

## 都道府県推進計画

都道府県名	長崎県
-------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 37 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに都道府県計画に則して実施した活性化事業の総括・評価	
<p>( 1 ) 消費生活相談体制</p> <p>管内市町（21市町）の状況</p> <p>基金を活用し、消費生活センターの設置自治体が、平成 20 年度（3市）に比べ、9市増加し県内 13 市の内、12 市で設置済みとなった。</p> <p>また、基金を活用して消費生活専任相談員を設置した自治体は 10 市町で、県内 17 市町に消費生活専任相談員が設置された。</p> <p>長崎県の状況</p> <p>県消費生活センターにおいては、7名体制で運営している。</p> <p>（平成 22～24 年度に基金を活用して消費生活専任相談員を 1 名配置）</p>	
<p>( 2 ) 消費生活相談実績</p> <p>管内市町の状況</p> <p>21 市町中、17 市町に消費生活専任相談員が配置され、各市町に相談が寄せられるようになった。</p> <p>長崎県の状況</p> <p>本県消費生活センターにおいては、苦情相談実数（問合せ除く）3,233 件のうち斡旋解決件数 400 件と、非常に高い数値を示しており、全国でトップクラスの実績となっている。</p>	
<p>( 3 ) 消費者行政活性化事業</p> <p>「消費者支援メール」運用事業</p> <p>悪質商法等の情報を、登録者に携帯電話及び PC にメールで送信し、消費者トラブルの未然防止を図った。（延べ 84 回送信）</p> <p>消費者教育推進事業</p> <p>義務教育段階での消費者教育を実施した。（管内全ての中学・高校へ副読本を配布。）</p> <p>事業者啓発事業</p> <p>JAS 法について、「表示適正指導員」を配置し、不適正表示の未然防止を図った。</p> <p>H23～H25 の実績は、816 の店舗について調査実施。不適正な表示については指導を行い、不適正表示の割合の高かった 98 店舗については再調査及び指導を行った。</p> <p>消費生活推進パートナー事業</p> <p>寸劇や紙芝居等で、わかりやすい講座を行うことができる NPO やボランティア団体を育成・登録し、県との協働事業として高齢者等へ啓発を実施した。</p> <p>消費生活センター機能強化事業</p> <p>県消費生活センターの HP を改修し、閲覧の利便性を図った。</p> <p>啓発用図書、法執行図書、相談員用図書を購入し、センターの機能強化を図った。</p> <p>相談室の改修や必要な備品を購入した。</p> <p>テレビ CM 広報事業</p> <p>民法各局の番組とタイアップし、情報弱者の高齢者等へ啓発番組を放送した。</p> <p>H24～H26 年度、民法 4 局各社平均 8～11 回放送</p>	

## 「地方消費者行政強化作戦」(基金を通じた当面の政策目標)への対応

- ・「地方消費者行政強化作戦」に基づき、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・安心を確保する消費者行政を目指す。

### <政策目標1>相談体制の空白地域の解消

- ・平成26年度時点で、本県の消費生活相談窓口の空白地域は解消している。

### <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(人口5万人以上の全市町、かつ人口5万人未満の市町村50%以上)

- ・人口5万人以上の市町は5市であり、全てにセンターが設置されている。
- ・人口5万人未満の市町は16市町であり、10市にセンターが設置されており、今後とも、未設置自治体に消費生活センターの設置を促していく。

#### 2-2 管内自治体50%に相談員を配置

- ・管内市町においては、81%にあたる17市町に消費生活専任相談員を配置している。  
なお、消費生活専任相談員の未設置自治体については、消費生活専任相談員の配置を要請していく。

#### 2-3 消費生活相談員の資格保有率を75%以上に引き上げ

- ・平成26年度当初は消費生活相談員の資格保有率が53%となっている。消費生活相談員の資格保有率を引き上げるため、県が資格を保有していない市町の消費生活相談員のための研修会を開催し、消費生活相談員の資格取得を促す。

#### 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)

- ・現在、研修参加率は100%となっている。
- ・今後とも、国民生活センターが実施する研修の周知、基金による旅費等の財政支援、消費生活相談員が研修に参加しやすい環境の整備等を進めるとともに、県が市町の全消費生活相談員を対象として、各消費生活センターに寄せられた相談を基にした事例研修を年4回開催し、消費生活相談員の研修参加を奨励する。

### <政策目標3>適格消費者団体の空白地域の解消

- ・平成26年度現在で、県内に適格消費者団体は存在しない。
- ・今後、消費者団体が適格消費者団体に認定された場合は、県として支援を検討する。

### <政策目標4>消費者教育の推進

- ・消費者教育推進計画は県消費者基本計画と一体的に検討する。
- ・消費者教育推進地域協議会は、上記計画を策定する上での諮問機関である長崎県消費生活審議会が兼ねる。
- ・各ライフステージに応じた消費者教育を推進するため、市町や学校、警察、消費者団体、事業者など多様な主体との連携を図る。

### <政策目標5>「見守りネットワーク」の構築

- ・県全体で、地域全体で支援を必要とする人を日常的に見守る多重的な見守りネットワークの構築を推進する。

## 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>

- ・管内市町の消費生活相談体制の水準向上に向けた取組に対して、継続的な支援に努める。
- ・長崎県消費者基本計画に消費者教育に関する総合的な取組みを定め、市町が行う消費者教育・啓発に対する支援を継続するとともに、さらなる取組みを促す。

### <平成30年度以降の方針>

- ・管内市町の消費生活相談体制の水準向上を図るため、消費生活相談員研修をはじめとする支援業務の維持に努める。
- ・長崎県消費生活センターの「センター・オブ・センターズ」としての機能を明確にし、市町とともに消費者行政の維持・推進に取組む。
- ・消費者への教育・啓発のより一層の推進を図る。

## 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標

- ・新たに市町支援を目的とした指定消費生活相談員を1名配置する（平成27～35年度）
- ・資格を保有していない消費生活相談員を対象とした研修会を開催し、消費生活相談員の資格取得を促すとともに、市町の全相談員を対象とした、県消費生活センターに寄せられた相談を基にした事例研修を開催し、消費生活相談員のレベルアップを図る。（平成27～35年度）
- ・長崎県消費生活審議会のなかで、今後の消費者教育の方向性を協議し、取りまとめた上で消費者教育推進に関する総合的な取組みを定め、消費者基本計画に位置づけて策定する。（平成27年度）

## その他特記事項

## 市町村推進プログラム

都道府県名	長崎県	市町村名	長崎市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報保護の強化のため、相談室を防音性の高い個室に改修した。(平成 21 年度)</li> <li>悪質事業者等との電話会話記録の機能強化のため、通話録音装置及び I C レコーダーを購入した。(平成 21 年度、平成 25 年度)</li> <li>消費生活相談体制の整備拡充のため、参考書籍・機器類 ( P C 等) の購入を行った。(平成 23 年度～平成 25 年度)</li> <li>消費生活相談業務に必要なデジタルカメラの購入をした。(平成 22 年度)</li> <li>機密情報の管理強化のため、相談カードや関連資料の整理に必要なキャビネット等を購入した。(平成 25 年度)</li> <li>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)</li> <li>定例の弁護士相談を月 1 回から 2 回へ拡充した。(平成 21 年度～平成 24 年度) また、緊急で対応可能な弁護士相談を創設。さらに司法書士相談も創設し、高度で専門的な相談体制を拡充した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>食品表示、安全の分野に係る研修会を開催又は外部主催研修へ参加し、当該分野の対応能力強化を図った。(平成 21 年度～平成 23 年度)</li> <li>消費者センター H P を改修し、情報発信力の強化を図った。(平成 21 年度、平成 25 年度)</li> <li>全年齢及び若年者層・高齢者層を対象とした啓発パンフレットを作成し、年代ごとに適した消費者教育を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>出前講座(消費者教育：啓発事業)に使用する機器類・参考図書類を購入した。(平成 23 年度～平成 26 年度)</li> <li>教職員向けの研修会を開催した。(平成 21 年度～平成 22 年度)</li> <li>市広報紙に折込チラシを同封し、市内全域に対して消費者問題の啓発を図った。(平成 25 年度)</li> <li>公共交通機関に広告掲示等を行い、認知度向上及び市民啓発の強化を図った。(平成 21 年度～平成 24 年度)</li> </ul>

総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談業務に必要な機器類、参考図書の購入により、各相談員の作業効率が向上した。</li> <li>相談室の改修及び鍵付キャビネットの購入により、個人情報の管理体制が向上した。</li> <li>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、あっせん件数 300 件以上（割合 9~10%）で推移し、相談対応能力の質が向上した。</li> <li>弁護士等活用の拡充により、平成 24 年度において 29 回（101 件）の専門的な相談体制の拡充が図られた。【平成 25 年度から弁護士相談（定例）の拡充部分を自主財源化】</li> <li>出前講座（平成 25 年度：総回数 106 回、7779 人）において、機器類の充実化及び年代にあわせたパンフレットを使用することで、より効果的な啓発が実施できた。</li> <li>平成 26 年度に行った市政モニターでのアンケート結果において、消費者センターを知っている市民が 6 割に留まった。情報発信や啓発の手段について、さらに最適な手法を検討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><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>昭和 43 年から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 10 年 9 月に消費者センターを設立し、目標達成済み。</li> <li>現在の資格保有率が 5 名中 5 名（100%）となっており、目標値を達成済み。</li> <li>研修参加支援を継続することにより、現状の消費生活相談員の研修参加率 100% を維持することを目標とする。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p>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"> <li>関係機関と連携し、設置について検討する。</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>弁護士相談の活用について、現行の拡充された体制での高度な消費生活相談への対応能力を維持する。</li> <li>消費生活相談員の研修参加支援を継続し、センターの相談対応能力の向上を図る。</li> <li>年代に適した消費者教育を展開し、併せて関係機関とのネットワーク強化を図る。</li> <li>センター認知度及び情報発信力を強化し、市民が相談しやすい環境作り及び被害に遭いにくい消費者の育成に努める。</li> <li>消費者行政機能の強化に係る人的体制の維持・充実を図り、苦情相談への対応力強化と処理能力の向上に努める。</li> </ul>

	<p>&lt;平成30年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>弁護士相談について適切な間隔を精査し効率化することにより、拡充後の専門的な消費生活相談への対応能力の維持を図る。</li> <li>消費生活相談員の研修参加支援について、拡充後の対応力維持に取り組む。</li> <li>消費者教育について展開する事業を精査し、効果的な取組みを重点化して取り組む。</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>拡充後の弁護士相談活用体制を継続し、専門的な消費生活相談への対応能力維持を図る。</li> <li>研修参加支援を継続し、相談対応力の維持向上に努める。</li> <li>消費者教育について取組みを精査し、効果的な事業を継続して推進し、被害に遭いにくい消費者の育成に努める。</li> <li>効果的な情報発信により、自立した消費者の育成に努め、併せて当センターの認知度を向上させる。</li> <li>人的体制を維持・充実させることで、多様化・複雑化する相談への対応力の強化に努める。</li> <li>消費生活弱者への支援と、庁内外の関係機関との情報共有を図る。</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	長崎県	市町村名	佐世保市
-------	-----	------	------

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"> <li>・多重債務問題の解決を図るため、弁護士による無料相談会を実施した。(平成 21 年度～平成 24 年度)</li> <li>・円滑な相談処理を行える体制作りのため、パソコン一式・情報収集用図書を購入した。出前講座において受講者の関心を高めるため、事務機器を購入した。資料展示室の充実を図るため、図書・DVD を購入した。(平成 21 年度～平成 25 年度)</li> <li>・消費生活相談員および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の啓発チラシを市内全戸に配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・出前講座における理解度を高めるため、また、福祉関係機関との連携強化を図るために啓発物の購入を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・出前講座について、平成 20 年度の実績が実施回数 20 回、受講者数 1,068 人に対して、平成 25 年度は実施回数 42 回、受講者数 2,852 人と大幅に増加した。</li> <li>・全相談に占めるあっせん処理の割合が平成 20 年度の 5.6% に対し、平成 25 年度 10.9% となり消費生活相談の対応能力が向上した。</li> <li>・地域包括支援センター等福祉関係機関からの相談が大幅に増加し、連携強化について一定の効果が得られた。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>&lt;政策目標 1 &gt; 相談処理率の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 25 年度において 97.8% となった相談処理率を 100% に近づけるようにする。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 2 &gt; 啓発活動の実施強化</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 21 年度から平成 25 年度において平均 97 回であった出前講座の実施、メールマガジンの発行といった啓発活動実施回数の目標を 120 回とする。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 4 &gt; 消費者教育の推進</u></p> <p><u>&lt;政策目標 5 &gt; 「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者団体・介護サービス事業者・金融機関等が中心となって、高齢者や障害者が被害者にならないような組織作りに出来るだけ早く取り掛かることとする。</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>・国民生活センター等主催の研修に相談員を派遣し、相談員のレベルアップを図る。</li> <li>・消費者教育に力を入れ、各世代に応じた出前講座を行うとともに、より効率的な消費者被害防止のためのネットワークの構築に力を入れる。</li> </ul>
	<p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <p>(補助金の継続を前提として)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談員のレベルアップを目的とする研修参加支援を維持する。</li> <li>・出前講座等の啓発事業について、基金活用期間に行った事業を精査し、効果的であった事業の継続を図る。</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>・消費生活相談員のレベルアップのため、研修参加の支援の継続を図る。</li> <li>・消費者被害防止を目的としたネットワーク会議を庁内外問わず開催する。</li> <li>・平成 26 年度に行った消費生活相談員の賃上げを維持する。</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	長崎県	市町村名	島原市
-------	-----	------	-----

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"> <li>・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、消費生活相談員を配置した。(平成 22 年度)</li> <li>・相談者のプライバシー保護および関係機関等との連絡機能強化を目的に、相談室の改修や必要機器等の設置など相談環境の充実を図った。(平成 22 年度～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 22 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等を作成し、市内の全戸に配布。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターの設置初年度(平成 22 年度)の相談件数は 39 件であったが、平成 23 年度が 52 件、平成 24 年度が 60 件、平成 25 年度が 63 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>・啓発チラシ等の配布のほか、出前講座(平成 25 、 26 年度)の実施や消費者被害防止ネットワークとの連携など、高まりをみせる市民の消費生活問題への関心に対応している。</li> <li>・平成 22 年度から、消費生活相談員の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。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>&lt;政策目標 1 &gt; 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 4 月に消費生活センターを設置済み。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 2 &gt; 相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活問題が多岐にわたり、内容も変化する状況に鑑み、対応力をより強化するため、国民生活センター等の研修に積極的に参加させることで消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 4 &gt; 消費者教育の推進</u></p> <p>該当なし</p> <p><u>&lt;政策目標 5 &gt; 「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>人口 5 万人未満のため該当なし</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>・消費生活相談員の配置を維持、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。</li> <li>・効果的な消費者被害未然防止事業等を実施するとともに、関係機関や地域ネットワークとの連携強化を図る。</li> </ul>

	<p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターを維持する。</li> <li>・消費生活に関する事業内容の精査等をしつつ、より効果的な取組を展開する。</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維持する。</li> <li>・消費生活相談員の配置を維持する。</li> <li>・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援継続を図る。</li> <li>・消費者被害防止のための啓発チラシ等の作成や出前講座の実施など効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。</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、関係機関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	長崎県	市町村名	諫早市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 28 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"> <li>消費生活センター機能強化のため、消費生活センターの周知度を高めるためのしおりの作成及び県営バス車内への広告を行った。また、パンフレットスタンドや掲示板等を購入し施設機能の充実を図った。(平成 22 年度～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 22 年度～平成 24 年度)</li> <li>消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、出前講座等で配布した。(平成 22 年度)</li> </ul> <p>消費者問題に係る講演会を開催し、意識啓発を図った。(平成 23 年度)</p> <p>高齢者の消費者被害防止のため、消費生活啓発用リーフレットを作成し、高齢者宅を訪問する機会が多い民生委員や介護保険等福祉担当課や関係事業所に配布し、意識啓発を図った。</p> <p>(平成 24 年度)</p>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 18 年度に消費生活センターを設置後、年々相談件数は増加し、平成 21 年度は 1,130 件となった。平成 22 年度は 935 件と減少したものの、平成 24 年度 951 件、平成 25 年度 942 件と、相談件数は 950 件程度を推移し、地域の消費生活相談窓口として定着している。</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あっせん等による救済金額の総額が 4,836 千円となった。</li> <li>平成 22 年度から実施した出前講座が、平成 25 年度には 21 件 / 年 (1,151 人) 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>&lt;政策目標 1 &gt; 相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 18 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 2 &gt; 相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 18 年度に消費生活センターを設置した当初から、消費生活相談員の資格保有率が 100% である。国民生活センターの研修に積極的に参加させることで消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、今後とも消費生活相談員の資格保有率 100% を維持できるよう努める。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 4 &gt; 消費者教育の推進</u></p>

	<p><u>&lt;政策目標5&gt;「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高齢者を始めとする消費者被害に遭いやすい特性を有する者を消費者被害から守るためのネットワークを構築することは、今後、高齢化がより一層進行することを考えると、極めて重要な課題であり、消費者安全確保地域協議会の設置に向け検討を進める。</li> </ul>
消費者行政推進の方針	<p>&lt;平成28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、消費生活相談員の人員については現状維持と研修会への積極的な参加による消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> </ul> <p>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> <p>&lt;平成30年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談体制を精査しながら消費生活センターを維持する。</li> </ul> <p>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内容を精査していく。</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"> <li>・ 消費生活センターを維持する。(平成39年度目途)</li> <li>・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援を図る。(平成28年度～平成36年度)</li> <li>・ 平成28年度から消費生活相談員としての経験と実績を勘案し、消費生活相談と合わせて他の消費生活相談員の指導・助言を行う消費生活主任相談を新設、月額報酬を141,000円から160,000円に増額し、待遇改善を図り維持する。(平成28年度～平成36年度)</li> </ul>
その他特記事項	消費者被害防止について、庁内の連携を密にして全庁的取組として対応していく。

## 市町村推進プログラム

都道府県名	長崎県	市町村名	大村市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 年 月 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、消費生活相談窓口として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 3 名体制から 4 名体制とした。(平成 21 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>消費生活相談員の待遇改善のため、有資格者の 1 時間あたりの報酬を 410 円増額し、1,130 円とした。(平成 22 年度～平成 26 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始した。(平成 24 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、市内の全戸に配布した。(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 年度に消費生活センターを設置し、相談件数は、平成 20 年度の 342 件に対し、平成 21 年度は 357 件と增加了。また、平成 25 年度をピークとして平成 26 年度では 497 件と相談件数が増大しており、地域の専用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、研修参加を支援するとともに弁護士の活用を行った。その結果、県センターに助言を求めたり、あっせんを依頼した件数が平成 21 年度の 43 件に対し、平成 26 年度は 4 件と減少し、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 26 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件数は救済金が発生したもので 120 件、救済金額の総額は 22,377 千円となった。</li> <li>平成 24 年度から実施した出前講座受講者が、平成 26 年度には延 513 名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 21 年度 10 月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 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 25% であったが、平成 27 年度までに消費生活相談員の資格保有率を 50% 以上とするため、国民生活センターの研修に参加させることで消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。</li> </ul>

	<p>平成 26 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% であったが、平成 27 年度以降も消費生活相談員の研修参加率 100% を維持する。</p> <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></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"> <li>・ 消費者安全確保地域協議会の設置に向けて今後も努力を続ける。</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、消費生活相談員の人員については現状維持と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し、地域内ネットワーク構築等を支援する。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談体制を精査しながら消費生活センターを維持する。</li> </ul> <p>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内容を精査していく。</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"> <li>・ 消費生活センターを維持する。( 平成 39 年度目途 )</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、平成 27 年度末時点で 4 名体制の消費生活相談員を維持するとともに、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 27 年度～平成 29 年度、その後精査 )</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～平成 29 年度、その後精査 )</li> <li>・ 平成 22 年度に消費生活相談員の有資格者の処遇改善をした 1 時間あたり 1,130 円の報酬を維持する。( 平成 27 年度～平成 30 年度、その後精査 )</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、地域ネットワークを構築する。( 平成 29 年度～平成 37 年度、その後精査 )</li> </ul>
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	長崎県	市町村名	平戸市
-------	-----	------	-----

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"> <li>・ 消費生活相談体制強化のため、平成22年4月から消費生活相談窓口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（平成24年度～）とした。平成26年4月から平戸市消費生活センターを設置。</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>・ 消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、市内全世帯に配布した。（平成22～26年度）</li> <li>・ 平成 26 年 4 月から消費生活センターを開設し、未整備だったセンター直通電話を整備した。</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成22年4月に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、平成22年度の101件、平成23年度77件、平成24年度85件、平成25年度108件と市民にも、消費相談の窓口として定着してきている。また、平成23年度から市民相談の窓口を一元化し、行政相談員1名を配置して、相談内容に応じて消費相談・行政相談のケースの振り分けを行い業務の効率化を図っている。</li> <li>・ 平成24年4月から、PIO-NETが設置され、全国の消費者トラブルの情報を共有化することができた。平成27年度からは、1台増設の予定であり、多岐にわたる消費者相談にも的確な対応が可能になってきている。</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あっせん等による救済金額の総額が5,480千円となった。</li> <li>・ 市役所の担当課以外の部署及び警察との連携を強化し、市民への周知活動も実施できるようになった。（例：市役所職員や警察を名乗る詐欺まがいの電話があった際、関係機関と連携を図り、市の広報誌や防災メール・防災無線等活用して詐欺被害の防止を図った。）</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22年4月に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、平成22年度の101件、平成23年度77件、平成24年度85件、平成25年度108件と市民にも、消費相談の窓口として定着してきている。また、平成23年度から市民相談の窓口を一元化し、行政相談員1名を配置して、相談内容に応じて消費相談・行政相談のケースの振り分けを行い業務の効率化を図っている。</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24年4月から、PIO-NETが設置され、全国の消費者トラブルの情報を共有化することができた。平成27年度からは、1台増設の予定であり、多岐にわたる消費者相談にも的確な対応が可能になってきている。</li> </ul> <p><u>＜政策目標4＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築</u></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"> <li>・ 消費生活センターを維持する。</li> <li>・ 地域住民が身近に相談できる相談窓口体制を維持・強化するため、消費生活相談員を継続的に雇用するとともに、弁護士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。</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し、地域内ネットワーク構築等を支援する。</li> </ul> <p><u>＜平成30年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談体制については、推進交付金活用期間を経過した事業を維持する。</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、推進交付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。</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。</li> <li>・ 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。</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	長崎県	市町村名	松浦市
-------	-----	------	-----

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"> <li>・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談室を設置するとともに、専任の消費生活相談員を配置した。(平成 21 年度)</li> <li>・ 消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制とし、相談体制のさらなる強化を図った。(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>・ 平成 25 年 1 月 1 日に消費生活センターを開設するとともに専任の消費生活相談員の勤務時間を延長し、相談体制の強化を図った。</li> <li>・ 高齢者の消費者被害防止のため、介護予防教室等で出前講座を開始した。(平成 23 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、市内の全戸配布や回覧文書の配布を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ P R 表示板を作成し、公共交通機関や公用車を活用して車外広告による啓発を行った。(平成 23 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 安心・安全お買いものサポート店による地域の見守りを開始し、サポート店掲示旗の設置、見守り情報の配信を行った。(平成 23 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談室を設置した平成 21 年度は、相談件数が 21 件であったが、その後年々増加の傾向にあり、平成 25 年度は 162 件となった。地域の相談窓口として認知度があがってきて いる。</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結果、消費生活相談の対応能力や質が向上し、迅速かつ的確な対応ができる。</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あっせん等による救済金額が 40,000 千円となつた。</li> <li>・ 平成 23 年度から実施した出前講座が、平成 25 年度には 24 回 / 年と着実に増加して啓発に効果を上げている。</li> </ul>

<p>「地方消費者行政強化作戦」(基金を通じた当面の政策目標)への対応</p>	<p><u>＜政策目標1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <p>1 平成21年度から消費生活相談窓口を設置済</p> <p><u>＜政策目標2＞相談体制の質の向上</u></p> <p>1 平成25年1月1日に消費生活センターを設置</p> <p>2 平成26年度当初で、専任相談員1名、補助相談員1名を配置しており、引き続き相談体制の維持、強化を図っていく。</p> <p>3 平成26年度当初では相談員に資格がなかったが、研修参加支援等により平成27年度に専任相談員1名が資格取得をした。</p> <p>4 平成25年度～平成26年度の消費生活相談員の研修参加率は、行政職員が消費生活相談の対応をすること等によりほぼ100%の参加率であった。</p> <p><u>＜政策目標4＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p>
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u>＜平成27年度から平成29年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活センターを維持する。(平成24年度に設置済)</li> <li>・ 地域に根ざした消費生活相談窓口として機能できるように研修等により消費生活相談員のレベルアップを図り、相談体制を強化する。</li> <li>・ 消費者被害未然防止のため、各世代に対応した消費者教育を実施するとともに地域内ネットワークの構築を強化する。</li> </ul> <p><u>＜平成30年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談体制については、基金活用期間終了後も現体制の維持・強化に努める。</li> <li>・ 消費者被害防止のための啓発事業については、より効果的な取り組みを検討しながら事業を実施していく。</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>・ 基金を活用して配置した消費生活相談員の体制維持・強化を図る。</li> <li>・ 消費生活相談員の対応強化のため、研修参加支援を継続する。</li> <li>・ 消費者被害防止のため、パンフレットの配布や広報誌を活用した啓発、出前講座による啓発を行う。</li> </ul>
<p>その他特記事項</p>	<p>消費者被害防止のため、府内の連携を密にし、全府的に取り組んでいく。特に高齢者の被害防止のためには、地域の見守りや支援が必要なことから地域包括支援センターをはじめ関係機関との連携を図りながら対応していく。</p>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	長崎県	市町村名	対馬市
-------	-----	------	-----

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"> <li>・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談所を開設するとともに、消費生活相談員を 1 名雇用した。(平成 25 年度)</li> <li>・消費生活相談担当職員及び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>・地域の消費者被害防止のため、市民向けに出前講座を開催した。(平成 23 年度)</li> <li>・消費者被害防止のための啓発チラシ等を作成し、市内の全戸に配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>・市内の各所を回る移動相談を開始した(平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 25 年度に消費生活相談所を開設し、毎月広報に「消費生活相談だより」を掲載することで市民への認知度が上がり、相談件数も前年の倍以上に増えている。</li> <li>・平成 22 年度から消費者行政担当職員、平成 25 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、消費生活相談の対応能力や質が向上した。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」(基金を通じた当面の政策目標)への対応	<p><u>&lt;政策目標 1 &gt; 相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 25 年度に消費生活相談所を開設。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 2 &gt; 相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 25 年度に消費生活相談所を開設したが、消費生活センターとするため環境等を整備する。</li> <li>・消費生活相談員を長崎県や国民生活センターの研修に参加させ対応能力等のレベルアップを図るとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 4 &gt; 消費者教育の推進</u></p> <p><u>&lt;政策目標 5 &gt; 「見守りネットワーク」の構築</u></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>・消費生活相談所を維持する。</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></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>・消費生活相談所を維持する。</li><li>・基金を活用して配置した消費生活相談員の体制・報酬の維持を図る。</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	長崎県	市町村名	壱岐市
-------	-----	------	-----

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"> <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するとともに、消費生活相談員を 1 名配置した。（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>・高齢者等の消費者被害防止のため、社会福祉施設、公民館等で出前講座を実施した。（平成 22 年度～平成 26 年度）</li> <li>・中学生のスマートフォン・SNS でのトラブルを防止するため、市内中学校で講習会を開催した。（平成 25 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・ポスター・グッズ等を作成し、配布した。（平成 22 年度～平成 26 年度）</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、平成 22 年度の 14 件に対し、平成 23 年度は 34 件、平成 24 年度は 47 件、平成 25 年度は 39 件と増加傾向であり、地域の相談窓口として定着しつつある。</li> <li>・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。消費生活相談の対応能力や質が向上し、平成 25 年度における消費生活相談員の助言等による救済金額は 5,288 千円となった。</li> <li>・平成 22 年度から実施している出前講座は、平成 25 年度は 13 件となり、また平成 25 年度より市内全中学校での講習会を実施している。</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 22 年度当初に消費生活相談窓口を設置し、消費生活相談員 1 名体制とし、開設日を週 5 日としている。平成 27 年 1 月に消費生活センターの設置。</li> <li>・消費生活相談員は資格を保有していないが、国民生活センターの研修に参加させることで消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。</li> <li>・平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加回数は 9 回であるが、消費生活相談員が国民生活センターの研修を受けやすい環境を整備し、平成 26 年度以降の消費生活相談員の研修参加回数の増加を目指す。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p>

	<p><u>＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築</u></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>・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、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>・消費生活センターを維持し、消費生活相談体制を維持・強化するため、引き続き消費生活相談員のレベルアップを図っていく。</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、基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>・消費生活相談体制の維持・強化のため、消費生活相談員の1名体制を維持するとともに、消費生活相談への対応能力の向上を図る。</li> <li>・消費生活相談員の対応能力の強化のため、研修参加の支援の継続を図る。</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	長崎県	市町村名	五島市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>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し、消費生活センターを開設した。</li> <li>迅速・的確な相談処理体制を整えるため、国・県で実施する研修を担当職員及び消費生活相談員に受講させた。(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、シール及びグッズ等を作成し、市内の全戸に配布した。(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 年度に消費生活センターを開設し、相談件数は、平成 20 年度の 121 件に対し、平成 21 年度は 140 件と増加した。また、平成 26 年度で 200 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 20 年度の 8 件に対し、平成 26 年度で 44 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 26 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 4,852 千円となった。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>&lt;政策目標 1 &gt; 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 10 月に消費生活相談窓口を設置済み。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 2 &gt; 相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度当初では消費生活相談員 1 名体制であったが、相談件数増加に対応して平成 27 年度より消費生活相談員 2 名体制とする。</li> <li>消費生活相談員を国民生活センター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> </ul> <p><u>&lt;政策目標 4 &gt; 消費者教育の推進</u></p> <p><u>&lt;政策目標 5 &gt; 「見守りネットワーク」の構築</u></p>
消費者行政推進の方針	<p><u>&lt;平成 27 年度から平成 29 年度までの方針&gt;</u></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、消費生活相談員を増員する。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者教育に重点的に力を入れ、より多くの市民が消費者被害を未然に防げるような知識を備えることができるよう、周知・啓発活動を行う。</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、推進補助金活用期間を経過した事業についても継続して維持していく。</li> <li>・出前講座等の啓発事業については、推進補助金活用経過後も継続して実施していく。</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>・消費生活センターの維持。</li> <li>・消費生活相談体制の強化のため、平成 26 年度末時点で 1 名体制の消費生活相談員を 1 名増員して 2 名体制とする。（平成 27 年度～平成 37 年度、その後も継続して維持）</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～平成 31 年度、その後も継続して維持）</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挙げて対応する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	長崎県	市町村名	西海市
-------	-----	------	-----

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"> <li>・ 消費者被害防止のための啓発用リーフレット等を作成し、市内全世帯に配布した（平成 21 年度～平成 22 年度）</li> <li>・ 消費者相談窓口を強化するため、消費生活相談員 1 名を配置した（平成 22 年度～平成 24 年度）</li> <li>・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、国や県が実施している消費者相談に関する研修会に参加させ、相談員の資質向上を図った（平成 22 年度～平成 26 年度）</li> <li>・ 多種多様化する消費者問題について、市民の消費生活に関する意識の高揚を図るため、パネルや啓発用リーフレットを作成し、出前講座等で利用した（平成 23 年度）</li> <li>・ 消費生活相談体制を強化するため、消費生活センターを開設するための基盤整備を行った（平成 24 年度）</li> <li>・ 消費生活相談員の待遇改善のため、日雇いの臨時職員から月給の非常勤職員への任用とした（平成 25 年度～平成 26 年度）</li> <li>・ 消費者相談などを一元的に管理するための P I O - N E T を配備した（平成 25 年度）</li> <li>・ 悪質業者からの勧誘等を未然に防ぐため、家屋内の見やすい場所に掲示できる防犯ステッカーを作製し、市内全世帯へ配布し注意喚起を行った（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 2 年間啓発用リーフレット等を市内全世帯へ配布した結果、相談件数は平成 20 年度の 21 件に対し、平成 22 年度は 51 件と倍増した。</li> <li>・ 消費生活相談員を配置して以降、年間の相談件数は約 50 件程度と横ばいであり、地域の相談窓口として定着しつつある。</li> <li>・ 平成 23 年度から本格的に老人会等を対象に出前講座を開催してきたが、毎年 1 ～ 2 回程度の開催であった。平成 24 年度に消費生活センターを設置し、平成 25 年度から消費生活相談員の任用体系を変更して研修によるレベルアップを図った結果、講座の申し込みが急増し、平成 25 年度は 13 回開催した。</li> <li>・ 消費生活相談員の待遇改善を行った結果、勤務日が週 3 回から週 4 回となり、相談員が直接対応できる日数が増加した。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」（基金を通じた当面の政策目標）への対応	<p><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 年度中途から消費生活相談窓口を設置。</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 1 月に消費生活センターを開設。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 22 年度中途から消費生活相談員を配置。</li> <li>消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、資格取得を奨励する。</li> <li>消費生活の多種多様化する相談に対応するため、国や県の研修へ積極的に参加させる。</li> <li>消費生活相談員の不在時の相談に対応するため、所管課職員を国や県の研修に積極的に参加させる。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 4 &gt; 消費者教育の推進</u></p> <p><u>&lt;政策目標 5 &gt; 「見守りネットワーク」の構築</u></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し、消費生活相談員を 1 名配置する。</li> <li>消費生活相談員の不在時の相談に対応するため、相談を受ける所管課職員の資質向上を図る。</li> <li>老人クラブや自治会など各種団体と連携して、出前講座を開催する。</li> <li>効果的な消費者被害防止対策として、社会福祉協議会や民生児童委員等と連携を図る。</li> </ul> <p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談体制は維持しつつ、より良い相談体制を構築する。</li> <li>消費生活対策の啓発事業については、市広報誌等の既存の施策を活用し、より費用対効果が図れる取り組みを行う。</li> <li>県の派遣事業等を活用し、消費者教育を推進する。</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>平成 24 年度に設置した消費生活センターを維持し、より良い相談体制を構築する。</li> <li>消費生活センターの設置に伴い、平成 25 年度より消費生活相談員の待遇改善を実施したが、その任用体系の維持。また、資格取得者には相応の待遇を措置する。</li> <li>国や県が実施する研修会参加の支援を継続し、消費生活相談員の対応能力強化を図る。</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	長崎県	市町村名	雲仙市
-------	-----	------	-----

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"> <li>・消費生活相談窓口へのアクセスを強化するために、市内全戸に消費生活相談窓口直通ダイヤル周知用シールを配布し、直通ダイヤルの周知徹底を図った。（平成 21 年度）</li> <li>・消費生活相談員の研修参加を支援し、レベルアップを図った。（平成 21 年度～平成 26 年度）</li> <li>・消費生活センターを設置し、消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制とした。（平成 22 年度）</li> <li>・老人会の定例会や各種団体の会合に出向き、消費生活に関する出前講座を実施し、悪質商法による被害防止の啓発と強化を図った。（平成 21 年度～平成 24 年度）</li> <li>・被害防止のための啓発チラシ等を市内全戸に配布した。（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 22 年度に消費生活センターを設置し、相談件数は、平成 21 年度の 93 件から平成 22 年度は 160 件、平成 23 年度、平成 24 年度は 165 件、平成 25 年度は 189 件、平成 26 年度は 193 件と増加しており、市民の相談窓口として定着している。</li> <li>・消費生活相談員の研修参加を支援し、消費生活相談対応能力のレベルアップを図った結果、あっせん件数が平成 22 年度は 21 件、平成 23 年度は 25 件、平成 24 年度は 33 件、平成 25 年度は 45 件、平成 26 年度 47 件となり、消費生活相談員の質の向上につながった。</li> <li>・平成 21 年度から実施している出前講座が、平成 25 年度は年間 41 回、平成 26 年度は年間 26 回実施をして消費者被害防止の啓発と強化を図っている。（平成 24 年度から自主財源化）</li> <li>・消費者被害に遭いやすい高齢者を対象とした出前講座を開催し、また、啓発チラシを配布しており、平成 26 年度には 60 歳以上の相談件数が 97 件、全相談件数の半数を占めている。</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 4 月に消費生活センターを設置済みであり、平成 27 年度以降も消費生活センターを維持する。</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 年度当初は、消費生活相談員 1 名体制であったが、平成 22 年度の消費生活センター設置に伴い消費生活相談員 2 名体制とした。消費生活相談員の有資格者が 1 名、未資格者が 1 名となっており、平成 27 年度以降も、国民生活センターや県の研修へ参加しやす</li> </ul>

	<p>いように支援を行い、研修への参加率を 100%とし、消費生活相談員のレベルアップを図る。なお、未資格者 1 名についても資格取得のための各種研修会への参加を支援する。</p> <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></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>・市民の身近な相談窓口として定着している消費生活センターを維持する。</li> <li>・消費生活相談体制を維持し、消費生活相談員のレベルアップを図るため、国民生活センターや県の研修参加への支援を行う。</li> <li>・消費者被害を未然に防止するために出前講座を実施し、啓発強化を図る。</li> <li>・消費者被害防止のための啓発チラシの全戸配布を行う。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターを維持する。</li> <li>・消費生活相談体制を維持し、消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>・出前講座等の啓発事業については、より効果的に取り組む。</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>・消費生活相談員のレベルアップを図るため、研修参加への支援を行う。</li> <li>・複雑・巧妙化する消費生活相談へ対応するため、消費生活相談員の 2 名体制を維持する。</li> <li>・消費者被害を未然に防止するために出前講座を実施し、啓発チラシの配布を効果的に行う。</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、関係機関との連携を密にして消費者行政に全力で取り組む。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	長崎県	市町村名	南島原市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民相談センターに、消費生活専任の相談員を 1 名配置した。 (平成 21 年度～平成 22 年度)</li> <li>消費生活相談体制強化のために、消費生活センターを設置(平成 23 年度)し、消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制とした。 (平成 23 年度～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 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>老人会や PTA など、一般消費者を対象に出前講座を行った。 (平成 21 年度～平成 23 年度。)</li> <li>新成人および中学校 3 年生を対象に、若者に多い被害の啓発を促すリーフレットを配布した。 (平成 21 年度～平成 23 年度)</li> <li>自治会内で回覧される班回覧に、消費者啓発の内容を掲載した回覧板を使用した。 (平成 21 年度)</li> <li>消費者被害の注意を促すために、啓発用品を製作し、配布した。 (平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費者被害防止ネットワーク会議時に、講師をよんで研修を開催(平成 21 年度)</li> <li>消費者月間の周知、啓発のため、のぼり旗や懸垂幕、啓発物品を製作、街頭キャンペーンを行い、広く啓発を図った。 (平成 22 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、市民相談センターに消費生活専任の相談員を 1 名配置し、平成 23 年度には消費生活センターを設置した。相談件数は、平成 21 年度 85 件から平成 25 年度は 217 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。</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 0 件に対し、平成 26 年 9 月 18 日時点で 16 件となっており、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あっせん等による救済金額の総額が 5,887 千円となった。</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 17 件 / 年と徐々に増加している。 (平成 24 年度から自主財源化)</li> </ul>

<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u>&lt;政策目標1&gt;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6月に南島原市消費生活センターを設置済み。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標2&gt;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、消費生活相談員2名体制であるが、今後も2名体制を維持する。</li> </ul> <p>国民生活センターの研修に参加させることで消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、消費生活相談員資格取得を奨励する。また、担当職員も消費生活相談を受け付けることにより、消費生活相談員が国民生活センターの研修を受けやすい環境を整備する。</p> <p><u>&lt;政策目標4&gt;消費者教育の推進</u></p> <p><u>&lt;政策目標5&gt;「見守りネットワーク」の構築</u></p>
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u>&lt;平成27年度から平成29年度までの方針&gt;</u></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、研修参加の支援を継続し、消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>チラシ・パンフレット等や啓発物品の配布など、消費者被害の未然防止のための啓発強化を図る。</li> </ul> <p>各種相談機関との連携を強化する。</p> <p><u>&lt;平成30年度以降の方針&gt;</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した後も体制を維持する。</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、基金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>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。</li> <li>平成23年度に消費生活相談員を2名体制としたが、それを今後も維持する。</li> <li>チラシ・パンフレット等や啓発物品の配布など、消費者被害の未然防止のための啓発強化を図る。</li> </ul> <p>各種相談機関との連携を強化する。</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、役所内または各種相談機関と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	長崎県	市町村名	長与町
-------	-----	------	-----

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"> <li>消費者行政担当職員及び専門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啓発チラシ及びポケットティッシュを作成し、住民に対して配布した。（平成 25 年度）</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 20 年度の相談処理件数は職員及び専門員と合わせて 23 件であったが、平成 25 年度は職員のみで 65 件を処理しており、相談対応能力は向上している。</li> <li>平成 25 年度における救済金額の総額は 6,176,947 円となった。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>&lt;政策目標 1 &gt; 相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当初より消費生活相談窓口を設置済</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 2 &gt; 相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 25 年度まで、各種研修に参加していたのは担当職員及び専門員のみであったが、担当外の係員も消費生活相談を受け付けることがあることから平成 26 年度以降は他係員についても各種研修へ参加してもらい、消費生活相談窓口としての体制の強化を図る。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 4 &gt; 消費者教育の推進</u></p> <p><u>&lt;政策目標 5 &gt; 「見守りネットワーク」の構築</u></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>消費生活相談窓口を維持する。</li> <li>消費生活相談窓口の維持及び強化のため、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>消費生活相談窓口の維持及び担当職員の相談能力のレベルアップを図る。</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>担当職員の対応能力の強化を図る</li> </ul>
その他特記事項	消費者被害防止のため、他部署間と連携を取りつつ対応する。

## 市町村推進プログラム

都道府県名	長崎県	市町村名	東彼杵町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <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するとともに、消費生活相談員を 1 名配置した（H22 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（H22～27 年度）</li> <li>高齢者の消費者被害防止のため、出前講座を実施した。（H24～27 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 21 年度の 3 件に対し、H22（12 件）H23（16 件）H24（22 件）H25（22 件）H26（24）H27（16 件 2 月末現在）と、地域の相談窓口として定着している。</li> <li>複雑多様化する相談内容への対応能力の向上のため、平成 22 年度から消費者相談員の研修参加支援を行い、その能力の強化を図った。</li> <li>平成 25 年度に出前講座を地区公民館（34 地区）で開催し、多数の高齢者（612 人）消費者行政の啓発を行った。以降希望団体依頼により講座を実施。</li> <li>平成 26 年度、27 年度と消費者トラブル講演会を実施し、弁護士の講演と寸劇を交えた講座は 2 年連続 150 人を超える参加者で好評である。</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 年度より消費者相談員を配置している。</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>消費生活相談員を平日週 5 日間役場本庁舎に配置することで、消費者生活相談の体制整備を図る。</li> <li>国民生活センターなどの研修会に参加する事で、消費生活相談員の資格取得を奨励する。</li> <li>消費生活相談員が働きやすくなるような職場環境の改善に努める。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></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>消費生活相談窓口を維持する。</li> <li>消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援する高齢者の消費者被害防止の為の講演会等を実施する。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談窓口を維持する。</li> <li>消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を継続して支援する高齢者の消費者被害防止のための講演会等を実施する。</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>消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を継続して支援する。</li> <li>高齢者の消費者被害防止の為の講演会などを継続して開催する。</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、全庁舎を挙げて対応する。
---------	------------------------------------

## 市町村推進プログラム

都道府県名	長崎県	市町村名	波佐見町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <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。相談者の個人情報保護、町民が安心して相談できる窓口体制と相談しやすい場の環境づくりを実施。(平成 22 年度～24 年度)</li> <li>・国民生活センター及び県、その他関係団体等が実施する消費者相談に関する研修に担当行政職員が参加。(平成 22 年度～26 年度)</li> <li>・身近な消費者相談事例の紹介や関係法律等の紹介を交えたセミナーを開催。(平成 22 年度)</li> <li>・弁護士やファイナンシャルプランナーの専門家の助言を必要とする相談者への相談会を実施。(平成 22 年度～26 年度)</li> <li>・消費者被害の未然防止のため、悪徳商法の手口や相談窓口を掲載した啓発カレンダーを全戸配布。(平成 23 年度～26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談室の整備により、相談者のプライバシー保護と相談しやすい環境が整備された。また、スタートアップ事業に伴う相談窓口広報により、相談件数は 21 年度 15 件に対し 22 年度 23 件と増加。窓口の認知度向上と利用促進に繋がった。</li> <li>・各種研修受講により、受相談側の知識向上と的確な対処方法を習得、多様化・複雑化する相談にも対応できる体制を整備できた。また、継続した研修受講により、悪質、巧妙化する消費者被害の最新の手口について知識を深めることができた。</li> <li>・平成 22 年度に、インターネットや携帯電話を使って頻発しているサイバー犯罪被害や悪徳商法の事例を盛り込んだセミナーを開催。24 年度(2 回)は町内婦人会及び介護支援者を対象に、25 年度～26 年度(各 1 回)は教育委員会主催の高齢者大学の一環として開催。高齢者が多数集まる機会を利用し、効果的に啓発できた。(平成 24 年度から基金活用なし)</li> <li>・多重債務など専門的な助言を必要とする相談への対応のため、弁護士無料相談会を年 2 回実施し(平成 22 年度は初年度につき 1 回)町民の救済を図った(平成 22 年度～24 年度)。25 年度からはファイナンシャルプランナーによる無料相談会を実施。定期的な開催により 25 年度は計 10 回で 47 名の相談を受け、迅速な問題解決に繋げることができた。</li> <li>・消費者被害や対策に関する広告や役場を含めた各種相談窓口を掲載したカレンダーを製作し、全戸配布。消費者被害の未然防止、町民の自己啓発、自己防衛の意識の定着化を図った。相談件数が劇的に増加したわけではないが、毎年 20 件以上の相談が寄せられ</li> </ul>

	<p>おり、日頃目に触れるカレンダーを啓発資材として活用することで相談窓口も定着しつつある。</p>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>&lt;政策目標1&gt;相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成22年度に消費生活相談窓口を設置済み</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標2&gt;相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ファイナンシャルプランナー等の専門家による相談会を継続。迅速かつ的確な支援により、多重債務や生活再建等の問題を抱える町民の救済を図る。</li> <li>・消費生活相談担当職員の研修参加を継続することにより、消費者被害の最新情報や相談に対する支援の手法を学び、相談担当職員の更なるレベルアップを図る。</li> <li>・消費者被害未然防止のための啓発資材の全戸配布を継続する。</li> <li>・多様化する消費者問題に対応するため、庁舎内の関係部署（税や国保、福祉等）との連携を強化する。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標4&gt;消費者教育の推進</u></p> <p><u>&lt;政策目標5&gt;「見守りネットワーク」の構築</u></p>
消費者行政推進の方針	<p><u>&lt;平成27年度から平成29年度までの方針&gt;</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談窓口を維持する。</li> <li>・消費生活相談担当職員の研修参加による相談員の更なるレベルアップや、ファイナンシャルプランナー等専門家の活用により相談窓口体制を強化する。</li> <li>・消費者問題に関する町民への啓発活動、消費者被害の未然防止や多重債務者の生活再建支援等、総合的な支援のための庁舎内ネットワーク構築を行う。</li> </ul> <p><u>&lt;平成30年度以降の方針&gt;</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談窓口を維持する。</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>・消費生活相談窓口を維持する。（27年度～）</li> <li>・消費生活相談担当職員の対応能力強化のため、研修参加を継続する。（27年度～32年度）</li> <li>・より困難で専門知識を有する相談に対応するためファイナンシャルプランナー等の専門家による相談会を継続し、多重債務や生活再建等の問題を抱える町民の救済を図る。（27年度～32年度）</li> <li>・消費者被害の未然防止と町民への啓発、相談窓口の定着化のため、消費者被害に関するカレンダーやチラシ等の啓発資材を配布する。（27年度～33年度）</li> <li>・庁舎内関係部署との連携を強化するにあたり、関係職員の意識統一と知識向上のため、多重債務者の生活再建等に精通した方を講</li> </ul>

	<p>師に研修を行う。( 27 年度 )</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・上記を踏まえて庁舎内関係部署の連携を強化する。( 27 年度 ~ 37 年度 )</li><li>・県、その他機関の消費生活支援講座講師派遣制度の活用や、高齢者大学等の機会を利用した講座の開催を行う。( 27 年度 ~ )</li></ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"><li>・消費生活相談員設置に関しては現状を鑑み、広域での設置も含めて有効かつ継続可能な方法を視野に入れて検討していく。</li></ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	長崎県	市町村名	小値賀町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<p>(平成 22 年度)</p> <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。</li> </ul> <p>(平成 22 年度～平成 26 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <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。</li> </ul> <p>(平成 22 年度～平成 26 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <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始した。</li> </ul> <p>(平成 22 年度～平成 26 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害防止のための「えらかさるんな通信」を作成し、町内の全戸に配布した。</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 21 年度の 2 件に対し、平成 22 年度は 11 件と大幅に增加了。</li> <li>・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、消費生活相談の対応能力や質が向上した。</li> <li>・毎月の「えらかさるんな通信」の発行により、高齢者等の消費者被害を防止することが出来た。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>&lt;政策目標 1 &gt; 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相談窓口を設置済み。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 2 &gt; 相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 27 年 6 月から消費生活相談員が変わり、資格を保有していないが、各種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、消費生活相談員の資格所得を奨励する。</li> <li>・消費生活相談員及び担当職員が、各種研修に参加している。しかし、平成 27 年度から消費生活相談員及び担当職員ともに変わったため、今後も研修に参加することで、相談対応能力や質の向上を図ると伴に、相談しやすい環境を整備する。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 4 &gt; 消費者教育の推進</u></p> <p><u>&lt;政策目標 5 &gt; 「見守りネットワーク」の構築</u></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>・消費生活相談窓口を設置・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、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。</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し、地域内ネットワーク構築等を支援する。</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、基金活用期間を経過した事業の維持・継続を図る。</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行く。</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設置・維持する。</li> <li>・消費生活相談窓口の設置に伴う消費生活相談体制の強化のため、弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図ると併に無料相談会を実施する。 (平成 27 年度～平成 37 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～平成 32 年度)</li> <li>・平成 22 年度に決定した消費生活相談員の 1 日あたり 6,000 円の報酬を維持する。(平成 27 年度～平成 32 年度)</li> <li>・毎月の「えらかさるんな通信」の発行を継続し、高齢者等の消費者被害を防止する。</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	長崎県	市町村名	佐々町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者生活相談業務を充実強化するため、専任の消費生活相談員を 1 名雇用し、消費生活相談窓口を開設した。（平成 22 年度）</li> <li>・消費生活相談員の技能向上、対応力強化のため、各種研修会への参加を支援した。（平成 22 年度～平成 26 年度）</li> <li>・消費者被害を未然に防止することを目的として、啓発チラシを作成し、町内全世帯への配布と、庁舎等窓口への配置を行った。（平成 23 年度～平成 26 年度）</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年度に消費生活相談窓口を新設し、平成 21 年度の相談件数が 3 件に対し、平成 22 年度は 31 件と大幅に増加した。平成 23 年度は 23 件と一旦減少するも、平成 24 年度 28 件、平成 25 年度 33 件と相談件数も増加傾向にあり、消費生活問題自体の増加や多発もあるが、地域の相談窓口として定着しつつある。</li> <li>・平成 22 年度から消費生活相談員の技能向上、対応力強化を目的として各種研修会への参加を支援し、知識や技能を習得したことによって、消費生活相談の対応力や質が向上している。</li> <li>・平成 23 年度から消費者被害を未然に防止するため、啓発チラシを作成し、町内全世帯への配布等を行ったことで、身近な消費生活問題への注意や関心が高まり、相談件数も増加している。</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 年度から消費生活相談員 1 名を雇用し、消費生活相談窓口を設置開設済み。</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>・日々、多様化、複雑化する消費生活問題に対しても迅速、的確な対処ができるよう県や国民生活センターが開催する各種研修へ積極的に参加させることで、新たな知識や技能を蓄積し、消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></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>・消費生活相談窓口を維持・充実させる。</li> <li>・地域の身近な消費生活相談窓口として、住民への周知を図るとともに、各種研修等へ積極的に参加することで、新たな知識や技能を蓄積し、消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>・若年者や高齢者を中心とした消費者教育にも力を入れ、消費者被害の未然防止事業にも積極的に取り組む。</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、基金活用期間経過後も維持する。</li> <li>・全世帯に対し配布を行ってきた啓発チラシについては、広報紙紙面や町ＨＰ上への記事掲載による手法へ転換し、引き続き住民への消費生活問題に対する普及啓発に取り組む。</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・充実させる。</li> <li>・消費生活相談体制の充実・強化のため、消費生活相談員の技能や能力向上、新しい知識の習得等を支援する。</li> <li>・消費者相談窓口が地域の人材育成の拠点となり、地域における消費生活問題への対応能力の向上や地域ネットワークの構築を目指す。</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害を防止、迅速な被害回復に対応をするため、福祉部門や関係機関と連携した体制を構築する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	長崎県	市町村名	新上五島町
-------	-----	------	-------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平 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"> <li>・消費生活相談窓口強化のため、消費生活相談窓口を設置するとともに、消費生活相談を担える人材養成の支援を行う。(平成 21 年度)</li> <li>・消費生活相談体制強化のため、専任の消費生活相談員を 1 名確保した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>・消費者問題への解決力強化のため、国民生活センター等で実施する研修会等への参加支援を行い、レベルアップを図った。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・近年増加している高齢者等の悪徳商法被害や若年者層の消費者被害の防止を目的とした啓発事業を図った。(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 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、平成 21 年度は 11 件に対し、平成 25 年度は 63 件と大幅に増加した。相談件数は年々増加しており、消費生活相談窓口として定着しつつある。</li> <li>・平成 22 年度より消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化ため、研修参加を支援した。</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あっせん等による救済金額の総額が 38,591 千円となった。</li> <li>・平成 21 年度から継続して実施している出前講座については、主に高齢者を対象に実施した。平成 26 年度は民生委員や福祉関係職員等への講座を実施し、被害に遭いやすい高齢者に接する機会の多い方への啓発を実施することにより、被害の未然防止を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・町内郵便局や警察署、町職員による特殊詐欺被害を防止するための対策会議を実施し、情報交換及び協力体制を築いた。(平成 26 年度)</li> <li>・被害に遭いやすい高齢者や社会経験の少ない若年者層へのパンフレットを作成し、出前講座や成人式等で配布を行い、消費者教育を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・クーリング・オフに関するパンフレットを作成し、全世帯への配布を行った。クーリング・オフ制度について周知を図った。(平成 24 年度)</li> </ul>

<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u>&lt;政策目標1&gt;相談体制の空白地域の解消</u>        • 平成21年度に消費生活相談窓口を設置済み。</p> <p><u>&lt;政策目標2&gt;相談体制の質の向上</u>        • 消費生活相談員を継続して確保するとともに、相談員の待遇改善を図る。        • 消費生活相談員等の研修会等への参加を引き続き支援し、消費者問題への解決力の向上を図る。</p> <p><u>&lt;政策目標4&gt;消費者教育の推進</u>        (対象外)</p> <p><u>&lt;政策目標5&gt;「見守りネットワーク」の構築</u>        (対象外)</p>
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u>&lt;平成27年度から平成29年度までの方針&gt;</u>        • 消費生活相談窓口を設置・維持する。        • 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、専任の消費生活相談員を継続して確保するとともに、研修会等への参加支援により、消費生活相談員のレベルアップを図る。        • 出前講座等による啓発事業を継続して実施することにより、消費者相談窓口の周知及び被害の未然防止を図る。</p> <p><u>&lt;平成30年度以降の方針&gt;</u>        • 消費生活相談体制については、平成30年度以降も、消費者相談窓口としての機能を後退させることなく引き続き維持していく。        • 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、平成30年度以降も、行う事業を精査していく。</p>
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<p>• 消費生活相談窓口を維持し、消費生活相談員の体制・報酬の改善を図る。        • 研修会等の積極的な参加により消費生活相談への対応能力の向上を図る。</p>
<p>その他特記事項</p>	<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>