

島根県  
都道府県推進計画

1. 平成 26 年度末までに都道府県計画に則して実施した活性化事業の総括・評価	1 ページ
2. 「地方消費者行政強化作戦」への対応	3 ページ
3. 消費者行政推進の方針	5 ページ
4. 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	5 ページ
5. その他特記事項	6 ページ

《別添 市町村推進プログラムの一覧》

松江市  
浜田市  
出雲市  
益田市  
大田市  
安来市  
江津市  
雲南市  
隠岐の島町

計 8 市 1 町

## 都道府県推進計画

都道府県名	島根県
-------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日					
平成 26 年度末までに都道府県計画に則して実施した活性化事業の総括・評価						
(1) 消費生活相談体制						
○管内市町村						
消費生活相談窓口の設置自治体は、平成 20 年度末の 4 団体から飛躍的に拡充され、平成 22 年度には県内 19 市町村すべての団体で設置が完了となった。						
また、消費生活センターの設置自治体も、平成 25 年度末時点で 6 団体となり、平成 20 年度末の 2 団体から大幅に増加した。						
県内市町村の相談体制（平成 26 年 4 月 1 日現在）						
	市町村名	開設日数	相談従事者			
消費生活センター	松江市	週 5 日	相談員 3 名・行政職員 2 名			
	浜田市		相談員 2 名			
	出雲市		相談員 2 名・行政職員 1 名			
	益田市		相談員 1 名・行政職員 2 名			
	安来市		相談員 1 名・行政職員 1 名			
	雲南市		相談員 1 名・行政職員 1 名			
消費者相談窓口	大田市	週 5 日	相談員 1 名・行政職員 1 名			
	江津市		相談員 1 名・行政職員 1 名			
	奥出雲町		行政職員 1 名			
	飯南町		行政職員 1 名			
	川本町		行政職員 1 名			
	美郷町		行政職員 1 名			
	邑南町		行政職員 3 名			
	津和野町		行政職員 1 名			
	吉賀町		行政職員 1 名			
	海士町		行政職員 1 名			
	西ノ島町		行政職員 1 名			
	知夫村		行政職員 1 名			
	隠岐の島町		行政職員 1 名			

## ○都道府県

昭和 46 年 6 月に松江市に消費生活センター「島根県消費者センター」を設置し、その後、

本県の県土が東西に長いため、西部在住の県民の利便性を高める必要があったことから、昭和53年4月、益田市に「石見地区相談室」を設置した。

また、平成17年度からは日曜日を開所日とし、週6日の相談体制としている。相談員数は、各所2名の配置から相談件数の増加等により適宜増員し、現在は、松江7名、益田2名の計9名で相談業務に対応している。

#### 島根県消費者センターの相談体制（平成26年4月1日現在）

区分	島根県消費者センター	
	島根県消費者センター（本室）	石見地区相談室
所在地	松江市	益田市
開所日・時間	月～金 8:30～17:00 日 8:30～17:00（電話のみ） (12:00～13:00を除く。)	月～金 8:30～17:00 (12:00～13:00を除く。)
人数	消費生活相談員 7名	2名
	行政職員 7名（本課と兼務）	0名

#### （2）消費生活相談件数等

##### ○管内市町村

すべての市町村に消費生活相談窓口が設置されたことで、全体の相談件数が増加した。

（平成20年度 1,629件 → 平成25年度 1,914件）

##### ○都道府県

###### ①相談件数の推移

島根県消費者センターが受け付けた相談件数は、平成16年度の14,176件をピークに減少傾向にあったが、これは不当（架空）請求に係る相談が大きく減少したことによるものである。

平成25年度は、健康食品の送りつけ商法に関する相談が、平成24年末から急増した（前年度の2.3倍）ことから、3,878件（対前年度比5.6%増加）となり、9年ぶりに増加に転じた。

また、相談件数を年代別にみると、60歳以上の割合は、平成20年度は約23%であったものが、平成25年度は約43%と、この5年間で2倍近くとなり、他の年代において相談件数が減っていく中、高齢者からの相談は件数・割合とも増加傾向にある。

###### ②相談内容の傾向等

相談内容の上位では、デジタルコンテンツに関するものが依然として最も多く（18%）、次いで、健康食品に関する相談が2番目（約10%）となっており、ここ数年にわたり2番目に多かったフリーローン、サラ金に関する相談は年々減少して、平成25年度は5番目（約4%）であった。

これを年代別にみると、デジタルコンテンツに関しては、70歳代以上を除くすべての年代で最多となっている一方で、70歳代以上では、健康食品に関するものが圧倒的に多く（70歳代以上の30%）、続いてファンド型投資商品や預貯金・証券等など、高齢者を狙つ

た悪質商法に関するものが上位に位置している。

### (3) 県と市町村の役割分担

県は上記のとおり昭和46年に消費生活センターを設置し、高度で専門的な相談はもとより、県内市町村との連携を図りながら、一般的な相談についても広く対応を行っている。

また、各市町村相談窓口の機能の充実強化を図るため、市町村消費者行政担当者会議や市町村窓口職員を対象とした研修会の開催に加え、平成25年度からは県の相談員による市町村相談窓口巡回訪問事業を実施し、消費者相談対応能力の向上に努めているところである。

一方、各市町村は、地元消費者団体等とともに住民に密着したきめ細やかな消費者教育・啓発活動を展開し、住民に最も近い相談機関として、多様な消費者相談に対応し、当該相談内容に応じて県と連携を図りながら問題解決に当たっている。

### (4) 県内の消費生活相談体制の課題

平成22年度までに全市町村に消費生活相談窓口が設置されたが、消費生活センターを設置済みの6市を除くほとんどの相談窓口では、専門の相談員を配置できず、行政職員が他種業務との兼務により対応している状況にある。

よって、本来の、住民に最も身近な相談窓口として担うべき第一義的機能が十分に果たされているとはいえないことから、相談員の配置、あるいは専任の行政職員の配置が急務であり、そのための適正な人員配置計画の策定及び財源の確保が大きな課題となっている。

また、本県においては、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント及び消費生活専門相談員の各資格を、保有している者及び近年の新規合格者数がいずれも低迷しており、そのため、各消費生活センターで相談員業務に従事している者の資格保有者率も、県市町村合せて60%をわずかに超える程度であることから、県民への高質な相談対応の提供を担保するためには、当該資格取得に向けた対策も重要な課題である。

#### 「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、地方消費者行政強化期間の最終年度である平成29年度までに、推進事業不活用団体への積極的な活用を促し、平成31年度までを目途に、「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

- 平成26年度当初において、管内全市町村（19団体）に消費生活相談窓口が設置されており、既に目標を達成している。

#### ＜政策目標2＞相談体制の質の向上

##### 2-1 消費生活センター設立促進

- 平成26年度当初における管内市町村の消費生活センター未設置自治体は、人口5万人以上では0団体、人口5万人未満においては13団体となっており、後者の設置率は18.8%（16市町村中3市）という状況であるが、平成30年度を目指し、これを50%以上とするため、

消費生活相談窓口の消費生活センター化に加え、消費生活相談窓口の広域連携化による消費生活センターの設置について検討する。

#### 2-2 管内自治体の50%以上に相談員を配置

- 平成26年度当初における管内市町村の消費生活相談員については、消費者センターを設置している6市及び消費生活相談窓口2市の、計8市に配置され、配置率は42.1%である。平成30年度を目指し、当該配置率が50%以上となるよう、消費生活相談員養成講座等を行うことで、特に町村部において、消費生活相談員となり得る人材の育成強化を図る。

#### 2-3 消費生活相談員の資格保有率を75%以上に引き上げ

- 平成26年度当初における消費生活相談員の資格保有率は、61.9%（前年度は71.4%）であり、前年度より低下していることから、資格取得を奨励するため、現在配置されている相談員を対象とした研修会や、消費生活相談員養成講座の開催、及び県相談員による巡回訪問等の実施を強化することで、平成29年度を目指し、当該保有率を75%に引き上げる。（平成27年度63.6%）

#### 2-4 消費生活相談員の研修参加率を100%に引き上げ

- 平成26年度当初における管内の消費生活相談員の研修参加率は86.4%となっている。平成27年度中には当該研修参加率を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、基金等による旅費等の財政支援、消費生活相談員が研修に参加しやすい環境の整備等を進めるとともに、市町村の全消費生活相談員等を対象として、県の消費生活センターに寄せられた相談等を基にした事例研修を年2回程度開催し、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年当初は、県内には適格消費者団体は存在しない。今後、県内に拠点を置くNPO法人等が、適格消費者団体となることについて検討する場合においては、必要な情報を提供し、県と連携した研修会を開催するなど、その支援に努める。

#### ＜政策目標4＞消費者教育の推進

- 島根県消費生活条例に基づき消費者の利益の擁護及び増進に関する重要な事項を調査審議する機関である島根県消費生活審議会を平成26年9月に開催した際、同審議会を消費者教育推進法に基づく消費者教育推進地域協議会として位置づける旨の決定を行った。
- 現行の県の消費者施策の推進に関する基本計画である「第3期島根県消費者基本計画」を平成27年度中に見直し、平成28年度からの4年間を新たな期間とする「第4次島根県消費者基本計画」を策定する。その際、当該計画を、消費者教育推進法第10条第1項の規定に基づき、本県の消費者教育を具体的に推進していくための島根県消費者教育推進計画として位置づけることとしている。

#### ＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築

- 県では、増加・悪質化する高齢消費者被害に対し、被害の未然防止や相談体制の充実等を効果的に推進するため、毎年度、島根県高齢消費者被害未然防止対策会議を開催しているところである。平成26年6月の改正消費者安全法の公布（2年以内に施行）に伴い、平成28年度以降の当該機関の業務に「消費者安全確保地域協議会（地域見守りネットワーク）」に関すること」

を加え（平成27年度中）、当該機関が中心となり、市町村が各地域における見守りネットワーク（市町村消費者安全確保地域協議会）を構築するための必要な支援を行うこととしている。  
(平成31年度を目指す)

#### 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＞

- ・ 「地方消費者行政強化作戦」を達成するため、管内市町村に対して働きかけを行う。
- ・ 特に推進事業不活用団体に対しては、当該強化作戦に掲げられている政策目標の達成に資する事業の着手に向けて働きかけを行う。
- ・ 管内市町村の消費生活相談体制の水準向上に向けた取組の支援を継続的に実施する。
- ・ 県に消費者安全確保地域協議会を設置し、各市町村が、高齢者等の消費者被害防止対策を推進するための地域見守りネットワーク等を構築する場合について、これを支援する拠点とする。
- ・ その他、平成27年度中に策定する「島根県消費者基本計画（第4期計画期間）：平成28年度～平成31年度」に掲げる諸施策のうち、推進事業の事業メニューの活用が可能なものについて、当該事業計画を整理して積極的な活用を行う。
- ・ 啓発事業については、効果的かつ効率的な事業の構築を目指しつつ、引き続き推進交付金を活用し、消費者被害防止に資する事業を実施していく。

##### ＜平成30年度以降の方針＞

- ・ 平成29年度までに整備した管内市町村の消費生活相談体制を維持する。
- ・ 管内市町村の消費生活相談体制の水準向上のため、管内市町村の消費生活相談員及び窓口担当行政職員を対象とした研修会を継続して実施する。
- ・ 同じく管内市町村の消費生活相談体制の水準向上のため、指定消費生活相談員を中心とした県のベテラン消費生活相談員による各市町村消費生活相談窓口の巡回訪問を継続して実施する。
- ・ 県の消費者安全確保地域協議会を中心とした各地域見守りネットワークの構築への支援の継続及びネットワーク体制維持のための基盤強化を図る。
- ・ 県の出前講座事業については、同じく現在単独で実施している市町村と、全く連携がなされていないことから、講座対象者や事業規模などを勘案して役割分担を図るなど、効率的な運営に努める。
- ・ その他の啓発事業についても、管内市町村と連携を強化して、より効果的な取組を模索しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。

#### 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標

- ・ 県内の3資格（消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント、消費生活専門相談員）の既取得者数及び新規合格者数が低迷している状況から、引き続き消費生活相談員養成事業（専門資格取得者緊急育成講座等）を実施し、管内市町村、特に町村部において消費生活相談員となり得る人材の育成に努めるとともに、現在無資格で相談業務に従事している職員等の資格取得に向けた支援を行う。（平成27年度～平成32年度）

- ・ 各市町村消費生活相談窓口における相談対応力強化のため、県のベテラン消費生活相談員による市町村相談窓口巡回訪問事業を引き続き実施する。（平成27年度～平成33年度）
- ・ 消費者被害防止のための出前講座の強化をはかる。（平成27年度～平成39年度）
- ・ また、出前講座による啓発を地域、職域、教育現場等で積極的かつ効率的に実施してもらうため、一定規模以上の講座については県が、それ以下の規模については市町村が実施主体となるよう連携を図り、相談員やその他の行政職員以外で講座の講師を務め得る人材を育成するための研修会等を実施する。（平成28年度～平成36年度）
- ・ TV、ラジオ、新聞等のマスメディアを使用し、引き続き県全域など広域的な啓発事業を実施する。（平成27年度～平成39年度）
- ・ 緊急消費者被害注意情報を県のホームページや新聞折込紙などに引き続き掲載することにより、迅速かつ効果的な啓発を実施する。（平成27年度～平成31年度）
- ・ 県や市町村の消費者安全確保地域協議会を立ち上げ、これが中心となり、医療、保健、福祉、教育、消防、警察のほか、消費者団体や地縁団体、さらには弁護士等の専門家、民生委員などからなる地域見守りネットワークが県内の各地域で構築されるよう、研修会や情報交換会等の必要な支援を行う。（平成27年度～平成35年度）
- ・ 市町村の消費生活センター及び消費生活相談窓口において相談業務に従事する相談員及び行政職員を対象とした研修会を年2回程度開催するとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。（平成28年度～平成36年度）
- ・ 消費者教育の地域協議会が立ち上がったことから、今後の方向性を取りまとめた上で、消費者教育推進計画を策定する。（平成27年度）
- ・ 新たに市町村支援等を目的とした消費生活相談員を1名配置し、将来的に指定消費生活相談員とすることを目指す。（平成29年度～平成37年度）
- ・ 県内の消費者教育の一層の充実強化のため、教育現場等への働きかけを行う消費者教育専門の支援員を1名配置する。（平成29年度～平成37年度）

#### その他特記事項

- ・ 都道府県と市町村が連携し、効率的に消費生活相談への対応を行う。

## 市町村推進プログラム

都道府県名	島根県	市町村名	松江市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"><li>PIO-NET 配備のため、机、電話、パソコン等を配備し充実を図った。(平成 21 年度)</li><li>センター環境整備のため、空調配置（エアコン）を設置した。(平成 22 年度)</li><li>消費生活相談員の処遇改善のため、平成 22 年 4 月から PIO-NET の導入に伴う入力作業および積極的斡旋の強化に対応するため賃金を増額した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li><li>消費生活相談員の対応能力強化ため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li><li>出前（出張）相談・出前講座のため、車輌を購入した。(平成 23 年度)</li><li>自立した消費者の育成に努めるため、市民大学消費者コースを開催した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li><li>若年層への消費者問題の関心を高めるため、親子講座を開催した。(平成 26 年度)</li><li>増加するネットトラブルに対応するため、「タブレット講座」「情報モラル講演会」2 回開催した。(平成 26 年度)</li><li>消費者被害防止のため、消費者見守りメールを配信した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li><li>消費者被害防止啓発のため、市報に消費・生活ミニ知識のコーナー、消費者問題の特集を掲載した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li><li>消費者被害防止と室の周知を図るための回覧板を作成し、市内各自治会に配布した。(平成 21 年度～平成 25 年度)</li><li>多重債務、消費者契約に関する臨時法律相談を実施した。(平成 21 年度～平成 25 年度)</li><li>自立した消費者の育成と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)</li><li>消費者被害防止のため、マーブル放送で啓発番組を放送した。(平成 22 年度、平成 25 年度)</li><li>松江警察署と共に「特殊詐欺被害防止連絡会」を開催した。(平成 26 年度)</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害防止のため、チラシを作成し自治会で回覧をした。(平成 26 年度)</li> <li>・高齢者の消費者被害未然防止のため、生命保険協会島根支部へ啓発チラシの配布を依頼した。(平成 26 年度)</li> <li>・バスケット「スサノオマジック」の冠試合「ストップ振り込め詐欺」を開催し、市民に室の周知と振り込め詐欺の未然防止を啓発した。(平成 26 年度)</li> <li>・食の安全・安心について食生活の改善推進に資するため、講演会を開催した。(平成 21 年度～平成 24 年度)</li> <li>・消費者が正しい知識を持って安全・安心な暮らしを送るため、消費生活講演会を開催した。(平成 25 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 21 年度に PIO-NET の導入により消費生活相談機能が強化され、消費生活に関する相談の PIO-NET 入力件数が、平成 22 年度 378 件が、平成 27 年度 1 月時点で 643 件と地域の相談窓口として定着している。</li> <li>・平成 21 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため研修参加を支援した。その結果、斡旋（解決）件数が、平成 22 年度 9 件が、平成 27 年度 1 月時点で 25 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。</li> <li>・平成 21 年度から実施している高齢者向け出前講座は平成 25 年度には、36 回開催、参加者 834 人、平成 27 年 1 月現在 36 回開催、参加者 942 人と着実に増加している。</li> <li>・消費者被害防止の消費者見守りメールの登録者数が、平成 22 年度 813 人が、平成 27 年度 1 月時点で 2,593 人と着実に増加している。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 18 年度消費・生活相談室を設置済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 27 年度以降も消費生活相談員の研修参加率 100%を維持する。</li> <li>・平成 27 年度以降も消費生活相談員の資格保有率は、66.6%であったが、75%に引き上げる。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者教育推進計画の策定を平成 27 年度、28 年度の 2 年間で策定する。</li> <li>・消費者教育推進地域協議会を平成 28 年度に立ちあげる。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康福祉部（介護保険課）「松江市地域における高齢者の見守りネットワーク事業」と連携して構築する。</li> </ul>
	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談センターの体制を維持する。</li> <li>・「松江市消費生活センターの組織及運営等に関する条例」を制定し、より安心できる相談体制を確立する。（平成 28 年 4 月 1 日施行）</li> <li>・「松江市消費者教育推進計画」の策定を平成 28 年度、29 年度の 2 ヶ年計画で策定し、ライフワークに合わせた消費者の自立支援を図る。</li> <li>・「松江市消費者教育推進計画」策定のため、消費者教育推進地域協議会を立ち上げ府内関係課をはじめ、各関係機関や団体と松江市の消費者行政の現状と課題を把握し、各ライフワークにあつた計画を策定する。</li> <li>・松江市総合計画「第 3 章安心して安全に生活できるまちをつくる 3. 消費生活の向上」に則り、消費者への啓発情報の積極的な提供に努める。</li> <li>・自ら考えて行動する消費者を育成するとともに、消費者被害の救済と未然防止を図る。</li> <li>・消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>・消費者被害未然防止のため、様々な団体と連携を図り、地域内での見守りネットワークを構築する。</li> </ul>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制については、交付金等活用期間を経過した後も維持する。</li> <li>・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取り組みに重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。</li> <li>・地域内での見守りネットワークについては、交付金等活用期間経過後も維持していく。</li> </ul>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターを維持する。（平成 27 年度目途）</li> <li>・「松江市消費生活センターの組織及運営等に関する条例」を制定。（平成 28 年 4 月 1 日施行）</li> <li>・「松江市消費者教育推進計画」の策定を平成 28 年度、29 年度の 2 ヶ年計画で策定する。</li> <li>・消費者教育推進地域協議会を立ち上げる。（平成 28 年度）</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談員の処遇改善した賃金を引き上げる。(平成 27 年度、平成 28 年度)</li> <li>・消費生活相談員の対応能力の向上を図るため、研修会参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>・消費者被害防止のため、消費者見守りメール、市報でのコーナー掲載を維持する。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>・消費者被害防止、啓発のため、出前講座の開催を維持する。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>・消費者被害未然防止のため、様々な団体と連携し、地域での情報共有を図るため連絡会を開催しネットワークを構築する。構築した地域ネットワークの維持・充実を図る。(平成 27 年度～平成 35 年度)</li> <li>・平成 22 年度に基金を活用して処遇改善した消費生活相談員の体制・報酬を維持する。(平成 27 年度～平成 30 年度)</li> </ul>
その他特記事項	消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして対応する。

## 市町村推進プログラム

都道府県名	島根県	市町村名	浜田市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 消費生活相談に向けて、浜田市消費生活相談窓口を平成 18 年度に開設し、消費生活相談員 1 名体制でスタートした。その後平成 21 年度に新たに消費生活相談員 1 名を加え 2 名体制とした。(平成 21 年度)           <ul style="list-style-type: none"> <li>・ PIO-NET 導入のため、消費者相談室に ADSL モデムの導入とインターネット接続工事を終え、インターネット接続環境を整えた。(平成 21 年度)</li> <li>・ 相談室用のパソコンがウイルスに感染しないように対策ソフトを導入した。(平成 21 年度)</li> <li>・ 浜田市消費者センターにパソコン、プリンタ、事務机、書棚等を設置し、センター内の環境整備を進めた。(平成 21 年度)</li> </ul> </li> <li>○ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>○ 消費者生活相談員が消費者問題研修会へ参加する際の参加者負担金を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>○ 消費生活相談員の処遇改善のため、報酬額単価を平成 23 年度に 340 円引き上げ 6,150 円／回に引き上げた。(平成 23 年度～平成 26 年度)</li> <li>○ 消費生活相談員の消費者問題研鑽のため、関係図書の購入を行った。(平成 21 年度～平成 25 年度)</li> <li>○ 消費者問題啓発用パンフレットを全戸配布した。(平成 21 年度～平成 22 年度)</li> <li>○ 消費者問題啓発用グッズを自治会等に配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>○ 浜田市消費者センターPR 用グッズを配布した。(平成 23 年度～平成 25 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 平成 21 年度に浜田市消費者センターを開設した。開設時の相談件数は平成 20 年度の 100 件に対し、平成 21 年度は 270 件と大幅に増加した。平成 25 年度末も 224 件と相談件数が多く、地域の相談窓口として定着しつつある。</li> <li>○ 消費生活相談員 1 名体制までは週 2 日から 3 日しか対応できなかつたが、新たに 1 名増員して平日の週 5 日対応が可能となった、</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 年々巧妙化する消費者問題に対応するため、消費生活相談員が個別に情報を習得したり、毎年研修を重ね、新手の消費者問題にも対応できるようになってきている。</li> <li>○ 消費者問題に対する知識等を広く周知するため、啓発チラシ、グッズ等により、消費者問題の啓発や、浜田市消費者センターの存在も周知できた。</li> <li>○ 平成 21 年度からインターネット環境を整備し、PIO-NET 環境が整い、最新の問題傾向把握や、過去の同様な問題への対処方法などの閲覧が可能になった。</li> <li>○ パソコンウイルスソフト導入により、安定したインターネット環境の継続が図られており、消費生活相談員の必要な情報の取得も容易に行われるようになった。</li> <li>○ パソコン、プリンタ等を始めとした事務用品を整備したことにより、事務の効率化が図られた。</li> </ul>
<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 平成 18 年度当初で浜田市消費生活相談窓口を設置済み。相談員 1 名体制で開設した。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 平成 18 年度は消費生活相談員 1 名、週 2~3 日開設でスタートしたが、平成 21 年度に消費生活相談員を 1 名増員し、週 5 日開設として、相談体制の充実を図った。</li> <li>○ これまでも消費生活相談員は、研修会に毎年参加している。今後も消費生活相談員の研修参加を支援し、スキルアップを図る。</li> <li>○ 平成 29 年度以降、消費者センター内に消費者専門相談員等の資格を持った相談員を最低 1 名配置できるよう支援の検討を行う。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワークの構築」</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 平成 29 年 3 月までに、警察署、地域包括支援センターほか関係機関と連携し、消費者安全確保地域協議会の設置に努める</li> </ul>
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 浜田市消費者センターを維持する。</li> <li>○ 平成 27 年度以降も継続して研修会に参加し、レベルアップを図る。</li> <li>○ 高齢者を中心とした消費者問題に対応できるよう健康福祉部等と連携し、「消費者安全確保地域協議会」の設置に努める。</li> <li>○ 消費者問題啓発グッズ等の提供により、消費者問題の啓発に努</li> </ul>

	<p>める。</p> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 消費生活相談体制については、交付金を活用する。</li> <li>○ 消費者問題グッズ等の配布による啓発事業については、交付金活用期間経過後も継続して取組んでいく。</li> </ul>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 浜田市消費者センターを維持していく。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>○ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>○ 平成 23 年度に処遇改善した消費生活相談員の報酬を維持する。(平成 27 年度～平成 31 年度)</li> <li>○ 国が認めた消費者生活相談員の資格取得者が 1 人でも多くなるよう取得の支援を検討していく。(平成 28 年度～平成 36 年度)</li> <li>○ 消費生活相談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、消費者安全確保地域協議会を設置し、高齢者が消費者問題の被害に遭いにくい環境整備を図る。(平成 29 年度～平成 37 年度)</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 浜田市消費者センターを維持する。</li> <li>○ 基金を活用して配置・処遇改善した消費生活相談員の体制・報酬の維持を図る。</li> <li>○ 設置した消費者安全確保地域協議会の維持・充実を図る。</li> <li>○ 消費者被害防止のため、島根県との連携を密にし、防止に取り組む。また府内的には関係課とも連携して、被害防止への働きかけとなるよう「消費者安全確保地域協議会」を設置し、連携を密にして対応していく。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	島根県	市町村名	出雲市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>出雲市生活・消費相談センターの機能強化のため、消費生活センターとして機能を充実した。(平成 21 年度～平成 25 年度)</li> <li>消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制とした。(平成 23 年度)</li> <li>消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>高齢者等の消費者被害防止のため、ふれあいサロン等で出前講座を行い、啓発パンフレットやグッズを配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 21 年度に消費生活センターを設置し、相談総件数は、平成 21 年度の 601 件に対し、平成 25 年度は 1066 件と大幅に増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。</li> <li>平成 21 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援しており、消費生活相談の対応能力や質が向上した。</li> <li>出雲市生活・消費相談センターの設置時から実施している出前講座は、毎年度 10 件を超える開催により、着実に啓発活動を実施している。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 20 年 4 月に、出雲市生活・消費相談センターを設置。(平成 21 年 9 月に、消費生活センターとして公示済み。)</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 22 年度当初では消費生活相談員 1 名体制であったが、平成 23 年度に消費生活相談員 2 名体制とした。</li> <li>平成 22 年度から、消費生活相談員の資格保有率 100%を維持している。</li> <li>平成 21 年度から、国民生活センターの研修への消費生活相談員の参加率 100%を維持し、消費生活相談員のレベルアップを図っている。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 28 年度中の「見守りネットワーク」の構築に向けて、関係課と協議を行う。</li> </ul>

消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活センターを維持する。</li> <li>・ 消費生活相談体制を維持・強化するため、研修参加を支援し、消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>・ 消費者教育の推進や高齢者等の消費者被害の未然防止を図るため、地域ネットワークの構築等を支援する。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持を目指す。</li> <li>・ 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活センターとして、消費生活相談員 2 名体制を維持する。(平成 27 年度～平成 31 年度)</li> <li>・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>・ 消費生活センターが地域の拠点となり、地域の消費生活問題への対応能力向上のため、地域ネットワークを構築する。(平成 27 年度～平成 35 年度)</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして対応する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	島根県	市町村名	益田市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活センターを設置した。 (平成 22 年度)</li> <li>・ センター機能を充実させるための執務図書等を購入した。 (平成 24 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。 (平成 22 年度～平成 24 年度、平成 26 年度)</li> <li>・ 消費生活相談体制整備のため、消費生活相談員を 1 名配置した。 (平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 消費者被害防止のための啓発グッズ等を作成し、各家庭等へ配布した。 (平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 消費生活相談員の処遇改善のため、月額報酬を 7,500 円増額し 149,000 円とした。 (平成 24 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 22 年度に消費生活センターを設置し、相談件数は、平成 22 年度 45 件、平成 23 年度 54 件、平成 24 年度 79 件、平成 25 年度 97 件と年々増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。</li> <li>・ 消費生活相談体制の強化により、平成 25 年度における消費生活相談員の助言等による救済金額の総額が 699 千円となった。</li> <li>・ 平成 24 年度から出前講座を実施。平成 25 年度は 3 会場、延べ 235 人が受講し、年々受講者が増加している。</li> </ul> <p>市消費者問題研究協議会と合同で毎年消費者被害防止のための啓発グッズ等を作成(平成 25 年度は 1,270 セット)、配布し、消費者に効果的な啓発を行っている。</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"> <li>・ 平成 22 年度当初で消費生活センターを設置済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 28 年 3 月現在、消費生活相談員の資格保有者が不在であるため、国民生活センター及び県が実施する研修に参加させることで消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。</li> <li>・ 消費生活相談員が国民生活センター及び県が実施する研修を受けやすい環境を整備し、研修参加率の向上を図る。</li> </ul>

消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活センターを設置・維持する。</li> <li>・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員を引き続き配置するとともに、国民生活センター及び県の研修に参加させることで消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>・ 消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施するため、地区の高齢者安全・安心見守りネットワーク等と連携し、地域内ネットワークの構築を図る。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談体制については、基金等活用期間経過後においても維持する。</li> <li>・ 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。</li> </ul>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活センターを設置・維持する。</li> <li>・ センター機能を充実させるための執務図書等の購入整備の継続を図る。 (平成24年度～平成28年度)</li> <li>・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。 (平成22年度～平成30年度)</li> <li>・ 消費生活センターの設置に伴う消費生活相談体制の維持のため、平成26年度末時点で1名体制の消費生活相談員を維持する。 (平成22年度～平成30年度)</li> <li>・ 消費者被害防止のための啓発グッズ等を作成し、各家庭等へ配布する。 (平成22年度～平成30年度)</li> <li>・ 平成24年度に消費生活相談員の処遇改善した月額149,000円の報酬の維持・向上を図る。 (平成24年度～平成32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する。 (平成 29 年度～平成 37 年度)</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	島根県	市町村名	大田市
-------	-----	------	-----

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"> <li>・ 消費生活相談に対応するため、消費生活相談窓口を設置した。(平成 21 年度)</li> <li>・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を配置した。(平成 25 年度)</li> <li>・ 消費者行政担当者の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 25 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 高齢者の消費者被害防止のため、老人会等で警察と連携して、寸劇等による講演を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 消費者被害防止のための啓発チラシや消費生活相談窓口の周知のための啓発物品を作成し配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> </ul> <p>消費者被害防止のために、市民に向けた研修会を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</p>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談員の配置により、出前講座などによる市民に向けた啓発が充実した。また、相談の対応がスムーズに出来るようになった。</li> <li>・ 平成 25 年度に消費生活相談員を配置し、相談件数は平成 24 年度の 17 件に対し、平成 25 年度は 52 件と増加した。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 21 年度当初で消費生活相談窓口を配置済み</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国センや県の研修に参加させることで消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> </ul> <p>平成 26 年度当初は消費生活相談員は無資格であったが、平成 27 年度までに資格を取得するため、消費生活相談員の資格取得を奨励する。</p>
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞

	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民にむけた啓発活動を、消費者団体、まちづくりセンター、公民館等と連携して行う。</li> <li>消費生活センターの設置を検討する。</li> <li>地域の消費生活問題への対応能力向上のための地域ネットワークの構築を検討する。</li> </ul> <p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。</li> </ul>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者被害防止のために、市民にむけた研修会などの啓発活動を、消費者団体やまちづくりセンター、公民館等と連携して実施する。(平成27年度～平成31年度)</li> <li>消費生活センター設置に向けた、消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る(平成27年度～平成31年度)</li> <li>消費生活センターの設置を検討する。(平成27年度～平成33年度)</li> <li>民生児童委員協議会等、関係機関と協議を行い、地域の消費生活問題への対応能力向上のための地域ネットワークの構築を検討する。(平成29年度～平成39年度)</li> </ul>
その他特記事項	消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

## 市町村推進プログラム

都道府県名	島根県	市町村名	安来市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 1 名体制で消費生活相談センターを設置した。 (平成22年度)</li> <li>・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。 (平成22年度～平成26年度)</li> <li>・研修等により消費生活相談員が資格取得したため、安来市の規程に基づき有資格者の報酬を支給した。 (平成22年度～平成26年度)</li> <li>・近年の複雑な消費者問題に対応するため、月 1 回弁護士による消費生活相談を実施した。 (平成22年度～平成26年度)</li> <li>・消費者被害防止のための啓発チラシを安来警察署と協働で作成し、年 6 回市内の全戸に配布した。 (平成22年度～平成26年度)</li> <li>・年1回「より良い消費生活のための集い」という市民向けの消費生活研修を中心としたイベントを関係機関と協働で開催した。(平成22年度～平成26年度)</li> <li>・防犯シール(H22)・悪質商法撃退カルタ (H23)・悪質商法撃退カレンダー (H24、H25) を作成し、啓発ツールとして市民に配布した。・</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成21年度に消費生活相談窓口、平成22年度に消費生活センターを設置した。相談件数は、平成21年度の30件に対し、平成22年度は 72 件と増加。それ以降は年間100件前後の相談があり、地域の相談窓口として定着しつつある。</li> <li>・消費生活センター開設より、消費生活相談員の資格取得、消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成25年度には9件と増加し、消費生活相談の対応能力や質が向上した。</li> <li>・月1回の弁護士による消費生活相談も平成25年度で2.8人/月の相談者があり、法律の専門家から直接アドバイスを受ける機会を持つことで、問題解決率の向上に繋がっている。</li> <li>・イベント開催などを一緒に協働することで、警察署、安来市消費者団体連絡会、民生児童委員、社会福祉協議会、交流センターなどの関係機関と問題意識を共有し、それぞれの立場で可能な消費者支援を行う意識が醸成されつつある。</li> <li>・平成23年から運用を開始した安来市の「告知放送」を利用し、警察署も含めた関係機関が啓発、情報提供、緊急時の注意喚起などで</li> </ul>

	<p>非常に有効であることから、ケーブルTVも含めたメディアを利用しながら情報提供を行っていく。</p>
<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u>＜政策目標1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成22年度時点で消費生活センター開設済</li> </ul> <p><u>＜政策目標2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成21年度開設時には有資格者無しで出発したが、国民生活センターや島根県で開催された研修に積極的に参加し、早期に資格取得が出来た。しかし、消費生活相談員が週4日の1名での雇用形態であるため、週1日以上の空白日が出来ること。また、消費者教育推進法の観点より、相談員と地域コーディネータを兼ねた嘱託職員の雇用が必要である。</li> <li>・消費生活相談員が国民生活センターの研修を受けやすい環境を整備し、平成26年度以降の消費生活相談員の研修参加を積極的に実施する。</li> <li>・平成27年4月より新しい相談員を迎える、相談員の年齢は若年齢化したが、現状改善や新しい取り組みを行う場合もう1名の相談員が必要である。</li> </ul> <p><u>＜政策目標3＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「安来市消費者教育推進計画（仮称）」については、国・県の方針を踏まえ、数年のうちに策定予定。</li> <li>・将来、推進計画で大きな柱になるであろう、小中学校における消費者教育の支援と高齢者と見守り者に対しての啓発を順次行う。</li> </ul> <p><u>＜政策目標4＞見守りネットワークの構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本市規模では設置義務はないが、何れは本手法を導入しなければ実効性ある被害防止には繋がらないと考える。現在、本手法を見据え、安来市・安来警察署・安来市民生児童委員協議会と連携を行い様々な手法を検討し、実行予定である。何れは、この連携を中心にして既存の組織等とネットワークを構築していく考えである。</li> </ul>
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u>＜平成27年度から平成29年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターを設置・維持する。</li> <li>・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員を増員するとともに、弁護士等の活用などや消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>・消費者教育の観点より、既存の組織団体、関係官公署と連携し、効果的な消費者被害未然防止事業等を通じ、見守りネットワーク構築等を支援する。</li> </ul>

	<p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本的には平成27年度～平成29年度の方針を踏襲する。</li> <li>・消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した事業から再度検証を行い、必要なものについては継続する。</li> <li>・その他の現在実施事業については、検証を行いながら優先順序を付け、取捨選択を行い自主財源で実施可能なものについて実施する。</li> </ul>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターを維持する。平成28年4月より「安来市消費生活センター条例」を設置・施行を行う。</li> <li>・消費生活センターの設置に伴う消費生活相談体制の強化のため、早期の2名体制確立と、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31年度、その後自主財源化）</li> <li>・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。（平成27年度～平成31年度、その後自主財源化）</li> <li>・平成22年度に安来市規程により嘱託職員（有資格者）を適用しており、引き続き雇用条件を確保できるようにする。（平成27年度～平成31年度、その後自主財源化）</li> <li>・消費生活センター単独では悪質な消費者問題に対応出来ないため、多くの人により見守り、早期に適切な対応が図れるような地域ネットワークを構築する。（平成27年度～平成31年度）</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害防止のため、庁内の連携だけではなく、関係官公署・団体との関係を密にして地域をあげて被害防止の取り組みを展開する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	島根県	市町村名	江津市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談窓口の開設（平成 21 年 9 月）</li> <li>・相談員（無資格者）、行政担当職員については、国民生活センター・県等が実施する研修や相談員養成講座を活用し、レベルアップを図った。（平成 21 年度～26 年度）</li> <li>・消費者教育・啓発の強化及び消費者相談窓口の周知を図るため小冊子の作成（平成 21 年度）、「くらしの豆知識」等配布（平成 23 年度、平成 25 年度）、振り込め詐欺防止通帳カバー配布（平成 24 年度）、若者・高齢者へ啓発資料を配布した。（平成 26 年度）</li> <li>・情報提供の充実及び消費者啓発を図るため広報紙掲載（平成 21 年度～平成 22 年度）</li> <li>・警察と連携し、「悪徳商法撃退モデル地区事業」を実施し、悪徳商法への注意を呼びかけた。またチラシ等を作成し住民に配布した。（平成 21 年度～24 年度）</li> <li>・警察、消費者問題研究会と連携し、高齢者の消費者被害を防止するため、自宅訪問、チラシの配布、詐欺撃退機器取付等を行った。（平成 25 年度～26 年度）</li> <li>・出前講座の実施（平成 22 年度）</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談件数は年間十数件程度。広報や防災無線で告知はしているが、専門相談員の相談日以外は総務課受付の為か件数は伸びていない。</li> <li>・被害防止の啓発については、消費者問題研究会及び警察との連携が進んでいる。</li> <li>・相談員及び行政担当者の研修支援により、知識や相談技能が向上し、相談者に対しての適切な対応ができている。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談窓口を設置済み</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 26 年度に相談員の相談日を、月 1 回から 2 回とした。（平成 27 年度も継続）</li> <li>・相談員を国民生活センター及び島根県の研修に参加させることでレベルアップを図るとともに、相談員の資格取得を奨励する。</li> </ul>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談窓口を維持・強化するため、専門相談員の相談日を</li> </ul>

	<p>増やす。また、窓口のセンター化を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者の被害防止に力を入れ、警察等関連団体との連携を強化して、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を構築する。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制は、交付金等活用期間経過後においても維持する。</li> </ul>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談員の消費生活専門相談員資格の取得を目指す。(平成 27 年度)</li> <li>・相談体制強化のため、専門相談員の相談日を増やす。(平成 27 年度～平成 31 年度)</li> <li>・平成 26 年度末時点で 1 名体制の相談員を 2 名体制にすることを目指す。(平成 29 年度～平成 39 年度)</li> <li>・消費生活相談窓口のセンター化を図る。(平成 29 年度)</li> <li>・相談員・行政担当職員は、国民生活センター・県等が実施する研修や相談員養成講座を活用し、レベルアップを図る。(平成 27 年度～31 年度)</li> <li>・警察及び消費者問題研究会と連携し、高齢者の悪徳商法被害を防止するため自宅訪問、チラシの配布、詐欺撃退機器取付等を行う。(平成 27 年度～平成 35 年度)</li> <li>・消費者被害防止のため、啓発グッズを高齢者等へ配布(平成 27 年度～31 年度)</li> <li>・関連機関と協同して高齢者見守りネットワークを構築し、高齢者の消費者被害への対応を強化する。(平成 29 年度～39 年度)</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害防止のため、庁内の連携も強化する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	島根県	市町村名	雲南市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成27年4月1日～平成38年3月31日
平成26年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者相談窓口強化のため、消費生活相談員を平成21年度に配置し、平成22年度に市消費生活センターを開設した。（平成21年度～平成22年度）</li> <li>・国民生活センターや島根県等が実施する消費者相談に関する研修会に相談員を参加させるなど消費生活相談員のレベルアップを図った。（平成21年度～平成26年度）</li> <li>・弁護士、司法書士等の専門知識を有する者からの支援を受け、相談業務をおこなった。（平成21年度～平成26年度）</li> <li>・消費者、消費者団体、自治会等へ悪徳商法被害防止を中心とした啓発（チラシ作成配付、回覧板作製配付、講演会の開催）をおこなった。（平成21年度～平成26年度）</li> <li>・P I O - N E T を設置し、情報の共有化を図り相談業務に活用した。（平成24年度～平成26年度）</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市報に毎月記事を掲載するなど地道な啓発活動を継続実施している。</li> <li>・「不審な電話がかかってきた」あるいは「知らない会社から封筒が届いた」等、市民から早い段階での情報提供があるようになった。（24年度 4件、25年度 22件、26年度 17件）</li> <li>・消費生活相談員が研修会等へ積極的に参加し、幅広い知識を習得したことから、相談者に対し、早期に的確なアドバイスができるようになっている。</li> <li>・消費生活相談員の処遇を改善した（有給休暇 7日→10日）</li> <li>・以上の取り組みを通じ、消費者被害の防止を図るとともに、消費生活に関する相談を受ける体制が強化でき、市民の消費生活に関する安心確保に寄与している。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成21年度に消費生活相談窓口を設置済み。</li> <li>・平成22年度に消費生活センターを設置済み。</li> </ul> <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制を維持し、研修会等にも積極的に参加すること</li> </ul>

	により消費生活相談員のレベルアップを図る。
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"> <li>・消費生活センターを設置、維持する。</li> <li>・消費生活相談体制を維持し、研修会等にも積極的に参加し、消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制等、交付金等活用期間を経過した事業から順次自主財源化する。</li> </ul>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターを設置、維持する。 (平成 27 年度～平成 37 年度)</li> <li>・消費生活相談体制を維持し、研修会等にも積極的に参加し、消費生活相談員のレベルアップを図る。 (平成 27 年度～平成 37 年度)</li> <li>・チラシ等の作成、配布や講演会開催などにより啓発活動に取り組む。 (平成 27 年度～平成 37 年度)</li> <li>・消費生活相談員の処遇改善に努める。 (平成 27 年度～平成 37 年度)</li> <li>・見守りネットワークの構築を検討する。 (平成 27 年度～平成 37 年度)</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害防止のため、警察署や県など関係機関との連携を図る。</li> <li>・特殊詐欺の現状やクーリングオフ制度などについて、自治会や各種団体等からの講師依頼に対応する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	島根県	市町村名	隠岐の島町
-------	-----	------	-------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口での業務を円滑に行うため、資料置きとしてのパンフレットスタンド等、消費生活相談に関わる備品を整備 (H23, H24)</li> <li>・他市町村の取組を参考にするための研修 (H23～H25)</li> <li>・啓発グッズを作成し、警察署や相談窓口等の連絡先を周知 (H23～H26)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資料の充実により、相談者に的確な指示が出せている。</li> <li>・平成 23 年度から消費生活相談対応能力の強化のため、研修に参加している。その結果、様々な事例に対応できるようになり、消費生活相談事務能力が向上した。</li> <li>・警察や相談所等の連絡先を啓発グッズに記載しており、消費者被害の相談や電話が消費者問題担当課に直接来ることが増えた。このため、被害の早期発見、解決に繋がっている。</li> <li>・役場の相談窓口や警察署などへの相談が増え、被害の未然防止や悪質商法に関わる契約の解約による詐欺被害防止の件数が着実に増加している。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u> 平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置済み</p> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u> 相談員の配置を検討</p> <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u> 子どもの頃からの教育、また、一般向けの講演会の開催を検討</p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u> 社会協議福祉会、デイサービス等との連携による独居老人宅への見回りを検討</p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者相談窓口の維持</li> <li>・啓発グッズ作成による相談窓口周知及び詐欺行為の手口周知</li> <li>・防犯用録音アダプターの購入及び住民への貸し出し</li> <li>・地域ネットワークを構築・支援する</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・啓発グッズによる相談窓口周知及び詐欺行為の手口周知</li> <li>・消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。</li> </ul>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談窓口の維持</li> <li>・消費者被害の未然防止のため、啓発グッズを住民へ配布する。（平成 27 年度～平成 31 年度）</li> <li>・被害後も迅速な対応ができるよう、警察などの相談先の周知を図る。（平成 27 年度）</li> <li>・消費者相談の対応能力強化のため、研修参加の継続を図る。（平成 27 年度～平成 31 年度）</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・庁内の連携を密にして、効率的に消費生活相談への対応を行う。</li> </ul>