

都道府県推進計画

都道府県名

埼玉県

計画期間

平成 27 年 4 月 1 日～令和 8 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

(1) 管内市町村

消費生活相談窓口の設置自治体が、平成20年度に比べ増加し、平成26年10月末時点で全63市町村において週4日以上窓口を開設している消費生活センター※が設置されている。

※ 広域連携による設置及び窓口の相互利用による設置を含む。

(2) 埼玉県

埼玉県消費生活支援センター（川口市）及び3支所（川越市、春日部市、熊谷市）の4か所となっている。

平成 26 年度は、消費生活相談員が 23 人で対応しているほか、市町村の支援を行う主任消費生活相談員を 6 人配置している。

また、平成 22 年度から消費生活支援センター（川口市）に土曜日相談窓口を開設し、週 6 日の相談体制とした。

2 消費生活相談件数等

県内の相談総件数は 5 万件前後で推移してきたが、平成 25 年度は、前年度に比べ 3,942 件（8.4%）増加した。特に 60 歳以上の高齢者に関する相談が目立ち、相談件数は過去最高を更新した。

平成 25 年度は相談内容のうち「健康食品の送り付け商法」や「スマートフォン」に関する相談が急増した。

(1) 市町村

直近5か年の相談件数は約3万件前後で推移している。平成25年度は健康食品の送りつけ商法などの影響により、約3万3千件で相談件数が増加した。

(2) 埼玉県

市町村の消費生活相談窓口が整備されたことなどから、相談件数は減少傾向にあるが平成 25 年度は相談件数が増加した。また、複雑化・高度化した相談が増加し、あっせんによる対応が増えている。

3 消費者教育・啓発

消費生活に関する適切な知識の普及と自立した消費者の育成のため、様々な手法やメディアを活用して啓発事業を行っている。

啓発事業は、消費生活講座、研修会、講演会等の参加形式のものから、情報紙、リーフレット等の印刷媒体やホームページ、メールマガジン等の電子媒体を活用したもの、街頭キャンペーンなどまで多種多様なものとなっている。

また、消費生活に関する参加体験型の施設「生活科学センター」では年間約 14 万人の来館者があり、子供から大人まで広く消費者教育を行っている。

さらに、教職員を対象とした研修の開催や消費者教育連携会議を開催し教育局との情報交換・情報共有を図っている。

「地方消費者行政強化作戦」への対応

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

＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消

- ・ 全ての市町村に消費生活相談窓口が設置されており、目標を達成している。

＜政策目標 2＞相談体制の質の向上

2-1 消費生活センター設立促進

- ・ 平成27年1月時点で、広域連携及や窓口の相互利用により設置された週4日以上開設している消費生活相談窓口は全63市町村に設置されている。
- ・ ただし、消費者安全法で規定されている消費生活センターは、平成27年4月時点で人口5万人未満の23町村のうちの22町村（設置率95.7%）に設置されている。（市は全て設置済み）
引き続き、人口5万人未満の100%の町村に消費生活センターが設置されるよう支援する。

2-2 管内自治体の 50%以上に相談員を配置

- ・ 全ての市町村に相談員が配置されており、目標を達成している。

2-3 消費生活相談員の資格保有率を 75%以上に引き上げ

- ・ 消費生活相談員以外の者（職員等）が一部相談を受けている市町村は平成 28 年 3 月時点で 1 町、延べ 1 人で、資格保有率は 99.4%となっており、目標を達成している。
今後、更に資格保有率を高められるよう市町村を支援していく。

2-4 消費生活相談員の研修参加率を 100%に引き上げ（各年度）

- ・ 平成27年度当初は管内の消費生活相談員の研修参加率は77.6%（地方消費者行政の現況調査）となっている。
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を進めるとともに、県が市町村の消費生活相談員を対象として開催している研修の開催時間等の見直しにより研修参加率の引き上げを図る。

＜政策目標 3＞適格消費者団体の空白地域解消

- ・ 県内に適格消費者団体「埼玉県消費者被害をなくす会」が設立されており、目標を達成している。

＜政策目標 4＞消費者教育の推進

- ・ 平成 27 年度中に消費者教育推進地域協議会を設置済み。
- ・ 今後は、平成 28 年度末の消費者教育推進計画策定を目指す。

＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築

- ・ 平成 27 年 4 月 1 日現在、福祉部局を中心に、県内全市町村に高齢者の見守りネットワークが構築されている。
- ・ 平成29年度末までに、人口5万人以上の8市及び人口5万人未満の1町に消費者安全確保地域協議会が設置された。引き続き、消費者安全確保地域協議会の設置に向け、市町村に対し必要な支援を行っていく。

消費者行政推進の方針

＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞

- ・ 「地方消費者行政強化作戦」の目標達成及び維持するため、管内市町村の支援を行う。
- ・ 管内市町村の消費生活相談体制の水準向上に向けた取組の支援を継続的に実施する。
- ・ 増加する高齢者の消費者被害を防止するため、情報伝達体制や見守り体制の構築を図る。

- ・ 消費者教育の推進に関する法に基づき大学等と連携した消費者教育を実施する。
- ・ 悪質事業者への徹底的な立入・調査・処分を行う。
- ・ 消費者安全法の改正に伴い、地域の体制整備を推進する。

<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の維持・強化を目指す。
- ・ 管内市町村の消費生活相談体制の水準向上に向けた取組の支援を継続的に実施する。
- ・ 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、基金活用期間経過後は実施する事業を精査する。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標

- ・ 市町村支援を目的とした主任消費生活相談員を配置する。
(平成29年度～令和7年度)
- ・ 市町村の相談窓口を補完するため、土曜相談窓口を開設する。
(平成25年度～令和3年度、平成28年度～令和6年度、平成29年度～令和7年度)
- ・ 問題解決プロジェクトチームを組織し、解決が困難な相談に対応する。
(平成28年度～令和6年度)
- ・ 成人年齢引下げを見据えた消費者教育を行う。
(平成29年度～令和7年度)
- ・ 消費生活相談員を対象とした専門研修を開催し、消費生活相談員のレベルアップを図る。
(平成21年度～平成29年度)
- ・ 市町村の情報伝達体制の構築や見守り体制の構築を支援するため、情報交換会の開催や消費者被害防止サポーターの養成、情報発信資料の作成等を行う。
(平成27年度～令和5年度、平成29年度～令和7年度)
- ・ 消費者被害防止サポーターの活用促進、消費者安全確保地域協議会の設置促進などを行う「見守り推進員」の設置を行う。
(平成28年度～令和6年度)
- ・ 消費者団体と連携し連絡協議会等を開催することにより消費者被害防止を図る。
(平成23年度～令和元年度)
- ・ FMラジオ等を活用した広報や多重債務キャンペーンを実施する。
(平成21年度～平成29年度)
- ・ 高校生や大学生の協力を得て、不当表示広告調査・啓発を実施する。
(平成22年度～平成30年度)
- ・ 消費者教育の推進に関する法律を踏まえ、大学等と連携した消費者教育を実施する。
(平成26年度～平成29年度)
- ・ 中・高校等が行う消費生活講座に消費生活相談員を派遣する。
(平成24年度～平成29年度)
- ・ 地域見守りネットワークガイドブックを作成し高齢者を見守る方などへ配布する。
(平成22年度～平成29年度)
- ・ 埼玉県消費生活基本計画の策定及び消費者教育の方向性を定める消費者教育推進計画を策定する。

(平成27年度～平成28年度)

- ・ 法執行・事業者指導強化に関する事業の実施
- ・ 特定商取引法、景品表示法、割賦販売法に基づく立入検査を実施する。
(平成 22 年度～平成 29 年度、平成 23 年度～令和元年度、平成 27 年度～令和 5 年度)
- ・ インターネット広告における不当表示について消費者への啓発、事業者の監視、指導を行う。
(平成 29 年度～令和 7 年度)
- ・ 食の安全に関する意見交換・体験の場を設け消費者教育の人材を育成する。
(平成 22 年度～平成 30 年度)

その他特記事項

- ・ 市町村と連携を図り、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	埼玉県	市町村名	川越市
-------	-----	------	-----

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"> 消費生活相談の充実のため、相談用パソコン机等相談室の環境整備に努めた。(平成 22 年度) 消費者被害防止のため、市民向けに「クーリング・オフ封筒セット」を配布した。(平成 22 年度) センター機能強化のため、相談室に固定のパーテーションを設置し、相談者のプライバシー確保を図った。(平成 23 年度) 消費者啓発活動の充実のため、小・中学生及び PTA 活動を通して保護者に消費者啓発冊子を配布した。(平成 25～26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談室の充実を図ったことにより、相談件数が平成 23 年度 817 件から平成 25 年度 1,055 件と大幅に増加した。地域の相談窓口として定着しつつある。 消費者啓発事業として啓発冊子を配布することにより、消費者教育の推進が図れた。
「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"> 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 年度より、これまで個人で参加していた研修会等に公費で旅費を支出することで、消費生活相談員の研修参加率を高めるなど、研修機会の確保に努め、相談員のレベルアップを図る。 <p>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> 福祉担当課が中心となる要援護高齢者等支援ネットワーク会議に参加、関係機関等との連携を図る。 消費者安全確保地域協議会の設置について検討する。
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"> 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。 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"> 出前講座、消費者カレッジ等の啓発事業については、より効果的な取り組みとして重点施策として実施する。

<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"> ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続、強化を図るとともに、弁護士を活用した事例研究会の開催回数を年2回から3回に増やす。 ・ 消費者被害防止のため、要援護高齢者等支援ネットワーク会議等の横の連携を強化する。
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	熊谷市
-------	-----	------	-----

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"> 消費生活相談窓口の備品整備（FAX 付直通電話、情報収集用パソコン、パンフレットスタンド等）により、相談機能の強化を図った。（平成 21 年度～平成 25 年度） 消費生活相談員のレベルアップを図るため、研修への参加を支援した（交通費、日当）（平成 22 年度～）。また、研修参加費が発生する研修の研修参加費も支給することとした（平成 26 年度～）。 消費生活相談員の処遇改善のため有給休暇制度を設けた（平成 22 年度～）。また、1 日当たりの報酬を 1,000 円増額し 12,000 円とした（平成 23 年度～）。 高齢者に身近な内容で理解しやすい消費生活講座を開催するため、講座に必要な備品（プロジェクター、スクリーン、マイク、スピーカー等）を購入した。（平成 21 年度） 市民への消費生活相談窓口周知及び消費生活に関する情報提供のため、啓発品や啓発パンフレットを消費生活講座等で配布した。（平成 21 年度～） 消費者啓発チラシを作成し市内の全戸に配布した。（平成 24 年度～）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談件数は、平成 21 年度 503 件、平成 24 年度 602 件、平成 25 年度 619 件と相談件数が増加しており、相談窓口の周知、市民の消費者意識も向上しつつある。 消費生活相談員が各種研修に参加することによりレベルアップが図られ、金銭面での救済金額は平成 22 年度総額約 4185 万円に対し平成 25 年度は総額約 1 億 2633 万円となった。 消費生活講座の開催件数と受講者は、平成 21 年度は 12 件・344 人に対し、平成 25 年度は 39 件・1471 人に増加した。受講者の多くは 60 歳代以上の公民館活動者や自治会会員である。
「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 年度当初において消費者安全法に定められた消費生活センター設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 27 年度まで、消費生活相談員 1 人体制であったが、相談件数の増加、相談カードの入力時間の確保の必要性に伴い、平成 28 年度から消費生活相談員を 1 人増加し、2 人体制にする

	<p>日を設け相談体制を強化する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 27 年度の消費生活相談員（3 名）の資格保有率は 100%。また、研修参加率も 100%となった。今後も研修を受けやすい環境を維持する。 <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"> 消費者安全確保地域協議会の設置について検討する。
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である消費生活センター（平成 28 年 4 月 1 日から熊谷市消費生活相談窓口から熊谷市消費生活センターに名称変更予定）として、消費生活相談員を複数人体制にするとともに、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、消費者力向上のための事業を実施する。
	<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する。 消費生活講座者等の啓発事業は、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"> 消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員 1 名体制から週 3 日（月、火、木）2 人体制にする（平成 28 年度～平成 36 年度）。さらに週 5 日 2 人体制にする（平成 29 年度～平成 37 年度）。週 4 日勤務の相談員の社会保険料等を負担する（平成 29 年度～平成 37 年度）。 消費生活相談員の日額報酬 1,000 円増額分を維持する（平成 23 年度から 11,000 円→12,000 円、平成 23 年度～平成 31 年度）。 消費生活相談員が参加する日帰り研修や宿泊研修の日額報酬を支払う（平成 29 年度～平成 37 年度）。 消費生活相談体制強化のため専門家の活用を図る（平成 29 年度～平成 37 年度）。 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援する（交通費、日当）（平成 22 年度～平成 30 年度）。また、研修参加費も支援する（平成 26 年度～平成 34 年度）。 国民生活センターの宿泊研修の参加を支援する（交通費、日当、参加費、宿泊費、食事費）（平成 27 年度から平成 35 年度）。 消費者被害防止・消費者力向上のため啓発チラシを全戸に配布する（平成 23 年度～平成 31 年度）。 消費者教育は、高齢者、若者、中学生、小学生、全年齢等各年代に応じた消費者被害防止・消費者力向上のため、効果的な啓発パンフレットを配布する。（高齢者向け平成 21 年度～平成 29 年度、若者向け平成 24 年度～平成 32 年度、中学生向け平成 25

	<p>年度～平成 33 年度、小学生向け平成 27 年度～平成 35 年度、全年齢向け平成 26 年度～平成 34 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため啓発品を配布する（平成 21 年度～平成 29 年度）。 ・ 電話による詐欺や悪質商法防止対策機器等を配布し高齢者向け消費者安全対策を図る（平成 29 年度～平成 37 年度） ・ 消費者被害防止サポーターと連携を図る（平成 29 年度～平成 37 年度） ・ 消費者安全確保地域協議会設立に向けて実質的な見守りネットワークの構築を図る（平成 29 年度～平成 37 年度）。 ・ 消費者安全確保地域協議会の機能を兼ねる熊谷市消費者安全確保推進会議の周知と担い手の育成を推進する（令和 2 年度～令和 3 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、庁内の連携を密にする。 ・ 消費者安全確保地域協議会の機能を兼ねる熊谷市消費者安全確保推進会議を令和 2 年 2 月に設置した。

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	川口市
-------	-----	------	-----

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"> 消費生活相談員の資質向上を図るため研修への参加を支援した。 (平成 21 年度～平成 26 年度) 多重債務の専門的な相談にも対応できる体制を整備した。 (平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員の資質向上を図るため研修への参加を支援した結果、研修で得た知識を相談に生かした対応をすることができ、相談員の資質向上となった。あっせん件数が平成 25 年度 70 件に対し、平成 26 年 2 月末時点で 107 件となり、消費生活相談員の対応能力や資質が向上した。 相談件数は、平成 22 年度 1794 件、平成 23 年度 1570 件、平成 24 年度 1773 件、平成 25 年度 2047 件、平成 26 年度 2 月末 1980 件と、平成 23 年度は前年よりも減少したものの年々増加しており、地域の相談窓口として定着している。 弁護士と連携することにより、多重債務の専門的な相談への対応が図られ、相談件数は、平成 22 年度 96 件、平成 23 年度 77 件、平成 24 年度 77 件、平成 25 年度 43 件、平成 26 年度 1 月末 35 件と件数は減少しているが、多重債務に苦しむ方の相談は後を絶たず、悩みを抱えている方への救済になった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 昭和 49 年度経済部に消費生活室を設置。平成 20 年度消費生活相談業務を市民生活部市民相談室（消費生活相談コーナー）に移管。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員の更なる資質向上のため、国民生活センターの研修や各種研修への参加の支援の継続を図る。 弁護士と連携することにより、多重債務の専門的な相談への対応について継続する。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p style="padding-left: 20px;">対象外</p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 福祉部門において各種高齢者福祉事業は行っているが、他部局と連携するには至っていない。また、民間企業と見守り協定を結び出したところであり、ネットワーク的なものには未だ至っておらず、関係部署で協議していく。 消費者安全確保地域協議会の設置については、関係部署の検討

	課題とする。
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"> ・ 消費生活相談体制を維持する。 ・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・ 弁護士と連携することにより、多重債務の専門的な相談への対応について継続を図る。交付金活用期間経過後については、今後検討していく。 ・ 消費者被害未然防止事業を実施する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制を維持する。 ・ 多重債務の専門的な相談については、総合的に精査し検討していく。
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"> ・ 消費生活相談体制を維持する。 ・ 増加する相談件数に対応するため、1 日 2 人体制になる日を解消し常時 3 人体制とし、消費生活相談体制の強化を図る。 (平成 28 年度～平成 29 年度) ・ 消費生活相談員の資質向上のため、国民生活センターの研修や各種研修への参加を支援し継続を図る。 (平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 多重債務の専門的な相談に対応できる体制を維持する。 (平成 27 年度～平成 28 年度)。 交付金活用期間経過後については、総合的に精査し検討していく。(平成 29 年度) ・ 振り込め詐欺被害を未然に抑止するため、高齢者世帯向けに通話録音装置を貸与する。(平成 27 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談コーナーで受けた相談内容を、経済部消費生活啓発担当へ情報提供する。 ・ 消費生活センター設置条例を制定し、現行の消費生活相談コーナーを消費生活センターに改め、より安定した消費生活相談体制とする。

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	行田市
-------	-----	------	-----

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、週 2 日の相談日を週 4 日に拡充し、消費生活センターを設置した。(平成 22 年度～平成 23 年度) ・ さらなる消費生活相談体制強化を図るため、週 4 日の相談日を週 5 日(月～金)に拡充した。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化及び担当行政職員のスキルアップのため、研修参加を支援した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談員の処遇改善のため、身分を非常勤特別職とし、謝金から報酬へと見直したほか、通勤や研修等に係る交通費等を費用弁償した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談体制強化のため、パソコンや椅子等を購入した。(平成 22 年度) ・ 消費生活相談体制強化のため、消費者六法等最新版の図書を購入した。(平成 23、25 年度) ・ 消費者の相談事例に対し、法的に早急かつ迅速に対処、解決するため、弁護士による電話助言アドバイスを受けられる体制を図った。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のため、地域包括支援センター相談協力員に対し出前講座を実施した。(平成 22 年度) ・ 効果的な出前講座を実施するため、出前講座に関する環境整備を行った。(平成 24 年度) ・ 消費者被害防止のため、消費生活センターの P R チラシを作成し、市内の全戸に配布したほか、市内の公共施設へも配架した。(平成 24 年度) ・ 消費者被害防止のため、啓発用グッズやパンフレット等を作成し老人会や市内小中学校全校に配布したほか、出前講座等でも配布した。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のための DVD を自主制作し、老人会や市内小中学校に配布したほか、出前講座等でも活用した。(平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談件数は平成 23 年度に一度減少したが、その前後は年々増加しており、平成 21 年度の 188 件に対し、平成 25 年度は 296 件と大幅に増加した。また、平成 27 年 2 月末時点で 301 件と前年度よりも相談件数が増加しており、地域の相談窓口として定着してきている。 ・ 出前講座の実施回数が、平成 25 年度は 8 件 251 人だったものが、

	<p>平成 27 年 2 月末現在で 11 件 755 人と大幅に増加した。また、その後も、出前講座の要請、問い合わせが来ている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談員の処遇改善を図ったことにより、休日の出前講座にも相談員の協力が得られ、平成 27 年 2 月末現在、11 回中 4 回は土日の実施であった。 ・ 消費生活相談員の消費生活相談対応力強化のため関係書籍を購入したほか、レベルアップのための研修参加を支援した結果、あっせん件数が平成 22 年度の 13 件に対し平成 25 年度は 26 件、助言件数が平成 22 年度の 97 件に対し平成 25 年度は 191 件となり、消費生活相談の対応力や質が向上した。 ・ 消費生活相談体制強化により、相談員の助言や斡旋による救済額が、平成 25 年度で年間 10,000 千円以上となっている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 26 年度当初で消費生活センターとして週 5 日（土日祝日除く）の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"> ・ 消費者行政担当職員も消費生活相談を受け付けることにより、消費生活相談員が研修を受けやすい環境を整備し、平成 26 年度以降の 2 名の消費生活相談員が受講を希望する研修の参加率を 100%とする。 <p>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者、消費者団体、小中学生等向けに出前講座を実施し、消費者被害防止のための教育環境の充実を図る。 ・ 地域包括支援センター相談協力員、民生委員など日頃より見守り活動を行っている地域の主体向けに消費者被害防止サポーター養成講座を実施し、見守り体制強化を図る。 <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"> ・ 平成 28 年度より行田市高齢者等見守り連絡会議を設置し、関係部署（高齢者福祉課、福祉課、防災安全課、行田市社会福祉協議会等）との連絡体制及び見守り体制の強化を図る。なお、本連絡会議は、消費者安全確保地域協議会の機能を兼ねる。
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"> ・ 消費生活センターでの相談日週 5 日体制（土日祝日を除く）を維持する。 ・ 地域及び高齢者等の身近な窓口である消費生活相談窓口の相談体制を維持・強化するため、弁護士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・ 消費者教育に更に力を入れ地域での消費者被害防止力を高める。 ・ 高齢者等の消費者被害防止のため、関係部署等との連携をより密にし、見守り体制強化を図る。

	<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。 出前講座等の啓発事業については効果を検証し、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相談日の週 5 日（土日祝日除く）の維持 消費生活センターでの相談体制の維持・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。 消費生活相談員の対応能力向上・強化のため、研修参加の支援の継続を図る。 <p>（平成 22 年度～平成 30 年度、その後自主財源化）</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員が働きやすい場の提供のため、身分の保障、報酬等を維持する。 <p>（平成 22 年度～平成 32 年度、その後自主財源化）</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターが庁内あるいは地域での消費者窓口の核となり、庁内・地域の消費生活問題への対応力向上を図るとともに、平成 28 年度設置の行田市高齢者等見守り連絡会議により見守りの連絡体制強化を図る。 <p>（平成 28 年度～平成 36 年度、その後自主財源化）</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターで受けた身近な消費者被害情報を地域の高齢者等へ速やかに発信できるインフラの整備。 <p>（平成 29 年度～平成 37 年度、その後自主財源化）</p>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害防止のため、庁内外の関係機関の連携を密にし、更に庁内の関係部署だけでなく、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	埼玉県	市町村名	秩父市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～令和 10 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"> 消費生活相談員及び担当職員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 秩父地域の消費生活相談業務の充実のため、相談日を週 3 日から週 4 日に拡大し、秩父市消費生活センターを開設した。(平成 22 年度) 消費生活相談の増加に対応するため、相談日を週 4 日から週 5 日に拡大した。(平成 23 年度) 弁護士の活用により、専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図った。(平成 24 年度～平成 26 年度) 市民の消費者被害防止や消費者教育のため、学校や敬老会等で出前講座を開始した。(平成 25 年度～平成 26 年度) 幼児から中学生までの各年代に合わせた消費者教育用教材や消費者被害防止リーフレットを企画・作成し、配布を行った。(平成 25 年度～平成 26 年度) 家族向けの秩父市オリジナル消費者被害防止リーフレットを企画・作成し、全戸配布を行った。(平成 26 年度) 秩父市オリジナル啓発ポスターを作成した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度に秩父市消費生活センターを設置し、相談日を増やしたところ相談件数は、平成 21 年度の 298 件に対し、平成 22 年度は 417 件と大幅に増加しており、地域の身近な相談窓口として定着しつつある。 平成 24 年度から実施した出前講座が 1 件／年に対し、平成 26 年度は 21 件と着実に増加している。また、出前講座で消費生活センターの PR を行ったことにより、相談件数が平成 24 年度は 298 件に対し、平成 26 年度は 438 件と大幅に増加した。 平成 22 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成 20 年度の 27 件に対し、平成 27 年度は 66 件と増加し、消費生活相談の対応能力や質が向上した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度当初で消費生活相談窓口設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <p>平成 26 年度当初は、消費生活相談員 1 名体制であったが、平成 27 年度より週 2 日、消費生活相談員 2 名体制とした</p>

	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者安全確保地域協議会設置に向けて取り組んでいる。
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"> ・消費生活センターを維持する。 ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員を増員するとともに、引き続き弁護士を活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。 ・消費者団体と協力して、消費者被害未然防止啓発及び消費者教育を積極的に行っていく。 <p>秩父市オリジナルリーフレット等を企画・作成し、出前講座等で配布をする。</p>
	<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、基金及び交付金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 <p>出前講座等の啓発事業については、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・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週 2 日、1 名増員して 2 名体制とし、いつでも安心して相談を受けられる体制をさらに整える。(平成 27 年度～令和 5 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。(平成 27 年度～令和 2 年度) ・弁護士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のために維持する。(平成 27 年度～令和 2 年度) ・消費者教育の充実のために、秩父市オリジナルの教材やリーフレットを企画・作成し、配布を行う。(平成 27 年度～令和 3 年度) ・出前講座を積極的に実施する。(平成 27 年度～令和 3 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の連携を密にして対応をする。

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	所沢市
-------	-----	------	-----

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"> 消費相談窓口を強化するため、相談室の整備や設備等の充実を図った。(平成 22 年度～23 年度) 消費生活相談体制の更なる充実のため、センター内に参考資料の拡充を図った。(平成 23 年度～平成 24 年度) 相談内容の充実のため消費生活相談員研修参加を支援した。(平成 23 年度～平成 24 年度) 高齢者の消費者被害を防止するため出前講座を実施した。(平成 26 年度) 悪徳商法被害の防止のため、市内自治会に回覧板の台紙を配布。また、若年層から高齢者まで啓発チラシを作成し、それぞれに配布した。(平成 23 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度から実施した相談室の整備や設備の拡充により、明るく落ち着いて相談できる環境に改善された。 センター内の参考図書の充実が図られ、さらに相談員研修への参加を支援したことにより、消費相談員の対応能力が向上した。 出前講座を実施し、受講者の消費者被害の予防及び対策が図られた。 市内各自治会への回覧板の台紙を配布したことで、市民に消費者トラブルの予防対策について広く周知できた。 <p>また、若年層（小学校一年生から中学三年生）及び高齢者（長生クラブ全員）を対象に啓発冊子を配布したことにより、さらなる被害防止が図れた。</p>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 昭和 55 年 7 月で消費生活相談員窓口設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員や行政職員が国民生活センターや埼玉県等の研修を受けやすい環境を整備し、消費生活センター内で情報の共有を行い、レベルアップを図る。 <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 福祉関係の所属や団体等との連携をとり、消費者問題の情報交換と啓発を行う。
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを平成 28 年度本庁舎へ移転し、業務を継続していく。 消費生活相談に必要な対応能力の向上を図る。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 福祉関係の所属や団体等との連携を強化する。 ・ あらゆる資料を駆使して市民の消費者問題解決力の強化を図る。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談体制及び消費者被害予防の啓発事業を強化していく。
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"> ・ 消費生活相談員が、国民生活センター及び埼玉県等が実施する研修に必ず受講できるよう支援し、情報の共有化を図る。 ・ 庁内関係部署や関係団体と連携を密にして消費者被害の防止を図る。 ・ あらゆる資料を駆使して、対象にあわせた消費者問題解決力の強化を図る。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	飯能市
-------	-----	------	-----

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"> ・ 相談件数の増加に対応するため、消費生活相談室の開室日を週 4 日から週 5 日に拡大した。(平成 22 年度) ・ 相談室に機能強化の為、FAX 及びシュレッダーを配備した。(平成 22 年度) ・ 相談業務を充実させるため、参考図書を購入し、書類や書籍を整理するための書庫を購入した。(平成 22 年度) ・ 市ホームページに掲載する消費者啓発記事の充実を図るため、デジタルカメラを購入した。(平成 22 年度) ・ 消費者相談対応力強化のため、相談員がいつでもインターネット検索を行えるよう、相談室にパソコンを配備した。(平成 23 年度) ・ 消費者被害防止の啓発のため、冊子(くらしの豆知識)を購入し、消費生活相談者及び消費生活教室参加者に対し配布した。(平成 22 年度～24 年度) ・ 消費生活相談者、消費生活教室参加者及び出前講座の参加者等へ、消費生活啓発用キャリアファイルを配布し、消費者被害防止の啓発を図った。(平成 25 年度～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室の開室日を拡大して以降、相談件数は、平成 21 年度の 409 件を上回り続けており、相談件数は増加している。 ・ 平成 23 年度に、インターネット環境を整えるなど相談室の機能強化を図った結果、平成 21 年度は 43 件だった斡旋件数が、平成 22 年度は 59 件となり、消費生活相談室の機能強化につながった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 26 年度当初で消費生活センターを設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 26 年度当初で消費生活相談員を 3 名雇用している。 ・ 平成 26 年度当初で消費生活相談員の資格保有率は 100%。 ・ 平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は約 70%だったが、平成 26 年度以降は相談員に対して積極的な研修参加を促し、研修参加率 100%を目指す。 <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 28 年度中に消費者安全確保地域協議会を立ち上げる。 ・ 相談支援検討会議を 7 回開催する。(平成 27 年度～28 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"> ・ 消費生活センターの現行体制（週 5 日開設、相談員 3 名）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、基金活用期間の経過後も体制維持を図る。 ・ 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの現行体制（週 5 日開設、相談員 3 名）維持を図る。 ・ 子どもから高齢者までの幅広い世代に対して消費者啓発活動を行う。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止の為、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	埼玉県	市町村名	加須市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口の環境整備を図ると共に、専用電話やインターネット環境の整備、デジタルカメラやシュレッダー等の備品購入を行った。(平成 21、22 年度) 消費生活相談窓口の機能強化、消費生活相談員の就労環境の向上のため、個別相談スペースの整備および備品購入を行った。(平成 24、25 年度) 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21～26 年度) 相談対応能力の向上のため、消費生活相談員が、困難事例を弁護士等に相談できる体制を整備した。(平成 21～26 年度) 消費者の啓発および相談窓口の周知のため、啓発用冊子やカレンダー等を作成し、配布した。(平成 21～24、26 年度) より充実した出前講座を実施するため、マイクやアンプ、プロジェクター、DVD 等の機材を購入した。(平成 24、25 年度) 若者や高齢者等の悪質商法被害を防止するための啓発の強化(出前講座の実施)(平成 24～26 年度) 高齢者の見守りを強化するため、民生委員や地域包括支援センター職員に対する出前講座を実施した。(平成 25、26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 相談窓口の周知を行った結果、平成 21 年度 268 件だった相談件数が、平成 25 年度は 344 件に増加するなど、市民に窓口が浸透している。 機材の購入により、充実した出前講座が行えるようになり、高齢者向け講座は、平成 26 年度は 30 カ所以上で開催し、440 人が参加した。中学生向け講座も市内全 8 校で開催予定。(平成 25 年度は市内全 8 校、986 人が参加)
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度当初時点で消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> センター設置 平成 21 年度当初時点で、実質センターとしての機能が確保されている。 有資格者配置 平成 22 年度より、全開設日に有資格相談員が対応済み。 有資格者 75%以上 平成 21 年度当初時点で、消費生活相談員全員に有資格者を配置済み。 研修参加率 100% 平成 26 年度時点で、全ての相談員が毎月 1

	<p>回は、国や県等で実施する消費者相談に関する研修に参加するとともに、その他、関連する各種研修・講座等についても適宜参加している。</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"> ・ 消費者安全確保地域協議会の立ち上げに向けての検討、関係機関との協議をしていく。 ・ 消費生活協力団体及び消費生活協力員の活用の検討。
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"> ・ 消費生活相談窓口および週 5 日（土日祝日除く）の開設日を維持する。 ・ 消費生活相談員の身分・報酬の維持、改善を図る。 ・ 消費生活相談員の就労環境の向上を図る。 ・ 相談対応能力向上のため、相談員への支援を行い、レベルアップを図る。 ・ 若者や高齢者等の悪質商法被害の防止を中心とした消費者への啓発、市民への相談窓口周知を行う。 ・ 消費者被害の防止を図るとともに、消費生活に関する相談体制を強化し、地域住民の消費生活に関する自立支援、安心確保に努める。 ・ 消費者安全確保地域協議会の立ち上げに向けての検討。 ・ 消費生活協力団体及び消費生活協力員の活用の検討。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 基金活用期間を経過した事業から、市の財政担当と調整を図りながら、内容を精査する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口および週 5 日（土日祝日除く）の開設日を維持する。（平成 27 年度～） ・ 消費生活相談員の身分・報酬の維持、改善を図る。（平成27年度～） ・ 消費生活相談員の処遇改善として、通勤に要した費用弁償を支給する。（平成28年度～平成36年度） ・ 消費生活相談窓口の機能強化、消費生活相談員の就労環境の向上を図る。（平成 24、25、27、28 年度） ・ 相談対応能力の向上のため、消費生活相談員の研修参加支援の継続を図る。（平成21年度～平成29年度） ・ 相談対応能力の向上のため、国民生活センター相模原研修施設での消費生活相談員の研修参加支援を図る。（平成27年度～平成35年度） ・ 相談対応能力の向上のため、消費生活相談員が、懸案事例について弁護士に相談できる機会を設ける。（平成21年度～平成29年度）

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 民生委員や地域包括支援センター職員等に対する出前講座を継続する。(平成25年度～平成33年度) ・ 消費者の啓発および相談窓口周知のための啓発品を作成し、配布する。(平成 21～24、26～29 年度) ・ 消費者安全確保地域協議会の立ち上げに向けての検討。 ・ 消費生活協力団体及び消費生活協力員の活用の検討。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 他課との連携を図りながら消費者行政の充実に取り組んでいく。

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	本庄市
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"> 平成 22 年度に本庄市・美里町・神川町・上里町で連携協定を結び、週 4 日（本庄市週 2 日、上里町週 2 日）相談が受けられるようになった。その後、相談件数の増加に伴い、週 5 日（本庄市週 3 日、上里町週 2 日）相談が受けられるように拡充した。（平成 22 年度～平成 26 年度） 消費者被害防止のため、啓発品を作成し、配布した。（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、身分を非常勤特別職にし、日額報酬を 750 円増額して 12,000 円とした。（平成 23 年度～平成 26 年度） 消費生活相談員のレベルアップを図るため、研修参加を支援した。（平成 23 年度～平成 26 年度） 消費者被害の未然防止と早期発見のために、地域でボランティアとして活動する本庄市消費生活サポーターを新設し、その活動を支援した。（平成 24 年度～平成 26 年度） 急増するインターネット関連の相談に対応するため、相談専用の携帯通信機器を購入し、相談機能の強化を図った。（平成 26 年度） 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度から広域連携したことにより、年々相談件数が増加している。（平成 22 年度 132 件、平成 23 年度 159 件、平成 24 年度 192 件、平成 25 年度 227 件） 消費生活サポーターによる啓発活動の効果もあり、相談窓口が周知されつつある。 相談員の処遇改善をしたことで、消費生活相談員の安定的な確保ができた。 消費生活相談員のレベルアップのために、研修への参加支援をしたことで、1 名の相談員が消費生活専門相談員の資格を取得した。また、相談員が希望する研修には全て参加できている。 相談専用の携帯通信機器を購入したことで、今まで苦慮していたインターネット関連の相談にも迅速に対応でき、相談機能が強化された。 		
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 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 26 年度当初で消費生活相談員 2 名体制だったが、平成 27 		

	<p>年度以降も2名体制を維持する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成26年度当初で消費生活相談員の資格保有率が100%であるため、平成27年度以降も現状維持とする。 平成26年度当初で研修参加率が100%であるため、平成27年度以降も現状維持とする。 平成27年度当初で消費生活相談窓口を消費生活センター化済み。開設日を週3日から週4日にした。 <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"> 平成24年度から本庄市消費生活サポーターを設置し、被害の防止と早期発見のために、啓発活動に取り組んでいる。 <p>平成25年度からは、啓発の対象を特に被害の多い高齢者を対象に、市内の金融機関や大型店舗等において啓発活動及び見守り活動を行っている。また、福祉部門との連携により、公民館などで行われている地域の高齢者の集いで消費生活講座を実施するなど、地域と密着した見守り活動を展開している。</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設置・維持する。 消費生活相談員のレベルアップを図るため、研修の参加を支援する。 消費者被害の未然防止と早期発見のために、引き続き啓発活動を行う。また、啓発活動の一端を担う本庄市消費生活サポーターの活動を支援する。
	<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（研修の参加支援も含む）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。 啓発活動や本庄市消費生活サポーターの活動支援については、交付金等活用期間経過後も消費者行政の後退にならないよう、より効果的な取り組みを目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを設置・維持する。（平成27年度） 消費生活相談員のレベルアップのため、研修参加の支援の継続を図る。（平成27年度～平成31年度） 相談件数の増加に伴う相談体制の拡充を維持する。（平成27年度～平成32年度） 消費生活センター化に伴う相談体制の拡充を維持する。（平成27年度～平成35年度） 消費者被害の未然防止と早期発見のため、引き続き啓発活動を行う。（平成27年度～平成30年度） 啓発活動の一端を担う本庄市消費生活サポーターの活動について、継続して支援を行い、連携を図る。（平成27年度～平成32年度）

その他特記事項	・ 広域連携を維持することで相談窓口を充実させ、消費者被害の防止を図る。
---------	--------------------------------------

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	東松山市
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"> ・ 相談窓口を週 3 日から 5 日に拡大し、より相談しやすい環境を作った。(平成 25 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 24 年度～) ・ 出前講座を定期的で開催し、高齢者への被害防止を行った。 ・ 消費者被害防止のため、パンフレットを作成し、全戸回覧した。(平成 24 年度) ・ 啓発グッズを作成し、関係課や市民活動センターに置き、消費生活センターを周知した。(平成 24 年度) ・ 3 町（吉見町、川島町、滑川町）と広域化を図った。(平成 25 年度) ・ 消費生活相談員の処遇改善のため、報酬を日額 10,000 円から 12,000 円に増額した。(平成 25 年度) ・ 高齢者への見守りを行っている、民生委員や地域の方へ出前講座を開き、見守りの強化を呼びかけた。 ・ 消費生活アドバイザー制度を導入し、法的知識を必要とする案件時にアドバイスをもらい、相談員のレベルアップを図る。(平成 26 年 10 月) 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口の開設日は、平成 21 年度までの週 3 日を平成 24 年度は 4 日、平成 25 年度は 5 日に拡大した。開設日数に伴い相談件数は、平成 24 年度の 296 件に比べ、25 年度は 525 件と大きく増加した。 ・ 平成 24 年度に被害防止冊子を全戸回覧や窓口設置をしたことにより、23 年度に比べ、24 年度は相談件数が増加し、啓発にもつながった。 ・ 平成 24 年度に啓発グッズを作成し、市民活動センターや窓口で配布したことにより、消費生活センターが周知された。 ・ 平成 24 年度から相談員へ研修支援をすることにより、相談員の対応能力が強化され、平成 23 年度に比べ、助言やあっせん件数が増加した。 ・ 相談業務の効率化及び消費生活における安全性及び利便性を向上させることを目的とし、広域化をはかった。 ・ 高齢者への見守りを強化したことにより、民生委員や地域包括センターからの救済が増加した。 		

	<ul style="list-style-type: none"> 平成14年度から実施している出前講座開催件数が、平成14年度の2件（計50名）から平成25年度の6件（計124名）と、市民へ定着してきている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 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目指し、相談員が研修に参加しやすい環境を整え、相談員に対して研修参加を呼びかけ、参加率を向上させる。 消費生活アドバイザー制度を活用し、専門的な相談にも対応できるよう相談体制を強化する。 消費生活センターの設立 <p>＜政策目標4＞消費者教育の推進</p> <p>対象外</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"> 高齢介護課で毎年開催している、見守りネットワーク模擬研修への参加。 啓発冊子を作成し、高齢者の方への出前講座や個別の見守り時に配布し注意喚起を呼びかける。
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。 消費生活アドバイザー制度の活用により、消費生活相談員のレベルアップを図る。 警察と連携し、被害にあった方への被害回復を呼びかけると共に、消費者被害の早期発見、未然防止を図る。 <p>民生委員や地域包括支援センターと協力し、地域の繋がりを深め見守りネットワークを強化する。</p>
	<p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 基金活用期間を経過した事業から自主財源化を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 消費者被害の早期発見、未然防止を図るため、被害にあいやすい高齢者を中心とする市民への啓発活動を強化する。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	春日部市
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"> ・ 市の消費生活相談の更なる周知のため、リーフレットを 83,000 部作成し、広報紙とともに市内全戸配布した。(平成 22 年度) ・ 相談室専用のシュレッター・プリンタースタンド・引戸書庫を購入した。(平成 22 年度) ・ 消費生活相談の周知のため、自治会用回覧板を作成し全自治会あてに配布した。(平成 23 年度) ・ 消費生活センターを設置するため、消費生活相談員を 3 名体制から 4 名体制に増やし、週 4 日体制とした。(平成 23 年度～) ・ 高齢者等の消費者被害防止及び消費生活窓口のため、啓発品として市の消費生活相談連絡先等を掲載したマグネットとチラシを 11,000 個ずつ作成し、高齢者団体や各防犯講習会等で配布した。(平成 25 年度) 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ チラシの配布等の様々な啓発事業を実施した事によって、消費生活相談の件数は、平成 22 年度は 252 件、平成 23 年度は 299 件、平成 24 年度は 327 件、平成 25 年度は 346 件、平成 26 年度 376 件と年々増加している。 ・ 平成 23 年度から相談員を 1 名増加し、相談日を 1 日増加したことにより、平成 22 年度から 23 年度にかけての相談件数は 47 件増加した。 		
「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"> ・ 平成 23 年度当初で消費生活相談窓口（春日部市消費生活センター）を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 23 年度から消費生活センターとするため、消費生活相談員を 1 名増員して週 3 日から週 4 日体制とした。 <p>平成 26 年度までは、毎週月、火、水、金曜日の週 4 日体制で費生活相談窓口を開設しているが、市内で高齢者の消費者被害が増加していることから、平成 27 年度以降は木曜日を新たに相談日として開設し、週 5 日体制の消費生活相談とする。</p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 福祉担当課と連携を取り、春日部市高齢者虐待防止・見守り等支援ネットワーク連絡会議に出席する。 ・ 消費生活上特に配慮を要する消費者の見守り等必要な取組を行う消費者安全確保地域協議会の立ち上げに向け取り組みを行う。 		
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"> ・ 地域の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、週 5 日の相談を開設し維持するものとする。また、研修参加を支援する事により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・ 高齢者の消費者被害を防止するため、市内在住の高齢者を対象に通話録音装置を配置し、高齢者の被害防止を図る。
	<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、基金活用期間経過後においても維持する。 ・ 高齢者の被害防止のための事業については、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。
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"> ・ 相談日を週 5 日とする。(平成 27 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 33 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者の消費者被害防止のため、庁内の連携を密にしてネットワークを構築し、全庁をあげて対応する。 ・ 多重債務被害の未然防止と被害者救済を図るため、庁内の連携を密にしてネットワークを構築し、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	埼玉県	市町村名	狭山市
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"> 消費生活センターの機能を強化するため、相談窓口、啓発及び事務に関わる機器の充実を図った。(平成 22、23 年度) 消費生活相談員のレベルアップを図るため、研修参加を支援した。(平成 22 年度～平成 26 年度) 消費生活相談窓口高度化事業により弁護士相談の回数を従来の年間 12 回から平成 22 年度 16 回、平成 23 年度～平成 26 年度 24 回へととして、高度な消費生活専門相談体制の拡充を図った。(平成 22 年度～平成 23 年度) 消費者被害の未然防止や自立した消費者育成のための啓発事業のため出前講座を開催するとともに啓発資料の配布を行った。(平成 22 年度～平成 26 年度) 一元的相談窓口緊急整備事業により、相談窓口体制を週 4 日 3 人、週 1 日 2 人体制から週 5 日 3 人体制へと強化した。(平成 24 年度) <p>さらに平成 26 年度より、従来の週 5 日 3 人体制を週 4 日 3 人、週 1 日 4 人体制へと強化している。</p>		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 機器の充実を図ったことにより、事務処理の迅速化、効率化及び相談スペースの増等消費生活センター機能の強化を実現できた。(平成 22 年度) 消費生活相談員のレベルアップを図るため、研修参加を支援した結果、あっせん件数が平成 24 年度 56 件から平成 25 年度 81 件となり、消費生活相談の対応能力や質のレベルアップができた。(平成 22 年度～平成 26 年度) 消費生活相談窓口高度化事業により、弁護士相談の回数を従来の 12 回/年から平成 22 年度 16 回/年、平成 23 年度～平成 26 年度 24 回/年として、高度な消費生活専門相談体制を構築できた。(平成 22 年度～平成 23 年度) 外部講師による出前講座実施、啓発資料配布、市内の小中学生全員に対しての啓発冊子の配布、市内各自治会への啓発用回覧板の配布、各学校への啓発書籍の配置など、子どもから高齢者まで幅広い世代への情報提供と被害防止の呼びかけを行うことができた。(平成 22 年度～平成 26 年度) 週 5 日 3 人体制の実現により、電話相談と窓口相談が重なった場合の対応、PIO-NET への迅速な入力等の体制が強化できた。(平成 24 年度) 		

	<ul style="list-style-type: none"> 週 5 日 3 人体制の実現後、更に週 1 日 4 人体制を実施し、相談体制の強化充実を図ることができた。(平成 26 年度)
「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"> 消費生活相談窓口設置済 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 昭和 63 年に消費生活センター設置済み。 平成 24 年度より従来の週 4 日 3 人、週 1 日 2 人体制を、週 5 日 3 人体制へと強化している。 平成 26 年度より従来の週 5 日 3 人体制を週 4 日 3 人、週 1 日 4 人体制へとさらに強化している。 法改正による相談員資格の国家資格化（主要 3 資格）に対して、当センターの相談員は全員主要 3 資格中 2 資格を有している。 近年参加が出来なかった相談員の宿泊研修への参加により相談員のさらなるレベルアップを図る。 <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> 福祉担当課と年 3 回情報連絡会議を開催する。(平成 28 年度～平成 29 年度) 平成 28 年度中に消費者安全確保地域協議会を立ち上げる。
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"> 基金を活用して強化・拡充を図った現行の体制を維持する。 相談員の研修参加とともに、弁護士との「事例研究会」を実施し、相談員の資質向上に努める。 消費者被害救済と共に消費者被害未然防止の観点から、啓発活動をさらに展開して行く。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 活性化補助金を活用して展開した各事業については、それらの総括・評価を踏まえて事業の集約化も視野に入れながら引き続き消費者行政を推進していく。
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"> 交付金、補助金活用後に於いても消費者行政推進のため、現行の相談体制の維持充実に努める。 消費問題被害者を減らすためには、被害を未然に防ぐ取り組みが重要であることから、各種情報及び資料の提供等の啓発活動を活性化する。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	羽生市
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整備（平成21年度）するとともに、消費生活相談員を1名体制から3名体制とした。（平成22年度） 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。（平成22年度～平成26年度） 消費生活相談員の処遇改善のため、費用弁償（通勤手当相当分）を支給した。（平成25年度～平成26年度） 高齢者及び若年層の消費者被害防止のため、出前講座を開始した。（平成21年度～平成26年度） 消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、市内の全戸に配布した。（平成21、23、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整備し、相談件数は、平成21年度の65件に対し、平成22年度は147件と大幅に増加した。また、平成25年度は183件と相談件数が増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 平成22年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した結果、あっせん解決率が平成21年度の3.1%に対し、平成25年度で14.8%となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 平成21年度から実施している消費生活セミナーの参加者数が、平成25年度には233人/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 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26年度当初で、消費生活センターの設置及び消費生活相談員の配置済み。 平成26年度当初で、消費生活相談員の資格保有率100%及び研修参加率100%達成済み。 <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 28 年度中に消費者安全確保地域協議会の設置を検討する。 		
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 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、必要に応じて消費生活相談員の増員や処遇改善をするとともに、研修への積極的な参加により消費 		

	<p>生活相談員のレベルアップを図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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、基金活用期間経過後においても維持する。 ・ 消費生活セミナー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する。 ・ 消費生活相談体制の強化のため、相談員や担当職員の研修参加の支援を継続し、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） ・ 平成27年度から再開される、国民生活センターの相模原研修施設での集合研修への参加支援を行い、相談員等のレベルアップを図る。（開始年度～9年間） ・ 平成22年度に消費生活センター窓口の開設日を2日から4日に拡充した体制を維持する。（平成27年度～平成30年度） ・ 消費生活相談員の処遇改善のため、相談員の身分を非常勤特別職とし、交通費を支給する。（平成27年度～平成33年度） ・ 消費者教育と消費者被害の未然防止のため、地域包括支援センターや学校と連携し、講座・講演会を開催する。（平成27年度～平成30年度） ・ 消費者被害防止のため、啓発リーフレットを作成し全戸配布する。（平成27年度～平成29年度） ・ 消費生活センターを周知するため、啓発グッズを作成し講座やイベントで配布する。（平成28年度～平成36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。（開始年度～9年間）
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	鴻巣市
-------	-----	------	-----

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するとともに、相談窓口開設日を週 3 日から週 5 日へ拡大した。 (平成 22 年度) ・ 消費生活相談員が直接弁護士に電話相談できるアドバイザー制度を導入し、相談員を支援した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談員の処遇改善のため、平成 22 年度から有給休暇代替相談員の配置に加え、平成 25 年度から有給休暇の繰越を体制化した。 ・ 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) ・ 平成 23 年度から消費生活セミナーの開催回数を増やすとともに、平成 24 年度から消費者講演会を開催し、消費者被害防止等の啓発を行った。 ・ 消費者教育として、小中学生を対象に出前講座を実施し、成人式で新成人に対し啓発品の配布を行った。 (平成 25 年度～平成 26 年度) ・ 高齢者の消費者被害防止のため、出前講座「悪質商法の巧妙な手口」を開始した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活センター周知のための啓発品やパンフレットを作成し、出前講座や講演会、消費生活セミナー等で配布した。 (平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費者トラブル防止の啓発チラシ（保存版）を市内全戸に配布し、啓発を行った。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・ 消費者団体との連携による消費者被害防止寸劇を、敬老会や市のイベント等で上演し、啓発を行った。 (平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 22 年 10 月に消費生活センターを設置し、相談件数は前月 21 件に対し、10 月は 47 件と 2 倍以上に増加した。また、平成 22 年度の相談件数は 304 件だったが、平成 26 年度は 363 件に増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 平成 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、あっせんにより解決した件数は、平成 23 年度は 33 件だったが、平成 26 年度は 44 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。

<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22年10月に消費生活センターを設置済み。 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員が国民生活センターや県主催の研修を受けやすい環境を整備し、研修参加率を向上させる。特に新規採用の消費生活相談員については、積極的な参加を促し、代替相談員の配置により参加しやすい体制を整備する。研修参加率を100%とする。 <p><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉担当課と情報連絡会議を開催する。(平成24年度～) ・民生委員や地域包括支援センター支援員に対し、高齢者の消費者被害防止対策講座を実施する。(平成24年度～)
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・地域の身近な消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、弁護士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・消費者教育に重点をおき、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金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"> ・消費生活センターの相談日の拡充(週3日から週5日)を維持する。 ・消費生活相談体制の強化のため、平成23年度から導入した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23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21年度～平成29年度) ・消費生活相談員の処遇改善として、平成22年度から整備した有給休暇の取得を継続する。(平成22年度～平成30年度) ・消費生活相談員の処遇改善として、平成25年度から整備した有給休暇の繰越取得について、継続を図る。 (平成25年度～平成33年度) ・消費者教育として、小中学生を対象に出前講座の実施及び成人式での新成人への啓発品の配布を継続する。 (平成25年度～平成33年度) ・高齢者の消費者被害防止のため、出前講座「悪質商法の巧妙な手

	<p>口」を継続する。(平成 23 年度～平成 31 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のための啓発チラシを市内全戸に配布を継続する。(平成 24 年度～平成 32 年度) ・ 消費者団体との連携による消費者被害防止寸劇の上演を継続する。(平成 24 年度～平成 32 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	深谷市
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、消費生活相談窓口を平成 22 年度内に週 4 日開設した。(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) 消費者被害防止のための啓発チラシを作成し毎戸配布(平成 21 年度)、毎戸回覧した。(平成 22 年度～平成 26 年度) 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度に消費生活相談窓口を週 3 日から週 4 日へ開設し、消費生活センターを設置した。センター設置により相談件数は、平成 21 年度 264 件に対し、平成 22 年度は、323 件と増加した。 また、平成 26 年 9 月末時点で 178 件と相談件が増加しており、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及び職員のレベルアップ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。 啓発チラシ配布により、消費生活センターが周知され、消費生活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"> 平成 22 年度当初で消費生活センター設置済み。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度当初、消費生活相談窓口であったが、平成 22 年度当初から消費生活センターとした。 開設日を週 3 日から週 4 日とした。 相談内容の充実を図るため、県及び国民生活センター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、相談員のレベルアップを図っている。 若者から高齢者まで、消費者被害の防止をするため、消費者への啓発事業を強化している。 <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"> 福祉担当課で「見守りネットワーク」の協定を結んでいるので、必要な情報を提供している。 		
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"> 消費生活センターを設置・維持する。 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談員のレベルアップを図る。 消費者被害未然防止のため、消費生活センターの周知を図る。 		

	<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後、自主財源化を目指す。 ・ 消費者被害の防止をするため、消費者への啓発事業の自主財源化を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。(平成 22 年度から平成 29 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 21 年度から平成 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	埼玉県	市町村名	上尾市
計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日		
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を改修し、相談室の機能強化及び拡充を図った。(平成 21 年度～平成 24 年度) 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 3 名から 4 名に増員するとともに、勤務時間を 30 分延長した。(平成 22 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) 高度に専門化・複雑化した相談に対応するため、相談員が弁護士などの専門家から助言が受けられるように契約をした。(平成 21 年度～平成 26 年度) 高齢者の悪質商法被害の防止を図るため、出前講座等を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止のため、セミナー開催・啓発チラシ等の作成配布・講演会の開催・情報誌の全戸配布など、啓発活動の拡充を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 相談窓口の改修により、相談者のプライバシー保護や相談員の労働環境等に配慮した相談環境を整えることができ、相談者・相談員がともに安心して相談できるようになった。 消費生活相談員を 4 名に増やしたことで、1 日当たりの出勤人数が 1.8 人から 2.4 人になり、増加した相談への対応も可能となった。また、30 分の勤務時間延長により、PIO-NIT 即日入力が進むようになった。 消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を継続して支援したことにより、専門知識を深め様々な対応手法を習得することができ、消費生活相談員の質や能力のレベルアップが図られた。 弁護士等とアドバイザー契約を結び、助言を受けることで、高度に専門化・複雑化した相談に対し適切な対応が可能となった。 作成したチラシの配付や、講演会や出前講座を継続的に実施してきたことなどで消費者の意識が高まり、被害の抑止につながってきたことが、市民の反応から認識できた。 		
「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 年度の相談員の勤務日数は年間 169 日、1 日の勤務時間は 5.5 時間であったが、平成 28 年度以降は勤務日数を年間 192 日、1 日 5.5 時間とする。 		

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国民生活センター研修施設の集合研修に相談員を参加させ、レベルアップを図る。 ・ 勤務日数増加により相談員の研修への参加機会が増える。国民生活センター以外の研修にも積極的に参加させ、レベルアップを図る。 ・ 平成 26 年度当初で相談員全員が有資格者である。 <p>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 既存「上尾市地域福祉推進あんしんネットワーク」に「消費者安全確保地域協議会」としての機能を付加するため、福祉担当課と調整を図る。
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、相談員の年間勤務日数及び 1 日の勤務時間を増やすとともに、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。 ・ 被害の多い高齢者の意識を高め、被害を未然に防止するため、地元と密着した講座等を実施していく。 ・ 学校等と連携した消費者教育に重点的に力を入れ、世代ごとの消費者教育を進めることで、より効果的な啓発事業を展開していく。
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。 ・ 消費生活講演会等の啓発事業について、より効果的な取組みに重点化しつつ、基金活用期間経過後に行う事業を精査していく。 ・ 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、弁護士等の活用を継続する。 ・ 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。 ・ 学校等と連携し、世代ごとの消費者教育を実践する。
	<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。 ・ 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 39 年度) ・ 弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。(平成 27 年度～平成 39 年度) ・ 講座や講演会など、啓発活動の維持・充実を図る。 (平成 27 年度～平成 39 年度) ・ 学校等と連携した世代ごとの消費者教育の維持・充実を図る。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、庁内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	埼玉県	市町村名	草加市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～令和 8 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及び知名度アップを図るため、現行の消費生活相談窓口を消費生活センターへ改組するとともに、消費生活相談員を週 5 日 2 名体制とした。(平成 22 年) 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 24 年度) 消費生活相談の複雑化・高度化に対応するため、月 1 回弁護士を招致した。(平成 22 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止のため、町会等で出前講座を実施した。(平成 24 年度～26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を平成 22 年改組し、消費生活センターとし、相談件数は、平成 21 年度 928 件に対し、平成 22 年度は 1,050 件に増加した。 平成 21 年度から消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修会参加を支援した。そのため、高度化複雑化する相談にも対応できる対応能力や資質が向上した。 消費生活相談体制及び消費生活相談対応能力強化により、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 28,000 千円となった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 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"> 消費生活相談員が国民生活センター及び埼玉県等の研修を受けやすい環境を維持し、平成 27 年度以降も消費生活相談員の研修参加率向上を図る。 消費生活相談員における研修参加、休暇取得等を支援することに伴い、相談体制に欠員が生じることから、他の相談員を欠員補充における代替勤務として配備し、消費生活相談体制の強化を図る。 弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。 主席相談員による他の相談員への助言・指導を強化し、消費生活相談への対応能力を向上させるため、主席相談員の報酬引き上げを行うほか、相談員の勤務環境等を整備し、相談体制の強化を図る。

	<p><政策目標 4>消費者教育の推進</p> <p>対象外</p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域包括支援センター等の福祉関係機関と連絡調整を図り、見守りネットワークの構築等を行うとともに、消費生活相談員等を講師として派遣し、講座、研修会及び情報交換会等を開催し連携を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度)
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、消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援及び弁護士等の活用により、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、基金活用期間経過後においても維持する。 ・ 研修参加支援及び弁護士等の活用については、交付金活用期間経過後においても維持する。 ・ 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
	<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。 ・ 弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る ・ 消費生活相談員における研修参加、休暇取得等を支援することに伴い、相談体制に欠員が生じることから、他の相談員を欠員補充における代替勤務として配備し、消費生活相談体制の強化を図る。(平成 28 年度～令和 6 年度) ・ 主席相談員による他の相談員への助言・指導を強化し、消費生活相談への対応能力を向上させるため、主席相談員の報酬引き上げを行うほか、相談員の勤務環境等を整備し、相談体制の強化を図る。(平成 29 年度～令和 7 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	<p>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。</p>

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	越谷市
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"> 消費生活窓口機能を拡充させるために必要な備品や、事務用機器などを計画的に購入した。(平成 21、22、24、26 年度) 相談体制を充実させるため、消費生活相談員・一般職の職員を国民生活センターや県で実施する消費者相談に関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) 高齢者を狙った振り込み詐欺等、次々と新たな手口で発生する悪質商法の被害に遭わないよう、消費者教育・啓発の強化を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) 相談員が自らの判断で解決することが困難な事例につき、弁護士から直接アドバイスを受けた。(平成 22 年度～平成 24 年度) 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度から、消費生活センター内の書棚・椅子等の備品や、個人情報保護を目的とした相談室、ハンズフリーで電話相談対応が可能なヘッドセットなどを整備することにより、相談窓口の機能を拡充することができた。 平成 21 年度から、消費生活相談員及び職員を研修に参加させ、平成 22 年度から平成 24 年度には消費生活相談員が困難事例につき弁護士から直接アドバイスを受けるなどレベルアップを図ることにより、相談体制を充実させることができた。平成 25 年度の相談件数は 1,376 件で、平成 21 年度と比較して 105 件の増加となった。 平成 21 年度から実施した消費生活講座は、平成 25 年度の参加人数が 557 人で、平成 21 年度と比較して 158 人の増加となった。また、平成 25 年度の出張講座の参加人数は 1,636 人で、平成 21 年度と比較して 641 人の増加となった。 		
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度当初で消費生活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 年度当初で消費生活相談員 5 名（資格取得者）のうち、今後も交代で 2 名体制を続けながら、国民生活センター・埼玉県の研修に参加（25 年度 100%参加）させることで、相談員のレベルアップを図り、相談体制を充実させる。 <p>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</p> <p style="padding-left: 20px;">対象外</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"> 福祉部門で構築している「越谷市地域包括支援ネットワーク」と 		

	<p>連携しながら、「消費者安全確保地域協議会」の設置について検討していく。</p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活センターの相談員・職員を研修に参加させることにより、レベルアップを図る。 ・ 消費者教育に重点的に力を入れ、啓発冊子やグッズなどを活用しながら、消費生活講座や出張講座などを実施していく。 ・ 平成 27 年度に高齢者世帯へ通話録音機器を貸与するなど、振り込め詐欺の被害防止に向け効果的な対策に取り組んでいく。
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センター相談員、職員の研修参加については、基金活用の期間終了後、自主財源化を目指す。 ・ 消費生活講座や出張講座など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、行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。(平成 27 年度～) ・ 消費生活センター相談員、職員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。 (平成 27 年度～平成 29 年度、その後自主財源化) ・ 相模原研修施設における集合研修参加の支援の継続を図る。 (平成 27 年度～平成 35 年度、その後自主財源化) ・ 消費者教育に重点的に力を入れ、啓発冊子やグッズなどを活用しながら、消費生活講座や出張講座などを実施していく。 (平成 27 年度～平成 29 年度、その後自主財源化)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、関係課所や関係機関などと連携を図りながら対応していく。

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	蕨市
-------	-----	------	----

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、蕨市消費生活センターを設置した。(平成 21 年度) 弁護士、司法書士等の専門家による相談体制の強化及び相談対応力強化を行った。 (平成 21 年度～平成 26 年度) 研修会及び勉強会等の参加支援を行い消費生活相談員のレベルアップを図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費者啓発のため、高齢者用、一般用、若者用と対象ごとに啓発品（パンフレット、ちらし等）を作成し、市内医療機関や小中学校の生徒及び祭事等で配布した。また、講演会や出前講座を開催した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 地域消費者団体との連携強化のため、勉強会の開催や視察の開催など活動支援を行った。 (平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 20 年度以前の相談件数は 130 件程度で、平成 21 年度の相談件数は 176 件、平成 25 年度の件数は 217 件となっており、増加傾向にあり、消費生活センターの認知度が定着しつつある。 消費生活相談員の対応能力の強化のため、専門家などの相談対応強化や研修参加支援を行ったが、あっせん件数が平成 25 年度では、29 件と総相談件数の割合としては高い。 専門家による多重債務相談の強化を行ったが、平均 25 件程の利用があり、被害者の救済に役立っている。
「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"> 消費生活相談員が国民センター及び埼玉県の主催する研修や勉強会等に参加しやすい環境を整備し、相談対応の強化を図るとともに、消費生活相談員資格の取得等個人能力の強化を奨励する。 <p>また、専門家によるバックアップ体制を整えることで相談環境の向上させ、相談内容の質を図る。</p> <p>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</p> <p>対象外</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"> 既存の見守りネットワーク（福祉部門主体）との連携を図る。

消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<p>消費生活センターを維持する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談体制を維持・強化するため、相談員の研修会等への参加や専門家によるバックアップ体制の強化を図る。 ・ 消費者被害防止のための啓発活動等を積極的に行う。 ・ 庁内、庁外各関係機関との連携強化を図る。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、基金活用機関を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 ・ 基金活用期間経過後も行う事業について精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。(平成 27 年度目途) ・ 相談体制を維持・強化するため、相談員の研修会等への参加や専門家によるバックアップ体制の強化を図るとともに、相談対応能力の向上を図る。 (平成 27 年度～平成 29 年度その後自主財源) ・ 消費生活相談員が国民センター及び埼玉県の主催する研修や勉強会等に参加しやすい環境を整備し、研修等参加支援を行い、相談対応の強化を図る。 (平成 27 年度～平成 29 年度その後自主財源) ・ 出前講座及び講演会等の活動を維持し、消費者被害防止のための啓発活動を積極的におこなう。 (平成 27 年度～平成 29 年度その後自主財源) ・ 庁内、庁外各関係機関との連携強化を図る。(自主財源)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	戸田市
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"> 消費生活センター機能強化事業として、相談員のパソコンを購入し、インターネットに接続し利用。 (平成 21 年度～平成 25 年度。以後自主財源化) プロジェクターおよびスクリーンを購入し、出前講座の内容の強化を図る。(平成 22 年度) 相談窓口高度化事業として、戸田市消費生活アドバイザーを契約。(平成 21 年度～平成 25 年度) なお、26 年度より県のアドバイザー制度を活用することとした。 若者、高齢者向けの出前講座の実施。(平成 23 年度～) 消費者教育・普及啓発事業として消費生活情報誌を発行し、全戸配布を行い、注意喚起と情報提供を行っている。 (平成 21 年度～) 注意喚起を促す回覧板を作成し、町会に配布。(平成 23 年度) 消費生活展の実施による普及啓発。(平成 23 年度～) オリジナル事業として、食品の放射性物質検査機器検査における人的体制整備を行った。(平成 24 年度のみ。以降自主財源化) 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として、借用している食品の放射性物質検査機器に対し、食品放射能スクリーニングシステムにおける測定値の健全性確保のため保守点検を行った。(平成 25 年度) 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター機能強化として相談員用にパソコンを購入し、使用していたが、メンテナンスの問題や全庁的なルールにより、平成 25 年度の途中より、市の貸与パソコンおよび市内 LAN の使用を開始し、データの共有化、業務の円滑化を推進している。 (平成 25 年度途中より自主財源化) 相談員による出前講座を実施するために機材を購入。現在はパワーポイントを作成したり、DVD・啓発冊子を使用するなど、市民のニーズに応えた出前講座の実施と一層の充実を図っている。実施回数は年間 10 回程度。講座については、受講者より好評いただいているため、今後も内容の充実を図るとともに、今後は若年層への消費者教育への取り組みを推進していきたい。 消費生活情報誌の全戸配布に関しては、市民になじみの深い広報とともに各家庭に届くことで、市民への啓発としては最も効果的であると考えられるため、今後も引き続き実施予定。年間 3 回約 42,000 世帯に配布している。 		

	<ul style="list-style-type: none"> 食品の放射性物質検査機器検査については、市民のニーズに応じて実施し、当初はそれなりの実績を得た。平成 24 年度 37 件、平成 25 年度 19 件。現在情勢とともに検査希望件数が激減していることと、測定場所が今年度で閉鎖になることから、平成 27 年度からは市民の依頼に応じて、給食センターの機器を借用して測定を行うことで市民の要望に応え、事業を継続している。貸出機器については、平成 26 年度末で返却済。
「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"> 地域包括センターとの連携や、民生委員への啓発を行い、市民の消費者被害の防止と解決に努めていく。 <p><政策目標 2> 相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 現在、戸田市消費生活センターでは年間 600 件以上の相談を受けているが、週に 2 日相談員が 1 人体制となっていることから、相談員を 1 人増員し、平成 27 年度からは週 5 日完全 2 人体制で相談体制の強化を図っている。 新任の消費生活相談員への積極的な研修参加支援（平成 27 年度～）のための予算を確保するとともに、既存相談員の宿泊研修への参加も推奨。 <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"> 現在は福祉部門で構築された地域のネットワーク会議に参加している。今後も福祉部門や地域包括支援センターとの協力体制を強化し、必要に応じて積極的に参加協力を行っていく。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 児童・生徒への消費者教育（出前講座等）を強化する。 あわせて、高齢者へも注意喚起と働きかけを行っていく。 市民の認知度がまだ不十分のため、今後も消費生活展や消費生活情報誌の発行による消費生活センターの普及啓発を推進する。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者ホットラインの 3 ケタ番号の取得により、今後相談件数の増加や多様化が生じた場合には、必要に応じて勤務時間の見直しを検討していく。（朝や夕方、昼、日曜等） 消費者教育推進法の施行を踏まえ、若年層をターゲットとし、小学校・中学校との連携を検討しながら、子供たちに消費者教育が浸透するようなプログラムを検討し、強化していく。 新たな高齢者の見守りネットワークの構築の可能性と、既存のネットワークの消費者被害防止への活用の可能性を合わせて検討していく。 消費生活展による消費生活センターの普及啓発に加え、食品表示や商品知識など幅広い情報を広く市民へ発信していけるよう、新たな展開を検討する。

<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"> ・ 相談員を1人増員し、週5日完全2人体制で相談体制の強化・安定を推進。(平成27年度～) ・ 相談の延長や事務処理のための超過勤務時間の予算の確保を実施。(平成28年度～) ・ 小中学生をターゲットとした出前講座の内容を強化し、楽しみながら知識が得られる実践型出前講座を目指すとともに、消費者教育の若年層への浸透を図る。具体的には寸劇等を取り入れた、目で見える消費者教育や実際に自分でやってみる体験型出前講座などの検討・実施により市民により消費生活センターを身近に感じ、スムーズな相談へとつなげる足がかりとする。 (平成27年度～) ・ 高齢者の見守りネットワークやその他既存のネットワークを活用した注意喚起や、民生委員への出前講座や講義、情報誌による情報提供により、高齢者を見守り、導く人材の育成、情報の共有・頒布などによる、消費者被害を抑える地域力の向上を目指した消費者教育の検討・実践。(平成30年度～) ・ 消費生活展の実施を通じ、消費生活センターの普及啓発を引き続き行う。現在は一般消費者の多く集まる場所として、ショッピングセンターでの開催を年2回実施。今後は、地域包括センターや福祉保健センター等との連携を強化し、開催場所・日程の検討を行う。また、食品表示や商品知識などより幅広い情報を市民へ発信していけるよう、新たな参加団体や今後の展開を検討する。(平成23年度より実施中) ・ 消費生活情報誌の発行や冊子の配布などを行い、市民が自ら被害を未然に防げるような知識を習得してもらえるよう、繰り返し普及啓発を行う。(平成21年度より実施中)
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	入間市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～令和 4 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"> ・消費生活センター機能充実のため、備品等を設置し、消費生活センターの整備を図った。(平成 22 年度～平成 24 年度) ・消費生活センターと市民相談室との連携を図り、機能及び効率を向上させるため、消費生活センター改修工事を行い、相談体制の整備を行った。(平成 23 年度) ・消費生活相談員の相談業務量増加及び相談内容の複雑化に伴い、消費生活相談員の報酬を引き上げ、待遇改善を図った。(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 22 年度～平成 24 年度) ・消費者啓発講座の開催、啓発資料等の作成を行い、消費者教育の充実を図った。(平成 22 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・活性化基金を活用し、備品等の購入や相談体制の整備を行ったことにより、専門相談の取次ぎや連携が図られ、相談対応能力が強化された。相談件数としては、毎年 1200 件～1300 件程度あり、平成 30 年度は 1500 件を超えている。消費生活センターが地域の相談窓口として定着しつつある。 ・平成 24 年度に報酬を引き上げたことによって消費生活相談員の待遇改善を図られた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 14 年に消費生活センター設置済み。 ・消費生活センターは週 5 日消費生活相談員 2 名体制で行っている。 ・現状の消費生活相談員の資格保有率は 100%となっている。 ・平成 26 年度以降、相談員 4 名全てが国若しくは県が主催している研修に参加している。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・悪質商法の被害に遭いやすい高齢者を基本として、公民館等と協力し年 7 回の消費生活講座を実施していく。 <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"> ・福祉部門で組織している「入間市高齢者等見守りネットワーク」に協力事業所として登録し、情報の共有を図っている

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>
	・消費生活講座や啓発冊子等の配布により、消費者教育に重点的に力を入れ、関係機関と連携を図り、消費者被害防止を図る。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・基金活用期間経過後は、基金で行った事業の評価を行い、交付金活用期間及び延長期間中に、より効果的な取り組みに重点化しつつ、消費者行政を推進する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費者教育を推進するため、消費生活相談員による出前講座の開催や啓発パンフレット等を作成し、消費者教育の継続を図る。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	朝霞市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～令和 10 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、消費生活センター窓口の増設と相談室の整備を行った。(平成 21 年度～平成 24 年度) 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を増員し、週 5 日 1 名体制から週 3 日を 2 名体制、週 2 日を 1 名体制とした。(平成 21 年度～平成 23 年度) 食品表示・安全に関して消費者の啓発強化を図るため、パンフレットを作成し配布した。(平成 21 年度) 消費者被害防止のため悪質訪問販売お断りシールなどの啓発品を作成・配布等実施した。(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、研修参加支援の回数を増やした。(平成 22 年度～平成 26 年度) 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を増員し、週 5 日 2 名体制とした。(平成 24 年度～平成 26 年度) 消費生活相談機能強化のため、アドバイザー弁護士制度を導入した。(平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度から消費生活センター窓口を増設、相談室の整備を行うとともに消費生活相談員を 1 名体制から段階的に 2 名体制とした。その結果、相談しやすい窓口の設置と迅速できめ細やかな相談を実施することができ消費生活相談の対応能力や質が向上した。 平成 22 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加支援の回数を増やした。その結果、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 冊子、パンフレット等を購入、配布などを行い食品の表示・安全、消費者被害未然防止などについて幅広く啓発を実施することができた。 平成 24 年度から、アドバイザー弁護士制度を導入することにより高度な相談への対応能力が向上した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 地方消費者行政強化作戦以前から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"> 週 5 日の消費生活センター開設日を維持する。 消費生活相談員 2 名体制を維持する。

	<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。 消費生活相談員の研修参加率 100%を維持する。 <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"> 将来的な見守りネットワーク構築を考慮し、関係課との連絡・調整に努める。 消費者被害防止のため、関係課に必要な情報提供を行う。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの設置を維持する。 地域の身近な窓口である消費生活センターとして、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員 2 名体制を維持するとともに弁護士の活用、研修参加の支援により消費生活相談員のレベルアップを図る。 消費者に必要な情報の提供、効果的な啓発事業、関係機関との連携などを行い、消費者被害の未然防止を図る。
	<平成 30 年度以降の方針>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの設置を維持する。 消費生活センターの機能を維持するため、消費生活相談員 2 名体制を維持する。(平成 21 年度～平成 29 年度、平成 24 年度～令和 2 年度) 消費生活センターの周知を強化するため、啓発グッズの作成及び配布を行う。(平成 29 年度～令和 7 年度) 消費生活相談体制の強化のため、弁護士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 24 年度～令和 2 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 22 年度～平成 30 年度、平成 27 年度～令和 5 年度) 平成 28 年度に消費生活相談員の処遇改善した年次有給休暇の付与及び相談体制を維持するとともに、勤務時間を超えた相談業務に対して時間外勤務手当を支給する。(平成 28 年度～令和 6 年度) 消費者被害防止のため、高齢者等に悪質電話被害対策機器を貸与する。(平成 29 年度～令和 7 年度)

その他特記事項	
---------	--

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	志木市
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"> 消費生活相談員の相談対応力強化のための研修参加を支援した。 消費者被害防止のためのセミナーを実施した。 消費者被害防止のための啓発シールを作成し、市内福祉施設や高齢者を対象に配布した。 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度の相談件数が 396 件であり、300 件を超えるものの、前年度と比較し微減である。相談件数が少なくなることは良いが、減少した理由が「相談窓口の周知・PR 不足」ではなく「消費者被害の予防を目的の一つとした消費者教育充実の効果」であるために、より効果的かつきめ細やかな消費者教育を展開していく。 		
「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 58 年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"> 平成 27 年度に消費生活相談員を 1 名増員（3 名→4 名）。 平成 28 年度より「志木市消費生活センター」として運営開始。 消費生活相談員の研修や相談事例発表会への参加機会の確保 <p>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</p> <p>対象外</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"> 平成 28 年度までは、既存の高齢者見守りネットワークと協力し、消費者被害防止のためのパンフレット等を配布する。 平成 29 年度からは、「消費者行政推進地域協議会」を立ち上げ、地域が一体となって高齢者消費被害未然防止を図る体制づくりをする。 		
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"> 平成 28 年度より「志木市消費生活センター」を設置する。 消費生活相談体制の強化のため、平成 29 年度以降消費者行政活性化補助金の活用を視野に入れ、消費生活相談員の処遇改善（非常勤一般職への位置づけなど）や相談員 2 人体制を実現する。 相談員の相談スキルアップのため、研修参加の機会を確保する。 時事問題や住民の興味関心の高いテーマを考察し、セミナーを実施するなど充実した消費者教育の推進を図る。 消費者被害防止のため、国や県からの消費啓発情報を積極的に市ホームページや広報に掲載し、住民が常に最新の情報を入手できる環境づくりに努める。 		

	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 交付金、補助金活用期間終了後においても、充実した相談体制が維持できるようにする。
<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"> ・ 消費生活センターの設置に伴う消費生活相談体制の強化のため、消費生活相談員の処遇改善及び相談員 2 人体制の実現を図る。 ついては、平成 30 年度末までに下記 4 点に取り組む。 <ol style="list-style-type: none"> (1) 相談時間を、現在の 10:00～16:00 から 9:00～17:00 への拡大を目指す（1 日 8 時間）。 (2) 相談員一人当たりの勤務日数を週 2 日以上確保する。 (3) 上記（1）（2）を満たした相談員を、「非常勤一般職」に位置づける。 (4) 相談員を公募し、1 日 2 名体制を目指す。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 年間 3 回の消費生活セミナー実施を維持する。 ・ 平成 29 年度からは、「消費者行政推進地域協議会」設立に向け、平成 28 年度に関係各所との調整を進める。
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	和光市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談体制の充実のため、消費生活センター内に相談ブースを増設し、備品の設置を行った。(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 25 年度～平成 26 年度) ・ 消費者に食の安全性への関心が高まっていることから、食品表示制度について周知チラシを全戸配布、親子見学会、講演会を実施。 (平成 21 年度～平成 23 年度) ・ 消費者の意識啓発と消費者団体の活性化を図るため、市内消費者団体に「食の安全に関する事業」を委託し、放射能測定機関見学会、講演会を実施した。(平成 24 年度) ・ 市民の食の不安の払拭のため、放射能問題に対する行政及び地域団体等による安全性の確保への取組周知事業を和光市民まつりにおいて実施した。 (平成 25 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止強化のため啓発物資（のぼり、スタッフジャンパー、ティッシュ等）を準備し、消費者団体等の協力を得て、駅前等で街頭配布を行った他、出前講座、消費生活講座の実施を行った。 (平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 高齢者等の悪質電話による消費者被害対策として「迷惑電話チェックカーモニター」事業を実施した。 (平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度から、消費生活相談窓口を「和光市消費生活センター」とし、資格を保持する相談員 2 名体制で月～金まで相談の受付を行っている。平成 24 年度に相談ブースの増設等環境を整備、地域の相談窓口として定着しつつあり、近年はリピーターも含め年間 500 件あまりの相談件数をこなしている。 ・ 消費生活相談員には、平成 25 年度から研修参加支援を行い、相談対応能力の強化を図っている。 ・ 消費者保護啓発活動については、出前講座、出前講座を平成 23 年度 12 件、平成 24 年度 17 件、平成 25 年度 21 件と着実に回数を増やしつつ、消費者教育推進法を踏まえ受講対象者を市内小中学校教職員など消費者を見守る立場の方に設定した取組も行うことができた。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者に関心の高い食の安全について平成 21 年度から毎年事業を展開してきたが、平成 25 年度から実施している「食の安全の確保に関する取組周知事業」では、消費者保護と同時に被災地の復興支援に協力することが出来た。 ・ 平成 25 年度から悪質電話対策事業を実施した結果、平成 25 年 11 月の事業開始以来、ブラックリスト登録電話番号からの電話を延べ 2,326 件ブロックし、詐欺被害の防止につながった。(平成 26 年 8 月実績まで)「迷惑電話チェッカー」という被害対策機器の無償貸出を通じ、モニターからの機器についての意見を貸出業者にフィードバックを行い、より良い機器の開発にも協力できた。
「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 年度以前から、消費生活センター設置済。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 強化作戦以前から、消費生活相談員の資格保有率 100%となっている。 ・ 平成 21 年度及び平成 24 年度に消費生活センターに備品を整備するとともに、相談ブースを増設したため、センターの円滑な運営と相談を 2 名同時に受けられるようになったため、速やかな対応が可能となった。 <p>平成 25 年度から消費生活関係職員が積極的に研修参加できるようになり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。今後も継続して研修等への参加支援を行い、一層の相談体制の充実を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを条例化し位置づけを明確にするとともに相談開設時間枠を拡大し、相談体制の充実を図る。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進</p> <p>対象外</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"> ・ ネットワーク構築を踏まえ、消費生活センターが中心となり地域包括支援センターや福祉部関係部署等との連携を深め、消費者安全確保地域協議会の機能を発揮できるよう努める。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 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、研修等の参加を支援し消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・ 定期的に消費生活センターの認知度・利用度等を調査し、利用しやすい環境を整える。 ・ 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を支援する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 出前講座等の消費者保護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。
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"> ・ 出前講座等の消費者保護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。
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	埼玉県	市町村名	新座市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～令和 10 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"> 消費生活相談室の設備・窓口の充実を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度・机、椅子、書庫、パソコン等相談室内使用物品) 消費生活相談員が専門的案件について弁護士に相談できる体制を整えた。(平成 21 年度～平成 26 年度) 商品テスト事業を強化した。(平成 23 年度・放射性物質測定機器購入) 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) 平成 22 年度から常時 2 人体制となるよう、人員を増員した。 平成 23 年度から相談時間を 1.5 時間延長した。 平成 24 年度からは週 1 日 3 人・週 4 日 2 人体制とした。 啓発事業実施時に使用する物品の充実を図った。(平成 21・24・25 年度・プロジェクター、スクリーン、新座市イメージキャラクターゾウキリンの啓発用ぬいぐるみと着ぐるみ、啓発パネル、マイクセット等) 一般向け啓発品を作成し、市のイベントや講座開催時等で配布し消費者被害の未然防止・拡大防止を図った。(平成 22 年度～平成 26 年度・マグネット、回覧板等) 高齢者向け啓発品を作成し、市のイベントや講座開催時等で配布し消費者被害の未然防止・拡大防止を図った。(平成 25・26 年度・ペン立て、印鑑ケース) 中学生向け啓発品を作成し、市内中学校に配布し、活用を依頼。消費者教育の充実を図った。(平成 25・26 年度・消費者教育用のパンフレット) 地域消費生活講座を充実させ、市民からの依頼に応じて講座を開催。消費者教育の充実、消費者被害の未然防止・拡大防止を図った。(平成 24 年度～平成 26 年度) <p>風評被害の防止事業として実施している商店会事業「さんま祭り」の支援をした。(平成 25・26 年度)</p>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 弁護士相談の実施や研修参加の支援をすることにより、消費生活相談の対応能力や質が向上した。その結果、相談のあっせん解決率が県内をみても高い方であることを総務省の平成 25 年度「消費者取引に関する政策評価」ヒアリングにおいて評価された。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域消費生活講座等の啓発活動の継続により、相談室の利用件数は年間 1,000 件台となっており、相談窓口として地域に浸透している。
「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 26 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み（新座市の設置は昭和 51 年 12 月） <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 年度以降も現在の相談体制（相談時間：午前 9 時～午後 4 時 30 分・相談員：週 1 日 3 人、週 4 日 2 人）を継続していく。 ・ 平成 26 年度までの消費生活相談員の資格保有率と研修参加率は 100%であるので、今後も研修会への参加を奨励し、様々な消費者問題に対応できるよう消費生活相談員のレベルアップを図っていく。 ・ 専門的消費生活相談に対応できるよう、引き続き相談員が弁護士に相談できる機会を設ける（月 2 回、各 3 時間）。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 都道府県及び政令市のみ記載のため未記入 <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"> ・ 現在、相談の際に必要時応じて実施している福祉部門との連携を継続的に行っていく。 ・ 庁内の高齢者等の見守り体制に関する組織を調査し、ネットワーク構築に向けて福祉部門との連携を推進していく。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談室を維持する。 ・ 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を維持し、弁護士の活用等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。 ・ 相談体制の質の向上及び地方消費者行政の更なる充実を図るため、国民生活センター相模原研修施設での集合研修を活用する ・ 消費生活講座等の啓発事業を実施し、市民の消費生活問題への対応能力の向上を図るとともに、消費生活相談の傾向を分析し、啓発品の作成やリーフレット等の作成をする。対象別に効果的な啓発を実施していく。 ・ 消費者教育の推進に関する法律を踏まえ、世代別の啓発機会を設け、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。 ・

	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談室及び相談員の体制は、基金活用期間後においても維持し、更なる充実を目指す。 ・ 消費生活講座等の啓発事業を実施し、市民の消費生活問題への対応能力の向上を目指すとともに、啓発品の作成については、消費生活相談の傾向を分析し、より効果的に啓発していけるよう精査する。 ・ 消費者教育の推進に関する法律を踏まえ、世代別の啓発機会を設け、消費者被害の未然防止・拡大防止を目指す。
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"> ・ 消費生活相談室を維持し、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（平成 22 年度から週 5 日 2 人を配置・相談受付時間 1.5 時間延長、平成 24 年度から週 1 回 3 人）の維持を図る。（平成 27 年度～令和 2 年度） ・ 弁護士の活用により、専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る（月 2 回、各 3 時間）。（平成 27 年度～平成 29 年度） ・ 消費生活相談員が研修会に参加することにより、様々な消費者問題にスムーズに対応できるようレベルアップを図る。（平成 27 年度～平成 29 年度） ・ 相談体制の質の向上及び地方消費者行政の更なる充実を図るため、国民生活センター相模原研修施設での集合研修を活用する。（平成 27 年度～令和 5 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情報の共有、啓発の機会を持つなど、福祉部門を始めとする庁内各課と連携をしていく。 ・ 消費者教育の充実を図るため、市教育委員会と連携をして教育現場への働きかけを行う。

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	桶川市
-------	-----	------	-----

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、消費生活相談窓口を週 2 日から週 4 日とし、消費生活センターを開設した。消費生活相談員を 1 名から 2 名体制とした。(平成 22 年度) 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 高度に専門的な知識を必要とする消費生活相談に対応するため、弁護士とアドバイザー契約を締結した。(平成 23 年度～平成 26 年度) 消費生活センターの周知のため、啓発チラシを作成し、市内の全戸に配布した。(平成 22 年度) 消費者被害の防止のため、啓発チラシや啓発品を作成し、市民に配布した。(平成 23 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 22 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 137 件に対して、平成 22 年度は 177 件(開設は 10 月～)と増加した。また、平成 25 年度は 270 件で平成 21 年度に対して 2 倍以上の増加となっている。啓発チラシや啓発品を用いての周知や広報誌による周知により、地域の相談窓口として定着しつつある。 平成 21 年度より消費生活相談員の消費生活相談対応能力の向上のため、研修参加を支援した。あっせん結果(解決)は、平成 20 年度の 16 件に対して、平成 25 年度は 27 件と増加している。 消費生活相談体制の強化により、被害救済額の総額は、平成 23 年度が約 350 万円、平成 24 年度が 48,000 千円、平成 25 年度が約 700 万円となった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度当初で消費生活相センターを設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度は消費生活センターの開設日は週 4 日だが、平成 27 年度には消費生活センターの設置管理条例を制定し、平成 28 年度からは週 5 日開設体制とする。 消費生活相談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。 <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 福祉担当課と協議会設置に向けて協議を開始する。

	<p>(平成 28 年度～)</p> <ul style="list-style-type: none"> 福祉担当課のネットワークの研修会に参加する。 <p>(平成 28 年度～)</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・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、開設窓口を週 4 日から週 5 日とするとともに、消費生活相談員の、研修参加支援や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。 悪質化、複雑化する消費者被害の未然防止、被害拡大を図るため、より効果的な消費者被害防止事業を実施する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談対応力強化事業、消費生活相談員等レベルアップ事業、消費生活相談体制整備事業については、基金活用期間を経過した後も維持・強化を目指す。 <p>啓発事業については、より効果的な取組みに重点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。</p>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを設置・維持する。 (平成 22 年度～平成 30 年度) 消費生活センターを強化するため、消費生活センター設置管理条例の制定と合わせて、平成 28 年度より開設窓口を週 4 日から週 5 日とし、状況に応じて相談員の増員を図る。 (平成 28 年度～平成 36 年度) より専門的な消費生活相談への対応能力の向上のため、弁護士等の活用の継続を図る。(平成 23 年度～平成 31 年度) 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。(平成 21 年度～平成 29 年度) <p>また、相模原研修施設における集合研修にも参加支援をし、相談員の対応能力強化を図る。(平成 27 年度～平成 35 年度)</p> <p>消費生活センター強化の周知や、消費者被害の未然防止、被害拡大を図るため、より効果的な消費者被害防止事業を実施する。 (平成 21 年度～平成 29 年度)</p>
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	久喜市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口整備のため、パソコン及びプリンターを購入した。(平成 21 年度)。 PIO-NET (全国消費生活情報ネットワークシステム) を設置した。(平成 22 年度)。 消費生活相談センター内に設置する参考図書を購入した。(平成 21 年度～平成 24 年度) 消費生活相談体制充実のため、消費生活相談開設日を週 2 日(火、木) から週 5 日(月～金) に増やした。(平成 22 年度～平成 26 年度) 各総合支所において、特設消費生活相談会を年 6 回開催し、相談体制の強化を図った。(平成 22 年度～平成 26 年度) 消費生活相談員の相談対応能力向上のため、研修費用と旅費を支給し、参加支援を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止のためリーフレットを作成し、イベント時に配布し、啓発を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費生活相談センターの広告入りポケットティッシュを作成し、イベント時に配布して啓発及び消費生活相談センターの周知を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) 国民生活センターにて作成した「くらしの豆知識」を購入し、講座等でテキストとして使用・配布して啓発を行った。(平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度より、消費生活相談窓口開設日を週 2 日から週 5 日に増やしたところ、平成 21 年度の消費生活相談件数は、合併前の旧 1 市 3 町で 165 件でしたが、平成 22 年度は 426 件と大幅に増加した。その後も平成 23 年度は 448 件、平成 24 年度は 346 件、平成 25 年度は 371 件と市民の相談窓口として定着していることが伺える。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度から本庁舎にて消費生活相談センターを週 5 日開設し、各総合支所でも特設消費生活相談会を年 6 回開催している。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度から消費生活相談員の相談対応能力向上を目的として、研修参加支援を行っており、消費生活専門相談員の資格取得を奨励している。

	<ul style="list-style-type: none"> 平成 25 年度には、市消費生活相談員 3 名の内 1 名が消費生活専門相談員の資格を取得した。今後も、当該資格の取得を奨励していきたい。 <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"> 高齢者福祉部門との緊密な連携、情報交換を行う。 (平成 27 年度) 高齢者福祉部門との年 2 回の情報連絡会議を開催する。 (平成 28 年度～平成 29 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"> 消費生活相談センターを維持していく。 地域に根ざした相談窓口として、週 5 日の開設を保持していく。 当該窓口では対応困難な案件は、弁護士等や専門機関に紹介できるよう情報収集できる体制を維持していく。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談センターを維持していく。 消費生活相談窓口開設日を週 5 日保持していく。 (平成 27 年度～平成 30 年度、その後自主財源化) 消費生活相談員の相談対応能力向上のため、研修参加支援を継続していく。(平成 27 年度～平成 29 年度、その後自主財源化) 特設消費生活相談会の開催を継続していく。 (平成 27 年度～平成 30 年度、その後自主財源化) 消費者被害防止のためのリーフレット、及び、ポケットティッシュを作成し、イベント時に配布する。 (平成 27 年度～平成 29 年度、その後自主財源化)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 他課との連携を図りながら、消費生活相談に対応していく。

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	北本市
-------	-----	------	-----

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するとともに、消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制とし、開設日を週 2 日から週 4 日に拡大。(平成 22 年度) 消費生活センターの利便性を図るために開設日を週 4 日から週 5 日に拡大。(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) 高齢者等の消費者被害防止のため、公民館等で消費生活講座を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止のための啓発リーフレットを作成し、市内の全戸に配布。(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 10 月より消費生活センター設置し、相談件数は、平成 21 年度 165 件から平成 22 年度 204 件となり、開設日を拡大して、平成 23 年度 281 件、年々順調に増加した。さらに、平成 27 年 2 月末時点で、330 件と利用者が増加して、平成 21 年度と比較して、相談件数が 2 倍となった。 平成 21 年度から消費生活相談員の研修を支援し、対応能力や質が向上した。また、消費生活講座講師養成研修を受講して消費生活講座の講師として活躍している。 平成 25 年度から消費者被害防止のための啓発リーフレットの市内全戸配布や消費生活講座の開催により、消費者被害防止に役立ち、消費生活センターの認知度が上がり、相談件数の増加につながった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度 10 月に消費生活センター設置済み。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 担当職員および相談員のレベルアップを図るため、国・県で実施する消費生活相談に関する研修に参加する。 <p>市の法律相談の活用することで、専門的な消費生活相談に対応する。</p> <p>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</p> <p style="padding-left: 20px;">対象外</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"> 平成 28 年度より福祉部門（高齢介護課）の北本市高齢者等見守りネットワークに消費部門（市民課・消費生活センター）が参

	<p>加し、連携を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 年 1 回開催の「北本市高齢者見守りネットワーク事業連絡会」の会議に参加し、情報交換を行う。 ・ 福祉部門の見守りネットワークに参加していきながら、消費者安全確保地域協議会の設置を目指す。
消費者行政推進の方針	<p><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。 ・ 身近な相談窓口として消費生活センターの周知徹底を図る。 ・ 消費者教育に重点的に力をいれ、消費者被害未然防止事業等を実施し、公民館等を活用して地域との連携をとる。
	<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。 ・ 庁内の連携体制を整備し、地域の見守りによるネットワークを活用し、消費者の安全の確保を図る。 <p>若い世代から消費者教育を推進するために、学校等で消費生活講座を開催し、自立した消費者を育成する。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。(平成 22 年度) ・ 消費生活相談体制の強化のため、相談員を 1 名から 2 名に増員し、開設日を週 2 日から 4 日に拡大。 (平成 22 年度～平成 30 年度) ・ 消費生活センターの利便性を図るため、開設日を週 4 日から 5 日に拡大(平成 23 年後～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 21 年度～平成 29 年度) ・ 消費者被害を防止するため、公民館等で消費生活講座を実施。 (平成 21 年度～平成 29 年度) ・ 消費生活センターの周知徹底及び消費者被害防止のためのリーフレットを全戸配布する。(平成 25 年度～平成 33 年度) ・ 消費者被害防止の啓発を図るために視聴覚備品・教材等を購入し、消費生活講座等に活用する。(平成 23 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	埼玉県	市町村名	八潮市
-------	-----	------	-----

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	<p>① 相談事業を充実させるため、消費生活相談執務に関する書籍及び事務用機器等を購入した。 (平成 21 年度～平成 23 年度)</p> <p>② 複雑化、高度化する相談業務をより充実させるため、消費生活相談執務に関する書籍を購入した。 (平成 24 年度～平成 25 年度)</p> <p>③ 消費生活相談員のレベルアップを図るため、消費生活関連法規等の研修に参加した。 (平成 22 年度～平成 26 年度)</p> <p>④ 相談員が困難な事例を受けた際、弁護士からアドバイスを受けることにより、適切な相談業務を実施した。 (平成 24 年度～平成 26 年度)</p> <p>⑤ 放射性物質の食品への影響が問題になっているため、食品から放射性物質を減らす方法等、講演会を市民向けに実施した。 (平成 24 年度)</p> <p>⑥ 高齢者等に悪質商法への啓発のため、包括支援センター会議や町会自治会で出前講座等の講習を実施した。 (平成 21 年度～平成 24 年度)</p> <p>⑦ 近年多発している高齢者等を対象とした悪質商法への啓発を強化するため、包括支援センター会議や町会自治会などへ出向き、特に高齢者が陥りやすい事例等について出前講座等の講習を実施した。(平成 25 年度～平成 26 年度)</p> <p>⑧ 消費生活相談体制強化のため、一元的相談窓口の加入により、相談件数の増加が予想されるため、相談員を 1 名増加し、相談日を週 4 日から 5 日に拡大した。また、主任相談員の勤務時間を 30 分延長し、相談体制の充実を図った。 (平成 22 年度～平成 26 年度)</p> <p>⑨ 多重債務者相談が増加傾向にあるため、年間を通して弁護士による多重債務相談を実施し、早期の問題解決を図った。 (平成 22 年度～平成 24 年度)</p>
総括・評価	<p>【①～④及び⑨について】</p> <p>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、書籍及び事務用品等を購入し、研修参加を支援した。その結果、あっせん解決件数が平成 18 年度の 60 件に対し、平成 23 年度は 82 件、平成 24 年度は 83 件となり、消費生活相談の対応</p>

	<p>能力や質が向上した。</p> <p>【⑤について】</p> <p>震災以来、放射能物質の食品への影響が問題になっていたため、汚染された食品から放射性物質を減らす方法等、具体的な内容を取り上げた講演会を市民向けに実施し、146 人の参加があり、好評を博した。</p> <p>【⑥及び⑦について】</p> <p>平成 18 年度に実施した出前講座が 1 日であったのに対し、平成 20 年度、平成 22 年度は 5 日、平成 24 年度は 3 日と、年度により差があるが、着実に増加している。</p> <p>また、平成 25 年度に被害の未然防止を図るため、消費生活相談員が市内の老人福祉センターに出向き、高齢者を対象とした啓発講座を 15 回実施し、244 人の参加があり、啓発内容が着実に浸透してきている。</p> <p>あわせて、八潮市消費生活センターの存在や役割が周知されてきている。</p> <p>【⑧について】</p> <p>平成 18 年度まで消費生活相談日は毎週月曜・木曜の週 2 日だったが、平成 19 年 4 月に月曜・火曜・木曜の週 3 日、平成 21 年 4 月に月曜・火曜・水曜・木曜の週 4 日、平成 22 年 7 月に月曜から金曜の週 5 日と相談時間を拡充することができた。</p> <p>また、相談件数は、平成 18 年度の 98 件に対し、平成 25 年度は 244 件と大幅に増加した。</p> <p>あわせて、消費生活相談体制の強化により、平成 18 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 42,580 千円であるのに対し、平成 25 年度は 36,862 千円と減少しているが、苦情や問合わせの合計である「契約金額」は、平成 18 年度が 224,193 千円であるのに対し、平成 25 年度は 330,155 千円と大幅に増加している。</p>
<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"> ・ 昭和 60 年 10 月より消費生活相談を実施。 ・ 平成 22 年 7 月から週 5 日の相談日を確保。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 基金に基づき強化した消費生活相談体制を堅持する。 ・ 引き続き、消費生活相談員のレベルアップを図るため、研修を受けやすい環境を整備し、研修への参加回数増加を目指す。 ・ 食生活の安心・安全に対する関心が高まっていることから、市民への正確、迅速な情報提供に努める。 <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"> ・ 先進的な他市の状況を研究し、当市においても活用できないか検討を行う。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者安全確保地域協議会の設置に関しては、今後他市の状況を研究していく。
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体制を維持・強化するため、引き続き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。 ・ 消費者教育に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、自立した消費者の育成を目指す。
	＜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する。 ・ 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 消費生活センターの設置に伴う消費生活相談体制の強化のため、引き続き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 24 年度～平成 32 年度) ・ 平成 22 年度に消費生活相談員の処遇改善した 1 時間あたり 2,100 円の報酬を維持する。(平成 22 年度～平成 30 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、庁内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	埼玉県	市町村名	富士見市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費生活相談の複雑化・高度化に対応するため、弁護士の専門的知識を有するものを活用した。(平成 21 年) 高齢者の消費者被害防止のため、市内老人会等で寸劇を通し被害の未然防止の啓発を実施した。(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等を作成し、公共施設等にて配布した。(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、必要な備品を購入し執務環境の整備を図った。(平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 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、研修参加を支援し相談対応能力や質が向上した。 高齢者を対象とした消費生活相談窓口周知の啓発により、高齢者からの相談が増加した。また未然防止にも相談窓口が活用されている。
「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"> 既に設置済みの消費生活相談窓口を今後も継続維持する。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> これまで消費生活相談員の相談体制は 1 週間（月曜日～金曜日）相談員 1 人勤務体制であったが、平成 27 年度より（金）を 2 人体制へと相談体制の強化を図る。また、平成 28 年度からは（水）も 2 人体制とし、更に平成 29 年度は（火）についても 2 人体制と 1 週間のうち 2 人体制の日を 3 日とし相談体制の強化を図る。令和元年度 11 月より（金）から（月）に曜日を変更。 <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> <ul style="list-style-type: none"> 既存の高齢者見守りネットワークを活用し消費者行政が一協力機関としての連携について検討。
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。 消費者契約上のトラブルが複雑化・多様化しているに伴い、消費生活相談員のレベルアップを図るため、引き続き研

	修参加を支援する。
	<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。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。(平成 30 年度目途) 消費生活相談体制強化のため、平成 27 年度から 2 人体制の日を 1 日設け体制強化を図る。(令和 5 年度) 平成 28 年度からは 2 人体制日を週 2 日と増やし体制強化を図る。(令和 6 年度) 平成 29 年度は 2 人体制日を週 3 日とし更なる相談体制の強化を図る。(令和 7 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～令和 5 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、市民及び庁内に対して適宜必要な情報提供に努める。

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	三郷市
-------	-----	------	-----

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"> 消費生活センターの利便性の向上と情報収集の強化を図るため、パソコン及び周辺機器、書庫等の設置をした。 (平成 21～24 年度) 消費生活相談員の相談能力の強化のため、相談員の研修参加を支援した。(平成 21～26 年度) 多重債務相談に対応するため、消費生活センターに弁護士を配置し、多重債務の解消及び多重債務者の生活再建を促進した。 (平成 21～23 年度) 自立した消費生活が営まれるよう、町会等へ消費生活相談員を派遣する出前講座を開催した。(平成 21～26 年度) 消費者被害の防止のため、啓発パンフレット等を作成し、市内全戸配布等をした。(平成 21～26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの相談件数は、年間 350～450 件とばらつきがあるが、消費生活センターの知名度は着実に増加している。 消費生活相談能力や質的向上により、平成 25 年度の消費生活相談員の助言やあっせんによる救済金額の総額が、被害金額約 2 億円に対して、約 1,700 万円となった。 平成 26 年度の出前講座の実施件数は 4 件となっているものの、対象者は 305 名で、消費生活を学ぶ良い機会を設けることができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度消費者安全法に規定する消費生活センター（当初の名称は消費生活相談室）を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年 2 月に、消費生活の自立支援を踏まえた相談が可能となるよう、また、消費者行政のセンター機能を強化し、消費者教育及び啓発業務の充実化を図るため、名称を消費生活相談室から消費生活センターに改称した。 平成 26 年度当初の消費生活相談員の資格保有率は 100%につき、現状体制を維持する。 平成 26 年度の消費生活相談員の研修参加率は、67%であったが、研修参加代替相談員の確保等により、研修参加環境を整備して、100%とする。 <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 地域の見守りネットワークの構築の検討をする。

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設置・維持する。 ・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持強化するとともに、消費生活相談員の研修参加を推奨し、相談能力の向上を図る。 ・ 消費者教育及び啓発に重点的に取り組み、効果的な消費者被害未然防止・拡大防止事業等を実施する。 ・ 全市的な取り組みとして、消費者被害等を防止するため市民連絡会を設置し運営する。
	＜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する。 ・ 市民連絡会を設置・維持する。 ・ 地域の見守りネットワークを構築・維持する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 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 27～29 年度、その後自主財源化) ・ 出前講座を実施する。(平成 27～29 年度、その後自主財源化) ・ 消費者啓発パンフレット等を配布する。 (平成 27～29 年度、その後自主財源化) ・ 市民連絡会を設置・維持する。(平成 27 年度) ・ 地域の見守りネットワークの運用。(平成 30 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	埼玉県	市町村名	蓮田市
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"> ・ 「蓮田市消費生活センター」を設置し相談日を週 4 日、業務時間を午前 10 時から午後 4 時 30 分まで拡大した。(平成 22 年度) ・ 相談日及び相談時間を増設したことにより、消費生活相談員報酬を増額した。(平成 22 年度) ・ 消費生活出前講座で演劇を披露した。また、上手に消費生活が送れるような情報を消費生活展で案内している市民団体の活動を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談の複雑化、高度化に対応するため、専門的知識を有するアドバイザー弁護士と委託契約 (平成 22 年度) ・ 消費生活相談員の知識及び対応能力向上のため、図書の購入及び各研修参加を支援した (平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 市民の消費生活トラブル啓発活動として出前講座を開催した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 食品の放射性物質検査を実施し、食の安全安心の確保に向けた取り組みを行っている。(平成 24 年度～平成 26 年度) 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの設置及び消費生活相談窓口の P R を継続した結果、相談件数が平成 20 年度の 147 件に対し、平成 21 年度 232 人、平成 22 年度 227 件、平成 23 年度 237 件、平成 24 年度 288 件、平成 25 年度 256 件で年度の差はあるが年間 200 件以上の実績がある。 ・ 平成 26 年度より開始した消費生活・多重債務専門相談会 (月 1 回) において、相談者が無料でアドバイザー弁護士に相談できることにより複雑な相談にも迅速に対応できるようになった。 ・ 出前講座の対象を被害に遭いやすい高齢者のみならず消費者教育の一環として中学生にも行った。 		
「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> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 22 年度当初で消費生活センター設置済み <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員の能力維持及び新しい消費者被害の手口などの知識向上を図るため、今後も各研修の参加支援を行う。 ・ 複雑及び巧妙化する消費者トラブルにおいて消費者の不安を解消し、迅速かつ的確に解決するため消費生活・多重債務専門相談会を今後も行う。 ・ 複雑及び巧妙化する消費者トラブルを的確に判断、あっせんを実 		

	<p>現するため、月1回開催しているアドバイザー弁護士と消費生活相談員の勉強会を継続していく。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員が必要な図書等を購入することにより知識のレベルアップを図る。 <p>＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> 福祉課と年数回情報連絡会議を開催する。（平成27年度～平成30年度） 福祉課が組織する「蓮田市高齢者見守り支援ネットワーク」に加盟し、構成団体と消費者被害に関する情報交換等を行う。（平成23年度～平成30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"> 消費生活センターを維持する 消費生活相談の窓口として消費生活相談体制を維持するためアドバイザー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目指す。 消費者教育に力を入れ、高齢者のみならず若年層を対象に普及・啓発に努める。 <p>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化を目指す。</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基金活用期間を経過した事業から自主財源化を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 消費生活相談員の1日当たり1万2千円の報酬を維持する アドバイザー弁護士と消費生活相談員との勉強会及び消費生活・多重債務専門相談会を維持する。 消費者教育に力を入れ、高齢者のみならず若年層を対象に普及・啓発に努める。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	坂戸市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加旅費等を支援した。(平成 21 年度～平成 22 年度) ・ 担当職員を対象とした研修会へ参加し、レベルアップを図った。(平成 21 年度～平成 24 年度) ・ 消費者被害を未然に防止するため消費者への啓発事業を図った。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のための講座開催(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 一般用啓発物資作成(平成 21・23・24・25・26 年度) ・ 啓発冊子作成(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 啓発チラシ作成・配布(平成 21 年度～平成 22 年度) ・ 消費者団体・地域住民を対象とした講演会の開催(平成 21 年度) ・ 就労環境の向上及び市民への啓発を図るため、相談室の整備を行った。(平成 21 年度～平成 22 年度) ・ 悪質商法などの被害に遭いやすい高齢者へ特に配慮した啓発事業の充実を図った。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新任消費生活相談員が最新の相談情報等を研修に参加することにより取得し、相談の対応能力の強化を図った。 ・ 職員が研修に積極的に参加し、レベルアップを図った。 ・ 平成 21 年度から実施している消費生活講座が平成 26 年度には 15 件/年/594 名と多くの参加者が講座を受講することが出来た。また、その際に啓発物資を配布し、帰宅後の話題作りと消費生活センターの電話番号等の周知を図った。 ・ 消費生活コーナーを設置し、ペーパーハンガーには最新の消費経済新聞を、パンフレット・カタログスタンドにも、リーフレットや冊子等を設置し、コーナーの充実を図っている。 ・ 高齢者に配慮した啓発物資を消費生活講座内や、消費生活センター、消費生活コーナー等で配布し、悪質商法等の手口や被害にあった際の対処方法、消費生活センターの役割等啓発を行った。
「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> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 22 年 2 月より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は 100%であるが、さらに相談体制の質の向上を図るため消費生活相談に関する研修参加旅費を支援している。 ・ 担当職員を対象とした研修会へ参加し、レベルアップを図るため、研修参加旅費を予算化している。 <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"> ・ 「坂戸市見守りネットワーク」の関係団体に坂戸市消費生活センターとして登録（H28.4.1） ・ 年 1 回開催される坂戸市見守りネットワーク運営会議及び研修に参加（平成 27 年度～）
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの相談日数(現行週 4 日)を維持・継続する。 ・ 消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害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"> ・ 令和 2 年度からは消費生活センターの相談日数を現行週 4 日から 5 日に増やし相談窓口の強化を図る。 ・ 消費生活講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活コーナーの充実を図る。 ・ 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防止事業等を実施する。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	幸手市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制を強化するため消費生活センターを設置した。(平成 22 年度) 消費生活相談員の相談対応の充実化を図るため、研修参加を支援した。(平成 24 年度～平成 26 年度) 消費者被害の防止を図るため、市民に向けた啓発活動として啓発品の配布、チラシの配布を行った。(平成 22～平成 26 年度) 市民向けに消費生活講演会や出前講座を実施した。(平成 22 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度に消費生活センターを設置した。 相談件数は、平成 22 年度 127 件、平成 23 年度 111 件、平成 24 年度 142 件、平成 25 年度 196 件と増加傾向にある。平成 26 年度の相談件数は、2 月末の時点で 144 件であり、市民の相談窓口として定着していることがうかがえる。 平成 24 年度から消費生活相談員の研修参加支援をしている。その結果、相談員の相談対応能力や資質が向上した。 平成 22 年度から毎年「くらしの豆知識」を購入し、市民に配布している。最新のトラブル事例や解決策等の情報提供ができ、被害防止の意識啓発としても役立っている。 毎年消費生活展を開催し、パネルの展示や消費者被害防止のための講演会を実施している。多数の参加があり、消費者被害防止意識の啓発が図られている。 消費生活センターの周知と消費者の啓発を兼ねたチラシを作成して配布している。継続して行っているため、消費生活センターの認知度も高まった。また、消費者トラブルの事例や注意喚起をすることで被害の未然防止に役立っている。 消費生活相談員の出前講座を実施している。実施回数は年 2～3 回にとどまっているので、今後は広報活動に力を入れ、積極的な利用を呼びかけることで実施回数を増やしたい。
「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 22 年 9 月 1 日に消費生活センターを設置済み <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員の資格所有率は 100%である。 消費生活相談員のレベルアップを図るため、国民生活センター等で実施する研修に参加しやすいよう配慮し、参加率 100%とする。

	<p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害者地域見守り支援ネットワーク」において福祉部門との連携を強化する。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを設置・維持する。 ・ 消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員の研修参加を支援しレベルアップを図る。 ・ 相模原研修施設における集合研修参加を支援する。 ・ 消費者被害の防止のため、消費者の啓発や教育に取り組む。 ・ 福祉部門との連携を強化する。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを設置・維持する。 ・ 消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員の研修参加を支援しレベルアップを図る。 ・ 相模原研修施設における集合研修参加を支援する。 ・ 消費者被害の防止のため、基金活用期間を経過後も、実施内容を精査しながら啓発事業を継続する。 ・ 福祉部門との連携を強化する。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを設置・維持する。 ・ 消費生活相談員の報酬等の処遇を維持する。 ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援を継続して行う。 <p>(交付金活用は平成 32 年度まで)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相模原研修施設での集合研修への参加を支援する。 <p>(交付金活用は平成 27 年度～平成 35 年度まで)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者の啓発事業は内容を精査しつつ、継続して実施する。 <p>(交付金活用は平成 30 年度まで)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「高齢者・障害者地域見守り支援ネットワーク」において福祉部門との連携を強化する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	鶴ヶ島市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談機能強化充実のため、市役所内に消費生活相談専用の相談室を 3 室設置した。(平成 21 年度) 消費生活相談員のレベルアップを図るため、研修への参加機会を充実した。 (平成 21 年度～平成 26 年度) 複雑かつ高度化した消費者相談に対応するため、弁護士による専門的知識を活用し、相談機能を強化した。 (平成 21 年度～平成 26 年度) 消費生活相談機能強化充実のため、相談日及び相談時間を増やした。(平成 22 年度) 消費生活事故の防止や早期の適切な対応を図るための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用パンフレット及び啓発用品を作成し、市内全戸に配布した。(平成 24 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度に専用の相談室を設置し、平成 22 年度には消費生活センターを設置し、相談日・相談時間を増やしたことによって、相談件数は平成 21 年度の 299 件に対し、平成 22 年度は 430 件と大幅に増加した。また、平成 27 年 1 月時点で相談件数が 391 件であり、地域の相談窓口として定着しつつある。 消費生活相談員のレベルアップを図るため、研修への参加機会を充実させたことで、助言及びあっせん件数は平成 22 年度の 196 件に対し、平成 25 年度は 272 件となっており、消費生活相談員の対応能力や質の向上につながっている。 (平成 27 年 1 月時点で 253 件) 消費生活相談機能強化充実により、相談における契約・購入金額の総額が平成 22 年度の約 312,000 千円に対し、平成 25 年度は約 433,000 千円となっている。 (平成 27 年 1 月時点で約 162,000 千円)
「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。 <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 年度から消費生活相談窓口をセンター化して相談機能の強化を行っており、平成 27 年度以降においてもそれらの維持、充実を図っていく。

	<ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度から消費生活相談日を週 4 日から週 6 日に増加しており、平成 27 年度以降においてもそれらの維持、充実を図っていく。 消費生活相談員のレベルアップを図るため、研修への参加及び弁護士を活用による相談体制について、維持、充実を図っていく。 <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"> 既存組織である「鶴ヶ島市見守りネットワーク」における連携のもと、同運営会議への参画により消費生活トラブルの未然や被害回復への迅速な対応を図っていく 消費者安全確保地域協議会の設置に向けた取組を図っていく。
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの相談機能を維持、充実する。 消費生活に関する情報や身近な相談窓口としての消費生活センターを広く周知し、消費生活トラブルの未然や被害回復への迅速な対応が出来るよう相談員のレベルアップを図る。 消費者教育の推進や高齢者の見守りネットワークへの積極的参画などにより、消費者被害の未然防止を図っていく。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの体制について、維持・充実を図る。 消費生活相談員のレベルアップに向けた研修の参加等について、維持・充実を図る。 消費生活に係る高齢者見守り組織の設立や消費者教育の推進を図っていく。 消費生活被害の未然防止のため、消費生活に関する最新の情報を把握するとともに、消費生活講座等を通じて幅広く提供していく。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	日高市
-------	-----	------	-----

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"> ・ 相談室設備整備（PC 買換え、プリンター新規導入、インターネット接続、警報灯設置、看板製作）を行った。 （平成 21 年度～23 年度） ・ 相談員のレベルアップの機会を増やすため、国民生活センターや県で実施する消費者相談に関する研修への参加を支援した。 （平成 21 年度～26 年度） ・ 市民を対象に年代毎（若者・成年・高齢者）に顕著な消費者問題をクローズアップし、被害防止を啓発するための講座を開催した。 （平成 21 年度～26 年度） ・ 消費者被害を防止するため、啓発資料を購入し、相談者のほか、新成人等に配布した。 （平成 21 年度～26 年度） ・ 増加・多様化する相談に対応するため、消費生活相談センターの相談日を週 3 日から 4 日へ拡大した。 （平成 22 年度） ・ 消費生活相談センターの相談日の増加（週 3 日⇒週 4 日）を周知するため、リーフレットを作成し、配布した。（平成 23 年度） ・ 消費者の安全のため、市産農産物について放射性物質の検査を委託により行った。（平成 24 年度） ・ 消費者が、安心して食事ができるようにするため、放射性物質測定器の保守点検を行った。また、測定器のバージョンアップを行って、試料を従来より少なく短時間で測定するようにした。 （平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談室設備整備を行い、相談窓口の拡充（週 3 日～4 日）を行った結果、平成 20 年度の 178 件に対し、平成 21 年度は 156 件であったものの、平成 22 年度は 202 件、直近の平成 26 年 11 月時点で 140 件であり、相談窓口が定着していることがうかがえる。 ・ 消費生活相談員のレベルアップの機会を増やすため、研修の参加に係る費用の支援をすることにより、平成 20 年度は 4 回であったのに対し、平成 21 年度は 7 回、平成 26 年度も 11 月時点で 5 回となり、レベルアップの機会を増やすことができています。 ・ 消費者被害を未然に防ぐため、消費者被害防止啓発講座を行った。平成 20 年度は 1 回の開催であったが、平成 21 年度は講師

	<p>派遣を含めて2回、平成24年度までは年3回開催しており、意識啓発の機会を増やすことができている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 若者や高齢者向けの啓発資料を購入して、成人式等のイベント時の他、相談室、啓発講座及び公民館で配布した。消費者被害の存在や相談窓口の周知に加え、新手の手口や被害が顕著な事例などの注意喚起を行うツールとして効果を見込めるものである。 ・ 福島第一原発事故以来、食品等の放射性物質への不安が高まる中、市場に出回る食品等については、安全であることを証明する結果となっており、放射性物質拡散状況に応じて継続すべきである。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成22年度に消費生活相談センターを設置済み。 <p>＜政策目標2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成21年度に消費生活相談室であったが、平成22年度に消費生活センター化し、相談日を従来の週3日から週4日と増設した。 ・ 平成23年度、消費生活相談員が3名体制であったが、平成24年度に相談員の研修参加支援を行うことができるようにするため、4名体制とした。 ・ 平成26年度現在、消費生活相談員の資格保有率は、100%である。引き続き国民生活センターや県で実施する消費生活相談に関する研修への参加支援を行い、消費生活相談員のレベルアップの機会を増やしていく。 ・ 平成25年度の消費生活相談員の研修参加は約75%であったが、消費生活相談に関する研修への参加支援を行い、平成27年度以降の消費生活相談員の研修参加率を100%とする。 <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、障がい者及びその家族等に消費者被害防止やその他必要な支援を行うため、平成28年4月に見守りネットワークを発足させる。
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"> ・ 消費生活相談センターを維持する。 ・ 相談内容の充実を図るため、国民生活センターや県で実施する消費生活相談に関する研修への参加支援などレベルアップの機会を増やしていく。 ・ 被害が顕著な手口や市内で活発な手口などをクローズアップしてその防止を図るための啓発事業を行う。 ・ 消費生活相談センターの存在はもとより、相談内容、方法などについて周知の強化を図る。

	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相模原で実施される消費生活相談に関する研修への参加支援をし、レベルアップの機会を増やしていく。 ・ 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により維持していく。 ・ 消費者被害防止啓発事業については、より効果的なものとなるよう精査し、基金活用期間経過後も実施していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者に、常に窓口がある安心感を与え、市民が気軽に相談できる体制を維持していく。 ・ 消費生活相談員のレベルアップの機会を確保するため、研修参加の支援の継続を行う。 (平成 27 年度～平成 29 年度、その後自主財源化) ・ 消費生活相談員のレベルアップの機会を確保するため、相模原で実施される研修参加の支援を行う。 (平成 27 年度～平成 35 年度、その後自主財源化) ・ 市民対象の消費者被害啓発講座を引き続き開催する。また、消費者被害を防止するための啓発資料の配布を継続する。 (平成 27 年度～平成 29 年度、その後自主財源化) ・ 放射性物質検査を正確に行うことができるように、引き続き機器の保守点検を行う。 (平成 27 年度～34 年度、精査の上、自主財源化)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	吉川市
-------	-----	------	-----

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	<p><平成 21 年度～平成 24 年度></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口の環境整備。 平成 6 年から開始した消費生活相談(週 1 回)の相談日を拡大。 (平成 22 年度:週 2 回→週 3 回、平成 23 年度:週 3 回→週 4 回) 消費生活相談員等の研修参加支援。(平成 21 年度～) 高齢者の悪質商法被害を防止するための講座や出張講座による啓発事業の実施。(平成 21 年度～) 市消費生活センター開設。(平成 23 年度) 県消費生活支援センター等による主任相談員の巡回訪問を活用し担当職員及び新任消費生活相談員の OJT 実施。(平成 24 年度～) <p><平成 25 年度～></p> <ul style="list-style-type: none"> 相談員の処遇改善のため、主任相談員を新設し報酬を増額。 小中学生やその保護者を対象とした消費者教育事業の実施。 消費者団体を育成し、啓発事業実施。 消費生活センターの認知度向上のためチラシや啓発品を配布。 消費者教育事業のための啓発・教育機器(プロジェクター等)の活用。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 週 1 回の相談日から平成 22 年以降相談日を増やし、平成 23 年度に市消費生活センターを開設したことで、相談件数は毎年 200 件前後あり、地域の重要な窓口となっている。 相談員の研修支援により、相談員の対応能力や質の向上が図られている。また、経験知識の積み重ねにより、3 年以上勤務した相談員は主任相談員として処遇を改善したことで、相談員の意欲向上につながっている。 チラシや啓発品を作成し、各種講座やイベント時に積極的に配布することで、消費者被害防止の啓発効果や消費生活センターの認知度の向上につながっている。 啓発・教育機器としてプロジェクター等を購入したことで、講座のバリエーションが増え、魅力ある講座づくりに役立っている。
「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> <p>平成 23 年 4 月 1 日に市消費生活センター開設。</p> <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <p>国民生活センター等が実施する研修に積極的に参加することで、相談員の質の向上を図る。</p> <p><政策目標 3>消費者教育の推進</p> <p>地域への出前講座による啓発事業や学校の総合学習授業や PTA 研修</p>

	<p>会、夏休みのこども向け講座など、幅広い対象に向け消費者教育を推進する。</p> <p><政策目標 4>「見守りネットワーク」の構築</p> <p>(1) 平成 28 年 4 月、既存の「要援護者見守りネットワーク連絡会」に「消費者安全確保地域協議会」機能を持たせて設置。</p> <p>この見守りネットワーク活動において「消費者被害の未然防止」に向けた事業を効果的に展開するための事業内容や推進体制等の検討を行い、継続的に推進する。</p> <p>(2) 平成 31 年度から、「消費者安全確保地域協議会」事業の一環として消費・地域福祉・高齢者、障がい者支援の 4 種類の講座を実施し、すべて受講した市民を地域見守りサポーターとして認定することで、地域の見守り体制を強化していく。</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"> ・消費生活センターの体制を維持する。 ・消費者相談の窓口だけでなく、消費者教育事業の中心を担えるよう各種研修会への参加や勉強会を通じて相談員のレベルアップを図る。 ・高齢者の消費者被害防止等を地域で取り組むため、消費者安全確保地域協議会を構築する。 ・消費生活センターによる相談機能の維持と機能強化のため、各種講座の実施や啓発物を配布することで、地域での認知度の向上を図る。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「消費生活センター」をはじめとする消費者行政の重要性を浸透させ、更なる事業の推進を図る。 ・基金等活用期間経過後も、現在の消費生活相談体制を維持する。 ・消費者教育・啓発事業は、より効果的な取組に重点化しつつ基金等活用期間経過後も行う事業を精査する。 ・消費者安全確保地域協議会を中心とした、地域での消費者被害の見守り体制を維持する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。(平成 27 年度～) ・相談員の報酬額を維持する。(平成 27 年度～平成 31 年度) (相談員 9,100 円/日、主任相談員 9,700 円/日) ・相談員の報酬額を維持する。(令和 2 年度～) (相談員 9,118 円/日、主任相談員 9,700 円/日) ・相談員のレベルアップのため、研修参加の支援を継続する。 (平成 27 年度～平成 35 年度) ・消費者被害の防止や自立した消費者育成のため、各種講座等を実施しつつ、消費生活センターの認知度の向上を図る。 (平成 27 年度～平成 29 年度)

	<ul style="list-style-type: none">・消費者安全確認地域協議会を構築、地域の見守り体制を強化する。 (平成 28 年度～)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	ふじみ野市
-------	-----	------	-------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～令和 6 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"> ・ 相談業務の効率化を図るためのオフィス機器（パソコン・印刷機・シュレッダー等）の設置、また個人情報の保護や安全確保のための事務室の環境整備、相談専用電話回線の増設（2 回線）などにより相談者の利便性を図った。（平成 21 年度～平成 23 年度） ・ 消費生活相談室の相談環境を改善することにより、相談業務の効率化を図った。（平成 25 年度） ・ 消費生活相談員・関係行政職員を対象に研修を開催した。（平成 21 年度） ・ 消費者行政を円滑に行うため担当職員の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） ・ 適切かつ迅速に相談を処理するため、相談員の複数配置日を増設した。また消費者行政の業務量の増大に伴い職員の時間外勤務手当を確保した。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・ 優秀な相談員を安定的に確保していくために、1 日あたりの報酬を 1,000 円増額し 14,000 円にした。また社会保険・雇用保険への加入も行い処遇改善を図った。（平成 23 年度～平成 26 年度） ・ 困難な相談ケースを適正かつ迅速に処理するため、指導を受けられるアドバイザーとして弁護士を活用した。（平成 23 年度～平成 26 年度） ・ 職員等を対象とした研修及び高齢者等の消費者被害防止のための講座を開催した。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・ 消費者被害防止のための啓発パンフレット等を購入し出前講座等で活用した。（平成 24 年度～平成 25 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 22 年度から相談員の勤務日数を週当たり 1 日拡大。平成 23 年度から 1 日あたりの勤務時間を 0.25 時間延ばし、6.25 時間に拡大するとともに事務処理日を増加することで多様な相談への対応や消費者庁への情報通知が迅速に行なえた。 ・ 消費生活相談員の複数配置日を週 3 日に増やし、相談ケース検討や打ち合わせを行いやすくしたことで、相談員同士の連携が図れた。 ・ 弁護士を活用し、法令等の解釈について適切な助言を受けることで、複雑で解決に時間を要する相談や斡旋解決が困難な相談などについて問題解決が図られた。

	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの相談体制などを維持・充実していくことを市長表明することで、基金を有効に活用でき、財政面での理解も得られている。 平成 21 年度に消費生活相談員および関係行政職員を対象に研修を行った結果、消費者被害の未然に防止及び多重債務者の生活再建など、庁内連絡体制が図られた。 消費者被害未然防止のため啓発パンフレット等を活用し実施している出前講座は実施回数や参加者を大幅に倍増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"> 消費生活センターの開設日は週 5 日であり、消費生活相談員は 2 名体制、週 4 日勤務とする。 消費生活相談員の資格保有率は 100%であり、今後更なるレベルアップを図るため国民生活センターへの研修参加を支援する。 消費生活相談員および担当職員の研修参加率を今後も 100%とする。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> 該当しない <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会を兼ねた「ふじみ野市消費者安全確保庁内推進会議」を設置し、関係する既存ネットワークと連携した消費者被害防止のための教育及び見守り活動を実施する。(平成 30 年度～)
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。(消費生活センター条例を制定) 消費者が身近なところで相談でき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、消費生活相談員等の研修参加支援及び弁護士等を活用することにより、更なるレベルアップやスムーズな交渉・問題解決を図る。 地域や福祉団体の活動や学校との連携を通して被害の早期発見や防止を図るため消費者教育及び啓発事業に力を入れる。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。 消費者被害未然防止のため、高齢者や障がい者などそれぞれの特性に配慮した出前講座等の啓発事業を実施する。

<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。 ・ 消費者が身近なところで相談でき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。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・ 消費生活相談員の対応力強化のため、研修参加の支援を継続する。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・ 消費者行政を円滑に行い、消費生活相談員を支援するため担当職員の研修参加支援を継続する。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・ 弁護士等を活用することにより、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) ・ 平成 23 年度に消費生活相談員の処遇改善した 1 日あたり 14,000 円の報酬及び社会保険・雇用保険の加入を維持する。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・ 消費者教育の推進を踏まえた消費者被害防止等を図るための研修・講座を開催する。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・ 担当職員及び消費生活相談員の相模原研修施設における研修参加を支援する。(平成 27 年度～令和 5 年度)
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、庁内外の連携を図る。

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	白岡市
-------	-----	------	-----

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するとともに、消費生活相談員を増員し、相談窓口の開設を週 1 日から週 4 日に拡大した。(平成 23 年度) 高齢者等の消費者被害防止のため、出前講座を実施した。 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) 悪質商法被害等を防止するため、啓発リーフレットの全戸配布やイベント等で啓発グッズを配布した。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談日が週 1 日であった平成 22 年度においては、年間 34 件の相談に対し、週 4 日間の相談受付となった平成 23 年度は 89 件、平成 24 年度は 114 件、平成 25 年度は 133 件、平成 26 年度は 140 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。 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。 イベント等において、啓発活動を実施したことにより、消費生活センターの P R が図られた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度中に、消費生活センターを設置済み。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 27 年度中に、相談窓口の開設日を週 4 日間から週 5 日間へ拡大する。 悪質商法被害等を防止するため、啓発リーフレットの全戸配布やイベント等で啓発グッズを配布し、更なる周知を図る。 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援する。 <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"> 福祉担当課と情報共有を図るため、連絡会議を開催する。(平成 27 年度～平成 29 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"> 消費生活センターを維持する。 消費生活相談の体制強化のため、消費生活相談員の増員を図る。 消費生活センターの更なる周知を図るため、啓発活動を継続して実施する。
	＜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"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 消費生活相談の体制強化のため、平成 26 年度末時点で 3 名体制の消費生活相談員を増員し、体制の強化を図る。 ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。 ・ 消費生活相談員の処遇改善として、1 日当たり 8,700 円の報酬を 9,100 円に増額し、報酬額を維持する。
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 庁内の関係部署、消費者団体や関係団体と連携を図り、消費者被害防止に向けた取組を実施していく。

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	伊奈町
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消費生活セミナー開催。老人クラブ・子ども会等対象に出前講座を実施し啓発品等配布した。 (平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 若者対象の啓発事業として、町内高校、専門学校、大学等にリーフレットを配布し、成人式で啓発品等配布した。 (平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 相談員のレベルアップを図るため、研修への積極的参加を支援した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活窓口を週 1 回から週 2 回へ増やした。 (平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活センターを開設し、相談日を週 4 日へ増やした。(平成 26 年度) ・ 食品の安心・安全を確保するため、食品の放射性物質簡易検査を実施した。 (平成 24 年度～平成 26 年度) 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活窓口の整備及び相談体制の拡充のため、平成 22 年度より消費生活相談窓口を増設し、相談件数は、平成 21 年度の 41 件に対し、平成 22 年度は 63 件と大幅に増加した。また、平成 26 年度 10 月より消費生活センターを設置し、平成 26 年度 11 月時点で 53 件と相談件数が増加しており地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 平成 22 年度から、消費生活相談員の相談対応の能力強化のため研修参加支援を実施した。その結果、平成 21 年度の 5 件に対し平成 26 年度 11 月現在で 15 件となり、消費生活相談員の対応能力が向上した。 ・ 平成 22 年度より実施した啓発事業による消費生活相談窓口の周知により消費生活相談件数が増加し、消費者トラブルの未然防止につながった。 		
「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 10 月より消費生活センターを開設済み。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 26 年度 10 月消費生活センターを開設し、相談日週 4 日のうち週 3 日に消費生活相談員を配置したが、平成 27 年度より全ての相談日に消費生活相談員を配置する。 		

	<ul style="list-style-type: none"> 平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は約 70%であったが、消費生活相談員が研修を受けやすい環境整備を行い、平成 27 年度以降の消費生活相談員の研修参加率を 100%とする。
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 消費生活相談体制を強化するため研修参加支援を行い、相談員のレベルアップを図る。 消費者教育に力を入れ、消費者トラブルの未然防止・自立した消費者の育成のための啓発事業の充実を図る。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については基金活用期間経過後も維持する。 啓発事業等交付金等活用期間を経過する事業について、事業実施の精査をしていく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの設置による相談窓口・相談体制を維持する。 (平成 27 年度～平成 35 年度) 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 30 年度) 自立した消費者育成のため啓発事業の充実を図る。 (平成 27 年度～平成 30 年度) 食品の安心・安全を確保するため食品の放射性物質簡易検査の継続を図る。(平成 27 年度～平成 33 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	三芳町
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"> ・ 相談室へ備品を配置し、環境整備を図った（平成 21 年度）。 ・ 展示パネル・視聴覚機器・DVD 教材を購入設置し、消費者教育の常時啓発を行った。（平成 21～23 年度）。 ・ 消費生活啓発のため、全年齢を対象とした冊子・チラシ・グッズを作成して配布した。（平成 22～26 年度） ・ 消費者被害を防止するため、高齢者を対象とした出前講座を実施した。（平成 23～26 年度） ・ 消費生活相談への対応能力向上のため、消費生活相談員が研修へ参加するための支援を行った。（平成 25～26 年度） ・ 消費生活相談の増加に対応するため、消費生活相談員の相談日を拡充し、月曜日を加えた。（平成 25～26 年度） ・ 消費生活相談室を広く PR するため、ポスターを作成して広報活動を行った。（平成 25～26 年度） ・ 食の安心安全を守るため、放射性物質検査機器の保守点検を行った。（平成 25～26 年度） ・ 消費生活啓発のため、小・中学生を対象とした冊子・チラシ・グッズを作成して配布した。（平成 25～26 年度） ・ 消費生活相談の増加に対応するため、消費生活相談員の相談日を拡充し、木曜日を加えた。（平成 26 年度） ・ 消費生活啓発のため、幼児・保護者・青年（大学生等）・高齢者を対象とした冊子・チラシ・グッズを作成配布した。（平成 26 年度） 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年に消費生活センターとして設置して以降、幼児・保護者から高齢者まで、対象別に消費生活啓発事業を実施して消費生活相談室を広く PR した結果、平成 21 年度には 53 件だった相談件数が、22 年度 53 件、23 年度 69 件、24 年度 83 件、25 年度 88 件と着実に増加している。 <p>また、平成 26 年度は 2 月末で 106 件と既に前年度を上回り、地域の身近な相談窓口として住民に浸透しつつある。</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 9 月 1 日に消費生活センターを設置済み。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員のレベルアップを図るため、行政職員も相談業務を受け付けるなど、相談員が研修に参加しやすい環境を整備し、平成 27 年度以降、より多くの研修に参加してもらう。 		

消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センター・相談員の体制を維持する。 ・ 研修への参加により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・ 消費生活啓発に関する冊子・チラシ・グッズ作成や出前講座は、幼児・保護者から高齢者まで、対象別に様々な事業を実施する。 ・ 消費者教育に積極的に取り組み、町内の小・中学校へ出前講座を実施する。
	<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も維持する。 ・ 消費生活啓発に関する冊子・チラシ・グッズ作成や出前講座については、費用対効果等および対象を精査して基金活用期間経過後も継続実施を目指す。 ・ 消費者教育については、行政職員が町内の小・中学校へ出前講座を実施する。
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"> ・ 消費生活センター・相談員の体制を維持する。 (平成 27～34 年度) ・ 消費生活相談への対応能力向上のため、相談員の研修参加への支援継続を図る。(平成 27～33 年度) ・ 消費生活啓発に関する冊子・チラシ・グッズ作成や出前講座は、幼児・保護者から高齢者まで、対象別に継続実施を図る。 (平成 27～34 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	毛呂山町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員の対応力強化のため、研修参加を支援した。(平成 22、24 年) 消費者被害防止啓発品等の配布。(平成 22、24、25 年)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 相談員のレベルアップが図られた。 役場内に相談窓口があることが周知できた。
「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> <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 市町村職員・相談員が研修参加することによりレベルアップを図る。 PIO-NET の LG-WAN 移行により配線工事を行う。
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"> 相談体制の水準向上に向けて積極的に研修参加する。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 相談体制の水準向上に向けて積極的に研修参加する。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	越生町
計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成調査 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"> ・ 越生町、毛呂山町、鳩山町と連携し広域で平成 25 年度に消費生活センターを開設し週 4 日体制とした。 ・ 相談内容の充実を図るため、消費生活相談に対応する相談員、一般職員を、県等で実施する研修に参加した。 ・ 相談室の設備機能の向上を図り、相談窓口を強化した。 ・ 消費者の被害防止を図るため、啓発事業を強化した。 ・ 消費生活相談に関する知識の向上及び窓口対応の向上のため、執務参考図書を購入した。 ・ 相談者の利便向上のため暖房器具を設置し、消費生活相談室の環境整備を行った。 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成25年度に越生町、毛呂山町、鳩山町の3町で消費生活センターを設置し週4日開催できた。 <p>そのうち越生町分の相談件数は、平成24年度の27件に対し、平成25年度は40件と増加しており、広域化により増加したと思われる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、平成 26 年 11 月時点で 16 件の相談件数のうち 14 件が助言解決しており、消費生活相談の対応能力や質が向上している。 		
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 25 年度当初で越生町、毛呂山町、鳩山町の 3 町で消費生活支援センターを設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員の研修参加が少ないため受けやすい環境整備を図り受講率を向上させる。 		
消費者行政推進の方針	<u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u>		
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの設置を維持する。 ・ 地域の身近な窓口である消費生活センターとして、消費生活相談体制を維持するため、消費生活相談員を増員したい。 		
	<u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u>		
	<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） 		

	<ul style="list-style-type: none"> 相談員は、現在3名体制であるが、新規相談員確保が困難なため、相談員増強を目標とする。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	嵐山町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口から消費生活センターとして、消費生活相談員を 1 名体制から 4 名体制とした。(平成 22 年度) なお、平成 26 年度からは 2 名体制となっている。 (週 2 日間は行政職員対応)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 18 年度に消費生活相談窓口を設置し、平成 22 年度に消費生活センターとして相談体制を強化した。相談件数については年間で概ね 30 件前後だが、地域の相談窓口として定着している。
「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 18 年度に消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> それまで消費生活相談窓口だったが、平成 22 年度に消費生活相談員 4 名体制として消費生活センターを設置した。 なお、現在は 2 名体制となっている。(週 2 日は行政職員対応) <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p style="padding-left: 20px;">対象外</p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p style="padding-left: 20px;">対象外</p>
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を維持する。現在週 4 日の開設であり、その内 2 日が相談員、残りの 2 日間を行政職員で対応している。 なお、相談員対応の日数を増やして体制の充実を図るため、隣接市に委託できるように調整を行う。
	<p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、基金活用期間が経過した後に自主財源化を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を維持する。現在週 4 日の開設であり、その内 2 日が相談員、残りの 2 日間を行政職員で対応している。 なお、相談員対応の日数を増やして体制の充実を図るため、隣接市に委託できるように調整を行う。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害を防止するため、庁内の連携について推進を図る。

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	小川町
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"> 平成 21 年度から消費生活相談窓口を設置。当初、相談日を週 1 回（月曜、休日の場合は実施しない）と月 1 回（第 1 水曜）で実施していたものを週 2 回（月曜と木曜、休日の場合は翌日実施）に拡大し、相談体制の強化を図った。 高齢者の消費者被害防止のため、要請に応じ老人会等の会合の際に出前講座等を実施した。 研修等の参加機会を確保し、相談員のスキルアップと職員のレベルアップを通じて、消費生活センター機能の充実、強化を図った。 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 相談窓口の拡大に伴い相談件数も多くなり、ここ近年、平成 24 年度 80 件、平成 25 年度 101 件、平成 26 年度 109 件と増加しており、地域の消費相談窓口として定着してきている。 研修等の参加実績として、平成 24 年度 24 回、平成 25 年度 24 回、平成 26 年度 21 回と積極的に研修等に参加しており、相談員のスキル、レベルアップが図られた。 		
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度より消費生活相談窓口を設置済み。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 引き続き、相談日開設日数の維持を図る。 引き続き、相談員の研修の機会を増やし、スキルアップを図りながら消費生活センターの機能の充実、強化を図る。 <p>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</p> <p>対象外</p> <p>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</p> <p>対象外</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"> 地域の身近な消費相談窓口として維持を図るとともに、相談体制の強化を図る。 		
	<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、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"> 消費生活センターを維持する。 多様化、複雑化する消費者トラブルに対応するためのスキルアップを図る。 		
その他特記事項			

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	鳩山町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～令和 10 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"> ・安心して相談出来る環境づくりを強化するため、案内表示板を設置し、相談用パソコンを整備した。(平成 21 年度) ・安心して相談できる専用相談室を整備した。(消費生活相談室パーティション、消費生活相談文書保管ファイリングキャビネット)(平成 22 年度) ・町内回覧用事務連絡ケースを配布し、被害防止の周知を図った。(平成 22 年度) ・個人情報流失防止を徹底するため、文書廃棄用のシュレッダーを整備した。(平成 23 年度) ・消費生活相談の実施の周知と被害防止のため、町内を広報巡回する軽自動車(拡声器搭載)を整備した。(平成 23 年度) ・悪質商法への被害を防止するため、悪質商法の手口、それに対する対処方法をまとめた小冊子を作成し、消費者(全戸)へ配布した。(平成 24 年度) ・町民の消費者意識の高揚と被害防止のため啓発グッズを作成・配布した。(平成 24 年度) ・平成 25 年 4 月より、毛呂山町・越生町・鳩山町の 3 町で広域連携協定を結び共同設置した。それに伴い相談時間も半日から 1 日としたため相談員の報償を増額した。(平成 25 年度～) ・相談員のレベルアップとして相談員研修参加を支援。(平成 25 年度～)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・専用相談室を整備したことにより、安心して相談を受けられるようになった。 ・平成 25 年度、毛呂山町・越生町・鳩山町の 3 町で相互利用が可能となった。また、相談時間も半日から 1 日に延長した。その結果 3 町に在住・在勤する方がそれぞれ設置する消費生活センターで相談が受けられるようになった。(平成 25 年度、毛呂山町 1 件。平成 26 年度、越生町 1 件。)
「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、消費生活相談窓口を設置済み。 ・平成 25 年度、毛呂山町・越生町・鳩山町で相互利用が可能となった。鳩山町消費生活センター設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員のレベルアップを図るために、研修参加を支援する。平成 28 年度以降も継続する。

	<p><政策目標 4>消費者教育の推進</p> <p>対象外</p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <p>対象外</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"> ・鳩山町消費生活センターを維持する。 ・地域の身近な相談窓口として、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・消費生活相談窓口用業務端末の設置（LGWAN 回線） ・消費生活啓発車を利用し、消費者に未然防止啓発活動を継続し実施していく。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の研修参加支援、消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。 ・消費生活啓発車を利用し、消費者に未然防止啓発活動を継続し実施していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・鳩山町消費生活センターを維持する。 ・基金を活用して配置した消費生活相談員の体制・報償の維持を図る。（平成 25 年度～令和 3 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～令和 3 年度） ・消費生活相談員の対応能力強化のため、相模原研修施設での集合研修参加の支援の継続を図る。（平成 27 年度～令和 5 年度）
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	ときがわ町
-------	-----	------	-------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を強化するため、消費生活相談員を配置するとともに、消費生活センターを開設した。(平成 23 年度) 相談者が安心して相談できる環境づくりを強化するため、消費生活相談窓口の整備を行った。(平成 23 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など相談員のレベルアップを図った。 (平成 23 年度～26 年度) 近年増加している高齢者の悪徳商法被害の防止を中心とした消費者への啓発事業を強化した。また、小・中学生に対しても冊子を配布し、消費トラブルの防止を図った。(平成 24 年度～平成 26 年度) 冊子やティッシュペーパーなど、消費者被害防止のための啓発グッズを敬老会などにおいて 850 部配布した。 (平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度に消費生活相談窓口を開設し、相談件数は 23 年度の 63 件に対し、平成 25 年度は 75 件に増加した。 ときがわ町消費生活センターの存在が住民に浸透してきた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度に消費生活相談窓口を開設済み。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談員を確保、資格取得を奨励する、研修参加率の向上を図る。 <p>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</p> <p>対象外</p> <p>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</p> <p>対象外</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窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、県で実施する消費生活相談に関する研修に相談員を参加させる。 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、基金活用期間経過後においても維持する。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活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。
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	埼玉県	市町村名	東秩父村
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談強化のため、平成 22 年度に消費生活相談窓口を開設（週 1 日開設）、平成 24 年度から相談窓口開設日数を週 4 日に拡大した。 相談に対する指導、助言の充実を図るため、県で実施する消費者相談に関する研修に参加させるなど相談員等のレベルアップを図った。（平成 23 年度～平成 26 年度） パソコンや執務参考図書を配備して、情報処理機能の強化と就労環境の向上を図り相談窓口開設を P R。消費者としての知識啓発用チラシを作成（消費者相談窓口通信）し、毎月広報紙と同時に全戸配布している。（平成 23 年 8 月～平成 26 年度） 悪徳商法や悪質商法、クーリング・オフなど消費者として知っておくべき情報等について掲載した広報綴や書籍「くらしの豆知識」を全戸配布し、被害を未然に防ぐ為の取組としてポケットティッシュの配布を行い、住民への消費者窓口開設周知を図った。（平成 23 年度～平成 26 年度） 児童生徒及び住民を対象とした消費者被害防止のために啓発冊子及びグッズの配布を実施した。（平成 25 年度～平成 26 年度） 生徒（中学 2 年生 35 人）への出前講座を県費で初めて実施し、賢い消費者になるよう問題提起を行うとともに解決していく力を養い、被害を未然に防ぐ取組を行った。（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開設。相談件数は、平成 22 年度 5 件、23 年度 13 件、24 年度 4 件、25 年度 7 件と相談件数は多いとは言えないが、「消費者相談窓口通信」（平成 27 年 1 月号～「消費生活通信」と変更）を毎月発行しているためか地域住民の相談件数も定着しつつある。 平成 22 年度から消費生活相談員等の消費生活相談対応能力強化及び知識向上ため、研修参加を支援している。その結果、消費生活相談の対応力強化及び「消費生活通信」の内容充実につながっている。 平成 26 年度に出前講座（中学 2 年生 35 人）を県費で初めて実施し、好評化を得た。中学校からの要望もあり、平成 27 年度以降同様の講座を実施していく。

<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 年度から消費者相談窓口を設置済。 平成 24 年度から相談体制を週 4 日に拡大。 <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、「消費者相談窓口」であったが、平成 27 年 1 月から消費生活センターとし、「消費生活通信」（センター化に伴い名称変更、毎月 1 日発行）を使用し、周知を図る。 平成 26 年度までは消費生活相談員等が国民生活センター及び県実施の研修会に参加したが、平成 27 年度からは、消費生活相談員の国民生活センター実施の研修会に積極的に参加する回数を増やすとともに、県実施の研修会には行政職員及び消費生活相談員も複数回参加し研修参加率の向上に努め、レベルアップを図る。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 地域の身近な窓口である消費生活センターの相談体制の維持及び強化を図るため、消費生活相談員のレベルアップを図る。 消費者教育を重点的に行うよう、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、中学生や高齢者によりわかりやすい講座を展開する。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター整備体制については、基金活用期間を経過後も維持する。 出前講座等の啓発事業については、重点的に行うよう、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し中学生や高齢者にわかりやすい講座になるよう展開するとともに、基金活用期間経過後も事業を精査しながら実施していく。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを設置・維持する。（平成 27 年 1 月～） 消費生活相談体制の充実、強化については、多様化する消費者問題の解決に対応することを目的として専門的な消費者問題に対応することを目的として相談消費生活センターを開設（毎週金曜日に相談員を配置、月火木は行政職員）を開設。 消費生活相談員等研修支援については、消費生活相談員のレベルアップを図るため研修への積極的参加を支援する。 （平成 22 年度～平成 30 年度） 児童生徒及び住民等を対象とした消費者被害防止のための啓発講座を積極的に実施する。（平成 27 年度～平成 35 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	埼玉県	市町村名	美里町
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"> ・ パソコンやプリンター等を購入し、高齢者を対象に消費者被害未然防止のための勉強会や講習会を実施した。 ・ 消費者被害未然防止のための啓発品を作成し配布した。 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者を対象とした勉強会や講習会は、多くの参加者が集まり、情報交換を行う場を設けることができた。 ・ 啓発品は多くの人に配布することができ、消費者被害未然防止につながったと考える。 		
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者相談窓口を設置している。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 具体的な相談については、児玉郡内での協定により、相談員がいる本庄市と上里町の窓口を紹介している。 <p>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</p> <p>対象外</p> <p>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</p> <p>対象外</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"> ・ 町消費生活相談窓口の対応を維持する。 ・ 高齢者の消費者被害未然防止に努める。 		
消費者行政推進の方針	＜平成 30 年度以降の方針＞		
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、町消費生活相談窓口の対応を維持する。 ・ 平成 29 年度で現在活用している消費者行政活性化補助金の事業の補助が終了する。平成 30 年度以降は現在活用している事業、またはその目的以外で消費者行政活性化補助金を活用し、消費者被害未然防止に努める。 		
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"> ・ 町消費生活相談窓口の対応を維持し、必要に応じて相談員がいる本庄市と上里町の窓口を紹介する。 ・ 消費者行政活性化補助金を活用し、高齢者を対象とした消費者被害未然防止のための啓発品を作成し、配布することで注意を呼びかける。 		
その他特記事項			

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	神川町
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"> ・ 相談体制整備のため、消費生活相談専用のパソコン等の備品を購入。(平成 25 年度) ・ 消費者被害防止のため、啓発物品を製作・配布。(平成 25 年度) ・ 消費者被害防止のため、啓発物品(クリアファイル)を製作・配布。(平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のため、啓発物品(キンチャク・ポケットティッシュ・ウェットティッシュ・付箋)を製作・配布。(平成 27 年度) 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 購入したパソコン等を、消費者被害防止の講演等で有効に活用することができた。 ・ 啓発物品の配布により、町への相談が減少している。 ・ 消費者被害防止の出前講座を開催し、啓発活動を進めている。(平成 26 年度 2 件、平成 27 年度 1 件) 		
「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"> ・ 本庄市、上里町との連携をとり、消費者相談のスムーズな対応を心がける。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談に係る研修等に積極的に参加し知識の向上を図る。 		
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"> ・ 補助金を有効に活用し、消費者行政事務の実績を重ねていく。 		
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 自主財源を確保し、近隣市町村の被害防止や時代的な被害の傾向を調査しながら、消費者被害防止に努める。 		
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"> ・ 消費者被害防止の実績を重ね、消費者被害減少に努める。 		
その他特記事項			

市町村推進プログラム

都道府県名	埼玉県	市町村名	上里町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～令和 7 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、本庄市・神川町・美里町と連携し、相談窓口開設日数を週 1 日から週 2 日に拡大した。(平成 22 年度) 消費生活相談員の処遇改善のため、1 日当たりの報酬を平成 22 年度に 250 円、平成 23 年度に 750 円増額し 12,000 円とした。(平成 22 年度～平成 26 年度) 消費生活相談窓口の環境整備を図るため、備品（パンフレットスタンド・カラープリンター）と参考図書を購入した。(平成 22 年度・平成 24 年度) 消費者被害防止のため、啓発用品（ポケットティッシュ・ウェットティッシュ、回覧板、マグネットバー等）を作成し、用品ごとに窓口やイベント、町内各地区、全戸へと配布した。(平成 22 年度～26 年度) 高齢者の消費者被害防止のため、啓発クリアホルダーを作成し、高齢者集会等でチラシと共に配布した。(平成 24・26 年度) 中学生向け啓発パンフレットを作成し、町内全中学生と教員に配布した。(平成 25 年度) 消費者被害防止サポーターの活動を円滑に行うため、ユニフォームのベストと備品（ワイヤレスマイクセット・ビデオカメラセット・デジタルカメラ）を購入し、高齢者集会等で寸劇による啓発活動を実施した。(平成 24 年度～平成 26 年度) 消費者教育推進のため、啓発チラシを民生委員や自治会、関係機関、高齢者集会等で配布した。(平成 25 年度、26 年度) 消費者被害防止のため、啓発用車載スピーカーを公用車に設置し、町内巡回時に注意喚起した。(平成 25 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 15 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は平成 15 年度の 75 件から平成 25 年度の 131 件と大幅に増加した。また、平成 26 年度 2 月末時点で 121 件と相談件数から見ても、地域の相談窓口として定着しつつある。 平成 24 年度から実施した、消費者被害防止サポーターの寸劇を取入れた出前講座が平成 26 年 11 月時点で 7 回／年と着実に依頼が増加している。 消費生活相談体制の強化により、平成 25 年度における消費生活相談員の助言やあっ旋等による救済金額の総額が 4,850 千円

	<p>となった。</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 15 年度より消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員等の国民生活センター遠隔研修（D－ラーニング）受講が平成 25 年度は 1 講座のみであったが、担当職員も相談の支援をすることにより、遠隔研修が受けやすい環境を整備し、平成 26 年度以降の受講数を 2 講座以上とする。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 29 年度より、消費者被害防止サポーターへの研修支援として、相談員が助言・指導することにより、地域の実態に則した啓発活動を行う。 <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"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 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等を実施し、関係部署と連携のうえ、地域ネットワークを構築する。 <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後においても維持する。 ・ 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。 ・ 既存の福祉部門のネットワークに構成員として介入し、消費者被害の動向を共有・対策を講じていく。
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 年度目途） ・ 平成 23 年度に消費生活相談員の処遇改善した 1 日当たり 12,000 円の報酬を維持する。（平成 27 年度から平成 31 年度） ・ 地域の消費生活問題への対応能力向上のため、関係部署と連携し、地域ネットワークを構築する。（平成 27 年度～令和 5 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、消費者被害防止サポーターと協働し、地域の消費者力向上に努める。 ・ 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	埼玉県	市町村名	寄居町
計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日		
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談強化のため消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制へと強化した、また消費生活センターを開設し、相談日を週 3 日から週 4 日とした（平成 23 年度） 消費生活相談員の対応力強化のため、研修参加を支援した。（平成 21 年度～平成 26 年度） 近年増加している高齢者の悪徳商法被害の防止を中心とした、消費者への啓発事業を行った。（平成 21 年度～平成 26 年度） 啓発物品を作成し、相談窓口の周知を行った。（平成 23 年度～平成 26 年度） 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度に消費生活センターを開設した。平成 23 年度の相談件数が 73 件、24 年度が 81 件、25 年度は 105 件と年々増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 		
「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 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 質の向上をはかるため相談員の研修参加費・交通費を負担する。 		
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 地域の身近な相談窓口である消費生活相談窓口として、商業生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員のレベルアップを図る 		
	<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、基金活用機関を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 		
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 消費生活相談員の対応力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。（平成 27 年度～平成 29 年度、その後自主財源化） 		
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	埼玉県	市町村名	宮代町
計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日		
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口の機能強化を図るため、事務機器等を整備し、消費生活相談員の就労環境の向上を図った。 (平成 21 年度～平成 25 年度) 消費生活相談体制強化のため、平成 24 年 4 月から相談窓口の開設日数を月 2 回から週 2 回に強化した。 消費生活相談員のための啓発用ステッカーを作成し、町内の全戸に配布するとともに、啓発品を作成し、イベント等において来場者に配布した。(平成 21 年度～) 放射能測定機器を導入し(消費者庁より貸与)、食品の安全を強化した。(平成 26 年度～) 若年層の消費者被害の未然防止及び消費者教育の取り組みとして、町内中学 3 年生全校生徒に啓発用パンフレットを配布した。 (平成 24 年度、平成 26 年度、平成 27 年度) 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 15 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は平成 15 年度の 24 件に対し、相談体制を強化した平成 24 年度は 61 件と大幅に増加した。また、平成 28 年 3 月末現在で 48 件の相談件数となり、前年度より減少していることは確実な相談窓口として定着しているものとする。 消費生活相談体制の強化により、平成 26 年度において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は 2,006 千円となった。 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結果、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 		
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 24 年度当初より杉戸町との相互利用による消費生活センターを開設済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員を国民生活センターや県、消費者団体の開催する研修に参加させることでレベルアップを図る。 担当職員を国民生活センターや県、消費者団体の開催する研修に参加させることでレベルアップを図り、消費生活センターが休みの日でも受付できる体制とする。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p>対象外</p>		

	<p>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</p> <p>対象外</p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 消費生活相談の受付件数を注視し、相談件数の増加が見込まれる場合は、杉戸町との相互利用を維持するとともに、消費生活相談員を増員、消費生活センターの開所日数を増やすなどの対策の検討を行う。 ・ 消費生活相談員及び担当職員を国民生活センターや県、消費者団体が開催する研修に積極的に参加させることでレベルアップを図る。 ・ 民生委員やヘルパー向けの研修など、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。 ・ 啓発事業については、より費用対効果に優れた取組みを検討する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 消費生活相談員の能力強化のため、研修参加の維持・継続を図る。 ・ 費用対効果に優れた啓発事業を実施する。 ・ 国や県から受ける資料等を有効活用することで、費用対効果に優れた啓発事業を実施する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、庁内連携を密接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	埼玉県	市町村名	杉戸町
計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日		
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、相談窓口を設置するとともに、月 3 回だった相談日を平成 24 年度から週 2 回の体制とした。 相談日増に伴い、隣接する宮代町と共同し、相談日を週 4 回の相互開設とすることで消費生活センターとしての体制を整えた。 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 27 年度) 消費者被害防止及び消費生活センター開設を周知するためステッカーを作成し、町内の全戸に配布した。(平成 23 年度) 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 24 年度に消費生活センターを開設し、相談件数は平成 22 年度の 22 件に対し、平成 24 年度は 81 件と大幅に増加した。 (その翌年 25 年度は 64 件と減少、26 年度は 78 件と微増) また、平成 28 年 1 月時点で 59 件となっているが、地域住民からの認知度は向上している。 平成 24 年度から消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加や参考図書の購入を支援した結果、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 		
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 24 年度より隣接自治体である宮代町との相互利用による消費生活センターを開設済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員を国民生活センターや県、消費者団体の開催する研修に参加させることでレベルアップを図る。 担当職員を国民生活センターや県、消費者団体の開催する研修に参加させることでレベルアップを図り、相談員が不在の場合にも受付できる体制を整える。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者啓発のため、消費生活セミナーを町内で開催する。 啓発物を積極的に配布する。 <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 啓発物の配布やセミナーの周知においての協力体制を築く。 町内にて頻発する詐欺被害の情報について、相互間のいち早い共有を図り、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設置・維持する。 ・地域の身近な窓口として消費生活相談の体制を維持・強化するため、相談員の自己啓発を支援し、レベルアップを図る。 <p>消費者教育にも力を入れ、地元の消費者団体である「杉戸町くらしの会」や高齢介護課と連携し、高齢者などを対象とした消費者被害未然防止・啓発事業などを強化していく。</p>
	<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に努める。 <p>啓発事業・配布物については、基金経過後も継続するものについて精査していく。</p>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの設置・維持に努める。 ・消費生活相談員の対応力強化のため、研修参加の支援の継続に努める。 ・費用対効果を考慮しつつ啓発事業を実施する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、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	埼玉県	市町村名	松伏町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～令和 10 年 3 月 31 日
平成 31 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"> ・ P I O－N E T 配備の基準に基づき、相談日を週 1 回から週 4 回に増やし、消費生活センターを設置した。(平成 23 年度) ・ 悪質商法に関する啓発 DVD を購入し、希望があれば貸出する。(平成 25 年度から平成 29 年度) ・ 消費生活相談窓口について幅広く周知するため、町広報紙及びホームページを活用した広報を行った。(平成 21 年度から平成 31 年度) ・ 相談員のレベルアップを図るため、国・県主催の研修会への参加を促進した。(平成 22 年度から平成 31 年度) ・ 悪徳商法被害の防止のため、希望団体への出前講座を実施した。(平成 23 年度から平成 30 年度) ・ 相談業務の強化に向けて、参考図書を配備した。(平成 21 年度から平成 31 年度) ・ 成人式において、消費生活関連ガイドブックを配布した。(平成 21 年度から平成 31 年度まで) ・ 食の安全に関する冊子を全戸配布した。(平成 24 年度) ・ 啓発グッズを町民に配布した。(平成 25 年度から平成 31 年度) ・ 相談員の待遇を個人委託から非常勤特別職に変更し、処遇の改善を図った (平成 28 年度) ・ 相談事務に活用するパーテーション、書類保管棚の備品を購入した (平成 29 年度) ・ センター啓発のため、カレンダーを作成し、配布した (平成 29 年度) ・ 相談員を 2 名体制から 3 名体制とすることで、柔軟なシフトを組めるように処遇の改善を図った。(平成 31 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 23 年度から消費生活センターを設置、週 4 回窓口を開設している。週 1 回開設していた平成 22 年度の相談件数は年間で 47 件だったが、平成 23 年度は 120 件と大幅に増加した。 また、平成 31 年度は 2 月現在 181 件と増加しており、地域に定着しつつある。 ・ 平成 25 年度と平成 26 年度は未経験の相談員が常駐したが、研修参加により対応能力や質が向上した。(自主財源) ・ 消費者被害防止のため啓発グッズを平成 25 年度から購入している。グッズに記載されたセンターの周知が相談件数の増加につながっている。

	<ul style="list-style-type: none"> 平成 29 年度にセンターで活用する PC とプリンターを購入した（自主財源）
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年当初で消費生活相談窓口を設置済み <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度から自主財源で研修報償と旅費を一人年 4 回分に増やした。平成 27 年度からは年 5 回に増やした。未経験の相談員も積極的に参加できる環境を整備し、相談員のレベルアップを図る。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを設置・維持に努める。 消費者教育に力をいれ、被害防止につながる啓発・センターの周知に努める。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、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。 相談員の待遇を非常勤特別職から会計年度任用職員への変更に伴い、処遇の改善を図る（令和 2 年度）
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの維持に努める。 民生委員や地域包括センターと連携し、地域の消費者問題被害防止に努める。 弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上に努める。 構築したネットワークの維持・充実に努める。 センターの広域連携についても検討を重ねていく。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害防止のための庁内の連携を密にするとともに、消費者教育に努める。