

## 都道府県推進計画

|       |     |
|-------|-----|
| 都道府県名 | 奈良県 |
|-------|-----|

|  |                                  |
|--|----------------------------------|
| 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>本県においては、消費者行政活性化基金（以下「基金」という。）を活用してこれまで各種取組を行った結果、県内の全市町村において、有資格者による消費生活相談窓口が開設された。また、県消費生活センターを中核センターとして拡充し、市町村の支援体制の整備等を行うなど、本県の消費者行政は、一定の充実が図られてきた。</p>   |                                  |
| <p>（1） 県における消費生活相談体制の強化について</p> <p>県消費生活センターの体制を強化するため、以下のとおり取組を実施した。</p> <p>ア) 県消費生活相談員の増員</p> <p>県消費生活センターの消費生活相談員は、平成 21 年度当初は一日当たり 8 名の体制であったが、週 4 日勤務の相談員を 4 名増員することにより、平成 25 年度には一日当たり 11.2 名に相談体制を充実させた。</p> <p>イ) 県消費生活相談員の待遇の改善</p> <p>消費生活相談員の報酬について、本県は近畿各府県の中で最も低額であったが、より優秀な人材を確保すべく、平成 21 年度に日額報酬を 8,060 円から約 9 %引き上げ 8,780 円とし、さらに、平成 23 年度は 8,780 円から約 25 %引き上げて 11,000 円に改定し、消費生活相談員の待遇面の向上に取り組んできた。</p> <p>ウ) 市町村の消費生活相談窓口に対する支援</p> <p>平成 23 年度から、県消費生活センターが中核センターとして専門的・広域的な相談に対応するため、苦情処理専門員として弁護士 3 名を、事業者専門指導員として警察官 O B 1 名を配置し、解決困難な事案に関する市町村からの相談やあっせんの支援に対応する体制を整備した。</p> <p>エ) 県消費生活センターの施設の拡充</p> <p>平成 23 年度からの県消費生活センターの開設時間の拡充や、相談・あっせんコーナーの施設の改修・整備、電話回線の増設やパソコン機器等の設置など県消費生活センターの施設の拡充に努めてきた。</p> <p>（2） 市町村の消費者行政の強化のための取組について</p> <p>苦情処理専門員や事業者専門指導員を配置することにより、解決困難な事案に関する市町村からの相談の受付やあっせんの支援等、市町村の消費生活相談窓口の充実に努めてきた。</p> <p>また、基金設置前の平成 20 年度末の時点で 10 の町村で相談窓口が未設置であり、かつ、相談窓口の開設が週 1 日又は 2 日の市町村が多かったため、市町村における広域連携への取組を促進するなど、市町村の相談窓口の充実化に努めた。具体的には、奈良県における県と市町村の役割分担の方向性を明らかにし、広域連携や市町村への権限移譲を検討する「奈良</p> |                                  |

モデル」の取組の一環として、平成 22 年に、「市町村の消費生活相談窓口の広域連携」について協議を行った。これらの取組の結果、平成 23 年 5 月には、広域連携による窓口を含めて県内すべての市町村で有資格者による相談窓口が設置され、また、平成 26 年度当初には広域連携による窓口や市町村職員により開設される窓口を含めると、県内 39 市町村のうち 24 市町村で週 4 日以上の相談窓口が開設されることとなった。

### (3) 市町村の相談体制強化のための取組について

市町村の消費生活相談員の追加配置や窓口開設日の拡充のためには、地域において質の高い消費生活相談員の確保が必要である。しかしながら、県内で有資格者の相談員を確保できるだけの体制はまだ十分と言えない状況にあったことから、平成 21 年度から平成 22 年度にかけて一般社団法人奈良県消費生活相談員連絡会研修センター（平成 23 年 7 月に法人解散）に委託して消費生活相談員を養成するための研修を実施した。その結果、国民生活センターが認定する消費生活専門相談員の資格試験に平成 21 年度は 7 名、平成 22 年度は 2 名、平成 23 年度は 1 名が合格し、有資格者 10 名を養成することができた。

また、県では、「消費生活相談有資格者バンク」を設置し、平成 21 年 5 月から県内の消費生活センター等における消費生活相談員の採用に際し、人材情報の登録及び提供を行うことにより、優秀な人材の確保に努めている。現在、上記の養成研修の修了者を含む 31 名が登録されており、このうち、23 名が県及び 17 市町村等で採用され、各市町村等において活躍している。

加えて、管内市町村の消費者行政担当職員に対しても研修を実施し、また、管内の消費生活相談窓口に相談受付マニュアルの配布を行うなど、消費者行政担当職員及び相談員の資質の向上に努めてきた。

また、平成 23 年度から基金を活用し、県の消費生活センターに市町村からの相談受付等市町村支援を専門とする消費生活相談員を延べ週 8 名、1 日当たり 1.6 名を設置し、市町村の相談受付業務に対する手厚い支援を行っているところである。

### (4) 消費者教育の推進について

消費者教育の推進に関する法律では、都道府県及び市町村の努力義務として、当該都道府県又は当該市町村の区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画（消費者教育推進計画）の策定が規定されている。計画の策定に先立って、今般、平成 26 年度の事業として、政府が策定した基本方針を踏まえながら、他府県からの情報収集を行いつつ、県民及び消費者教育を担う組織のニーズや消費者教育に関する実態、地域の実情を把握するため、必要な県民の意識調査並びに企業及び学校の実態調査を行った。さらに、これらの調査結果の分析を行い、消費者教育における施策の検討に必要となる課題の抽出を行うことを予定している。

また、消費者教育は、誰もが、どこに住んでいても、生涯を通じて、様々な場で、消費者教育を受けることができる機会が提供されることが重要であり、自ら考え行動する消費者を育成することが必要である。このため、平成 25 年度から県消費生活センターにおいて、消費者教育を専門に行う消費生活相談員を延べ週 8 名、1 日当たり 1.6 名を設置し、これらの相談員を活用するなどして、児童・生徒・学生及び企業・事業所等向けに消費者教育に関する講座を実施している。また、この講座に使用する啓発資料として、消費者教育の普及推進のた

め、普及・啓発資料等を作成、配布している。

#### (5) 県消費生活センター等が実施する普及・啓発事業について

本県においては、県民の消費者としての権利を実現し、消費生活の安定と向上を図り、また、自立した消費者支援に資するよう、県民の消費者被害を未然に防止し、悪質商法等に対する意識の醸成と手口等の学習意欲を向上させるために、県消費生活センター等において基金を活用して、消費者に対する普及・啓発等、各種の取組を行ってきた。主な取組としては、以下のとおりである。

##### ア) 移動講座、出前講座等の開催

悪質事業者の手口の巧妙化等消費者問題は日々変遷しており、その対応には常に最新の情報を提供する必要がある。近年、オンラインゲームに関するトラブルの急増等、未成年者による消費者トラブルの増加が問題となっている。こうした消費者トラブルに関して、消費者に対する効果的な普及・啓発事業を行い、消費者トラブル等を防ぐため、有効なお金の使い方などを内容とする「生活の知恵講座」等の移動講座、高校等学校からの要請に基づく出前講座等を開催している。これらの講座は、受講者が講座の内容を実践し、隣人へ波及させる効果が期待できる。加えて、啓発事業の効果が講演会や移動講座等の参加者に定着し、その周囲の人に対し啓発の内容が波及的に広がるよう、リーフレットを作成し、消費者問題の啓発を行うといった普及・啓発活動を行った。

##### イ) くらしの講演会の実施

消費生活相談の受付件数は、近年高齢者層で特に増加傾向が顕著であり、本県においても平成25年度で契約当事者が60歳以上の相談割合は、約38.8%と著しく高くなっている。また、一度被害にあった消費者が再度被害にあう「二次被害」も増加しており、悪質勧誘の手口はますます高度化、複雑化している。このような状況の下、高齢者の消費者被害を防ぐためには、地域の関係者等による見守りの体制の整備が必要であり、安全・安心な暮らしに関する知識を広く啓発し、地域住民に見守りに関する意識を醸成するために、地域社会における消費生活の在り方などを内容とするくらしの講演会を平成21年度から実施してきた。

##### ウ) 「食とくらしの講演会」の実施

消費者が安心して暮らせる社会を構築するためには、食の安全を確保し、消費者が「食の安全・安心」や食品が自身の健康にどのようにかかわるのか、正しい知識を習得し、健康的な日常生活を送ることが重要である。そこで消費者のとるべき行動を明確にすることを目的とし、食の問題について多方面で活躍する講師を招き、県民に対する啓発を行う「食とくらしの講演会」を平成24年度から開催してきた。

#### 「地方消費者行政強化作戦」への対応

- どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制を整備し、県民がより良い消費生活を営むことができるよう、「地方消費者行政強化作戦」に則した所要の取組を行い、消費者の安全・安心を確保する。

#### <政策目標1>相談体制の空白地域の解消

- 広域連携の実施等により、平成23年5月時点で管内全ての市町村に有資格者による消費生活相

談窓口が開設されており、既に「地方消費者行政強化作戦」に掲げられている「相談窓口未設置の自治体を解消」という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

- ・本県における、平成26年5月現在の消費生活センター未設置市町村は、人口5万人以上の自治体では8市のうち2市（設置率6/8、約75.0%）、人口5万人未満の自治体では31市町村のうち29市町村（設置率2/31、約6.5%）となっている。ただし、市町村間における広域連携を実施しており、平成26年度当初には広域連携による相談窓口や市町村職員により開設される相談窓口を含めると、県内39市町村のうち24市町村で週4日以上相談窓口が開設されることとなっており、平成27年度末時点では県内39市町村のうち26市町村で週4日以上相談窓口が開設されている。なお、人口5万人未満の自治体について、週4日以上の開設日数を市町村間による輪番制方式で満たす7町村を加えると、相談窓口の開設日数が週4日以上の自治体の数は31市町村のうち9町村（9/31、29.0%）となる。今後は、県内の市町村における更なる消費生活センターの設置に向けて、まずは5万人以上の自治体で消費生活センター未設置の2市において消費生活センターが設置されるように必要な財源や取組等の支援を積極的に行うとともに、他の人口5万人未満の市町村についても、さらなる広域連携に向けた取組を促進するといった施策を行うなど、支援策を講じていきたい。

##### 2-2 管内自治体の50%以上に相談員を配置

- ・平成23年5月には、広域連携による相談窓口を含めて県内すべての市町村で有資格者による相談窓口が設置され、県内全ての自治体において少なくとも週1日以上、相談員が対応する消費生活相談窓口が設けられているため、「地方消費者行政強化作戦」に掲げられている当該目標に對しては管内自治体の100%に相談員が配置されている状況となっており、既に「地方消費者行政強化作戦」に掲げられている当該目標を大きく上回り、達成している。今後は、相談窓口の開設日の拡充等、更なる相談体制の充実につながるよう引き続き管内の市町村に働きかけたい。

##### 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年度当初から本県及び管内市町村の消費生活相談員の資格保有率は、100%となっており、「地方消費者行政強化作戦」に掲げられている当該目標を大きく上回り、達成している。

##### 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年度当初における本県及び管内市町村の消費生活相談員の研修参加率は85.0%となっている。これを、平成29年度までに消費生活相談員の研修参加率を100%に引き上げることを目指す。このため、国民生活センターが実施する研修の周知、基金による旅費の負担等の財政支援、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、市町村の全消費生活相談員を対象として、県内の消費生活センターに寄せられた相談事例をもとに、弁護士からの法的助言を行う苦情処理事例研究会を毎月1回、年12回開催し、県内の消費生活相談員の研修参加を奨励する。

#### <政策目標3>適格消費者団体の空白地域解消

- ・近畿ブロックには、複数の適格消費者団体が存在し、既に「地方消費者行政強化作戦」における当該目標は達成されているが、県内には適格消費者団体が存在しない。このような中、県内に拠点を置く消費者団体の一つが将来的に適格消費者団体としての認証に向け、それに先駆けてまずは特定非営利活動法人への認証を目指していることから、これらの動向を注視しながら実現化に向けた支援を行っていきたい。

#### <政策目標4>消費者教育の推進

- ・平成27年2月19日に消費者教育推進地域協議会を設置済みであり、既に目標は達成されている。
- ・上記「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」(4)にも記載のとおり、県民、小学校・中学校・高等学校、大学及び事業者を対象に、消費者教育に関する意識・実態調査を平成26年度に実施し、課題の抽出を行った。その結果を踏まえ、消費者教育推進地域協議会において審議を行い、平成27年度に「奈良県消費者教育推進計画」を策定している。

#### <政策目標5>「見守りネットワーク」の構築

- ・現在奈良県消費生活センターを中心に、高齢者及び障害者の消費者トラブルの防止等を図るため、高齢福祉関係団体、国、県、市町村の行政関係機関、その他関係団体において、高齢者及び障害者の消費者トラブルの状況や対処方法等について意見交換や情報を共有するための会議を行っている。今後は更に当該会議における構成員の連携の強化や拡大等機能の拡充を図るとともに、将来的にはこの会議を消費者安全確保地域協議会に位置付けることを検討したい。

### 消費者行政推進の方針

#### <平成27年度から平成29年度までの方針>

- ・国における「地方消費者行政強化作戦」や、消費生活センターの設立及び相談体制の拡充に向けた取組といった県の目標に沿った事業を行う市町村に対して優先的に交付金を交付する。
- ・平成27年度に策定した消費者教育推進計画に基づき、計画期間の平成28年度から平成30年度までにおいて、当該計画に基づき消費者教育推進のための施策を行う。

- ・「地方消費者行政強化作戦」を達成するため、管内市町村に対して広域連携への取組を促進するなどの働きかけを行う。
- ・管内市町村の消費生活相談体制の水準向上に向けた取組の支援を継続的に実施する。
- ・より良い消費生活を営む上で必要な情報の提供等、引き続き消費者に対する普及・啓発活動を実施する。

#### <平成30年度以降の方針>

- ・平成29年度までに整備した管内市町村の消費生活相談体制を維持する。
- ・県の消費生活センターがセンター・オブ・センターズとして、県内の消費生活センターの中核的な役割を果たすように努める。
- ・市町村への支援体制を継続して維持する。

- ・平成 30 年度まで引き続き消費者教育推進計画に基づく施策を実施し、平成 31 年度以降についても消費者教育の推進のための体制を継続して維持し、消費者教育の推進に努める。

#### 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標

- ・市町村の相談窓口体制については、現状維持を図ることはもとより、地方消費者行政強化作戦の早期実現のため、本県における消費者行政活性化交付金の交付要綱である「市町村消費者行政活性化助成事業交付金交付要綱」の見直しを行い、県内の市町村への消費者行政活性化基金の配分に優先枠を設定し、市町村が国における「地方消費者行政強化作戦」及び県の目標に沿った事業を行った場合においては優先的に交付金の交付が行えるようにし、市町村相談窓口の更なる拡充を目指す。（平成 27 年度～平成 29 年度）
- ・目標とする広域連携推進の対象となる市町村によるワーキング・グループの立上げを検討するなど、「地方消費者行政強化作戦」を達成するため、管内市町村に対して働きかけを行う（平成 27 年度～平成 28 年度）。
- ・消費者教育の推進については、平成 27 年度に策定した奈良県消費者教育推進計画に基づき、計画期間の平成 28 年度から平成 30 年度までにおいて、消費者教育推進のための施策を行う。また、毎年度、具体的な施策と関連する事業の実施状況の把握を行い、奈良県消費者教育推進地域協議会に報告して、情報の共有をしながら、PDCA サイクルを取り入れ、進行管理を行う。（平成 27 年度～平成 37 年度）
- ・消費者教育に関する普及・啓発事業として、平成 27 年度以降、ワークショップ形式により、実際に作業に取り組みながら体験を通じて、賢い選択により、より良い消費生活を営む上での知識を学習する消費者教育ワークショップや、体験型・参加型の作業により、物の制作等を実際にを行うを通じて、物づくりの大切さを学ぶなどの夏休み子ども講座等の事業を行っていく（平成 27 年度～平成 37 年度）。
- ・苦情処理事例研究会の実施や各種研修会を開催するなど、管内市町村の消費生活相談員の資質の引き上げに努め、随時新規の取組を検討するなど、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（平成 27 年度～平成 37 年度）。
- ・県と市町村の相談体制の在り方については、補完性の原理に基づき、県が広域的・専門的な相談に対応し、住民に身近な市町村が相談業務に当たることを基本とする。このため、県においては将来的に消費生活相談窓口の開設日数が週 4 日未満であるなど、相談受付体制が十分とは言えない市町村の更なる相談体制の充実のための支援を行う。また、市町村が消費生活相談を受けるに当たって、解決が困難である専門的・高度な事案、市町村を跨がるような広域的な事案については、補完的に県消費生活センターによる相談対応を行い、県内の円滑な消費生活相談の体制を整える（平成 27 年度～平成 37 年度）。

<その他、活性化事業終了後を視野に入れた施策・目標の方針>

<目標>

- ・これまで基金を活用して整備した管内市町村の消費生活相談体制を維持する。
- ・県消費生活センターの機能として、県民が利用しやすい消費生活相談窓口であるように努める。
- ・県と市町村の相談体制の在り方については、補完性の原理に基づき、県が広域的・専門的な相談に対応し、住民に身近な市町村が相談業務に当たることを基本とする。

- ・市町村が消費生活相談を受けるに当たって、解決が困難である専門的・高度な事案、市町村を跨がるような広域的な事案については、補完的に県消費生活センターによる相談対応を行い、県内の円滑な消費生活相談の体制を整え、県の消費生活センターはセンター・オブ・センターズとしての役割を担うことを主な業務とする。
- ・消費者教育の推進については、消費者の自立を支援し、消費者が公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する「消費者市民社会」の形成のために、引き続き県民に対する啓発等の取組を行う。

#### <施策>

以上の目標が達成できるように以下の取組を行う。

- ・県の消費生活相談員のレベルアップや、市町村支援のために雇い入れた消費生活相談員の活用を維持し、継続的に市町村への支援を行うなど、所要の取組を行う。
- ・県においては、広域連携に取組の促進や交付金の優遇措置等を行うことにより、消費生活相談窓口の開設日数が週4日未満であるなど、相談受付体制が十分とは言えない市町村の更なる相談体制の充実のための支援を行う。
- ・消費者教育の推進のために雇い入れた消費生活相談員の活用を維持し、消費者教育推進のための啓発講座の実施などを継続的に行う。

#### その他特記事項

- ・県民がより豊かな消費生活を営めるよう、消費者被害の未然防止や、悪質事業者への対応、必要な消費生活情報の普及・啓発のために、県内の市町村と連携して所要の取組を行う。

## 市町村推進プログラム

|       |     |      |     |
|-------|-----|------|-----|
| 都道府県名 | 奈良県 | 市町村名 | 奈良市 |
|-------|-----|------|-----|

| 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>・ 窓口開設時間の拡大（10 時～16 時→9 時～16 時）、配置相談員の増（2 名/日→3～4 名/日）（平成 23 年度～平成 26 年度）</li> <li>・ 勤務日数の増加に伴う社会保険への加入（平成 21 年度～平成 26 年度）、交通費の支給（平成 21 年度～平成 26 年度）</li> <li>・ 事務臨時職員の配置（平成 23 年度～平成 26 年度）</li> <li>・ パソコン 1 人 1 台配置。（平成 23 年度） プリンタ（平成 22 年度）、デジタルカメラ（平成 22 年度）等購入</li> <li>・ 弁護士による高度で専門的な相談についての助言・指導（平成 21 年度～平成 26 年度）</li> <li>・ 各種研修参加支援（平成 21 年度～平成 26 年度）</li> <li>・ 消費者フォーラム（平成 23 年度）、消費者啓発イベント（平成 25 年度）の開催、近鉄電車発車時刻表（平成 22 年度）、近鉄電車駅看板（平成 24 年度）、奈良交通バス（ラッピングバス）（平成 25 年度）に消費生活センター周知の広告掲載等啓発事業（平成 22 年度～平成 25 年度）</li> <li>・ 出前講座の強化（平成 24 年度～平成 26 年度）<br/>啓発冊子（平成 23 年度～平成 26 年度）、訪問販売お断りステッカー（平成 24 年度～平成 26 年度）を配布</li> </ul> |
| 総括・評価                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 22 年度からの消費生活センター周知の広告事業、及び平成 23 年度に消費生活相談窓口の開設時間の拡大及び配置相談員の増により、相談件数は平成 23 年度の 1,668 件に対し、平成 25 年度では 2,104 件と大幅に増加しており、効果があった。</li> <li>・ 平成 21 年度より相談員の処遇改善として勤務日数の増加に伴う社会保険への加入、交通費の支給をしている。</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、研修参加の支援を行い、弁護士による高度で専門的な相談についての助言・指導を受けた。その結果、あっせん件数が平成 21 年度 206 件に対し、平成 25 年度で 283 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の強化により、実施回数と受講人数は平成 24 年度の 16 回 540 人に対し、平成 26 年度 2 月末時点で 34 回 1,232 人と着実に増加している。</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>昭和 49 年から消費生活相談業務を開始。</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 15 年度から庁舎内に常設の相談窓口を設置。</li> <li>平成 17 年度から相談員を 2 名増員し、5 名体制とする。</li> <li>平成 19 年に消費生活相談センターに改称する。</li> <li>平成 21 年度にセンター一名等を公示した。</li> <li>消費生活相談員の資格保有率は 100% である。</li> <li>消費生活相談員の研修参加率は 100% である。</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> <p>現在予定なし</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>消費生活相談員の社会保険への加入、交通費の支給を継続する</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>出前講座等で消費者教育に重点的に力を入れ、高齢者のみでなく見守りの方々、学生まで幅広く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><u>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <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>消費生活センターの開設時間の維持を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度)</li> <li>消費生活相談員の社会保険の加入、交通費の支給 (平成 27 年度～平成 31 年度)</li> <li>消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加や弁護士相談等の支援継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>国民生活センター相模原事務所で行われる研修参加 (平成 27 年度～平成 35 年度)</li> <li>出前講座による啓発を強化し、消費者自身が被害を未然に防ぐことができるよう消費者教育を行うことにより、相談件数の減少に繋げていく。(平成 27 年度～平成 32 年度)</li> </ul>  |
| <p>その他特記事項</p>                 |   |

## 市町村推進プログラム

|       |     |      |       |
|-------|-----|------|-------|
| 都道府県名 | 奈良県 | 市町村名 | 大和高田市 |
|-------|-----|------|-------|

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| 計画期間                              | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日   |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談窓口から消費生活センターへの変更に向け、事務用機器等の充実を図る。(平成 21 年度)</li> <li>相談日を週 4 日、消費生活相談員を 1 名から 3 名体制とし、消費生活センター化。また、センター強化のため、備品等を購入。(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>消費者被害防止のための啓発チラシ・グッズを作成し、消費者月間・啓発イベント・成人式等で配布。(平成 21・22・25・26 年度)</li> </ul>   |
| 総括・評価                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 22 年度から消費生活センターとなり、週 3 日から週 4 日の開設で相談員を 3 名体制とした。平成 21 年度の相談件数は 332 件で、平成 22 年度は 321 件。数値的に見ると横ばいであるが、相談日と相談員が増えたことにより、相談者一人に対しても関われる時間を多く持て、より的確なアドバイスができるようになった。</li> <li>平成 22 年度から、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。様々な事例を学ぶことにより、対応能力の向上が図れた。</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>昭和 51 年 4 月に、消費生活相談窓口を開設</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 年度当初より、相談日を毎週月曜日～金曜日に増設</li> <li>消費生活相談員 2 名とも消費生活専門相談員資格認定証取得済みのため、資格保有率 100%</li> <li>研修参加率 100%</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></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>地域包括支援課・社会福祉課・自治振興課などと協力し、ネットワークを構築していく。</li> </ul> |
| 消費者行政推進の方針                        | <平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>  |

|                         |   |
|-------------------------|---|
|                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活センターを維持する。</li> <li>・ 消費者教育に力を入れ、各種団体や自治会等が開催する講演会に出席し、啓発する。また、随時出前講座の申し込みを受け付け、広報誌等を活用してPRする。</li> <li>・ 教育機関と連携し、小中学生などの未成年を対象とした啓発イベントを計画する。</li> </ul> |
| <平成30年度以降の方針>           |   |
|                         | <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においても維持する。</li> <li>・ 消費生活相談員のレベルアップ事業については、基金活用期間経過後も相談員の能力維持・向上・強化を図り、事業を継続する。</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> </ul>   |
| その他特記事項                 |   |

## 市町村推進プログラム

|       |     |      |       |
|-------|-----|------|-------|
| 都道府県名 | 奈良県 | 市町村名 | 大和郡山市 |
|-------|-----|------|-------|

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| 計画期間                              | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 年 3 月 31 日  |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> <li>訪問販売によるトラブルの未然防止のため、訪問販売お断りシールを市内の全戸に配布した。(平成 21 年度)</li> <li>消費生活相談体制強化のため相談員の勤務日数を増加し、週 4 日勤務→週 5 日勤務とした。(平成 23 年度)</li> <li>相談受付時間を 9 時～16 時とし、1 時間延長・昼休みも相談を受け付けられる体制とした。(平成 25 年度)</li> <li>消費生活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>高齢者等の消費者被害の防止を中心とした出前教室や啓発講座を継続して開催した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費生活相談員の処遇改善のため、通勤手当を実費支給した。(平成 25 年度～)</li> <li>消費者被害防止のため啓発チラシを作成し、市内の全戸に配布した。(平成 26 年度)</li> <li>消費者被害の未然防止に資するため、市内の女性団体が中心となり市民が多く参加するイベントで、啓発劇やパネル展示等による啓発活動を実施した。(平成 26 年度)</li> </ul> |
| 総括・評価                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者センターへの相談件数は、平成 21 年度～平成 24 年度まで横這いから減少傾向にあったが、平成 25 年度からは増加に転じている。特に平成 26 年度の相談件数は、前年に比べ約 25% の増となっており、平成 25 年度より相談受付時間を延長したことや啓発講座の実施等により消費者センターがより身近な相談窓口として周知されてきているといえる。</li> <li>平成 26 年度の消費生活相談における被害の回復額・未然防止額の合計は約 6,780 万円を超えた。</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>昭和 49 年 10 月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 26 年度当初で消費生活相談員の資格保有率 100%。平成 26 年度当初で消費生活相談員の研修参加率は 100% であるが、引き続き参加させることで相談員のレベルアップを図りたい。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 27 年度市老人クラブ連合会の事業として、高齢消費者被害「見守りサポーター」を約 300 名養成された。このサポーターの方々を核として老人クラブと消費者センターが連携を図り、悪質商法の最新情報を提供するなど地域の高齢者への被害防止を呼びかけるようなネットワークを構築していきたい。</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>消費者センターを維持する。</li> <li>弁護士の活用や研修会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。</li> <li>消費者教育の推進を図るため啓発活動に力を入れる。特に高齢者等の消費者被害防止のため、関係機関との連携を図り効果的な事業を実施する。</li> <li>「警告メッセージ付き通話録音装置」等の設置を推進し、振り込め詐欺や電話勧誘による消費者被害の防止を図る。</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>出前講座等の啓発活動については、より効果的・効率的な事業の実施方法を研究しながら継続していく。</li> </ul>   |
| 消費者行政推進の方針 | <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センターを維持し、地域住民の消費生活の安心確保に務めるとともに、消費者被害防止のための啓発活動を継続して実施する。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>消費生活相談員 2 人体制の維持を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度)<br/>消費生活相談員の報酬（通勤手当の実費支給）の維持を図る。<br/>(平成 27 年度～平成 33 年度)</li> </ul>  |
| その他特記事項    | <ul style="list-style-type: none"> <li>特に高齢者・障害者の消費者被害防止や多重債務者への対策として、庁内の相談ネットワークを活用し関係課との連携を密にして取り組む。</li> </ul>   |

## 市町村推進プログラム

|       |     |      |     |
|-------|-----|------|-----|
| 都道府県名 | 奈良県 | 市町村名 | 天理市 |
|-------|-----|------|-----|

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| 計画期間                              | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 37 年 3 月 31 日   |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談員及び行政担当職員の研修参加支援によるレベルアップを図る。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・弁護士などの専門知識を有する者を活用し、高度で専門的な消費生活相談への対応力を強化する。(平成 21 年度～平成 24 年度)</li> <li>・消費者被害を防止するため、講座の開催や啓発資料を活用した啓発事業を推進する。(平成 22 年度～平成 23 年度)</li> </ul>  |
| 総括・評価                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談員全員が国民生活センター主催の研修に参加できるため、専門性のある事例への理解が深まり、相談への対応のレベルが上がっている。</li> <li>・高度で専門的な消費生活相談に対応するための顧問弁護士への業務委託は自主財源化に再考し、相談員では対応が難しい事例についても解決に導くことができるようになった。</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>・昭和 50 年度より消費生活相談窓口を設置。平成 21 年度より天理市消費生活センターを設置。</li> <li>・相談所未設置の山添村と協定を結び、山添村の方の相談を天理市で対応している。(平成 23 年度より)</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>・相談員 4 名共に消費生活相談員の資格又は消費生活アドバイザーの資格をそれぞれ所有している。またどちらも所有している相談員もいる。</li> <li>・研修の参加についても平成 26 年度は相談員 4 名で年間 41 回の研修に参加している。国民生活センター主催の専門事例講座への研修参加も相談員は 4 名とも参加できている。最近の消費生活問題は複雑多様化しているため今後も引き続き研修に積極的に参加し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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現在は消費者安全確保地域協議会を設置はしていないが、個別の相談に関して、適切な関係機関へのあっせん等を行っている。今後は近隣市の状況に合わせて、協議会の設置などを検討していく。</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>・現在の消費生活センターを維持する。</li> <li>・相談員のレベルアップを図るため、今後もいろいろな研修に参加できるように引き続き基金等を活用し、相談員の研修坂率を維持する。</li> <li>・住民に対しての啓発事業を推進する。</li> </ul>                    |
|                         | <p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターを維持する。</li> <li>・多種多様化する消費者問題に相談員が対応できるよう研修参加のための旅費については、基金等活用期間経過後も維持する。</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維持する。</li> <li>・近年複雑化している消費者問題に対応できるように相談員全員が研修に参加できるよう支援を継続する。</li> <li>・高度で専門的な消費生活相談に対応するための顧問弁護士への相談体制を継続する。</li> <li>・消費生活センター未設置の山添村との広域連携により、相談体制の空白地域を今後も解消する。</li> </ul> |
| その他特記事項                 |  |

## 市町村推進プログラム

|       |     |      |     |
|-------|-----|------|-----|
| 都道府県名 | 奈良県 | 市町村名 | 橿原市 |
|-------|-----|------|-----|

| 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、消費者生活センターを設置し、平成 21 年度までは週 2 日であった消費生活相談窓口開設日を週 4 日とした。(平成 22 年度)</li><li>消費生活相談体制強化のため、消費生活センターを市役所本庁舎内の相談室から駅前の市営ビルへ移転し、消費生活相談窓口開設日を週 5 日とした。(平成 23 年度)</li><li>消費生活センター周知のため、案内パンフレットを作成し、市内の全戸に配布した。(平成 22 年度)</li><li>消費生活相談員の専門的な消費生活相談への対応能力向上を図るため、弁護士を活用し、相談員への助言支援を開始した。(平成 22 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 22 年度～平成 26 年度)</li><li>消費者被害防止のため、消費者問題啓発チラシを作製し、駅前やイベント会場などで配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li><li>消費者被害防止のため、消費者問題啓発団体への出前講座委託を開始した。(平成 23 年度～平成 26 年度)</li><li>消費者被害防止のため、市民対象の消費生活講座を開始した。(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 年度に消費生活センターを開設し、相談日が週 2 日から週 4 日に増え、相談件数も平成 21 年度の 231 件に対し、平成 22 年度は 474 件、センターが移転し相談日を週 5 日とした平成 23 年度は 735 件と大幅に増加した。また、平成 26 年度の相談件数は 783 件となり、地域の相談窓口として定着している。</li><li>平成 22 年度から、消費生活相談員の対応能力向上のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数は平成 21 年度の 35 件に対し、平成 26 年度では 73 件となり、消費生活相談体制の対応能力や質が向上した。</li><li>平成 23 年度から消費者問題啓発団体へ委託した出前講座数が、平成 23 年度 8 件、26 年度 11 件と増加している。</li><li>消費生活講座を平成 23 年度以降年間 5～6 回開催し、平成 26 年度及び平成 27 年度（平成 28 年 2 月現在）での年間参加者総数はいずれも 300 名を超えた。</li></ul>  |

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <p>「地方消費者行政強化作戦」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> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 22 年度当初で消費生活センターを設置済み。</li> <li>平成 23 年 5 月より隣接自治体である高取町の住民からの相談も受け付けている。</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 27 年度現在の開設日週 5 日、消費生活相談員 2 名体制を平成 28 年度以降も維持していく。</li> <li>平成 27 年度において、消費生活相談員の資格保有率は 100% であるが、複雑・高度化する消費生活相談に対応するため、消費生活相談員の国民生活センターなどへの研修参加を支援し、更なるレベルアップを図る。</li> <li>消費生活相談員（平成 27 年度現在 5 名）が均等に研修の機会を持てるよう、勤務日の調整を図る。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 3＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 4＞</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>消費者リーダーを養成し、地域リーダーとして地域の見守り活動への働きかけや支援を行っていく。地域リーダーを中心とし、行政機関も含め、地域の多様な主体が連携して高齢者被害等の未然防止のための見守り活動を継続的に行えるよう働きかける。</li> </ul> |
| <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。</li> <li>弁護士を活用し、消費生活相談員への助言支援を実施し、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とともに、消費者問題に取り組み、啓発活動などを行う消費者リーダーを養成する。</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、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。</li> <li>消費生活講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付金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>消費生活相談体制（週 5 日・2 名体制）を維持する。</li> <li>弁護士を活用した消費生活相談員への助言支援、研修への参加支援を継続し、消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>消費者問題に取り組む消費者リーダーを養成し、活動を支援する。</li> </ul>  |

|         |   |
|---------|---|
|         | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 多様なライフステージに対応した消費者教育や啓発活動を継続して実施していく。</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、庁内の連携体制を構築する。</li></ul>              |

## 市町村推進プログラム

|       |     |      |     |
|-------|-----|------|-----|
| 都道府県名 | 奈良県 | 市町村名 | 桜井市 |
|-------|-----|------|-----|

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| 計画期間                              | 平成 28 年 4 月 1 日～平成 37 年 3 月 31 日   |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相談体制の強化<br/>相談時間の延長（平成 21 年度から）<br/>相談窓口開設日数の増加（平成 25 年度から）<br/>消費生活相談室の改修及び備品の設置（平成 21 年度から）</li> <li>・ 相談機能の強化<br/>相談員の研修参加を支援。（平成 21 年度から）</li> <li>・ 消費者啓発事業の実施<br/>啓発物品やパンフレットを作成し市民に配布。（平成 22 年度から）</li> <li>・ 出前講座の実施（平成 26 年度から）</li> <li>・ 相談員の待遇改善<br/>勤務日以外に研修に参加した際に報酬を支払う。（平成 25 年度から）</li> <li>・ 相談時間の延長に伴い、報酬を 3 時間 5 千円から 5 時間で 10000 円に増額。（平成 21 年度から）</li> </ul>  |
| 総括・評価                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 21 年度より取り組んだ相談体制の強化や消費者啓発事業により、相談件数は平成 20 年度の 142 件に対し、平成 26 年度は 238 件と大幅に增加了。</li> <li>・ 平成 21 年度より、相談機能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 18 件に対し、平成 26 年度は 31 件となり、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>＜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 56 年より消費生活相談窓口を設置済</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>・ 窓口開設日を拡充し、消費生活センター化を目指す。</li> <li>・ 消費生活相談員の研修参加を支援し、相談員のレベルアップを図る。（現在参加率 100%）</li> <li>・ 消費生活相談員資格保有率（現在 100%）を維持。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 既存の桜井市地域見守り活動と一体化した見守りネットワークの構築を目指す。</li> </ul> |
| 消費者行政推進の方針                        | ＜平成 28 年度から平成 29 年度までの方針＞  |

|                         |  |
|-------------------------|--|
|                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談窓口の開設日を拡充し、センター化を目指す。</li> <li>・研修参加支援を行い、消費生活相談員のレベルアップを図る</li> <li>・消費者啓発事業の実施（出前講座や啓発物品の配布など）</li> <li>・消費者教育イベントを開催し、市民が適切なリテラシーを身につけられる機会を提供する。</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>・出前講座、消費者教育イベント等の啓発事業については、より効果的な取組となるよう精査しつつ、交付金等活用期間後も事業を行う。</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>・消費生活相談窓口開設日を維持する。（平成 25 年度～33 年度）</li> <li>・消費生活相談窓口開設日を拡充し、センター化を目指す（平成 29 年度～37 年度）</li> <li>・相談員の研修参加を支援する。（平成 21 年度～29 年度）</li> <li>・平成 21 年度以降実施した処遇改善の内容を維持する。（平成 21 年度～36 年度）</li> <li>・出前講座や啓発物品の作成・配布など消費者啓発事業を行う。（平成 22 年度～平成 34 年度）</li> <li>・既存の桜井市地域見守り活動と一体化した見守りネットワークの構築を目指す。（平成 29 年度～37 年度）</li> <li>・消費者教育イベントを開催し、市民が適切なリテラシーを身につけられる機会を提供する。（平成 28 年度～平成 36 年）</li> <li>・報酬支給の対象となる研修を追加（平成 27 年度から）</li> </ul> |
| その他特記事項                 |  |

## 市町村推進プログラム

|       |     |      |     |
|-------|-----|------|-----|
| 都道府県名 | 奈良県 | 市町村名 | 五條市 |
|-------|-----|------|-----|

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| 計画期間                              | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 年 3 月 31 日  |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制の充実のため、必要な事務機器の購入などを行った。(H21～26)</li> <li>・消費生活相談員の対応能力強化のため、県外研修や県内での新分野研修への参加を支援している。(H22～26)</li> <li>・消費生活相談体制の拡充のため、対応日を週 1 日から 2 日とした。(H22～26)</li> <li>・消費生活相談員の処遇改善のため、1 日あたりの報酬を 2,500 円増額し、10,000 円とした。(H21～26)</li> <li>・消費者被害防止のための啓発パンフレットを購入し、各集会で配布している。(H21～26)</li> </ul>  |
| 総括・評価                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談員による相談対応件数は、平成 25 年度で 74 件となっており、市内及び広域連携を行う近隣地域における消費者相談窓口として機能している。</li> <li>・集会でのパンフレット配布や、市広報紙のコラムなどを通じて消費者被害防止の啓発に努めている。</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 12 年度より消費生活相談窓口を設置している。</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>・専門相談員資格を持つ相談員を、継続して配置する。</li> <li>・平成 25 年度は、相談員が計 28 回研修に参加するなど、相談員の資質向上を支援しており、引き続き相談員の研修参加等による資質向上を奨励する。また、行政担当職員も研修会に参加し、相談対応体制を充実させる。</li> <li>・近隣自治体との連携による広域的な相談体制を充実させるとともに、自治体間の情報交換を通して業務の円滑化を図る。</li> <li>・府内の相談対応を行っている他部署との情報共有を充実し、業務の円滑化を図る。</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><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>・現在の消費者相談体制を維持しつつ、地域における消費者教育・啓発の推進及び消費者問題に関連する機関とのネットワーク構築に取組む。</li> </ul>  |

|                         |   |
|-------------------------|---|
|                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・多様化、複雑化する消費者問題に対応できるよう、研修受講など、消費生活相談員の資質向上を支援する。</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、基金活用期間経過後においても維持する。</li> <li>・消費者教育の啓発とネットワークの充実に取組む。特に、高齢者の消費者被害防止のため、関係機関と連携しつつ、啓発を図っていく。</li> <li>・相談員の資質向上のための研修参加を、引き続き支援していく。</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。(H27)</li> <li>・相談員の資質向上のための研修参加を、引き続き支援していく。(H27～32)</li> <li>・週2日の相談対応を維持する。(H27～32)</li> <li>・相談員の待遇改善した報酬を維持する。(H27～33)</li> <li>・高齢者の消費者被害防止のため、高齢者福祉関係機関と連携し、講習の実施や連絡体制の構築など、高齢者の消費者被害の防止に取組むほか、構築した地域ネットワークの維持、充実を図る。(H27～29中に開始)</li> </ul> |
| その他特記事項                 |   |

## 市町村推進プログラム

|       |     |      |     |
|-------|-----|------|-----|
| 都道府県名 | 奈良県 | 市町村名 | 御所市 |
|-------|-----|------|-----|

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| 計画期間                              | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 39 年 3 月 31 日   |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> <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とともに、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)</li> <li>・隣市と協定を結び、住民が広域的に相談窓口を利用できるようにした。(平成 23 年度)</li> <li>・住民の対応力強化を支援するため、消費者問題に取り組む地域団体に補助金を交付した。(平成 24 年度)</li> <li>・高齢者の消費者被害防止のための啓発シールを配布した。(平成 24 年度)</li> <li>・消費者被害防止のための啓発チラシを配布した。(平成 25 年度)</li> </ul>  |
| 総括・評価                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 23 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 40 件に対し、平成 23 年度は 59 件、平成 24 年度 80 件と増加し、地域の相談窓口として定着しつつある。</li> <li>・相談員を増員したことにより、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 23 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>・消費生活相談員の研修参加率を向上させるため、研修参加の機会を増やす。</li> <li>・消費生活相談員の資格保有率は 100% であり、これを維持する。</li> <li>・隣市との広域連携を継続する。</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>・消費生活相談窓口の体制を維持</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、基金等活用期間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>平成 23 年度に消費生活相談員を 1 名から 2 名体制としており、これを維持する。（平成 23 年度～平成 33 年度）</li><li>消費生活相談員の対応力強化のため、研修参加を支援する。（平成 28 年度～平成 38 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 | 奈良県 | 市町村名 | 生駒市 |
|-------|-----|------|-----|

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| 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>・消費生活相談機能強化のため、カラープリンター・ノートパソコン・パソコンソフト・デジタルカメラ等を購入整備した。<br/>(平成 22 年度～23 年度)</li> <li>・消費生活相談員のレベルアップを図るため、手話講習を受講し、円滑な相談業務に寄与した。(平成 22 年度)</li> <li>・消費者問題解決力を強化するため、多重債務無料相談会の開催を奈良弁護士会および奈良司法書士会に委託した。(平成 22 年度～25 年度)</li> <li>・ポケット時刻表に消費生活センターの広告を掲載し、センターの周知を図った。(平成 23 年度～24 年度)</li> <li>・消費生活センターの啓発冊子を作成し、市内全戸に配布し、消費者問題解決力の強化を図った。(平成 23 年度)</li> <li>・相談体制強化のため、消費生活相談員の勤務時間延長に伴い、加入する必要が生じる健康保険料や厚生年金の雇用主負担分を負担<br/>(平成 23 年度～26 年度)</li> <li>・消費生活センターの周知や消費者問題の未然防止を図るための啓発冊子（訪問販売お断りステッカー入り）を作成し、市内全戸に配布し、消費者問題解決力の強化を図った。(平成 26 年度)</li> </ul> |
| 総括・評価                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者問題解決力を強化するために実施した多重債務相談について、平成 22 年度 36 件、平成 23 年度 35 件、平成 24 年度 27 件、平成 25 年度 19 件の相談実績があり、問題解決への一定の成果をあげた。</li> <li>・消費生活センターの広告を掲載し、センターの周知を図り、また啓発冊子を作成し、消費者問題への意識づけを行ったことでセンターの PR 効果があり、センターへの相談件数が平成 24 年度 1,056 件、平成 25 年度 1,106 件と安定的に増加している。</li> <li>・消費生活相談員の勤務時間延長に伴い、加入する健康保険料、厚生年金の雇用主負担分を負担することで円滑な相談体制の整備が図れた。</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>・生駒市は平成 2 年度から、消費生活センターとして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>・基金設立以前より、消費生活相談員 4 人体制を確立。</li> <li>・消費生活相談員の資格保有率 100%達成済み。</li> </ul>  |

|                         |  |
|-------------------------|--|
|                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談員の研修参加率は毎年100%達成を維持。</li> </ul> <p><u>＜政策目標4＞消費者教育の推進</u></p> <p>＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者を地域で見守る体制の確立が重要であることから、消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会の将来的な設置を念頭に、一層の連携体制の構築に努める。</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>・消費生活センターの体制を維持するとともに、消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>・消費者問題を身近な問題として捉えてもらうため、啓発イベント等を通じて問題の未然防止を図り、消費者教育の普及啓発に力を入れる。</li> <li>・消費生活センターのPR、消費者問題の周知のための冊子、訪問販売お断りステッカーの作成によって消費者問題の未然防止を図る。</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、基金活用期間経過後においても維持する。</li> <li>・出前講座、啓発イベント等を通じて消費者教育の普及に力点を置いた啓発事業について、より効果的な取組を実施する。</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>・消費生活センターの体制を維持するとともに、消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>・消費生活相談員の勤務時間の延長に伴い、相談員を社会保険に加入し、保険料の1/2を雇用主として負担することにより、待遇を改善する。(平成23年度～31年度)</li> <li>・消費生活センターの啓発冊子および訪問販売お断りステッカーを定期的に作成する。また、消費者問題啓発イベントを定期的に開催することで、消費者問題の未然の防止を図る。</li> </ul> <p>(平成23年度～31年度)</p>   |
| その他特記事項                 |  |

## 市町村推進プログラム

|       |     |      |     |
|-------|-----|------|-----|
| 都道府県名 | 奈良県 | 市町村名 | 香芝市 |
|-------|-----|------|-----|

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| 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>消費生活相談窓口の利便性向上・設備充実のためにパソコン・プリンターを購入した。(平成 23 年度)</li> <li>消費生活相談体制強化のため、相談日を週 2 日から 3 日とした。(平成 26 年度)</li> <li>消費生活相談員の対応力強化のため、研修会参加を支援した。(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を作成し、自治会、転入者等に配布し、同時に出先機関の窓口へ設置した。(平成 24 年度)</li> </ul>   |
| 総括・評価                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 25 年度まで週 2 日（火・金）だったが、相談件数の増加もあり、平成 26 年度より週 3 日（火・水・金）に変更。相談日の増設とともに相談件数も増え、徐々に増設日においても定着しつつある。</li> <li>研修会にも積極的に参加し、対応力強化に努めている。</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 26 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>平成 28 年度以降には消費生活センターとするように週 4 日実施を目標とする。</li> <li>相談時間の延長及び報酬等について見直しを図る。</li> <li>有資格者 100 パーセント。</li> <li>県の事例研にはほぼ参加できている。今後はより積極的に幅広く参加できるように予算の確保に努め、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> <ul style="list-style-type: none"> <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>地域包括支援センターと連携し、地域の高齢者の消費者被害等の情報共有を行い、被害の拡散防止や啓発活動の実施に努める。</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>消費生活相談窓口を維持し、消費生活センター設置を目指す。</li> <li>消費生活相談員の報酬をアップし、処遇改善を図る。</li> <li>地域包括支援センターと連携し、見守り手帳等を活用し、高齢者における消費者被害未然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、基金等活用期間経過後においても維持する。</li> <li>・出前講座等を活用し、消費者教育に積極的に取組む。</li> <li>・消費生活相談員のレベルアップのために積極的に研修会へ参加する。</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し、消費生活センター設置を目指す。(平成28年度目途) また消費生活センター設置後は消費生活相談体制の強化及び対応の向上を図るため、2名常駐を目指す。</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35年度)</li> <li>・パネル展示やチラシを作成し、定期的に啓発活動を行う。</li> </ul> |
| その他特記事項                 |  |

## 市町村推進プログラム

|       |     |      |     |
|-------|-----|------|-----|
| 都道府県名 | 奈良県 | 市町村名 | 葛城市 |
|-------|-----|------|-----|

| 計画期間                              | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 33 年 3 月 31 日  |
|-----------------------------------|---|
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談体制の強化のため窓口開設日数を月 2 日から週 1 日に増やす。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費生活相談員のレベルアップを図るため、研修参加を支援した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費生活相談員の処遇改善のため、1 日あたりの報酬額を 2,000 円増額し、10,000 円とした。(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パンフレット等を作成し、市内全戸に配布した。(平成 21 年度～平成 25 年度)</li> <li>高齢者及び若者の消費者被害防止のため、各消費者層に対応した啓発パンフレットを成人式等で配布予定。(平成 26 年度)</li> <li>消費生活相談窓口において、迅速かつ正確な相談解決を図るためにパソコンを導入。</li> <li>PIO-NET 専用端末の配備がなくなるため、次の新 PIO-NET に使用可能な LG-WAN 回線に対応できる相談窓口用のパソコンを購入した。(平成 26 年度)</li> </ul> |
| 総括・評価                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>相談件数は横ばいであるものの、市町村受付率については上昇傾向であり、市の相談窓口として定着しつつある。</li> <li>平成 23 年度より、御所市と広域連携（窓口輪番制）を実施。月曜日が葛城市、木曜日が御所市で窓口を開設し、市民の窓口の利便性が向上した。また、平成 24 年度より両市の相談員を同じ人にしてもらうことにより、市町村間の引継ぎが飛躍的に向上した。</li> <li>平成 21 年度より、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、年度間でばらつきはあるものの、斡旋件数は増加傾向にあり、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>＜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 17 年度より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>御所市との広域連携については、今後も引き続き継続するとともに、更なる連携についても検討していく。</li> <li>消費生活相談員の対応能力の更なる強化、また、次々と出てくる悪質商法に対応するため、研修参加支援については、継続的に実施し、相談員の更なるレベルアップを図る。</li> </ul> <p>消費生活相談員の資格保有率については 100%達成済みであるが、</p>   |

|                         |  |
|-------------------------|--|
|                         | <p>更なる資格取得の要望があった際には相談員のレベルアップのため積極的に奨励する。</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>・消費生活相談窓口の体系を維持・強化をするため、消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>・消費者教育の観点から小中学生を対象にした啓発活動を行った(平成27年度)。</li> <li>・消費者被害未然防止のため、年間カレンダーを市内全戸に配布する(平成28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、交付金等活用期間経過後においても維持する。</li> <li>・消費生活相談員の研修参加支援については、相談体制の質の強化及び対応能力強化の観点から交付金等活用期間経過後も継続して参加支援を行える体制を目指す。</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>・現状の消費生活相談窓口(週1回)を維持するとともに、御所市との広域連携についても継続して行う。</li> <li>・平成24年度に消費生活相談員の待遇改善のため、1日あたりの報酬額を2,000円増額した10,000円の報酬額を維持する。(平成24年度～平成32年度)</li> <li>・消費生活相談員のレベルアップ及び対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。(平成22年度～平成30年度)</li> </ul>  |
| その他特記事項                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害未然防止のため、府内の連携の強化を図る。</li> </ul>   |

## 市町村推進プログラム

|       |     |      |     |
|-------|-----|------|-----|
| 都道府県名 | 奈良県 | 市町村名 | 宇陀市 |
|-------|-----|------|-----|

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| 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>消費生活相談窓口の基本装備の充実として、パソコン及び周辺機器・案内誘導看板等を購入した。(平成 21 年度)</li> <li>消費生活相談員の対応能力強化のため、書籍等を購入し相談員へ支援した。(平成 22 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、対象区域の全戸に配布した。(平成 23 年度～平成 24 年度)</li> <li>消費者被害防止のための啓発物品を作成し、高齢者を中心に配布を実施した。(平成 25 年度)</li> <li>消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、対象区域の全戸に配布した。(平成 26 年度)</li> </ul>   |
| 総括・評価                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 20 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 34 件に対し、平成 21 年度は 47 件と大幅に増加した。また、啓発物品の影響もあり平成 25 年度は 57 件と相談件数が増えたが、平成 26 年度の相談件数は減少傾向にある。件数は少なっているが相談内容はより複雑化しており、今後は相談体制の質の向上も含めより一層の消費生活相談窓口の啓発が必要である。</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 20 年度当初に曾爾村及び御杖村を含めた広域連携による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 27 年度は、消費生活相談開設日が週 1 日であったが、平成 29 年度を目途に開設日を週 2 日とする。</li> <li>平成 20 年度から消費生活相談員の資格保有率が 100%に達成している。</li> </ul> <p>平成 25 年度消費生活相談員の研修参加率は約 33%であったが、消費生活相談員が研修を受けやすい環境を整備し、平成 26・27 度は、研修参加率 100%を現在維持している。</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                        | <平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>   |

|                         |  |
|-------------------------|--|
|                         | <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者生活相談窓口として、消費生活相談体制を強化するため、開設日について平成 29 年度を目途に週 1 日より、週 2 日とする。<br/>消費者教育に重点的に力を入れ、若年者及び高齢者に対してより効果的な消費者被害未然防止の事業等を実施する。</li> </ul> |
|                         | <p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <p>消費生活相談窓口については、現状を維持しつつ、基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す。</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>・ 消費生活相談窓口を維持する。<br/>地域の消費生活問題への対応能力向上のための啓発冊子の配布を実施する。(平成 23 年度～平成 29 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 | 奈良県 | 市町村名 | 平群町 |
|-------|-----|------|-----|

| 計画期間                              | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 33 年 3 月 31 日  |
|-----------------------------------|---|
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"><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。<br/>(平成 24 年度～平成 26 年度)</li><li>高齢者の消費者被害を防止するための町内住民団体等への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講演会を実施した。(平成 22 年度)</li><li>消費者被害防止のための悪質商法パンフレットを作成し、町内の全戸に配布した。(平成 22 年度)</li><li>消費者被害防止のために高齢者向けの悪質商法予防パンフレットと若者向けの啓発パンフレットをそれぞれ作成し、配布した。(平成 23 年度)</li><li>消費者被害防止と啓発のために、道の駅情報コーナーを含めた町施設内で啓発パネルを設置し、住民に向けて周知した。<br/>(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 15 年度に消費生活相談窓口を設置し、平成 26 年度 3 月末時点で平均して 43 件前後と安定した相談件数が見られる。</li><li>消費生活相談員の研修参加の効果により、相談時や出前講座時における対応の質の向上が見られる。</li><li>平成 23 年度から生駒郡内 4 町で「消費生活相談業務に関する協定書」を締結し、郡内 4 町で輪番制による広域化を図り、月曜から木曜まで連日相談窓口を開設し相談の受け入れ体制を強化した。その結果、町内在住者が町外で相談した件数が平成 23 年度の 4 件に対し、平成 25 年度は 27 件、平成 26 年度は 15 件と大幅に増加した。また、郡内の町外在住者が平群町内で相談した件数も平成 23 年度の 10 件に対し、平成 25 年度は 18 件、平成 26 年度は 17 件と増加した。これより、地域の相談窓口として着実に定着しつつあり、相談者の利便性の向上にも繋がった。</li><li>平成 23 年度から実施した出前講座が、平成 23 年度は 11 回に対し、啓発が進み、全体的な周知が行き届いた結果、町民の被害予防の認知が広まり、平成 25 年度は 3 回、平成 26 年度は 2 回と実施回数は減少してきている。しかし、講座内容に関しては基礎的知識な事から、少し発展した専門的な内容にシフトしていく事が好ましい一面も増えてきているように思われる。</li></ul> |

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <p>「地方消費者行政強化作戦」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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 每週 1 回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>・ 消費生活相談窓口を維持し、郡内 4 町による広域連携を強化する。</li> <li>・ 消費生活相談員の資格保有率 100% を維持する。</li> <li>・ 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率を増加させる。</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>   |
| <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>・ 消費生活相談窓口を維持する。</li> <li>・ 地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業として、消費者啓発出前講座の継続。</li> <li>・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談員の対応能力強化のため、消費生活相談員が研修に参加するための支援を実施し、レベルアップを図る。</li> </ul> <p>消費者被害未然防止のために、消費者の安全・安心を確保するための取組を実施し、地域内の啓発を強化する。</p> <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談員の研修参加の支援については、基金等活用期間の経過後も継続していく。</li> </ul> <p>出前講座や啓発パネル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、基金等活用期間経過後も実施する事業を精査していく。</p> |
| <p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p> | <ul style="list-style-type: none"> <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>・ 地域社会における高齢者の消費者被害を防止するための消費者啓発出前講座の継続を図ると共に、教育機関とも連携して若者に対しても出前講座を実施していく。(平成 27 年度～平成 30 年度)</li> </ul> <p>消費者被害防止と予防、啓発のための啓発グッズを作成・配布し、消費者の安全・安心を確保する。(平成 27 年度)</p>   |
| <p>その他特記事項</p>                 | <p>相談業務の効率化並びに消費生活における安全性及び利便性の更なる向上を目指し、今後も継続的な郡内 4 町での広域連携を図り、相談体制の更なる充実に向けて対応する。</p>  |

## 市町村推進プログラム

|       |     |      |     |
|-------|-----|------|-----|
| 都道府県名 | 奈良県 | 市町村名 | 三郷町 |
|-------|-----|------|-----|

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| 計画期間                              | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 年 3 月 31 日   |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> <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。</li> <li>悪徳商法等の被害防止のため、パンフレット等の配布等による啓発をした。</li> </ul>  |
| 総括・評価                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 23 年度から生駒郡 4 町で輪番制を実施し、平成 23 年度 27 件、平成 24 年度 39 件、平成 25 年度 66 件と相談件数は少しづつ増加している。町外からの相談件数も平成 23 年度 6 件、平成 24 年度 10 件、平成 25 年度 13 件と増加しており、広域的な相談窓口として定着しつつある。</li> <li>近年の様々な相談事案に対応できるよう研修参加を支援し、消費生活相談員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 23 年度に生駒郡内で既設相談窓口の輪番制を設置済</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>引き続き輪番制を維持し、県や消費生活センター、国民生活センターの研修に積極的に参加し、消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>消費生活相談員資格保有率については、100%達成済み。</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>消費生活相談窓口及び生駒郡内の輪番体制を維持する。</li> <li>消費生活相談員の研修を支援する。</li> <li>PIO-NET2015 を導入する。</li> </ul> <p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>基金活用期間経過後においても、体制を維持する。</li> <li>消費生活相談員のレベルアップのために研修参加支援の継続を図る。</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>消費生活相談窓口及び生駒郡内の輪番体制を維持する。</li> <li>消費生活相談員の対応能力向上のため、研修参加の支援継続を図る。(平成 27 年度～平成 33 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 | 奈良県 | 市町村名 | 斑鳩町 |
|-------|-----|------|-----|

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| 計画期間                            | 平成27年4月1日～平成31年3月31日   |
| 平成26年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報検索、情報提供機能の強化のため、インターネット環境を整備した。（平成23年度）</li> <li>・ 法改正等への対応のため書籍を購入した。（平成23・25年度）</li> <li>・ 緊急連絡方法確保のため非常用チャイムを購入した。（平成25年度）</li> <li>・ 相談窓口の周知啓発を兼ねた封筒の作成（平成26年度予定）</li> <li>・ 資料等の保管場所確保のため文書等保管庫を購入（平成26年度予定）</li> </ul>  |
| 総括・評価                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成23年度に専用のインターネットパソコン等を設置したことにより、即時に相談者へ情報の提供等が行えるようになった。</li> <li>・ 平成23・25年度に法改正等への対応に必要な書籍を購入し活用することにより、より適切な相談対応に努めている。</li> <li>・ 平成25年度に緊急連絡方法として非常用チャイムを購入し、消費生活相談員の就労環境の向上につながった。</li> <li>・ 毎年、必要な研修旅費の確保に努め、研修の参加を奨励している。</li> <li>・ 平成23年度から近隣4町の広域連携に取り組み、住民の相談機会の拡充と利便性の向上を図るとともに、消費生活相談員間の連携を密にし、相談業務の効率化並びに消費生活における安全性及び利便性の向上に努めている。</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>・ 消費生活相談窓口は従前より設置済み。</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>・ 引き続き資格を保有している消費生活相談員の配置を図る。</li> <li>・ 今後も必要な研修については参加を奨励する。</li> <li>・ 住民の相談機会の拡充と利便性の向上のため、近隣4町の広域連携を維持する。</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                      | ＜平成27年度から平成29年度までの方針＞  |

|                         |  |
|-------------------------|--|
|                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住民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し、継続的に消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、必要な物品等を整備する。</li> <li>・ 資格を保有している消費生活相談員の配置を継続する。</li> <li>・ 平成 27 年度には、PIO-NET 刷新に係る端末の設置を予定。</li> <li>・ 消費者被害の未然防止のため、消費者被害の状況や被害者の保護に関する情報などを、広報紙等を活用し住民に提供する。</li> </ul> <p>近隣 4 町の広域連携を維持する。</p>  |
|                         | <平成 30 年度以降の方針>  |
|                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住民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し、継続的に消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、必要な物品等を整備する。</li> <li>・ 資格を保有している消費生活相談員の配置を継続する。</li> <li>・ 平成 27 年度の PIO-NET 刷新に係る端末の設置により、引き続き消費生活相談情報の共有を図り、円滑な相談業務の実施に努める。</li> <li>・ 消費者被害の未然防止のため、消費者被害の状況や被害者の保護に関する情報などを、広報紙等を活用し住民に提供する。</li> <li>・ 近隣 4 町の広域連携を維持し、さらなる相談体制の充実を図る。</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>・ 住民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し、継続的に消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、必要な物品等を整備する。</li> <li>・ 資格を保有している消費生活相談員の配置を継続する。</li> <li>・ 平成 27 年度の PIO-NET 刷新に係る端末の設置により、引き続き消費生活相談情報の共有を図り、円滑な相談業務の実施に努める。(平成 27 年度)</li> <li>・ 消費者被害の未然防止のため、消費者被害の状況や被害者の保護に関する情報などを、広報紙等を活用し住民に提供する。</li> <li>・ 近隣 4 町の広域連携を維持し、さらなる相談体制の充実を図る。</li> </ul> |
| その他特記事項                 |  |

## 市町村推進プログラム

|       |     |      |     |
|-------|-----|------|-----|
| 都道府県名 | 奈良県 | 市町村名 | 安堵町 |
|-------|-----|------|-----|

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| 計画期間                              | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日  |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・安堵町消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を開設・整備した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・消費生活相談有資格者 1 名を配置した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>・処遇改善については、生駒郡内の平均賃金にあわせるため賃金を増額した。(平成 24 年度～平成 26 年度)</li> <li>・有給休暇等の処理改善にも努めた。</li> </ul>   |
| 総括・評価                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・全戸に窓口の周知チラシを配布し、生駒郡内の広域化とともに相談件数が増加し、地域住民にとって身近な相談窓口として定着している。</li> <li>・相談員の処遇も生駒郡内での均衡を図れた。</li> <li>・国民生活センターや県等が主催の消費者相談に関する研修に相談員を参加させレベルアップを図った。</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 21 年度消費生活相談窓口を開設した。</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>・現状は、月平均で 2 ～ 3 件程度の相談件数があり、今後は 1 年度あたり 50 件を目標とする。</li> <li>・相談日以外の曜日でも相談可能となるように、県消費生活センター及び生駒郡内の相談室の支援を受ける。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2-3 ＞資格保有率</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・資格保有率は現在 100 % であり、継続して相談業務を遂行する。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2-4 ＞研修参加率</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現状では 80 % 程度であり、今後は 100 % を目標にする。</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>・消費生活相談窓口を維持する。</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、交付金等活用期間経過後においても維持する。</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、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。</p>   |
| 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談窓口維持する。</li> <li>・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成27年度～平成32年度)</li> <li>・消費者自らが被害を防止できるよう啓発チラシ等を全戸に配布する。(平成27年度～平成33年度)</li> <li>・特に被害に遭いやすい高齢者を対象に出前講座を開催し、高齢者の消費者被害を未然に防止する。(平成27度～平成34年度)</li> </ul> |
| その他特記事項                 | 特になし   |

## 市町村推進プログラム

|       |     |      |     |
|-------|-----|------|-----|
| 都道府県名 | 奈良県 | 市町村名 | 川西町 |
|-------|-----|------|-----|

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| 計画期間                              | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日   |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談窓口を設置するとともに、有資格者の相談員を配置し、週一回相談窓口を開催。(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>・高齢者の消費者被害防止のため、老人会等で出前講座を開催した。(平成 23 年度～平成 26 年度)</li> <li>・消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、町内の全戸に配付した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>・子どもの消費者被害防止のため、小学校 5～6 年生と中学校全学年の生徒全員に啓発物品を配布した。(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、当初より広報へ毎月掲載等啓発により、地域の相談窓口として定着していると思われる。</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。その結果、消費生活相談員の助言やあっせん等により被害金を取り戻すことが出来た。</li> <li>・平成 26 年度より近隣町（三宅町）と広域連携開始。</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 年度より開始している広域連携を継続する。</li> <li>・各種研修に有資格者である消費生活相談員及び担当職員を派遣し、資質の向上及び情報収集を図る。</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>＜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設置・維持する。</li> <li>・引き続き近隣町（三宅町）との広域連携を継続する。</li> <li>・消費者被害防止のため、啓発を推進する。</li> <li>・消費生活相談員の研修参加を支援する。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p>   |

|                         |   |
|-------------------------|---|
|                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制については、基金等活用期間経過後においても維持する。</li> <li>・消費生活相談員のレベルアップ事業については、基金等活用期間経過後においても研修参加を支援する。</li> <li>・地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業についても、基金等活用経過後も継続を目指す。</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>・基金等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> <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>・消費者被害防止のための啓発チラシ及び啓発物品を配付する。</li> </ul>            |
| その他特記事項                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者（子ども）被害防止のため、教育委員会や学校との連携を図り、啓発を推進する。</li> </ul>   |

## 市町村推進プログラム

|       |     |      |     |
|-------|-----|------|-----|
| 都道府県名 | 奈良県 | 市町村名 | 三宅町 |
|-------|-----|------|-----|

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| 計画期間                              | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日   |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口（週 1 日）を設置するとともに、消費生活相談員 1 名体制とした。（平成 22 年度）</li> <li>・ 町広報誌への相談啓発及び周知の掲載（平成 22 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 22 年度～平成 26 年度）</li> <li>・ 消費者相談知識を得るための専門書購入（平成 22 年度～平成 26 年度）</li> <li>・ 相談を円滑に行うための事務用機器（パソコン、プリンター等）の設置（平成 22 年度）</li> <li>・ 消費生活相談用専用電話回線を導入。（平成 22 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 23 年度は 6 件、平成 24 年度は 9 件、平成 25 年度は 9 件と増加しており、窓口として定着しつつある。</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。</li> <li>・ 平成 26 年度より消費生活相談窓口広域連携を実施し、相談日が週 2 回（火曜日と金曜日）体制となる。</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>・ 平成 26 年度より消費生活相談窓口広域連携を実施し、相談日が週 1 回体制から週 2 回体制となり、利用の増加を図る。<br/>消費生活相談員は有資格者であり、相談員が国民生活センターの研修に参加され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>＜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>・ 消費者生活相談窓口を維持する。</li> <li>・ 消費生活相談窓口広域連携を実施し、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、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>・ 消費者教育に力を入れ、消費者被害未然防止事業を実施する。</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、基金活用期間を経過した事業から隨時、精査する。</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>・ 消費者生活相談窓口を維持する。(平成 33 年度目途)</li> <li>・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続をはかる。(平成 27 年度～平成 34 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 | 奈良県 | 市町村名 | 田原本町 |
|-------|-----|------|------|

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| 計画期間                              | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 33 年 3 月 31 日   |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"><li>・相談業務の複雑化、相談件数の増加等による相談員の負担増を考慮した、相談員報酬の引き上げ実施。</li><li>・相談員のレベルアップのための研修参加支援（研修会参加交通費等）</li><li>・消費関係情報誌及び「くらしの豆知識」「あま~い誘いにご用心」等、問題解決のための書籍やチラシを作成し、相談員による各地域での啓発活動の場等での配布。</li></ul>   |
| 総括・評価                             | <ul style="list-style-type: none"><li>・消費生活相談体制の強化により、平成 25・26 年度における消費生活相談員の助言やあっせんによる救済金額の総額が 4,902 千円となった。</li><li>・平成 22 年から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、国民生活センターが開催する専門研修への参加を支援している。相談内容の効果の現れと同時に相談件数も平成 25 年度は、68 件、平成 26 年度においても 78 件と増加傾向にある。</li><li>・平成 24 年度から実施している自治会、民生児童委員、地域包括支援センター等の研修会での書籍やチラシの配布による周知活動が効果を上げており消費者問題の解決に繋がっている。</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>・住民サービス向上のため、相談の機会増を目的に近隣市町村との広域連携を検討する。</li><li>・既に消費生活相談員の資格を取得している者を平成 22 年度以降、今年度（平成 27 年度）まで毎年、国民生活センターが開催する専門研修に参加させることで、相談員として知識や対応方法のレベルアップを図っている。（相談員の資格保有率 100%）</li><li>・各種団体での出前講座開催により、相談窓口の周知を図る。</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継続的に開設していく。<br/>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、専門研修等を受講させることで消費生活相談員の益々の資質向上に努める。</li> </ul>  |
|                         | <p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制において、基金活用期間を経過した事業については、体制の維持・充実に向けて自主財源化を進めていく。<br/>自治会、民生児童委員、地域包括支援センター等での研修会における啓発活動については、消費生活のトラブルの対象となりやすい高齢者や障害者等への周知を強化できるよう事業の見直しを行う。</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継続的に開設していく。</li> <li>・消費生活相談体制を維持・強化するため、専門研修等を受講させることで消費生活相談員の益々の資質向上に努めていく。(平成 27 年度～平成 30 年度)</li> <li>・相談員による出前講座でのチラシや啓発用書籍・物品の配付により啓発活動の充実を図る。(平成 27 年度～平成 32 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 | 奈良県 | 市町村名 | 明日香村 |
|-------|-----|------|------|

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| 計画期間                              | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日   |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 21 年度に相談内容や情報収集のために、パソコン等の機器を導入しインターネット環境の整備をした。</li> <li>平成 22 年度に消費者行政相談対応の充実を図るため、生活相談窓口を開設した。</li> <li>消費生活相談機能整備・強化事業の拡充のために書籍の購入をする。(平成 24 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 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、村内の全戸に配付した。(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、相談件数は毎年 10 件程度であるが、相談にも対応できるように相談員には毎月の事例検討会参加を支援した</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> <p>平成 27 年度当初で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></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、消費相談窓口を維持する。</li> <li>平成 27 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 100 % である。引き続き消費生活相談員の資格保有率の 100 % を維持する。</li> </ul> <p>毎月の消費生活相談員の苦情処理事例検討会への参加率 100 % を目指す</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> |
| 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>地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持する。</li> <li>消費生活相談機能整備・機能強化のため、消費者行政に関する書籍の購入を行う。</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。</li> <li>啓発チラシ等の村内全戸配付等を行うことにより消費者被害防止</li> </ul>   |

|                         |  |
|-------------------------|--|
|                         | <p>をする。</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、機能強化、相談員支援、地域社会における消費者問題解決力の強化等については、基金活用期間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>・消費生活相談窓口を維持する（平成 27 年度～平成 32 年度）</li> <li>・消費生活相談機能整備・機能強化のため、消費者行政に関する書籍の購入を行う。（平成 27 年度～平成 30 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～平成 32 年度）</li> <li>・啓発チラシ等の村内全戸配付等を行うことにより消費者被害防止をする。（平成 27 年度～平成 32 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 | 奈良県 | 市町村名 | 上牧町 |
|-------|-----|------|-----|

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| 計画期間                              | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 35 年 3 月 31 日   |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> <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、消費生活相談日を週 1 日体制から 2 日体制（平成22年4月1日～）とした。（平成22年度～平成26年度）</li> <li>・消費生活相談員の対応能力を強化するため、研修への参加を支援した。（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、老人会等で出前講座を開始した。（平成22年度～平成26年度）</li> <li>・消費生活相談室の設置を周知及び消費者被害防止のためのチラシ等を作成し、町内全戸に配布するなど、啓発活動を行った。（平成21年度～平成26年度）</li> <li>・河合町と相互乗り方式による市町村広域連携により、相談室の開設日が各町 2 日で、計週 4 日体制となり、相談者の利便を図る（平成23年10月1日～）</li> <li>・消費生活相談室機能強化のため、パソコンを設置し、相談業務の迅速な対応に資した。（平成25年度）</li> <li>・クレーマーなど、相談員が身の危険を感じる場合等において、相談員の安全を確保するため、非常時通報ランプを設置し、相談室の安全機能を強化した。（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室を設置し、相談件数は、平成22年度の33件に対し、平成23年度は43件と増加した。また以降、年々増加傾向にあり、平成25年度は74件と相談件数が大幅に増加しており、相談室が地域住民に定着しつつある。</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23年度の1 件に対し、平成26年11月時点では12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 22 年度から実施した出前講座が、年によって差はあるものの開催回数が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 年当初で消費生活相談室を設置済み</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>・急増する悪質な相談に対応できる体制をさらに構築するため、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、相談員の質の向上を図る。</li> <li>・広域連携については、相談件数等の調査によれば、その効果がみられますので、今後も緊密な連携のもと、さらに強化を図る。</li> <li>・消費生活相談員の資格保有率 100%を達成しています。</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>&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>・消費生活相談室を維持する。</li> <li>・地域住民に身近な相談室として利用されるよう努める。</li> <li>・消費者教育を重点的に行い、被害の未然防止に努める。</li> <li>・消費者自らも、被害を未然に防ぐことができるよう、消費者教育に取り組む。</li> <li>・弁護士等の活用により相談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> <p>29 年度までの方針による成果を精査し、啓発活動事業については、高齢者向け、若年者向けの出前講座等による啓発を効果的に行っていく。</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>・相談日を週 1 日から 2 日に増やしたことによる、相談員の報酬を維持する。(平成 27 年度～33 年度)</li> <li>・消費生活相談体制整備事業（処遇改善）として相談員の通勤に係る交通費の支援（平成 26 年度～平成 34 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～33 年度)</li> <li>・消費生活相談室を維持する。</li> <li>・基金を活用して処遇改善した相談員の体制・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あげて対応する。</li> </ul>  |

## 市町村推進プログラム

|       |     |      |     |
|-------|-----|------|-----|
| 都道府県名 | 奈良県 | 市町村名 | 王寺町 |
|-------|-----|------|-----|

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| 計画期間                              | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 37 年 3 月 31 日  |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> <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 24 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費生活相談員の処遇改善のため、1 日あたりの報酬を 1,000 円増額し、9,400 円とした。(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、町内全戸に配布を行った。(平成 24 年度)</li> </ul>   |
| 総括・評価                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>相談件数は平成 24 年度 61 件、平成 25 年度 76 件、平成 26 年度 74 件となっており、地域の相談窓口として定着している。</li> <li>平成 25 年度から、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。あっせん件数については横ばいながら、相談内容については高度なものが増加しており、相談者の満足している評価が多くあった。</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 26 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>平成 26 年度当初の週 2 日の開設日の体制を維持する。</li> <li>消費生活相談員の資格保有率 100% を維持する。</li> <li>平成 26 年度以降も奈良県消費生活センターで行われる苦情処理事例研究会へのコンスタントな出席を維持し、また製品安全に関する研修への参加も奨励する。</li> <li>国民生活センター本部で開催の研修へ参加し、知識の習得をすすめることで幅広い相談事例への対処を目指す。</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><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>消費生活相談窓口の開設状況を維持する。</li> <li>地域の身近な窓口としての消費生活相談体制を維持しつつ、専門的な研修等への参加により消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>他の相談窓口（福祉、高齢者等の相談）との連携をはかることにより、潜在的な消費者被害への対処をすすめる。</li> <li>消費者教育の推進のため、町民が広く参加する催事の機会を利</li> </ul>   |

|                         |  |
|-------------------------|--|
|                         | <p>用した啓発活動を行い、より効果的な消費者被害未然防止に取り組む。</p>  |
|                         | <p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談体制については、基金等活用期間の経過後、維持する。</li> <li>・ 消費生活相談員の対応能力強化については、基金等活用期間経過後も研修会等の内容を精査し、参加することで対応能力の維持を図る。</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。(平成 27 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 33 年度)</li> <li>・ 国民生活センター本部で開催される研修へ継続して参加する。(平成 28 年度～)</li> <li>・ 平成 24 年に消費生活相談員の処遇改善を行った、1 日あたりの報酬額 9,400 円を維持する。(平成 27 年度～平成 32 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 | 奈良県 | 市町村名 | 広陵町 |
|-------|-----|------|-----|

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| 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>平成 23 年度から香芝市との広域連携により香芝・広陵両方の住民の相談窓口として整備。それに伴い相談員の処遇改善として、1 時間あたりの報酬を 500 円増額し 2,000 円とした。(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物品の作成および配布。<br/>消費生活相談窓口の周知チラシ（平成 23 年度）<br/>消費生活被害防止のための回覧板作成（平成 24 年度）<br/>高齢者向け啓発チラシ（平成 25 年度）<br/>小学生向け啓発チラシ（平成 26 年度）</li> </ul>  |
| 総括・評価                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>相談件数は平成 23 年度が 24 件、平成 24 年度 31 件、平成 25 年度 36 件、平成 26 年 12 月末時点で 41 件と年々増加している。広陵町民だけでなく香芝市の住民からの相談も増加傾向にある。<br/>啓発物品の配布等により徐々に相談件数の増加がみられる。</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><br/>消費生活相談窓口設置済み。（平成 15 年 5 月 8 日開設）</p> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u><br/>香芝市との広域連携により週 4 回の窓口を開設している。<br/> <ul style="list-style-type: none"> <li>香芝市との広域連携を維持し、現状の相談体制の維持。</li> <li>消費生活相談員は全員が有資格者。</li> <li>消費生活相談員が研修を受けやすい環境を整備し、研修参加を奨励する。</li> </ul> </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> <p>現状の相談体制の維持</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地元老人クラブ等への出前講座の開設の検討。</li> <li>ターゲットを絞った啓発物品の配布を行い、より効率的な相談窓口の周知を行う。</li> </ul>   |

|                         |   |
|-------------------------|---|
|                         | <p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <p>消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。</p>   |
| 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 基金等を活用して処遇改善した消費生活相談員の報酬を維持する。(平成 27 年度から 29 年度までは基金活用。基金活用経過後においても維持する。)</li> <li>・ 香芝市との広域連携を維持し、現状の相談体制の維持。</li> <li>・ マイナンバー制度に伴う詐欺、悪質商法を抑止するための啓発</li> <li>・ 物品の配布。(平成 27 年度から 29 年度までは基金活用。基金活用経過後においても維持する。)</li> </ul> |
| その他特記事項                 |   |

## 市町村推進プログラム

|       |     |      |     |
|-------|-----|------|-----|
| 都道府県名 | 奈良県 | 市町村名 | 河合町 |
|-------|-----|------|-----|

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| 計画期間                              | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日  |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <p>消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置(平成 20 年)するとともに、消費生活相談日を週 1 回から週 2 回に拡充し、上牧町との連携により週 4 日（月・水・火・金）とした。</p> <p>(平成 23 年 10 月～)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、イベント時に啓発している。(敬老会、ふれあいの集い等)</li> </ul> <p>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。</p> <p>(平成 20 年度～平成 26 年度)</p>  |
| 総括・評価                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 20 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、平成 21・22 年度の 36・28 件に対し、平成 23・24 年度は 55 件・50 件と増加した。</li> </ul> <p>また、平成 25 年度では若干減少しているものの 38 件と相談窓口として定着しつつある。</p> <p>平成 23 年 10 月～上牧町と連携し、窓口を拡充したことにより相談件数が平成 22 年度 28 件に対し、平成 23 年度は 55 件と増加した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 20 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」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 20 年度より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>現在の窓口及び上牧町との連携を維持する。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 2・3 &gt;資格保有率</u></p> <p>平成 20 年度当初から費生活相談員の資格保有率は 100% ある(1 名)。</p> <p><u>&lt;政策目標 2・4 &gt;相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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>現在窓口及び連携を維持する。</li> <li>基金等を活用して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る。</li> <li>消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、イベント時に啓発する。</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、基金等活用期間を経過後も事業を継続する。</li> <li>・消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、イベント時に啓発していく。</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>・消費生活相談員の体制・報酬の維持を図り、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、研修参加の支援の継続を図るとともにイベント時の啓発事業を実施していく。(平成 27 年度～平成 39 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、庁内及び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 | 奈良県 | 市町村名 | 黒滝村 |
|-------|-----|------|-----|

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| 計画期間                              | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日  |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者生活被害防止のため、カレンダー・ポケットティッシュ等を村内全戸に配布し啓発を行った。（平成 22 年～平成 26 年）</li> </ul>  |
| 総括・評価                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者生活被害防止のための啓発により、相談件数等が少なく啓発の成果があがっている。</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>消費者生活相談窓口を設置済み（平成 22 年度）</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>消費者生活相談窓口を維持する。</li> <li>村の相談窓口については、現在職員が対応しているが、平成 9 年度からは近隣自治体で広域連携を行っており、広域連携の相談窓口では有資格者の相談員を配置している。</li> <li>担当職員が研修に参加しやすい環境の整備を行い研修参加率の向上を目指す。</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><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>消費者生活相談窓口を維持する。</li> <li>村民に対しての広報、周知等の情報提供を充実させる。</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。</li> <li>消費者生活相談員の研修等に積極的に参加を行い相談員のレベルアップを図る。</li> </ul> <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者生活相談窓口を維持する。</li> <li>啓発事業については、より効果的な取り組みを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> <li>消費者生活相談員の研修等に積極的に参加を行い相談員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>・村に消費者行政窓口を維持し、村民の消費生活における相談事例が発生した場合、職員が対応する。ただし、困難な事例の場合は、郡協議会や奈良県消費生活センターに引継ぎ、あっせん等の対応を円滑に行う。</li><li>・消費者生活啓発パンフレット等を配布し啓発活動を行う。</li></ul> |
| その他特記事項                 |  |

## 市町村推進プログラム

|       |     |      |     |
|-------|-----|------|-----|
| 都道府県名 | 奈良県 | 市町村名 | 天川村 |
|-------|-----|------|-----|

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| 計画期間                              | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日   |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <p>消費者生活相談体制強化のため、消費者生活相談窓口を設置した。<br/>(平成 21 年度)</p> <p>消費者被害防止のための啓発リーフレット等を作成し、村内の全戸に配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</p>  |
| 総括・評価                             | 平成 21 年度に消費者生活相談窓口を設置した。相談件数は設置前後で 0～2 件と変化はない。また、高齢化が進む地域であるが、啓発リーフレットの配布の効果もあり、近年は被害がみられないため、今後も継続して啓発に努める必要がある。   |
| 「地方消費者行政強化作戦」への対応                 | <p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u><br/>平成 21 年度消費者生活相談窓口を設置済み。</p> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u><br/>村の相談窓口については、現在職員が対応しているが、平成 9 年度からは近隣自治体で広域連携を行っており、広域連携の相談窓口では有資格者の相談員を配置している。</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＞<br/>消費生活相談窓口を維持する。</p> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞<br/>消費生活相談窓口を維持する。<br/>高齢化の状況と消費者被害の情報を把握し、消費者被害を未然に防ぐための啓発事業について、基金等活用期間を経過後も事業の維持を目指す。</p>  |
| 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標           | 消費生活相談窓口を維持する。<br>啓発事業については、今後の高齢化や過疎化の進行等による地域状況の変化にあわせ、より効果的な取組となるように重点化、精査していく。   |
| その他特記事項                           |  |

## 市町村推進プログラム

|       |     |      |      |
|-------|-----|------|------|
| 都道府県名 | 奈良県 | 市町村名 | 野迫川村 |
|-------|-----|------|------|

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| 計画期間                              | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 30 日   |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | ・消費生活相消費者問題解決力の強化のため、啓発パンフレットを村内全戸に配布した(平成 22 年～26 年度)   |
| 総括・評価                             | 啓発パンフレットとともにシールを配付したことにより身近に掲示でき、消費者問題への関心、興味づけに効果的であった。悪質な勧誘等の電話があってもすぐに警察等への相談への電話をかけることができた   |
| 「地方消費者行政強化作戦」への対応                 | <p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者相談窓口は設置済み（平成 21 年度）</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>・消費者担当職員（兼務）のみであるので今後は資格保有者の育成に力を入れたい。</li> <li>・有資格者育成後、相談員を雇用・配置していきたい。</li> <li>・平成 23 年度より広域連携を実施しているが、1 年に 1 度程度情報交換するだけなので、情報交換、研修等の機会を 1 年に 3 度程度まで増やしていきたい。</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>・消費者窓口は設置しているが、専門の資格保有者がいないので資格保有者を養成していきたい。</li> </ul> <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・交付金活用期間を経過した事業も継続して取組んでいく。</li> <li>・消費者窓口に有資格者を配置していきたい。</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>・資格保有者の育成に力を入れ地域の人材を確保する<br/>(H28～29 年度)</li> <li>・広域連携窓口を設置しているが、相談体制、連携体制の強化を図る(H27～29 年度)</li> <li>・啓発活動及び人材育成についても交付金活用年度終了後も継続して取り組んでいく。</li> </ul>  |

その他特記事項

- ・消費者被害防止のため庁内、駐在所等との連携も強化する。

## 市町村推進プログラム

|       |     |      |      |
|-------|-----|------|------|
| 都道府県名 | 奈良県 | 市町村名 | 十津川村 |
|-------|-----|------|------|

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| 計画期間                              | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日  |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <p>【平成 21 年～平成 22 年度】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員対応で、週 1 回相談窓口を開設した。(平成 21 年 10 月)</li> </ul> <p>【平成 23 年度～平成 26 年度】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>専任の相談員を新規配置した。(平成 23 年～)</li> <li>五條市・野迫川村と相談業務の連携に関し協定を締結した。(平成 23 年 8 月 1 日)</li> <li>相談員のスキルアップのための研修参加を支援した。</li> </ul> <p>【平成 21 年～平成 26 年度】</p> <p>消費者被害防止のための啓発チラシを活用し、啓発に努めた。</p>   |
| 総括・評価                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 21 年度に職員対応で相談窓口を開設。専門の知識がないなか、県の巡回訪問を受け入れ相談窓口の充実を図った。窓口の開設によりそれまでなかった相談が 4 件になった。</li> <li>平成 23 年度からは、県の相談員養成研修を受講された相談員を配置し、広大な地域のため相談に来れないケースも考え、相談者のもとへ行けるよう 2 名の配置とした。</li> <li>平成 23 年度に五條市・野迫川村と相談業務の広域連携を行い、年 1 回業務を円滑に行うため、情報交換や連絡調整の会議を行っているが、いまだ相談の実績はない。</li> <li>平成 21 年から消費者被害防止のため啓発チラシを各戸配布したり、民生委員や婦人会、老人クラブなどと連携し高齢者の見守りの強化を行い、件数は少ないが被害の未然防止、拡大防止につながった。</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 21 年 10 月より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>引き続き消費生活相談窓口を設置し、相談に対応する。</li> <li>平成 21 年度では職員で相談対応を行っていたが、平成 22 年度に県主催の消費生活相談員養成研修に 2 名参加。県消費生活相談有資格者バンクへの登録を行ってもらい、平成 23 年度から週 1 回 2 名体制で相談対応している。</li> <li>平成 23 年度から平成 25 年度まで相談員のレベルアップを図る目的で研修に参加、今後も研修会に参加できる環境を整える</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>・ 消費生活相談窓口の維持。<br/>目に見えない被害の掘り起しを行うため、啓発活動に取り組む。</li> </ul>                       |
|                         | <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談体制事業については、基金等活用期間経過後においても維持する。</li> <li>・ 消費者被害の未然防止のための啓発について今後も継続していく。</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（平成 27 年度～平成 31 年度）</li> <li>・ 消費者被害の未然防止のための啓発について今後も継続していく</li> </ul>                               |
| その他特記事項                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特になし</li> </ul>  |

## 市町村推進プログラム

|       |     |      |      |
|-------|-----|------|------|
| 都道府県名 | 奈良県 | 市町村名 | 東吉野村 |
|-------|-----|------|------|

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| 計画期間                              | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日   |
| 平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者相談体制強化のため平成 21 年度より相談窓口設置</li> <li>・消費者被害防止のため啓発パンフレット等全戸配布（平成 21 年度～平成 24 年度）</li> <li>・消費者相談窓口での啓発物品の配布（平成 22 年度～平成 26 年度）</li> </ul>   |
| 総括・評価                             | 村消費者相談窓口への相談件数は少ないが、吉野郡広域での相談体制の強化により他会場への相談件数は増加した。また、村相談窓口での対応においては、相談者宅へ出かけてクーリングオフや悪徳業者と電話での対応により解決に寄与した。  |
| 「地方消費者行政強化作戦」への対応                 | <p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 21 年度相談窓口開設、今後も維持してゆく。</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>・県で実施する消費者相談に関する研修などに参加し、相談窓口でのスキルアップを図る。</li> <li>・村の相談窓口は職員で対応し維持しながら平成 9 年度より開設している吉野広域連携での相談窓口に有資格者の相談員 1 人を設置しているので引き続き継続、広域での住民の相談に対応する。</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> <p>吉野広域での連携相談を維持するとともに村相談窓口の維持とレベルアップを図るとともに住民への啓発を引き続き行い、被害防止に努める。</p> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <p>基金活用経過後も相談窓口の維持と基金活用期間を経過した事業において精査していく。</p>  |
| 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・村相談窓口の維持を図るとともに住民への啓発を行い被害防止に努める。</li> <li>・相談体制のレベルアップのため職員を各種研修会に参加促進</li> <li>・吉野広域での相談体制の維持及び啓発</li> </ul> <p>基金活用経過後、平成 30 年度以降も啓発物品配布等の事業を継続する。</p>  |

|         |      |
|---------|------|
| その他特記事項 | 特になし |
|---------|------|