

都道府県推進計画

都道府県名	大阪府
-------	-----

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>(1) 消費生活相談体制</p> <p>○大阪府</p> <p>平成 14 年度大阪府消費生活センター設置条例施行。週 5 日（土、日、祝日、年末年始を除く）の相談体制としている。</p> <p>○大阪府内市町村の状況</p> <p>平成 22 年度に大阪府内 43 自治体（33 市 9 町 1 村）に消費生活相談窓口が開設された。</p> <p>また、平成 27 年 3 月現在、32 自治体（31 市 1 町）が消費生活センター化されており、また 1 地域（南河内地域 1 市 2 町 1 村）においては広域連携による消費生活相談の取組みが行われている。この広域連携の取組を含めて、消費生活センター設置自治体は、35 自治体となり、平成 20 年度の 25 自治体に比べて消費者行政の相談機能の充実・強化が図られた。</p> <p>(2) 消費生活相談件数等</p> <p>平成 25 年度の相談件数（実績）をみると、大阪府全体で 74,886 件であった。その内訳は、大阪府消費生活センターで 8,486 件の相談を受けているのに対し、府内市町村の相談窓口では 66,400 件の相談を受けており、府内全体の相談のうち 89%を市町村が占めている。このことから大阪府の場合、府内全市町村に相談窓口があること、その相談については消費者に最も身近な存在である市町村窓口への相談割合が高いのが特徴となっている。</p> <p>なお、大阪府消費生活センターは、これまでも市町村の相談窓口を支援する中核センターとしての役割を発揮することを重点的に取組んできた。今後も広域的な見地が必要な事案や、高度で専門的な知識が必要とされる事案の処理を行うとともに、市町村の相談員や職員への助言・指導等により住民に身近な相談窓口である市町村の相談機能充実に向けた支援を行うなど、府全体としての問題解決能力の向上を図るため、市町村消費生活センターの中核センターとして、府の消費生活センターの機能強化に取り組む必要がある。</p> <p>(3) 消費生活相談体制</p> <p>相談員の配置状況について、平成 26 年 4 月現在の相談員の配置人数をみると、大阪府消費生活センターに 11 人（全員有資格者）、市町村相談窓口に 152 人（うち有資格者 150 人）が消費生活相談業務を担っている。なお、市町村相談員数における有資格者の占める割合は 98%となっている。</p>	

「地方消費者行政強化作戦」への対応

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

<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消

- ・ 本府では平成 22 年度に府内全ての市町村で消費生活相談窓口が設置されており、政策目標値を達成している。

<政策目標 2>相談体制の質の向上

2-1 消費生活センター設立促進

- ・ 平成 26 年度当初において、消費生活センター未設置自治体が人口 5 万人以上の 2 市、人口 5 万人未満の 6 町となっている。この 8 自治体は非常設の消費生活相談窓口で運営が行われている。今後、平成 29 年度末までに非常設の消費生活相談窓口の解消へ向けて、常設の消費生活センター又は、広域連携による消費生活相談の整備が図られるよう働きかけ等を行い、さらなる市町村域の消費生活相談体制機能強化を目指す。

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、管内市町村の 95%に消費生活相談員が配置されているところである。（政策目標値を達成。）大阪府としては、平成 29 年度末までに管内全市町村に消費生活相談員が配置されるよう、働きかけ等を行い、さらなる市町村域の消費生活相談体制機能強化を目指す。

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、大阪府消費生活センターの相談員は全員が消費生活相談専門員資格、消費生活アドバイザー資格、消費生活コンサルタント資格（以下「資格」という。）のいずれかを有する消費生活相談員となっている。（政策目標値を達成。）また、大阪府内市町村における消費生活相談員の資格保有率は 98.8%となっている。（政策目標値を達成。）今後、平成 29 年度末までに消費生活相談員の資格保有率を 100%に引き上げられるよう、働きかけ等を行い、さらなる市町村域の消費生活相談体制機能強化を目指す。

2-4 消費生活相談員の研修参加率を 100%に引き上げ（各年度）

- ・ 平成 26 年度当初において、管内（大阪府消費生活センター及び府内市町村）の消費生活相談員の研修参加率は 89%となっている。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、消費生活相談員が研修に参加しやすい環境の整備等を促進する。

また、国民生活センターによる研修とは別に、大阪府消費生活センターが、センターに寄せられた相談を参考とした事例等研修を開催し、消費生活相談員の研修参加を奨励する。

<政策目標 3>適格消費者団体の空白地域解消

- ・ 平成 26 年度当初において府内に適格消費者団体として、1 団体が国から認定されている。（政策目標値を達成。）

消費者行政推進の方針

＜政策目標 4＞消費者教育の推進

- ・平成 27 年 3 月に「大阪府消費者基本計画」を策定し、「基本目標Ⅲ 消費者教育に関する計画的な施策の推進」の項を、消費者教育推進法第 10 条に基づき、府の消費者教育の推進に関する施策についての計画の性質をもつものとして、今後の消費者教育をより戦略的、効果的に行うための基本的方向性や内容を記載している。

消費者市民社会の形成に向け、平成 27 年度中にライフステージごとに身に付けるべき能力の考え方を示した、大阪府版の消費者教育マップを策定し、府庁内の各関係部局との連携を進めるとともに、市町村、消費者団体、事業者及び事業者団体等の多様な主体との連携を確保しつつ、体系的に取り組みを進めていく。

＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築

- ・消費者安全法の改正により、平成 28 年 4 月 1 日から、高齢者、障がい者、認知症等の、消費生活上特に配慮を要する消費者の被害を防ぐため、地方公共団体及び地域の関係者（福祉関係者、民生委員、事業者、病院、警察等）により構成した消費者安全確保地域協議会の設置など、高齢者等の見守りネットワークの構築の方向が示されている。

大阪府においては、府福祉部局や府警本部との連携を進めることにより、府レベルでの「見守り」のための連携を進めるとともに、市町村においての「見守りネットワーク」形成と「消費者安全確保地域協議会」の設置が進むよう、参考となる他事例の紹介や、福祉関係者等やコンビニエンスストア等と連携して、情報提供等に努める。

＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞

【市町村の体制強化への取組】

- ・大阪府内市町村の体制強化支援として、非常設相談窓口設置の自治体に対し、常設の消費生活センターに向けた働きかけを行う。単独でのセンター化が困難な自治体については、広域連携に向けた働きかけによる取組を行う。
- ・大阪府内市町村消費生活相談窓口の機能充実、強化を図るため、消費生活相談員等に対するレベルアップを図る。
- ・改正消費者安全法への取組など、市町村における消費者行政機能の強化を支援する。

【中核センター機能強化への取組】

- ・中核センターとして大阪府消費生活センターの機能強化として、大阪府消費生活相談員のレベルアップを図る。（指定消費生活相談員の配置を見据えた取組）

【事業者指導関係への取組】

- ・消費者被害の拡大、未然防止のため、悪質事業者に対する、法・条例に基づく処分・指導等に取り組む。
- ・法令等の周知、徹底に向けた事業者等への説明会を行う。

【消費者教育への取組】

- ・消費者教育の推進のための啓発等を行う。（市町村等との連携、役割分担による啓発）
- ・消費者教育推進に向けた環境整備、機運醸成への取組を行う。

【高齢者被害対策強化への取組】

- ・消費者被害防止にむけた広域的啓発を行う。（市町村等との連携、役割分担による啓発）
- ・地域ネットワークの構築に向けた取組を行う。

＜平成 30 年度以降の方針＞

【市町村の体制強化への取組】

- ・ 常設化及び広域連携により拡充・強化した消費生活センターの維持を図る。
- ・ 消費生活相談員等の資質については、研修等の効果を検証しつつ、必要に応じて研修等を行うなど、消費生活相談員等の資質の維持、底上げを図る。
- ・ 改正消費者安全法への取組など、市町村における消費者行政機能の強化を支援する。

【中核センター機能強化への取組】

- ・ 市町村支援を目的とした指定消費生活相談の配置、維持等について取組む。

【事業者指導関係への取組】

- ・ 消費者被害の拡大、未然防止のため、悪質事業者に対する、法・条例に基づく処分・指導等に引き続き取組む。
- ・ 法令等の周知、徹底に向けた事業者等への説明会等の開催に引き続き取組む。

【消費者教育への取組】

- ・ 市町村等との連携、役割分担による事業の推進を図る

【高齢者被害対策強化への取組】

- ・ 必要に応じて、消費者被害防止に向けた情報発信等を行う。（市町村等との連携、役割分担による取組を推進する）
- ・ 地域ネットワーク事業等については、市町村等関係機関と連携した効果的な取組みを推進していく。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策・目標

●大阪府消費者基本計画の策定

本府では、平成 27 年 3 月に大阪府消費者基本計画を策定した。大阪府消費者保護条例の規定に基づいて策定したこの基本的な計画においては、条例の基本理念である「消費者の権利の確立及びその自立の支援」のもと、ますます複雑化・多様化する消費者問題への的確な対応が求められている状況を踏まえて、安全・安心な消費生活を営むことができる社会の実現に向け、今後の府の消費者施策の方向性を示し、基本的な施策を整理している。

・大阪府消費者基本計画の期間について

2015(平成 27)年度から 2019(平成 31)年度までの 5 年間とし、社会経済環境や情勢の変化に対応し、必要に応じて見直すこととしている。

・大阪府消費者基本計画では、消費者問題の現状や消費者施策の基本的な考え方を踏まえて、大阪府消費者保護条例の基本理念である「消費者の権利の確立及びその自立の支援」を図り、計画が目指す社会の実現に向けて、消費者施策を計画的に実施するための基本的な考え方、方向性を基本目標Ⅰ～Ⅳとして掲げている。

なお、消費者行政推進の方針に則して取り組む施策・目標についても、この大阪府消費者基本計画に則して取り組むものである。

＜基本目標Ⅰ 消費者の安全安心の確保＞

事業者に対し適正かつわかりやすい情報提供を促すとともに、消費者への適切で正確な情報

の提供、関係法令や条例に基づく悪質な事業者に対する厳正な処分や指導を行うことにより消費者被害の未然防止と拡大防止を図り、公正な市場を実現して、消費者の安全・安心の確保に努める。

＜基本目標Ⅱ 消費者の自立への支援＞

- ・消費者と事業者間での適正な取引の確保、被害の未然防止、再発、拡大防止の観点からの事件事例、取引に関する知識等の様々な情報提供や啓発、消費者教育を推進する。様々な手口に対応する相談員のレベルアップを図るため、適切な研修等を実施する。
- ・高齢者、障がい者、若者等の特に配慮を要する消費者の被害を未然防止、拡大防止のためには、家族や地域・施設など周囲の人々による「見守り」も重要であり、福祉分野の関係者、関係機関とも有機的な連携を図りながら、特に配慮を要する消費者の身近にいる人々への適切な情報提供等に努める。

＜基本目標Ⅲ 消費者教育に関する計画的な施策の推進＞

- ・消費者教育は、消費者自らが消費生活に関する正確な知識や的確な判断力を身に付けるとともに、自らの消費行動が、将来にわたり、社会、経済、地球環境に与える影響について考え、公正で持続可能な社会に主体的に参画するための取組を促進するためのものとすべきである。

そのため、様々な主体や関連する教育との連携を図り、地域も含めた多様な場における消費者の特性に応じた取組に努める。

また、日常の消費生活を営んでいく上で基礎的な力（たとえば複利計算のような知識の習得）の向上を図るとともに、効果的な情報提供や実施手法、教材による消費者教育に取り組む。

（１）多様な場における消費者の特性に配慮した消費者教育の推進

学校（小学校・中学校・高等学校・支援学校等）や保育の場等において、それぞれの発達段階に応じた消費者教育の推進に努める。また、大学等における消費者教育についての連携を進め、学生生活への支援や、自立した社会人としての消費者、職業人としての生産者・役務提供者の育成等を行うといった視点からの取組について検討する。

地域においては、高齢者等を地域で支えあう様々なネットワークなども活用しながら、消費者教育の推進に努める。

家庭においては、親等が子どもに対して金銭やものを大切にすることについての意識やインターネット等の適正な利用の仕方、危害を回避する対処法などを身につけさせることや、家族間の情報共有による高齢者被害の防止など、家庭における消費者教育の推進が図られるよう、学習の機会の確保に努めるなど、家庭における取組への支援とともに、児童養護施設等で生活している子どもへの支援にも努める。

職域における消費者教育については、消費生活に関する知識、理解を深める従業員教育の重要性について、事業者に対する啓発に努める。

（２）消費者教育の人材（担い手）の育成及び活用

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を提供するためには、大学、研究機関、消費者団体その他の関係機関等に対し消費者教育を担う人材の育成等についての自主的な取組を促すなど、幅広い人材（担い手）の育成に努めるとともに、有資格者等の活用を図る必要がある。また、大学生などの若者を同世

代や年下の若者に対する教育の担い手として活用することも検討する必要がある。

小学校・中学校・高等学校・支援学校等における教職員の指導力の向上や、消費者講座の講師になる機会も多い消費生活相談員等への研修等の充実といったことも必要であることから消費者教育の人材（担い手）の育成及び活用に努める。

<基本目標Ⅳ どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり 消費者被害の早期解決と救済に向けて>

消費者基本法では、消費者の安全と、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが、消費者の権利であるとしている。こうした消費者の権利を守るためには、“どこに住んでいても公平かつ平等に消費生活相談を受けられる体制づくり”が重要である。このため、府においては、消費者に最も身近な存在である市町村の相談窓口の整備・充実に努めるとともに、広域的で高度な案件に対応できる府の消費生活相談体制の充実に取り組む。

1. 府の消費生活相談体制の充実・強化

府は、広域的な見地が必要な事案や、高度で専門的な知識が必要とされる事案の処理を行うとともに、市町村の相談員や職員への助言・指導等により住民に身近な相談窓口である市町村の相談機能充実に向けた支援を行うなど、府全体としての問題解決能力の向上を図るため、市町村消費生活センターの中核センターとして、府の消費生活センターの機能強化に取り組む。

府では、消費者トラブル関連の相談窓口として、住宅相談や多重債務相談、府政相談等が実施されており、府消費生活センターとこれら消費生活関連の相談窓口が連携し、府の消費生活相談体制の充実・強化に努める。

このほか、高度で専門的な相談に対応できる相談員の育成と資質向上を図るとともに、各消費生活関連相談窓口の府民への周知強化を図る。

なお、府消費生活センターにおける商品テスト事業は、より専門的なテスト事業の実施に向けて国民生活センターや他の関連専門機関などの活用や大学との連携の検討を進める。

1 高度で専門的な相談への対応力強化（相談員の育成・資質向上）

高度で専門的な消費者相談に対して助言やあっせんを行うとともに、こうした相談に対応する相談員の育成と資質向上のための研修を実施する。

2 府消費生活センターほか各種相談窓口の連携による相談体制の充実強化

府が設置する各種消費者関連相談窓口が連携し、相談体制を充実・強化する。

3 府における消費生活相談窓口の周知強化（広報強化）

各種消費生活関連相談窓口の周知徹底と利用促進を図る。

2. 市町村相談体制への支援

“どこに住んでいても公平かつ平等に消費生活相談を受けられる体制づくり”に向けて、消費者に最も身近な存在である市町村における消費生活相談窓口の整備と相談苦情処理体制の充実に支援する。

1 市町村消費生活相談員等の育成・資質向上等

市町村消費生活相談員等のスキルアップ・レベルアップを図るため、各種研修会を開催する。

2 市町村における消費生活相談業務の支援

市町村消費生活相談員等の相談業務を支援するため、巡回訪問や経由相談を実施するほか、府が独自で運営する消費生活相談窓口専用ウェブサイト等の活用を図る。

3. 消費者問題の早期解決支援

消費者被害は、消費者の権利を侵害するものであり、迅速かつ適正な救済が必要である。

消費生活センターに寄せられる相談の多くは消費者が直面する被害の救済と解決を求めるものであり、消費生活相談により、事業者と消費者との間の紛争の解決に努めるとともに新たな被害を生じさせないためにも、法律や条例に基づき事業者に対して的確に対処していく。

(1) あっせん、調停の活用

市町村において解決が難しい案件など、消費者救済のため、条例の規定による、あっせん・調停の積極的な活用を努める。

(2) 訴訟への支援

訴訟支援について、応訴時への対応の必要性を含め、そのあり方や裁判外紛争解決手続に関わる民間型裁判外紛争処理機関との連携について検討する。

(3) 高齢者、障がい者等の被害解決への支援

被害相談が増加している高齢者等への被害の未然防止、拡大防止のための情報提供、身近な支援者等との連携などの取組を進める。

その他特記事項

- ・ 大阪府と府内市町村、関係機関等が連携を行い、効果的な取組みを模索しつつ、消費者行政の推進に向けて取組む。

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	大阪市
-------	-----	------	-----

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	<p>【消費生活相談機能整備・強化事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ より高度で専門的な相談にも対応できる体制を整備する。 ・ 食品の表示及び安全に関する相談に対する担当職員・相談員のレベルアップを図る。 <p>【消費生活相談員等レベルアップ事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員のスキルアップのため消費者相談に関する研修参加等の支援を行う。 <p>【消費生活相談体制整備事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市民が安心して消費生活相談を活用できるよう、また、多数寄せられる相談に相談員が迅速・的確にアドバイスできるよう消費生活相談窓口を整備し市民サービスの向上を図る。 <p>【消費者問題解決力強化に関する事業（消費者教育・啓発）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活情報の収集・発信を強化する。 ・ 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。 ・ 弁護士会等と連携を図り、新たに専門相談会を開催する。
総括・評価	<p>【消費生活相談機能整備・強化事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度に消費者センターの整備のためビデオプロジェクター等の放送設備を導入し、消費者教育・啓発等の各種セミナー等に継続して使用している。また、サービスカウンターの相談窓口にパーテーションを導入し相談者のプライバシーに配慮した窓口整備を行うとともに電話相談がスムーズに対応できるようヘッドセットを導入し相談窓口を充実した。 ・平成 22 年度に ATC 内に案内掲示板を設置し、来所者を誘導する案内表示看板として定着している。 ・平成 23 年度に消費者センター内の相談ブースにパーテーションを設置し安心して相談できる場所を提供している。 ・平成 22 年度に電話回線を 4 回線から 5 回線に増設し増加する消費者からの電話相談に対応している。 ・平成 21 年度から平成 26 年度に、より高度で専門的な相談に対応できるよう弁護士等の専門家を講師に相談員対応力強化研修を着実に実施しており、消費生活相談員の対応力が向上した。 <p>【消費生活相談員等レベルアップ事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度から平成 26 年度に消費生活相談員のスキルアップのため消費生活相談に関する研修参加等の強化を行い、消費者生活

相談員の各分野の知識が向上し、相談対応能力が向上した。

(主な研修：国民生活センター消費生活相談員研修、大阪府内消費生活センター連絡会議、近畿ブロック消費生活センター連絡会議、消費生活相談員協会研修、近畿電気通信消費者支援連絡会議、相談員養成事業実務的研修、相談員レベルアップ事業ブロック別研修、食品表示研修、商品テスト事例研究会、市町村消費者行政職員等研修会、金融教育研修、改正貸金業法説明会、賃貸住宅をめぐるトラブル相談対応研修、商品テスト事例研究会、多重債務者の手引き研修、法令執行担当者研修、紛争解決委員会説明会、特商法の一部改正説明会、民間賃貸住宅の賃貸借関係をめぐるトラブル研修など)

【消費生活相談体制整備事業】

- ・増加する消費者相談に迅速・的確にアドバイスできる体制を確立するため、平成 22 年度から相談員体制を 2 名増員するとともに、平成 23 年度から報酬月額を 186,000 円から 210,000 円に増額し、消費生活相談員の処遇改善を行った。(平成 22 年度から平成 26 年度)

【消費者問題解決力強化に関する事業 (消費者教育・啓発)】

- ・消費者問題を身近に感じてもらい、健全な消費生活を行い、消費者自らの意思決定で、合理的な消費行動を選択できる「自立した消費者」の育成を目的に啓発ビデオを作成し各種講座等で活用している。(平成 21 年度、平成 23 年度)
- ・消費者センターPR看板を大阪市バス後部へ設置(平成 21 年度から平成 24 年度)するとともに、大阪市バスをフルラッピング(平成 23 年度から平成 24 年度)し「走る広告」として消費者センターをPRすることにより消費者被害の未然防止・拡大防止を図った。
- ・複雑・多様化する消費者をめぐるトラブル等の相談内容を集約・分析し、多くの市民の方が利用する駅ターミナル(梅田・難波駅)に注意喚起のPRポスターをタイムリーに情報発信することで、消費者被害の防止や消費者の安全を確保につなげた。(平成 21 年度から平成 24 年度)
- ・小学校の生活科もしくはホームルームの授業で利用できるPC用副教材を作成し、児童時期から消費生活に関する知識を高め、若年層への啓発を行った。(平成 22 年度)
- ・情報入手方法が乏しいと思われる高齢者世帯をはじめ、市内全世帯にタブロイド新聞型のちらしを家庭の保存版として各戸配付し、消費者トラブルに対する「クーリングオフ制度の解説」、「トラブル解決までのアドバイス」、「相談窓口一覧」など消費者被害の未然防止に資するとした。(平成 22 年度から平成 23 年度)

	<ul style="list-style-type: none"> ・市内全域に配布される水道使用量等のお知らせの裏面に 6 カ月間（平成 23 年 6 月から 11 月）消費者センター PR 広告を掲載することにより、新たに多くの市民の方に消費生活相談窓口を周知し窓口の認知度向上・利用促進に寄与した。 ・複雑・巧妙化する悪質商法に対応するため、消費者問題を身近な問題であると認識し、自らが意思決定し、合理的な消費行動を行える「自立した消費者」を育成するため「ロールプレイング紙芝居」「わかりやすい啓発冊を作成し、悪質商法による被害の未然防止・拡大防止及び大阪市消費者センターの周知拡大を図った。 ・区民まつりなどの区主催事業への参加、商店街などの商業スペースでの街頭啓発の開催、住宅密集地域への巡回 PR など、さまざまな状況に対応し、世代・年齢を問わない事業を展開し、消費生活に関する最新情報の提供、消費者センターの周知拡大を図り、消費者被害の未然防止や拡大防止を図った。（平成 22 年度から平成 24 年度） ・若年層をターゲットに、ホームページ等に気軽にアクセスし消費生活を楽しく学べる消費者教育デジタルコンテンツを作成し、若年層の消費者トラブルの未然防止を図った。 ・訪問販売型の悪質商法に対する撃退用具として、悪質商法撃退用具（うちわ状）を作成し高齢者世帯に配布し玄関先で悪質業者に示すことで、消費者被害抑止につなげた。（平成 26 年度） ・悪質商法を疑似体験することで、実際に悪質業者が訪れた際の不安や心配事を実感し、より身近な問題として関心を持っていたけるよう、消費者教育用人形劇を作製し消費者被害の未然防止・拡大防止につなげた。（平成 26 年度） ・高齢者及び高齢者支援者が消費者被害にかかる知識を習得するため、市民講師のレベルアップ事業を開催し、各地域における消費者被害の未然防止・拡大防止につなげた。（平成 22 年度全 8 回・133 名、平成 23 年度全 8 回・131 名、平成 24 年度全 8 回・112 名、平成 25 年度全 8 回・97 名、平成 26 年度全 8 回・91 名） ・多重債務相談・賃貸住宅にかかる相談に対し、より専門的で高度な相談に応じられる体制を整えるため、専門知識を持つ弁護士・司法書士の高度なノウハウを活用し、問題解決に繋げた経過を消費生活相談員へフィードバックしスキルアップを図った。（多重債務相談会：平成 21 年度 14 回） （多重債務相談会・賃貸住宅相談会：平成 22 年度 27 回、平成 23 年度 21 回、平成 24 年度 20 回、平成 25 年度 20 回、平成 26 年度 20 回）
<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"> ・該当なし <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 4 月より消費生活専門相談員 2 名を増員し 18 名体制を確立するとともに、平成 23 年 4 月より消費生活専門相談員の報酬月額を改定し処遇改善を行い現在に至る。 「市民局消費生活相談担当非常勤嘱託職員要綱」により相談員の任用要件として、消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタントのいずれかの資格を有するものとしている。平成 26 年 4 月時点で在職している相談員については全員消費生活専門相談員または消費生活アドバイザーの資格を有している。今後についても、改正消費者安全法に規定された消費生活相談員の資格を有する者又は同法に規定されたそれに準ずる者を任用していく方針である。 <p>消費生活相談員の国民生活センターや大阪府が実施する研修への参加率は、平成 26 年度においては 100%であり、平成 27 年度以降についても 100%の参加率を継続していく。</p> <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 生活に密着したテーマを取りあげて実施する「エルちゃんの“わん”デー講座」や、地域に無料で講師を派遣して、悪質商法の被害の実例をあげて、訪問勧誘の撃退法やクーリング・オフの書面作成など実践的な研修を行う地域講座・消費者センターの啓発・展示スペースの見学と悪質商法の撃退法に関する講座をあわせて行う見学講座を実施しており、平成 27 年度に導入したタブレット端末も活用しながら、今後も引き続き実施していく。 <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"> 消費者被害に遭いやすい高齢者を見守る地域ネットワーク構築及びその支援活動者を育成するため、平成 27 年度より新たに「地域の見守りネットワーク活動促進事業」を各区において実施しており、今後も引き続き実施していく。
<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> <p>【消費生活相談機能整備・強化事業】</p> <p>① 斡旋事案や悪質事業者との交渉などに対して、より専門的で高度な相談に応じられる体制を整備するため、弁護士や一級建築士等専門家を講師として迎え「高度な専門相談への相談員対応力強化研修」を実施する。</p> <p>【消費生活相談員等レベルアップ事業】</p> <p>② 国・府など主催の消費生活相談に関する研修会等に参加することにより、消費生活相談各種分野の知識を向上させることで、相談受付対応力のレベルの維持・向上を図るため、「消費生活相談員の各種研修参加事業」を実施する。</p> <p>【消費生活相談体制整備事業】</p> <p>③ 複雑・多様化する消費者相談に迅速かつ的確に対応し、消費生活</p>

	<p>相談受付体制を充実するため、平成 22 年度から実施している相談員の増員(2 名)を引き続き実施する。</p> <p>また、平成 23 年度から実施している消費生活相談員の処遇改善を引き続き実施する。</p> <p>【消費者問題解決力強化に関する事業（消費者教育・啓発）】</p> <p>④ 高齢者及び高齢者支援者が消費者被害にかかる知識を習得するため、本市に登録し市民講師が地域へ出向き講座を行っているが、様々なテーマの専門家を講師に迎え、市民講師のスキルアップを図るため、「くらしのナビゲーター等レベルアップ講座」を実施する。</p> <p>⑤ 専門知識を持つ弁護士・司法書士の高度なノウハウを活用し、より専門的で高度な相談に応じられるよう消費生活相談員の対応力向上させるため、「多重債務等消費生活相談に係る充実強化事業」を平成 27 年度から平成 29 年度まで実施する。</p> <p>⑥ 消費者被害を未然防止するため、消費者である市民が基本的な消費生活の知識習得し、自分で責任ある契約などを選択する力（消費者問題解決力）を養っていただくため、平成 27 年度より新たに「タブレット端末による消費者教育強化事業」を実施する。</p> <p>⑦ 食品表示法等にかかる事業者指導等、法執行権限の強化に伴い、消費者センターの機能整備を平成 28 年度より実施する。</p> <p>⑧ 消費者被害に遭いやすい高齢者を見守る地域ネットワーク構築及びその支援活動者を育成するため、平成 27 年度より新たに「地域の見守りネットワーク活動促進事業」を実施する。</p> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <p>基金・交付金を活用して整備した機能を活用し、消費生活相談体制・相談員の資質を維持するとともに、悪質商法被害防止等の消費者教育・啓発事業を継続して実施していく。</p>
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<p>【消費生活相談機能整備・強化事業】</p> <p>① 斡旋事案や悪質事業者との交渉などに対して、より専門的・高度な相談に応じられる体制を整備するため、基金・交付金を活用後も継続して実施していく。</p> <p>(平成 27 年度から平成 30 年度)</p> <p>【消費生活相談員等レベルアップ事業】</p> <p>② 消費生活相談員の各種分野の知識を向上させ、相談対応力の向上を図るため、基金・交付金活用後も継続して実施していく。</p> <p>(平成 27 年度から平成 30 年度)</p> <p>【消費生活相談体制整備事業】</p> <p>③ 消費者相談に迅速かつ的確に対応していくため、平成 22 年度に増員した消費生活相談体制を維持するため、基金・交付金活用後も継続して実施していく。</p>

	<p>(平成 27 年度から平成 30 年度)</p> <p>また、平成 23 年度に改定した消費生活相談員の報酬月額を維持するため、基金・交付金活用後も継続して実施していく。</p> <p>(平成 27 年度から平成 31 年度)</p> <p>【消費者問題解決力強化に関する事業（消費者教育・啓発）】</p> <p>④ 地域へ出向き講座を行っているナビゲーターに対して、スキルアップを図るための消費者教育を基金・交付金活用後も継続して実施していく。</p> <p>(平成 27 年度から平成 30 年度)</p> <p>⑤ 専門知識を持つ弁護士の高度なノウハウを活用し、より専門的・高度な相談に応じられる消費生活相談員を整えるため、「多重債務等消費生活相談に係る充実強化事業」を継続して実施していく。</p> <p>(平成 27 年度から平成 30 年度)</p> <p>⑥ 消費者である市民が基本的な消費生活の知識習得し、自分で責任ある契約などを選択する力（消費者力）を養っていただくため、平成 27 年度に導入した「タブレット端末による消費者教育強化事業」を継続して実施していく。</p> <p>(平成 27 年度から平成 35 年度)</p> <p>⑦ 食品表示法等にかかる事業者指導等、法執行権限の強化に伴い、消費者センターの機能整備を実施する。</p> <p>(平成 28 年度から平成 36 年度)</p> <p>⑧ 平成 27 年度から実施した「地域見守りネットワーク構築事業」について、各地域において見守りネットワーク体制が構築され、消費者被害防止活動が自主的かつ安定して実施できるよう継続して支援していく。(平成 27 年度から平成 35 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	大阪府	市町村名	堺市
-------	-----	------	----

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	<p>【消費生活相談体制の強化に関するもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、消費生活専門相談員を 1 名増員した。(平成 22 年度～平成 26 年度) 消費生活専門相談員の相談対応能力を強化するため、専門的研修への参加機会を拡充した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費生活専門相談員の相談対応能力を強化するため、専門的知識・知見を有する専門家を講師として、職場研修会を開催した。(平成 22 年度～23 年度) 消費生活相談業務を的確・迅速に行うため、消費者法関連図書やデジタルカメラ・マイクロスコープ等の機材の整備を行った。(平成 21 年度～平成 25 年度) 高度・複雑な相談事案の解決を図るため、消費生活審議会（苦情処理委員会）を設置した。(平成 22 年度～平成 26 年度) <p>【消費生活センター等の機能の強化に関するもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> 条例や法律に基づく事業者指導を強化するため、事業者指導担当者を 2 名増員した。(平成 23 年度～平成 26 年度) 事業者指導業務を的確に行うため、関連図書等の整備を行った。(平成 26 年度) 相談者のプライバシー保護や利便性の向上、消費生活センターの周知度向上を図るため、相談ブースの改修をはじめとした事務所の改修や案内看板の作成設置、シュレッダーや電話応答専用機等の機材の整備を行った。(平成 22 年～平成 24 年度) 相談員の安全対策として、電話録音装置や相談ブース内警報機等の機材を整備した。(平成 21 年度) 食品安全に関する相談等への対応力の強化を図るため、検査機器等の機材の整備を図った。(平成 24 年度) 計量業務の一層の適正化を図るため、質量比較器や分銅保管庫等の機材の整備を行った。(平成 21 年度～平成 24 年度) <p>【消費者教育・啓発に関するもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> 不招請勧誘による消費者被害の防止のため、訪問販売お断りシールを作成し、消費者への普及を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費者への啓発機会を増やし、消費者問題に対する意識の向上を図るため、啓発冊子を作成し、出前講座や関係団体等、様々な場で配布を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度)

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者と協働した啓発活動等を行うため、市内に居住する消費者で構成する「くらしのサポーター」制度を創設した。(平成24年度～平成26年度) ・区民まつり等の様々な機会を利用した啓発活動を実施するため、配布用啓発物を作成した。(平成21年度～平成26年度) ・市民の消費者教育受講機会の充実を図るため、様々なテーマの連続講座を実施した。(平成23年度～平成26年度) ・市内の中学生に対する教育・啓発用資料の充実を図るため、啓発冊子を作成し、市内中学校に配布した。(平成21年度～平成26年度) ・小・中学校における消費者教育を充実させるため、担当教員を対象に研修会を開催した。(平成23年度～平成26年度) ・市民の消費者問題に対する意識の向上を図るため、講演会を開催した。(平成21年度～平成22年度) ・大学生の消費者問題に関する意識を高めるため、市内大学において専門家を講師とする講座を開催した。(平成23年度～平成26年度) ・消費生活センター啓発コーナーの機能拡充のため、啓発パネルや配架台等の機材、図書・DVD等の学習用資料を整備した。(平成21年度～平成26年度) ・市民の消費者問題に関する意識の向上を目的に、啓発ポスターコンクールを開催し、最優秀作品についてはポスターとして市内鉄道駅貼り、市内バス車内掲示を行った。(平成23年度) ・出前講座や消費生活センター内研修室における啓発事業で活用するため、プロジェクターやワイヤレスアンプ、DVD機器等の機材を整備した。また、啓発資料配架場所の拡充のため、カタログスタンド等を公民館等に設置した。(平成22年度～平成23年度) ・市民の計量意識の向上を図るため、家庭用はかり無料点検の対象を拡大するための機材や、消費生活センター内の計量啓発コーナーの整備を行った。(平成24年度) ・消費者教育推進計画を包含した第2期消費者基本計画を、より市民のニーズや実態に即したものとして策定するため、市民意識調査を実施した。(平成26年度)
総括・評価	<p>【消費生活相談体制の強化に関するもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活専門相談員の増員により、相談内容が複雑・多様化する中で、1件1件の相談事案に丁寧に対応することが可能となり、平成25年度実績で15.5%と高いあつせん率を維持している。 ・専門的研修への参加機会の拡充や、専門家を講師とする研修会の開催、相談業務に資する図書等の活用を通じて、消費生活専

門相談員の相談対応能力の一層の向上が図られ、相談内容が複雑・多様化する中で、平成 25 年度実績で 88.4%と高いあつせん解決率を維持している。

- ・ 法律上の解釈等に争いがあり、消費生活センターにおけるあつせんでは解決できなかった相談事案につき、苦情処理委員会への付託により、和解契約を締結するに至った。

【消費生活センター等の機能の強化に関するもの】

- ・ 調査・指導関連業務に知見のある事業者指導担当者（警察 OB、消防 OB）の増員や関連図書の整備等により、平成 22 年 4 月 1 日に施行した消費生活条例に基づく事業者指導の実施手順や実施方法、留意点等の整備、違反事業者に対する指導実績につながっている。
- ・ 相談ブースの改修やシュレッダー等の整備により、相談時のプライバシーの確保や個人情報を含む用紙の確実な細断等、これまで以上に相談者の個人情報保護に関する機能が強化された。また、相談ブース内への警報機の設置や電話録音装置の導入等により、相談対応時の相談員の安全性の確保につながった。
- ・ 電話応答専用機の導入により、相談時間外の着信にクーリング・オフ等のメッセージを流すことで相談者の利便性を向上させ、また、案内看板の作成設置により、消費生活センターの周知度向上につながった。
- ・ 食品異物検査機器の整備により、市民等から寄せられる食品の異物混入相談等に対し、生物以外の異物についても科学的な原因究明が行えるようになった。
- ・ 質量比較器等の整備により、定期検査業務に用いる分銅の調整にかかる期間が短縮された。また、分銅保管庫等の整備により、分銅保管状況が改善した。

【消費者教育・啓発に関するもの】

- ・ 平成 24 年度に実施したアンケート調査では、訪問販売お断りシールを貼った人の約 4 割が「訪問販売が減った」又は「断りやすくなった」と回答しており、不招請勧誘による被害防止に効果が出ている。また、シールに反して勧誘を行う行為を不当な取引行為として条例上位置付けることで、違反事業者に対する指導にもつなげている。
- ・ テーマや対象者に合わせた啓発冊子を作成することにより、出前講座をはじめとする各種啓発事業や関係機関・関係団体への配布等、様々な啓発機会につながっている。
- ・ くらしのサポーター制度の創設により、区民まつり等の機会を捉えた街頭啓発の機会拡充や、価格調査・量目調査等の消費者に身近な調査業務の拡充につながっている。
- ・ 啓発物を作成し区民まつり等で配布することで、より市民に身

	<p>近な場所において、消費生活センターの周知や啓発活動を行うことにつながっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 様々なテーマで年間 6 回の連続講座を開催し、平成 23 年度から平成 26 年度までに延べ 782 人が受講するなど、市民の消費者教育受講機会の拡充につながっている。 ・ 主に小学校家庭科、中学校技術家庭科の担当教員を対象に、実際の授業を意識したロールプレイも取り入れた研修会を開催し、小・中学校における消費者教育の充実につながっている。また、中学生用啓発冊子を作成し、市内中学校に配布することで、学校教育における消費者教育用資料を充実させた。 ・ 様々なテーマで、平成 21 年度から平成 22 年度にかけて計 9 回の講演会を開催し、延べ 780 人が参加するなど、市民の消費者教育受講機会の拡充につながった。 ・ 専門的知識・知見を有する専門家を講師とする講座を、大学の授業の一環として実施することで、大学生に対する消費者問題に関する専門的講義と啓発につながった。 ・ 消費生活センター内啓発コーナーにおける配架図書や DVD 等の学習用資料を整備したことにより、来所した市民が最新の消費者問題に関する情報を得ることができるようになった。 ・ 啓発ポスターコンクールを行うことで、ポスター作製を通じた消費者問題の学習につながり、また、最優秀作品を鉄道駅やバス車内に広く掲示することで、市民に対する啓発にもつながった。 ・ プロジェクターや DVD 機器等の機材を整備したことにより、出前講座や研修室における啓発事業において、映像や画像を用いたより効果的な取組が可能となった。また、公民館へのカタログスタンド設置等により、啓発機会の拡充につながっている。 ・ 家庭用はかり無料点検の対象拡大や、計量啓発コーナーの整備により、市民の計量意識の向上につながっている。 ・ 4,500 人規模の市民意識調査を実施したことで、消費生活相談情報だけでは把握しきれない市民生活上の消費者トラブルの実態や、消費者問題に対する市民の考え方など、実効性のある計画策定に必要な情報を把握することができた。
<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 48 年より消費生活センターを設置している。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 26 年度現在、11 名の相談員を配置しており、その全員が消費生活専門相談員の資格を有している。 ・ 平成 24 年度以降、国民生活センターの実施する専門的研修への相談員の参加率は 100%であり、今後も引き続き参加率 100%

	<p>の維持に努める。</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 26 年 11 月に、消費者教育推進地域協議会に該当する組織として、堺市消費生活審議会に消費者教育部会を設置。 ・ 上記部会における議論等を経て、平成 28 年 2 月に、消費者教育推進計画を含む第 2 期堺市消費者基本計画を策定。 <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"> ・ 消費者行政部局と既存の高齢者支援ネットワーク等との連携を強化することで、消費者安全確保地域協議会の趣旨を踏まえた見守り体制の充実を図っている。
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> <p>【消費生活相談体制の強化に関するもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 高度・複雑化する消費生活相談に的確・迅速に対応するため、消費生活相談体制の維持や、苦情処理委員会のあっせん・調停による解決の促進を図る。 ・ 消費生活専門相談員の相談対応能力を強化するため、相談員の専門的研修への参加機会の確保等を図る。 <p>【消費生活センター等の機能の強化に関するもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 不当な取引行為を行う事業者に対する是正指導により、消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、関連図書等の整備や事業者指導体制の維持を図る。 <p>【消費者教育・啓発に関するもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 出前講座をはじめとする各種啓発事業や関係機関・関係団体への配布等、啓発機会を拡充させるため、様々なテーマや対象者に合わせた啓発冊子や啓発物品等の整備を図る。 ・ 様々なテーマの講座の開催や、消費生活センター内啓発コーナーにおける図書や DVD 等の学習資料の整備等を通じ、市民に対する消費者教育の機会拡充を図る。 ・ 小・中学校担当教員を対象とする研修会や中学生向けの学習資料の整備、授業用教材の充実や講座実施等、学校教育における消費者教育の充実を図る。 ・ 保育園・幼稚園向け消費者教育資料の整備等、幼児期における消費者教育の充実を図る。 ・ 「くらしのサポーター」制度を運用し、区民まつり等の機会を捉えた街頭啓発の機会拡充や、価格調査・量目調査等の消費者に身近な調査業務の拡充を図る。 ・ 訪問販売お断りシールの普及・啓発により、不招請勧誘による消費者トラブルの防止を図る。 ・ 認知症啓発や見守り啓発に消費生活センターの周知・啓発情報を加えた啓発チラシ・パネルの作成や高齢者見守りシステムの

	<p>構築等により、高齢者の見守り強化や消費者被害の防止・救済を図る。</p> <p><平成 30 年度以降の方針></p> <p>【消費生活相談体制の強化に関するもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制の維持を図るとともに、専門的研修への参加機会等、消費生活専門相談員の相談対応能力の向上を図る。 <p>【消費生活センター等の機能の強化に関するもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業者指導体制の維持を図るとともに、これまで基金を活用して整備した機材等を活用し、消費生活センター等の機能強化に努める。 <p>【消費者教育・啓発に関するもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者教育・啓発事業については、これまでに実施した各事業の実績・効果等を検証し、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>	<p>【消費生活相談体制の強化に関すること】</p> <ul style="list-style-type: none"> 高度・複雑化する消費生活相談に的確・迅速に対応するため、消費生活相談体制の維持や、苦情処理委員会のあっせん・調停による解決の促進を図る。(平成 27 年度～平成 30 年度) 専門的研修の受講機会の確保等、消費生活専門相談員の相談対応能力の向上を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) <p>【消費生活センター等の機能の強化に関すること】</p> <ul style="list-style-type: none"> 不当な取引行為を行う事業者に対する是正指導により、消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、関連図書等の整備や事業者指導体制の維持を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度) <p>【消費者教育・啓発に関すること】</p> <ul style="list-style-type: none"> 出前講座をはじめとする各種啓発事業や関係機関・関係団体への配布等、啓発機会を拡充させるため、様々なテーマや対象者に合わせた啓発冊子や啓発物品等の整備を図る。(啓発冊子：平成 27 年度～平成 29 年度、啓発物品：平成 27 年度～平成 29 年度) 様々なテーマの講座の開催や、消費生活センター内啓発コーナーにおける図書や DVD 等の学習資料の整備等を通じ、市民に対する消費者教育の機会拡充を図る。(連続講座等：平成 27 年度～平成 31 年度、学習資料：平成 27 年度～平成 29 年度) 小・中学校担当教員を対象とする研修会や中学生向けの学習資料の整備、授業用教材の充実や講座実施等、学校教育における消費者教育の充実を図る。(教員研修会：平成 27 年度～平成 31 年度、中学生向け学習資料：平成 27 年度～平成 29 年度、授業用教材・講座実施：平成 28 年度～平成 36 年度) 保育園・幼稚園向け消費者教育資料の整備等、幼児期における

	<p>消費者教育の充実を図る。(平成 27 年度～平成 35 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「くらしのサポーター」制度を運用し、区民まつり等の機会を捉えた街頭啓発の機会拡充や、価格調査・量目調査等の消費者に身近な調査業務の拡充を図る。(平成 27 年度～平成 32 年度) ・ 訪問販売お断りシールの普及・啓発により、不招請勧誘による消費者トラブルの防止を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 認知症啓発や見守り啓発に消費生活センターの周知・啓発情報を加えた啓発チラシ・パネルの作成や高齢者見守りシステムの構築等により、高齢者の見守り強化や消費者被害の防止・救済を図る。(平成 27 年度～平成 28 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	岸和田市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国・府が行う研修等への相談員の参加（21 年度～26 年度） ・ 市民や民生委員、老人会、町会・自治会などを対象とした研修会の開催（21 年度～26 年度） ・ 出前講座、研修会等に出向き、身近な相談窓口としての消費生活センターを PR し、被害防止につながる啓発活動の実施（22 年度～26 年度） ・ ケーブルテレビによる啓発 CM の作成・放送（23 年度～26 年度） ・ 消費生活センターニュースや啓発チラシを各戸に配布（21 年度～26 年度） ・ 相談窓口の機能強化及び消費者の啓発を図るための機材・事務用機器や公用車の設置（21 年度～26 年度） ・ 相談窓口の機能強化を図るための事務所の改修（22 年度） ・ 高度に専門的な消費生活相談への対応力を強化するための弁護士と年間委託契約の締結（23 年度～26 年度） ・ 消費者への生活情報の提供や消費者被害防止のための消費生活展の開催（22 年度、24 年度） ・ 消費者被害防止のための副読本の作成（23 年度、24 年度） ・ 高齢者被害防止のための啓発ポスターの作成（26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談件数は、平成 21 年度の 1129 件、22 年度から 25 年度まで 1184 件、1094 件、1090 件、1147 件と横ばいの状態であるが、相談窓口として定着している。 ・ 研修参加の支援及び大阪弁護士会との年間契約により、消費生活相談の対応能力や質の向上とともに、適正・迅速な相談・斡旋が図られている。 ・ センターニュース・啓発チラシ、テレビ岸和田の啓発 CM により、消費生活センターがより身近なものとなっている。 ・ 副読本を作成、小中高校へ提供したことにより、平成 25 年度の出前講座が 37 件（消費のサポーターの派遣を含む）となり、前年度より 20 件増となる。
「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"> ・ 昭和 57 年 4 月 1 日消費生活相談窓口を設置済み。 ・ 平成 22 年 1 月 5 日岸和田市立消費生活センターとして開設 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談員の資質向上に向け、国民生活センターの研修に参加させ

	<p>ることでレベルアップを図るとともに、相談員の研鑽を奨励する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 年度以降の研修参加率 100%を目指す。 <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"> 社会福祉協議会や地域包括センターなど関係機関との連携により、高齢者を中心とした地域住民への啓発活動が行われるように地域ネットワークの構築に向けて、調査・研究していく。
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 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。 消費者教育に取り組み、関係機関と連携を図りながら効果的な消費者被害未然防止事業を進める。 相談員の配置については自主財源で実施済み。 機能整備・強化事業として取り組んでいる弁護士相談事業に取り組む。 <p>出前講座の啓発事業に取り組み、より効果的な取組に重点化しつつ、関係機関と連携を密にして進める。</p>
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを継続する。 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引き続き取り組む。 消費者教育に取り組み、関係機関と連携を図りながら効果的な消費者被害未然防止事業を継続する。 消費生活相談員の継続雇用を行う。 機能整備・強化事業として取り組んでいる弁護士相談事業を引き続き取り組む。 <p>出前講座の啓発事業に取り組み、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関係機関と連携を引き続き進める。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。 <p>消費生活センターが地域の人材拠点となり、地域の消費生活問題への対応能力向上のため、地域ネットワークを構築する。</p>

その他特記事項

消費者被害防止のため、関係機関・団体と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	大阪府	市町村名	豊中市
-------	-----	------	-----

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"> ・相談機能強化のため、消費生活相談及び多重債務者生活相談に対応する相談ブースの増設及び機能整備を図った。(平成 22・24 年度) ・市民協働による消費者啓発・教育を推進するため、消費者啓発施設(イベントホール等)の改装・設備の充実を図った。(平成 21・23・24・25 年度) ・相談員等のレベルアップを図るため、国民生活センターや大阪府主催のスキルアップ研修等への参加及び専門家による消費生活相談窓口高度化研修を実施した。(平成 21～26 年度) ・消費者の食品表示・安全分野対応力強化を図るため、講座の開催やパンフレットの作成、消費生活イベントでの啓発事業に取り組んだ。(平成 22～24 年度)。 ・学校における消費者教育を推進するため、教員と協働で消費者教育教材を作成するとともに、小学生や高校生等の若年層を対象に出前講座を行った。(平成 21～26 年度)。 ・消費者被害未然防止や消費生活相談窓口周知のためのポスター、リーフレットを作成し、自治会や駅構内等に配布・掲示した。(平成 22～26 年度) ・市内全世帯対象に、相談窓口用周知用マグネットや啓発リーフレットを作成し配布した。(平成 21・24・25 年度) ・消費者問題等の理解や周知を図るため、市のイベント等に参加し啓発を図った。(啓発用グッズ(クリアファイル、トートバッグ、ポケットティッシュ等)の作成・配布、啓発ブースの設置等)(平成 23～26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者啓発拠点としての施設の改修・備品等の整備、啓発事業の取り組み等により、平成 25 年度の施設利用者は平成 21 年度に比べ 25%増加した。 ・消費生活相談員等の対応能力強化をより一層推進するため、平成 21 年度から研修等への参加を支援し、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・平成 21 年度から若年層向けの出前教室を実施し、その実施回数は初年度の 12 回から平成 25 年度には 49 回と着実に増加し、若年層の啓発・教育事業として定着した。 ・消費者啓発事業として、ポスター・リーフレット・啓発グッズ等の掲示・配布等の取り組みにより、市民や団体主催の事業(移動

	<p>消費者教室、生活情報ひろば事業)の参加者が平成25年度は約2千人で、平成21年度に比べ35%増加し、消費者啓発・教育の拠点施設としての認知度が確実に高まっている。</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"> ・平成21年9月1日消費生活センター設置を公示済み。 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員のレベルアップを図るため、引き続き研修等への参加を継続する。 <p><政策目標4>消費者教育の推進</p> <p><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域での見守り活動などを行う小学校区単位での校区福祉委員会や、地域の事業者を含めたネットワークを活用し、現在消費者被害の未然防止（特に高齢者）や啓発を行っている。今後もこれを活かし、消費者の安心・安全の取り組みを進める。
消費者行政推進の方針	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の7名体制を維持するとともに、変化の著しい消費者環境・問題に対応するため、引き続き研修等への参加継続や専門家による高度化研修を実施し、対応能力や質の向上を図る。 ・消費者教育について、実効性を高めるため、消費者教育推進計画の策定段階から市民団体等の参画を図るとともに、講座・研究会等を行い消費者教育の担い手づくりを進める。 ・消費者被害の未然防止（特に高齢者）事業として、地域福祉ネットワーク会議や地域団体等の会議に積極的に参加し、消費者啓発を図る。 ・若年層向けの教育・啓発事業として、学校教師と連携して出前教室を実施する。 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員のレベルアップ研修については、参加を支援する。 ・消費者教育・啓発事業については、より効果的な取り組みに重点化を図りながら、基金活用期間経過後も実施する事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制を確保するとともに、引き続き研修等への参加を継続する。（～平成35年度） ・消費者被害の未然防止地域については、地域団体等と連携し、取り組み内容を精査しながら啓発に取り組む。（～平成34年度） ・若年層向けの教育・啓発事業については、学校教師と連携して実施内容を精査しながら出前教室を実施する。（～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	大阪府	市町村名	池田市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者の利便性を図るため、センターの機能更新を行なった。(平成 22 年度) ・消費生活に係る相談時間の設定については、設置当初から 10 時から 16 時としていたが、H21 年度に 9 時 30 分から 16 時までと時間の延長を図った。(平成 21 年度～26 年度) ・相談内容の充実を図るため、相談員を積極的に研修会に参加させ、相談員のレベルアップに努めた。(平成 21 年度～26 年度) ・消費者の被害防止に向けて、出前講座の充実と共にセンター設置の周知を図った。(平成 21 年度～26 年度) ・消費者被害やトラブル未然防止を図るため、子どもや保護者を対象に啓発活動に取り組んだ。(平成 24 年度～26 年度) ・消費者行政活性化事業の中で購入・配備した備品(来客用椅子 5 脚、パンフレットスタンド 2 台、ノートパソコン・プリンター・プロジェクター・スクリーン・液晶テレビ、ブルーレイレコーダー・電話機・上枠付踏台・運搬用台車・展示台・ICレコーダー・デジタルカメラ 各 1 台)については、今後も引き続き使用することとし、使用不能となったときは、必要に応じて自主財源にて対応する。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度に消費生活センターの内装を全面的に改修し、相談対応が 3 組同時まで可能となると共に、室内移動時の危険防止対策として配線等を床下に配置すると共に参考図書を壁面設置のスペースに配置し閲覧をしやすいとした。 ・相談時間について、従来 10 時から 12 時・13 時から 16 時としていたものを平成 21 年度より 9 時 30 分から 16 時まで拡充し、相談対応充実強化に寄与することができた。 ・平成 21 年度から 26 年度までに、宿泊研修に延 15 人・日帰り研修に延 196 人の受講ができ、相談員のスキルアップ・相談対応能力のアップに効果が大である。 ・平成 21 年度にパソコン・プロジェクター・スクリーン等を購入し、出前講座での映像を活用した啓発が可能となり、幅広く対応することが可能となった。 ・消費生活トラブルの未然防止に向けて、平成 23 年度にはマグネットシールや回覧板台紙を、平成 24 年度には印鑑ケースや啓発パンフレットを、平成 25 年度にはキャリアファイルを作成し、市の窓口での配布や希望自治会への配布およびイベント時の来場者に配布していた。また、消費生活トラブルに関係する本やDVD・テレビ・ブ

	<p>ルーレイレコーダーを購入し、来館者向けに閲覧に供することが可能となり、消費者啓発等に役立てることとなった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの周知に向けては、平成 24 年度には、のぼり旗を作成、平成 26 年度にはセンターのパンフレットを作成し配布することにより認知度の向上を図っている。 ・消費者トラブルの低年齢化に対応するため、教育委員会部局の協力を得て、平成 24 年度から市内小中学校等で生徒指導等担当教師・児童・生徒・PTA 会員・近隣住民を対象に、外部から講師を招聘しての出前講座を開催し、平成 24 年度は 5 箇所 で 509 人、平成 25 年度は 8 箇所 で 1,841 人、平成 26 年度は 16 箇所 で 4,567 人の受講者数となっており、現在&将来におけるトラブル未然防止に向けて大いに役立っている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <p>1-1 相談窓口の設置（昭和 50 年 7 月）</p> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <p>2-1 消費生活センターの設置（昭和 60 年 5 月）</p> <p>2-2 消費生活相談員 4 名配置</p> <p>2-3 消費生活相談員の資格保有率 100%</p> <p>2-4 国民生活センター主催による宿泊研修の参加率は、従前は 50%であったが、基金を活用することにより 100%の参加率となっており、平成 27 年度以降についても 100%を目指す。</p> <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p>①消費生活に係る「出前講座」の積極的な活用を図る</p> <p>②消費生活トラブルの低年齢化に対応するため、小・中学生を対象に、講演会・勉強会を各学校にて継続して実施する。</p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>高齢者の消費トラブルの増加に対応するため、平成 26 年 1 月に「高齢者消費問題連絡会」を設置し、それぞれの部署で把握している情報の共有や対応策の検討等を行っている。現在のメンバーは、池田警察、地域包括支援センター、消費生活センター、社会福祉協議会、市担当課(地域活性課、介護保険課、高齢福祉総務課、危機管理課)となっている。</p>
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活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、現状の専門相談員体制を維持し、かつ、弁護士相談を有効に活用しつつ地域に親しまれ・頼られる窓口を目指す。 ・消費生活に係る相談内容も年々変わっていくこともあり、専門相談員のさらなるスキルアップを目指す。

	<平成 30 年度以降の方針>
	・ 上記の事業については、基金活用期間を経過する事業から順次自主財源化を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 現状の弁護士を活用する消費生活相談体制を維持する。（平成 27 年度～平成 29 年度 基金活用後自主財源化） ・ 消費生活相談員のスキルアップ・対応能力強化に向けて、研修参加支援の継続を図る。 （平成 27 年度～平成 29 年度 基金活用後自主財源化）
その他特記事項	なし

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	吹田市
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活相談窓口の機能強化を図るため、消費生活相談に関する顧問弁護士相談を導入した。(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、相談員のレベルアップを図った。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費者被害を防止するための基礎知識を学び、市民の消費生活の活性化を図るため、消費生活サポーター養成講座を実施した。(平成 22 年度～平成 23 年度) ・消費生活相談窓口の機能強化を図るため、相談員個々が使用できるパソコンなどの情報機器や電話録音装置を導入した。(平成 22 年度) ・消費者教育・啓発講座開催時に利用するパソコンとプロジェクターを導入した。(平成 22 年度) ・消費生活センターの案内パンフレットを作成し、消費生活相談窓口の周知を図れるようにした。(平成 22 年度) ・転入者向けに注意喚起チラシを作成し、悪質な訪問販売等の被害未然防止を図った。(平成 22 年度) ・消費生活相談窓口の機能強化を図るため、相談ブースなど消費生活センター内の備品を整備した。(平成 23 年度) ・消費者被害防止を図るため、訪問販売お断りシールを作成し、全戸に配付した。(平成 23 年度) ・若年層の消費者被害防止を図るため、啓発パンフレットを購入し、消費者教育出前講座において配付・活用した。(平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談に関する顧問弁護士を事業者との交渉時等において積極的活用することにより、消費生活相談窓口の機能強化を図れた。 ・消費生活相談員等のレベルアップを図るため、消費生活相談に関する研修参加等の支援を毎年実施している。自主財源分も含め、国民生活センター主催の研修に、消費生活相談員は、平成 22 年度以降年度内に 1 人 1 回参加、行政職員は、平成 25 年度以降年度内に管理職 1 名、行政担当職員 1 名が参加し、スキルアップを図ることができた。 ・業務検索用にインターネット回線に接続するパソコンを導入し、消費生活相談に関する情報収集やインターネットに関するトラブルの事象確認等に活用し、消費生活相談の対応力の向上を図った。

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育・啓発講座開催時に利用するプロジェクター等の機器を導入したことにより、講座資料や啓発用DVDを見やすい形で利用できるようになり、講座内容の充実が図れた。また、関係部署へ講座を周知することにより、これまで利用がなかった地域でも、啓発講座を実施することができ、講座実施回数及び参加人数ともに増加している。 ・若年層向けの啓発パンフレット等を活用し、平成25年度に5回、小・中学生向けの消費者教育出前講座を実施することができた。
「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"> ・昭和46年10月26日より消費生活相談の対応を行い、昭和55年10月1日に消費生活センターを設置した。 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成16年4月1日より消費生活相談員を1名増員の6名配置し、現在に至る。 ・消費生活相談員の任用要件としては、消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタントの資格のいずれかを有するものとしており、資格保有率は100%である。 ・消費生活相談員の研修参加率は、平成22年度以降は100%であり、消費者行政担当職員も国民生活センターが実施する研修に参加し、スキルアップを図っている。平成27年度以降も、国民生活センターや大阪府が実施する研修への参加を積極的に推進し、相談体制のレベルアップを図っていく。 ・平成22年6月以降、消費生活相談に関する顧問弁護士を活用することにより、事業者との交渉時等において、相談体制の機能強化が図れている。 <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"> ・多重債務問題対策庁内連絡会議に参加し、市役所内の関連部署との連携の強化に努めている。(平成20年度～平成27年度) ・警察との情報交換会を実施し、警察との連携を図っている。(平成25・27年度) ・生活福祉課生活困窮自立支援センターとの情報交換会を実施し、生活困窮者の消費者被害の防止・解決のため、連携を図っている。(平成27年度) ・高齢者の消費者被害の防止・解決のため、必要に応じて地域包括支援センターとの連携を図っている。
消費者行政推進の方針	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの機能を維持していく。 ・消費生活相談窓口としての相談対応力を維持・強化するため、消費生活相談員及び消費者行政担当職員の研修参加支援を継続する。

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談に関する顧問弁護士を活用することにより、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を図るため、関連部署との連携を強化するとともに、より効果的な出前講座等を実施する。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金活用経過後においても維持する。 ・出前講座等の啓発事業については、事業内容を精査し、交付金等活用期間経過後もより効果的な取組みを実施していく。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・相談対応能力向上のため、消費生活相談員の研修参加の支援の継続を図る。(平成 27～35 年度) ・消費生活相談体制の機能強化を図るため、消費生活に関する顧問弁護士を活用する。(平成 27～30 年度) ・消費者被害未然防止を図るため関連部署との連携を強化するとともに、啓発事業を維持・強化するため、より効果的な出前講座等を実施する。(平成 27～34 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	大阪府	市町村名	泉大津市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制強化のため、相談室を改修した。(平成 21 年度) ・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を増員し、相談窓口開設日数を従来の週 3 日から 5 日へ拡大した。(平成 22 年度) ・ 消費者被害防止のため、外部などから講師を招き、啓発講座を行った。(平成 21 年度～平成 26 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。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のため、回覧板やクリアファイル、保険証カードケースなどの啓発物品を作成した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談対応力強化のため、弁護士と委託契約を行った。(平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談件数は、平成 22 年度 250 件、23 年度 267 件、24 年度 353 件、25 年度 377 件、26 年度 415 件と増加傾向にあり、地域の相談窓口として定着している。 ・ 啓発講座は、毎年バラエティに富んだ講師を呼んでおり、コンスタントに参加者を集めている。毎年参加している人に対しても飽きられず、啓発効果を上げている。 ・ 消費生活相談員の研修参加を支援することにより、相談員の知識や対応能力が向上した。 ・ 弁護士と委託契約することにより、相談員が安心して相談に応じられ、相談の質も向上した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 22 年度から常設の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 年度に従来の相談室を改修し、明るく相談しやすいスペースとなった。 ・ 平成 21 年度までは 2 名の相談員で週 3 回相談窓口を開設していたが、22 年度からは 1 名増員し 3 名体制で週 5 日開設している。 ・ 消費生活相談員の研修参加を支援することにより、3 名の相談員が国民生活センターなどの各種研修に積極的に参加しており、研修参加率は 100%となった。今後もさまざまな研修に参

	<p>加してもらい、相談員のさらなるレベルアップを図る。</p> <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者安全確保地域協議会の設置に向け、調査研究を行う。
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"> ・ 消費生活センターの機能を維持していく。 ・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、相談員の研修参加支援を継続していく。 ・ 教育委員会との連携を深め、消費者教育の分野の強化を目指す。
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの機能を維持していく。 ・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、相談員の研修参加支援を継続していく。 ・ 教育委員会との連携を深め、消費者教育の分野の強化を目指す。 ・ 消費生活相談体制については、交付金活用期間経過後においても維持する。
	<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 28 年度～平成 29 年度） ・ 消費者教育を推進するため、小中学生向けの啓発物品作成や出前講座の実施など、教育委員会との連携を深める。（平成 28～30 年度）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	高槻市
-------	-----	------	-----

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	<p>○消費生活専門相談員の研修参加を支援することによる相談員のレベルアップ (21 年度～26 年度)</p> <p>○相談機能の強化及び個人情報保護の観点から相談ブースの整備 (22 年度～23 年度)</p> <p>○消費生活専門相談員 1 名増員 (22 年度～26 年度)</p> <p>○センター機能の強化を図るためプロジェクター・ワイヤレスアンプ等の機器の購入 (21 年度～25 年度)</p> <p>○消費生活弁護士相談会の定例開催 (月 2 回、22 年度～26 年度)</p> <p>○「消費者教育」の取り組みの充実 (25 年度～26 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係機関とのネットワークの強化 ・教職員や福祉関係者等を対象とした研修会の開催、教材検討 <p>○悪質商法等の被害防止に向けた啓発事業の強化 (21 年度～26 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・啓発新聞、冊子の全戸配布、回覧板・啓発シールの制作と配布 ・市営バスラッピング等広告掲出 ・啓発 DVD 作成・配布及びケーブル TV 啓発 CM の放映 ・悪質商法等被害防止キャンペーン実施 (24 年度～26 年度)
総括・評価	<p>○消費生活専門相談員の研修参加は、相談員のスキルアップにおいて必須であり、研修参加支援により、相談員のスキルアップに繋がった。</p> <p>○相談ブースを整備したことで、相談スペース不足の解消や、個人情報保護の対策強化となり、相談機能が強化された。</p> <p>また、相談件数が年々増加、複雑化している中で、平成 22 年度に相談員を 1 名増員したことにより、1 人あたりの相談件数が減少し、相談機能が維持された。</p> <p>一人当たりの苦情相談件数：21 年度 589 件、22 年度 553 件</p> <p>しかしながら、相談件数は 22 年度以降も年々増加し、26 年度では一人当たり 643 件となっている。このため、今後、相談員の増員などが必要となる。</p> <p>○プロジェクターやワイヤレスアンプ等の購入により、悪質商法等の被害の防止に向けて、啓発事業の強化を図った。</p> <p>○「消費者教育」の取り組みについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 25 年度に「高槻市消費者教育推進プログラム関係機関連携会議」を発足し、消費者教育の推進に向けて、取り組みを展開している。平成 25 年度は、教材の研究、また、シンポジウムや研修会等を開催し、連携会議委員を中心に、関係者の人材育成を図った。平成 26 年度については、関係者の人材育成に取り組む

	<p>とともに、消費者教育教材に焦点をあて、効果的な教材の特徴を把握することに努めた。</p> <p>○悪質商法等の被害防止に向けた啓発事業の強化</p> <p>啓発新聞の全戸配布や、回覧板・啓発シールの配布、市営バスのラッピング広告、啓発DVDやケーブルTV啓発CM等、様々な媒体を使用し、市民への啓発を行った。また、平成24年度より「悪質商法等被害防止キャンペーン」を実施し、悪質商法の被害未然防止に向けて、啓発事業を展開している。</p> <p>【悪質商法被害防止キャンペーン】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活フェアやキャラバンなどで「ダマサレナイト」(キャラクター)の歌やダンスを交えた催しを行い、市民へ悪質商法がどのようなものかを印象付ける。 ・メモパッドやマグネットなど、手に取りやすい啓発グッズを作成・配布し、消費生活相談の窓口として、消費生活センターの認知度を上げる。等 <p>消費生活相談件数は年々増加しているが、平成26年は被害金額には減少傾向がみられる。センターの認知度が上昇し、また、悪質商法被害防止に向けた啓発活動が、一定の成果を上げていると考えられる。しかし、被害は依然発生しており、近年、手口はますます巧妙化している。悪質商法撲滅に向けて、今後も継続的な取組が必要である。</p>
<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><政策目標1>相談体制の空白地域の解消</p> <p>昭和47年6月に、消費者苦情相談制度を開設し、昭和56年12月に消費生活センターを設置した。</p> <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昭和47年6月に消費生活コンサルタントを2人採用し、平成5年4月に非常勤職員化した。その後、平成14年に1名、平成17年に1名、平成22年に1名増員し、現在は5名体制で対応している。 ・「高槻市消費生活相談員設置要綱」により、相談員の任用要件として、消費生活コンサルタント養成講座を修了した者、消費生活専門相談員の資格を取得した者、消費生活アドバイザーの称号を有する者、その他任命権者が適当と認める者となっている。平成27年4月時点で在職している相談員については全員、消費生活専門相談員及び消費生活アドバイザーの資格を有している。 ・消費生活相談員の研修参加率は、100%に達している。活用期間が終了した場合、管外で実施される研修への参加が減少してしまう恐れがあるが、管内で開催されるものや、大阪府が実施する研修会等に積極的に参加し、100%の参加率の維持を目指す。

	<p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <p>高槻市高齢者福祉計画に基づき、地域包括支援センターや民生委員児童委員、社会福祉協議会等の福祉関係者間で見守りのネットワークの整備、充実が進められている。消費生活センターとしても、消費者被害について、特に高齢者に対する地域の中での見守り体制を強化すべく、福祉関係者との連携を図っている。</p>
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 月 2 回開催している消費生活弁護士相談会を引き続き実施する。 ・ 平成 22 年度からの消費生活相談員 1 名増員体制を維持する。 ・ 消費生活相談窓口としての相談対応力の維持・向上のため、消費生活相談員の研修参加支援を継続していく。 ・ 消費者教育推進にむけ「高槻市消費者教育推進研究会」を中心に、取組みを継続していく。 ・ 悪質商法等の被害防止に向けた啓発については、啓発紙の全戸配布や出前講座等の啓発活動を継続する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活弁護士相談会は継続して実施する。 ・ 消費生活相談員 1 名増員体制を維持する。 ・ 消費生活相談員の研修参加を継続的に支援する。 ・ 消費者教育の推進並びに悪質商法等の被害防止については、効果的な取組みに重点を置き、事業を精査しながら取り組む。
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"> ・ 基金を活用して整備した消費生活センターの情報機器等については、維持・更新等を行い、消費生活センターの情報機能の維持を図る。 ・ 平成 22 年度からの消費生活相談員 1 名増員体制を維持する。 ・ 消費生活相談員の対応力向上のため、研修参加の支援の継続を図る。 ・ 消費者教育の推進に向け、関係機関とのネットワークの強化に努めるとともに、移動講座の実施や教材の提供等を行っていく。 ・ 消費者教育の推進並びに悪質商法等の被害防止に向け、事業内容を精査し、効果的な取組みを継続する。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	貝塚市
-------	-----	------	-----

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"> 平成 24 年 7 月に市民相談室内に「貝塚市消費者相談コーナー」を移設し、相談ブースの整備を行うと同時に「貝塚市消費生活センター」に改称した。また、相談ブースの設備の充実を図った。 (平成 24 年度～26 年度) 消費生活相談員の消費者相談に関する研修参加を支援し、相談員の相談スキルの向上など、レベルアップを図った。 (平成 21 年度～26 年度) 消費生活センターの機能強化と相談処理の迅速化などを目的に、相談員が使用できるパソコンなどの情報機器を導入した。 (平成 21 年度～26 年度) 平成 4 年度から多重債務者など借金の返済困難者からの相談に応じてきた。また、グレーゾーン金利などに関する相談にも応じてきた。平成 20 年度からは「多重債務相談」を開設した。現在は、住宅ローンなど、多重でなくても借金の返済困難者からの相談に応じている。 (平成 21 年度～26 年度) 消費者被害を防止し消費者の知識向上を図るため、プロジェクターやスクリーンなどの機器を導入し、出張講座や消費者行政関係の啓発イベントで活用している。 (平成 23 年度～26 年度) 消費生活センターの情報発信強化のために、市内の商業・公共施設 14 か所にパンフレットスタンド「くらしの情報箱」を設置した。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費者相談コーナーとして設置していたものを消費生活センターへ改組し、相談時間を数度にわたり拡充した。 平成 12 年度：月・水・金 13：00～16：00 平成 13 年度：月 10：00～12：00、13：00～16：00 水～金 13：00～16：00 平成 15 年度：月 10：00～12：00、13：00～16：00 火～金 13：00～16：00 平成 16 年度：月～金 10：00～12：00、13：00～15：00 平成 24 年度：月～金 10：00～12：00、13：00～16：30 多重債務相談については、平成 4 年度から受付けてきたが、平成 20 年度から専門相談として毎週火曜日に開設した。相談員

	<p>のレベルアップに努め、相談を受ける体制を強化できた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者への啓発が進んだ結果、一時と比べて相談件数は落ち着いている。近年は認知症など判断能力が低下した高齢者の相談が相次いでおり、どう対処していくのが課題である。 ・ 消費生活センターの対応力強化と合わせて、啓発事業については今後も継続して取り組む必要がある。 ・ 消費生活センターに行政専用ネットワーク回線から独立したインターネット回線に接続するパソコンを 1 台導入（平成 26 年度に機器更新）し、消費者相談に関する情報の収集やトラブルの事象確認などに活用し、対応力の強化を図ることができた。
<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"> ・ 相談所開設：昭和 48 年 7 月 1 日 ・ センター開設：平成 24 年 7 月 1 日 ・ 平成 12 年度は週 3 日の相談所開設であったが、平成 16 年度には週 5 日の開設、平成 24 年度には週 5 日で相談受付時間の延長を行い、土・日・祝休日以外に相談所を開設する現在の状態になった。今後も継続して相談体制の構築を図る。 ・ 多重債務に関する相談は、平成 4 年度から有資格者による相談を開始以後実施してきた。平成 20 年度から予約制の専門相談日も開設して対応している。最近では、住宅ローンの返済困難者に対する相談にも取り組み、多重でない返済困難者からの相談にも対応している。今後も借金の返済困難者に対する相談窓口として、継続して開設する。 ・ 生活困窮者自立支援制度の開始により、多重債務に苦しむ生活困窮者などからの相談については連携して対応していく。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 4 年度から有資格者による相談を 1 名で実施以降、本市では有資格者の相談員を増員し、現在は 3 名で対応している。 ・ 相談員には大阪府が実施するレベルアップ研修以外にも、国民生活センターなどが開設する専門研修に参加し、相談スキルの向上を図っている。 <p>[平成 25 年度実績]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○東京での専門研修 2 回 2 人／3 人 ○大阪府主催研修 3 回 3 人（基金活用） 3 回 5 人（市費活用） <p>[平成 26 年度実績]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○東京での専門研修 2 回 2 人 ○東京での行政職員研修 1 回 1 人 ○大阪府主催研修 12 回 14 人（基金活用） 2 回 2 人（市費活用）

	<p>[平成 27 年度実績] 平成 28 年 2 月 26 日現在</p> <ul style="list-style-type: none"> ○相模原研修施設での専門研修 3 回 3 人 ○PIO-NET 操作研修 相談員 3 人、行政職員 1 人 ○相模原研修施設での行政職員研修 1 回 1 人 ○大阪府主催研修 9 回 10 人（基金活用） <p>＜政策目標 3＞消費者教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 小中学生に対しては、教育委員会と連携しながら消費者教育を推進していく。 ・ 平成 26 年度に設置した「くらしの情報箱」を活用し、消費者への情報提供・啓発に努める。 <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"> ・ 既存のネットワークを活用しながら、ネットワークの構築に努める。
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 啓発事業については、振り込め詐欺被害根絶や高齢者向けのものを強化し、基金も活用していく。 ・ 相談員や行政職員の相談スキル向上については、大阪府主催の研修を中心に京阪神地区で開催される研修に参加するとともに、東京などで開催される相談員向けの専門研修には年 1 人 1 回（計 3 回分）程度参加できるように、基金を活用しながら専門知識の習得に努める。 <p>平成 21 年度まで：1 名分を市費にて対応 平成 22 年度から：3 名分を基金にて対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 放射性物質の検査については、当面は基金を活用して実施するものとするが、遅くとも平成 30 年度末を目処に事業の停止を含めて検討する。
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 振り込め詐欺被害防止や高齢者向けの啓発事業については、順次自主財源化を目指す。 ・ 相談員や行政職員のスキル向上については、東京での専門研修を平成 29 年度まで 1 人 1 回（計 3 回）を、平成 28 年度以降は国民生活センター相模原研修所での研修を活用し、相談体制の充実を図る。 ・ 放射性物質の検査については、学校・保育所給食で利用しているが、検査開始当初から検査結果に変化が見られないことから、一定安全が確認できているものと判断し、平成 28 年度以降事業を停止する。
	<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 特殊詐欺被害から市民を守るために、行政窓口や消費者団体などとの協働を図る。 ・ 消費者トラブル防止のために、消費者に対する啓発と知識の向

	<p>上を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 基金を利用して整備したものを活用して、引き続き消費者に対する各種活動を実施する。 ・ 基金を活用して整備した消費生活センターの情報機器等については、今後は自主財源化により維持・更新を行い、情報機能の維持を図る。 ・ 消費生活センターの相談体制については、現状を維持しながら、研修への参加支援など相談員のレベルアップに努める。 ・ 市広報紙、ホームページなどの媒体を利用して啓発を行う。 <p>基金を活用して市内各所に設置したパンフレットスタンド「くらしの情報箱」を利用して、引き続き消費者に対する啓発と知識の向上を図る。</p>
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	守口市
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"> 消費生活相談員の消費者相談に関する研修参加を支援し、相談員のレベルアップを図った。 (平成 22 年度～平成 26 年度) 消費生活相談窓口の機能強化を図るため、相談員個々が使用できるパソコンや通話録音装置などの機器を導入した。また、相談カード保管用鍵付保管庫を配備した。 (平成 22 年度～平成 24 年度) 悪質商法の被害防止等の啓発を強化するため、本庁舎 1 階ロビーに啓発情報発信のためのインフォメーションディスプレイの設置、啓発用リーフレット等を配置する為に消費生活センターに雑誌架を設置、出前講座の内容充実のためプロジェクターやノートパソコン等の機器の導入などを行った。 (平成 22 年度～平成 24 年度) 啓発用グッズ・リーフレットの作成・配布を行うことで、地域啓発の取組みの拡充強化を行った。 (平成 22 年度～平成 26 年度) 消費者問題等弁護士相談業務を弁護士に委託。 (平成 26 年度) 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員のスキルアップのための消費者相談に関する研修参加等の支援を平成 21 年度までは 2 件実施していたところ、平成 22 年度以降は活性化基金と自主財源負担分をあわせて 6 件実施するなど、毎年着実に実施している。研修で習得した専門的な知識を相談内容に的確に反映し迅速な対応が行えている。 行政専用ネットワーク回線とは独立したインターネット回線に接続するパソコンを平成 22 年度に 4 台導入し、消費生活相談に関する情報収集機能の向上や、インターネットに関するトラブルの事象確認等に活用し、消費生活相談の対応力を向上させた。 本庁舎 1 階ロビーにインフォメーションディスプレイを設置し、啓発情報を常時上映し啓発したことにより、市民への情報発信を迅速に行うことが可能となった。 出前講座で活用するプロジェクターやノートパソコン等の機器を導入し、それまで紙媒体のみを活用していたところを、講 		

	<p>講座資料や DVD を投影・活用することによる講座内容の充実が図られた</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者問題等弁護士相談業務を弁護士に委託することで、相談業務を行う際に弁護士の見解を取り入れることが可能となり、相談業務の強化を図った。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <p>消費生活相談の対応を行い、平成 21 年 10 月 1 日に消費生活センターを設置した。(昭和 54 年に施設設置)</p> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <p>平成 21 年度当初の消費生活相談員の派遣研修参加は 2 名であったが、平成 22 年度以降は活性化基金を活用し、3 名全員の研修参加支援を実現している。平成 27 年度以降についても消費生活相談員の研修参加率 100%を目指していく。</p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <p>見守りネットワークの構築については、各種団体と連携を取ることで消費者被害の未然防止に努める。</p>
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口としての相談対応力の維持・向上のため、消費生活相談員の研修参加支援を継続するように努める。 ・悪質商法被害防止等の啓発のため、出前講座等で活用する資料や教材等の整備を図り、消費者教育啓発事業の更なる充実を目指す。 ・弁護士等を活用した消費生活相談対応強化のための専門家を活用し、消費生活相談事業の強化を図る。 <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員のスキルアップ研修の支援については基金活用期間の経過後、自主財源化を目指す。 ・基金を活用して整備した機能を活用し、悪質商法被害防止等の啓発事業を基金活用後も継続して実施していく。 ・弁護士等を活用した消費生活相談対応強化のための専門家の活用についても基金活用期間の経過後、自主財源化を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・基金を活用して整備した消費生活センターの情報機器等については、自主財源（平成 27 年度より自主財源化）により維持・更新等を行い、消費生活センターの情報機能の維持を図る。 ・消費生活相談員の対応力向上のため、研修参加の支援の継続を図る。 <p>（平成 27 年度～平成 30 年度、その後自主財源化）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・悪質商法被害防止等の啓発事業を維持・強化するため、出前講座などで活用するための資料や教材等の整備を行う。

	<p>(平成 27 年度～平成 30 年度、その後自主財源化)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談業務の質の向上化を維持するために弁護士等を活用した消費生活相談対応強化のための専門家の活用についても基金活用期間の経過後、自主財源化を目指す。 <p>(平成 26 年度～平成 30 年度、その後自主財源化)</p>
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	枚方市
-------	-----	------	-----

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"> ・ 情報提供機能の強化・拡充（雑誌架等設置、スペース拡大工事、照明器具等改修）を行った。 ・ 研修設備機能の強化・拡充（可動式パーテーションによる研修室分割、机、AV 機器等の設置）を行った。 ・ 相談機能の強化・拡充（個室増設分割工事、各相談スペースでの PC 活用のための回線工事及び機器導入、チャーム設置、相談カード保管用鍵付き保管庫を導入、ヘッドセット及びナンバーディスプレイ機能電話を導入）を行った。 ・ 啓発イベント用機材の強化（カラー印刷機等の設置、情報展示ボードやテントを導入）を行った。 ・ 地域ケーブル TV 等による CM 放送や、公共交通機関でのポスター掲示・車体ラッピング等によって、市民のセンター認知度を強化した。最寄り駅からの誘導機能の強化策として、電照看板の設置、ポスター掲示などを行った。 ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援し、研修会を開催した。 ・ 食品表示安全分野を含む大規模講演会、講師派遣を行い、啓発の取り組み強化を図った。 ・ 地域等配布用の啓発グッズ、リーフレットの作成・配布、情報冊子の提供を行うことで、地域啓発の取組みの拡充強化を行った。 <p style="text-align: right;">（平成 21～26 年度）</p>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度から、設備改善や機器の購入を行い、プライバシーへの配慮、保安の確保、利便性の向上とともに消費生活センターの相談機能・研修機能等の強化が図れた。 ・ 平成 21 年度から、消費生活相談員の相談能力対応能力の強化のため派遣研修参加等した。年々悪質商法は複雑化・巧妙化しており、また最近は相談件数が増加に転じたが、斡旋率は 9～11%程度を維持し、斡旋介入したものの解決率は 80%台となっている。 ・ 消費生活相談件数は一次減少したものの、平成 25 年度は対前年比で 16.2%であり再び増加傾向にある。認知度強化策、誘導機能強化策により、消費相談窓口の認知度が徐々に上昇している。 ・ 平成 21 年度から基金活用により著名な専門家による大規模講

	<p>演会や講師派遣が可能になり、受講人数が大幅に増加。平成 25 年度は基金活用による講座参加者数が 5,661 人であった。これまで関心の薄かった層、啓発活動が行き届いてない層を取り込んでの啓発活動が行えた。</p>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度当初で法上の消費生活センター設置済み（昭和 55 年に施設設置） <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 年度当初の消費生活相談員の派遣研修参加は 1 名のみであった。基金を活用した上で平成 26 年度以降も全員の研修参加支援を行い、レベルアップを行う。 <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"> 既存の地域での見守り事業等を活用し、効率的に地域の見守る力を高め、消費者の安全・安心を図っていく。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの設備等への更なる機能改善をし、住民周知の強化を図る。 消費生活相談体制の整備を図り、相談対応力の強化を図る。 相談機能の強化や相談能力の均質化のため、相談員のレベルアップを図る。 各種啓発や消費者の自立を支援するための研修・講演会を行う。また、学校等の消費者教育を支援する事業を行う。 悪質商法被害の防止を強化するための地域啓発の取組みを拡充・強化する。中でも高齢者被害防止には既存の見守り事業・ネットワーク等の支援・連携も図っていく。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。周知活動に関しては効率化を図る。 消費生活相談員レベルアップ事業に関しては、基金活用期間経過後は自主財源化を目指す。 消費者教育及び啓発事業等については基金により事業の拡充強化を行ってきた。基金活用期間経過後は、既存事業に加えて引き続き重点的に行っていく取組みを精査していく。
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"> 消費生活センター設備の再強化を行う、中でも障害者・高齢者対応のための設備を重点的に順次強化する。（平成 27～29 年度） 潜在需要を更に掘り起こすため PR 事業を、各種媒体によって強化・拡充する。中でも、PR 未強化地域・分野への PR 事業を順次強化する。（平成 27～29 年度） 相談機能の強化やあっせん能力の向上のため、研修参加支援の

	<p>継続を図る。(平成 27 年度～平成 35 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員の勤務日数の拡大等を行い、人的な体制整備を図る。(平成 28 年度～平成 36 年度) ・ 教育機関等の消費者教育を支援し、また消費生活に関する各種講座等による啓発に取り組むことで、消費者教育・啓発の機会提供を拡充する。増加し続ける悪質商法被害の防止を強化するための地域啓発の取組みを拡充・強化する。中でも高齢者被害防止には既存の見守り事業・ネットワーク等の連携に努め、市民の安心・安全を確保する (平成 27～35 年度)
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	茨木市
-------	-----	------	-----

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"> ・ 相談員個々が使用できるパソコンなどの情報機器並びに電話通話録音機器を導入し、消費生活相談窓口の機能強化を図った。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・ プライバシー保護を目的に相談カウンターを改修し、消費生活相談窓口の機能強化を図った。(平成 21 年度・平成 25 年度) ・ プロジェクターやマルチプロジェクションカメラ等を購入し、消費者啓発事業の強化を図るとともに、講演会や出前講座を開催し、身近な情報提供と被害の未然防止を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費者行政に対する評価・ニーズ[※]について現状把握をするために意識調査アンケートを実施した。(平成 26 年度) ・ 消費生活相談員の消費者相談に関する研修参加を支援し、相談員のレベルアップを図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のためにリーフレットや冊子等を作成・配布し、啓発事業に努めた。(平成 21 年度～平成 24 年度) ・ 消費生活相談窓口の周知徹底並びに消費者啓発のため、市内路線バス車内においてアナウンス放送をはじめ啓発強化に努めた。(平成 23 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行政専用ネットワーク回線とは独立したインターネット回線に接続するパソコンを平成 21 年度に 6 台導入し、消費生活相談に関する情報収集やインターネットに関するトラブルの事象確認等に活用。結果、消費生活相談の対応力の向上につながった。 ・ 相談カウンターの改修により、相談時のプライバシー保護が図られ、消費生活センターの機能強化につながった。 ・ 平成 22 年度、23 年度には電子看板、マルチプロジェクションカメラ、スクリーン、プラズマディスプレイ等を導入し、センター開所時間中の啓発情報発信並びに啓発資料作成及び出前講座に活用。結果、消費者啓発事業の強化につながった。 ・ 平成 26 年度に実施した消費者行政に対する市民意識調査アンケートに基づき、今後の消費生活相談窓口並びに消費者啓発事業の強化を図っていく。 ・ 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

	<p>化のため、研修参加を支援している。結果、5か年平均、総相談件数 2,231 件、あっせん件数 300 件、あっせん率 13.4%と質の高い相談を維持している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者問題に対する解決力の向上並びに相談窓口の周知徹底を図るため、バス車内アナウンスを実施。結果、センター名の認知度向上につながった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 昭和 48 年 9 月より消費生活相談の対応を行い、昭和 56 年 6 月に消費生活センターを設置した。 <p><u><政策目標 2>相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 昭和 56 年 6 月 8 日に「茨木市消費生活センター」を公示。 ・ 昭和 50 年 4 月より消費生活相談員を 2 人配置し、昭和 54 年 4 月に 3 人、昭和 56 年 4 月に 4 人、平成 17 年 4 月に 5 人に増員し、現在に至る。 ・ 「茨木市消費生活センター消費生活コンサルタント設置要綱」により、任用する相談員の資格は、消費生活専門相談員又は消費生活コンサルタントのいずれかとしている。平成 27 年度 4 月時点で在職している相談員については全員、要綱規定の資格を有している。 <p>平成 21 年度、活性化基金活用当初より消費生活相談員の研修参加率は 100%である。平成 28 年度以降においても、国民生活センターや大阪府等が実施する研修への参加を積極的に推進し、100%の参加率を維持していく。</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 26 年度より教育委員会、特に教育センターと消費者教育推進に関する勉強会を年 1～3 回実施している。平成 26 年度においては文部科学省の消費者教育アドバイザーを招き、教育委員会担当者と基礎的な勉強会を実施した。 ・ 同年度より地元工科高校への情報リテラシー・モラルに関する講師派遣を開始。また平成 27 年度、センター近接の市立中学校の家庭科教諭と意見交換、消費者教育の視点を入れての授業を試験的に実施中。 ・ 平成 29 年度以降において、消費者教育推進地域協議会の立ち上げ、消費者教育推進方針の策定を予定している。 <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"> ・ 平成 27 年度より福祉部門の「見守りネットワーク」への参画をにらみ、「高齢者等見守り情報・子どもサポート情報提供フロー」を制定し、福祉部門及び子育て部門への見守り・サポート情報の提供を開始。 ・ 平成 29 年度以降において、福祉部門の「見守りネットワーク」への参画をもって、同ネットワークの構築を予定している。

消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センター、多重債務相談窓口の機能を維持していく。 ・ 消費生活相談窓口としての相談対応力の維持・向上のため、消費生活相談員の研修参加支援を継続するとともに、特定の専門分野のエキスパートを育成し、相談体制の強化を図る。 ・ 消費者トラブル、悪質商法被害の未然・拡大防止のため、出前講座等で活用する紙及び電子資料、映像メディアの整備を図る。 ・ 地元消費者団体と連携・協働した消費者教育・啓発体制を構築する。 ・ 地域福祉ネットワークや地元警察署等と連携した消費生活相談体制を構築する。 <p>将来的に茨木市消費者保護及び教育基本方針を策定するための基盤整備を図る。</p>
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、消費生活相談員の研修参加支援を継続し、相談対応力の維持・向上に努める。 ・ 地元消費者団体と連携・協働した消費者教育・啓発体制を維持・強化する。 ・ 地域福祉ネットワークや地元警察署等と連携した消費生活相談体制の維持・強化する。 ・ 出前講座等の啓発事業については、市民アンケートによる効果測定を行いながら、より効果的な取組に重点化する。 <p>茨木市消費者保護及び教育基本方針に基づき、消費者教育の推進を図る。</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"> ・ 消費生活センター、多重債務相談窓口の機能を維持する。 ・ 市民アンケート実施により、施策の効果測定並びにニーズ把握を行い、消費者行政の活性化を図る。 ・ 消費生活相談員の対応力向上のための研修参加の支援を継続するとともに、特定の専門分野のエキスパートを育成するための研修参加を支援する。 ・ バス車内放送による消費者啓発により、センター周知並びに消費者力問題解決力の向上を図る。ただし、効果測定の結果により、見直しとなる場合がある。 ・ 消費者教育に関するアンケートの実施により、現状又は進捗度の把握を行い、消費者教育の推進を図る。 <p>最新の教育啓発形態に対応するための資料や教材、機材等の整備を行う。</p>

<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害未然・拡大防止のため、庁内を含め関係機関と連携を密にして消費者行政に取り組む。
----------------	--

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	八尾市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 産業政策課内に消費生活相談窓口と併せて、多重債務相談窓口を設置した。また大阪弁護士会との連携を実施し、生活再建支援も含めた多重債務相談を受けている。 (平成 21 年度～平成 26 年度) 消費生活相談員の消費者相談に関する研修参加を支援し、相談員のレベルアップを図った。 (平成 21 年度～平成 26 年度) 消費生活相談窓口の機能強化を図るため、相談員個々が使用できるパソコンなどの情報機器を導入した。 (平成 21 年度～平成 23 年度) 訪問販売による悪質商法の被害防止等の啓発を強化するため、産業政策課に啓発 DVD 上映のためのインフォメーションディスプレイの設置、出張講座の内容充実のためプロジェクタなどの機器の導入などを行った。 (平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年 4 月に多重債務相談窓口を設置し、大阪弁護士会との連携を開始した。平成 22 年 6 月に改正貸金業法が完全実施となり、多重債務の相談件数自体は、平成 20 年度 134 件、平成 21 年度 225 件、平成 22 年度 105 件、平成 23 年度 43 件、平成 24 年度 34 件、平成 25 年度 58 件と改正法実施前と比べ減少しているが、弁護士会との連携を活用し弁護士に繋いだ相談件数は、平成 21 年度 48 件、平成 22 年度 29 件、平成 23 年度 12 件、平成 24 年度 4 件、平成 25 年度 3 件と、件数こそ少ないものの多重債務相談および弁護士会との連携は窓口業務として定着している。 消費生活相談員のスキルアップのための消費者相談に関する研修参加等の支援を平成 20 年度においては 3 件実施していたところ、平成 21 年度は 4 件、以降平成 25 年度においては自主財源負担分と合わせて 9 件など、毎年着実に実施している。 行政専用ネットワーク回線とは独立したインターネット回線に接続するパソコンを平成 21 年度に 1 台、平成 23 年度に 4 台導入し、消費生活相談に関する情報収集やインターネットに関するトラブルの事象確認等に活用し、消費生活相談の対応力の向上を図った。

	<ul style="list-style-type: none"> 産業政策課内にインフォメーションディスプレイを設置し、相談窓口の開設時間中、啓発 DVD や啓発情報を常時上映し啓発に努めた。また、出張講座で活用するプロジェクタ等の機器を導入し、それまで紙媒体のみを活用していたところを、講座資料や啓発 DVD を投影・活用することによる講座内容の充実を図った。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 昭和 50 年 4 月 1 日より消費生活相談の対応を行い、平成 21 年 9 月 1 日に消費生活センターを設置した。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 13 年 7 月より消費生活相談員を 2 名配置し、平成 20 年 7 月より 3 名に増員し、現在に至る。 平成 21 年 9 月 1 日に「八尾市消費生活センター」を公示。 「八尾市消費生活相談員に関する要綱」により、相談員の任用要件として、消費生活専門相談員、消費生活アドバイザーの資格のいずれかを有するもの、または、それらの資格と同等の知識・能力を有しているものとしている。平成 27 年 3 月時点で在職している相談員については全員、消費生活専門相談員及び消費生活アドバイザーの資格を有している。 消費生活相談員の研修参加率は、平成 22・25 年度においては 66%、平成 23・24・26・27 年度においては 100%である。平成 28 年度以降においても国民生活センターや大阪府が実施する研修への参加を積極的に推進し、100%の参加率を目指していく。 <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者団体・企業・行政（警察・保健所・庁内関係各課）が参加し、消費問題に関する情報の共有及び検討を行うことを目的とした会議体が長年活動している（平成 27 年度で 54 回目）ため、そのネットワークを活用していく。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター、多重債務相談窓口の機能を維持していく。 消費生活相談窓口としての相談対応力の維持・向上のため、消費生活相談員の研修参加支援を継続していく。 悪質商法被害防止等の啓発のため、出張講座等で活用する資料や機材等の整備を図る。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 基金を活用して整備した機能を活用し、悪質商法被害防止等の啓発事業を基金活用後も継続して実施していく。

<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基金を活用して整備した消費生活センターの情報機器等については、自主財源（平成 26 年度より自主財源化）により維持・更新等を行い、消費生活センターの情報機能の維持を図る。 ・ 消費生活相談員の対応力向上のため、研修参加の支援の継続を図る。 （平成 27 年度は基金を活用、平成 28 年度以降自主財源化） ・ 悪質商法被害防止等の啓発事業を維持・強化するため、出張講座や街頭啓発などで活用するための資料や教材、機材等の整備を行う。 （平成 27 年度～平成 29 年度は基金を活用、平成 30 年度以降自主財源化）
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	泉佐野市
-------	-----	------	------

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 消費生活センターの改修・移転に伴う共益費負担、相談員用パソコン・相談用電話などの情報機器を導入した。 常設パネル・啓発物品・PR チラシ自主製作用 PC ソフトの購入、啓発パンフレットの作成により、センター啓発を図った。 センター周知及び啓発のホームページ整備及びアプリ制作により、センター啓発の強化を図る。 (平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談員等レベルアップ 消費者相談に関する研修・PIO-NET 操作研修等の参加を支援し、相談員のレベルアップを図った。 (平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 教育・食品表示・安全機能強化事業 啓発物品・パンフ作成、啓発用パンフスタンド購入設置、啓発講座用機材の購入・啓発講座の開催により啓発強化を図った。 (平成 21 年度～平成 25 年度) ・ 消費者の安心・安全確保、先駆的事業 啓発講座の開催には、啓発講座用機材・広報用車両・輪転機などを活用し、消費者行政及びセンターの周知・啓発強化を図った。 風評被害防止のため、消費者と被災地の生産者との交流を図るイベントを開催する。 (平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年 10 月にセンターを南海泉佐野駅 1 階に移転したことで、相談者の利便性の向上を図りました。これまで啓発物品の配布や啓発講座開催の街頭広報時、開催会場でのセンター移転の周知を図りました。苦情相談件数としては、平成 21 年度 872 件、平成 22 年度 812 件、平成 23 年度 801 件、平成 24 年度 723 件、平成 25 年度 814 件となっており、件数としましては一定を推移しており、定着が図られています。 ・ 今後は、広報用車両による更なるセンターの周知を必要と考えております。 ・ 相談員用パソコンの導入により、相談カードの作成、消費者相談に関する情報収集やインターネットに関するトラブルの事象確認等に活用することで、相談者に対して迅速な対応が可能となり、結果、消費生活相談員の対応力の向上が図られた。 ・ 啓発用パンフレットスタンドは、市内の集客施設 27 か所に設置し、セン

	<p>ター案内パンフレット、自主作成の啓発チラシや講座開催のチラシを設置することで、消費啓発や啓発講座の案内を市内広域にできております。</p> <ul style="list-style-type: none"> 啓発講座開催には、広報車両運行による周知、輪転機等でのチラシ・ポスター作製、プロジェクター等の機器を使用しての講座の充実を図りました。 <p>消費生活相談員のスキルアップのための消費者相談に関する研修参加等の支援を行いました。平成 21 年度 8 回、平成 22 年度 27 回、平成 23 年度 31 回、平成 24 年度 22 回、平成 25 年度 6 回実施しています。参加後は、相談員内で研修内容を共有しており、複雑化する問題に対して相談対応の幅が広がっています。</p>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 4 年 5 月 1 日にセンターを設置し、平成 21 年 10 月 1 日には南海泉佐野駅前に移転しました。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 「泉佐野市消費生活相談員運営設置要綱」により、相談員の任用要件として、消費生活専門相談員、消費生活コンサルタント、消費生活アドバイザー資格のいずれかを有するものとしているので、在職している相談員については全員、いずれかの資格を有している。 <p>基金事業開始後、消費生活相談員の研修参加支援を行っているが参加率は 100% には至っていない。また、平成 26 年度は国民生活センターの東京研修に初めて参加した。相談業務経験の少ない相談員もいることから、今後もより多くの研修に参加できるよう積極的に推進していく。</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"> 高齢者や障害者など消費者として弱い立場の方の被害を未然に防ぐため、地域の関係機関と連携を深め、「見守りネットワーク」の構築を図る。
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの機能を維持していく 消費生活相談員の対応力強化のため、研修参加支援を継続し、レベルアップを図る。 悪質商法被害防止等の啓発のため、市内 27 か所に設置した啓発用ラック、啓発講座や出前講座等で活用する資料や機材等を活用するとともに、広報用車両の活用により、更なるセンター周知を図っていく。 <p>啓発に活用する物品や機材等の整備にあわせ、悪質商法被害防止、風評被害防止等の啓発講座・イベントの開催を継続していくことで被害防止を図っていく。</p> <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。 <p>講演会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</p>

	金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの機能の維持 ・ 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) <p>悪質商法等の被害の未然防止のための啓発事業を維持・強化するため、啓発講座や街頭・店頭啓発で活用するための教材や機材の整備を行う。(平成 21 年度～29 年度)</p>
その他特記事項	消費者被害防止のため、庁内・関係機関との連携を深め、センターの存在を周知していく。

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	富田林市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員のレベルアップを図るため、国民生活センター及び府が実施する研修への参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止のため出前講座の実施や消費者啓発の強化を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・PIO-NET の導入及び相談日数を週 3 日から週 5 日に拡充し、消費者相談の充実を行った。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・近隣町村(河南町・太子町・千早赤阪村)と連携し、広域で消費者相談を実施した。(平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年 8 月より消費者相談日数を週 3 日～週 5 日に拡充したことにより、平成 22 年度の相談件数 253 件から、平成 23 年度 333 件、平成 24 年 415 件と増加した。また、平成 25 年度から近隣町村と連携し広域的に実施したことにより、平成 25 年度の件数は 555 件とさらに増加したことから、地域の相談窓口として定着しつつあると考える。 ・平成 21 年から相談員のレベルアップのため研修への参加支援を行った結果、斡旋件数が平成 20 年度 14 件から平成 25 年 55 件と増加したことで、対応力の向上につながっていることがわかる。 ・出前講座の実施や啓発グッズの配布等により相談窓口を周知することで、相談件数の増加につながった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昭和 53 年に消費者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 23 年度より PIO-NET の導入及び相談日数を週 3 日から週 5 日に拡充し、センター化済み。 ・平成 26 年度当初は相談員 1 名体制であったが、平成 27 年度より週 3 日を 2 名体制にしている。 ・消費生活専門相談員の資格保有率 100%。 ・相談員のレベルアップを図るため、引き続き研修への参加を支援するとともに、研修参加率 100%を目指す。 <p>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</p> <p>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員の紹介や情報交換を行い、いざという時に関連部署との連携が取りやすいような関係を作っている。

消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者相談室の開所時間の拡充。 ・ 相談員の雇用形態を日給制から月給制に改善する。 ・ 相談員のレベルアップを図る。 ・ 消費者被害を防止するため、消費者啓発を行う。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談体制については、平成 29 年までに整備した消費生活相談体制を維持する。 ・ 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組みを重点化しつつ、継続して行う事業を十分に精査していく。
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"> ・ 消費者相談開所日数（週 5 日）の維持（平成 23 年度～平成 35 年度、その後自主財源化） ・ 広域による消費者相談の継続（平成 25 年度～平成 35 年度、その後自主財源化） ・ 相談員の雇用形態を日給制から月給制へ改善・維持する。（平成 27 年度～平成 35 年度、その後自主財源化） ・ 相談員のレベルアップのための研修参加支援を継続。（平成 21 年度～平成 35 年度、その後自主財源化） ・ 消費者啓発に関する事業については可能な限り実施を目指す。（交付金活用期間終了後、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	大阪府	市町村名	寝屋川市
-------	-----	------	------

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"> ・利用しやすい消費生活センターを目指し、施設改修、施設機能及び相談窓口機能の充実と相談窓口の市民への周知を図った。(平成 21 年度～平成 24 年度) ・複雑化・多様化する消費生活相談に、迅速かつ適切に対応できるよう消費生活相談員の研修参加を支援し、レベルアップを図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・自立した消費者の育成を図るため、様々な機会を利用した消費者啓発に取り組むとともに、消費生活講座、消費者力アップのための連続講座、出前講座などを実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費者被害の未然防止のため、一人暮らし高齢者や小・中学生等を対象とした消費者教育・啓発事業を実施した。(平成 22 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターをより気軽に利用できるよう、消費生活相談ブースの設置など消費生活センター施設機能及び相談窓口機能の拡充し、また、看板の設置や施設案内パンフレットを作成・配布することにより市民への周知を図った結果、関心が高まった。 *相談件数 平成 24 年度 2,041 件・平成 25 年度 2,296 件 平成 26 年度 2,361 件 ・消費生活相談員の研修参加を支援し、レベルアップを図ることにより、消費生活相談業務に役立てることができた。 *平成 24 年度より、毎年度、消費生活相談員の(独)国民生活センターが実施する「専門・事例講座」研修に、相談員全員が一回参加。 ・「消費生活啓発冊子」、「訪問販売お断りシール」の作成・全戸配布で情報提供の充実を図ることで、注意喚起を促すことができた。 *消費生活啓発冊子 平成 22 年度に全戸配布 *訪問販売お断りシール 平成 23 年度・平成 25 年度に全戸配布 ・適切な情報が提供できるよう消費生活講座、消費者力アップのための連続講座、出前講座などの事業に取り組むことで、各種消費生活問題への関心が高まった。 *連続講座 平成 23 年度～平成 25 年度 開催回数 25 回 受講者数 121 名 延べ受講者数 819 名

	<p>*出前講座 平成24年度 開催回数 20回 受講者数 583名 平成25年度 開催回数 27回 受講者数 817名 平成26年度 開催回数 21回 受講者数 671名</p> <p>・消費者被害の未然防止のため、一人暮らし高齢者に注意喚起を促す通帳ケース、小・中学生等を対象に消費生活に関する小冊子を配布することで、消費生活に関する問題について、関心を高めることができた。</p> <p>*平成24年度 一人暮らし高齢者への通帳ケース 約6,800名 *平成24年度 市立中学校(1～3年生)の生徒 約6,900名 *平成26年度 市立小学校(4～6年生)の児童 約6,800名</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> <p>・昭和50年9月8日に消費生活センターを開設した。</p> <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <p>・複雑化・多様化する消費生活相談に、より適切に対応するため、平成20年度より土曜日の開庁を実施し、同時に消費生活相談員を3名から4名に増員して、消費者行政の更なる推進を図っている。</p> <p>・消費生活相談員については、「寝屋川市消費生活相談員に関する要綱」により、全員有資格者であり、(独)国民生活センターが実施する研修等に参加させることで、更なるレベルアップを図る。</p> <p>・消費生活相談員の(独)国民生活センターが実施する「専門・事例講座」研修等については、相談員が一人最低一回参加しているが、今後これを維持する。</p> <p><政策目標4>消費者教育の推進</p> <p><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</p> <p>・「見守りネットワーク」の構築については、地域包括支援センター等と連携を取ることで、より効果的な消費者被害の未然防止対策に取り組む。</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>・消費生活センターを自主財源化により、維持・管理する。</p> <p>・複雑化・多様化する消費生活相談に対応できるよう、消費生活相談員のスキルアップのため、研修参加の支援の継続を図る。</p> <p>・消費者教育・啓発事業に力を入れ、より効果的な消費者被害の未然防止対策に取り組む。</p>

	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを自主財源化により、維持・管理する。 ・消費生活相談員のスキルアップ研修の支援については、基金活用期間の経過後、自主財源化を目指す。 ・消費者教育・啓発事業については、より効果的な取組を考慮しながら、交付金活用期間経過後も実施する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・管理する。(平成 21 年度～平成 24 年度、その後自主財源化済。今後も引き続き、センターの運営を行う。) ・消費生活相談員の更なるスキルアップのため、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) ・消費者教育・啓発に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害の未然防止に取り組む。 <p>＊啓発用資料・物品の作成・配布による消費者啓発の充実(平成 22 年度～平成 30 年度、その後自主財源化)</p> <p>＊小・中学生への学習小冊子の配布による消費者教育の充実(平成 24 年度～平成 32 年度、その後自主財源化)</p> <p>＊バス車内広告の掲示による消費者啓発の充実(平成 26 年度～平成 29 年度)</p>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内の連携に取り組む。

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	河内長野市
-------	-----	------	-------

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"> 消費生活相談機能整備事業として、相談ブースの改善、相談用電話機及び周辺機器やセンター備品等の充実を図るとともに、顧問弁護士契約により、相談対応力の向上を図った。併せて、PR 物品の配布やバス車内放送などによりセンターの周知にも力を注いだ (H21～26) 消費生活相談員の養成講座やレベルアップのための研修への参加を支援した。(H21～26) 悪質商法被害等の未然防止を目的に、各種啓発物品の配布を実施した。(H21～26) 啓発用備品等の整備を図り、啓発の体制を整えた。(H21～26)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> センター内のブースや備品が整ってきたことにより、相談環境が改善され、業務がスムーズに行えるようになった。 センターの知名度を高めることに力を入れた結果、相談件数(センター利用件数)が増加してきた。(H21…779 件、H22…799 件、H23…830 件、H24…902 件、H25…1,049 件) 顧問弁護士の活用や相談員レベルアップ研修への参加支援等により、相談対応力の向上が見られる。 啓発事業では、参加者アンケート等での評価も高く、消費者力の向上に貢献できている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> H 元年に消費生活センターを開設し、平日 10 時～16 時まで常時相談受付可能な体制を維持している。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> H21 年度まで委託で行っていた消費生活相談を、H22 年度からは、有資格者を市嘱託員として直接雇用し実施している。 顧問弁護士や相談員レベルアップ研修等の活用により相談機能の強化を図っている。 <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"> これまでの各種ネットワークを活用した「見守りネットワーク」の構築を目指している。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口としての相談対応力の維持・向上。 消費生活センターのさらなる機能強化を目的に、備品等を整備する。 消費生活相談体制事業として、消費生活相談員の総勤務日数を

	<p>拡大する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 悪質商法被害防止、消費者問題解決力アップ等を目的に、各種啓発活動を行うとともに資料や物品、機材等の整備を図る。 ・ 他の団体との連携を深め、消費者教育の充実を図る。 ・ 啓発講座委託やイベントへの出展を通じて啓発の幅を広げる。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 29 年度までに実施する事業を基に、可能な間は、基金を充分効果的に活用し、消費生活相談機能整備・強化、相談員等のレベルアップ、消費者問題解決力の強化等に努める。 ・ 基金活用期間が経過した後は交付金等を有効に活用し、さらに交付金等活用期間経過後においても、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"> ・ 消費生活相談窓口としての相談対応力の維持・向上のため、消費生活相談員の研修参加支援等を継続する。(H27～H28) ・ さらに深い知識、経験を兼ね備えたエキスパート相談員の養成を目指す。(H29～37) ・ 顧問弁護士の活用を継続する (H27～28) ・ さらに高レベル部分への対応力の修得を目指し、顧問弁護士を効果的に活用していく。(H29～37) ・ 消費生活センターの機能強化を目的に、基本的な備品等を整備する。(H27～28) ・ 消費生活センターの機動力向上を目的に、センター備品等を整備する。(H29～33) ・ 消費生活相談体制事業として、PIO-NET への入力期間の短縮等に取り組むため、消費生活相談員の総勤務日数を拡大する。(H28～36) ・ 悪質商法被害防止等を目的に、各種啓発活動を行うとともに資料や物品、機材等の整備を図る。(H27～28) ・ 消費者問題解決力アップを目的に、各種啓発活動を行うとともに資料や物品、機材等の整備を図る。(H29～37) ・ 小中学校との連携を深め、義務教育段階における消費者教育の充実を図る。(H27～35) ・ 他の団体との連携を深め、いろいろな世代を対象とした消費者教育の充実を図る。(H29～37) ・ 啓発講座委託やイベントへの出展を通じて啓発の幅を広げる。(H27～35)
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	松原市
計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日		
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 産業振興課所管事業として、弁護士による無料多重債務相談会を開催した。(年間 6 回程度) (平成 25 年度～平成 26 年度) 消費生活相談員の消費者相談に関する研修参加を支援し、相談員のレベルアップを図った。 (平成 21 年度～平成 26 年度) 消費生活相談窓口の機能強化を図るため、防犯ブザーの設置や証拠品画像撮影用の一眼レフカメラの購入、留守番電話装置導入を行ったほか、パンフレットラックを増やし消費者啓発の紙媒体の配布などを行った。 (平成 21 年度～平成 23 年度) 訪問販売による悪質商法の被害防止等の啓発を強化するため、マイク機能付きの車両を購入し、被害防止アナウンスを流しながら市内の巡回に努めた。 出張講座の内容充実のためプロジェクター・スクリーンなどの機器の導入などを行った。 (平成 23 年度～平成 25 年度) 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 25 年 4 月より弁護士による多重債務相談会を開催している。平成 25 年度 15 件、平成 26 年度 24 件(3 月末現在)と、数は少ないものの多重債務相談窓口として庁内で認識され、定着している。 消費生活相談員のスキルアップのための消費者相談に関する研修参加等の支援について、参加回数を大幅に増やした。 市政出前講座で活用する外部持ち出し用パソコン・スクリーン・プロジェクター・ワイヤレスマイク等の機器を導入し、それまで紙媒体のみを活用していたところを、講座資料や啓発 DVD を投影・活用することによる講座内容の充実を図った。 市民向けに配布していた消費啓発情報誌「くらしの豆知識」を増刷し、配布箇所についても市庁舎のみならず市内図書館 8 館に協力を仰ぎ、カウンターでの配布を行うことに寄って広く周知した。 		

<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 4 年 4 月 1 日に松原市消費生活センターを設置した。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 4 年 4 月 1 日に「松原市消費生活相談コーナー」を公示。 「松原市消費生活相談員設置及び消費生活相談処理要綱」により、相談員の任用要件として、消費生活専門相談員、消費生活アドバイザーの資格のいずれかを有するもの、または、消費生活コンサルタント養成講座を終了したもの、それらの資格と同等の知識・能力を有しているものとしている。 平成 26 年 4 月時点で在職している相談員については全員、消費生活専門相談員または消費生活アドバイザーの資格を有している。 <p>消費生活相談員の研修参加率は、平成 26 年度現在 100%である。平成 27 年度以降においても国民生活センターや大阪府が実施する研修への参加を積極的に推進し、引き続き 100%の参加率を目指していく。</p> <p>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</p> <p>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</p> <p>悪質な勧誘電話からの消費被害防止を図ることを目的に、市内希望世帯に通話録音装置を配置する事業を行い、申請世帯に対して自宅訪問による聞き取り調査を行ない、設置前後の悪質勧誘電話件数の増減状況等、市内における悪質勧誘電話の地域や傾向を把握し、より高度な未然防止策検討につなげるほか、定期訪問による見守り活動を継続することで、地域と行政の見守りネットワークを構築する。</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"> 消費生活相談コーナーの窓口機能を維持していく。また、相談体制の強化を推進する。 弁護士による多重債務相談会の開催を継続していく。 消費生活相談窓口としての相談対応力の維持・向上のため、消費生活相談員の研修参加支援を継続していく。 <p>悪質商法被害防止等の啓発のため、出張講座等で活用する資料や機材等の整備を図る。</p> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <p>基金を活用して整備した機能を活用し、悪質商法被害防止等の啓発事業を基金活用後も継続して実施していく</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"> ・ 基金を活用して整備した消費生活相談コーナーの情報機器等については、自主財源（平成 27 年度より自主財源化）により維持・更新等を行い、消費生活センターの情報機能の維持を図る。 ・ 相談体制の整備を図り、市民サービスの向上に努める。 （平成 27 年度～平成 39 年度 基金） ・ 消費生活相談員の対応力向上のため、研修参加の支援の継続を図る。（平成 27 年度～平成 39 年度 基金、その後自主財源化） ・ 悪質商法被害防止等の啓発事業を維持・強化するため、出張講座や街頭啓発などで活用するための資料や教材、機材等の整備を行う。 （平成 27 年度～平成 39 年度、その後自主財源化） ・ 基金活用期間経過後も消費生活相談コーナー窓口の機能、悪質商法防止等の啓発事業について、維持・継続していく。 ・ 消費生活相談窓口としての相談対応力の維持・向上のため、消費生活相談員の研修参加支援を継続していく。
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	大東市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターへと名称変更（平成 21 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） ・ 専門的な相談にも対応できる体制を整備した。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 啓発活動、消費者講座、出前講座を通じて、市民の消費者問題に対する意識を高める。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 消費生活相談員の処遇改善のため、日額の報酬を 1,000 円増額した。（平成 23 年度～平成 25 年度） ・ 消費生活相談員の人的体制強化のため日額交通費を支給する。（平成 23 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 23 年度に消費生活相談員の処遇改善のため、日額報酬を 1,000 円増額したが、平成 26 年度に相談員を非常勤職員として安定した雇用形態とした。 ・ 平成 21 年度からの消費生活相談員の相談対応能力の強化のため、研修参加を支援や弁護士等の活用により、あっせん等の複雑な相談にもスムーズに対応ができ、対応能力が向上した。 ・ 平成 21 年度から実施している啓発講座や出前講座が地域に浸透し、高齢者団体を中心に開催の要望が増加してきている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度から消費生活センターを設置済み。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員の処遇を個人委託契約から非常勤職員として安定雇用することで週 5 日の相談体制を維持する。 ・ 消費生活相談員のレベルアップ研修として、国民生活センターの研修参加率 100%を継続する。 ・ 消費生活相談員の雇用条件の向上を図る。 ・ 消費者教育を通じて、若年層の消費者意識を高める取組や事業を確立する。 <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"> ・ 消費者被害を抑制するため、大東市防犯委員会との連携を強化する。

消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 消費生活相談窓口の相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員を安定雇用し、研修参加の継続や弁護士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・ 消費者教育に重点的に力を入れ、市民の消費者力を高め、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、地域内ネットワーク構築を支援する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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現体制を維持する。 ・ 出前講座や啓発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"> ・ 消費生活相談員の強化のため、現相談体制を維持するとともに、弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。(平成 21 年度～平成 29 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 21 年～平成 29 年度) ・ 平成 23 年度に消費生活相談員の処遇改善とし行った日額交通費の支給を維持する。(平成 21 年～平成 29 年度) ・ 消費生活センターが地域の人材育成の拠点となり、地域の消費生活問題への対応能力向上のため、地域ネットワークを構築し活動、推進をする。(平成 28 年～平成 36 年度) ・ 平成 28 年度より消費生活相談員の月額報酬を 16,000 円引き上げる。(平成 28 年度～平成 34 年)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害を未然に防止するため、庁内の関係部署と連携する体制を整備する。

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	和泉市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを開設し、常設の相談窓口を設置した。 (平成 22 年度) ・P I O - N E T の導入や消費生活に関する各種専門書の拡充などを図り、相談業務に不可欠な環境整備と体制を構築した。 (平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費者啓発を推進するため、出前講座の際に使用するプロジェクター等一式を購入。また、市内 4 ヶ所（J R 北信太駅・J R 信太山駅・J R 和泉府中駅・泉北高速鉄道和泉中央駅）の駅に看板を設置し、消費相談の推奨及びセンター業務の周知を図った。 (平成 23 年度) ・市民の消費者問題への対応力強化のため、啓発パンフレット等を配布することによって消費者問題への意識を高め、被害を未然に防止する啓発活動を実施した。 (平成 22 年度～平成 26 年度) ・市民対象の講演会の実施や自治会・いきいきサロンをはじめ各小中学校や大学にも出向き出前講座をおこなうことによって、高齢者の被害の未然防止や消費者問題への意識向上に努めた。(平成 22 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年 4 月より相談員の勤務日数を週 4 日へ拡大することにより相談員を常時複数名配置し、また相談時間においても午前 10 時～午後 4 時から、午前 9 時～午後 5 時 15 分へと拡大した。 ・市内 4 ヶ所の各駅に看板の設置や、市広報誌への相談事例と対処法の掲載および出前講座の実施等の市民向けの広報活動を行うことで消費相談の推奨及びセンター業務の周知を図った。 ・上記事業の効果もあり、相談件数が平成 21 年度の 908 件から、平成 25 年度の 1293 件へと増加につながったと考えられる。 ・消費生活相談員の相談対応能力の強化のために、各種研修会への参加と専門書等の拡充を図り、また消費生活相談体制の強化により、平成 25 年度における助言やあっせん等による救済金額の総額が 82,349 千円となった。 ・出前講座の際に使用するプロジェクター等一式を購入し、資料や啓発 DVD 等を投影・活用することにより講座内容の充実を図り、平成 21 年度の 23 回 参加者 540 名から、平成 25 年度には 27 回 参加者 3,160 名と着実に増加している。

<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 8 年より消費生活相談の対応を行い、平成 22 年 4 月に消費生活センターを設置済み。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターについて、4 名体制にて相談対応を実施する。 ・消費生活相談員（みなし合格者含む）を適切に配置する。 ・消費生活相談員の研修参加については、今後も業務に必要な研修会等の参加を積極的に推進する。 <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"> ・関係部署及び関係機関と連携した個別見守りネットワークの強化を推進する。 ・特に「和泉市消費者被害防止支援事業実施要綱」に基づく関係部署・関係機関との連携を強化し、高齢・障がい・児童（生徒）に対する消費者被害の早期発見・早期解決を目指した取組みを推進する。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現行の消費生活センターの相談体制を維持する。 ・消費生活相談窓口としての相談対応力の向上のため、必要な研修等の参加を推進する。 ・ライフステージに応じた消費生活を送ることのできるよう消費者教育を推進する。 ・「和泉市消費者被害防止支援事業実施要綱」に基づく効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、見守りネットワーク構築を推進する。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの機能を継続する。 ・消費生活相談員の研修参加等より継続して質の向上に努める。 ・ライフステージに応じた消費生活を送ることのできるよう関係部署や関係機関と連携して消費者教育を推進する。 ・「和泉市消費者被害防止支援事業実施要綱」に基づく効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、見守りネットワーク構築を推進する。 ・「消費者教育推進地域協議会」及び「消費者安全確保地域協議会」の役割を勘案して、上記の取組みを進める。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員が必要な研修に参加できるように支援を実施する。 ・ライフステージに応じた消費者教育を講演会や講座などを通じて実施する。また、児童・生徒などに対して学校教育と連携した取組みやその他関係部署・関係機関と連携した消費者教育を実施する。 ・「和泉市消費者被害防止支援事業実施要綱」による関係部署・関係

	<p>機関との連携強化を図るため、より効果的かつ効率的な会議運営を実施し、消費者被害防止の取組みを推進する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 社会福祉協議会や地域包括支援センター、CSWなどが構築している見守りネットワークと連動した消費者被害防止のネットワークを強化する。 ・ 消費生活センターの条例制定を機に、改めて消費生活センターの周知を行う。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	箕面市
-------	-----	------	-----

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"> ・わかりやすく相談しやすい相談窓口を整備するため、センターの改修を行うとともに（平成 21 年度）、センターの機能強化のために必要な物品を購入した。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・複雑多様化する相談に対応するため、相談員を国や府で実施する研修へ派遣することにより、相談員のスキルアップを図った。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・高齢者の悪質商法被害の防止や若者に対するマルチ商法、ネット商法被害の防止を主に目的とした消費者への啓発事業を強化した。また、啓発資料などの作成により、その他消費者被害の防止を図った。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・食と放射能に関する問題の全国的な広がりに伴い、給食で使用する食材に対して、市として独自の検査を行った。（平成 24 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・年間相談件数は平成 25 年度は 924 件で、平成 26 年度は 999 件と増加傾向にあり、市民のかたに相談窓口として定着している。 ・消費生活相談員の研修参加支援によるスキルアップにより、相談員の助言やあっせんによる解決率は約 95%を維持している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 消費生活センターを設置済である。</p> <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複雑多様化する相談に対応するため、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 年度以降の相談員の研修参加率を 100%とする。 ・平成 28 年度には、センターを市役所内に移転させ、市民相談担当やその他関係部局との連携を容易にすることで、相談機能の強化を図る。 <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 社会福祉協議会のもつ既存のネットワークを活用し、連携の在り方を検討する。</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"> ・複雑、多様化する相談に対応するため、相談員を国や府で実施する研修へ派遣することにより、相談員のスキルアップを図る。 ・増加しつつある IT 関連の消費者相談に対応するため、専門家を活用した相談員向け研修会を実施して対応力向上を図る（平成 27 年度開始済）。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者の悪質商法被害の防止や若者に対するマルチ商法、ネット商法被害の防止を主に目的とした消費者への啓発事業を強化する。また、啓発資料などの作成により、その他消費者被害の防止を図る。 ・ 食と放射能に関する問題の全国的な広がりに伴い、給食で使用する食材に対して、市として独自の検査を行う。
	<平成 30 年度以降の方針>
	相談員の解決力向上を図りながら、基金を活用して整備した機能を活用し、悪質商法被害防止等の啓発事業を継続していく。
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。 ・ 消費生活相談窓口としての対応力向上のため、消費生活相談員の経験年数に応じた研修に参加させ、スキルアップによる解決力向上を図る。(平成 33 年度まで) ・ 高齢者や若者に対する悪質商法など被害防止のための啓発講座の実施や広報の強化。(平成 29 年以降順次期間終了) ・ 学校給食の食材について、全国に流通している食品等は、生産・出荷サイドによる放射性物質の検査に加え、都道府県のダブルチェックも実施されているが、自らも放射性物質のチェックを実施することで、更なる安心安全の体制を構築する。(平成 32 年度まで)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	柏原市
-------	-----	------	-----

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"> ・ 消費者被害防止のための「啓発カレンダー」を作成し、市内の全戸に配布した。(平成 23 年度・25 年度) ・ 暮らしに役立つ幅広い分野の知識・情報をわかりやすくまとめたハンドブック「くらしの豆知識」を活用し、市内の全戸に配布した。(平成 24 年度) ・ 解約が難しくなる成人になったということを自覚してもらうために、新成人啓発冊子として、平成 23・25 年度については、暮らしに役立つ幅広い分野の知識・情報をわかりやすくまとめたハンドブック「くらしの豆知識」を活用し、成人式で配布した。また、平成 24 年度については、「わが家の消費生活安心ガイド」を作成し、成人式で配布した。 ・ 特に被害に遭いやすい高齢者を対象に、吉本興業の芸人さんたちが、笑いの中に啓発内容を組み込んでいただき悪徳商法への注意を促し、押し買いや、当選商法などの悪徳商法の被害を出来る限り少なく、また迅速な相談につなぐ為に、多数の高齢者が集う、高齢者福祉大会第二部として消費生活啓発講演会（平成 25 年度・26 年度）を実施した。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「啓発カレンダー」、「くらしの豆知識」、「わが家の消費生活安心ガイド」を配布することにより、消費生活相談窓口の存在を全市民に知ってもらうことができた。また、被害に遭う前の早期の相談に結び付いたこと。啓発冊子の内容が、具体的内容まで踏み込んでいたため、相談することができた。との声をいただいた。 ・ 吉本興業の芸人さん達にご出演いただき、笑いの中に啓発内容を組み込んでいただき悪徳商法への注意を促し、押し買いや、当選商法などの悪徳商法の被害を出来る限り食い止めるために、高齢者福祉大会の第二部として消費生活講演会を実施した。実施後に講演会に参加した方からの相談につながった事例があった。また、担当者としては、高齢者に対する啓発の方法としてとても有効で、多数（約 800 名）の方に講演会も喜んでいただき、十分な啓発が出来たと感じております
「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 48 年より月 1 回半日のみの体制 ⇒平成 14 年度に有資格者を任用して月 3 回の相談体制 ⇒平成 16 年度から毎週 1 回の相談体制となり

	<p>⇒平成 19 年度からは週 1 回（月 5 回）にとなり現在の相談窓口体制に至る。</p> <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員の研修参加は、自主財源により年 3 回程度、国民生活センターや大阪府、関西消費者協会が主催する研修などにも参加している。平成 27 年度以降においても国民生活センターや大阪府が実施する研修などへの参加を積極的に推進し、レベルアップを図っていく。 <p>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ネットワークの構築に係る具体的な政策はまだない。
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"> 相談窓口については、消費生活センター化を視野に相談日数を増やす方針であるが、必要に応じて見直す予定。 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費相談窓口体制を維持・強化するため、消費生活相談員に研修等参加していただき、レベルアップを図る。 悪質商法の被害防止等の啓発のため、出前講座等で活用する資料や機材等の整備を図る。
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談窓口については、消費者センター化を目指し、相談窓口を充実する方針であるが、必要に応じて見直す予定。 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。 <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、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。</p>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 相談窓口については日数を増やし、充実した内容の維持を図る 解約が難しくなる成人になったということを自覚してもらうために、新成人啓発冊子を作成し、成人式で配布する。（平成 23 年度～平成 31 年度、その後自主財源化） <p>被害に遭いやすい高齢者を対象に、高齢者福祉大会第二部として消費生活啓発講演会を実施する。（平成 25 年度～平成 33 年度、その後自主財源化）</p>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして、全庁あげて対応する

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	羽曳野市
-------	-----	------	------

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"> ・消費生活相談窓口の強化のため、専用の相談室を確保し、相談業務の環境を整備するとともに週 4 日の消費生活相談窓口を設置した（平成 24 年度） ・消費生活相談員の対応力強化のため、消費者相談に関する研修参加を支援した。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・高齢者や若者を狙う悪質商法の被害防止等の啓発を強化するため資料や物品を作成し、啓発及び相談窓口周知を行い、老人会等で出前講座を行った。（平成 21 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の開設日数を平成 22 年 4 月に週 3 回、平成 24 年 4 月には週 4 日に拡大し、消費者行政の充実強化が図られた。 ・消費生活相談員のスキルアップ研修参加等の支援を平成 21 年度以降実施した結果、消費生活相談対応の幅が広がり、相談処理能力も向上した。 ・相談員専用のパソコンを平成 21 年度に 1 台導入し、消費生活相談に関する情報収集やインターネットに関するトラブルの事象確認等に活用し、消費生活相談の対応力の向上を図った。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 13 年 4 月 1 日より専門相談員による消費生活相談の対応を行い、平成 24 年 4 月 1 日に消費生活センターを設置した。 <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 10 月より消費生活相談員を 1 名増員し、現在に至る。 ・平成 24 年 4 月 1 日に「羽曳野市消費生活センター」を公示。 ・「羽曳野市消費生活センター設置要綱」により、相談員の任用要件として、消費生活専門相談員、消費生活コンサルタント、消費生活アドバイザーの資格のいずれかを有するもの、または、それらの資格と同等の知識・能力を有しているものとしている。平成 26 年 4 月時点で在職している相談員については全員、消費生活専門相談員の資格を有している。 ・消費生活相談員の研修参加支援も平成 21 年度以降実施しており、平成 27 年度以降においても国民生活センターや大阪府が実施する研修への参加を積極的に推進していく。 ・平成 27 年 4 月 1 日より、水・木曜日の相談時間を 1 時間拡大。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進</p>

	<p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の消費者被害未然防止、被害拡大を防ぐため、関係機関と連携を図り見守りネットワークの構築を目指す。
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"> ・消費生活センターの機能を維持する。 ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、相談体制の維持・相談対応力向上のため、消費生活相談員の研修参加支援を継続する。 ・悪質商法被害防止等の啓発のため、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センター機能の維持を図る。 ・より良い相談体制づくりの検討および消費生活相談員の研修参加支援の継続実施を目指す。 ・交付金を活用して整備した機能を活用し、悪質商法被害防止等の啓発事業を交付金活用後も継続して実施していく。
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"> ・交付金を活用して整備した消費生活センターの情報機器等については、交付金活用期間経過後も消費生活センターの情報機能の維持を図る。 ・消費生活相談員の対応力向上のため、研修参加の支援の継続を図る。 ・悪質商法被害防止等の啓発事業を維持・強化するため、出前講座などで活用するための資料や教材等の整備を行う。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	門真市
-------	-----	------	-----

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"> ・ 消費生活相談機能整備・機能強化事業（平成 22 年度～平成 26 年度） <ul style="list-style-type: none"> ①相談スペースの拡張に対応するための机椅子等の整備（平成 23 年度） ②啓発講座を行うため、情報機器等を整備（平成 22 年度～平成 23 年度） ③啓発物品を通じたセンターの周知活動（平成 23 年度） ④弁護士との顧問契約（平成 22 年度～平成 26 年度） ⑤消費生活相談員等レベルアップ事業（平成 22 年度～平成 26 年度） ・ 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（平成 22 年度～平成 26 年度） <ul style="list-style-type: none"> ⑥全戸配布による啓発物品の配布（平成 23 年度～平成 24 年度） ⑦啓発漫才等の事業を実施（平成 23 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ① 2 人の相談員が 2 つの相談スペースを使用できるため、相談件数の増加にも対応できている。 ② 出前講座で映像を流すことが容易になり、マイク等も利用できる環境が整った。 ③ 啓発物品によりセンターを知り被害の軽減が図れた。 ④ 相談員が常に法的なアドバイスをもらえることで、相談に対する不安を軽減することができている。 ⑤ 基金の活用により、専門研修についても毎年全相談員に参加させる機会ができた。 ⑥ 啓発物品により注意喚起され被害の軽減が図れた。 ⑦ 市民が集まるイベントや会議の場で周知啓発を図ることができた。
「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> <p>昭和 52 年 5 月より「消費生活相談コーナー」を開設し、平成 22 年 4 月に「消費生活相談コーナー」から「消費生活センター」に変更し相談体制を整備している。</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 21 年 9 月に「門真市消費生活センター」を公示 ・ 消費生活相談業務の開始時より 2 名の消費生活相談員を配置していたが、平成 27 年度に相談員を 1 名追加し、平成 27 年度末時点で 3 名を配置し業務を実施している。

	<ul style="list-style-type: none"> 平成 27 年度末時点の全ての相談員は、不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律の一部の施行に伴う経過措置に関する内閣府令第 2 条に規定する基準を満たしている。 消費生活相談員の研修参加率については、平成 22 年度以降国民生活センターの近畿地区研修あるいは専門研修、又は大阪府が企画する消費生活相談員向けの研修に全相談員が参加しており、研修参加率は 100%である。 <p>＜政策目標 4＞消費者教育の推進 (本市は対象外)</p> <p>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築 消費者安全確保地域協議会の設立について調査研究を実施する。</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"> 消費生活センターの機能の維持 平成 27 年度末の相談体制を維持 消費生活相談員の研修参加支援の維持 未成年から高齢者まで各々の対象にあわせた啓発物品等を活用した消費者啓発の実施 消費者被害未然防止のため、警察を始め民生委員児童委員会、地域包括支援センター、社会福祉協議会などの福祉関係団体と地域の見守りについて、連携強化を図る。 消費者安全確保地域協議会の設立について調査研究 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの機能を自主財源により維持 平成 26 年度末の相談員数については、自主財源により維持 平成 27 年度に増加した相談員については、状況を踏まえつつ検討 消費生活相談員の研修参加支援を自主財源により維持 消費者啓発についても、自主財源により維持 消費者被害未然防止のため、警察を始め民生委員児童委員会、地域包括支援センター、社会福祉協議会などの福祉関係団体と地域の見守りについて、連携強化を維持 消費者安全確保地域協議会の設立について調査研究
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの機能を自主財源により維持できるようにしていく。(基金活用前から自主財源) 平成 26 年度末の相談員数については、自主財源により維持できるようにしていく。平成 27 年度に増加した相談員については、状況を踏まえつつ検討する。(平成 27 年度～平成 35 年度、その後自主財源化) 消費生活相談員の研修参加支援を自主財源により維持できる

	<p>ようにしていく。(平成 22 年度～平成 30 年度、その後自主財源化)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者啓発についても、自主財源により維持できるようにしていく。(平成 23 年度～平成 34 年度、その後自主財源)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	摂津市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口の機能強化を図るため、各相談員が使用できるパソコンを導入した。(平成 21 年度) ・ 消費生活相談窓口におけるプライバシー保護のための衝立及び相談室を設置した。(平成 21 年度・平成 23 年度) ・ 大阪弁護士会及び大阪司法書士会と連携し、多重債務相談を受けている。(当初から自主財源による事業) ・ 消費生活相談員の消費者相談に関する研修参加を支援し、相談員のレベルアップを図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談ルームの PR のため、マスコットキャラクターの着ぐるみを作製し、街頭啓発やイベント時に利用することで啓発強化を図った。(平成 24 年度) ・ 被害防止のための啓発や出前講座の内容充実のため、啓発用パンフやグッズの作製、DVD などの教材やプロジェクトなどの機器を導入した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 産業振興課の分室にセミナー室を設置した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ インターネット回線に接続するパソコンを平成 21 年度に 4 台導入し、消費生活相談に関する情報収集を行い、消費生活相談の対応力の向上を図った。 ・ 産業振興課内に消費生活相談ルームがあるため、オープンスペースでの相談業務を実施していたが、衝立及び専用の相談室を設置したことにより、プライバシーが守られ、周囲に気兼ねすることなく事案に対応でき、相談業務の充実が図れた。 ・ 平成 21 年 6 月に大阪弁護士会及び大阪司法書士会と連携し、多重債務相談会を開始した。平成 22 年 6 月に改正貸金業法が完全実施され、多重債務の相談のべ件数は、平成 21 年度 65 件、平成 22 年度 73 件、平成 23 年度 33 件、平成 24 年度 39 件、平成 25 年度 17 件と改正法実施前と比べ減少しているが、市の窓口での無料相談であり、必要に応じて弁護士の支援が受けられるなど、市民へのメリットが高く、多重債務相談は窓口業務として定着している。 ・ 消費生活相談員のスキルアップのための消費者相談に関する研修参加等の支援は、平成 20 年では、わずか 2 件であったが、平成 21 年度は 16 件、平成 22 年には 41 回、以降、自主財源負担分と合わせて実施し、平成 25 年度においては 20 件など、

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 毎年着実に実施し、相談員の知識向上の機会を提供した。 ・ 出前講座で活用するプロジェクタ等の機器を導入し、講座資料の配布や啓発 DVD を投影・活用することによる講座内容の充実を図った。 ・ 地域団体の勉強会に、「消費のサポーター」を派遣し、高齢者の悪徳商法被害を防止にむけたセミナーを実施し、市民ボランティアによる市民啓発への期待が高まった。 ・ 平成 26 年度に設置した産業振興課分室内セミナー室で、「暮らしに役立つ知っ得セミナー」を開催し、幅広い年齢層の市民の消費生活に対する関心を高めることができた。
「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"> ・ 実施済み（昭和 56 年 12 月 8 日設置） <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 現在本市に所属する相談員は、全員が消費生活専門相談員、消費生活アドバイザーの資格のいずれかを有しており、相談機能の向上のため、引き続き、相談員の研修参加を積極的に支援し、平成 27 年度以降においても国民生活センターや大阪府が実施する研修への参加を積極的に推進していく。 <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談ルームが地域の人材育成の拠点となり、地域の消費生活問題への対応能力向上のため、見守りネットワークの構築に向けた相談ルームの体制整備及び、協力員の確保に努める。（平成 28 年度～平成 29 年度）
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談ルーム、多重債務相談窓口の機能を維持しながら、セミナー室の有効活用に必要な参考図書等を整備する。 ・ 消費生活相談窓口としての相談対応力の維持・向上のため、消費生活相談員の研修参加支援を継続していく。 <p>被害防止等の啓発のため、出前講座等で活用する資料や機材等の整備を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 見守りネットワーク構築に向け、体制整備を行う。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談ルーム、多重債務相談窓口の機能を維持していく。 ・ 消費生活相談窓口としての相談対応力の維持・向上のため、消費生活相談員の研修参加支援を継続していく。

	<p>基金を活用して整備した機能を活用し、被害防止等の啓発事業を基金活用後も継続して実施していく。</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"> ・ 基金を活用して整備した消費生活相談ルームの情報機器等については、維持・更新等を行い、消費生活相談ルームの情報機能を維持する。 ・ 消費生活相談員の対応力向上の為研修参加の支援を継続する。 (平成 27 年度～29 年度) ・ 消費者被害防止等の啓発事業を維持・強化するため、出前講座や街頭啓発などで活用するための資料や教材等の整備を行う。 (平成 27 年度～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	大阪府	市町村名	高石市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員の消費者相談に関する研修参加を支援し、相談員のレベルアップを図った。 (平成 21 年度～平成 26 年度) 大阪弁護士会との間に顧問弁護士契約を結び、年間 4 回の研修会と個別相談に対するアドバイスを受けた。 (平成 21 年度～平成 23 年度) 消費者教育・啓発のため消費者教育講演会を年 1 回実施。 (平成 21 年度～平成 26 年度) 消費者教育・啓発・消費生活センター周知のためパンフレット等の物品を配布。 (平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員のスキルアップにため国民生活センター主催の研修会に積極的に参加し、市民の相談内容の傾向に即した知識を習得することにより、消費生活相談の対応力の向上を図った。 消費生活相談の複雑化・高度化に対応するため、年間 10 件前後ではあるが、弁護士からのアドバイス、研修により相談に対する適切な対応が可能となった。 消費者に対する様々なトラブル等を講演会により情報発信することにより、消費者被害の未然防止に努めることができた。 市主催のイベント等で周知・啓発物品を配布することにより消費生活センターを市民に広く周知し、消費者被害の未然防止に努めることができた。
「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"> 昭和 54 年消費生活相談窓口設置 平成 15 年度 3 月に消費生活センターを設置済み。 <p><政策目標 2> 相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年 4 月時点で在職している相談員 3 名については全員、消費生活専門相談員及び消費生活アドバイザーの資格を有しており、消費生活相談員の研修参加率は、平成 21～25 年度においては 100%である。平成 27 年度以降においても国民生活センターや大阪府が実施する研修への参加を積極的に推進し、100%の参加率を目指していく。

	<p><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者等への見守りについては平成27年度より「地域包括ケア会議」において消費者行政担当職員が委員となっており、保健、医療、福祉等の関係機関、団体と連携を図り、消費者被害の防止や対策の検討を行うこととしています。今後は、個別事例検討会などでそれぞれの案件に対応していくこととしています。
消費者行政活性化及び自主財源化の方針	<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機能を維持していく。 ・消費生活相談窓口としての相談対応力の維持・向上のため、消費生活相談員の研修参加支援、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 ・啓発事業により市民へ情報発信し消費者被害の未然防止を図る。
	<平成30年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制を維持する。 ・相談員研修及び啓発事業等についてはより効果的な取組を精査していく。
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"> ・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35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35年度) ・啓発事業により市民へ情報発信し消費者被害の未然防止を図る。 (平成27年度～平成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	大阪府	市町村名	藤井寺市
-------	-----	------	------

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"> ・消費生活相談機能の強化並びに相談員の就労環境向上を図るため、相談専用の執務室を整備するとともに、パソコン等事務機器及び庁内 LAN の整備を行った。(平成 21 年度～平成 24 年度) ・消費生活センター機能を整備するための事務機器並びに備品を整備し、センター設置を啓発するリーフレットを作成した。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談体制の拡充を図るため、相談窓口を週 2 日から週 3 日へ増設した。(平成 24 年度～平成 25 年度) ・消費生活相談体制の更なる拡充を図るため、消費生活センターを設置し、相談窓口を週 3 日から週 5 日へ増設した。(平成 26 年度) ・消費者被害の未然防止を図るため、啓発物品及び啓発資料を作成し、消費者講演会をはじめ市内の各催しで配布した。 ・消費者啓発機能の強化を図るための啓発用備品を整備した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費者啓発事業の効果を高めるため、業務委託による消費者啓発講演会や講座を実施した。(平成 22 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を従来の週 2 日から週 3 日に増設したことにより、年間相談件数は増設前である平成 23 年度の 229 件に対し、平成 24 年度は 304 件、平成 25 年度は 349 件と増加するに至った。また、消費生活センターを設置し相談窓口を週 5 日に増設した平成 26 年度は 540 件の相談があり、消費生活相談体制の強化による効果がうかがえる。 ・消費者啓発講演会等の開催や啓発資材の配布により市民の消費生活に関する知識や判断力が深まるとともに、消費生活相談窓口に対する理解や認知度が向上した。その結果、埋もれていた苦情相談や消費者被害情報の掘り起こしに成功することができ、相談員のあっせんや助言による被害防止効果を得た。 ・相談執務室の整備や参考図書及び事務機器等の配備による消費生活相談機能の強化により、相談員の就労環境が向上するとともに、相談業務の効率化や事務の削減に繋がった。 ・消費者月間用懸垂幕やプロジェクター、啓発資料作成用パソコン

	<p>等の整備により多様な啓発素材の作成が可能となったことから、啓発事業をより効果的に実施することができた。</p>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度に消費生活センターを設置済み。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制の維持 ・現在の消費生活相談員の資格保有率は 100%であり、今後も相談員の質の確保に努める。 ・消費生活相談員の研修参加率 100%を目指すとともに、相談員のレベルアップを図る。 <p>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉協議会並びに地域包括支援センター、民生委員・児童委員等との連携や、見守り者への情報発信を強化し、地域における見守りネットワークの構築を進めていく。
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センター機能の維持・強化を図る。 ・消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員の研修参加を支援し、レベルアップを図る。 ・啓発事業を充実させるため、啓発用備品等の整備や、消費者教育の推進に取り組む。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センター機能については、基金活用期間経過後も維持することを目指す。 ・消費生活相談体制については、基金活用期間経過後も維持することを目指す。 ・啓発事業については、より効果的な取組に重点を置き、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"> ・消費生活センター機能の維持・強化を図る。 (平成 27 年度～平成 31 年度) ・消費生活相談員の対応能力のレベルアップのため、研修参加の支援を図る。(平成 27 年度～平成 35 年度) ・消費生活相談体制の維持を図る。(平成 26 年度～平成 34 年度) ・これまでの啓発事業を総括・評価し、より効果的な消費者教育の推進を図る。(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	大阪府	市町村名	東大阪市
-------	-----	------	------

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"> ・ 消費生活相談員の消費者相談に関する研修参加を支援し、相談員のレベルアップを図った。 (平成21年度～平成26年度) ・ 消費生活相談窓口の機能強化を図るため、消費生活相談員専用ウェブサイト閲覧用パソコンを配備した。(平成21年度) ・ 消費生活相談員の相談対応力強化のため、法律顧問弁護士を配置した。(平成21年度～平成26年度) ・ 消費生活センターの機能強化を図るため、相談コーナー、資料コーナーの整備等を行った。(平成21年度) ・ 消費生活相談窓口の周知を図るため、啓発物品の作成、相談窓口PR放送、市内主要駅でPRポスター掲示を行った。 (平成23年度～平成24年度) ・ 悪質商法の被害防止及び消費者問題解決力の強化を図った。 「消費生活ガイド」の全戸配布 (平成22年度) 特別出張講座の実施 (平成23年度) 悪質商法啓発DVDの作成・配布 (平成23年度) 「暮らしのスクラム」の全戸回覧 (平成23年度～平成26年度) 啓発チラシ等作成用印刷機、講座用プロジェクターなどの機器の導入 (平成21年度～平成26年度) 啓発冊子等の作成・配布 (平成22年度～平成26年度) 啓発物品の作成・配布 (平成25年度～平成26年度) 悪質商法啓発番組放送、市内主要駅で啓発ポスターの掲示 (平成25年度～平成26年度) 消費者問題講演会の開催 (平成22、25～26年度) ・ 学校等における消費者教育の推進を図った。 金銭教育DVDの作成・配布 (平成23年度) 消費者教育推進講座(出張講座、体験講座)の実施 (平成23年度～平成26年度) ・ 食品の安全・安心に関する対応力の強化を図った。 放射性物質検査機器の導入 (平成23年度)

総括・評価

- ・ 国民生活センター主催の専門講座や大阪府主催の相談員レベルアップ講座への研修参加に対する支援を行い、6名の相談員全員が複数回研修を受講するなど、毎年相談員のレベルアップを図り、相談対応力が向上した。
- ・ 消費生活相談員が各自利用できるパソコンを配備し、消費生活相談員専用ウェブサイトの閲覧や消費生活相談に関する情報収集に活用し、消費生活相談窓口の機能強化及び相談対応力が向上した。
- ・ 複雑多様化する相談内容に対応するため、法律顧問弁護士を配置し、法的解釈が困難な場合は顧問弁護士に相談し助言を得るなど、相談員の相談対応力が向上した。
- ・ 相談コーナーを整備することにより、相談者のプライバシーに配慮した相談対応が可能となった。また、資料コーナーを整備することにより、市民への消費者情報の提供がスムーズに行えるようになった。
- ・ 啓発物品及び冊子等を作成し、市主催事業や市関係施設での配布、警察との合同街頭啓発等で配布を行った。また、悪質商法啓発番組の放送や市内主要駅での啓発ポスター掲示等を行い、消費生活相談窓口の周知及び悪質商法の被害防止を図った。その結果、減少傾向にあった相談件数が増加傾向に転じ、26年度も相談件数が10月末現在で前年同期より約10%の増加となった。
- ・ 平成22年度～23年度は自治会等の協力を得て、「消費生活ガイド」の全戸配布、特別出張講座の実施、悪質商法啓発DVDの作成・配布を行い、地域との連携を深めることができた。また、平成23年度からは継続して、年4回「暮らしのスクラム」の全戸回覧を行い、最新の悪質商法の手口を紹介し、消費者被害防止に努めることができた。また、出張講座等で活用するプロジェクター等の機器を購入し、講座内容の充実を図り、受講者の理解度が高まった。
- ・ 平成23年度に小学生向け金銭教育DVDを作成、市内全小学校に配布し授業での活用を図り、子ども達の金銭に関する学習の理解度を深めることができた。また、消費者教育推進講座は、市内保育所、小中学校、高等学校等で実施し、年々回数が増加するなど、学校等との連携を深めるとともに、受講者アンケートにおいて、講座内容が役立つとの回答が90%を超えた。
- ・ 放射性物質検査機器を導入し、学校給食の食材や市内流通食品の検査を毎月10検体行い、結果をウェブサイトで公表し、食品の安全・安心に関する対応力の強化を図り、情報発信力を高めた。

<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"> ・ 昭和４５年４月に消費者相談室を開設し、相談員による消費生活相談を開始、昭和５６年８月に市立消費生活センターを開設、昭和５９年５月に現在地に移設し、現在まで引き続き消費生活相談を実施している <p><u>＜政策目標２＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 昭和４５年４月より消費生活相談を実施、消費者安全法に基づき、平成２１年９月１日に「東大阪市立消費生活センター」を公示。 ・ 平成１８年１０月より消費生活相談員が６名に増員され、現在に至っており、今後も体制を維持。 ・ 「消費生活相談員非常勤嘱託の執務要綱」により、相談員の任用要件として、「消費生活相談業務について専門的知識を有する者」と規定している。平成２６年４月時点で在職している相談員は６名全員が消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタントのうち、いずれかの資格を複数有している。 ・ 消費生活相談員の研修参加率は、平成２１～２６年度まで、１００％となっている。平成２７年度以降においても、１００％の参加率を維持していく。 <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"> ・ 消費者安全の確保のための取組を効果的かつ円滑に推進するため、地域や関係機関等との連携を強化する。
<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"> ・ 消費生活センターの機能を維持する。 ・ 消費生活相談窓口としての相談対応力の維持・向上のため、消費生活相談員の研修参加支援及び法律顧問弁護士の配置を継続する。 ・ 悪質商法の被害防止及び消費者問題解決力強化を図るため、啓発事業を実施するとともに出張講座等で活用する資料や機材等の整備を図る。 ・ 学校、地域等における消費者教育の推進・強化を図る。

	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センター相談体制を維持し、消費生活相談員の研修参加支援などについては、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。 ・ 基金を活用して整備した機能を活用し、悪質商法の被害防止及び消費者問題解決力強化のための啓発事業を基金活用期間経過後、順次自主財源化を目指し継続して実施する。
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"> ・ 消費生活相談員の相談対応力向上のため、研修参加の支援及び法律顧問弁護士配置の継続を図る。 ・ 悪質商法の被害防止等の啓発事業を維持するため、出張講座等で活用するための機材等の整備を行う。 ・ 悪質商法の被害防止等の啓発事業を維持するため、出張講座や街頭啓発などで活用するための資料や教材等の整備を行う。 ・ 悪質商法の被害防止等のため、暮らしのスクラム全戸回覧の継続を図る。 ・ 学校等における消費者教育を推進・強化するため、消費者教育推進講座の継続を図る。 ・ 地域における消費者教育を推進・強化するため、消費者教育人材育成講座を開催する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、庁内及び関係機関とも連携を図りながら、事業を推進する。

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	泉南市
計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日		
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの相談窓口の強化・利便性を向上させるため、センター機能の充実を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談員及び行政職員のレベルアップを図るための研修参加支援を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・高度で専門的な相談にも対応できる体制を整備するため、専門家を活用した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・PIO-NET 入力事務及び消費者ホットライン加入等による業務量の増大に対応するため、相談員の勤務時間の拡大を図った。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費者被害を未然に防止し、市民の安心・安全な消費生活を確保するため、啓発冊子等の配布を行った。また啓発に使用する機材等を整備し、講座・講演会を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度からの相談件数は毎年 300 件前後となっており、消費生活センターが地域の相談窓口として定着してきている。 ・相談内容が年々高度化・複雑化している中で、消費生活相談員のレベルアップのための研修参加支援を行ったことにより、あっせん件数が平成 21 年度以降についても 55 件前後を維持できている。 ・専門家を活用し、いつでも高度な相談に対応できる体制の整備を行ったことにより、相談処理の迅速化が図られるようになった。 ・消費者被害を未然に防止するための啓発活動を実施したことにより、相談件数の増加を抑えることができていると考えられる。しかし一方で、被害にあっても相談に来ていない消費者もまだまだいると思われるため、そのような消費者への啓発が今後の課題となってくる。 		
「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"> ・昭和 63 年度より消費生活相談を実施、平成 15 年度より消費生活センターを設置している。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活専門相談員の資格を有する 2 名の相談員が相談対応を行っている。 ・相談体制の整備と充実を図るため、消費生活相談員の勤務時間の拡大を継続して実施する。 ・専門家と連携し、高度で専門的な相談への対応、あっせんの強化を行う。 		

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員のレベルアップのための研修参加支援を継続して行う。 ・消費者行政の強化のための行政職員の研修参加支援を継続して行う。 <p><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉関係部局と連携しつつ、高齢者や障がい者の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図るための情報提供等を行い見守り体制を構築する。
消費者行政推進の方針	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの機能を維持していく。 ・PIO-NETの早期入力を図るため、消費生活相談員の勤務時間拡大を継続して実施する。 ・消費生活相談員及び行政職員のレベルアップのための研修参加支援を継続して行う。 ・高度で専門的な相談に対応するため、またあっせんの強化のために弁護士等の専門家の活用を継続して行う。 ・消費者被害の未然防止のための消費者啓発及び消費者教育の充実を図る。 ・地域ネットワークの構築を図る。 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・基金を活用して整備、強化した消費生活センターの機能と相談体制を維持する。 ・専門家を継続して活用し、あっせんの強化を図る。 ・消費生活相談員及び行政職員の研修参加支援を継続して行い、消費者行政の質の向上を図る。 ・消費者啓発・消費者教育については、効果的な方法を精査しながら継続して実施する。 ・地域ネットワークによる連携体制を構築する。
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・行政職員のレベルアップのための研修参加支援を継続して実施する。(平成27年度～平成33年度) ・消費者被害の未然防止のための消費者啓発用資料等の整備を行う。(平成27年度～平成29年度) ・消費者教育推進のための教材等を整備する。(平成27年度～平成34年度) ・地域ネットワーク構築のための体制整備を行う。(平成28年度～平成36年度) ・あっせんを強化するため、専門家を継続して活用する。(平成28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	大阪府	市町村名	四條畷市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、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 名体制から 2 名体制とし、消費生活センター化した。(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。 高齢者の消費被害防止のため、老人会地域包括支援センター等で出前講座を開始した。 消費者被害防止のために消費生活センターだよりを作成し市内各所へ配布した。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度より、センター化し、相談件数は、平成 22 年度の 149 件に対し、平成 23 年度は 184 件と大幅に増加した。また、平成 26 年度 11 月時点で 184 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。 出前講座の実施件数は平成 24 年度で 2 件、平成 25 年度には 6 件と着実に増加している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度当初でセンター化済み <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度より、消費生活センターとするため、消費生活相談員を増員して開設日を週 3 日から週 4 日とした。 平成 23 年度の消費生活センター設置に伴い消費生活相談員を 2 名体制とした。 平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 80%であったが、担当職員も消費生活相談を受け付けることにより、消費生活相談員が国民生活センターの研修を受けやすい環境を整備し、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><政策目標 4>消費者教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> 対象外 <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"> 消費生活センターや市民消費者団体である「消費生活友の会」、さらに、民生委員児童委員協議会と連携し、高齢者、障がい者等に対する日頃の見守り戸別訪問や、声掛け、また、地域での消費者トラブル等に関する講習会の開催をするとともに、注意喚起、チラシ配布等を行っている。

消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを設置・維持する。 ・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、研修へのより積極的な参加を支援し、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、学校とも連携し、教員及び児童、生徒に対して、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、基金及び交付金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 ・ 研修の参加については、基金及び交付金活用期間終了後も、参加率の維持を図り、消費生活相談員体制の強化を引き続き行っていく。 ・ 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組みに重点化しつつ、基金及び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設置・維持する。 ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 34 年度、その後自主財源化) 平成 23 年度に消費生活相談員の 2 名体制を維持する。(平成 27 年度～平成 39 年度、その後自主財源化)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 基金及び交付金を活用して配置・処遇改善した消費生活相談員の体制・報酬の維持を図る。 ・ 弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。 ・ 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁を挙げて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	交野市
計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日		
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、PIO-NET 入力補助等の非常勤職員 1 名を増員した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・高齢者等との連携強化のため消費者相談コーナーを移設した。(平成 23 年度) ・高度に専門的な消費生活相談への対応力を強化するため、専任の弁護士 1 名と契約した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・高齢者等の消費者被害防止のため、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の消費生活相談啓発品を作成し、窓口相談者やイベント等で啓発活動を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費センターに必要な備品を購入した。(平成 21 年度～平成 24 年度) ・消費相談の機能を強化するため、備品の整備に努めた。(平成 25 年度～平成 26 年度) 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、非常勤職員 1 名を増員し、PIO-NET 入力など消費相談業務の事務処理が円滑に行えた。 ・平成 23 年度に、福祉部局との連携のため消費生活センターが福祉施設に移転し、平成 22 年度 567 件に対し、平成 25 年度は 684 件と相談件数が大幅に増加しており、福祉部局との連携が図れた。 ・専門の弁護士と契約したことにより、法的解釈等消費の専門的な見解を受けて、適切な相談対応が図れた。 ・平成 21 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修会の参加を支援した。その結果、年々複雑化する消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・消費者被害防止のため、出前講座や広報紙、イベント等で周知活動を行ったため、高齢者等の被害未然防止につながった。 ・消費相談の機能強化により、相談窓口へのクレーム処理など複雑化する消費生活相談に迅速、適切に対応することができた。 		
「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 26 年度当初で消費生活センターを設置済み。 		

	<p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年々複雑化する消費者相談に対応するため、国民生活センター等が実施する消費者相談研修に参加し、レベルアップを図る。 ・消費生活相談員だけでなく、消費行政職員もレベルアップ研修等に積極的に参加する。 ・複雑化する消費相談に対応するため、専門の弁護士などの活用を図る。 ・警察 OB を配置し、あっせんや相談体制の強化を図る。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進</p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域ネットワークを利用し、消費者の安心安全及び地域の連携に努める。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・複雑化する消費相談に対応するため、専門の弁護士などの活用を引き続き図る。 ・複雑化する相談事例に対応するため、関係機関が実施する研修に参加し高レベルな対応能力の習得を目指す。 ・消費者教育の啓発として、教育委員会等と連携強化していく。 ・消費者問題周知のため、地域啓発事業に取り組む。 ・地域ネットワークを活用し、消費者の安心安全及び地域の連携に努める。 ・警察 OB を配置し、あっせんや相談体制の強化及び警察との連携を図る。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談機能整備については、交付金活用期間を経過した事業から、本市財政状況を踏まえ自主財源化を目指していく。 ・地域啓発事業については、より効果的な方法を精査する必要があるが、出前講座など消費者被害防止につながる事業については、基金活用期間終了後も実施していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・複雑化する消費相談に対応するため、消費専門の弁護士などの活用により、専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図っていく。(平成 21 年度～平成 28 年度) ・複雑化する相談に対する更に高度な対応能力の習得を目指すため、専門分野の活用を図る。(平成 29 年～平成 37 年) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修など参加支援の継続

	<p>を図る。(平成 21 年度～平成 29 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複雑化する消費相談に対応するため、国民生活センター等が実施する研修に参加し、高レベルな対応能力を図る。(平成 28 年度～平成 36 年度) ・警察 OB を配置し、あっせんや相談体制の強化に努めるとともに、警察との連携も図る。(平成 27 年度～平成 35 年度) ・消費者教育の推進のため、教育委員会等との連携を図る。(平成 26 年度～平成 34 年度) ・消費者の安心安全及び地域の連携を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・地域ネットワークを利用し、消費者の安心安全及び地域連携の強化を図る。(平成 30 年度～平成 38 年度) ・消費者教育に関する人材育成、消費者問題の研修のため、関係機関との連携強化を図る。(平成 29 年度～平成 37 年度) ・消費者被害を防止するため、地域への出前講座を実施していく。(平成 21 年度～平成 29 年度) ・消費者被害を防止するため、地域啓発事業を実施していく。(平成 24 年度～平成 32 年度) ・イベント等に参加し、消費者問題の啓発に取り組む。(平成 26 年度～平成 34 年度)
<p>その他特記事項</p>	<p>消費者被害防止を目的に、庁内及び関係機関との情報交換など連携を図っていくためのネットワーク作りに取り組む。</p>

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	大阪狭山市
-------	-----	------	-------

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"> ・消費生活センターを開設するとともに、消費生活相談窓口の開設日数を毎週1日から毎週4日へ拡大した。(平成24年度～) ・相談室の設置及び機器等の整備を行った。(平成24年度) ・消費生活相談員の配置を1名から3名へ増員した。(平成24年度～) ・消費生活相談員の勤務日数を拡大した。(平成26年度～) ・消費生活相談員の研修参加支援による資質の向上を図った。(平成21年度～) ・講演会・研修会の開催や啓発冊子・チラシ・回覧板等の作成・配布を行い、地域社会における消費者被害の未然防止、消費者教育の推進を図った。(平成21年度～平成25年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の強化により、相談件数は、平成24年度180件、平成25年度281件と1.5倍以上の増加傾向にあり、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・消費生活相談員の研修参加支援による相談体制の充実により、多様化する相談内容に適正かつ迅速な対応ができています。 ・地域社会における消費者教育の推進を図ったことにより、様々な関係機関・団体からの相談が増加し、消費者被害の未然防止に繋がっている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成24年度に消費生活センターを開設済み。 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の開設日数・時間の拡大をめざす。 ・相談体制の充実を図るため、消費生活相談員の研修への参加を支援し、消費生活相談員の資質の向上を図る。 <p><政策目標4>消費者教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講演会・研修会の開催や啓発冊子・チラシ・シール等の作成・配布を行い、地域社会における消費者被害の未然防止、消費者教育の推進を図る。 <p><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉・介護・警察等の関係機関との連携を強化し、地域社会における消費者行政ネットワークの構築をめざす。
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。 ・消費生活相談員を配置し、相談体制の強化・充実を図る。 ・相談体制の充実を図るため、消費生活相談員の研修への参加を支援し、消費生活相談員の資質の向上を図る。 ・地域社会における消費者問題解決力の強化を図る。 ・各関係機関等との連携を強化し、地域社会における消費者行政ネットワークの構築をめざす。
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制等については、基金活用期間を経過した事業から、順次自主財源化をめざす。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。(平成 27 年度～平成 32 年度) ・消費生活相談員を 3 名程度配置するとともに、消費生活相談窓口の開設日数・時間を拡大し、相談体制の強化・充実を図る。(平成 27 年度～平成 32 年度) ・相談体制の充実を図るため、消費生活相談員の国民生活センター等研修への参加を支援し、消費生活相談員の資質の向上を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・高齢者や民生委員等を対象にした研修会の開催や啓発チラシの作成・配布等を行い、地域社会における消費者問題解決力の強化を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・福祉・介護・警察等の関係機関との連携を強化し、地域社会における消費者行政ネットワークの構築をめざす。(平成 27 年度～平成 35 年度)
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・各関係機関等との連携を強化し、消費者被害の未然防止、消費者教育の推進を図る。

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	阪南市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員の消費者相談に関する研修参加を支援し、相談員のレベルアップを図った。 (平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談窓口の機能強化を図るため、デジタルカメラ、ボイスレコーダー、パンフレットスタンドなどを活用し、相談業務の充実を図った。 (平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 訪問販売による悪質商法の被害防止等の啓発を強化するため、商工労働観光課で悪質商法にだまされない心得 BOOK」・「訪問販売お断りステッカー」を作成し、全戸配布を行った。 また、「地域の見守りで高齢者の消費者被害を防ぎましょう」「みんなで防ごう悪質商法」「消費者トラブルお悩み相談室」等の啓発パンフレットを購入し、窓口への設置及び関係団体に配布した。 (平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員のスキルアップのための消費者相談に関する研修参加等の支援を、平成 21 年度は大阪府内研修 19 回、近畿圏内研修 3 回、平成 22 年度以降、大阪府内研修をはじめ、近畿圏内研修、国民生活センター等研修に参加し、毎年着実に研修に参加することに伴い、相談員のスキルアップに繋がった。 ・ パンフレットスタンド等を設置し、見やすくしたので、相談に来られた方に対してパンフレット等を配布しやすくなった。また、周知を図ることに伴い、市民の方たちに関心を持っていただけになった。 ・ 商工労働観光課窓口、「悪質な訪問販売お断りステッカー」「困ったときはお早めに相談を」のボールペングッズなどを設置し、窓口に来られた方等に啓発したことに伴い、消費者相談の理解や認識が深まるとともに、地域とのつながりが深まった。

<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"> 平成 16 年 10 月から消費生活相談員を 2 名から 3 名に増員し、現在の週 3 日体制を堅持している。また、平成 18 年度から専用の消費者相談室を設置した。 <p><u>＜政策目標２＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 16 年 10 月から消費生活相談員を 2 名体制から 3 名に増員配置し、現在に至り、平成 26 年 4 月現在、3 名の相談員全員が、消費生活専門相談員の資格を有している。 消費生活相談員の研修への参加は、国民生活センターや大阪府が実施する研修など、積極的推進を目指していく。 <p><u>＜政策目標５＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 地域包括支援センターや社会福祉協議会等の各種団体と情報共有し、必要に応じ周知啓発を図る。
<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"> 消費者相談室の機能強化を図っていく。 消費生活相談窓口としての相談対応力の維持・向上のため、消費生活相談員の研修参加支援を継続していく。 悪質商法被害防止等の啓発のため、出前講座等で活用する資料等の整備を図る。 <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 基金を活用して整備した機能を活用し、高齢者や若者を対象とした悪質商法被害防止等の啓発事業を図るとともに、消費相談室についても基金を活用し整備を図りつつ、基金活用後も規模を縮小しながらも、可能な範囲で消費相談室の継続を目指していく。（平成 27 年度～平成 30 年度、基金活用期間経過後は自主財源化を図る） 消費生活相談窓口としての相談対応力の維持・向上のため、規模を縮小しながらも、可能な範囲において消費生活相談員の研修参加支援を継続していく。（平成 27 年度～平成 29 年度、基金活用期間経過後は自主財源化を図る） 消費者行政活性化基金の活用が可能な間は、悪質商法被害防止

	<p>等の啓発のため、出前講座等で活用する資料等の整備を図るとともに、自主財源化となった際には必要に応じて、可能な範囲で資料等の整備を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度、基金活用期間経過後は自主財源化を図る)</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"> ・ 基金を活用して整備した消費者相談室の情報機器等については、規模を縮小しながらも、可能な範囲において自主財源により維持・更新等を行い、消費者相談室の情報機能の維持を目指す。 ・ 消費生活相談員の対応力向上のため、規模を縮小しながらも、可能な範囲において研修参加の支援の継続を目指す。 ・ 悪質商法被害防止等の啓発事業を維持・強化するため、規模を縮小しながらも、必要に応じて可能な範囲で出前講座や街頭啓発などで活用するための資料や教材等の整備を目指す。
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	島本町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、平成 21 年 8 月から消費生活相談窓口の開設日数を週 2 日から 3 日へと拡大した。 ・消費生活相談員の消費者相談に関する研修参加を支援し、相談員のレベルアップを図った。 (平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談窓口の機能強化を図るため、インターネットが使用できるパソコンなどの情報機器や参考図書を導入した。 (平成 21 年度～平成 24 年度) ・消費者被害防止のための啓発冊子を作成し、町主催の消費者啓発講座で参加者へ配布した。 (平成 23 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止のための啓発回覧板を作成し、町内の全自治会へ配付した。 (平成 24 年度) ・消費者被害防止のための消費者学習イベントを実施した。 (平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を週 2 日から 3 日に拡大し、相談件数は平成 20 年度の 112 件に対して平成 21 年度は 163 件に増加した。また、平成 26 年度は 11 月末現在で 89 件の相談があり、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・消費生活相談員のスキルアップのために消費生活相談に関する研修参加等の支援を実施。平成 25 年度は 12 回の研修参加を支援し、多様な相談対応に寄与している。 ・平成 21 年度にインターネット接続できるパソコンを購入し、消費生活相談に関する情報収集やインターネットに関するトラブルの事例確認等に活用。また、参考図書を購入し相談員の対応力向上に寄与している。 ・国民生活センターが編集、発行している「くらしの豆知識」を町主催の消費者啓発講座の参加者に配付し、消費者問題への意識の高揚が図られた。 ・自治会に消費者問題啓発用回覧板を配付し、消費者問題への意識の高揚が図られた。 ・毎年 5 月の消費者月間に開催されている消費者まつりで消費者学習イベントを実施し、消費者問題への意識の高揚が図られた。

<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"> ・実施済み ・平成21年8月より消費生活相談室の開設日を週2日から3日へと拡大し、現在に至る。 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「島本町消費者相談員制度運営要綱」により、相談員の任用要件として、消費生活専門相談員、消費生活アドバイザーの資格のいずれかを有するもの、または、それらの資格と同等の知識・能力を有しているものとしている。平成26年4月時点で在職している相談員については全員、消費生活専門相談員及び消費生活アドバイザーの資格を有している。 ・消費生活相談員の研修参加率は、平成21年度においては50%、平成22年度においては66%、平成23～26年度においては100%である。平成27年度以降においても国民生活センターや大阪府が実施する研修への参加を積極的に推進し、100%の参加率を目指していく。
<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"> ・消費生活相談室の機能を維持していく。 ・消費生活相談窓口としての相談対応力の維持・向上のため、消費生活相談員の研修参加支援を継続していく。 ・消費者教育の推進の観点からも、消費者まつりで実施している小学校低学年まで向けの消費者学習イベントを継続して実施していく。 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談室の機能を維持していく。 ・消費生活相談窓口としての相談対応力の維持・向上のため、消費生活相談員の研修参加支援を継続していく。 ・基金を活用して整備した機能を活用し、消費者学習イベント等の啓発事業を基金活用後も継続して実施していく。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談室の機能を維持していく。 (平成27年度～平成29年度) ・消費生活相談員の対応力向上のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成27年度～平成29年度) ・消費者被害防止のための啓発冊子を作成し、町主催の消費者啓発講座で参加者への配付を行う。 (平成27年度～平成31年度) ・消費者被害防止のための消費者学習イベントを実施していく。 (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	大阪府	市町村名	豊能町
-------	-----	------	-----

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"> 消費生活相談窓口の機能強化のため、事務用機器の設置を行った。(平成 21 年度～平成 23 年度) 消費生活相談窓口の機能強化のため、参考資料の購入を行った。(平成 21 年度～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物品、パンフレットの作成・配布を行った。(平成 21 年度～平成 23 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口へ事務用機器の設置や参考資料の購入により対応力の向上を図った。 消費生活相談員の対応能力強化のための研修参加の支援を平成 20 年度においては、1 件実施していたところ、平成 21 年度は 2 件とし、以降は毎年 2 件着実に実施している。 消費者被害防止のための啓発物品、パンフレットなどにより啓発を行った。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 4 年 8 月消費生活相談窓口設置 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの設置 消費生活相談員の資格保有者による相談体制による維持 消費生活相談員の研修参加率を 100%とする。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> 相談窓口開設日をこれまでの週 3 日から 4 日へと拡充し、相談体制の強化を図る。 相談内容の充実を図るため、消費生活相談員の研修参加支援を継続していく。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 拡充した相談窓口開設日を、補助金活用期間経過後も維持するよう自主財源化を目指す。 消費生活相談員の研修参加支援を継続して実施していく。

<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを設置・維持する。(平成 28 年度目途) ・ 拡充した相談窓口の維持を図る。 (平成 27 年度～平成 35 年度) ・ 消費生活相談員の研修参加支援を継続して実施していく。 (平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 地域の見守り者と連携した啓発を継続して実施していく。 (平成 27 年度～平成 35 年度)
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	忠岡町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の相談業務に関する研修参加を支援し、相談員のレベルアップを図った（平成 21 年度～平成 26 年度）。 ・平成 21 年 4 月 1 日より相談日を週 2 回へ拡大し、相談窓口へのアクセス強化を図った（平成 21 年度～平成 26 年度）。 ・消費相談室に書庫等を導入し、また配線工事を実施することで機能拡充及び利便性の向上を図った（平成 21 年度～平成 25 年度）。 ・消費者被害の未然防止に努めるため、啓発用チラシや回覧板、ステッカー、クリアファイル等を作製・配布した（平成 22 年度～平成 26 年度）。 ・啓発用ディスプレイや懸垂幕の掲出により庁舎内外への情報発信及び啓発活動を強化した（平成 23 年度～平成 26 年度）。 ・高齢者や自治会・ケアマネージャーを対象に消費者講座を実施した（平成 23 年度～平成 26 年度）。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の研修参加について、従来は近隣市町での開催分の参加に留まっていたが、全国各地で開催される研修への参加が可能となり、相談員の相談対応能力の拡大及び他の都道府県・市町村の職員・消費生活相談員との情報交換が図られた。 ・通常の相談日における相談件数は少ないものの啓発事業の効果により高齢者や自治会、ケアマネージャーを対象とした消費者講座の実施に至り、消費者トラブルの早期発見及び未然防止活動として定着しつつある。 ・相談窓口に障がいのある方や高齢者が来られても配線に躓くことがないようにパソコン等のケーブルの配線工事を行ったことで、相談員だけではなく相談者の利便性・安全性の向上が図れた。 ・ディスプレイの設置及び懸垂幕の掲出により相談日以外でも現在に至るまで消費相談窓口の周知が図れている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 17 年 5 月 1 日に諸費生活相談窓口を設置。 ・平成 28 年 2 月時点での本町消費相談体制を今後も維持する。 <p><u><政策目標 2>相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年 4 月 1 日より相談日を週 1 回から 2 回に拡大し、現在に至る。 ・平成 22 年 4 月 1 日より相談員を 2 名に増員し、現在に至る。 ・巧妙化する悪質商法等の実態を認識し、また相談対応力の維持・向上させるため、今後開催される大阪府や国民生活センターが実

	<p>施する研修への参加を積極的に推進する。</p> <p>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</p> <p>対象外</p> <p>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</p> <p>対象外</p>
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> ・現在の消費相談窓口の機能を維持する。 ・悪質・巧妙化する消費者被害に対応するべく、消費生活相談員の研修参加支援を継続する。 ・消費者被害の未然防止のため、相談窓口の周知や啓発活動、出前講座を継続する一方で、教育部門と連携し小学生や中学生等の子どもを対象とした消費者啓発活動の実施・拡大を検討する。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> ・補助金を活用して整備した消費相談体制及び消費者啓発活動を継続実施し、消費者行政の推進を図る。 ・消費者被害の未然防止のため、消費者講座等を通じ知識向上を図る。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・補助金活用期間経過後も上記の事業及び活動の維持・継続に努める。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	熊取町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、平成 25 年度より消費生活センターを設置し、相談日を 1 日増設し、週 4 日（月・火・木・金）とする。また相談員も報酬引き上げにより、消費生活相談体制の充実をはかる。（平成 25 年度～平成 26 年度） ・消費生活相談員のレベルアップを目的として、既存の研修とは別の研修（相談員 2 名）の参加および国民生活センター（東京都）での研修（1 泊 2 日を 4 回）に参加。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・消費者被害の防止と消費者教育の推進を目的として、1 週間集中相談会を年 2 回実施し、弁護士を招いて、相談員とともに消費生活相談を強化、地域のリーダー的人材を養成するための消費者連続講座、また、高齢者や子どもなどに消費生活問題に対する出前講座等を行い、消費者教育・啓発事業の充実をはかる。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・消費生活センター化に向けて、リーフレットとマグネットを広報と同時配布。（平成 24 年度） ・消費生活センター開設記念講演会を実施。（平成 25 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 25 年 4 月付で消費生活センターを設置し、平成 24 年度の相談件数 183 件に対し、平成 25 年度の相談件数は 258 件と大幅に増加した。また、平成 26 年度 10 月末時点で 158 件と相談が増加している。 ・平成 21 年度から消費生活相談員のレベルアップ研修を支援し、相談実務能力向上と、研修で得た知識や最新の消費者情報を講座等で伝達し、消費者教育・啓発活動につなげることができた。 ・平成 21 年度から消費生活相談集中相談会、消費者連続講座、出前講座を毎年実施しており、定着した事業となっていが、講座のレベルや内容等が向上しており、更なる消費者教育・啓発事業の拡大が必要と考えられる。 ・平成 24 年度、センター化に向けてリーフレットとマグネットを広報と同時配布したことにより、住民を対象に、消費生活センターを周知した結果、本町の消費者相談における掘り起しに繋がっているものと思われる。 ・平成 25 年 4 月付で消費生活センターが開設したことによる記念講演会を実施し、一般消費者によくある相談内容、トラブル事例をわかりやすく解説し、理解してもらい、被害の防除を図った。

<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60年から消費生活コーナーを設置し、平成25年4月付で消費生活センターとして運営を行っている。 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年4月付で消費生活センターを設置し、相談日を1日増設し、週4日（月・火・木・金）とする。住民の消費生活における被害防止と更なる安全確保の向上に努める。 ・平成27年4月時点で在職している相談員2名については、消費生活専門相談員又は消費生活アドバイザーの資格を有している。 <p>平成21年度から平成27年度までの消費生活相談員レベルアップ研修の参加率は100%である。平成28年度以降においても、消費生活相談員実務能力向上のための研修や、消費者教育・啓発のための研修への参加を積極的に支援する。</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・継続する。 ・消費生活相談員の実務能力の維持・向上のため、レベルアップ研修の参加支援を継続する。 ・相模原研修施設での研修参加（2泊3日を4回）を平成27年度からの新規事業として設ける。 ・消費者教育の推進を充実させるため、啓発事業のテーマや内容を工夫し、向上するとともに、消費者被害の未然防止をはかる。 ・平成28年度から消費者教育の一環として、町内各小学校への出前講座を実施。 ・平成28年（7月以降）に相談日を1日増設し、週5日（月～金）開設を検討している。 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの運営を継続するため、交付金等活用期間が終了した後も消費生活相談体制を維持する。 ・交付金等活用期間が終了した啓発事業について、内容を精査したうえで取り組みを継続する。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成25年4月付に設置した消費生活センターの周知をはかるとともに、センターの維持・継続に努める。 （平成27年度～平成33年度） ・消費生活相談員実務能力の維持・向上や、消費者教育の講師養成のためのレベルアップ研修参加支援を継続する。 （平成27年度～平成29年度） ・相模原研修施設での研修参加（2泊3日を4回）を平成27年度からの新規事業として設ける。 （平成27年度～平成35年度）

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育の推進を充実させるため、集中相談会や消費者連続講座、町内各中学校を対象とする出前講座などの啓発事業を維持・継続する。そして更なる向上とともに、消費者被害の未然防止を目指す。 (平成27年度～平成29年度) ・消費者教育の推進を更に充実させるため、町内各小学校への出前講座を実施。 (平成28年度～平成36年度) ・平成28年(7月以降)に相談日を1日増設し、週5日(月～金)開設を検討している。 (平成28年度～平成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	大阪府	市町村名	田尻町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の機能強化を図るため、パソコン、プリンター、案内看板、デジタルカメラ、プロジェクター及び自動通報機器等の設置により、適正な情報管理及び体制の強化に努めた。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談員レベルアップ研修 27 回の参加により、相談員の知識の習得に努めた。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・若年者(300～500 部)、高齢者(300～500 部)及び一般消費者(3,300 部)等へ消費者被害防止のための啓発用冊子を配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・国民生活センターによる専門相談員の巡回訪問の受け入れによる担当職員及び相談員への O J T を実施した。(平成 23 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 15 年度に消費生活相談窓口を開設し、相談件数は、平成 21 年度 15 件、平成 22 年度 15 件、平成 23 年度 16 件、平成 24 年度 17 件、平成 25 年度 19 件となっており、平成 23 年度以降は、わずかながら相談件数は増加の傾向にあり、平成 26 年度では、2 月末現在で 12 件となっている。 ・消費生活相談員レベルアップ研修については、平成 21 年度から平成 26 年度まで毎年度参加し、相談員における相談対応能力の強化を図り、相談者への的確な助言等につながった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施済み <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターによる専門相談員の巡回訪問の受け入れによる相談員への O J T の実施 ・消費生活相談員レベルアップ研修への参加の継続 <p>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</p> <p>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、町の弁護士相談の活用により、消費生活相談体制を強化する。

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の相談対応能力強化のため、研修への参加を継続する。 ・振り込め詐欺等による消費者被害防止のための啓発事業の実施により、消費者の意識向上につなげる。 <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においても維持する。 ・消費生活相談員の相談対応能力強化のため、交付金活用期間経過後も、研修への参加を継続する。 ・消費者被害防止のための啓発事業については、交付金活用期間経過後の精査において、状況に応じたより効果的な事業の実施に取り組み、消費者の意識向上につなげる。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・啓発用ポスター等の作成により、窓口での相談対応への拡充を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制の強化を図るため、町の弁護士相談等の活用により専門的な消費生活相談への相談対応能力の向上を図る。(平成 28 年度～平成 36 年度) ・消費生活相談員の相談対応能力強化のため、研修への参加を継続する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・消費者被害防止のための啓発事業の実施により、若年者の意識向上につなげる。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・消費者被害防止のための啓発事業の実施により、高齢者の意識向上につなげる。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・消費者被害防止のための啓発事業の実施により、消費者（全戸配布）の意識向上につなげる。(平成 27 年度～平成 32 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、関係各課との連携を密にした体制の整備を図る。

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	岬町
-------	-----	------	----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 28 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	近年増加している高齢者の悪徳商法被害の防止を中心とした消費者への啓発事業を強化する目的で、平成 22 年度は悪質な訪問販売お断りシールを作成、平成 23 年度は高齢者向けリーフレットを作成、平成 24・25 年度は回覧板を作成、平成 26 年度末は消費者に注意を喚起する文面を記載したカイロを作成して全住民に配布した。
総括・評価	月 1 回（第 2 金曜日の午後 1 時～4 時）の消費者相談日及び相談窓口を行なっている産業振興課の認知度が高まってきた。本町では、日々顔を合わせるケアマネージャーに対する高齢者からの相談が多く、内容に応じて産業振興課に連絡相談等が入るように庁舎内会議等を通じた連携・情報交換を行なっている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <p>平成 13 年度から消費者相談窓口を設置。</p> <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <p>「岬町消費者生活相談員設置要綱」により相談員の任用要件として、消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタントのいずれかの資格を有する者 1 名の派遣を泉南市消費生活センターから受けて消費者生活相談を運営している。（消費生活相談員研修については、派遣元において対処されている）</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"> ・消費生活に関する情報の提供及び消費者の利益を擁護するために消費者苦情体制の整備充実を図り、相談窓口の機能を維持していく。 ・悪質商法被害防止等の啓発事業を基金活用後も継続して実施していく。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活に関する情報の提供及び消費者の利益を擁護するために消費者苦情体制の整備充実を図り、相談窓口の機能を維持していく。 ・悪質商法被害防止等の啓発事業を基金活用後も継続して実施していく。
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"> ・消費生活に関する情報の提供及び消費者の利益を擁護するために消費者苦情体制の整備充実を図り、相談窓口の機能を維持していく。 ・悪質商法被害防止等の啓発事業を基金活用後も継続して実施していく。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	太子町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 25 年度から消費者生活相談体業務を広域化により、消費生活相談日数の増加及び体制の充実を行い、相談業務の強化を行った。 (富田林市、河南町、太子町、千早赤阪村) ・啓発物品の作成・配布及び広報媒体（HP、広報紙）により毎月消費生活トラブルや、庁舎内にモニターを設置し、相談窓口や消費生活に関する啓発を行った。 ・消費生活啓発講演会・講座を行った。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の広域化により、相談日が月 1 回から週 5 日に増加し、また、資格のもった相談員による相談業務の強化を図ることができた。 ・広域化を行った平成 25 年度から、相談件数は増加傾向にあり、周知・啓発活動による消費生活相談窓口の浸透によるものと評価できる。また、広域化後の相談窓口についても住民の認識が定着化してきている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月 1 回の相談日から、平成 25 年度に相談窓口の広域化を行った。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種の研修に参加することで、相談員の資質向上や啓発活動に必要な知識、情報の取得を行っており、平成 27 年度以降も継続して研修への参加を推進する予定である。 <p>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</p> <p>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</p>
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"> ・消費者被害を未然に防ぐため、町広報紙や、庁舎内モニター等を通じた啓発活動を継続して実施する。 ・町内イベントでの啓発グッズの配付等を通じ、消費者問題を身近なものに感じると共に危機意識を常に持つ「かしこい消費者」の育成に努める。 ・広域による相談業務を継続して実施する。

	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のための啓発活動を継続して実施していく。 ・ 広域による相談業務を継続して実施する。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ これまで整備した機材等を活用して、今後も啓発活動に有効的な利用を図る。 ・ 広域による相談業務の継続（平成 25 年度から平成 33 年度基金活用後は自主財源化を図る）
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	河南町
計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日		
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置して相談業務を開始。平成 25 年度から消費者相談業務の広域化により、消費生活相談日数の増加及び体制の充実を行い、相談業務の強化を行った。 (富田林市、河南町、太子町、千早赤阪村) (平成 21 年度～平成 26 年度) ・啓発物品の作成・配付及び町広報紙(記事を毎月掲載)や消費生活だより(年 4 回発行)、庁舎内モニター等により相談窓口の周知及び消費生活に関する啓発を行った。 (平成 21 年度～平成 26 年度) 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の広域化により、相談日が週 3 日から週 5 日に増加し、相談業務の強化を図ることができた。 ・平成 21 年度から、消費生活相談窓口の広域化を行った平成 25 年度まで、相談件数は増加傾向にあり、周知・啓発活動による消費生活相談窓口の浸透によるものと評価できる。 また、広域化後の相談窓口についても住民の認識が定着している。 		
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度から相談業務を開始し、平成 25 年度に相談窓口の広域化を行った。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度に、大阪府消費生活センターが実施する消費生活相談員養成講座を修了した相談員を 1 名配置、平成 24 年度には消費生活専門相談員の資格を取得した。また、平成 23 年度には体制強化のため、2 名で相談業務に当たった。 ・各種の研修に参加することで、相談員の資質向上や啓発活動に必要な知識、情報の取得を行っており、平成 27 年度移行も継続して研修への参加を推進する予定である。 		
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害を未然に防ぐため、町広報紙や消費生活だより、庁舎内モニター等を通じた啓発活動を継続して実施する。 ・庁内イベントでの啓発パネルの展示や啓発グッズの配付等を通じ、消費者問題を身近なものに感じると共に危機意識を常に持 		

	<p>つ「かしこい消費者」の育成に努める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 広域による相談業務や啓発講座等を継続して実施する。
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のための啓発活動を継続して実施していく。 ・ 広域による相談業務や啓発講座等を継続して実施する。
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"> ・ 啓発活動に要する知識や情報等取得のための啓発担当職員の研修への参加支援 ・ 啓発活動に要する資料や教材、機材等の整備 ・ 広域による相談業務や啓発講座等の継続
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	大阪府	市町村名	千早赤阪村
-------	-----	------	-------

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"> ・平成 25 年度より消費者相談業務の広域化により、相談体制の充実を行い、相談業務の強化を行った。（富田林市、河南町、太子町、千早赤阪村） ・啓発物品の作成・配付及び村広報紙（記事を毎月掲載）により相談窓口の周知及び消費生活に関する啓発を行った。（平成 21 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の広域化により、相談業務の強化を図ることができた。 ・複雑多様化する、悪徳事業者の商法を周知・啓発活動により未然防止が図られた。
「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 25 年度に相談窓口の広域化を行った。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員を 1 名配置、相談業務に当たった。 ・国民生活センター（消費者生活相談専門家）による巡回訪問事業を利用した研修や各種研修に参加することで、相談員の資質向上や啓発活動に必要な知識、情報の取得を行ってきた。平成 27 年度以降は、相談窓口の継続的な周知と、啓発活動担当職員の研修への参加による啓発活動の強化を推進する予定である。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害を未然に防ぐため、村広報紙より、啓発活動を継続して実施する。 ・啓発グッズの配付等を通じ、消費者問題を身近なものに感じると共に危機意識を常に持ち「安全・安心の確保」に努める。 ・広域による相談業務を継続して実施する。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のための啓発活動を継続して実施していく。 ・広域による相談業務を継続して実施する。
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"> ・啓発活動に要する知識や情報等取得のための啓発担当職員の研修への参加支援 ・啓発活動に要する資料や教材、機材等の整備
その他特記事項	

