い資質の向上を図る。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を維持する。 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、研修会等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 庁内連携を強化し多重債務問題等の解決のための体制を構築。 高齢者等を消費者被害から守るため、既存団体との連携を強化し地域内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"> 消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。
<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"> 消費生活相談窓口を維持する。 消費生活相談窓口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の能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。（平成 27 年度～平成 29 年度） 消費生活相談員の処遇改善で年 1 回の報酬のベースアップを維持する。（平成 27 年度～平成 31 年度） 高齢者を消費者被害から守るために、地域内ネットワークを構築する。
<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対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	産山村
-------	-----	------	-----

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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者行政担当者の事務レベル向上のための専門図書の購入。(H21 年度) ・ 消費生活相談員の研修会参加の支援。(H21 年度～平成 23 年度) ・ 啓発チラシ等の作成。(H21、22 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 図書購入により消費者行政事務に関する広い知識が得られた。 ・ 相談員：担当者の実務的な研修ができ、相談能力が向上した ・ 村民に啓発することで未然に被害防止に繋がっている
「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 年度に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"> ・ 相談件数が少ないため担当職員が兼務する形で消費生活相談員の資格取得するよう推進する。 ・ 役場内に相談窓口があることを村民に周知する。
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役場全体で相談体制を維持する。 ・ 被害の防止のため村民に対して、啓発手段等を利用してより多くの情報を提供する。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <p>基金に頼らない形でコストの掛からない事業を推進する。</p>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	当面は消費生活相談ではなく担当職員による相談対応をし、より効果的なアドバイスが出来るよう能力向上に努める。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	高森町
-------	-----	------	-----

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、相談窓口を設置及び消費生活相談員を 1 名雇用し体制を整えた。(平成 21 年度) 相談員のスキルアップのため研修参加を支援した。(平成 24 年度～平成 26 年度) 啓発チラシ(カレンダー)を作成し全戸配布を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度) 近隣町村(南阿蘇村)と広域連携を図り互いの町村で相談受け入れ体制を整えた。(平成 25 年度から平成 26 年度) 相談しやすい環境整備のため消費者行政相談室を開設した。併せて週 2 回の相談日を週 5 回へ拡大した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度に窓口設置後、相談件数は初年度 12 件から 25 年度まで概ね横ばいの傾向だが、広域連携を始めたことにより南阿蘇村からの相談者が増加傾向にある。 多重債務に関する相談について、税の徴収部門との連携を図っているところであるが相談案件として出てこないことから、潜在しているものと思われる。各地区での講座を通じて問題の掘り起こしを行う。
「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"> 消費生活相談窓口設置済み。(平成 22 年度) <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 年度までは相談窓口の開設日を週 2 回(月・水)としていたが平成 26 年度より週 5 回(月～金)へ変更した。 <p>平成 27 年度より広域連携内での体制整備で月・水・金を高森町、火・木を南阿蘇村で相談員の窓口を分担し、今後も研修会等への積極的な参加を行い、相談員のスキルアップを図る。</p>
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"> 消費生活相談員を配した窓口体制を維持する。 相談体制の維持・強化のための研修等に積極的に参加しスキルアップを図る。 各地区の集会・サロンに出向き啓発を行い、被害の未然防止及び被害の掘り起こしを行う。
	<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、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。 広域連携を維持しながら、効率的な啓発方法を模索する。

<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"> ・ 消費生活相談員を配した窓口体制を維持する。 ・ 相談員の対応能力強化のため研修参加の支援を引き続き図る。 (平成 27 年度～平成 33 年度、その後自主財源化) ・ 広域連携による相談窓口設置の周知及び被害防止等の消費者教育につながる啓発に取り組む (平成 27 年度～平成 31 年度、その後自主財源化)
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	西原村
-------	-----	------	-----

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"> ・ 新たに相談窓口開設及び関係機関の相談窓口を記載したパンフレットを作成し、全戸に配布。消費生活相談担当者が自ら専門的知識を高め、消費者からの相談事例に対して必要な助言等ができるよう相談能力の強化を図る。(平成21年度) ・ 新に高齢者や一般住民むけに、消費者被害・振込み詐欺被害防止のため電話周りに貼る「注意喚起のシール」や玄関口など屋外に貼る「訪問販売お断り」「防犯パトロール巡回中」など記載された耐候性UVインク、PP加工シール集を作成し、全戸に配布した。(平成22年度) ・ 本村の住民を対象に、悪質商法等による消費者被害防止のための普及啓発パンフレットを購入し、全戸に配布した。(平成 23 年度) <p>悪質商法等の注意喚起や消費者生活相談窓口等の普及啓発を村民に広く実施するため、悪質商法の事例や相談窓口等を掲載したカレンダーを作成して、村民に配布した。(平成 24・25 年度)</p>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民の消費者被害に対する意識が少しずつ向上し、住民からの情報提供等も入るようになってきている。 ・ 平成 25 年度は、あっせんを行い相談者の希望通りに救済できた。
「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 年度より企画商工課において消費生活窓口を設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談担当者の相談能力向上のため、県等が行う各種研修に参加する。 ・ 住民の身近な相談窓口として定着させ、高齢者の方も相談がしやすいように窓口の周知と注意喚起を行う。
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"> ・ 消費者被害等未然防止のため、啓発カレンダーの配布を行うとともに、地域や庁舎内の連携を密にし、集会等の開催を検討する。
	<平成 30 年度以降の方針>

	<ul style="list-style-type: none"> 基金活用期間を経過した後は、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"> 消費者被害防止のため、啓発ポスターやカレンダー等の全戸配布を継続する。(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	熊本県	市町村名	南阿蘇村
-------	-----	------	------

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"> ・ 消費者相談体制強化のため、消費生活相談員を 1 名配置。(平成 22 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。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、村内全戸に配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 近隣町村との広域連携による相談窓口開設。(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設置し、平成 22 年度から消費生活相談員を配置した。相談件数は平成 21 年度の 18 件から平成 22 年度は 57 件と増加した。近年は平均 40～50 件と横ばい状態であるが、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 平成 22 年度から消費生活相談員の対応能力向上のため、県が行う研修会や講座、そして消費生活相談員の資格取得の研修に参加を促し、平成 24 年度には消費者生活専門相談員の資格を取得した。
「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> <p>平成 25 年度より近隣町村の高森町と広域連携を図ることにより、月曜日から金曜日まで相談受付が可能となった。</p> <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 毎年、県等が開催する研修や講座に参加させることで、消費者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"> ・ 消費生活相談室を設置・維持する。 ・ 積極的な相談体制を推進するため、出前講座等の啓発事業件数を増やし、住民との接点を図る。 ・ 新たな手口や多種多様な犯罪防止に向け、啓発パンフレット等を活用し、注意を促し被害防止を図る。
	<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"> ・消費生活相談室を維持する。 ・平成 21 年度から開始し、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） ・消費者相談員の処遇改善の為、1 時間あたり 1,200 円の報酬を 1,300 円に値上げする。（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"> ・消費者被害防止の為、庁内の連携を図り対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	御船町
-------	-----	------	-----

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た。 消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制とした。（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 24 年度～平成 26 年度） 高齢者の消費者被害防止のため、社会福祉協議会の地域サロンや小地域見守りネットワーク等で出前講座を開始した。（平成 25 年度～平成 26 年度） 消費者被害防止のための啓発チラシと相談窓口 PR シールを作成し、町内の全戸に配布した。（平成 22 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 24 年度より広域連携で消費生活相談窓口を設置し、専門相談員を配置した。相談件数は、平成 23 年度の 10 件に対し、平成 24 年度は 90 件と大幅に増加した。また、平成 25 年度で 87 件の相談件数があり、地域の相談窓口として定着しつつある。 平成 24 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。 平成 24 年度から実施した出前講座が、平成 25 年度には 15 件／年と着実に増加している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 24 年度当初で消費生活相談室を設置済み。 <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 年度より、消費生活相談員を 2 名体制であったが、平成 28 年度から 3 名体制にし、今後も継続していく。
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"> 消費生活相談室を維持する。 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。
	<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から順次自主財源化を目指す。

	<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"> ・ 消費生活相談室を維持する。 ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 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	熊本県	市町村名	嘉島町
-------	-----	------	-----

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"> ・上益城 4 町の広域連携により、非常勤の消費生活相談員 1 名を雇用し、毎週水曜日（9:00～16:00）に消費生活相談窓口を開設した。（平成 24 年度～平成 26 年度） ・平成 26 年 4 月から益城町を加えた郡内 5 町の連携による相談窓口へと拡充し、併せて非常勤の相談員 1 名を新たに雇用し相談体制の充実を図る。（平成 26 年度） ・消費生活相談員の対応能力強化のため、県主催の相談員対象のレベルアップ講座、相談員連絡会議への参加を支援した。（平成 24～26 年度） ・高齢者の消費者等被害防止のため、警察とタイアップした出前講座を開始した。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・消費者被害防止及び消費生活窓口周知のため作成した啓発チラシは町内の全戸配付し、シールステッカーは講座参加者に配付した。（平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 24 年度に上益城 4 町広域連携により、非常勤の消費生活相談員の消費生活相談窓口を設置したことで、平成 23 年度では 3 件だった相談件数が平成 24 年度では 31 件、平成 25 年度では 50 件(町内 5 件、町外 45 件)と大幅に増加した。また、平成 27 年 2 月末現在では相談 69 件(町内 17 件、町外 52 件)となり、地域の相談窓口として定着しつつある状況である。 ・広域連携実施当初から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、県主催の研修会への参加を支援した。結果として、平成 25 年度において、あっせん件数は相談件数の約 1/3 の 12 件となり、相談に対する適切かつ的確な対応がとれたものである。 ・消費生活相談体制の機能強化により、平成 24 年度における消費生活相談員による助言、あっせん等による救済金額の総額が平成 24 年度約 72 万円、平成 25 年度約 240 万円となった。 ・今年度における出前講座は、33／年を予定しており、それらの機会を通じて消費者被害防止のための講話、啓発物の配付を実施することで、消費生活に対する町民の意識を高めた。
「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 24 年度当初で消費生活相談窓口を設置。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度から消費生活相談員 2 名体制。 ・県主催の研修に積極的に参加させることで消費生活相談員の能力

	を向上させた。
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"> ・上益城 5 町の広域連携消費生活相談室を維持する。 ・消費生活相談体制を維持・強化するため、積極的な研修会等への参加等を支援し、消費生活相談員の能力向上を促すこととする。 ・相談員の処遇改善のため、報酬額を 1,000 円引き上げ、日額 9,000 円にする。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・上益城 5 町の広域連携消費生活相談室を維持する。 ・消費生活相談体制を維持・強化するため、積極的な研修会等への参加等を支援し、消費生活相談員の能力向上を促すこととする。
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"> ・上益城 5 町の広域連携消費生活相談室を維持する。 ・消費生活相談体制を強化するために 2 名に増員した消費生活相談員を維持する。(平成 24 年度開始事業：平成 27～32 年度、平成 26 年度開始事業：平成 27～34 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 27～32 年度) ・上益城 5 町の広域連携による消費生活相談室の周知及び消費生活の被害防止等のためのシールステッカーを作成し町内の全戸へ配付する。(平成 27～28 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、上益城 5 町間・庁内の連携を密にした対応をする。

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	益城町
-------	-----	------	-----

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、消費生活相談室を設置。机、椅子、パソコン、プリンター、専門書籍等の設備充実を図った。また、高齢者の消費者被害防止のため出前講座を開始し、そのためのマイク、アンプ、プロジェクタやスクリーンを購入した。(平成 21 年度～平成 23 年度) 消費生活担当職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) 消費者被害防止のための啓発チラシ、回覧板台紙を作成し町内全戸に配布した。(平成 21 年度～平成 22 年度、平成 24 年度) 相談体制の強化を図るため、弁護士による無料相談を月 2 回から 3 回実施した。(平成 22 年度) 相談窓口機能の拡充及び連携強化を図るため、上益城郡 5 町(益城、嘉島、御船、甲佐、山都)広域連携による消費生活相談窓口を設置した。(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室を設置し、回覧板台紙の作成、啓発チラシの全戸配布による広報を実施したが、相談件数は伸び悩んでいた。平成 26 年 4 月に上益城郡内広域連携による消費生活相談窓口を設置したことにより、郡内どこでも相談が可能になったため現在は増加傾向にある。 平成 21 年度から老人会等への出前講座を実施したことにより、住民の方々に対する消費者教育ができ、消費者被害の予防にも役立ったのではないかと思います。 平成 21 年度に消費生活担当職員のレベルアップを図るべく研修参加を支援したが、職員の異動の関係で効果は上げられなかった。 平成 22 年度に弁護士による消費者無料相談を実施し、相談件数が増加したが、消費生活以外の相談も増えてきたため、平成 23 年度からは弁護士による無料法律相談というかたちで相談の間口を広げて実施している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度に消費生活相談室を設置し、更に平成 26 年度より上益城広域連携による消費生活相談室へと拡充させた。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 上益城広域連携による消費生活相談室設置により、平成 26 年度当初は、毎週月曜の相談日の内、月に 1 回だけ相談員 2 名

	<p>体制で臨んでいたが、8月より月2回の実施とした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 上益城広域連携による消費生活相談室を維持すると共に消費生活相談員のレベルアップ講座への参加を支援する。
消費者行政推進の方針	<平成27年度から平成29年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 上益城消費生活相談室を維持する。 ・ 上益城消費生活相談室をより身近な窓口として利用していただくために、広報啓発に努める。 ・ 消費生活相談体制の維持・強化のため、相談員のレベルアップを図るための研修参加を支援する。 ・ 消費者被害の未然防止のため、出前講座等の消費者教育事業を実施する。
	<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、基金活用期間経過後においても維持していく。 ・ 消費生活相談機能強化については、交付金等活用期間経過後も実施する事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 上益城消費生活相談室を維持する。 ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成27年度～平成34年度) ・ 平成26年4月より上益城広域連携による消費生活相談窓口を設置し、毎週月曜を相談日としているが、その内月2回を相談員2人体制で実施している。消費生活相談体制強化のため、今後の相談件数次第ではあるが、毎週月曜の相談日を常時2人体制とするとともに、月1回の弁護士による無料の消費生活相談を維持する。(平成27年度～平成34年度) ・ 上益城広域連携で取決めた、消費生活相談員の報酬額を維持する。(平成27年度～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、庁内及び見守りネットワークの連携を更に図っていく。

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	甲佐町
-------	-----	------	-----

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"> 消費生活相談体制の利便性及び充実を図るため、OA 機器等を整備（平成 21 年度）し、平成 24 年度より広域連携による消費生活相談窓口を開設するとともに、消費生活相談員を 1 名配置。 消費生活相談員の対応能力強化のため、広域連携協定により、相談員の研修参加を支援。（平成 24 年度～平成 26 年度） 広域連携町の増加（4 町→5 町）に併せ、消費生活相談員を 1 名増員配置。（平成 26 年度） 消費者被害防止のためのチラシを作成し、町内の全戸に配布（平成 21・22・24・25・26 年度） <p>広域連携による消費生活相談窓口の周知・啓発チラシを作成し、町内全戸に配布（平成 24 年度～平成 26 年度）。また、防災無線を活用し、相談窓口開設の周知を図る。</p>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 24 年度に広域連携による消費生活相談窓口を開設し、本町窓口での相談件数は、平成 23 年度の 3 件に対し、平成 24 年度以降は大幅に増加。また、連携町総相談件数も年々増加し、消費生活相談員の助言やあっせん等による被害回復額も増加している。地域住民にとって、身近で安心な相談窓口として定着している。 従来から自主財源により実施してきた出前講座に加えて、専門相談員による出前講座も実施できた。
「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 24 年度当初で広域 4 町の連携による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 年度当初においては、消費生活相談員 1 名体制であったが、平成 26 年度に広域連携町が増となり、消費生活相談員 2 名体制とし、平成 28 年度から 3 名体制とする。 <p>平成 24 年度より広域連携協定により消費生活相談員の研修参加支援を実施しているが、平成 27 年度以降においても消費生活相談員の研修参加率を 100%とする。</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> <ul style="list-style-type: none"> 広域連携による消費生活相談窓口を維持する。 地域住民の身近で利便性の高い窓口として、広域連携による消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員の勤務体制の改善及び弁護士等の活用による消費生活相談員のレベ

	ルアップ並びに専門性の高い相談へ繋ぐ。
	<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、基金活用期間経過後においても、効果的な取組を実施する。
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"> ・ 広域連携による消費生活相談窓口を維持する。(平成 27 年度～平成 32 年度) ・ 消費生活相談員 2 名体制 (平成 26 年度末時点) を維持し、平成 28 年度から 3 名体制とし、弁護士等の活用により、専門的な相談体制を構築の充実を図る。(平成 27 年度から平成 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 25 年度～平成 35 年度) 基金を活用して配置・処遇改善した消費生活相談員報酬の増額・維持を図る。(平成 27 年度～平成 34 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害の防止に向け、庁内連携を密にするとともに、広域連携町間の協力体制の維持・充実を図る。

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	山都町
-------	-----	------	-----

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"> 消費生活相談体制の強化及び啓発事業を図るため、参考図書購入及びチラシを作成し、町内の全戸に配布した。 (平成 26 年度) 消費者行政に従事する担当職員の研修参加を支援した。 (平成 21 年度～平成 26 年度) 消費生活相談窓口を強化し、上益城広域 5 町相談員 2 名体制とした。(平成 26 年度) 成人者に対して図書を配布し啓発活動を行った。 (平成 23 年度～平成 26 年度) 庁内連携を図るため職員に対する研修会開催した。 (平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談強化・啓発により町民の意識を高めることで、相談室を町民に広く周知することができ、身近な相談室として利用されている。 担当職員の研修参加により、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 平成 26 年度から、上益城広域 5 町となり相談件数も昨年は広域として 232 件、町としては 45 件と相談件数の増加に伴い今年度は 2 名体制で行うこととした。すでに、60 件の相談を受けて対応している。 消費生活相談窓口の機能強化により、相談員の助言やあっせん等における救済金額が 2,337,510 円となった。 成人者に対して図書を配布することで、窓口の周知、消費生活の基礎知識を高め被害防止を図ることができた。 庁内連携を図ることで、相談窓口の状況報告、関係機関との連携がとれ、問題解決につながった。
「地方消費者行政強化作戦」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 年度に上益城広域 5 町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"> 平成 26 年度から相談員 2 名体制となり、相談体制を強化。平成 28 年度から 3 名体制とする。 消費生活相談員及び担当職員のレベルアップを図るための環境整備を整える。

消費者行政推進方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 上益城広域 5 町の相談窓口の設置・維持する。 ・ 消費生活相談員体制維持強化と相談員のレベルアップを図る。 ・ 庁内連携を密にして、対応する。 ・ 消費生活相談窓口の周知、徹底を図る。 ・ 見守りネットワークを構築する。
	<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から自主財源を目指す。
消費者推進の方針に則して 取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 上益城広域 5 町の相談窓口の設置・維持する。 (平成 27 年度～平成 34 年度) ・ 消費生活相談員体制維持強化と相談員のレベルアップを図る (平成 27 年度～平成 31 年度) ・ 庁内連携を密にして、対応する。 (平成 27 年度～平成 34 年度) ・ 消費生活相談窓口の周知、徹底を図る。 (平成 27 年度～平成 31 年度) ・ 見守りネットワークの構築。 (平成 27 年度～平成 37 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	氷川町
-------	-----	------	-----

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"> 消費生活相談体制の構築と相談窓口の機能を強化した。(平成 21 年度～平成 23 年度) 消費者被害防止のための啓発事業を実施した。(平成 22 年度～平成 26 年度) 研修参加や担当職員への OJT を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 相談窓口の周知は図られているものの、相談件数自体は、毎年 10 件以内と低調に推移している。 啓発チラシの全世帯配布や出前講座について好評を得ている。 担当職員の意識啓発や知識の拡大につながっている。
「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 年度に総務課内に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"> 相談担当職員のレベルアップのため研修参加率向上を図る。
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"> 担当職員の更なるレベルアップを図るための研修参加。 消費者教育に重点をおいた効果的な事業を実施する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> 出前講座や広報啓発活動については、より効果的な取組みに重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。 消費者被害の防止に直結する独自対策を考案し、実行に移す。
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"> 担当職員の対応能力向上のため、研修参加支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 34 年度) 消費者被害防止のための広報啓発活動の強化を図る。(平成 27 年度～平成 34 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 日々、消費者行政の業務負担率が増加する中で、他の兼務業務を調整して対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	芦北町
-------	-----	------	-----

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"> ・相談窓口対応の充実を図るため、参考図書を購入し、実務向上に努めた。(平成 21 年度) ・消費生活相談窓口を強化するため、相談業務に従事する職員を県が実施する研修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) ・司法書士による消費生活相談会を身近な場所で開催し、住民の悩みを解決させるとともに、担当者も同席して、専門的な対応等を学び、担当者のレベルアップを図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、町内の全戸に配布した。(平成 21 年度、平成 23 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談業務に従事する職員の対応能力強化のため、研修に参加し、対応能力の向上に繋がった。 ・司法書士による相談会では、専門的な知識と適切な助言により問題が解説し、住民が安心して生活できるようになった。 ・被害防止の啓発チラシを全戸配布し、消費者問題の周知、消費者被害防止の啓発に繋がった。
「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"> ・県が実施する研修に担当者が参加する。 ・司法書士による相談会時に担当者が同席して、専門的な対応を習得する。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の維持・向上。 ・身近な相談窓口として、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"> ・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。

<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"> ・消費生活相談担当職員の対応能力強化のため、研修参加を継続する。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・司法書士による相談会を継続する。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・被害防止のためのチラシを作成して全戸配布を行い、啓発活動を継続する。(平成 27 年度～平成 31 年度)
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内や関係機関と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	熊本県	市町村名	津奈木町
-------	-----	------	------

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"> 平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置した。 消費生活相談をより確実にを行うため、相談者を窓口に的確に案内するための案内板を設置した。(平成 21 年度) 被害を未然に防ぐため、新成人向け啓発図書を購入し、配布した。(平成 23 年度～平成 26 年度) 住民の被害防止のため、啓発チラシ・パンフレットを作成し配布した。(平成 21 年度～平成 24 年度) <p>住民からの消費生活相談をより確実に処理するため、司法書士による特設の無料法律相談会を実施した。(平成 23 年度～平成 26 年度)</p>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度に窓口案内板を設置したことで、役場にも相談窓口があることを知ってもらえるきっかけとなった。 平成 23 年度から配布している新成人向け啓発図書では、消費トラブルをはじめとしたくらしの豆知識を掲載していることから、今後必要となってくる対処法が学べると好評を博している。 <p>平成 23 年度から実施している司法書士による無料法律相談会の開催（年 2 回開催）により、気軽に相談でき、匿名性も高いことから毎年多くの相談者が訪れており、平成 25 年度で相談件数が 18 件、平成 26 年度 9 月 26 日現在で 6 件となっている。</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 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"> 担当職員のスキルアップのため、研修へ参加する。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口の維持。 地域の身近な相談窓口として、担当者のスキルアップのため積極的な研修へ参加する。 消費者被害を未然に防ぐために、地域の団体等との連携を深め、啓発活動等に努める。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> チラシ・パンフレット等の配布や専門家による相談会など成果の大きかった事業を重点化しつつ、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"> ・ 消費生活相談窓口の維持。 ・ 消費者行政担当者のスキルアップのため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27～平成 31 年度)
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 多様化する消費者被害の防止のため、庁内の連携を密にして取り組む。

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	錦町
-------	-----	------	----

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"> ・ 町民相談室の消費生活相談体制の機能強化を図るため OA 機器（ノートパソコン・プリンター・プロジェクター・プロジェクター用スクリーン）を配備し、各種情報の取得と資料収集を行う。（平成 21 年度・平成 24 年度） ・ 執務参考図書を購入し、多様化する相談内容に対応できる体制を整備する。（平成 21 年度） ・ 悪徳商法の被害防止等のチラシ・リーフレットの作成・配布による啓発活動を行う。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 消費生活相談の研修会へ積極的に参加する。 ・ 人吉球磨地域消費生活相談窓口の広域連携により、消費者行政機能を強化するための人的体制を整備する。（平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度にノートパソコン・プリンター・プロジェクターを配備、各種情報や資料の収集を行い、的確な相談対応が可能になり消費生活相談体制の充実が図られた。 ・ 平成 21 年度に執務参考図書（消費者六法、暮らしの法律情報等）を購入し、多様化する相談内容に対応できる体制を整備した。 ・ 悪徳商法の被害防止等のチラシ・リーフレットの作成・配布したことにより、住民の悪徳商法等に対する知識が高まり被害防止につながった。
「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"> ・ 平成 26 年度で人吉市消費生活センターを中心とした中心市方式の広域連携にて対応済み。 <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 年度から広域連携により人吉市消費生活センターで相談が受けられるようになった。今後は、消費生活相談員が国民生活センターの研修などを受けやすい環境づくりに協力する。
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"> ・ 消費生活センターの広域連携を維持する。 ・ 消費生活相談窓口の周知や消費者被害を未然に防止するためのチラシ・リーフレットを全戸配布することにより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、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広域連携を維持する。(平成 27 年度～平成 32 年度) ・消費者被害防止等のチラシ・リーフレットの作成・配布による啓発活動を継続する。(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	熊本県	市町村名	多良木町
-------	-----	------	------

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"> 消費生活相談窓口を強化するため、消費生活相談員を、1 名配置し、消費生活相談窓口を庁舎に隣接する研修センターの一室において開設した。(平成 21 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、全世帯に配布した。(平成 21 年度) 相談内容の充実を図るため、県で実施する消費者相談に関する研修に相談員を参加させる等、相談員のレベルアップを図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) 近年増加している高齢者の悪徳商法被害の防止のため、要望のあった老人会等で出前講座をした。(平成 22 年度～平成 26 年度) 近隣市町村と消費生活相談業務に関して広域連携の協定を締結し、相談体制をさらに充実させた。(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、消費生活相談員を 1 名配置。平成 22 年度より相談窓口開設日数を週 3 日から週 5 日に変更した。相談件数は年々増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 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 26 年度より、近隣市町村と消費生活相談業務に関して協定を締結し、相談体制をさらに充実させたことにより、相談員が配置されていない近隣町村の住民が相談しやすい環境を整えることができた。また、市町村間で相談内容の情報を共有化し、相談業務の充実及び効率化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>＜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"> 消費生活相談員を常時 1 名配置、週 5 日窓口開設を維持し、消費生活相談員のレベルアップのため、研修参加支援をする。 近隣市町村との広域連携を行い、体制を整えていく。
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し、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。 庁舎内や地域内のネットワーク構築等を支援し、近隣市町村との広域連携を行い、体制を整えていく。
	＜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、近隣市町村との広域連携を継続し、体制を整えていく。 ・ 庁舎内や地域内のネットワーク構築等を図る。
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していく。 (平成 27 年度～平成 32 年度) ・ 近隣市町村との広域連携を行い、体制を整えていく。 (平成 27 年度～平成 32 年度) ・ 庁舎内や地域内のネットワーク構築等を図る。 (自主財源化済)
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対応していく。

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	湯前町
-------	-----	------	-----

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 19 年度) ・消費者行政担当職員の対応能力強化のため、県主催研修に参加した。(平成 19 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止のため、注意啓発を旬報や町内放送・電光掲示板等で行った。(平成 20 年度～平成 26 年度) ・人吉市消費生活センターを中心とした中心市方式の広域連携の事務協定を締結し、地域住民が相談しやすいように消費生活相談体制を強化した。(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し、当初 0 件だった相談も平成 26 年度には 3 件と僅かながらも増加している。また、電話相談も多くなり、手軽で身近な相談窓口として定着しつつある。 ・年 3 回行われる県主催の研修に担当職員が参加し、消費者行政に関わる法律や相談の受け方・あっせん方法を学び、効果的な聞き取りができるようになった。 ・県内で被害が出た事案について、広報誌や町内放送をとおして周知させ注意喚起を行った。
「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> <p>平成 19 年度に相談窓口設置済み。</p> <p>平成 26 年度に中心市方式によりセンター設置済み。</p> <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <p>担当職員が様々な研修に参加し、実務を伴いながら専門的な知識を身に付ける。また、人吉球磨 10 市町村で広域連携を行うことで、被害者の掘り起こしや、情報を共有し被害を未然に防ぐ。</p>
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。 ・地域の身近な窓口である消費生活窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、研修により専門知識を身に付け、弁護士等の活用により相談の質の向上を図る。 ・消費者被害未然防止のために、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"> ・広域連携の町負担金に基金を利用しているが、基金活用期間終了後は自主財源で賄う。 ・啓発活動について、交付金等活用期間経過後はより効果的な事業

	を精査して行う。
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。 ・消費生活相談体制の強化のため、人吉球磨地域の広域連携の維持・強化を行う。（平成 27 年度～平成 32 年度） ・消費生活相談担当職員の対応能力強化のため、研修参加する。 ・地域の消費生活問題への対応能力向上のため、民生委員・ケースワーカー等と連携した地域ネットワークを構築する。（平成 27 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	熊本県	市町村名	水上村
-------	-----	------	-----

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、カレンダー等を作成し、村内全戸に配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 相談体制強化のため担当職員の研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 25 年度) ・ 窓口強化のため、広域連携を実施する市町村担当職員の研修参加を支援した。(平成 26 年度) ・ 人吉市を中心とした中心市方式の広域連携の事務協定を締結し、窓口の強化等を図った。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人吉市を中心とした広域連携を実施したことにより、消費生活相談員が対応できる環境が整った。相談窓口の整備に伴い、村内の住民からも人吉市消費生活センターに関する問い合わせがくるようになった。平成 26 年 10 月末時点で、村内から 1 件、人吉市センターへの電話相談があっている。
「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。 ・ 平成 26 年度に広域連携を実施済み。 <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 年度当初から実施している広域連携の周知に努める。村内の窓口には相談しにくい内容も、少し離れた人吉市になら相談に行きたいという声もあり、専門の相談員に対応してもらえるというメリットもあるため、積極的な利用推進を図りたい。
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"> ・ 広域連携の更なる周知に努め、相談体制の強化及び啓発事業等の充実を図る。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口の整備、及び担当職員のレベルアップ事業については、基金活用期間経過後においても維持する。 ・ 啓発事業については、交付金等活用期間経過後の取組、啓発方法等を精査していく。
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"> ・ 広域連携体制を維持・強化する。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・ 広域連携を実施する市町村担当職員のレベルアップのため、研修参加を支援する。(平成 27 年度～平成 34 年度) ・ 消費者教育推進、消費者力の強化のため、啓発用グッズを村内に配布する。(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	熊本県	市町村名	相良村
-------	-----	------	-----

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"> ・相談担当職員の対応力強化を図るため、県で実施する担当者研修に参加。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・相談窓口が関係機関と連携強化を図るため、連絡網の整備・関係機関への周知を実施。(平成 21 年度) ・高齢者の悪徳商法被害未然防止のため、老人クラブ・民生委員等会議時にチラシを配布。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・新成人の消費者行政についての啓発のため、成人式時にチラシを配布。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・若年者に対する教育・啓発の強化を図るため、村内小中学校児童・生徒を対象とした消費者行政講座を実施。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・相談を受けやすい場を提供するため、村内 3 か所において巡回相談会を実施。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談への対応力の強化を図るため、専門アドバイザーを活用した庁内連携会議を実施。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・村内巡回相談会時において、専門性の高い相談にも対応できる相談体制の充実を図るため、非常勤の消費生活相談員を雇用する。(平成 26 年度) ・人吉・球磨地域の市町村で広域連携を行い、相談体制の強化を図る。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・村内巡回相談会の実施により、相談件数が増加している。 ・専門アドバイザーを活用した庁内連携会議により、困難事例への対応力の強化が行われている。 ・人吉・球磨地域の広域連携により、相談体制の強化が行われている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 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"> ・消費生活相談員を雇用し村内巡回相談会を実施している。 ・専門アドバイザーを活用した庁内連携会議を実施し、消費生活相談への対応力の強化を行っている。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門アドバイザーを活用した庁内連携会議を維持する。 ・消費生活相談員を雇用した村内巡回相談会を維持する。 ・広域連携により相談しやすい相談体制の充実を図る。

	<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から順次自主財源化を目指す。
<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"> ・専門性の高い相談にも対応できる相談体制の充実のため、非常勤の消費生活相談員を雇用して実施する村内巡回相談会を維持する。(平成 27 年度～平成 36 年度) ・消費生活相談への対応力を強化するため、専門アドバイザーを活用した庁内連携会議を維持する。(平成 27 年度～平成 34 年度) ・相談体制の強化のため、人吉・球磨市町村の広域連携を維持する。(平成 27 年度～平成 36 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	熊本県	市町村名	五木村
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活相談窓口の強化を図るため、既設の「総合相談窓口」における担当職員の資質向上を図る。(平成 22 年度) ・民生委員会や老人会等において、啓発活動を行うと同時に、地域の見守り体制を強化する。(平成 24 年度) ・悪徳商法被害（特に高齢者を中心とする）の防止を目的とした啓発カレンダーを作成し、全戸に配布した。(平成 22 年度) ・人吉市を中心とした中心市方式の広域連携を締結し、住民が人吉消費生活センター窓口を利用することのできる体制をつくる。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者相談に関する研修に職員が参加し、相談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><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <p>平成 26 年度当初、人吉市と広域連携を結び、人吉消費生活センター窓口を設置済み。</p> <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <p>消費者行政関連書籍や啓発資料等の配備などを行い、総合相談窓口における消費者行政機能を強化する。</p>
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"> ・県で実施する消費者相談に関する研修に参加し、職員のレベルアップを図る。 ・消費生活相談専門家（国民生活センター委嘱）による巡回訪問事業等の受け入れ実施。 ・消費者啓発事業（啓発物の配布、各種事業実施時における参加者への情報提供及び注意喚起）の実施。 ・民生委員会や老人会等における、情報提供や啓発活動の実施。 ・関係各課と密接に連携を取り、消費生活相談に対応する体制づくりの強化。 ・総合相談窓口における消費者行政機能の強化。(消費者行政関連書籍や啓発資料等の配備など)
	<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から順次自主財源化を目指す。 ・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"> ・人吉市消費生活センターを維持する。(平成 27 年度～平成 32 年度) ・消費生活相談専門家(国民生活センター委嘱)による巡回訪問事業等の受け入れ実施。(平成 28 年度～平成 33 年度) ・消費者啓発事業(啓発物の配布、各種事業実施時における参加者への情報提供及び注意喚起)の実施。(平成 27 年度～平成 32 年度) ・民生委員会や老人会等において、情報提供や啓発活動を行う。(自主財源化済) ・総合相談窓口における消費者行政機能の強化。(消費者行政関連書籍や啓発資料等の配備など) ・地域の消費生活問題への対応能力向上のため、人吉・球磨生活支援ネットワークを維持する
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・関係各課と密接に連携を取り、消費生活相談に対応する体制づくりを強化する。

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	山江村
-------	-----	------	-----

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"> ・ 消費生活相談窓口を設置した。(平成 21 年度) ・ 消費者行政担当職員の対応能力強化のため、研修に参加した。(平成 22 年度) ・ 消費者被害防止のため啓発用冊子(シール等)を作成し、住民へ配布し周知を行った。(平成 21 年度) ・ 消費者生活相談窓口のレベルアップを目的とし、講師を招き、徴収関係の部署を中心に研修会を実施した。(平成 25 年度)
総括・評価	<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に参加することで担当職員のレベルアップを図ることができた。 ・ 啓発用シールを全戸に配布することで住民へ消費者行政被害防止の周知を行い、啓発活動ができた。 ・ 庁内の徴収関係の部署を中心に研修会を実施し、それぞれ知識習得ができた。
「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"> ・ 人吉球磨地域で人吉市を中心とした中心市方式による広域連携の協定を締結した。 <p><政策目標 2> 相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 住民からの消費生活相談を受けた際に、専門知識を有する高度な問題だった場合は、広域連携を結んでいる人吉市消費生活センターに相談する。
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"> ・ 地域の身近な相談窓口として、消費生活相談体制の向上のため、担当職員は研修に参加する。 <p>啓発活動として、チラシを配布したり、ケーブルテレビ等で消費者被害防止を呼びかける。</p>
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 広域連携については、本村の相談体制を考慮して基金活用期間を終えたら自主財源化を図る。 ・ 啓発活動に関しては、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"> ・ 消費生活相談体制維持のため、広域連携を続けていく。 ・ 担当職員の消費生活相談対応能力の向上のため、担当職員の研修参加を支援する。

その他特記事項	<ul style="list-style-type: none">・消費者被害防止のため庁内連携について検討していく。
---------	--

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	球磨村
-------	-----	------	-----

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"> 消費生活相談体制強化のため消費生活相談窓口を設置し、書籍を購入した。(平成 21 年度) 相談体制強化のため研修に参加した。(平成 21～平成 26 年度) 消費者被害防止のためパンフレット、カレンダー、回覧板（高齢者・小中学生・若者など）を作成し配布した。(平成 21～平成 26 年度) 多重債務問題について職員向けの研修会を開催した。(平成 24 年度) 人吉球磨地域の広域連携により、人吉市消費生活センターを利用できるようになった。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 相談窓口を設置し、クーリングオフについて、助言・あっせん出来たことにより、被害を免れた件があった。 パンフレット（敬老会、成人式等で配布）、回覧板に悪質商法の手口を載せたことにより、住民の危機意識が高まった。
「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 21 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"> 研修を受ける職員を増やす。
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"> 相談体制を維持する。 小学生からの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に取り組む（契約・インターネットなどについて）地域の見守りネットワークを構築する。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> 相談体制を維持する。 無料の啓発講座を活用する。
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"> 相談体制を維持する。(平成 27 年度～平成 32 年度) 地域の見守りネットワークを構築し、村全体で子どもから高齢者までを見守るため青年団、婦人会、老人クラブ等関係団体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	熊本県	市町村名	あさぎり町
-------	-----	------	-------

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"> ・消費者相談に関する研修に参加し、職員のレベルアップを図った。 ・消費者被害を未然に防ぐため、出前講座を開催した。 ・人吉市消費生活センターを中心とした広域連携の協定を締結し、相談窓口を設置した。（平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・県で開催された 4 回の研修に参加をし、レベルアップを行った。 ・平成 26 年度より地域サロン等を活用し、15 団体（360 名）の出前講座を開催した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度より人吉球磨地域の広域連携をし、専門的な相談を受けられる体制を構築した。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人吉市を中心とした広域連携を堅持し、より一層の P R を図り、消費者被害の防止に努める。 ・消費者被害防止のため、より一層の啓発活動に努める。
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"> ・担当者の資質向上を図るとともに、適切な相談体制を強化し、地域住民の安全、安心確保に努める。 ・高齢者や青少年の消費者被害防止のため、啓発事業を強化し、消費者問題への意識を高める。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金活用機関経過後においても維持し、消費者被害防止のための出前講座等を行い、啓発活動に努める。
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"> ・人吉市消費生活センターを中心とした中心市方式の広域連携の相談窓口を維持する。（平成 27 年度～平成 32 年度） ・県で実施する消費者相談に関する研修に参加し、職員のレベルアップを図る。 ・消費者啓発事業（啓発物の配布、各種事業実施時における参加者への情報提供及び注意喚起）を実施する。 ・民生委員会や老人会等において、情報提供や啓発活動を行う。 ・関係各課と密接に連携を取り、消費生活相談に対応する体制づくりを強化する。 ・人吉市及び球磨郡内町村との消費生活相談業務の協定に基づき、各市町村との情報の共有を図り、人吉市消費生活センターの専門

	知識を活用し、出前講座等を開催し、より一層の消費者行政の強化に努める。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	熊本県	市町村名	苓北町
-------	-----	------	-----

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、消費生活相談窓口の拡充、参考図書・事務用機材の購入。(平成 21 年度) ・相談窓口周知のため、啓発活動用機材の購入。(平成 21 年度) ・消費者被害防止のための啓発冊子・チラシの作成配布。(平成 21 年度～平成 22 年度) ・消費生活相談担当職員の対応能力強化のため、研修会参加及び消費生活相談専門家巡回訪問を受け入れ。(平成 21 年度～平成 25 年度) ・消費者被害防止のための出前講座の開催。(平成 21 年度～平成 25 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度に消費生活相談窓口の整備を行い地域の身近な相談窓口として定着しつつある。 ・平成 21 年度から国民生活センターの消費生活相談専門家巡回訪問事業により定期的な消費生活相談会を開催し、より高度で専門的な相談にも対応できた。 ・民生委員・児童委員協議会、老人クラブ連合会等の会合の折、消費者被害防止のための出前講座を開催し、消費者被害防止の啓発に繋がった。
「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"> ・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"> ・消費生活相談内容の充実（より高度で専門的な相談にも対応できる）を図るため、研修参加により相談担当職員のスキルアップを図る。 ・アクションプランに基づき、近隣市町である天草市、上天草市と広域連携等を行うことにより、住民の利便性を図る。
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、消費生活相談担当職員のスキルアップを図る。 ・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、見守り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、基金活用期間経過後についても維持する。
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"> 消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談担当職員の研修参加を継続し、スキルアップを図る。 地域の消費生活問題への対応能力向上のため、見守り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	<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。