

## 都道府県推進計画

都道府県名	石川県
-------	-----

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. 消費者行政活性化の方針及び施策

石川県では、消費者に最も身近な市町の相談体制の充実を図ることを目的として、地域の実情を踏まえ、市町における消費生活相談員の養成・配置・レベルアップ、消費生活センターの設置及び広域消費生活センターの構築のほか、石川県消費生活支援センターの機能強化などを実現することとし、以下の施策に重点的に取り組んだ。

#### （1）消費生活相談体制構築のための施策

##### ○石川県

県内に 4ヶ所設置していた消費生活相談室のうち、3相談室（小松、中能登、奥能登）を平成 21 年度末に廃止し、消費者に最も身近な市町の相談窓口の体制整備を促進するとともに、県消費生活支援センターは、主として高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情の処理、斡旋等の業務に重点化する体制とした。

また、市町相談体制を支援するため、平成 19 年度から実施してきた消費生活相談支援員による市町消費生活相談員の相談処理への助言・指導について、市町からの要望に応じ、平成 25 年度から派遣回数等を拡充して実施した。（平成 25 年度～平成 26 年度）

##### ○管内市町

全ての市町において消費生活相談窓口が設置され、そのうち、消費生活相談員を配置している市町は、平成 26 年 4 月 1 日時点で 17 市町となり、平成 20 年度の 3 市町から大幅に増加した。

また、市町において消費生活相談員の待遇改善が行われ、報酬月額の増額、雇止めの解消のほか、1 市では、雇用形態を非常勤職員から正職員とするなど、就労環境が向上した。

消費生活センターの設置については、平成 26 年 4 月 1 日時点で 7 市となり、平成 20 年度の 1 市から大幅に増加した。

地域の実情に則した取組みとしては、奥能登地域において、4 市町（輪島市、珠洲市、穴水町、能登町）が合同で相談窓口「奥能登消費生活相談室」を設置し、配置された専任の消費生活相談員が広域の相談対応を行う体制を構築した。（平成 22 年度）

#### （2）消費生活相談員の養成、レベルアップ等のための施策

##### ○石川県

###### ①県消費生活相談員及び担当職員の研修参加支援

県消費生活相談員及び担当職員の研修参加回数を、平成 20 年度の年 1 回から 2 回とし、相談業務に必要な知識を習得する機会を増やすことで、消費生活相談員等がより高度な相談に対応できるようレベルアップを図った。（平成 21 年度～平成 26 年度）

## ②消費生活相談員養成ゼミナールの実施

消費生活相談員資格の取得を目指す者等を対象として、専門的知識を身につけるための養成研修をオリジナル事業として実施し、相談業務に従事できる者を育成した。これにより、受講生 48 名が消費生活相談員資格（消費生活コンサルタント）を取得したほか、平成 26 年 4 月 1 日時点で、消費生活相談員を配置する 17 市町のうち 15 市町において資格を有する相談員を配置するなど、相談体制の充実が図られた。（平成 21 年度、平成 22 年度、平成 24 年度）

## ③消費生活相談員養成実務的研修の実施

消費生活相談員の配置を予定する市町の意向を踏まえた上で、自治体参加型及び法人募集型の併用、または法人募集型での消費生活相談員養成実務的研修を行った。

受講者は、弁護士や大学教授等による事例検討を基本とした座学研修のほか、実地研修において、受入れセンター及び市町の相談窓口で県等の消費生活相談員による消費生活相談対応に同席し聴き取りを行うほか、県等の相談員の補助により相談業務を体験し、加えて PIO-NET 入力の実践を行った。

平成 21 年度～平成 25 年度の 5 年間に研修生 7 名を養成し、その内 4 名が市町の相談窓口に消費生活相談員として配置された。（平成 21 年度～平成 25 年度）

## ④市町消費生活相談員に対するレベルアップのための研修の実施

平成 20 年度に年 2 回開催していた市町の消費生活相談員等を対象とした研修を平成 21 年度以降、年 6 回開催し、事例検討や専門講座を行うことで、市町の消費生活相談員が事業者等と斡旋交渉できるようレベルアップを図った。（平成 21 年度～平成 26 年度）

## ⑤消費生活相談員フォローアップ研修の実施

県・市町の消費生活相談員及び消費生活相談員養成ゼミナールにより消費生活相談員資格を取得した有資格者等を対象に、金融商品やインターネット関連取引等の専門性の高い分野の関係法令、相談処理方法等に関する研修を通信教育により行い、相談対応能力の強化を図った。（平成 24 年度～平成 26 年度）

### ○管内市町

消費生活相談員が国民生活センター等の研修に参加することが出来るよう支援し、相談業務に必要な知識を習得する機会を増やすことで、消費生活相談員がより高度な相談に対応できるようレベルアップを図った。（平成 21 年度～平成 26 年度）

## （3）県消費生活支援センターの機能強化

### ①弁護士等の苦情相談あっせん解決支援専門アドバイザー委嘱

相談内容が複雑化・高度化し、処理が困難である事例が増加する中、定期的（2 回／月）に専門家の意見を求める機会を確保し、消費生活相談員が専門的な分野についても相談処理の対応が可能となるようレベルアップを図った。

また、金沢弁護士会消費者問題対策委員会や建築士会から派遣をうけることで、これら関係団体との連携の緊密化を図り、県内における相談対応力を総合的に強化した。（平成 21 年度～平成 26 年度）

### ②商品テスト機器等の購入等

県消費生活相談員が、市町消費生活相談員が受け付けた相談の処理に対して助言を行つ

たほか、商品テストを必要とする苦情相談や、高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情相談に関し、共同処理及び移送を受け付けた。

更に、高度な相談に対応できるよう商品テスト機器を購入する等、県消費生活支援センターが中核センターとしての役割を果たす体制を整えた。(平成 21 年度～平成 22 年度、平成 24 年度～平成 25 年度)

#### (4) 消費者被害防止のための啓発、教育、情報提供

##### ①食品表示・安全に関する啓発強化

- ・ 食の安全・安心に関する啓発パンフレット（7 種類）を作成・配布し、一般の県民の知識の向上に努めた。(平成 21 年度～平成 25 年度)
- ・ 景品表示法、JAS 法、食品衛生法等に基づく食品表示に関するパンフレット（15,000 部）を作成し、飲食関係事業者に対して配布したほか、食品表示についての研修会（計 13 回）を開催し、適正な表示の徹底を図った。(平成 25 年度～平成 26 年度)

##### ②広域的な啓発、教育、情報提供の実施

- ・ 県内企業への出前講座（百万石出前講座）を実施し、消費者教育を受ける機会の少ない社会人を対象に、消費者被害の未然防止を図るため啓発を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度)
- ・ 子供向け、親子向けの出前講座、実験教室（消費生活キッズ教室）を開催し、楽しみながら知識を増やす機会を設け、幼児期における消費者力を養った。(平成 21 年度～平成 26 年度)
- ・ 消費者被害防止のため、映画館において啓発 CM を上映したほか、新聞における広報回数を増やし、広く一般県民に悪質商法などに対する注意喚起と相談窓口の周知を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度)
- ・ 地域の啓発活動を草の根的に担う消費生活推進員に対して、地域活動の具体的で実践的な手法の習得を目的とした研修を実施し、消費生活推進員のスキルアップと活動の活性化を図った。(平成 24 年度～平成 26 年度)
- ・ 消費者教育の推進に関する法律を踏まえ、高齢者等の消費者被害を未然に防止するため、市町が民生委員等に対して研修の実施、情報提供ができるよう支援する等、消費者の安全・安心を確保するための事業を実施した。(平成 25 年度)
- ・ 大学のゼミ等が企画した高齢消費者被害防止のための寸劇を婦人会、老人会等への出前講座で実施し、消費者被害防止を図るとともに、大学内でも寸劇を披露し、大学における消費者教育の推進を図った。(平成 26 年度)
- ・ 消費者教育推進計画の策定にあたり、県内の消費者教育の実態を把握するため、学校・事業者・一般消費者を対象に現況調査を実施し、調査結果をもとに、消費者教育推進計画を策定した。(平成 26 年度)

##### ③生活情報プラザの整備

- ・ 県消費生活支援センター内に、一般県民向けの身近な暮らしの知識から消費生活に関する最新の話題まで幅広く情報提供を行うコーナー「生活情報プラザ」を設置しており、その充実を図るため、パソコンや DVD レコーダー、テレビ等を購入した。また、法改正等に対応した啓発パネルを作成し、掲示を行うほか市町が開催する啓発イベントに貸し出しを行い、市町の啓発事業を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度)

#### ④啓発教材の購入

- ・出前講座で上映する啓発ビデオ、DVD 等を購入し、啓発教材を充実させ、消費者被害の未然防止を図るためより効果的な啓発を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度)

#### ⑤適格消費者団体設立の促進

- ・適格消費者団体の空白地域となっている北陸地域にあって、適格消費者団体の設立を促進するため、適格消費者団体の認定を目指す県内の消費者団体を支援した。この結果、平成 25 年 12 月に適格消費者団体を目指す「NPO 法人消費者支援ネットワークいしかわ」が設立され、平成 28 年度中の認定を目指し、引き続き活動を実施している。(平成 25 年度～平成 26 年度)

## 2. 消費生活相談件数等

### ○石川県

市町に寄せられた消費生活相談のうち、主として高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする消費生活相談を引き受け、あっせん等を積極的に実施した。

市町の消費生活相談窓口が整備されたことにより、県の相談件数は、平成 20 年度の 6, 926 件から平成 25 年度には 4, 040 件に減少しており、相談体制は着実に市町へ移行しつつある。

一方、高度な専門性を必要とする商品テスト事業については、市町からの経由相談も含め、平成 25 年度は苦情相談テストを 35 件実施し、市町の相談体制を支援した。

### ○管内市町

全ての市町で消費生活相談窓口が設置されるなど相談体制が強化されたことで、市町の相談件数は、平成 25 年度には 4, 472 件となり、平成 20 年度の 2, 792 件から大幅に増加した。

県全体の相談に占める市町の相談割合についても、平成 25 年度には 52. 5% となり、平成 20 年度の 28. 7% から大幅に増加し、消費者に最も身近な市町への相談体制の移行が着実に進んでいる。

## 「地方消費者行政強化作戦」への対応

### ＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消

- ・平成 26 年度当初時点で、全ての市町において消費生活相談窓口を設置済みで、既に目標を達成している。

### ＜政策目標 2＞相談体制の質の向上

#### 2-1 消費生活センター設立促進

- ・平成 26 年度当初時点で、消費生活センター未設置自治体は、人口 5 万人以上の 1 市、人口 5 万人未満の 11 市町となっている。
- ・平成 28 年度当初に人口 5 万人以上の残り 1 市にも消費生活センターが設置される予定である。
- ・平成 29 年度を目指し、人口 5 万未満の 50% 以上の市町に消費生活センターを設置するため、各市町の消費生活相談窓口及び広域連携により設置している消費生活相談窓口の消費生活センター化の促進を図る。

- ・平成 29 年度には人口 5 万人以上の 7 市全てと、人口 5 万人未満の 12 市町のうち 7 市町にセンターが設置され、目標を達成。※うち人口 5 万人未満の 2 市 2 町は広域連携によりセンターを設置。

#### 2-2 管内自治体の 50%以上に相談員を配置

- ・平成 26 年度当初時点では、19 市町のうちの 17 市町 (89.5%) に消費生活相談員が配置されており、既に目標を達成している。
- ・更に平成 28 年度当初には 18 市町 (94.7%) となることから、平成 29 年度中に全市町に消費生活相談員が配置されるよう、未配置自治体に対して働きかける。
- ・平成 29 年度には全ての市町に専任の相談員が配置され、目標を達成。

#### 2-3 消費生活相談員の資格保有率を 75%以上に引き上げ

- ・平成 26 年度当初時点では、消費生活相談員の資格保有率は 83.3% となっており、既に目標を達成している。
- ・平成 27 年度末には資格保有率は 94.1% となっており、今後、更に消費生活相談員の資格保有率を引き上げるため、資格を保有していない消費生活相談員を配置している市町に対して相談員の資格取得を働きかける。

#### 2-4 消費生活相談員の研修参加率を 100%に引き上げ (各年度)

- ・平成 26 年度当初時点では、消費生活相談員の研修参加率は 96.8%。
- ・平成 27 年度当初時点では 94.1% となっている。
- ・平成 28 年度中に消費生活相談員の研修参加率を 100% に引き上げるため、交付金等による旅費等の財政支援、消費生活相談員が研修に参加しやすい環境の整備等を進めるとともに、引き続き、県が市町の消費生活相談員を対象とした研修を開催し、消費生活相談員の研修参加を奨励する。
- ・平成 29 年度には研修参加率は 100% まで引き上げられ、今後も 100% を維持するよう市町に対して働きかける。

#### ＜政策目標 3＞適格消費者団体の空白地域解消

- ・平成 26 年度当初時点では、北陸地域に適格消費者団体は設置されていないが、平成 25 年度から、「NPO 法人消費者支援ネットワークいしかわ（平成 25 年 12 月設立）」を支援し、設置の促進を図っている。
- ・同団体は、平成 28 年度中の認定を目指して活動を行っており、引き続き、その活動を支援する。
- ・平成 29 年度に北陸地区で初めて適格消費者団体として認定され、目標を達成。

#### ＜政策目標 4＞消費者教育の推進

- ・平成 27 年 3 月に消費者教育推進計画を策定済みであり、消費者教育推進協議会についても設置済みであることから、既に目標を達成している。
- ・市町や関係団体等と連携・情報共有を行いながら、計画に掲げる施策を実施する。

### ＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築

- ・平成 27 年度から市町の高齢者福祉担当者及び消費者行政担当者を対象に高齢者の見守りに関する研修会を行い、既存の福祉のネットワークを活用した消費者安全確保地域協議会の設置を働きかけている。
- ・平成 28 年度以降も、引き続き、研修会を開催し、地域協議会の設置を促進する。
- ・平成 29 年度に「見守りネットワーク（消費者安全確保地域協議会）のつくり方&運営マニュアル」を作成し、市町や社会福祉協議会など関係者に配布するとともに、セミナーを開催し、市町に対して設置を働きかける。
- ・これらの取り組みにより、人口 5 万人以上の 7 市のうち 3 市と、人口 5 万人未満の 12 市町のうち 2 町に設置される。引き続き、セミナーを開催するなど、市町に対して設置を働きかける。

### 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＞

- ・市町に対して消費生活センター設置や相談員の研修参加を働きかけるほか、適格消費者団体の設立を促進し、「地方消費者行政強化作戦」を達成する。
- ・市町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。
- ・消費者被害の未然・拡大防止のため、現状に応じた啓発事業を実施する。
- ・消費者教育に重点的に取組み、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＞

- ・平成 29 年度までに整備した市町の消費生活相談体制を維持する。
- ・市町の消費生活相談体制の水準向上のため、市町の消費生活相談員を対象とした研修会を継続して実施する。
- ・消費者教育・啓発事業については、市町と連携してより効果的に取組み、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

- ・市町相談体制の強化のため、市町消費生活相談員のあっせん力向上や特殊詐欺防止対応力向上等を目指す研修を実施する。（平成 29 年度～令和 7 年度）
- ・新 P I O－N E T の操作能力向上のための研修参加を支援する。（平成 27 年度～令和 5 年度）
- ・県相談員が広域的相談や法改正に係る最新情報等へ対応するため、国民生活センター等が開催する研修への参加を支援する。（平成 29 年度～令和 7 年度）
- ・消費生活相談体制の強化のため、弁護士会と連携し、法令解説や助言を受けられる事例検討会を開催し、消費生活相談への対応能力の向上を図る。（平成 29 年度～令和 7 年度）
- ・市町相談体制を支援するため、引き続き、消費生活相談支援員を派遣し、市町消費生活相談員の相談処理への助言・指導を実施するとともに相談支援員の参考図書整備。（平成 27 年度～令和 3 年度）
- ・新消費者ホットラインである「188」を消費者へ周知するためのチラシ・グッズ等の作成・配布を行う。（平成 27 年度～令和 5 年度）

- ・子供及びその保護者を対象とした実験や啓発パネル等による啓発講座を実施。(平成 27 年度～令和 4 年度)
- ・消費者市民社会を目指す県消費生活支援センターのシンボルマークを作成・活用した啓発事業を実施。(平成 29 年度～令和 7 年度)
- ・商品テスト啓発広報紙の作成・配布や商品テストの概要紹介パネル・事例集作成。(平成 29 年度～令和 7 年度)
- ・県消費生活支援センターで活用する一般貸出用教材整備。(平成 27 年度～令和 4 年度)
- ・消費に関する知識が成熟していない学生や社会人を対象としたガイドブックの作成・配布。(平成 27 年度～令和 5 年度)
- ・学生や企業の従業員等に対する弁護士等による出前講座を開催し、安全安心な消費生活社会づくりの実現に参画できる消費者の育成を図る。(平成 28 年度～令和 6 年度)
- ・消費者教育強化のための啓発用品作成・配布。(平成 27 年度～令和 2 年度)
- ・新聞コラム「広報いしかわ」にて消費に関するテーマの啓発。(平成 29 年度～令和 7 年度)
- ・消費者被害や消費者教育に関する啓発を行う「消費生活推進員」への研修や活動支援。(平成 27 年度～令和 2 年度)
- ・大学生等による寸劇を企画し、市町と連携し、地域の老人会等において公演することにより、学生の消費者教育に関する理解を深めるとともに、高齢消費者被害の未然防止を図る。(平成 27 年度～令和 4 年度)
- ・民間、教育機関等へ現況調査を実施し、実態を把握したうえでの消費者教育推進計画の策定、改定及び冊子作成・配布。(平成 27 年度～令和 4 年度)
- ・高齢者を含め、広く県民に対して、振り込め詐欺等の被害防止をテーマとする川柳を募集し、県民総ぐるみで被害防止の機運を高める。(平成 28 年度)
- ・市町における地域内見守りネットワークの構築を促進するため、市町に対して研修会などを実施する。(平成 27 年度～令和 5 年度)
- ・消費者教育の充実を図るため、県及び市町の消費生活相談員・担当職員に対して啓発講座の講師となるために必要な技術等を学ぶ研修を行い、消費者教育の担い手を育成する。(平成 27 年度～令和 5 年度)
- ・担い手育成研修修了生を活用した消費生活講座制度の構築。(平成 29 年度～令和 7 年度)
- ・事業者に対し、消費者教育事業を提案する説明会を開催し、積極的な消費者教育に関する取り組みを促して、職域における消費者教育を推進する。(平成 28 年度～令和 6 年度)
- ・特殊詐欺対策を目的として、手口を再現したDVDを作成・活用し、啓発を行う。(平成 29 年度～令和 7 年度)
- ・適格消費者団体の設立促進のため、県内において適格消費者団体の設立を目的として活動を行う消費者団体に対して助成する。(平成 27 年度～平成 28 年度)
- ・食品表示等問題の再発防止のため、改正景品表示法に関するリーフレットを作成し、飲食関係事業者に配布するほか、研修会等を開催し、適正な食品表示の徹底を図る。(平成 27 年度～令和 4 年度)

#### その他特記事項

- ・県と市町が連携し、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	石川県	市町村名	金沢市
-------	-----	------	-----

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"><li>・相談者のプライバシーを保護し、相談を受けやすい環境整備のため、消費生活センターを市役所庁舎内から近江町いちば館 5 階に移転した。(平成 22 年度)</li><li>・市民に広く消費生活センターを広報し、相談につなげるため、市内路線バス車内において消費生活センターの案内を放送とともに、消費生活センターリーフレットを作成し、市内各所で配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li><li>・消費者被害防止の市民意識啓発及びセンター広報のため、機関誌「近江町消費生活センターだより」を年 2 回作成し、町会班回覧した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li><li>・消費生活相談員の相談対応能力向上のため、研修参加人数を 1 名から 4 名に増員した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li><li>・高度な専門相談に対応するため、弁護士をアドバイザーとして活用した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li><li>・専門性の高い相談に対応するため、建築士による「住生活特別相談」及び民間支援団体による「多重債務・生活なんでも相談」を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li><li>・生活設計に関する専門相談に対応するため、ファイナンシャルプランナーによる「生活設計特別相談」を実施した。(平成 21 年度～平成 24 年度)</li><li>・多くの市民(各年 1,100 人)に消費生活に関する市民意識を啓発するため、「金沢くらしのフェア」を実施した。 (平成 21 年度～平成 24 年度)</li><li>・食の安全・安心について啓発するため、消費者がレストラン等の食品表示を調査し、事業者と意見交換する「食品表示みはりたい事業」及び「安心安全食品表示啓発事業」を実施した。(平成 26 年度)</li><li>・専門性の高い被害防止啓発を行うため、弁護士、司法書士による「消費者出前講座『消費生活と法律』」を実施した。(平成 26 年度)</li><li>・市民活動としての消費者教育活動の育成及び消費者教育に関する個人・団体の情報交換及び活動の活性化のため、「消費者教育セミナー」を実施した。(平成 26 年度)</li></ul>

総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センター移転により、相談者のプライバシーが守られるなど、相談を受けやすい環境を整備した。</li> <li>・バス車内放送、リーフレット等の広報活動により、苦情相談件数が平成 22 年度 1,754 件から平成 26 年度 1,780 件（対 H22 年度 26 件増）と増加に繋がっている。</li> <li>・機関誌の発行により、悪質商法や製品事故など、最新の消費者情報を市民に提供することができた。</li> <li>・機関誌、リーフレット等の広報活動により、出前講座の開催実績が平成 21 年度 17 件から平成 26 年度 38 件までに増加した。</li> <li>・消費生活相談員の研修参加人数を増員することにより、相談員の相談対応能力が向上し、あっせん解決件数が平成 21 年度の 136 件に対し、平成 26 年度には 178 件となった。</li> <li>・弁護士をアドバイザーとして活用することにより、高度な専門相談に対応できた。</li> <li>・「住生活相談」、「生活設計相談」及び「多重債務・生活なんでも相談」の実施により、専門性の高い相談に対応できた。</li> <li>・「金沢くらしのフェア」実施により、多くの市民（各年 1,100 人）に消費生活に関する市民意識の啓発を実施できた。</li> <li>・「食品表示みはりたい事業」、「お土産太鼓判事業」により、食の安全・安心に関する市民意識の啓発を実施できた。</li> <li>・「消費者教育セミナー」を実施し、より実践的な消費者教育を推進した。</li> </ul>
「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"> <li>・平成 14 年度当初で消費生活センターを設置済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年度に消費生活センターを移転し、毎週月曜日～金曜日の他に毎月第三日曜日にも窓口を開設した。</li> <li>・平成 26 年度当初で消費生活相談員の資格保有率が 100% であり、相談水準を維持する。</li> <li>・平成 25 年度の研修参加率は 100% であったが、相談員の能力向上のため、研修を受けやすい環境を維持する。</li> </ul> <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"> <li>・既存の高齢者等の見守りネットワークに対し、情報提供を行うなど、連携を進める。</li> </ul>
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"> <li>・近江町消費生活センターを維持する。</li> <li>・消費生活相談員の研修参加を支援することにより、相談体制の充実を図る。</li> <li>・弁護士、建築士などの専門家を活用し、相談体制を充実させる。</li> <li>・消費トラブルの被害未然防止のため、積極的な啓発を行う。</li> <li>・消費者教育推進法に係る計画策定について、調査・検討を実施す</li> </ul>

	<p>る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民活動としての消費者教育活動の育成及び消費生活における安全・安心の推進のため、セミナー等を実施する。</li> </ul>
	<p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。</li> <li>・消費者教育に関する事業については、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。</li> </ul>
<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"> <li>・消費生活センターを維持する。</li> <li>・専門家を活用することにより、消費生活相談の高度化に対応し、相談体制を充実させる。</li> </ul> <p>(平成 27 年度～平成 30 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・啓発媒体の作成や広報活動等を行う専任職員を雇用することにより、市民に対する消費者教育を推進する。</li> </ul> <p>(平成 27 年度～令和 2 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民を対象としたセミナー等を実施することにより、市民活動としての消費者教育活動の育成及び消費生活における安全・安心の推進を実施する。</li> </ul> <p>(平成 27 年度～令和 7 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・印刷物等を作成・配布することにより、消費生活センターを広報し、相談につなげる。</li> </ul> <p>(平成 27 年度～平成 30 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・機関誌等を作成・配布することにより、消費者被害防止の市民意識啓発を実施する。</li> </ul> <p>(平成 27 年度～平成 29 年度)</p>
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害防止のため、府内及び関係団体との連携を密にして悪質商法、消費トラブル等の被害未然防止に対応する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	石川県	市町村名	七尾市
-------	-----	------	-----

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"> <li>・ 中能登消費生活相談室(石川県)が廃止され、消費生活センターを設置し、消費生活相談員 1 名を配置した。(平成 22 年度)</li> <li>・ 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)</li> <li>・ 高齢者の被害防止のため、老人会等で出前講座を開始した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 広報誌、地元ラジオ、講演会等による効果的な注意喚起を促した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 消費者トラブル啓発回覧板を作成し町会、班に配布した。(平成 22 年度)</li> <li>・ センター周知等クリアファイルとリーフレットを作成し全戸に配布した。(平成 21 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数では、平成 21 年度の 50 件に対し、平成 22 年度は 190 件と大幅に増加した。また、平成 25 年度は 214 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。</li> <li>・ 平成 21 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成 21 年度の 11 件に対し、平成 25 年度は 34 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。</li> <li>・ 平成 21 年度から実施した出前講座が、平成 23 年度は 11 件/年、平成 25 年度には 26 件/年と着実に増加している。</li> </ul>
「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"> <li>・ 平成 22 年度当初で消費生活センターを開設済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 資格保有する消費生活相談員 1 名を配置しており、平成 31 年度以降も相談体制を維持する。</li> <li>・ 担当職員も消費生活相談を受け付けることにより、消費生活相談員が国民生活センター等の研修を受けやすい環境を整備し、引き続き消費生活相談員の研修参加率を 100% とする。</li> </ul> <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"> <li>・ 消費者安全確保地域協議会等について、関係機関と協議する。</li> </ul>

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"> <li>・ 消費生活センターを維持する。</li> <li>・ 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、国民生活センター等の研修を活用し、消費生活相談員及び担当職員のレベルアップを図る。</li> <li>・ 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。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。</li> <li>・ 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取り組みに重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。</li> </ul>
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"> <li>・ 消費生活センターを維持する。</li> <li>・ 消費生活相談員 1 名の設置を継続し、処遇を維持する。</li> <li>・ 消費生活相談員及び担当職員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。</li> <li>・ 消費生活センターが地域の人才培养の拠点となり、地域の消費生活問題への対応能力向上のため、出前講座や消費者団体等への研修を行う。(平成 27 年度～令和 5 年度)</li> <li>・ 消費者教育を推進するために、消費生活相談員及び担当職員等の能力向上を図る研修に参加し、地域や学校等で講座を実施する。(平成 29 年度～令和 7 年度)</li> <li>・ 消費者被害防止のため通話録音装置の貸出を行う。(平成 28 年度～令和 6 年度)</li> <li>・ 高齢者等の消費者被害を未然に防ぐため、地域や福祉等の関係機関との連携を強化する。(平成 29 年度～令和 7 年度)</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	石川県	市町村名	小松市
-------	-----	------	-----

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"> <li>・消費生活相談や消費者教育の拠点としての消費生活センターを平成 22 年 4 月に新設し、その機能強化と充実を図った。(平成 22 年度～平成 24 年度)</li> <li>・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を配置した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>・複雑化する消費生活相談に対応するため、消費生活相談員を研修会等に参加させレベルアップを図った。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>・高齢者の被害防止のため、老人会等で出前講座を開催した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・消費者の豊かな暮らしのために生活関連の知識を習得する講座を開催した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、年 3 回市内の全戸に班回覧した。(平成 23 年度～平成 26 年度)</li> <li>・消費者被害防止のために消費啓発推進隊員により年 8 回チラシを配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年度に消費生活センターを設置し、相談件数は年々増加。平成 21 年度 73 件に対し、平成 26 年度には 501 件と大幅に増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。</li> <li>・消費生活相談員の研修会等の参加により対応能力が向上し、斡旋解決も年々増加し、平成 26 年度には 52 件となった。</li> <li>・老人会等の出前講座が平成 26 年度には 16 回と着実に増加している。</li> </ul>
「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"> <li>・平成 22 年度に消費生活センターを設置済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年度に資格を有する消費生活相談員を配置しており、平成 27 年度以降も消費生活相談体制を維持する。</li> <li>・引き続き消費生活相談員を県内外の研修に参加させ、研修参加率を 100% とし、複雑多様化する消費生活相談の情報提供や斡旋解決に向けて知識習得に努める。</li> </ul> <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"> <li>・平成 28 年度より、よりいっそう高齢者総合相談センターと連携を密にし、消費者トラブル未然防止・被害拡大防止のため、高齢者総合相談センター連絡会等に参加し、見守りネットワークを構</li> </ul>

	<p>築する。平成 29 年度に消費者安全確保地域協議会を設置済。</p>
消費者行政推進の方針	<p>&lt;平成 27 年度から平成 29 年度までの方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターを維持する。</li> <li>・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、県内外へ研修に参加させ消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>・消費者被害の防止のために出前講座を開催するなど啓発事業を実施する。</li> </ul> <p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。</li> <li>・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。</li> </ul>
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"> <li>・消費生活センターを維持する。</li> <li>・消費生活相談員を継続雇用し、消費生活相談体制を維持する。(平成 27 年度—平成 30 年度)</li> <li>・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 30 年度)</li> <li>・消費者被害を防止するために、身近な消費者トラブル講座を引き続き実施する。(平成 27 年度—令和 4 年度)</li> <li>・消費啓発推進隊員を活用し、最新情報の啓発チラシを配布する等消費者被害の防止に努める。(平成 27 年度—平成 29 年度)</li> <li>・消費者被害防止のため、啓発事業を継続的に実施する。(平成 27 年度—令和 7 年度)</li> <li>・消費者被害防止のため、通話録音装置の貸出しを行う。(平成 27 年度—令和 5 年度)</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害救済のため、府内、高齢者総合相談センター、社会福祉協議会、警察、民生委員等の連携を密にして対応する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	石川県	市町村名	輪島市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～令和 9 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"><li>消費生活相談体制強化のため、相談窓口を設置した。（平成 21 年度）</li><li>住民に身近な相談窓口として、相談の掘り起こしや基本的な相談に対する解決策の助言、奥能登広域圏事務組合消費生活相談室との連携等を行い、相談しやすい環境を整備した。（平成 21 年度～平成 25 年度）</li><li>消費生活担当職員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。（平成 21 年度～平成 26 年度）</li><li>消費者被害防止のためのチラシを作成し、要望のあった団体に対して行う出前講座で活用した。（平成 21 年度～平成 26 年度）</li><li>消費者被害防止のためパンフレットを作成し、市内の全戸に配布した。（平成 21 年度）</li><li>消費者被害防止のための回覧板を作成し、市内の区長・町内会に配布した。（平成 22 年度）</li></ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"><li>平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は平成 21 年度 11 件、平成 22 年度 9 件、平成 23 年度 11 件、平成 24 年度 16 件、平成 25 年度 13 件と一定の相談を受け付けており、地域の相談窓口として定着しつつある。</li><li>平成 21 年度から消費生活担当職員の消費生活相談対応能力の強化のため研修参加を支援した。その結果、適切な助言へと繋がり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。</li><li>平成 21 年度から実施している出前講座ではパンフレットやチラシ、DVD などを活用した情報提供を行うことにより参加者への啓発活動が向上した。また iPad を利用することにより最新の情報が提供出来るため、さらに質の高い講座を行うことが出来た。</li></ul>
「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"><li>平成 21 年度で消費生活相談窓口を設置済み。</li></ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>奥能登 2 市 2 町が共同して奥能登広域圏事務組合消費生活相談室を設置しており、平成 29 年度に奥能登広域消費生活センターとした。</li><li>奥能登広域圏事務組合消費生活相談室において、平成 26 年度当初、資格を有する消費生活相談員を配置しており、平成 27 年度以降も相談体制を維持し、研修参加率を引き続き 100% とする。</li></ul>

消費者行政推進の方針	<p>&lt;平成 27 年度から平成 29 年度までの方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談窓口を維持する。</li> <li>・ 奥能登広域圏事務組合消費生活相談室のセンター化を目指す。</li> <li>・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、相談体制を維持強化するために、研修等の活用により消費生活担当職員のレベルアップを図る。</li> </ul>
	<p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。</li> <li>・ 出前講座等の啓発事業については、基金活用前から実施されているため今後も効果的な取組として継続して実施する。</li> </ul>
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"> <li>・ 消費生活相談窓口を維持する。</li> <li>・ 消費生活担当職員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 30 年度)</li> <li>・ 消費者向けの啓発講座の実施及び啓発物品の作成・配布を行う。(平成 27 年度～令和 8 年度)</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者被害防止のため、庁内の連携を強化し対応する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	石川県	市町村名	珠洲市
-------	-----	------	-----

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"> <li>平成 22 年度に当市を含む 2 市 2 町で共同して奥能登消費生活相談室を設置したが、遠方で奥能登消費生活相談室へ出向かない高齢者等の相談対応を行なった。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>相談担当職員の対応力の強化のため研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>相談窓口の周知や消費者被害防止のため、啓発チラシ・グッズなどを作成した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費者被害防止のために、市民に悪質商法の手口とその対処法を学んでもらう消費者講座を開催した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は平成 24 年度には 21 件、平成 25 年度には 28 件と増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。</li> <li>研修参加を支援することで相談担当職員の能力の維持・強化を図った。これにより最新トラブルの相談事例などに対応した。</li> <li>消費者講座の開催により、若者から高齢者まで最近流行している悪質商法などの啓発を行うことができた。</li> </ul>
「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"> <li>平成 21 年度当初に消費生活相談窓口を設置済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 29 年度に奥能登広域消費生活センターを設置。</li> <li>奥能登消費生活相談室において平成 26 年度当初資格を保有する消費生活相談員を配置しており、平成 27 年度以降も相談体制を維持し、研修参加率を引き続き 100% とする。</li> </ul>
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"> <li>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、相談担当職員のレベルアップを図る。(平成 27 年～平成 29 年度)</li> <li>平成 29 年度に奥能登消費生活相談室をセンター化する。</li> <li>相談窓口の周知を図るため啓発を行うとともに、引き続き身近な相談窓口として他課と連携して相談の掘り起こしや基本的な相談に対する解決策の助言、遠方で奥能登広域消費生活センターへ出向かない高齢者等の相談対応を行う。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>石川県消費生活推進員と協力し啓発動画の製作等、より効果的な</li> </ul>

	<p>啓発活動による被害の未然防止に努める。(平成 27 年度～平成 29 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小中高校生及び新成人へ若年層に多い消費者トラブル紹介や消費者ホットライン周知のための啓発チラシ等を配布し消費者教育につなげる。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>・民生委員やケアマネージャー等への見守り講座を開催し、市内の相談状況の報告や最新の手口紹介をし、相談者の発見及び窓口まで相談をつなぎやすい体制づくりに取り組む。(平成 29 年度)</li> </ul>
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制については、現状の窓口での相談体制を維持し、奥能登広域消費生活センターと連携し相談対応していく。</li> <li>・消費者講座や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。</li> </ul>
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"> <li>・センター化に伴う消費生活相談窓口周知と消費者トラブルの未然防止に努めるため、今後もグッズ作成などの啓発事業及び研修支援を行う。(平成 27 年度～令和 9 年度)</li> <li>・地域の関係機関と連携をとりつつ、相談窓口へつなげやすい体制づくりにより一層取り組む。</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	石川県	市町村名	加賀市
-------	-----	------	-----

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"> <li>消費生活相談所として平成 22 年度に個室を整備した。</li> <li>消費生活相談員に対する研修参加の支援を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>高齢者・若者等の各属性に合せて啓発チラシやグッズを作成し、出前講座等の機会に活用した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費生活相談体制強化のため、執務参考図書を購入した。(平成 21 年度～平成 24 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 20 年度は 107 件であった相談件数が、基金の活用が始まった平成 21 年には 175 件、平成 22 年には 221 件に増える等、基金を活用した啓発活動や相談しやすい個室の整備により、地域の相談窓口として定着しつつある。</li> <li>出前講座は平成 21 年度 36 件実施しており、十分な数の講座数を行うことができた。</li> </ul>
「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"> <li>平成 26 年度当初、消費生活相談窓口設置済。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 28 年 4 月 1 日消費生活センター設置。</li> <li>資格を保有した消費生活相談員 1 名を配置しており、平成 27 年度以降も相談体制を維持する。</li> <li>消費生活相談員の研修参加を引き続き支援し、相談体制の質の向上に取り組む。</li> </ul> <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"> <li>平成 29 年 4 月 1 日消費者安全確保地域協議会を設置。</li> <li>民生委員との連携により、地域での消費者被害防止の見守りの実践をすすめる。</li> </ul>
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"> <li>消費生活センターを設置・維持する。</li> <li>交付金等活性期間経過後についても現在の取組みを維持する。(消費者教育・啓発、相談員の研修への参加支援)</li> <li>消費者安全確保地域協議会を設置し、地域での見守りを推進する。</li> </ul> <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センターを維持する</li> <li>交付金等活性期間経過後についても取組みを維持する。(消費者教育・啓発、相談員の研修への参加支援)</li> <li>消費者安全確保地域協議会を維持し、地域での見守りを一層推進する。</li> </ul>

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"><li>・消費生活センターを設置・維持する。(平成 27 年度～令和 3 年度)</li><li>・消費者教育・啓発活動に継続して取り組む。(平成 27 年度～令和 7 年度)</li><li>・消費生活相談員の研修への参加支援を継続する。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li><li>・担当職員の見守りに関する研修への参加支援を継続する。(平成 28 年度～令和 6 年度)</li><li>・民生委員、区長等地域の支援者の協力により、地域での座談会を開催し、消費者見守りを推進する。(平成 29 年度～令和 7 年度)</li><li>・防犯等関係機関と連携により、啓発活動・被害防止及び防犯対策に取り組む。(平成 29 年度～令和 7 年度)</li></ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	石川県	市町村名	羽咋市
-------	-----	------	-----

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"> <li>・消費生活相談体制強化のため、平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置するとともに、相談室の整備及び事務機器の設置を行った。(平成 21 年度～平成 24 年度)</li> <li>・消費生活センターを開設し、消費生活相談員 1 名を配置した。(平成 25 年度～)</li> <li>・相談対応能力強化のため、担当行政職員及び消費生活相談員の研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・新社会人が消費生活トラブルに巻き込まれるのを防ぐため、市内企業の新就職者の集いにおいて出前講座を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・新成人が消費生活トラブルに巻き込まれるのを防ぐため、成人式において新成人に啓発冊子、グッズを配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・高齢者の消費者被害防止のため、高齢者に接する機会の多い民生委員やケアマネージャーなどに対し、啓発チラシの配布や出前講座を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・P T A や地域ボランティアなど地域で活動する団体と連携し、子どもを中心とした地域の安心安全を確保する取組みを行った。(平成 24 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 21 年度に相談室を整備し相談環境の改善を図ったところ、平成 20 年度 5 件だった相談件数が、平成 26 年度には 56 件と大幅に増加した。また、羽咋市民から寄せられた相談に占める市処理の割合は、平成 20 年度では 4.0% (県処理 96.0%) であったが、平成 26 年度には 47.1% に高まった。</li> <li>・平成 21 年度から担当職員及び消費生活相談員の研修参加を支援し、対応能力向上を図ってきたところ、これまでなかったあっせん解決の事案が、平成 26 年度 10 件となり、救済金額も 471,383 円となった。</li> </ul>
「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"> <li>・平成 25 年 4 月 1 日消費生活センターを設置済。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 25 年 4 月 1 日資格を有する消費生活相談員 1 名を配置済。消費生活相談員のレベルアップを図るため、幅広い分野の研修を受講できるよう、国民生活センターや県が主催する研修への参加を支援し、引き続き研修参加率を 100% とする。</li> </ul>

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"> <li>・消費生活センターを維持する。</li> <li>・消費生活相談室の機能充実を図る。</li> <li>・消費生活相談員及び担当職員の積極的な研修参加を支援し、レベルアップを図る。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制については、交付金等活用期間を経過後においても維持する。</li> <li>・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事業を精査し行っていく。</li> </ul>
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"> <li>・消費生活センターを維持する。</li> <li>・消費生活相談室において、関係図書、資料及び機器などを充実させ、機能強化を図る。(交付金終了後は、内容精査し自主財源化)</li> <li>・消費生活相談員及び担当職員の相談対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(交付金終了後は、内容精査し自主財源化)</li> <li>・地域に根ざした活動を行う団体等と連携し、地域社会における消費者問題解決力の強化を図る。(交付金終了後は、内容精査し自主財源化)</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害の防止のため、府内の連携を密にするとともに、警察等関係機関とも連携して対応する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	石川県	市町村名	かほく市
-------	-----	------	------

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"><li>専用の個室を確保した相談室を設け、事務機器等を整備した消費生活センターを設置した。(平成 23 年 4 月 1 日設置)</li><li>消費生活センター設置に伴い、雇用止めのない消費生活相談員 1 名(有資格者)を雇用、さらに職員は 2 名(内 1 名有資格者)とし、3 名体制とした。(平成 23 年 4 月 1 日)</li><li>消費生活相談のレベルアップのため、職員及び消費生活相談員の研修参加を支援した。(平成 23 年度～平成 26 年度)</li><li>消費生活相談員の処遇改善のため、報酬月額 17,800 円を増額し 175,300 円(平成 24 年度)とした。さらに、報酬月額 16,300 円を増額し 191,600 円(平成 26 年度)とした。</li><li>センター周知、啓発媒体等に活用する車両 1 台を配置した。(平成 21 年度)</li><li>高齢者や新成人者・中学生・小学生など年齢に応じた消費者被害防止のためのオリジナルのリーフレットなどを作成し、配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li><li>高齢者の悪徳商法被害を防止するため、消費生活推進員 3 名の協力を得て、オリジナルの寸劇や出前講座などの啓発活動を実施した。(平成 21 年度～平成 24 年度)</li><li>市広報紙を利用し、消費生活の特集記事を掲載し、また、オリジナル啓発グッズを作成し、配付した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li><li>ケーブルテレビを利用した啓発メッセージやオリジナルの寸劇などを配信した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li><li>消費生活メッセージを小中学校の P T A 対象に相談窓口周知活動を行なった。(平成 24 年度)</li><li>子どもの金銭感覚を養うため、オリジナルの子ども向けのジャンボカルタを作成し、金融教育を実施した。(平成 24 年度～平成 26 年度)</li><li>地域に情報を発信しやすい、市民のリーダー的な役割を担う人材確保をめざし、「かほく市民のための消費者力アップセミナー」を開催した。(平成 24 年度～平成 26 年度)</li><li>啓発活動の強化のため、オリジナル寸劇やジャンボカルタなどの保存用 D V D を作成し、消費生活センター入口前に設置したモニターで、庁舎への来館者に配信した。(平成 24 年度～平成 26 年度)</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活の啓発活動に特化した市民ボランティア、消費生活サークルひだまり（平成 25 年 4 月 26 日発足）が行なう啓発活動を支援した。（平成 25 年度～平成 26 年度）</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談員を雇用し、相談体制を強化したことで、平成 22 年度までの消費生活相談窓口での相談件数は、年間 100 件未満で推移していたところ、平成 25 年度は 159 件と増加しており、多くの相談に対応ができるようになった。</li> <li>・さまざまなセンター周知事業を行なったことで、直接、相談の電話がかかったり、来訪する相談者が多くなっており、センターの認知度が確実にあがった。</li> <li>・市民のリーダー的な役割を担う人材の確保をめざし、市民の消費者力アップセミナーを開催したところ、セミナーの修了者が、平成 25 年に消費生活サークルひだまりを発足し、地域に根付いた啓発活動が可能となり、これまで 61 回の寸劇などを実施した。</li> <li>・消費生活推進員及び消費生活サークルひだまりの協力を得て、敬老会や市の開催するイベント時にオリジナルの寸劇や子ども向け金融教室などを行ない、年齢を考慮した視覚で伝える啓発活動を行なったことで、平成 26 年度出前講座等の受講者 4,209 人、啓発物品の配布のみ人数 1,883 人、合計 6,092 人に啓発メッセージを伝えることができ、確実に増加している。</li> </ul>
「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"> <li>・平成 23 年度当初消費生活センターを設置済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 27 年度当初では、行政職員及び消費生活相談員（有資格者）の相談体制であり、この体制を維持するよう努める。</li> <li>・行政職員及び消費生活相談員（有資格者）を、それぞれ国民生活センター等の研修に参加させることで、消費生活相談員のレベルアップを図り、研修参加率 100% を維持していく。</li> <li>・行政職員については、人事異動に伴い、無資格者が担当した場合は、国民生活センター等の基礎講座に早急に参加させることで相談対応のレベルが著しく低下しないよう努める。</li> </ul>
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"> <li>・消費生活センターを維持する。</li> <li>・消費生活センター組織運営に関する条例を整備する。（平成 28 年度）</li> <li>・消費生活相談員の処遇改善のため、平成 27 年度には、報酬月額 1,900 円を増額し 193,500 円、通勤手当は月額 3,100 円を増額し 21,600 円、平成 28 年度には、報酬月額 2,500 円を増額し 196,000 円とし、さらに、平成 29 年度には、報酬月</li> </ul>

	<p>額 1,500 円増額し、197,500 円とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政職員・消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>・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に努める。</li> <li>・消費生活サークルの活動を継続して支援していく。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。</li> <li>・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組みに重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。</li> </ul>
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"> <li>・消費生活センターを維持する。(平成 27 年度)</li> <li>・消費生活相談員の処遇を維持する。(平成 27 年度～令和 7 年度)</li> <li>・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～令和元年度)</li> <li>・消費生活啓発物品を作成し、講座などの参加者に配布し消費者被害防止を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>・ケーブルテレビでの情報発信や消費生活 D V D 作成及びモニター配信を実施する。(平成 27 年度～令和 2 年度)</li> <li>・子ども向け金融教育を実施する。(平成 27 年度～令和 2 年度)</li> <li>・市民のリーダー的な役割を担う人材確保をめざし、消費者問題に関するセミナーを実施する。(平成 27 年度～令和 2 年度)</li> <li>・消費生活サークルへの支援を継続する。(平成 27 年度～令和 3 年度)</li> <li>・消費者トラブル予防に関する啓発事業を実施する団体に補助金を交付し地域に密着した活動を支援する。(平成 29 年度～令和 7 年度)</li> <li>・聴覚障害者向け啓発に取り組む。(平成 27 年度～令和 5 年度)</li> <li>・市民より消費者川柳を募集し優秀作品を表彰する。広報媒体を利用し発信する。(平成 27 年度～令和 5 年度)</li> <li>・中学生より消費者標語を募集し優秀作品を表彰する。広報媒体を利用し発信する。(平成 28 年度～令和 6 年度)</li> <li>・お金に関する知識を深めるため子ども向け金融セミナーを実施する。(平成 28 年度～令和 6 年度)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>・若者向け啓発に取り組む。(平成 29 年度～令和 7 年度)</li><li>・機関紙を発行し、消費者トラブルの情報や啓発活動を発信する。(平成 29 年度～令和 7 年度)</li><li>・子どもの安全・安心のための消費者教育を実施する。(平成 29 年度～令和 7 年度)</li><li>・消費者トラブル撃退キャンペーンを実施する。(平成 29 年度～令和 7 年度)</li><li>・消費者トラブルに遭わないよう「消費者の知恵ぶくろ」を伝授する。(平成 29 年度～令和 7 年度)</li><li>・転入者向けの啓発に取り組む。(平成 29 年度～令和 7 年度)</li><li>・現在の自分の消費者力を自覚するためチェックテストを実施する。(平成 29 年度～令和 7 年度)</li><li>・福祉関係者等を通じて高齢者の見守りを兼ね消費者被害防止メッセージを配信する。(平成 29 年度～令和 7 年度)</li><li>・小中学校 P T A 向けの啓発に取り組む。(平成 27 年度～令和 2 年度)</li></ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	石川県	市町村名	白山市
-------	-----	------	-----

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"> <li>・消費者相談窓口を機能強化するため、消費生活相談員を配置し、消費生活センター（相談室）を開設した。（平成 21 年度）</li> <li>・消費生活センター拡充のため、備品等を整備した。（平成 21 年度～24 年度）</li> <li>・相談体制の充実を図るため、消費生活相談員 1 名を任用した。（平成 21 年度～25 年度）</li> <li>・消費生活相談員の処遇改善のため、1 時間当たりの報酬を増額した。（平成 22・23 年度）</li> <li>・消費生活相談員、職員の能力強化のため研修参加を支援した。（平成 21 年度～26 年度）</li> <li>・高齢者及び一般市民の悪徳商法被害を防止するための啓発講演会の開催、啓発冊子、リーフレットを作成し情報の提供等啓発活動を行った。（平成 21 年度～26 年度）</li> <li>・若者を対象とした講演会、まちかど市民講座のリーフレットの作成を行った。（平成 23 年度～25 年度）</li> <li>・消費者被害防止のため悪質訪問販売お断りシールを作成し、全戸配布した。（平成 21・22・26 年度）</li> <li>・サポーター育成講座を開催し、市民教育に努めた。（平成 26 年度）</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 21 年度に消費生活センターを開設して以来、年間 400 件以上の相談があり、地域の相談窓口として定着している。</li> <li>・消費生活相談員、職員の能力強化のため、研修参加を支援した。その結果、斡旋件数は、平成 21 年度 20 件に対し、平成 25 年度は 40 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。</li> <li>・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斡旋等による救済金額総額が 12,000 千円となった。</li> <li>・平成 26 年度より消費生活相談員を正規職員として採用し、継続雇用を実現した。</li> <li>・消費生活センター開設以来、まちかど市民講座も年間 30 回程度開催し、着実に増加している。</li> </ul>
「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"> <li>・平成 21 年度に消費生活センターを設立</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 26 年度に資格を保有する消費生活相談員を正規職員として採用した。今後は消費生活相談員の維持を図るとともに、他の担当職員の資格取得を奨励する。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民生活センターの研修を受けやすい環境を整備し、消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、引き続き研修参加率を100%とする。</li> </ul> <p><u>＜政策目標4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成26年度から高齢者を対象とした消費者教育に携わる講師育成研修に参加しているが、平成29年度からは新たに若年層を対象とした講師育成研修に参加し、併せて児童や生徒などへの消費者教育の推進を図る。</li> </ul> <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"> <li>・平成27年度から民生委員・児童委員に依頼し、高齢者のみで構成する世帯の見回り、声かけ事業（年4回）を実施し、高齢者の消費者トラブルの未然防止を図る。</li> </ul> <p>また、平成29年度からは見守りネットワークの構築を目指し、先進事例の研究や各種団体との連携強化を図る。</p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成27年度から平成29年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターを維持する。</li> <li>・高齢者被害を防ぐため、より効果的な消費者被害未然防止事業を検討する。</li> <li>・相談体制を強化するため、消費生活相談員の増員を検討する。</li> <li>・消費者被害を防止するため、他団体とのネットワークを構築する。</li> </ul> <p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。</li> <li>・消費生活の啓発については、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。</li> </ul>
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"> <li>・消費生活センターを維持する</li> <li>・高齢者・若年層への消費者教育の充実を図るため消費生活相談員・担当職員を研修に参加させ消費者教育活動の担い手を育成し、啓発・相談事業の体制を整備する。（平成29年度～令和7年度）</li> <li>・高齢者被害防止のため、見守りネットワークの構築を目指し各種団体との連携強化を図る。（平成29年度～令和7年度）</li> <li>・育成講座修了生による消費者被害防止のセミナーを開催し啓発活動をする。（平成27年度～令和5年度）</li> <li>・学校における消費者教育推進のため、教材等の提供やセミナーをおこない周知啓発を図る。（平成29年～令和7年度）</li> <li>・消費トラブル防止のため落語による消費啓発寄席を開催し啓発活動をする。（平成27年～令和5年度）</li> <li>・消費者ホットライン「188」の周知のため啓発資材やリーフレットを作成・配布し相談につなげる。（平成27年～令和5年度）</li> <li>・消費啓発カレンダーを作成・配布し消費トラブルの防止と相談窓</li> </ul>

	口の啓発を図る。(平成 27 年～令和 6 年度)
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	石川県	市町村名	能美市
-------	-----	------	-----

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"> <li>・ 消費生活相談強化のために消費者相談窓口設置(平成 21 年度～平成 24 年度)</li> <li>・ 相談室整備、備品や執務参考資料の購入による消費者相談窓口の強化(平成 22 年度～平成 24 年度)</li> <li>・ 消費生活相談員 1 名の配置(平成 22 年度)</li> <li>・ 県及び国民生活センターの実施する研修への消費生活相談員及び担当職員の参加支援によるレベルアップ(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 市民への相談窓口の周知のためチラシ等を作成し配布(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 高校生、子育て中のお母さん、高齢者等への悪徳商法被害を防止するための出張学習会の実施や啓発リーフレット等の配布による啓発の強化(平成 24 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は平成 21 年度 22 件に対し平成 22 年度には 81 件と急増し、平成 26 年 8 月時点で 62 件と相談件数は年々増加しており地域の相談窓口として定着しつつある。</li> <li>・ 平成 23 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果あっせん件数が平成 22 年度の 11 件に対し、平成 26 年 8 月現在で 19 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。</li> <li>・ 平成 24 年度から実施した出前講座が平成 25 年度には 24 件/年と着実に増加している。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <p style="text-align: center;">平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置済み</p> <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 26 年度当初資格を有した消費生活相談員を 1 名配置しており、平成 27 年度以降も相談体制を維持する。</li> <li>・ 平成 26 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% であり引き続き担当職員も消費生活相談を受けることで、消費生活相談員が国民生活センターの研修を受講しやすい環境を整備し平成 27 年度以降も消費生活相談員の研修参加率を 100% とする。</li> <li>・</li> </ul>

	<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"> <li>平成 28 年度に「能美市消費者被害防止ネットワーク」を設置済。地域の関係機関が単独で活動するのではなく、協力し合い、情報の共有を図り、市全体として消費者の被害の未然防止と万一の時に素早い対応ができる体制作りに取り組んでいる。</li> </ul>
	<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"> <li>地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、研修参加の支援をすることにより消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> </ul>
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談体制については、交付金等活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指し、体制を維持する。</li> <li>出前講座等の啓発事業については、より効果的な取り組みに重点化しつつ、交付金等活用期間を経過後も実施する事業を精査し、行っていく。</li> </ul>
<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"> <li>消費生活相談窓口として、市民相談室を維持・強化を図ってきたが、平成 29 年度に「能美市消費生活センター」を設置済。業務時間を午前 10 時から午後 5 時とし、消費生活相談体制を更に強化した。</li> <li>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～令和元年度、その後自主財源化)</li> <li>平成 28 年度に「能美市消費者被害防止ネットワーク」を設置済。地域の関係機関が単独で活動するのではなく、協力し合い、情報の共有を図り、市全体として消費者の被害の未然防止と万一の時に素早い対応ができる体制に取り組んでいる。</li> <li>平成 29 年度に消費生活相談員 1 時間あたりの報酬を従来の 900 円から 1,060 円と処遇改善を行った。今後は、年度ごとに報酬が 10 円ずつアップとなる。(従来の報酬分については、平成 27 年度～平成 30 年度、処遇改善部分については、平成 29 年度～令和 7 年度。その後自主財源化)</li> <li>消費者向けに被害防止を図るための啓発物品を配布する。また、若年層向けの講座を開催するとともに、小中学校等へ啓発物品の配布も行う。(平成 29 年度～令和 7 年度)</li> </ul>
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者被害防止のため、庁内の連携を密にするとともに、能美警察署をはじめ地域の関係機関等とも連携を強化し対応する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	石川県	市町村名	野々市市
-------	-----	------	------

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"> <li>・消費生活相談窓口の強化のため、消費生活相談員を 1 名配置した。(平成 21 年度)</li> <li>・消費生活相談強化のため、消費生活センターを設置した。(平成 24 年度)</li> <li>・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)</li> <li>・消費生活相談員の不在時にも相談に対応するため、担当職員が研修に参加した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・消費生活センターの強化のため、消費生活相談員の勤務時間を延長した。(平成 22 年度、平成 24 年度、平成 25 年度)</li> <li>・消費生活相談員の処遇改善のため、報酬の形態を日給から月給へ変更した。(平成 25 年度)</li> <li>・消費生活相談員の処遇改善のため、報酬を毎年増額した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・消費生活センター周知及び啓発用チラシを作成し、全戸配布や回覧を実施した。(平成 24 年度～平成 26 年度)</li> <li>・消費者被害防止のため、出前講座や研修会への講師派遣をした。また、啓発グッズを作成し、敬老会等で配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 24 年度に消費生活センターを開設してから、相談件数は開設前(平成 23 年度)の 132 件に対し平成 24 年度は 220 件と大幅に増加した。その後も相談件数は増加しており、平成 26 年度は 259 件となっている。 この内、90 件(35%)の方は来所相談であり、地域の相談窓口としての周知は進んできている。</li> <li>・消費生活相談員の対応能力の強化のため、研修参加を支援した結果、あっせん解決件数が平成 24 年度の 3 件に対し平成 26 年度は 7 件と増加している。</li> <li>・被害防止のための出前講座や研修会の開催と講師派遣について平成 24 年度の 8 回に対し、平成 26 年度は 26 回実施しており、企画実行力が向上した。</li> </ul>
「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"> <li>・平成 24 年 4 月、消費生活センター設置済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 21 年 10 月、専任の消費生活相談員を配置した。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 23 年 1 月、消費生活相談員が資格を取得した。</li> <li>・相談員不在時にも対応できるよう相談員以外の消費生活センタ一職員も積極的に研修を受け消費生活相談員が研修を受けやすい環境を作ることにより、引き続き消費生活相談員の研修受講率 100% を維持する。</li> </ul> <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"> <li>・構築に向けて今後調査研究していく。</li> </ul>
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"> <li>・身近な相談窓口として、消費生活センターを維持し、広く周知する。</li> <li>・相談体制の質を維持し、また強化するため、各種研修に積極的に参加する。</li> <li>・市民向け出前講座や研修会への講師派遣を実施し、消費者教育を推進する。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。</li> <li>・啓発事業については、交付金等活用期間経過後においても事業を精査し、より効果的な取組を重点的に行っていく。</li> </ul>
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"> <li>・身近な相談窓口として、消費生活センターを維持し、広く周知する。(平成 27 年度～令和 5 年度)</li> <li>・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する。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>・消費生活相談員の処遇を維持する。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>・市民向け出前講座や研修会への講師派遣等を世代別に実施し、消費者教育を推進する(平成 27 年度～令和 7 年度)</li> <li>・消費者被害事例の紹介や啓発物品の配布を行い、消費者被害発生の未然防止に努める(平成 27 年度～令和 7 年度)</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	石川県	市町村名	川北町
-------	-----	------	-----

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"> <li>消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置した。 (平成 21 年度)</li> <li>担当職員の相談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)</li> <li>消費者被害防止のため啓発用チラシを作成し、町内の全戸に配布した。また、啓発用の回覧板を作成し、町内の全地区に配布した。 (平成 21 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は平成 20 年度の 0 件に対し、平成 24 年度は 5 件と相談件数が増加した。平成 26 年度は 1 件であるが、相談窓口として町民へ周知されつつある。</li> <li>平成 21 年度から担当職員の消費生活相談対応能力強化のため、研修参加を支援した。その結果、他の機関の紹介をしていたが、あっせんをするなど対応能力が向上した。</li> </ul>
「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"> <li>平成 21 年度に消費生活相談窓口設置済</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談員を 1 名配置（平成 29 年度）</li> <li>相談員の研修への参加を増やし対応能力の向上を図る。</li> </ul>
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"> <li>相談窓口として消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員を配置し、研修参加によりレベルアップを図る。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。</li> <li>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。</li> </ul>
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"> <li>消費生活相談窓口を維持する。 (平成 29 年度～令和 7 年度)</li> <li>消費生活相談体制強化のため、研修などをさらに活用し、担当職員及び相談員の相談への対応能力の向上を図る。 (平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>消費者向けの啓発物品の作成・配布 (平成 27 年度～令和 7 年度)</li> </ul>

その他特記事項

## 市町村推進プログラム

都道府県名	石川県	市町村名	津幡町
-------	-----	------	-----

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"> <li>・ 相談者のプライバシー保護のため、消費者相談専用室の設置 (平成 23 年度)</li> <li>・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 1 人配置 (平成 24 年度)</li> <li>・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。 (平成 24 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 消費者被害防止のための消費者講演会を実施 (平成 21 年～平成 26 年度)</li> <li>・ 学校における消費者教室の実施 (平成 21 年～平成 26 年度)</li> <li>・ 消費者被害防止のための啓発チラシの作成、配布 (平成 21 年～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 24 年度に消費生活相談員を配置したことにより、相談件数は、平成 23 年度の 43 件に対し、平成 24 年度は 109 件と大幅に増加した。また、平成 26 年 9 月時点では 69 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。</li> <li>・ 消費生活相談員及び相談担当職員の相談対応能力の強化のため、研修参加を支援し、着実に相談の対応能力や質が向上した。</li> <li>・ 平成 21 年度から実施した出前講座が、平成 25 年度には 43 件と着実に増加している。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 26 年度当初で消費生活相談室を設置済み。</li> </ul> <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 29 年度当初で消費生活相談室を消費生活センターとした。</li> <li>・ 平成 26 年度当初、資格を保有した消費生活相談員を配置しており、平成 27 年度以降も相談体制を維持する。</li> <li>・ 担当職員の消費生活相談への対応能力を強化し、消費生活相談員が国民生活センターの研修を受けやすい環境を整備し、消費生活相談員が希望する研修に参加できるようにする。</li> </ul>
消費者行政推進の方針	<p style="text-align: center;"><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活センターを設置・維持する。</li> <li>・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員及び担当職員の相談対応力のレベルアップを図る。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者教育及び啓発に重点的に力をいれ、より効果的な消費者被害未然防止のため啓発講座等を実施する。</li> <li>・ 住民の身近なところで見守りを行う消費生活サポートを養成する。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 消費生活サポート自らによる情報の収集や発信、啓発活動等に対し支援をする。</li> </ul>
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"> <li>・ 平成 29 年度当初に設置した消費生活センターを、平成 30 年度以降も維持する。</li> <li>・ 消費生活センターの機能強化のため、難しい案件等の場合に弁護士の助言を受ける。(平成 29 年度～令和 7 年度)</li> <li>・ 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)</li> <li>・ 消費生活相談員の処遇を改善し、報酬額を維持する。(平成 27 年度～令和 7 年度)</li> <li>・ 弁護士等、各種業界の専門家による、消費者力をさらに高めるための講演会を実施する。(平成 29 年度～令和 7 年度)</li> <li>・ 一般に貸し出すための消費生活関係の図書を購入し、啓発に役立てる。(平成 29 年度～令和 7 年度)</li> <li>・ 小学生を対象に、工作等のワークショップを含む、お金の教室を実施する。(平成 29 年度～令和 7 年度)</li> <li>・ 消費生活サポート養成講座を実施する。(平成 28 年度～)</li> <li>・ ワークショップなどを含む効果的な教室を行うため、消費者教室用の物品を購入する。(平成 26 年度～令和 4 年度)</li> <li>・ 消費者ホットライン「188」周知のため、周知グッズを作成・配布する。(平成 27 年度～令和 5 年度)</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者被害防止のため、町総合相談や地域包括支援センター、社会福祉協議会等の府内の連携を密にして全庁を上げて対応する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	石川県	市町村名	内灘町
-------	-----	------	-----

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"> <li>消費生活相談体制強化のため、相談窓口を設置した。(平成 21 年度)</li> <li>消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員 1 名を配置した。(平成 26 年度)</li> <li>高齢者の消費者被害防止のため、生涯学習の一環として、高齢者（60 歳以上）を対象にした講座（高齢者大学）の中に、消費者被害防止講座を取り入れ開催した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費者被害防止のための啓発チラシやグッズを作成し、講座や回覧等で啓発を行なった。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 21 年度に相談窓口を設置した結果、相談件数は、設置前（平成 20 年度）は 5 件だったが、設置効果により平成 25 年度は 34 件と年々増加傾向である。なお、平成 26 年 8 月末現在 16 件となっている。</li> <li>消費生活相談員を配置したことで、専門性を活かし柔軟な相談にも対応できている。</li> <li>高齢者大学で年 1 回の消費生活講座を定着させ、被害防止について意識づいてきた。</li> </ul>
「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"> <li>平成 21 年度当初で消費相談窓口を設置済み</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度当初から資格を有する消費生活相談員を配置し、週 5 日の半日勤務としている。</li> <li>消費生活相談員のレベルアップを図るため、平成 27 年度からは国民生活センター等の研修に参加させ、引き続き、研修参加率 100% とする。</li> </ul>
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"> <li>消費生活相談窓口を維持する。</li> <li>消費生活相談員をレベルアップさせるため、研修等に率先して参加させる。</li> <li>消費者教育を高齢者対象から様々な年代に消費者被害防止事業を実施する。</li> </ul>

	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後も維持する。</li> <li>・啓発事業については、生涯学習的事業との連携も兼ね効果的に取り組み、交付金等活用期間経過後も継続していく。</li> </ul>
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"> <li>・消費生活相談窓口の維持をしていく中、消費生活相談員 1 名も維持していく。(平成 27 年度～令和 7 年度)</li> <li>・消費生活相談員、行政職員の資質向上のために研修参加を継続的に支援する。(平成 27 年度～令和 7 年度)</li> <li>・高齢者や若年者の消費者被害防止のため、啓発出前講座を継続的に開催し、消費者の意識を高めていく。その際に、啓発資料や物品を配布する。(平成 27 年度～令和 7 年度)</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	石川県	市町村名	志賀町
-------	-----	------	-----

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"> <li>・消費者生活相談体制強化のため、消費生活相談員を配置した。(平成 26 年度)</li> <li>・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 26 年度)</li> <li>・高齢者の消費者被害防止のため、民生委員等に対して出前講座を行った。(平成 23 年度～平成 26 年度)</li> <li>・消費者被害防止のために啓発グッズを作成し、町祭などのイベントで配布した。(平成 23 年度～平成 26 年度)</li> <li>・消費者被害防止のため、啓発チラシを作成し、町内への全戸配布を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・チラシ配布などにより、相談窓口を周知した結果、相談件数が増加し、平成 20 年度の 8 件から平成 26 年度は 60 件となった。</li> <li>・平成 23 年度から実施している出前講座を定期的に開催することにより、消費者への情報提供が定着しつつある。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 26 年度当初で、消費生活相談窓口を設置済み。</li> </ul> <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 26 年度に消費生活相談員を配置済み。</li> <li>・消費生活相談員が国民生活センター等の研修を受けやすい環境を整備し、平成 27 年度以降も引き続き研修参加率を 100% とする。</li> </ul>
消費者行政推進の方針	<p style="text-align: center;"><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談窓口を維持する。</li> <li>・消費者被害防止のため、講演等を通して、高齢者を中心に啓発活動を行う。</li> <li>・消費生活相談体制を維持するため、研修参加により、消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> </ul> <p style="text-align: center;"><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。</li> <li>・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。</li> </ul>

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"> <li>・消費生活相談員の配置を継続することによって、相談体制の維持を図る。（平成 27・28 年度）</li> <li>・行政職員の窓口対応により、消費生活相談員の研修参加をしやすくし、消費生活相談員のレベルアップを図る。（平成 27・28 年度）</li> <li>・チラシの全戸配布により、消費者被害の状況を高齢者及び若者に分かりやすく伝える。（平成 27 年度～平成 29 年度）</li> <li>・高度な専門相談に対応するため、弁護士をアドバイザーとして活用する。（平成 29 年度～令和 7 年度）</li> <li>・既存の高齢者等の見守りネットワーク機関との連携を深め、消費者安全確保地域協議会の構築を図る。（平成 29 年度～令和 7 年度）</li> <li>・高齢消費者被害防止のため、迷惑電話防止装置の貸出しや町内各地区への啓発回覧板の配付を行う。（平成 29 年度～令和 7 年度）</li> <li>・若者が消費生活トラブルに巻き込まれるのを防止するため、啓発冊子を作成し配布する。（平成 29 年度～令和 7 年度）</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	石川県	市町村名	宝達志水町
-------	-----	------	-------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～令和 9 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"> <li>・消費生活相談窓口の機能強化のため、啓発品や参考資料の充実により窓口の相談体制を整えた。(平成 21 年度～26 年度)</li> <li>・民生児童委員による地域住民宅の訪問時に、啓発チラシを持参し高齢者の悪質商法トラブル防止を図った。(平成 21 年度～26 年度)</li> <li>・各種団体による高齢者対象の出前講座を実施した。(平成 21 年度～26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・町広報誌や講座等をとおして消費生活相談窓口について周知されてきた。</li> <li>・高齢者対象の消費者トラブル防止講座実施により、悪質商法の情報を得る機会となった。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 26 年度当初で、消費生活相談窓口を設置済み。</li> </ul> <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談体制充実のため、相談担当職員が県主催の研修会等に参加してレベルアップを図る。</li> </ul>
消費者行政推進の方針	<p style="text-align: center;"><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・県等実施の研修参加により相談担当職員のレベルアップを図る。</li> <li>・現在の消費生活相談の窓口を維持する。</li> <li>・より効果的な啓発活動を実施し、消費者被害を防止する。</li> </ul> <p style="text-align: center;"><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。</li> <li>・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取り組みに重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。</li> </ul>
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"> <li>・消費者トラブル防止の啓発活動として、出前講座等に効果的に取り組んでいく。(平成 27 年度～令和 8 年度)</li> <li>・相談担当職員の対応能力強化のため研修等に参加する。(平成 27 年度～令和 8 年度)</li> <li>・相談員を配置し、また資質向上のため研修参加を支援する。(平成 28 年度～令和 8 年度)</li> <li>・消費者向けの啓発講座実施及び啓発物品の作成・配布をする。(平</li> </ul>

	成 26 年度～令和 6 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"><li>・無料弁護士相談や困りごと相談との連携により、消費生活相談に 対応していく。</li></ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	石川県	市町村名	中能登町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～令和 9 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"> <li>・消費生活相談員を 1 名配置した。(平成 22 年度～)</li> <li>・消費者出前講座を実施した。(平成 21 年度、平成 22 年度、平成 25 年度、平成 26 年度)</li> <li>・啓発パンフレットを作成し、老人会や成人式等で配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談員を配置したことにより、相談件数が大幅に増加した。(平成 21 年度 : 2 件→平成 26 年度 : 19 件)</li> <li>・啓発パンフレットの配布により、消費者被害防止について広く周知できた。(老人会約 1,000 部、成人式約 300 部、道の駅約 100 部配布)</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 26 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。</li> </ul> <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談員（1 名・無資格）を国民生活センター実施の研修に参加させることでレベルアップを図るとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。</li> <li>・消費生活相談員が研修を受けやすい環境を整備し、平成 27 年度以降の消費生活相談員の研修参加率を 100% とする。</li> </ul>
消費者行政推進の方針	<p style="text-align: center;">＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・近年増加している悪質商法等の被害防止を目的に消費者への啓発事業を強化する。</li> <li>・消費生活相談員及び担当職員のレベルアップを図る。</li> </ul> <p style="text-align: center;">＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制については、交付金等活用期間を経過後も維持する。</li> <li>・消費者被害の防止を図るとともに、地域住民の消費生活に関する安心確保に努めるため、啓発については交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。</li> </ul>
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"> <li>・地域住民の悪質商法等の被害を防止するための講座実施やパンフレット配布による啓発の強化・窓口周知を図る。(平成 27 年度～令和元年度)</li> <li>・消費生活相談員の研修参加等でレベルアップを図る。(平成 27 年度～令和 7 年度)</li> <li>・交付金等を活用して配置した消費生活相談員 1 名の雇用。</li> <li>・消費者被害防止のための啓発パンフレットを配布。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>・消費者行政P R コーナーを設置、拡充し、消費者被害防止のための啓発を行う（平成 28 年度～令和 8 年度）</li></ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	石川県	市町村名	穴水町
-------	-----	------	-----

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"> <li>消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置した。 (平成 21 年度)</li> <li>住民に身近な相談窓口としての機能を充実するため、参考図書の購入、窓口用事務機器を設置した。 (平成 21 年度～平成 24 年度)</li> <li>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 25 年度)</li> <li>高齢者の消費者被害防止のため、老人会等で出前講座を開催した。 (平成 23 年度～平成 25 年度)</li> <li>消費者被害防止のための啓発チラシや啓発グッズを作成し、町内の全戸や出前講座の参加者に配布した。 (平成 21 年度～平成 25 年度)</li> <li>消費者被害防止のための回覧板を作成し、町内の各区長へ配布した。 (平成 26 年度)</li> <li>食品ロス削減のための意識の啓発として、レシピ集の配布、料理教室・フォーラムの開催を行った。 (平成 25 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置し周知した結果、地域の相談窓口として定着しつつある。</li> <li>平成 21 年度から、消費生活相談窓口職員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、消費生活相談の対応能力や質が向上した。</li> <li>平成 23 年度から出前講座を老人会や婦人会等で開催することで、消費者の被害防止による意識付けが図られた。</li> <li>高齢者や若者向けの消費生活ガイドブックの作成・配布や町広報誌への啓発チラシの折り込み、回覧板の作成・配布等により全町民に消費者被害防止を周知することで、幅広く意識付けが図られた。</li> </ul>
「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"> <li>平成 21 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>奥能登 2 市 2 町が共同して平成 29 年度に消費生活センターを設置。</li> <li>本窓口において平成 26 年度当初、資格を有する消費生活相談員を配置しており、平成 27 年度以降も相談体制を維持し、研修参加率を引き続き 100% とする。</li> </ul>

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"> <li>・ 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、研修参加支援により担当職員のレベルアップを図る。</li> <li>・ 各世代に応じた消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。</li> <li>・ 奥能登消費生活相談室を相談窓口から消費生活センターとし、相談しやすい環境を整備するとともに事務の運営管理費を市町で負担する。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談体制については、交付金等活用期間を経過後においても維持する。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
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"> <li>・ 消費生活相談窓口を維持する。</li> <li>・ 住民に身近な相談窓口として、相談の掘り起こしや基本的な相談に対する解決策の助言、奥能登広域圏事務組合消費生活相談室との連携等を行い、相談しやすい環境を整備する。 (平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>・ 担当職員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。 (平成 27 年度～令和 7 年度)</li> <li>・ 消費者被害防止のための啓発チラシや啓発グッズを作成し、町内の全戸や出前講座の参加者に配布する。 (平成 27 年度～令和元年度)</li> <li>・ 若者向けの消費者ハンドブック等を作成し、小中学生や新成人に配布し消費者教育の啓発を強化する。 (平成 27 年度～令和 7 年度)</li> <li>・ 法改正などによって表示等が変更となる場合に、啓発用チラシ・資料を作成し、町民への周知徹底を図る。 (平成 28 年度～令和 8 年度)</li> <li>・ 民生委員等に冊子や資料を配布し、消費者相談についての啓発を行うことで、地域の見守り力強化を図る。 (平成 29 年度～令和 9 年度)</li> <li>・ 平成 29 年に開設した奥能登広域消費生活センターを町民に周知する。 (平成 29 年度～令和 9 年度)</li> <li>・ 啓発用品等により、消費者ホットライン 188 を周知することで、消費生活相談を行いやすい環境を整える。 (平成 27 年度～令和 7 年度)</li> </ul>

その他特記事項

- ・ 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

## 市町村推進プログラム

都道府県名	石川県	市町村名	能登町
-------	-----	------	-----

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"> <li>・相談窓口を充実させるため、事務機器を整備し消費者行政関係の教材・資料等の購入（平成 21 年度～平成 24 年度）</li> <li>・担当職員の相談対応能力の強化のため、県及び国民生活センター実施の研修に参加（平成 21 年度～平成 26 年度）</li> <li>・消費者被害防止のため高齢者を対象に出前講座を開催（平成 21 年度～平成 26 年度）</li> <li>・消費者被害防止のため啓発チラシや相談窓口周知グッズを作成し、イベント等で配布した（平成 21 年度～平成 26 年度）</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 21 年度から実施している出前講座を定期的に開催し、周知・啓発活動を行っている。</li> <li>・研修参加を支援することで相談担当職員の能力の維持・強化を図りトラブルの最新事例などに対応した。</li> </ul>
「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"> <li>・消費生活相談窓口を設置済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・奥能登 2 市 2 町が共同して奥能登消費生活相談室を設置しており、平成 27～29 年度に消費生活センターとする。</li> <li>・奥能登消費生活相談室において平成 27 年度当初資格を有する消費生活相談員を配置しており、平成 28 年度以降も相談体制を維持し、研修参加率を引き続き 100% とする。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・これまでどおり出前講座等を開催し消費者教育の推進に努める。</li> </ul> <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"> <li>・現在持っている各団体とのつながりを強化し、ネットワークを確立させる。</li> </ul>
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"> <li>・消費生活相談窓口を維持する。</li> <li>・県及び国民生活センターが実施する研修に窓口担当職員ができる限り参加し、対応能力の向上を図る。</li> <li>・相談窓口周知の強化に努める。</li> <li>・奥能登消費生活相談室のセンター化を目指す。</li> </ul> <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制については、体制を維持していく。</li> <li>・出前講座等の啓発事業については、より効果的な事業に重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。</li> </ul>

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"><li>・県及び国民生活センターが実施する研修に窓口担当職員を参加させ、レベルアップを図る（平成 27 年度～令和元年度）</li><li>・消費者への相談窓口の周知や啓発チラシやグッズを作成し町のイベント等で配布する（平成 27 年度～令和 9 年度）</li></ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	石川県	市町村名	奥能登広域圏事務組合
-------	-----	------	------------

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"> <li>・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置し、消費生活相談員 1 名を配置した。(平成 22 年度)</li> <li>・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)</li> <li>・介護・福祉関係職員等を対象に「見守り」をテーマとした研修会を実施した。(平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、平成 22 度では 100 件未満であったが、25 年度には 120 件、26 年度では 130 件程と着実に増えてきているため、地域の相談窓口として定着しつつある。しかし、出前講座などへ行くと相談室の存在を知らなかつたという受講者が未だ多いため、まだまだ広く周知していく必要がある。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年度当初に消費生活相談窓口を設置済み。</li> </ul> <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 26 年度までは消費生活相談室であったが、消費生活相談費として分担金をいただいている奥能登 2 市 2 町に更に相談窓口の必要性をアピールし、平成 27 年度～平成 29 年度に消費生活センターとする。</li> <li>・平成 26 年度、資格を保有した消費生活相談員を配置しており、平成 27 年度以降もそれを維持する。</li> <li>・消費生活相談員が国民生活センター等の研修を受けやすい環境を整備し、引き続き消費生活相談員の研修参加率を 100% とする。</li> </ul>
消費者行政推進の方針	<p style="text-align: center;"><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターを設置・維持する。</li> <li>・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・強化していくため、奥能登 2 市 2 町との連携を更に強化するとともに、弁護士や司法書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。</li> </ul> <p style="text-align: center;"><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・奥能登 2 市 2 町に消費生活相談窓口の必要性を強くアピールし、交付金活用期間を経過後においても維持する。</li> </ul>

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"><li>・消費生活センターを設置・維持する。(平成 27 年度～令和 7 年度)</li><li>・消費生活センターの設置に伴う消費生活相談体制の強化のため、弁護士や司法書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～令和 6 年度)</li><li>・専任の消費生活相談員を配置。(平成 27 年度～令和 2 年度)</li><li>・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 7 年度)</li><li>・センター化に伴う看板作成、ホームページ改修並びに提供情報の更新。(平成 27 年度～令和 5 年度)</li><li>・介護・福祉関係職員等を対象に消費生活に関する研修会を開催する。(平成 27 年度～令和 7 年度)</li></ul>
その他特記事項	