

都道府県推進計画

都道府県名

新潟県

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

(1) 消費生活相談体制

○管内市町村

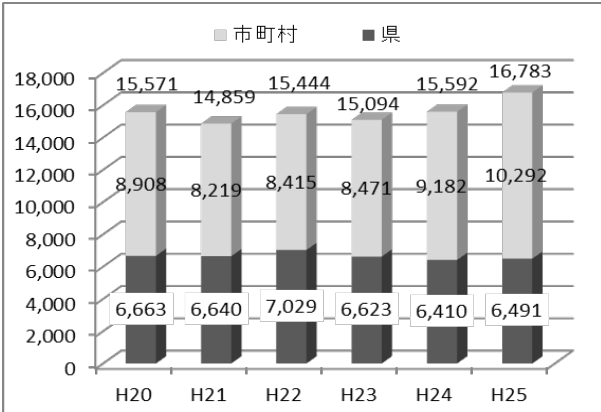
消費生活相談員を配置する市町村は、平成 20 年度の 9 市から平成 26 年度には 16 市町となり、うち消費生活センター設置は 5 市から 9 市町に増加した。

相談員のいない市町村相談窓口においても、相談窓口を明示し住民からの消費生活相談に対応するとともに、県消費生活センターからの情報や資料を活用した広報や市町村の広報媒体を活用した注意喚起、県との連携による相談会の開催、県消費生活センターへの相談案内などの対応をしている。

○都道府県

平成 21 年 4 月から相談員を 1 名増員（一般財源）し、8 名体制として市町村相談支援等の充実を図った。平成 22 年 4 月には相談案件の迅速な解決や消費者被害防止等に庁内関係課と連携して機動的に対応できるよう組織改正により消費者行政課を設置、地方消費者行政活性化基金を活用し、県及び市町村の相談窓口体制の充実強化等に取り組んだ。

(2) 消費生活相談件数等



高齢者相談（H25.10.1現在 高齢者の人口割合：28.1%）

	H20	H21	H22	H23	H24	H25
件数	2,667	2,671	3,118	3,239	4,322	5,145
全体に占める割合	17.1	18	20.2	21.5	27.7	30.7

高齢者からの相談が多い商品・役務

平成25年度		前年度との差	平成24年度	
	件数			件数
1 健康書食品	844	295	健康書食品	549
2 商品一般	720	440	商品一般	280
3 デジタルコンテンツ	212	67	ファンド型投資商品	245
4 ファンド型投資商品	203	△ 42	フリーローン・サラ金	145
5 工事・建築	131	△ 11	デジタルコンテンツ	145

近年の県内全体の相談件数は 15,000～15,500 件程度で推移していたが、平成 25 年度は 16,783 件に増加した。65 歳以上の高齢者の相談件数が増加傾向にあり、対前年度比で約 19%増加し、全体に占める割合は 30.7%と 3 割を超えた。高齢者からの相談が多い品目をみると、平成 25 年度は前年度に続き「送りつけ商法」による健康食品についての相談が最多であったが、デジタルコンテンツに関する相談も約 1.5 倍に増加しており、社会環境の変化に消費生活相談も対応していく必要がある。

○管内市町村

消費生活センター設置、相談員増加等により市町村で受け付ける相談件数は増加している。

○都道府県

消費生活センターや専門相談員の有無など市町村の消費生活相談体制は様々であり、県内全体の広域的な調整の役割を担いつつ県民からの消費生活相談に対応してきたほか、専用電話回線により、市町村職員、消費生活相談員からの相談に対する助言などの支援を行ってきた。

(3) 取組の状況と評価

①市町村消費生活センター設置・拡充、相談員拡充等の取組

基金を活用して、市町村におけるセンター設置は平成 20 年度の 5 市から 9 市町に増加、相談員配置は 4 市から 7 市に増加した。

県では、配置された消費生活相談員等のための研修会開催のほか、専門相談員が未配置の市町村に対しても、資料配布や消費生活相談窓口の存在を住民に周知するための支援や、担当職員等が基礎的な相談対応ができるよう研修会等の開催、専門家を活用した消費生活相談会を共同で実施するなどの支援を行った。

活性化計画期間中に体制強化した市町の相談件数推移

	H20	H25	比率 H25/H20
該当9市町 受付件数	882	1,903	215.8%
県センター 受付件数	1,625	1,412	86.9%
計	2,507	3,315	132.2%

※体制強化した市町＝消費生活センター設置もしくは消費生活相談員を配置した市町

活性化計画期間中に体制強化（新たに消費生活センターを設置もしくは消費生活相談員を配置）した 9 市町における相談件数について、平成 20 年度と 25 年度を比較すると、県センター分も含めた全体では 3 割増加し、市町で受けた相談件数のみでは 2 倍以上に増加した。

住民に身近な市町村における相談窓口が整備、拡充されたことで、相談窓口の広報や注意喚起の情報提供なども充実し、潜在化していた相談需要が身近な窓口への相談へと掘り起こされている。

・消費生活相談員等レベルアップ事業

（市町村消費生活相談員研修：H21～24）、（消費者問題基礎講座：H23,24）

・消費者行政活性化オリジナル事業

（消費生活相談員等資格取得支援講座：H23,24）

②県消費生活センターの機能強化、相談員のレベルアップのための取組

平成 21 年 4 月から相談員を 1 名増員（一般財源）し、8 名体制として市町村相談支援等の充実を図った。

消費生活センターの周知、相談窓口の広報、展示室の改修などを実施したほか、相談機能の拡充のため電話設備の改修や相談スペースの整備を行い、相談受付、情報提供機能を強化した。

また、県の消費生活相談員に対し、多様化・複雑化する相談事案に対応するとともに、市町村相談窓口への支援を行えるよう、弁護士等専門家との連携などの取組を行うことで、相談対応力の高度化が図られた。

情報収集等の効率化を図るため、県消費者行政課に PIO-NET 端末を設置し、相談情報入力、集計等作業のための体制を整えた。

- ・消費生活センター機能強化事業

- (消費生活センター周知広報、資料配付：H21～24)

- (機材購入、電話設備改修：H21、情報機器購入：H22、電話機器モニター設定：H23
展示室改修、相談スペース改善：H21～24)

- ・相談員レベルアップ事業（研修参加支援：H21～26）

- ・消費生活相談窓口高度化事業（弁護士との相談機会：H21～24）

- ・一元的窓口緊急整備事業及び消費生活相談体制整備事業（非常勤職員等雇用：H23～26）

③ 消費者の自立支援、高齢者被害防止の取組及び多様な主体との連携の推進

消費者の自立支援、高齢者被害防止のために、食の安全安心や消費者トラブル防止などをはじめ消費生活に関する情報提供、講座、広報の充実を図ってきた。さらに、これらの実施にあたっては消費者関係団体など多様な主体との連携が推進されるよう取り組むことで、消費者への情報提供や学習機会の充実、地域における消費者問題への啓発が図られた。

- ・食品、安全機能強化事業及び消費者問題課題解決力の強化事業

- (食の安全安心講演会：H21～26) (放射性物質検査委託：H23,24)

- ・教育、啓発活性化事業及び消費者問題課題解決力の強化事業

- (被害防止啓発 TVスポット、ラジオ、新聞等による広報：H21～24)

- (サポーター養成事業、サポーターフォローアップ研修：H21～24、H25,26)

- (高齢者、若者、金融機関向け等啓発資料の作成：H21～26)

- (一般、大学向け等啓発講座拡充：H21～24)

- ・消費者行政活性化オリジナル事業及び消費者問題課題解決力の強化事業

- (弁護士会等との連携による移動相談会、多重債務相談会：H22～24)

- (県民提案事業による啓発、調査研究事業：H23～26)

- (関係団体連携によるフォーラムの開催：H23～26)

「地方消費者行政強化作戦」への対応

県及び市町村、関係団体との連携のもと、消費者の安全・安心を確保するため、「地方消費者行政強化作戦」の目標を踏まえつつ、県内消費生活相談体制を整備する。

<政策目標 1> 相談体制の空白地域の解消

平成 26 年度において、窓口未設置自治体はない。

<政策目標 2> 相談体制の質の向上

2-1 消費生活センター設立促進

平成 26 年度当初において消費生活センターは、12 市町に設置されている（広域連携による 3 市町を含む）。

消費生活センターのない 18 市町村に対しては、各市町村の実情を考慮しながら、まず、相談体制の充実として相談員の配置や消費生活相談窓口の広域連携などを検討するための支援を行う。

2-2 管内自治体の 50%以上に相談員を配置

平成 26 年度当初においては管内 30 市町村のうち 16 市町 53.3%（広域連携によるものを含むと 17 市町 56.7%）に消費生活相談員が配置されている。

各市町村の実情を考慮しながら必要な体制の検討を促し、状況に応じて相談員配置が進むよう支援する。

2-3 消費生活相談員の資格保有率を 75%以上に引き上げ

平成 26 年度当初においては、消費生活相談員の資格保有率は 47.3%となっている。

資格保有者による相談体制が整えられるよう、市町村に対し研修や資格取得講座試験の情報提供などの支援を行う。

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 年度の実績では、管内の消費生活相談員の研修参加率は 83.3%となっている。

相談員の資質向上に向け、引き続き相談員の研修参加率向上のため、国民生活センターが実施する研修の周知、基金による旅費等の財政支援など市町村の取組を支援するほか、県主催の研修会の開催や、市町村主催の研修に近隣市町村の相談員が参加できるよう調整するなど、市町村が消費生活相談員を参加させやすいよう支援する。

<政策目標 3> 適格消費者団体の空白地域解消

県内に適格消費者団体は存在しないが、平成 26 年度当初において関東ブロックには適格消費者団体がある。

今後、消費者団体訴訟制度についての県民の理解促進のほか、関係団体における適格消費者団体の必要性の研究や設立についての検討に向けた支援など、必要に応じ取り組む。

<政策目標 4>消費者教育の推進

消費者教育推進地域協議会は設置済み。都道府県消費者教育推進計画として「新潟県消費者教育推進のための方策」を平成 28 年度初頭に策定予定。これにより、市町村、消費者関係団体、事業者、教育関係者などと情報共有し、同じ目線で連携して消費者教育推進に取り組むよう働きかける。

<政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築

既存の取組や連携体制を十分に活かし、消費生活に関する見守りネットワークの実質的な機能が果たせるように、市町村の状況に応じて消費者安全確保地域協議会の設置について支援する。

消費者行政推進の方針

<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>

- ・市町村の実情を考慮しながら、さらなる相談体制の整備、相談員の研修参加支援などについて、消費者行政推進交付金などを活用して体制整備ができるよう必要な働きかけを行う。
- ・市町村相談対応支援、広域的な調整や課題対応など県が担う役割について、市町村の状況に応じて効果的な取組を検討し、管内全体の消費生活相談体制の強化に向け必要な支援を行う。
- ・消費者教育推進地域協議会を立ち上げ、消費者教育推進計画を検討、策定し、必要な事業に取り組むほか、市町村における消費者教育の取組が進むよう支援する。
- ・消費者被害の未然防止、早期発見、拡大防止などに効果が期待されている、地域における関係団体等のネットワーク、連携体制などについては、効果的な取組が進むよう市町村を支援する。また、そうした取組などを通じて、多様な主体と行政等の連携・協議による消費者問題への対応が進むよう支援する。

<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できるよう、消費者行政推進交付金の計画的な活用を含め、助言する。
- ・消費者行政推進交付金の活用期間を踏まえ、管内市町村と連携して効果的な取組を検討し、事業を精査しながら、消費者問題に対応するため、また消費者教育の推進に向け、事業を実施する。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標

<市町村支援、消費生活相談体制強化>

- ・市町村に対し、基金の活用による消費生活相談体制整備、充実に向けヒアリングや必要な情報提供などにより取組を支援する。

(平成 26 年度から開始：平成 27 年度～平成 34 年度)

- ・市町村相談対応支援、広域的、専門的な調整や課題対応など県が担う役割について、市町村の状況に応じて効果的な取組を検討し、管内全体の消費者相談体制の強化に向け必要な事業を実施する。

(検討：平成 27 年度～28 年度 事業実施：平成 29 年度～37 年度)

＜地域における消費者問題解決力の強化…消費者被害防止、消費者教育、多様な主体連携＞

- ・消費者被害防止、啓発に向け、地域で活動する消費生活サポーターを養成する。

(平成 21 年度開始：平成 27 年度～平成 29 年度)

- ・消費生活サポーターによる啓発講座の実施を団体、地域等に働きかけ、啓発機会を拡充するほか、親子、学生など対象者に応じた啓発講座をコーディネートする。

(平成 27 年度～平成 35 年度)

- ・消費者被害防止に向け、啓発資料を作成し、市町村や関係団体等と連携して配布する。

(事業目的に応じ、始期：平成 21 年度～平成 29 年度 終期：平成 29 年度～平成 37 年度)

- ・消費者被害防止、注意喚起としてマスコミ等を活用した広報の実施

(平成 21 年度開始：平成 27 年度～29 年度)

- ・消費者教育推進地域協議会を立ち上げ、消費者教育推進計画を検討、策定し、必要な事業に取り組むほか、市町村における消費者教育推進の取組が進むよう研修会や情報交換会などの事業を実施する。

(検討・策定：平成 27 年度 事業実施：平成 28 年度～平成 36 年度)

- ・消費者関係団体等の協力により、学校、地域団体、企業等が活用できる身近な消費者問題についての講師を、消費者教育の担い手として育成する。

(平成 29 年度～平成 37 年度)

- ・食品の選択・購入において役立つ情報を提供するとともに、食の安全安心について知識、意識を高めるため、講演会などで学ぶ機会を提供する。

(平成 21 年度開始：平成 27 年度～平成 29 年度)

- ・市町村消費者行政と当該地域の関係団体との連携により消費者啓発や被害防止のための見守り活動などの取組が進むよう、関係者をコーディネートする事業を試行する。

(平成 27 年度～平成 28 年度)

- ・消費者被害の未然防止、早期発見、拡大防止などに効果が期待されている、地域における関係団体等のネットワーク、連携体制などについては、効果的な取組が進むよう市町村を支援するため、学習会や情報交換会、先進事例紹介など必要な事業を実施する。

(平成 29 年度～平成 37 年度)

その他特記事項

市町村推進プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	新潟市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センター機能強化のため、中心市街地に移転し、施設整備及び講座用等の備品を購入した。(平成 21 年度) ・消費生活相談員の新規雇用に伴い、事務用備品を購入した。(平成 25 年度) ・弁護士から助言を受けることで相談業務の高度化を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・休日相談実施に伴い、相談員見習いを雇用した。(平成 22 年度～平成 25 年度) ・消費者被害防止のため、街頭キャンペーンやバス広告等を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費者教育の指導者育成のため、小学校で指導実習を行った。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・放射性物質のモニタリング強化のため、検査機器の購入及び検査体制の強化を図った。(平成 23 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・新施設に併設された研修室を活用した研修会を平成 22 年から平成 26 年度までに 77 回開催し、1,011 人の参加者があった。 ・中心市街地への移転により利便性が向上した結果、相談件数が平成 21 年度 3,431 件から平成 26 年度 4,376 件に増加した。 ・多様化する消費者相談に対応するため、弁護士から指導・助言を受ける会議を平成 21 年度から平成 26 年度に 128 回行い、複雑化する相談業務に対応した。 ・相談体制整備の一環として実施した休日相談件数が、平成 22 年度から平成 26 年度までに 3,061 件あり、相談者の利便性が向上した。 ・マスコミを活用した啓発により、相談件数が平成 26 年度は 395 件あり、相談窓口の周知が図られた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昭和 54 年度に消費生活センター設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 27 年度は、消費生活相談員の資格保有率が 86%であったが、平成 28 年度までに消費生活相談員の資格保有率を 100%とするため、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とともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。 ・平成 26 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100%だったので、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

	<p>る。</p> <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 27 年 3 月に策定した「新潟市消費生活推進計画（一次改定）」で重点的に取り組む施策として、今後、教育委員会等関係機関と協議しながら、消費者の年齢（ライフステージに）に応じたプログラムを策定する。 ・消費者教育推進地域協議会の設置について、関係機関と協議し、できるだけ早めに設置するようにする。 <p><u>＜政策目標 5＞見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者・障がい者の消費者被害防止にあたっては、身近に接する機会の多い地域包括支援センター職員などに対し、消費者被害の早期発見とその対応に関する情報の提供に努める。 <p>また、消費者安全確保地域協議会の設置について、関係機関と検討し、持続可能な見守りネットワークづくりをすすめる。</p>
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談窓口の体制を強化するため、消費生活相談員を増員するとともに、弁護士の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・消費者教育に力を入れ、教育委員会とも連携し、消費者被害未然防止の啓発を行う。 ・高齢者被害が後を絶たないことから、関係団体と連携し、消費者被害防止のためのリーフレット配付や講座などを開催する。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> ・複雑化・高度化する消費生活相談に対応するため、消費生活相談窓口の体制及び機能の高度化を維持する。 ・マスコミを活用した啓発事業については、交付金等活用期間経過後も効果的な事業の実施を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談体制の強化のため、平成 27 年度に 1 名欠員補充し 10 名となった消費生活相談員の体制を維持する。 ・弁護士の活用により、専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修の参加を継続して支援する。 ・生活情報誌を発行し消費者被害防止のための情報や消費生活センターの周知を図る。 ・消費者被害防止のため、学校や関係団体と連携し、出前講座や啓発資料の配布を行う。

その他特記事項	
---------	--

市町村推進プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	長岡市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター機能強化のため、消費生活センター及び支所の関係部署に啓発コーナー設置のための備品や相談の効率化を図るための備品を購入した。(H21 年度～H24 年度) 消費生活相談員のレベルアップのため、研修参加を支援した。(H21 年度～H26 年度) 消費生活相談員及び行政職員のレベルアップのため、また、市民啓発のための研修会を開催した。(H21 年度～H24 年度) 多重債務問題に対応するため、弁護士会、司法書士会等専門機関と連携し、相談会を実施した。(H21 年度～H26 年度) 消費者被害防止のための啓発チラシや啓発グッズを購入し、出前講座等で配布した。(H21 年度～H26 年度) 消費者教育推進のため、消費者教育講演会を開催した。(H26 年度) 消費生活センターの P R 及び消費者被害防止のため、生活情報誌やバスに広告を掲載した。(H25 年度～H26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 啓発チラシの配布により、消費者トラブルの事例やトラブルにあった時の相談先の周知が図られ、消費生活センターが認知された。 消費生活相談員が研修会に参加することにより、様々な事例と対応方法を学び、相談に生かすことができた。 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が 2 億 5,700 万円となった。 多重債務問題について、専門家と連携することにより、迅速に法的な債務整理につなげることができた。(H21 年度～H26 年度までの専門機関を含めた相談は 510 件)
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 昭和 49 年に消費生活センターを設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度当初は消費生活相談員の研修参加率は 15%程度であったが、消費生活相談員が国民生活センター等が実施する研修を受けやすい環境を整備し、平成 22 年度以降の消費生活相談員の研修参加率を 100%とする。

	<ul style="list-style-type: none"> 相談員の資格取得は平成 27 年度 50%であるが、資格取得を奨励し、研修参加等の支援に努める。 <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> 既存の体制、機能により見守り体制が構築されているので、それらを活かして今後も関係機関等との情報交換などを通して連携をさらに強化し、高齢者の見守りに努める。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員のレベルアップを図る。 消費者被害防止のためのリーフレット等を購入、作成し配布する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、交付金活用期間経過後も維持する。 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(H27 年度) 消費者被害防止、消費者市民社会の考え方の浸透などの啓発に取り組む。(H27 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	上越市
-------	-----	------	-----

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"> ・専用の相談室の設置や改善、備品等の整備及び相談時間を 45 分延長し、相談環境の整備及び利便性を向上させた。(平成 21 年度、平成 23 年度、平成 24 年度) ・多重債務で困っている人の生活再建を支援するため、弁護士、司法書士による休日無料相談会を開催した。(平成 21 年度～平成 24 年度) ・相談窓口の強化のため、消費生活相談員を 1 名増員した。(平成 23 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、出前講座や高齢者、町内会などに配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費者協会との連携による消費者問題への関心の喚起及び消費者被害防止の啓発のための消費生活講演会を開催した。(平成 22 年度、平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度から専用の相談室の設置や改善、備品等の整備を行うとともに相談時間を 45 分延長し、環境整備及び利便性の向上を図ったことで、それまで 4 年連続で大幅に減少していた相談が 23 件減の微減に留まった。また、平成 17 年度から続いていた減少傾向が平成 24 年度には増加に転じた。 ・弁護士、司法書士の専門家による休日多重債務無料相談会では、延べ 63 件の相談に対し、生活再建の支援を行うことができた。(平成 25 年度から自主財源化) ・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 24 件に対し、平成 25 年度は 44 件となり、消費生活相談の対応能力や質の向上が図られた。 ・平成 21 年度から消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、出前講座や高齢者、町内会などに配布したことで、消費者問題への関心や消費者トラブルに遭ったときの相談先の周知が図られ、消費生活相談窓口として認知された。 ・平成 22 年度から実施した消費生活講演会には、延べ 353 人（88 人／年）の参加者に消費者問題への関心の喚起及び消費者被害防止の啓発ができた。

<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昭和 50 年度に消費生活センターを設置済み。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員の研修参加率は 100%を維持する。 ・平成 28 年度中に消費生活相談員を 1 名増員し 3 名体制とする。 ・平成 27 年度末では、消費生活相談員 2 名とも資格保有者であるが、平成 28 年度の増員 1 名について、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資格取得を目指す。 <p>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</p> <p>地域包括支援センター等と連携した消費生活相談、情報共有、知識の普及を行い、既存の「上越市みんなで防犯安全安心まちづくり推進会議」との連携を密にして見守り体制の充実を図る。</p>
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談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。 ・消費者団体と連携し、消費者被害防止のための啓発チラシの配布及び出前講座等を開催する。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後も維持する。 ・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの人員体制を維持する。(平成 28～36 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27～35 年度) ・消費者被害防止等、消費者市民社会の考え方の浸透などの啓発に取り組む。(平成 27～29 年度)
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	三条市
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活相談体制強化のため、平成 22 年 4 月に消費生活相談窓口を開設した。（設置工事は平成 21 年度補助金事業を活用） ・上記窓口に専門相談員を 1 名配置した（平成 22 年度～平成 26 年度） ・専門相談員及び担当職員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・消費者トラブルに対して法律に関する具体的相談に対応するため、弁護士による無料消費生活相談を開催した。（平成 23 年度～平成 26 年度） ・消費者トラブルに対する知識や備えなどの啓発のため、チラシ等を購入し、消費者被害の防止を図った。（平成 21 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、平成 21 年度の 68 件に対し、平成 22 年度は 236 件と大幅に増加した。また、平成 23～26 年度は毎年 250 件前後の消費生活相談を受けており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・平成 25 年度からあっせんに積極的に取り組んでおり、あっせん件数は、平成 23 年度と平成 24 年度の 7 件から、平成 25 年度は 12 件に増加した。平成 26 年度は 13 件となっている。 ・研修へ積極的に参加し、相談員の資質が向上したことにより、平成 26 年度の助言やあっせん等による救済金額の総額は 9,533 千円となった。 ・平成 24 年度から開始した出前講座は、平成 24 年度が 15 件、平成 25 年度が 9 件であったが、積極的な広報により平成 26 年度は 22 件と増加している。 ・広報誌に月 1 回トラブル事例をシリーズ掲載しているほか、月 1 回 FM 放送と月 2 回メール配信を行い、相談事例、対処法とともに相談先として消費生活相談窓口を紹介することで、広く市民に認知された。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の設置を維持するとともに、専門相談員の雇用を継続し、センター設置については必要性を検討する。 ・専門相談員及び行政職員が国民生活センターの研修を受けやすい

	<p>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 100%とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門相談員の資格取得者はいないが、研修参加を支援し、資格取得を奨励する。 <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者安全の確保のための取組を効果的かつ円滑に行うため、消費者安全確保地域協議会の設置について、必要に応じて検討する。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の設置を維持するとともに、専門相談員の雇用を継続する。 ・専門相談員及び担当職員の相談対応能力の向上を図るため、相談員等の研修参加について、支援を継続する。 ・弁護士による無料消費生活相談を実施し、専門的知識が必要な相談についても対応する。 ・消費者トラブルを防止するため、主に高齢者等を対象にした出前講座の実施など、各種啓発活動を行う。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後も維持する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の設置を維持するとともに、専門相談員の雇用を継続する。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・専門相談員及び担当職員の相談対応能力の向上を図るため、相談員等の研修参加について、支援を継続する。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・弁護士による無料消費生活相談を実施し、専門的知識が必要な相談についても対応する。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・消費者トラブルを防止するため、主に高齢者等を対象にした出前講座の実施など、各種啓発活動を行う。(平成 27 年度～平成 29 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・首長表明については、市のホームページに掲載するほか、平成 27 年度から年 1 回の記者会見を通じて市民への周知に努める。

市町村推進プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	柏崎市
-------	-----	------	-----

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"> 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 2 名から 3 名に増員した。(平成 22 年度) 消費生活相談体制強化のため、消費生活センターを設置し、相談時間を拡充し、臨時職員等を配置した。(平成 22 年度から平成 26 年度) 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 3 名から 4 名に増員し、相談体制を 1 名体制から 2 名体制にした。(平成 26 年度) 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度から平成 26 年度) 消費者被害防止のためのパンフレットや消費生活センター周知のための啓発物品を配布し、被害防止や啓発を行った。(平成 21 年度から平成 26 年度) 消費生活センター機能を整備するために、コピー機を設置した。(平成 23 年度から平成 26 年度) 消費生活センター機能強化のため、拡張工事を行った。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年に消費生活センターを設置し、相談件数は、消費生活相談室だった平成 21 年度の 253 件に対し、平成 22 年度は 424 件と大幅に増加した。また、平成 26 年度は 547 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てきている。 平成 21 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成 22 年度の 10 件に対し、平成 26 年度は 37 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 消費生活相談体制の強化により、平成 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返金額の総額が 813,934 円であった。 啓発パンフレットや啓発物品の配布により、消費者トラブルの事例やトラブルに遭ったときの相談先について周知が図られた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<u><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</u> <ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度に消費生活センターを設置済み

	<p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 22 年度に消費生活センターを設置済み。 ・ 平成 25 年度までは、消費生活相談員 1 名体制であったが、平成 26 年度からは消費生活相談員 2 名体制とし、相談体制を維持する。 ・ 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 28 年度までに消費生活相談員の資格保有率を 100%とするため、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とともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。また、研修参加率も 100%を維持する。 <p><政策目標 5>見守りネットワークの構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 既存の体制、機能により「見守りネットワーク」が構築されてきているので、それらを生かして消費者安全確保地域協議会の設置について検討する。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの現在の相談体制を維持する。 ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、今後も研修参加支援を行う。 ・ 高度な消費生活相談へ対応するため、司法書士等を活用して専門的な消費生活相談への対応を強化する。 ・ 消費者被害防止、消費生活センター周知のための啓発を行う。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <p>消費生活相談体制、啓発活動について、交付金等活用期間経過後も維持する。</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"> ・ 高度な消費生活相談へ対応するため、司法書士等を活用して専門的な消費生活相談への対応を強化する。(平成 29 年度から平成 37 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。(平成 27 年度から平成 29 年度) ・ 消費生活センターの相談体制を維持する。(相談時間、非常勤職員等の維持)(平成 27 年度から平成 30 年度) ・ 消費生活センターの相談体制を維持する。(相談員 2 名体制)(平成 27 年度から平成 34 年度) ・ 消費者被害防止のためのパンフレットや消費生活センター周知のための啓発物品を配布し、被害防止や啓発を行う。(平成 27 年度から 29 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	新発田市
-------	-----	------	------

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"> ・地域社会における消費者問題解決力の強化のため、司法書士による消費生活相談窓口を定期開設し、問題の早期解決に努めた。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費者の安心・安全を確保するため、若者向け消費者被害防止の啓発のため中学生を対象に消費者講座(弁護士講師)を開催及びパンフレット等を配布、また、新成人への啓発物を配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 高齢者向けの消費者被害防止のため、出前講座を行い、啓発物を配布し啓発している。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・相談体制整備のため、相談窓口の充実に向けた整備(平成 21 年度、平成 22 年度)を行い、消費生活相談窓口を設置し相談対応を開始した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・相談員のレベルアップのため、研修に参加する機会を提供し支援をしている。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年度消費者相談窓口を設置し、相談件数は平成 22 年度 131 件、平成 24 年度 191 件、平成 25 年度 401 件、平成 26 年度 941 件増加しており、相談窓口の認知度が高まっている。 ・消費者相談に対応するための研修に参加する機会を提供(国民生活センター年 1 回、県主催約 3 回)し、レベルアップを図り、多様な相談に対応する能力を身に付け、質の向上に繋がっている。 ・啓発物(相談センター案内、啓発用チラシ、クリアファイル、回覧板)を作成し、センター案内を年 4 回自治会単位で回覧で周知している。また、講座等でも配布し相談先の周知(年 3 回程度)と啓発用パンフレットを配布し被害防止に努めている。(センター案内 800 枚、啓発用チラシ 600 枚、クリアファイル 1,000 枚、回覧板 300 枚印刷)
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 24 年度に、市民にとってわかりやすく相談しやすい体制に整えるため相談体制の見直しを行った。平成 25 年度から、勤務体制を常時 2 人勤務で対応にあたり、職員も応援体制を図り多様な問題解決にあたっている。 ・平成 21 年度から、相談窓口対応の質の向上を図るため、相談員を

	<p>順番に研修に参加できるよう支援を行い、相談員全員がレベルアップできるように努めている。(国民生活センター主催の研修)</p> <p>研修参加率は平成 26 年度で 70%であるが、100%となるよう努める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度新規雇用の相談員が、県の研修に参加する(県消費生活市町村消費生活体制整備促進支援事業)支援をした。(新規雇用 3 人) ・相談員、消費者行政担当職員が相談対応にあたり、困難事例は県消費生活センターの支援や連携により対応することとし、消費生活センターの設置については、今後更に検討する。 <p><u>＜政策目標 5＞ (見守りネットワークの構築)</u></p> <p>既存の体制、機能により「見守りネットワーク」が構築されているので、それらを活かして消費者安全確保地域協議会の設置に向け検討する。</p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談窓口を開設・維持する。 ・地域の消費生活相談窓口として、相談員の研修参加を支援し問題解決力を強化するとともに、相談員の人材確保にあたる。 ・専門家(司法書士)の相談日を設置し早期の問題解決を図る。また、消費生活相談員の能力向上に繋げる。 ・講座等を中学生、高齢者等に啓発を行い、被害防止を図る。
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基金活用期間を経過後、順次自主財源化を進める。 ・相談対応のレベルアップと相談員の質の向上を重点目標とし、啓発活動を効率的に取り組んでいく。
	<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制は 2 名で対応し、解決に向けた助言をする。(平成 27 年度～平成 32 年度 その後自主財源化) ・市民の被害救済のための専門家(司法書士)を活用した相談会を開催するとともに、相談員のスキルアップを図る。(平成 27 年度～平成 29 年度その後自主財源化) ・消費生活相談員の対応能力を向上させるため、研修に参加できるように支援を継続する。(平成 27 年度～平成 29 年度 その後自主財源化) ・中学生を対象にした消費者講座を希望する学校で開催し被害防止の啓発を推進する。(平成 27 年度～平成 29 年度 その後自主財源化) ・高齢者等を対象に出前講座を開催し、啓発に努め被害防止を図る。(自主財源取組み)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	小千谷市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・安心して相談できる環境を整えるため、相談室の防音対策改修工事及び備品等購入し環境整備を行った。(平成 21 年度) ・消費生活相談員等の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費者教育のための図書を購入し、図書館等に配置した。(平成 21 年度～平成 25 年度) ・消費者被害防止のための啓発チラシ等を購入し、町内回覧や高齢者学級で配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・新規相談員養成のための研修参加を支援した。(平成 23 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員を国民生活センター等の研修に参加させたことでレベルアップが図られたとともに、消費生活相談員の資格保有率が 100%となった。 ・啓発チラシの配布により、消費者トラブルの事例やトラブルに遭ったときの相談先について周知が図られ、消費生活相談窓口として認知された。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 18 年度に消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 25 年度中に消費生活相談員の資格保有率が 100%となった。 ・県の研修への参加支援、県消費生活センターのホットライン活用などにより、消費者行政担当職員が相談窓口対応を適正に行えるよう取り組む。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・消費生活相談窓口のレベル維持のため、引き続き研修参加の支援を行う。 ・県や県消費生活センターと連携しつつ、消費生活相談窓口として対応するとともに、消費者被害防止のためのリーフレット配布、出前講座などを実施する。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・啓発チラシの配布等の啓発事業については、より効果的な取り組みに重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止、消費者市民社会の考え方の浸透などの啓発に取り組む。(平成 27 年度～平成 29 年度 毎年度精査しつつ平成 30 年度以降の事業継続を判断する) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度 交付金等活用期間経過後も県主催の研修会への参加を支援する)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内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	新潟県	市町村名	加茂市
-------	-----	------	-----

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"> ・ 消費生活相談窓口の充実・強化を図るため、事務用機器・備品の設置、参考図書を購入した。(平成 22 年度～平成 25 年度) ・ 消費生活相談窓口の周知を図るため、窓口周知用グッズを配布した。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・ 相談対応職員の対応能力強化のため、研修会に参加した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 休日相談会(消費生活・多重債務)を実施した。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のため、啓発用リーフレットを購入し、全戸配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止及び情報提供のため、毎月、啓発用チラシを作成し、全戸配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費者自身の問題解決力の強化を図るため、参考図書を購入し図書館に設置した。(平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 24 年度から実施した窓口周知事業により相談件数は平成 23 年度の 19 件に対し、平成 24 年度は 52 件と大幅に増加した。また平成 26 年度も 48 件の相談実績があり、市民の相談窓口として認知されつつある。 ・ 平成 21 年度から窓口相談に対応する消費者行政担当職員の相談対応能力の強化を図るため、研修会に積極的に参加してきた。その効果として、寄せられる相談案件については、当窓口において助言等が完結できるようになった。困難な案件についても新潟県消費生活センターからの指導・助言を受け、関係機関と連携を図りながら、当窓口であっせん等を実施している。 ・ 休日相談会を開催し、弁護士等による、高度な相談案件に対応した。 ・ 多重債務問題に関しては、リーフレットの配布、休日移動相談の開催などの実施により対応した。 ・ 毎月作成している啓発用チラシにおいてタイムリーな題材を提供し、消費者被害の未然防止が図られている。また、実際にトラブルに遭った場合の相談窓口の周知が図られている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 17 年度に商工観光課内に消費生活相談窓口を設置済み。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 17 年度に商工観光課内に消費生活相談窓口を設置し、消費者行政担当職員 3 名が相談に対応している。 ・ 引き続き、消費者行政担当職員が相談対応し、困難な事例に関しては新潟県消費生活センターの助言・支援を受けながら関係機関と連携し対応する。 ・ 消費生活相談窓口の強化・周知に努める。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県、国民生活センター、日本消費者協会の研修会に参加し、消費者行政担当職員の相談対応能力の向上に努める。 <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域包括支援センター等、市の福祉部門やその他関係機関と適宜情報交換を行い、高齢者の見守りと消費者被害の防止に努める。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 消費者担当行政職員の相談対応能力の向上を図る。 ・ 消費生活相談窓口の強化・周知に努める。 ・ 消費者被害防止のため、リーフレットや啓発チラシの配布を実施する。 ・ 消費者自身の問題解決能力の向上を図るため参考図書を購入し、図書館に設置する。 ・ 新潟県、新潟県消費生活センター、弁護士会等と連携し、休日相談会を実施する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 窓口相談は引き続き消費者行政担当職員で対応する。 ・ 消費者担当行政職員の相談対応能力の向上を図る。 ・ 新潟県、新潟県消費生活センター、弁護士会等と連携し、休日相談会を実施する。 ・ 各種事業については、より効果的な取り組みに重点化するよう事業の精査を行う。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 消費生活相談窓口について、窓口相談は引き続き消費者行政担当職員で対応し、新潟県、新潟県消費生活センター、弁護士会等との連携を継続する。(平成 27 年度～平成 33 年度) ・ 消費者行政担当職員の対応能力強化のため、継続して研修会に参加する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 市民に対し、消費生活相談窓口の周知を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 消費者被害防止のため、リーフレットや啓発チラシを配布をする。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 消費者自身の問題解決能力の向上を図るため参考図書を購入し、図書館に設置する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 新潟県、新潟県消費生活センター、弁護士会等と連携し、休日相談会を実施する。(平成 27 年度～平成 33 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、庁内（福祉部門、収税収納部門など）との連携を密にし、全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	十日町市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 年 3 月 31 日
平成 27 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>○相談窓口の整備、充実、周知</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談室の設備工事等（平成 21 年度、平成 24 年度） ・参考図書、事務用品を購入（平成 21 年度～平成 25 年度） ・ラジオ CM、ポスター、名入り回覧板等を制作（平成 24 年～平成 27 年度） <p>○消費生活相談員のレベルアップ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修参加の旅費や受講料を支援。（平成 21 年度～平成 27 年度） <p>○相談体制の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・有資格者の消費生活相談員 1 名を非常勤嘱託職員として雇用し、報酬、交通費、社会保険料など処遇改善を行った。（平成 23 年度～平成 27 年度） <p>○地域社会における消費者問題解決能力の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため啓発用パンフレットやグッズを作成（平成 21 年度～平成 27 年度） ・消費者協会に出前講座を委託。（平成 22 年度～平成 24 年度） ・新潟県弁護士相談会を年 2 回開催（平成 25 年度～平成 27 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年度に消費生活相談窓口を常設化したことで、相談件数が平成 22 年度 57 件から、平成 23 年度 174 件へ大幅に増加した。また平成 27 年度末には 400 件になる見込みで、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ラジオ CM、ポスター等の配布により、消費者トラブルの事例やトラブルに遭ったときの相談先として認知されたことが、上記の相談件数の増加につながっている。 ・平成 22 年度までは、消費者協会員へ週替わりの当番を委託し、月額 2750 円（時給 1,100 円）の手数料として支払っていた。これを平成 23 年度からは有資格兼経験者 1 名を月額 200,000 円（時給約 1,666 円）で非常勤嘱託職員として雇用し、処遇改善した。 ・平成 22 年度までは、研修参加旅費は県内 5,630 円×5 回分だった。平成 26 年度は県外一泊二日 32,680 円×3 回に増額した。相談員が有資格兼経験者であることから、県外で行われるレベルの高い研修に積極的に参加するようになった。 ・金融機関、民生委員、老人会等に出前講座を行うようになった。平成 22 年度は年 3 回だったものが、平成 25 年度には年 9 回実施された。

<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年度に消費生活相談窓口（常設）を設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度までは、消費者協会への委託で週 1 回（月曜午後 1 時～4 時）の当番制であったが、平成 23 年度からは月曜日から金曜日（9 時～16 時）に消費生活相談員を非常勤嘱託職員として 1 名雇用し、常設の消費生活相談窓口とした。 ・平成 27 年度現在、資格保有率は 100%（1 名）。ただし、現在雇用している消費生活相談員が平成 34 年で定年となるため、相談窓口の対応力が下がらないよう、有資格者で一定の能力をもった相談員の後継者を探す。 ・相談員 1 名が毎年研修に参加している。 ・消費生活センター設置に関しては、必要性について検討する。 <p><政策目標 5>（見守りネットワークの構築）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・既存の体制、機能により「見守りネットワーク」が構築されているため、それらを活かして関係機関とともに地域の見守りを行う。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談室及び窓口の体制を維持する。 ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員の雇用を維持するとともに、研修会への積極的な参加支援により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・消費者被害の未然防止のため消費者教育に力を入れ、リーフレットの配布、出前講座を実施する。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後も維持する。 ・啓発事業や窓口周知事業は、より効果的な取り組みに重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談室及び窓口の体制を維持する。 ・リーフレット、ラジオ CM、名入り回覧板等により消費生活相談室の周知を図る。（平成 27 年度～平成 28 年度） ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。（平成 27 年度～平成 29 年度） ・平成 23 年度に消費生活相談員の処遇改善した 1 時間あたり 1,666 円の報酬を維持する。（平成 27 年度～平成 31 年度） ・弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。（平成 27 年度～平成 33 年度） ・消費者被害防止のため、市民の消費者教育や啓発活動に取り組む。（平成 27 年度～平成 29 年度）
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	見附市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、指定管理者による週 1 回 3 時間の相談から、相談員 2 名による 1 日 6 時間週 5 日に相談体制を拡大した。 (平成 22 年度～平成 26 年度) 消費生活相談員の対応強化のため、研修参加を支援した。 (平成 21 年度～平成 26 年度) 活性化基金は利用しなかったが、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) 活性化基金は利用しなかったが、市の広報の活用、県作成資料等の配布などにより、被害防止、啓発を行った。 (平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 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 57 件から平成 26 年度では 159 件と増加し、地域の相談窓口として定着しつつある。 平成 22 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成 22 年度の 1 件から平成 26 年度の 19 件となり、消費生活相談の質が向上した。 啓発チラシの配布により、消費者トラブルの事例やトラブルに遭ったときの相談先について周知が図られ、消費生活相談窓口として認知された。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 引き続き、消費生活相談員が相談対応をし、困難事例は県消費生活センターの支援、連携により対応する。 県の研修への参加支援、県消費生活センターのホットライン活用などにより、消費生活相談員が相談窓口対応を適正に行えるよう取り組む。

消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、弁護士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・ 消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、地域内ネットワーク構築等を支援する。 ・ 県や県消費生活センターと連携しつつ、消費生活相談窓口として対応するとともに、関係団体とも連携し、消費者被害防止のためのリーフレット配付、講座開催などを実施する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 ・ 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 21 年度～平成 29 年度、その後自主財源化) ・ 消費生活相談窓口を維持する(平成 27 年度～平成 30 年度) ・ 消費者被害防止のため、出前講座や講演会などの啓発事業を行う(平成 27 年度～平成 30 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	村上市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制とした。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度) ・センター機能強化のため、パソコン等の事務機器を購入した。(平成 21 年度～平成 22 年度) ・消費者被害防止のため、弁護士等による講座を開催した。(平成 21 年度～平成 22 年度) ・出前講座を充実させるため、プロジェクター等の機器を購入した。(平成 23 年度) ・相談員の資質向上のため、参考図書を購入した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止のための啓発リーフレット等を購入し、出前講座やイベント等で配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員 2 名体制で相談業務を行うことで、より多くの相談を受けることができ、平成 26 年度の相談件数は 285 件と前年から 79 件減少した。 ・研修参加を支援することにより、消費生活相談員 1 名が資格所有者となり、残りの 1 名についても資格取得のため積極的に研修に参加している。 ・平成 20 年度に 3 件しかなかった出前講座の開催が、平成 26 年度は 14 件、283 人の参加と増加しており、啓発用リーフレット等活用した講座により、消費生活センターの周知と、消費者被害防止に効果をあげることができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 20 年度に消費生活センターを設置(平成 20 年度市町村合併) ※旧村上市では、昭和 58 年度に設置 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 20 年度に消費生活センターを設置 ・消費生活相談員 1 名 ・平成 22 年度に消費生活相談員を 1 名増員し、2 名体制で業務を行っている。 ・平成 27 年度の消費生活相談員の資格保有率は 50%であったが、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、平成 30 年度までに消費生活相談員

	<p>の資格保有率を 100%とするため、消費生活相談員の資格取得を奨励する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員 2 名とも、国民生活センター等で開催している研修に年数回参加している。 <p><政策目標 5>見守りネットワークの構築</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者安全確保地域協議会に代わるものとして村上市では、社会福祉協議会で設置している生活困窮者支援調整会議（消費生活センター・保健師・地域包括センター・福祉課等）を月 1 回開催し、消費者の見守り等を行っている。当面は、この体制を維持し今後必要に応じて整備を検討していく。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> 消費者相談窓口を強化するため、消費生活センターで相談を受けられない方のため支所でも相談を受けられるよう消費生活センターと支所との連絡を密にして対応する。 相談対応の充実を図るため、国、県等で実施する消費者相談に関する研修に相談員を参加させるなど相談員等のレベルアップを図る。 近年増加している悪質商法被害の防止を中心とした消費者への啓発事業を強化する。 以上の取組を通じ、消費者被害の防止を図るとともに消費生活に関する相談を受け止める体制を強化し、地域住民の消費生活に関する安心確保に努める。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、交付金活用期間経過後、自主財源化し、現在の体制を維持する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員の研修参加支援によるレベルアップ。 (平成 27 年度～平成 29 年度) 消費者被害等を防止するため、市民への講座等での啓発の強化。 (平成 27 年度～平成 29 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	燕市
-------	-----	------	----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 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"> ・行政職員の消費生活相談の対応能力強化のため研修へ参加した。(平成 23～平成 26 年度) ・消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、市内の関係機関に配布した。(平成 21～平成 26 年度) ・活性化基金以外で、市の広報紙やホームページの活用、県作成資料等の配付などにより、被害防止、啓発を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・行政職員の消費生活相談の対応能力強化のための研修へ参加したことにより、窓口相談に来られた相談者に対しあっせん等を行うことができたケースもあったが、短期間で担当者が変わることが多く、専門性の高い相談を行うまでには至らず、県の消費生活センター等へ案内するケースが多くみられた。 ・啓発チラシの配布や県作成資料の配布により、消費者トラブルの事例や消費生活相談窓口について周知が図られ、平成 26 年度には自治会から相談窓口への情報提供により、住民の消費生活トラブルを未然に防いだ事例も報告された。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 27 年度から窓口で専門性の高い相談対応ができるようにするため、相談員を配置し相談体制を強化した。 ・専門相談員の消費生活相談の対応能力強化のため研修への参加が 100%になるよう支援する。 ・消費者行政担当職員の対応能力強化のため研修への参加が 100%になるよう支援する。 ・消費者庁・県消費生活センターと連携を図り、平成 28 年度から消費者ホットラインを接続するとともに窓口開設日以外も相談に対応できる体制を整える。 <p>消費生活センター設置については、必要性について今後検討する。</p> <p><政策目標 5>（見守りネットワークの構築）</p> <p>関係者や既存団体との連携を図り、「見守りネットワークの構築」のための消費者安全確保地域協議会の設置について、検討する。</p>

消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の開設と専門相談員の配置について、引き続き広報紙による P R を行い、周知徹底を図る。 ・消費者被害防止のためのリーフレット等の作成・配付を実施する。 ・専門相談員の消費生活相談の対応能力強化のため研修への参加を支援する。 ・消費者行政担当職員の対応能力強化のため研修への参加を支援する。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、交付金活用期間経過後も維持する。 ・消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、市内の関係機関に配布する。 ・専門相談員の消費生活相談の対応能力強化のため研修への参加を支援する。 ・消費者行政担当職員の対応能力強化のため研修への参加を支援する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活専門相談員の配置を維持する。(平成 27 年度～平成 35 年度) ・専門相談員の消費生活相談の対応能力強化のため研修への参加を支援する。(平成 27 年度～平成 35 年度) ・消費生活相談員等の対応能力強化のため研修への参加を支援する。(平成 27 年度～平成 35 年度) ・消費者被害防止、トラブル防止のための啓発用リーフレットを作成する。(平成 27 年～29 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	糸魚川市
-------	-----	------	------

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"> ・相談員及び担当職員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・高齢者の悪質商法の被害を防止するための啓発パンフレットを作成し、啓発講座での活用及び戸別訪問を実施した。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談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 23 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度から、担当（兼務）職員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援し、相談者に対して迅速に対応できる体制を整備した。平成 23 年度からは、消費生活相談員の研修参加支援も実施し、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・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 年の 78 件から 95 件に増加した。また、平成 26 年度の相談件数は <u>123</u> 件で、年々相談件数が増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・消費生活相談体制の強化により、平成 25 年度における消費生活相談員の助言等による救済金額の総額が約 15,500 千円となった。 ・出前講座や各戸訪問、成人式等で啓発パンフレットを配布し、消費者被害防止のための注意喚起を行った。また、トラブル時の相談先について周知が図られ、消費生活相談窓口として認知された。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年度に消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、消費生活相談員の研修受講を支援する。 ・相談員不在時の相談窓口体制を整備するため、担当職員の研修参加支援についても積極的に行う。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・相談窓口のレベル維持のため、引き続き研修参加支援を行う。 ・消費者被害防止のため、消費者協会等各種団体と連携し、パンフレット配付などを実施する。

	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後も維持する。 ・啓発パンフレット配付については、交付金等活用期間経過後も継続して実施できるよう、より効果的な方法を検討していく。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持する。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・消費者被害防止及び相談窓口周知のため、啓発パンフレットの配付を行う。(平成 27 年度～平成 29 年度)
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	妙高市
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"> ・消費生活相談員（市環境生活課職員）の能力向上及び知識習得のために研修参加した。 ・市民向けに消費者問題解決力強化のために「妙高市消費者協会」へ業務委託、市民向け講習会などを実施した。 ・近年、社会問題化している悪質商法や詐欺事案、多重債務問題に対応するため、平日の市職員による相談対応に加え、毎月 1 回休日に、弁護士を相談員とする無料相談会を開設し、相談体制を強化した。 ・悪質商法や振り込め詐欺などのターゲットになりやすい高齢者の被害防止を中心とした消費者への啓発事業を強化した。 ・警察や消費者協会、各地域団体などと連携した啓発講座の開催や高齢者世帯訪問による防犯情報の提供や高齢者と密接なケアマネージャーや民生委員向けの情報提供などを行った。 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・弁護士等による月 1 回の休日相談会（平成 25 年度は 2 ヶ月に 1 回）について、平成 26 年度は 8 件の相談を受けており、ほとんどのケースが解決並びに相談者が相談結果に満足しており一定の成果があったと考えている。（相談者の希望により市保健師による「心の相談」を併せて受けられる体制も整えた） ・業務委託している「妙高市消費者協会」では毎年、悪質商法やインターネットトラブルに関する市民向けの講座を実施してきたが、平成 26 年度は「食の安全」という重点項目を掲げて食品ロスや地産地消というテーマで実施したところ、参加者からは好評であった。 ・高齢者向けの出前講座などは会場まで出向くのが困難な者もいることから、個別の世帯訪問を各機関と連携して実施するなど工夫をした。又出前講座の内容自体も消費者被害防止啓発だけに限らず、交通安全の話も交えるなどして充実した時間となるように心がけた。 		

<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口（環境生活課内）設置済み <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・弁護士等による休日（日曜日）消費生活・相談会の月 1 回開催 することの維持 ・専門的に対応する消費生活相談員の雇用（平成 28 年度から） ・消費生活相談員の研修参加を支援、資格取得を奨励
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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の配置や弁護士等の活用により消費生活相談のレベルアップを図る。 ・消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、地域内ネットワーク構築等を支援する。 ・県や県消費生活センターと連携しつつ、消費生活相談窓口として対応するとともに、関係団体とも連携し、消費者被害防止のためのリーフレット配付、講座開催などを実施する。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、交付金等基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 ・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談の対応能力強化のため、専任の相談員の配置や研修参加の支援の継続を図る。 (平成 28 年度～平成 36 年度を対象とする。毎年度精査しつつ平成 37 年度以降の事業継続を判断する。) ・消費者協会などとも連携しながら消費者被害防止、消費者市民社会の考え方の浸透などの啓発に取り組む。 (平成 27 年度～平成 29 年度を対象とする。毎年度精査しつつ平成 30 年度以降の事業継続を判断する。)
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内の連携（特にケアマネや民生委員と結びつきの強い福祉介護課）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	新潟県	市町村名	五泉市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 35 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置するとともに、専門の消費生活相談員を 1 名配置した。(平成 24 年度) 消費者行政担当職員並びに消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止のため、お茶の間サロン等で出前講座を開始した。(平成 23 年度～平成 26 年度) 相談窓口周知のためのチラシ等を購入し、啓発講座及び市内高校生等に配付した。(平成 21 年～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 24 年 10 月に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は平成 23 年度 10 件に対し、24 年度 26 件、25 年度 72 件、26 年度は 100 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。 啓発チラシの配布、広報掲載により、消費者トラブルの事例やトラブルに遭ったときの相談先について周知が図られ、身近な消費生活相談窓口として認知された。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1> 相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 24 年度に消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標 2> 相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度より消費生活窓口から消費生活センターとし、開設日を週 1 日から週 5 日とした。 研修への参加支援により消費生活相談員の資質向上を図るとともに、県消費生活センターのホットライン活用などにより、相談窓口対応を適正に行えるよう取り組む。 (消費生活相談員 1 名は有資格者、研修参加率 100%) 引き続き、困難事例は県消費生活センターの支援・連携により対応する。 <p><政策目標 5> (見守りネットワークの構築)</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年 7 月に高齢福祉課所管で、五泉市高齢者等見守りネットワーク「つながるネット」が構築されている。今後は所管課と連携し事業推進に協力していく。

消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 引き続き消費生活相談員の資質向上を図るために、研修への参加支援を行う。 ・ 県や県消費生活センターと連携しつつ、身近な相談窓口として対応するとともに、関係団体とも連携し、消費者被害防止のためのリーフレットの配付、出前講座を実施する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 ・ 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度、その後自主財源化) ・ 平成 27 年度に消費生活相談員の処遇改善をした 1 時間当たり 1,110 円の賃金を維持する。(平成 27 年度～平成 34 年度、その後自主財源化)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	阿賀野市
-------	-----	------	------

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"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 1 名配置した。(平成 24 年度 8 月から) ・拡大する消費者相談に対応するため、専門の相談室を配置した。(平成 25 年度) ・高齢者の消費者被害防止のため、高齢福祉課と連携し、老人会等で出前講座を開始した。(平成 26 年度) ・消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、敬老会や成人式で配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・総務課の防犯係と阿賀野警察と連携し、消費者相談内容を防犯メールでお知らせした。(平成 26 年度下半期から) ・市の広報お知らせに消費生活コーナーをもうけ、毎号広報した。(月 2 回発行 平成 25～26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 24 年度 8 月から消費相談員を配置したが、それまでは毎年数件の消費生活相談件数であったが、平成 25 年度は 14 件で相談件数が平成 26 年度は 30 件近い相談件数となっており、しだいに地域の相談窓口として定着しつつある。 ・行政職員と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、平成 25 年度には当市で初めてあっせんを行うことができ、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・平成 26 年度から消費生活相談員の出前講座を開始したが、我々行政サイドも実際に消費者が業者から電話や訪問でどういう勧誘が行われているかの具体的情報を生で知ることができ、大変参考になっている。この現場での経験をこれからの消費者行政にいかせると考えている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1> 相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度から本格的な消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標 2> 相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 24 年度 8 月から消費生活相談員を配置、週 2 日の相談体制。 ・平成 26 年度から週 3 日、平成 27 年度から週 5 日の体制と拡充してきた。 ・平成 28 年度は臨時職員から嘱託員とする予定である。 ・相談員研修参加を支援し (研修参加率 100%)、資格取得を奨励するなど引き続き相談体制の質の向上を目指す。

消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・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、無料法律相談を担当する弁護士との連携を図り、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・消費者教育に重点的に力を入れ、出前講座等で現場に出向き、より効果的な消費者被害事業等を実施する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 ・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
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"> ・現在の消費生活相談員の出勤体制・報酬を維持する。(平成 27 ～平成 32 年度、その後自主財源化) ・出前講座で接触を持った団体等との連携の維持・充実を図る。 ・弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	佐渡市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの機能を充実させるため、事務機器、図書の購入をした。(平成 21 年度～平成 25 年度) 高度な専門的相談に対応するため、弁護士無料相談会を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 相談員等の消費生活相談の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 高齢者の消費者被害防止のため、老人クラブや自治会、公民館等で出前講座を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止のため、啓発チラシやシール等を作成し、市内の全戸へ配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) <p>食品表示・安全分野の講演会を実施した。あわせて啓発チラシを市主催の健康学習会等で配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</p>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 以前の消費生活センターは、建物 3 階に位置し、利用者には不便であったため、相談者が来所しやすいよう平成 21 年度から現在の 2 階へ移動し、事務機器、図書等も整備し、相談しやすい環境を整えることにより、相談窓口として定着してきている。 平成 21 年度から相談員及び行政職員のレベルアップを図るため研修参加を支援した。その結果、相談員不在の時間帯においても、職員が相談に対応できる体制づくりをして相談を受け付けるよう対応している。また相談員によるあっせん件数についても、平成 26 年度では 45 件／年となり、あっせんにより解決に導くことができている。 <p>出前講座は、消費者被害防止のため、老人クラブや自治会等、また社会福祉協議会主催の地域の茶の間等にも出向き、啓発を実施し、平成 21 年度 20 件／年から平成 26 年度には 33 件／年となり、市民の消費者問題の関心が高まっている。</p>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 昭和 52 年度に消費生活センターを設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <p>消費生活相談員の研修参加については、離島であるという条件からすべての研修に参加することは困難であるため、相談員が参加できない場合は、職員がなるべく参加して伝達講習を実施することにより、新しい情報に対応できるようスキルアップす</p>

	<p>る。また、県センターの相談員とも連携して事例検討を実施する。(相談員 1 名は有資格者、毎年度 1 回は研修参加)</p> <p><政策目標 5> (見守りネットワークの構築)</p> <p>高齢福祉部門や社会福祉部門、防災防犯部門等の関係機関と連携を図り、「見守りネットワークの構築」のための消費者安全確保地域協議会の設置に向けて検討する。</p>
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 地域の身近な相談窓口である消費生活相談窓口として、相談体制を維持するため、現在の相談員を継続して雇用するとともに、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。 相談員等の消費生活相談の対応能力強化のための研修参加を支援する。 高齢者の消費者被害防止のための出前講座を引き続き実施する。 消費者被害防止のための啓発を引き続き実施する。 食品の安全に関する啓発事業を実施する。 <p>自立する消費者を育てるため、消費者教育に取り組み、より効果的な消費者被害未然防止事業を実施し、地域で見守るネットワーク作りを支援する。</p>
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <p>出前講座等の啓発事業・消費者被害防止の啓発事業については、高齢者を対象に更なる強化をし、交付金等活用期間経過後も実施していく。</p>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員は、専門的知見に基づき、苦情のあっせん解決に努める。広報周知などに引き続き取り組む(平成 29 年度まで)ほか、相談員のレベルアップのための研修参加支援(平成 35 年度まで)、相談対応力向上のために専門家を活用(平成 27 年度まで)した事業に取り組む。 消費者問題を中心に取り組む消費者市民の育成が必要。(地域の消費者市民を育成する。) ネットワークの構築に取り組む。 (平成 35 年度まで)。
その他特記事項	<p>消費者被害防止のため、庁内で連携して対応していく。</p>

市町村推進プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	魚沼市
-------	-----	------	-----

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"> ・ 消費者相談窓口を設置し市民へ周知した。相談カレンダー作成、相談センター案内看板設置、啓発立て看板作成等。（平成 21～25 年度） ・ 外国人相談の対応のための備品を購入した。外国人対応用翻訳ソフト、電子辞書。（平成 23 年度） ・ 担当職員の対応能力強化のため研修参加を支援した。（平成 21～26 年度） ・ 高齢者等の被害防止のための啓発活動を行った。消費生活サポーターによる「消費者トラブル防止出前講座」の実施。（平成 24～26 年度） ・ 高校生のトラブル防止のための啓発活動を行った。携帯ストラップクリーナーの作成、配布（平成 23 年度） ・ 活性化基金は利用していないが、市報「市民相談センターコーナー」の活用、県作成資料等配布（老人福祉大会、市報折込、高校）、「新潟県労働者福祉協議会」作成冊子の配布（市報折込、中学 3 年生）被害防止、啓発を行った。また地域包括支援センターの研修会で消費生活問題について県消費生活センター長から講演してもらった。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口は啓発活動によりおおむね周知は図られていると思われるが、今後も啓発は継続しなければならない。 ・ 平成 24 年度から消費生活サポーターによる出前講座を老人会や自治会などで実施している。こちらから出向くことで訪問販売等の地域の状況を直接聞くことができ、市側も大変有意義である。多彩なメニューも必要。（平成 24 年度：9 会場、延参加者数 258 人。平成 25 年度：21 会場、延参加者数 485 人） ・ 消費者問題の相談内容は複雑・多様化し、悪質業者の手口も巧妙化していることから、行政職員での対応では困難な事例が多くなっている。消費生活相談員の配置が必要な状況にある。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置済み。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 27 年度から消費生活相談員を配置し、新庁舎建設による庁舎再編に合わせて消費生活センターの設置を検討したい。 ・ 消費生活相談員の対応力強化のための研修に参加し、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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続きセンター設置までは消費生活相談員及び消費者行政担当職員が相談対応し、困難事例は県消費生活センターへの支援、連携により対応する。 ・ 県の研修への参加支援、県消費生活センターのホットラインの活用等により消費生活相談員が相談窓口対応を適正に取り組む。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員を配置し、消費生活センター設置に向けた準備を行う。 ・ 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。 ・ 老年層以外の世代にも消費者被害の未然防止のための啓発活動を行う。関係団体と連携し、「消費者トラブル防止出前講座」を実施し、被害防止のためのリーフレット配布や相談窓口の周知を行う。また市民に消費者問題に関心をもってもらうため消費者問題啓発の講演会を開催する。 ・ 県や県消費生活センターと連携しつつ、消費生活相談窓口として対応する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、交付金活用期間を経過した後も維持する。 ・ 出前講座等啓発事業については、より効果的な取り組みに重点化しつつ交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員の配置を行い、消費生活センターの設置をする。(平成 27 年度～平成 37 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 37 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発活動を行う。(平成 24 年度～平成 34 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	南魚沼市
-------	-----	------	------

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"> ・ 消費者相談窓口強化の為、消費生活相談窓口を移設し、消費生活センターを設置した。(平成 23 年度) ・ 相談内容の充実を図るため、研修参加の支援を通し相談員のレベルアップを図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止の為、啓発チラシやリーフレットを作成、配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 被害者支援の為に、司法書士や弁護士など専門家による相談会を開催した。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 23 年度に消費生活センターが開所し、平成 24 年度には相談件数が前年より約 50 件多い 313 件になった。平成 25 年度には、相談件数が減少したが、近隣市町からの相談者もあり周知されてきている。 ・ 消費生活相談員の対応能力向上の為、研修参加を支援した。その結果、相談員の 1 名が平成 26 年度「消費生活専門相談員」の資格認定試験に合格した。 ・ 啓発チラシやリーフレットの配布を通して、消費者トラブルに対する知識習得や、相談窓口の認知につながった。 ・ 毎月行われる司法書士と弁護士による相談会の開催を通して、被害者の救済とともに、相談員の専門的な知識習得にも効果を得られている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 23 年度に消費生活センターを設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 26 年度に相談員の 1 名が「消費生活専門相談員」の資格を取得した。資格保有率上昇も含め、今後も国民生活センターの研修を通し相談員のレベルアップと資格取得を奨励する。 ・ 消費生活相談員の研修参加率は現在 100%であるので、今後も維持できるように、研修の受けやすい環境の整備に努める。 <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 関係機関と連携を取りながら消費者安全確保地域協議会の設置を目指す。

消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 消費者被害の防止と消費生活相談窓口をより周知するために、リーフレットやチラシの定期的な配布、出前講座の開催などの事業を継続していく。 ・ 現在の相談体制の維持・強化を目指し、センターを移転・直営化し、また研修参加や弁護士など専門家を活用することにより、消費生活相談の充実と相談員自身のレベルアップを図る。 ・ 消費生活センターとしての機能をより発揮させるために、定住自立圏において消費者行政の部分でも連携を強化し、相談体制の充実を図る。 ・ 関係機関との連携を取り、消費者安全確保地域協議会を設置し、見守りネットワークの構築を目指す。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制は現状のまま維持し、基金を活用して行っている事業（弁護士による法律相談や啓発チラシ・リーフレットの作成、配布など）について自主財源により継続を目指す。 ・ 定住自立圏の連携により、質の高い相談をどの地域においても受けられる体制づくりを目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 消費生活相談員の対応能力向上の為、研修参加の支援の継続を図る。（平成 27 年度～平成 29 年度） ・ 消費者被害防止及び消費生活センターの周知の為、啓発チラシやリーフレットを作成し配布する。（平成 27 年度～平成 29 年度） ・ 弁護士による無料法律相談会を毎月開催する。（平成 27 年度～平成 29 年度） ・ 定住自立圏における情報共有や連携の取れる体制を作り、今までよりも広域的に消費生活問題に対応していく。（平成 29 年度～平成 37 年度）
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 南魚沼市消費生活センターの移転に伴い、相談員の雇用形態も変わり、賃金も上昇したため、今後も処遇の改善を検討する。

市町村推進プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	胎内市
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活相談体制の強化のために、市の市民相談室において司法書士による無料相談会を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度。毎月第 3・4 木曜日に開催。平成 26 年度は第 3 木曜日のみ) ・窓口における対応能力強化のため、国民生活センター等で行われた研修に担当職員が参加した。(平成 21 年度～平成 24 年度) ・詐欺等の消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、市内の全戸に配布を行った。(平成 21 年度～平成 25 年度) ・市の広報誌の活用、県作成資料等の配布などにより、被害の予防・啓発を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度に消費者生活相談窓口を設置するとともに、司法書士による無料相談会を実施した。相談件数は開始当初の平成 21 年度は 13 件であった。平成 26 年度末では 11 件となっており、相談日数を月 2 回から月 1 回に減らしたにもかかわらず、同等の相談件数がよせられていることから、地域の相談窓口として定着しつつあるといえる。 ・啓発チラシの配布により、消費者トラブルの事例やトラブルに遭った時の相談先について周知が図られ、消費生活相談窓口として認知された。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <p>平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置済み。</p> <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 28 年度から消費生活相談員を配置 (週 2 日、3h の勤務体制) ・県の研修参加支援、県消費生活センターのホットライン活用等により、消費生活相談員、消費者行政担当課職員が相談対応窓口対応を適正に行えるよう取り組む。 ・引き続き消費者行政担当職員及び、消費生活相談員が相談対応をするのと併せて、司法書士による無料相談会を月 1 回開催し相談体制を整えていく。また、県消費生活センターの支援、連携により対応も行っていく。 ・消費生活相談員等の相談対応力の向上のため、毎年度、必要な研修に参加できるようにし、資格取得についても奨励する。

消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談体制の維持強化を図る。 ・ 関係団体とも連携し、消費者被害防止、消費者市民社会の考え方の浸透などの啓発に取り組む。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後も維持する方向で検討する。 ・ 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
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"> ・ 平成 28 年度から相談員を 1 名配置し、相談体制の強化を図る。 (平成 28～36 年度) ・ 引き続き司法書士による無料相談会を実施し、消費者相談体制の維持を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 県や県消費者センターと連携をしつつ、消費生活相談窓口として対応するとともに、関係団体とも連携し、リーフレット等の配付などにより啓発を行う。(平成 28～36 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	聖籠町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、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 名雇用した。(平成 21 年度) ・消費生活センターを設置した。(平成 22 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止のための啓発チラシ・グッズを作成し、町内全戸配布や、高齢者世帯、成人式等に配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・弁護士を活用し消費生活相談室を開催した。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・活性化基金は利用しなかったが、高齢者の被害防止のため、老人会等で出前講座を開催した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・活性化基金は利用しなかったが、町の広報誌の活用、県作成資料の配布などにより、被害防止、啓発を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度に消費生活センターを立ち上げ、相談件数は 60 件となった。積極的にセンターの周知も行い、平成 23 年度は相談件数が 115 件と大幅に増加した。また、平成 26 年度で相談件数が 122 件であり、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・平成 21 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん解決件数が平成 20 年度の 0 件に対し、平成 26 年度で 11 件（あっせん不調件数 0 件）となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・平成 21 年度から実施している出前講座では、老人会から毎年依頼があり定評がある。 ・啓発チラシやグッズの配布により、消費者トラブルの事例やトラブルに遭ったときの相談先について周知が図られ、消費生活相談窓口として認知された。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の研修参加率 100%とする。 ・県の研修への参加支援、県消費生活センターのホットライン活用などにより、消費者行政担当職員が相談窓口対応を適正に行えるよう取り組む。

消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談体制の拡充、強化を図る。 ・消費生活相談員のレベルアップを図るため、国民生活センターや、県主催の研修に参加できるよう支援する。 ・消費者教育に力を入れ、消費者被害未然防止のために啓発パンフレットやグッズ等を作成・配布する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後も維持する。 ・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・平成 21 年度に雇用した消費生活相談員の体制・報酬の維持を図る。(平成 28 年度) ・相談員啓発講座等の取組拡充の為、相談員の増員を検討する。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、国民生活センター主催の研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 33 年度) ・啓発講座、資料配布により被害防止等の啓発に取り組む(平成 27～平成 34 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	弥彦村
-------	-----	------	-----

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"> ・ 現在行っている「司法書士による無料相談会」や、「合同相談会」のより一層の広報に努め、地域住民の消費生活に関する権利の保障を図る。 ・ 年 2 回行われる合同相談では、活性化基金は利用せず弁護士を依頼し消費生活相談以外の内容にも対応できるようにした。 ・ 県作成資料の活用により随時広報への掲載を行った。 ・ 敬老会（3 日間）では出前講座を活用し高齢者の消費者被害防止に努めた。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 敬老会の出前講座では 3 日間で約 300 人の村民が集まった。 ・ 合同相談、司法書士による無料相談では、債務等金銭面に係る相談は 6 件であった。 ・ 随時広報掲載し消費者トラブルの防止に努めた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <p>消費生活相談窓口を設置済み。</p> <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <p>引き続き「司法書士による無料相談会」や、「合同相談会」を継続する。広報周知し消費者被害等の掘り起こしを図る。</p>
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	現在行っている「司法書士による無料相談会」や、「合同相談会」のより一層の広報に努め、地域住民の消費生活に関する権利の保障を図る。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <p>現在行っている「司法書士による無料相談会」や、「合同相談会」のより一層の広報に努め、地域住民の消費生活に関する権利の保障を図る。</p>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在行っている「司法書士による無料相談会」や、「合同相談会」のより一層の広報に努め、地域住民の消費生活に関する権利の保障を図る。 ・ 県作成資料の活用により、村民への広報周知・職員の資質向上を図る
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	田上町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 35 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害防止のための啓発用冊子を作成し、町内の全戸に配布した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 啓発用冊子の配布により、消費者トラブルの事例やトラブルに遭ったときの相談先について周知が図られた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応 相模	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置済み。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 引き続き、消費者行政担当課職員が相談対応をし、困難事例は県消費生活センターの支援、連携により対応する。 県の研修会への参加、県消費生活センターのホットライン活用などにより、消費者行政担当課職員が相談窓口対応を適正に行えるよう取り組む。
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> 県や県消費生活センターと連携しつつ、消費生活相談窓口として対応するとともに、関係団体とも連携し、消費者被害防止のための啓発冊子等の配布、出前講座開催などを実施する。
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 啓発冊子等の配布、出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害防止、トラブル防止のための啓発に取り組む。(平成 27 年度～平成 34 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	阿賀町
計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日		
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため啓発チラシを作成し、町内の全戸に配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・相談窓口の設置のため相談業務に必要な参考図書を整備した。(平成 23 年度～平成 24 年度) ・担当職員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 24 年度) 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・啓発チラシの配布により、消費者トラブルの事例やトラブルに遭ったときの相談先について周知が図られた。 		
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県の研修への計画的な参加などにより、消費者行政担当課職員が相談窓口対応を適正に行えるよう取り組む。 ・引き続き、消費者行政担当課職員が相談対応をし、困難事例は県消費者センターとの連携により迅速に対応する。 		
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>		
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持するほか、弁護士による専門相談の機会を設ける。 ・関係機関と連携しながら、消費者被害防止の啓発に取り組む。 		
	<平成 30 年度以降の方針>		
	<ul style="list-style-type: none"> ・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検討していく。 		
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止などの啓発に取り組む。(平成 27 年度～32 年度 毎年度精査しつつ平成 32 年度以降の事業継続を判断する) ・県や県消費生活センターと連携しつつ、消費生活相談窓口として対応するとともに、警察署等とも連携し、消費者被害防止のためのリーフレット配布などを実施する。 ・弁護士会による相談会を開催する (平成 25～35 年度) 		
その他特記事項			

市町村推進プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	出雲崎町
-------	-----	------	------

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"> ・ 町内全世帯への消費者生活意識向上のため啓発物品の作成・配布を行った（平成 22 年度～26 年度） ・ 活性化基金は利用しなかったが、講演会や集会で講演を行い、情報発信・普及啓発を図った。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 啓発物品の配布や情報発信により、住民の消費者行政への相談窓口の認知が図られた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に消費生活相談窓口設置済み <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者行政担当職員が相談対応をし、困難事例は県、消費生活センターの支援・連携により対応する。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県や県消費生活センターと連携しつつ、消費生活相談窓口として対応するとともに、消費者被害防止の情報発信、講演会開催などを通し、住民の意識向上、普及啓発を図る。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 情報発信、普及啓発事業の効果的な取り組みを精査しながら実施していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止、窓口周知などの情報発信を行い普及啓発に努める。（平成 27 年度～平成 29 年度 毎年度精査を行い、平成 30 年度以降の事業継続を判断する。）
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 町単独での消費者生活センターの設置は難しいため県や県消費生活センターと連携し対応していく。

市町村推進プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	湯沢町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 33 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、町内の全戸に配布した。(平成 24 年度～平成 27 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・啓発チラシを町内全戸に配布したことにより、消費者被害の防止について啓発が図られた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度より総務課で消費生活相談窓口を設置。 ・平成 27 年度より消費生活相談窓口が観光商工課に移動。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談対応は職員が兼務で実施している。引き続き担当課職員が相談対応をし、困難事例は県消費生活センターの支援、連携により対応する。 ・県の研修への参加支援、県消費生活センターのホットライン活用などにより、消費者行政担当課職員が相談対応を適正に行えるよう取り組む。
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> ・県や県消費生活センターと連携しつつ、消費生活相談窓口として対応するとともに、関係団体とも連携し、消費者被害防止のためのリーフレット配布、講座開催などを実施する。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> ・県や県消費生活センターと連携しつつ、消費生活相談窓口として対応するとともに、関係団体とも連携し、消費者被害防止のためのリーフレット配布、講座開催などを実施する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止、消費者市民社会の考え方の浸透などの啓発に取り組む。(平成 27 年度～平成 32 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	津南町
-------	-----	------	-----

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	消費者被害防止のための啓発チラシ等を作成し、町内の全戸に配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 継続的な啓発事業と、広報無線や広報誌を活用したタイムリーな注意喚起により、被害防止に努めてきた。その結果、相談窓口の周知にもつながり、被害相談のほか、情報提供（自身は被害にあっていないが、町内にこんな電話や訪問がある、という話）の件数が増えている。平成 26 年度は 2 月時点で相談件数 15 件中、6 件は情報提供が主旨の内容であり、被害にあっていない町民からも、相談窓口に来訪、通報がある。これを受けて広報無線を流すこともあり、被害防止につながっている。 民生児童委員会や町内各地区防犯連絡協議会との連携もあり、多方向から高齢者被害の防止に取り組むことができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <p>消費生活相談窓口設置済み（平成 16 年）</p> <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者行政担当職員は、初任者向けを中心に積極的に研修に参加し、スキルアップを図る。 事例によっては、県消費生活センターの支援・連携により、窓口対応を適正に行えるように取り組む。
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>
	県や県消費生活センターと連携しながら、町民にとって身近な窓口として適正な対応をするとともに、他団体や他部署とも連携し、消費者被害防止のためのリーフレット配布等、啓発に努めていく。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 啓発事業については、より効果的な取組みに重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も継続的に取り組めるものを検討していく。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のための啓発に取り組む (H27 年度～H32 年度 広報誌・広報無線を有効に使い、タイムリーな注意喚起をする)
その他特記事項	<p>高齢者福祉担当部署や防犯担当部署とも連携するなど、全庁をあげて対応する。(相談内容によっては町主催の弁護士による法律相談につなぐなど、ケースに応じた対応をする)</p>

市町村推進プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	刈羽村
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 29 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"> ・ 村民に対する相談体制を強化するため、相談窓口を設置。相談窓口を村民に対し周知し、利用呼びかけを行った。(平成 22 年度) ・ 消費生活相談の対応力強化のため、職員の研修参加支援を行った。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のため、啓発チラシを作成し全戸配布を行った。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害の情報が来た場合、村の広報、ホームページ、ケーブルテレビ等を利用し啓発。高齢者向けには回覧文書を作成し、被害防止及び啓発を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を平成 22 年度に設置し、啓発チラシを継続的に配布したことにより、身近な窓口として定着しつつある。(相談件数 平成 21 年度 4 件→平成 26 年度 2 件) ・ 啓発チラシの配布、回覧文書などにより、消費者トラブルの事例や種類などを村民に対し周知することが出来た。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 22 年に相談窓口設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者行政担当職員が、消費者相談を適切に行えるよう、県の研修への参加支援を行う。 ・ 引き続き、消費者行政担当職員が相談対応をし、困難事例は県消費生活センターの支援、連携により対応する。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 身近な消費生活相談窓口として維持する。 ・ 消費生活相談体制を維持・強化するため、消費者行政担当職員の研修参加等によるレベルアップを図る。 ・ 県や消費生活センター、関係団体と連携し、消費者被害防止のため、リーフレット配布やホームページ等での啓発活動を実施する。 ・ 消費者団体等と連携し、高齢者・見守り者を対象とした啓発講座を実施する。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 身近な消費生活相談窓口として維持する。 ・ 村民に対する啓発活動（リーフレット配布、回覧文書、ケーブルテレビ等）について、精査して実施する。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 消費者行政担当職員の対応能力強化のため、研修参加の支援を継続する。(平成 27,28 年度) ・ 消費者被害防止、消費者教育等の啓発に取り組む。(平成 27, 28 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、庁内の福祉、住民、防犯、教育等担当課と連携を密にして情報共有を行い、対応する。

市町村プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	関川村
-------	-----	------	-----

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"> ・村内各世帯に設置の広報無線により、悪質商法に関する注意喚起を行った。（平成 21 年度～26 年度） ・老人クラブや高齢者大学において、高齢者対象の悪質商法に関する啓発を行った。（平成 21 年度～26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・悪質商法に関する啓発・注意喚起を行うとともに、トラブルに遭ったときの相談先について周知が図られた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 17 年度に消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 28 年度からは、定住自立圏構想により、村上市消費生活センターの相互利用を行い、村消費者行政担当課職員との連携により対応する。 ・県の研修会等への参加により、消費者行政担当課職員が相談窓口対応を適正に行えるよう取り組む。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・県や県消費生活センターと連携しつつ、平成 28 年度からは村上市消費生活センターの相互利用を行い、消費生活相談窓口として対応するとともに、関係団体とも連携し、消費者被害防止のための啓発冊子等の配布などを実施する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・啓発冊子等の配布については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止、トラブル防止のための啓発に取り組む。（平成 27 年度～平成 37 年度 毎年度精査しつつ平成 38 年度以降の事業継続を判断する）
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、村上市消費生活センター及び庁内の連携を密にして対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	新潟県	市町村名	粟島浦村
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"> 平成 21 年度から平成 26 年度末：高齢者の悪徳商法被害防止のための啓発のため、広報紙や、回覧で悪徳商法の事例や注意文章を紹介し、被害の未然防止に努めた。また、一般的な消費者トラブルに関する事例や啓発チラシも併せて広報した。 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 悪徳商法被害や消費者トラブルの事例や被害にあったときの相談先の周知が行えた。 		
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を設置済み。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を設置した。 平成 28 年度からは、定住自立圏構想により、村上市消費生活センターの相互利用を行い、村消費者行政担当課職員との連携により対応する。 		
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞		
	<ul style="list-style-type: none"> 平成 28 年度からは村上市消費生活センターのとの連携により相談体制の強化に取り組む。 県が実施する消費生活相談に関する研修に職員を参加させて、担当職員のレベルアップを図る。 近年増加している高齢者の悪徳商法被害防止を中心とした、消費者への啓発事業を行う。 		
	＜平成 30 年度以降の方針＞		
	<ul style="list-style-type: none"> 県が実施する消費生活相談に関する研修に職員を参加させて、相談担当職員のレベルアップを図る。 近年増加している高齢者の悪徳商法被害防止を中心とした、消費者への啓発事業を行う。 		
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費者トラブル、特に高齢者の悪徳商法被害防止のための啓発の強化 村の広報紙、回覧、全戸配布などで消費者トラブルや高齢者の悪徳商法の事例を紹介し、被害の未然防止に努める。 また、トラブル発生の可能性が高く緊急性が高い場合は、村内全域に放送できるページング放送を利用し、至急の周知を図る。 		
その他特記事項			