

## 都道府県推進計画

都道府県名	静岡県
-------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 37 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに都道府県計画に則して実施した活性化事業の総括・評価	
(1) 消費生活相談体制	
○管内市町村	
・消費生活相談窓口は従来より全ての市町に設置されていた。また、平成 20 年度末に 15 市であった消費生活センター設置自治体は、県からも働きかけを行った結果、18 市 4 町まで 3 市 4 町増加した。	
・伊豆市と伊豆の国市では、平成 26 年度から連携して消費生活相談を受け付けることとなった。	
＜市町の消費生活相談窓口の状況（平成 26 年 4 月 1 日現在）＞	
消費生活センターを設置	18市 4 町 <b>静岡市、浜松市、沼津市、三島市、富士宮市、島田市、富士市、磐田市、焼津市、掛川市、藤枝市、御殿場市、袋井市、裾野市、御前崎市、牧之原市、菊川市、湖西市、長泉町、小山町、清水町、函南町</b>
消費生活相談員を相談窓口に配置（週 3 日以内）	5 市 1 町 下田市、熱海市、 <b>伊東市、伊豆の国市、伊豆市、吉田町</b>
職員が対応	7 町 東伊豆町、河津町、南伊豆町、松崎町、西伊豆町、川根本町、森町
※ ゴシックは、人口 5 万人以上の団体	
※ 下線は、平成 21 年度以降新たにセンターを設置した団体	
・基金を活用して消費生活相談窓口の機能強化を図った結果、パーテーションの設置等による相談環境の改善、並びに通話録音機能付電話、参考図書及びプリンター等の整備による相談員の執務環境の改善が図られ、相談窓口の強化のみならず啓発事業の質の向上にもつながった。	
・基金活用により、市町相談窓口の相談員配置が促進され、相談員は平成 20 年度の 59 人から 9 人増加（平成 26 年度 68 人）し、特に有資格者数は 18 人（26 年度 53 人）増加した。	
・基金活用により、国民生活センターや県主催の研修会への積極的な参加が可能になり、市町の相談員等の資質が向上した。	
○都道府県	
・従来より、県内 3 か所に県民生活センターを設置し、計 16 人の消費生活相談員等を配置し、消費生活相談に対応するとともに不当な取引行為等に対する監視・指導等を行っている。	
・消費生活相談員資格取得支援講座を開催し、県内の相談員資格取得者の増加に貢献した。（平成 21 年度～平成 24 年度）	
・消費生活相談ハンドブックを制作・配布し、県内の消費生活相談体制の強化を図った。（平成 21 年度～平成 22 年度）	
・消費生活相談員の資質向上のため、専門家を講師に招き、県民生活センター主催の「事例検討会」（平成 21 年度～平成 25 年度 延べ 1,305 人参加）や高度専門消費生活相談研修会（平成 21 年度～平成 27 年 1 月 延べ 1,929 人参加。平成 26 年度より事例検討会を統合。）を開催	

し、県及び市町の相談員に研修機会を提供する一方で、国民生活センターや県主催の研修への参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度)

### (2) 消費生活相談件数等

#### ○管内市町村

市町の相談体制が整備・周知されてきたことにより、管内市町が受け付ける相談件数は年々増加し、消費者ホットラインの周知とともに、市町の窓口は身近な相談窓口として定着しつつある。

#### ○都道府県

管内市町の消費生活相談体制が整備されつつある中、県受付の相談件数全体は年々減少しているが、市町では対応が困難な相談など市町消費生活相談窓口からの経由相談は増加傾向にあり、市町相互間の連絡調整や市町に対する技術的支援を行う県と、住民に対する第一義的な相談窓口である市町の役割分担が進んでいる。

＜県及び県内市町で受け付けた消費生活相談件数＞

	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度
県 受 付	8, 150 32. 1%	6, 950 28. 5%	6, 471 26. 5%	6, 538 27. 2%	6, 243 24. 1%
市 町 受 付	17, 264 67. 9%	17, 477 71. 5%	17, 970 73. 5%	17, 482 72. 8%	19, 680 75. 9%
計	25, 414 100. 0%	24, 427 100. 0%	24, 441 100. 0%	24, 020 100. 0%	25, 923 100%

＜県受付の相談件数のうち、市町消費生活相談窓口からの経由相談件数とその割合＞

	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度
市 町 消 費 生 活 相 談 窓 口 か ら の 経 由 相 談	117 1. 4%	185 2. 7%	199 3. 1%	237 3. 6%	249 4. 0%

### (3) 消費者被害防止啓発

#### ○管内市町村

- 各市町において、ラジオ、交通広告、出前講座、啓発リーフレット等を活用した被害防止啓発をきめ細かに継続的に実施し、消費者トラブルの防止に貢献した。

#### ○都道府県

- 毎年度の消費生活相談の傾向を踏まえたメディアミックスの効果的な活用により、集中的・全県的な消費者被害未然防止啓発を実施すると共に、高齢者を中心とした戸別訪問等直接啓発を実施した。また、メールマガジン（平成 23 年度～月 2 回、平成 27 年 2 月 27 日現在 2, 501 人が登録）や消費生活情報誌の発行により継続的な情報提供による啓発を実施した。

その結果、県及び市町が受け付けた消費生活相談の平均既支払額（既支払額が 0 円の相談を含む）は、ピークの 347 千円（平成 24 年度）から平成 25 年度は 272 千円へと減少したが、平成 21 年度の 228 千円よりは高い状況にある。また、高齢者（60 歳以上をいう。）の相談件数は平成 25 年度には全体の 4 割を超えており、高齢者の消費生活相談が年々増加しているほか、消費者トラブルの内容は複雑・高度化しており、今後も被害防止啓発を継続していく必要がある。

#### (4) 消費者教育の推進

##### ○管内市町村

- ・消費者教育推進地域協議会の立ち上げ（平成 25 年度 静岡市、平成 26 年度 浜松市）、消費者教育の在り方検討会の立ち上げ（平成 26 年度 沼津市）、消費者教育推進計画策定のための実態調査の実施（平成 25 年度静岡市、平成 26 年度富士市）等、先進的に取り組む自治体が消費者教育のあり方や消費者教育推進計画の策定について検討を進めた。

##### ○都道府県

- ・「消費者教育の推進に関する法律」の趣旨を踏まえ、「ふじのくに消費教育研究会」を立上げ、本県の消費者教育のあり方の検討（平成 24 年度）を行った上で、「静岡県消費者教育推進計画」を策定（平成 26 年 3 月）するとともに、消費者教育推進事業（平成 25、26 年度）の実施により、ライフステージに応じた消費者教育や消費者市民社会の理念普及に取り組んだ。
- ・平成 27 年 3 月には、消費者教育推進地域協議会（県域及び 3 地域別）の設置へ向けた準備会を開催した。

#### 「地方消費者行政強化作戦」への対応

- ・どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられるよう、地域における相談体制を整備し、消費者の安全・安心を確保するため、「地方消費者行政強化作戦」の達成を目指す。

#### ＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消

- ・平成 20 年度末時点で、消費生活相談窓口未設置自治体は 0 市町であり、既に目標達成済。

#### ＜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、消費生活センター未設置の自治体は、人口 5 万人以上で 2 市（目標 0 市）、人口 5 万人未満で 11 市町（目標 50%、9 市町）であった。
- ・特に、賀茂地域においては、人的・財政的に市町単独での設置や市町のみによる共同設置も困難であったことから、賀茂 6 市町（下田市・東伊豆町・河津町・南伊豆町・松崎町・西伊豆町）に県が加わった連携による「賀茂広域消費生活センター」を共同設置（平成 28 年 4 月）することとなり、現在準備を進めている。
- ・政策目標達成に向けて、消費生活センター未設置の自治体に対し、平成 29 年度を目途に 広域連携も視野に入れた消費生活センター設置の検討を促進する。

##### ○消費生活センターの設置状況

- ・平成 26 年度当初

区分	26 年度当初（～27 年度）		目標 (設置率)
	消費生活センター設置	消費生活センター未設置	
人口 5 万人以上 17 市	15 市町（88.2%） (沼津市、三島市、御殿場市、裾野市、富士市、富士宮市、静岡市、焼津市、藤枝市、島田市、磐田市、掛川市、袋井市、浜松市、湖西市)	2 市 (伊東市、伊豆の国市)	100.0% (17 市)
人口 5 万人未満 6 市 12 町	7 市町（39.9%） (函南町、清水町、長泉町、小山町、牧之原市、御前崎市、菊川市)	11 市町 (下田市、東伊豆町、河津町、南伊豆町、松崎町、西伊豆町、熱海市、伊豆市、吉田町、川根本町、森町)	50%以上 (9 市町)

・平成 28 年度当初（予定）

区分	28 年度当初（予定）		目標 (設置率)
	消費生活センター設置	消費生活センター未設置	
人口 5 万人以上 16 市	15 市町（93.8%） (沼津市、三島市、御殿場市、裾野市、富士市、富士宮市、静岡市、焼津市、藤枝市、島田市、磐田市、掛川市、袋井市、浜松市、湖西市)	1 市 (伊東市)	100.0% (16 市)
人口 5 万人未満 7 市 12 町	13 市町（68.4%） (下田市、東伊豆町、河津町、南伊豆町、松崎町、西伊豆町、函南町、清水町、長泉町、小山町、牧之原市、御前崎市、菊川市)	6 市町 (熱海市、伊豆市、伊豆の国市、吉田町、川根本町、森町)	50%以上 (10 市町)

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、管内市町の 80.0%（28 市町/35 市町）に消費生活相談員が配置されており、既に目標を達成している。平成 28 年 4 月の消費者安全法の改正も踏まえ、地域の実情に応じた 消費者教育の担い手養成講座（一般県民対象）の開催により、消費生活相談員となりうる人材の育成を図る。

平成 26 年度当初	平成 27 年度当初	国目標
80.0%（28 市町/35 市町）	80.0%（28 市町/35 市町）	75%

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、消費生活相談員の資格保有率は 81.0%と、既に目標を達成している。消費生活相談員資格の法定化を含む消費者安全法の改正（平成 28 年 4 月）も踏まえ、今後もこの資格保有率を維持・向上させるため、体系的・実践的な 消費生活相談員対象研修の開催と 消費生活相談員の研修参加を支援することにより、消費生活相談の質の向上を図る。
- また、資格を保有していない相談員のいる市町について、県民生活センターの相談員による巡回指導を重点的に行い、資格取得を奨励する。
- 消費生活相談員資格試験の県内開催に努め、受験しやすい環境を整える。

平成 26 年度当初	平成 27 年度当初	国目標
81.0%（68 人/84 人）	80.7%（67 人/83 人）	75%

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 年度当初の管内消費生活相談員の研修参加率は 89.3%であった。平成 29 年度末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、基金等による研修参加支援（旅費等）を行うとともに、県及び市町の 消費生活相談員を対象とした研修会を充実させ、消費生活相談員の研修参加を奨励する。

平成 26 年度当初	平成 27 年度当初	国目標
89.3%	96.3%	100.0%

## ＜政策目標4＞消費者教育の推進

### 4-1 消費者教育推進計画の策定、消費者教育推進地域協議会の設置

- 平成26年3月に、「静岡県消費者教育推進計画」（計画期間：平成26年度～29年度）を策定済。
- 平成27年5月に「ふじのくに消費者教育推進県域協議会」を設置し、また、県内各地域の実情に応じた消費者教育を推進するため、県東部・中部・西部の各県民生活センターにおいて地域協議会（「ふじのくに消費者教育推進東部・賀茂地域連絡会議」他）を設置した。

## ＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築

### 5-1 消費者安全確保地域協議会の設置

- 各県民生活センターで構築している「高齢者見守りネットワーク」の活用も視野に入れながら、市町も含めた消費者安全確保地域協議会のあり方や設置方法について検討する。

## 消費者行政推進の方針

### ＜平成27年度から平成29年度までの方針＞

- 「地方消費者行政強化作戦」を達成するため、管内市町に対して、広域連携を含めた消費生活センター共同設置の検討を促進するとともに、地域の実情に応じた研修を開催し、研修参加率の向上に向けた働きかけを行う。
- 賀茂6市町に県が加わった連携により「賀茂広域消費生活センター」を設置、維持する。
- 県の相談員の資質向上や消費者教育の拠点化を進めることで、県民生活センターの「センター・オブ・センターズ」としての機能充実を図る。
- 管内市町の消費生活相談体制の水準向上に向けた、相談員対象研修の開催や研修参加旅費の支援等を継続的に実施する。
- 弁護士等専門アドバイザーの活用（平成25年度～自主財源化）により消費生活相談員のレベルアップを図る。
- 消費者教育推進地域協議会（県域、3地域別）を設置する。（平成27年度）
- 交付金を活用して、消費者教育の担い手養成講座（相談員・教員・一般県民対象）や、消費者教育推進事業を重点的に実施し、主体的に消費者市民社会の形成に参画する重要性について県民の理解及び関心を深めていくとともに、より効果的効率的な消費者被害防止啓発事業を実施し、交付金等活用期間終了後も実効性のある継続可能な啓発手法を検討していく。
- 消費者教育については、特に、学校における消費者教育を推進するとともに、イメージマップの本県独自の重点領域である「防災、ものづくり」をテーマとした消費者教育を進めしていく。
- 消費者安全法の改正に伴う対応（指定消費生活相談員の育成等）の検討を行う。

### ＜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の消費生活相談体制を維持する。
- 管内市町の消費生活相談員の資質向上のため、消費生活相談員を対象とした研修会を継続して実施する。
- 消費者教育の推進のため、消費者教育の担い手養成講座（相談員・一般県民対象）を更に充実していく。
- 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組を模索しつつ、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

- ・ 消費生活センター未設置の市町における 広域連携による消費生活センター設置へ向けた取組を促進する。(平成 27 年度～平成 30 年度)
- ・ 賀茂 6 市町に県が加わった連携により 「賀茂広域消費生活センター」を設置、維持する。(平成 28 年度～平成 32 年度)
- ・ 県の消費生活相談員が 市町を巡回指導することにより、きめ細かで各市町の状況に応じた指導を行い、市町の相談窓口体制の強化や、市町の相談員の資質向上を図る。(平成 27 年度～平成 33 年度)
- ・ 地域の実情に応じた 高度専門消費生活相談研修会を、県及び市町の消費生活相談員を対象に 開催し、消費生活相談員の更なるレベルアップを図る。(平成 27 年度～平成 33 年度)
- ・ 学校における消費者教育を推進するため、消費者教育コーディネーターを設置(週 2 日程度)する。(平成 28 年度)
- ・ 消費者教育推進地域協議会(県域協議会、県民生活センターごとの地域協議会)を立ち上げ(平成 27 年度)、消費者教育推進計画に基づき消費者市民社会の理念の普及を目指すとともに、学校・地域・家庭・職域の場においてライフステージに応じた 消費者教育推進事業を実施し、体系的に消費者教育を推進する。(平成 27 年度～平成 36 年度)
- ・ 消費者教育推進事業の内容としては、消費者市民社会の普及(平成 27 年度～平成 34 年度)、若者主体の消費者教育・啓発事業(平成 28 年度)、職域における消費者教育推進事業(平成 28 年度)、災害時に備える消費者教育推進事業(平成 27 年度～平成 28 年度)、ものづくり・ものづかいをテーマとした消費者教育推進事業(平成 28 年度)、等を実施する。
- ・ 食品ロス問題への対応のため、「食べ切り」運動等を実施する。(平成 28 年度)
- ・ 食品表示問題に対応するため、「食品表示責任者」の養成等を行う。(平成 27 年度～平成 28 年度)
- ・ 消費者教育担い手養成講座を充実し、地域における消費者教育の担い手を養成するとともに、管内市町等で消費生活相談員となりうる人材の裾野を広げる。(平成 27 年度～平成 33 年度)
- ・ 消費者教育講師養成講座(消費生活相談員対象)を開催し、各市町における消費者教育を推進する。(平成 27 年度～平成 33 年度)
- ・ 啓発事業については、全県的・広域的で、より効果的な啓発手法を検討し、市町の啓発を補完する形での啓発に努めていく。

## その他特記事項

- ・ 県と市町の役割分担を進め、「センター・オブ・センターズ」としての県民生活センターを維持する。

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	下田市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 37 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者相談窓口の相談内容充実のため、県で実施する消費生活相談に関する研修に相談員や担当職員が参加した。 (平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費者被害防止のための啓発チラシ・グッズを配布した。 (平成 21 年度・平成 25 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談員及び担当職員の相談内容充実のため、研修会に参加し、より高度で専門的な相談に対応できるようレベルアップを図った。その結果、相談件数も増加し、迅速に対応できるようになった。</li> <li>消費者被害防止のための街頭キャンペーンを実施し、啓発チラシやグッズを配布し、未然防止・拡大防止を図った。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度当初、消費生活相談窓口を設置済み。</li> <li>賀茂 6 市町及び県が共同設置する「賀茂広域消費生活センター」を平成 28 年 4 月に開設する。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度当初、消費生活相談員 1 名（月 2 日）を配置済み。</li> <li>平成 28 年度より、賀茂広域消費生活センターに消費生活相談員を 1 名共同で配置（週 5 日）する。</li> <li>賀茂広域消費生活センターの消費生活相談員の研修参加率について毎年度 100% を維持し、相談対応の向上及び被害防止に努めるとともに、消費生活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>広域連携による消費生活センターの開設と維持</li> <li>消費生活相談員と担当職員の研修参加によるレベルアップを図る。</li> <li>消費生活に関する被害防止や相談窓口の周知に関する啓発事業強化を図る。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談体制については、交付金等活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。</li> </ul>

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広域連携による消費生活センターを維持する（平成 28 年度～）</li> <li>・消費生活相談体制の充実を図るため、賀茂広域消費生活センター相談員による巡回相談（月 1 回）を実施する。（平成 28 年度～平成 32 年度）</li> <li>・専門相談員研修会に参加し、担当職員の専門知識の習得を図り、多種多様な相談に対応する。（平成 27 年度～平成 31 年度）</li> <li>・賀茂広域消費生活センターの行政職員と相談員を資質向上のため、研修に参加させる。（平成 28 年度～平成 36 年度）</li> <li>・消費者教育推進のための相談員対象研修会に参加し、消費者教育の推進を図る。（平成 27 年度～平成 31 年度）</li> <li>・高齢者向けに消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者被害防止月間キャンペーンで啓発グッズ等の配布をする。（平成 27 年度～平成 33 年度）</li> <li>・消費者教育拡大のため啓発カレンダー等を作成し、市内全戸配布により幅広く周知する。（平成 27 年度～平成 33 年度）</li> <li>・消費者教育推進のための出前講座を実施する。（平成 28 年度～平成 36 年度）</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害の防止と相談業務体制の強化を行い、地域住民の消費生活の安全安心の確保に努める。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	東伊豆町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談担当職員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費者被害防止のために啓発冊子を町内の全戸に配布した。(平成 21 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 21 年度から、消費生活相談担当職員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、今まで県の相談窓口を頼っていたものを町の担当レベルで解決するようになった。</li> <li>平成 21 年度に町内全戸に消費者被害防止のための冊子を配ったところ、住民の中でも消費者被害に対しての意識が広がり相談件数も増えることなくほぼ横ばいである。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度当初、役場担当課に消費生活相談窓口を設置済み。</li> <li>賀茂 6 市町及び県が共同設置する「賀茂広域消費生活センター」を平成 28 年 4 月に開設する。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 25 年度の担当職員の研修参加率は 100% であり、今後も維持する。</li> <li>平成 28 年度より、賀茂広域消費生活センターに消費生活相談員を 1 名共同で配置（週 5 日）する。</li> <li>賀茂広域消費生活センターの消費生活相談員の研修参加率について毎年度 100% を維持し、相談対応の向上及び被害防止に努めるとともに、消費生活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>広域連携による消費生活センターの開設と維持</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、担当職員のレベルアップを図る。引き続き研修等に参加していく。</li> <li>平成 28 年度以降交付金等活用期間が終了した後も、引き続き研修等に参加し相談員及び担当職員のレベルアップを図る。</li> <li>啓発資料については引き続き自主作成を行う。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き研修等に参加し担当職員及び相談員のレベルアップを図る。</li> <li>・啓発資料については引き続き自主作成を行う。</li> </ul>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広域連携による消費生活センターを維持する（平成 28 年度～）</li> <li>・消費生活相談体制の充実を図るため、賀茂広域消費生活センター相談員による巡回相談（月 1 回）を実施する。（平成 28 年度～平成 32 年度）</li> <li>・賀茂広域消費生活センターの行政職員と相談員を資質向上のため、研修に参加させる。（平成 28 年度～平成 36 年度）</li> <li>・消費生活相談担当職員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。（平成 27 年度）</li> <li>・消費者教育推進のための出前講座を実施する。（平成 28 年度～平成 36 年度）</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	河津町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 39 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談担当職員の知識の向上のため、研修等に積極的に参加した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費者被害防止のため、啓発資料を作成し、町内全戸に配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 21 年度は相談件数が 5 件だったのが平成 25 年度には 10 件と微弱ながら増加しており、今後も地域の方々にとって相談しやすい体制と相談先の認知を図っていく。</li> <li>平成 21 年度から県実施の研修に積極的に参加し、あっせん等による救済金額が平成 21 年度 0 円から平成 25 年度 94,000 円に増加した。</li> <li>被害防止啓発により、情報提供や相談が増え、被害件数減少に務めた。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度当初、役場に消費者生活相談窓口を設置済み。</li> <li>賀茂 6 市町及び県が共同設置する「賀茂広域消費生活センター」を平成 28 年 4 月に開設する。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>担当職員の知識や対応能力の向上を図るため、研修等に積極的に参加する。</li> <li>平成 28 年度より、賀茂広域消費生活センターに消費生活相談員を 1 名共同で配置（週 5 日）する。</li> <li>賀茂広域消費生活センターの消費生活相談員の研修参加率について毎年度 100% を維持し、相談対応の向上及び被害防止に努めるとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。</li> <li>啓発資料を作成し、町内全戸に配布することにより、町民と問題意識を共有し、相談窓口でのスムーズな対応を図る。</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>広域連携による消費生活センターの開設と維持</li> <li>消費生活相談窓口担当職員のと相談員の質の維持、強化を図るため、研修等への参加を継続する。</li> <li>消費者教育の推進のため、消費者教育に関する研修へ担当職員の参加を継続する。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>啓発資料の内容を精査し、交付金等活用期間を経過した後でも、より効果的で、理解しやすい啓発資料の作成を図る。</li> </ul>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>広域連携による消費生活センターを維持する（平成 28 年度～）</li> <li>消費生活相談体制の充実を図るため、賀茂広域消費生活センター相談員による巡回相談（月 1 回）を実施する。（平成 28 年度～平成 34 年度）</li> <li>消費者行政担当職員の対応能力向上を図るため、継続して研修に参加する。</li> <li>賀茂広域消費生活センターの行政職員と相談員を資質向上のため、研修に参加させる。（平成 28 年度～平成 38 年度）</li> <li>引き続き、啓発資料の内容を精査し、交付金等活用期間を経過した後でも、資料の質が低下しないようにする。（平成 27 年度～平成 29 年度）</li> <li>消費者教育推進のための出前講座を実施する。（平成 28 年度～平成 38 年度）</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	南伊豆町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 39 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者行政担当職員の対応能力強化のため研修参加を支援している。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>啓発グッズ作成及び配布をおこない、消費者の意識を高め、消費者被害の未然防止をしている。(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 年度の消費者用啓発グッズ配布開始から、窓口への消費者生活相談件数が増加(平成 21 年度 3 件⇒平成 25 年度 9 件)し、消費者が困った際は窓口へと相談するということが定着しつつあると言える。</li> <li>また、消費生活相談に対する処理も的確になっており、相談者が満足するような具体的な解決件数が年々増えつつある。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度当初、消費生活相談窓口を設置済み。</li> <li>賀茂 6 市町及び県が共同設置する「賀茂広域消費生活センター」を平成 28 年 4 月に開設する。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度当初、消費生活相談員は設置していないが、28 年度より賀茂広域消費生活センターに相談員を 1 名、共同で配置(週 5 日)する。</li> <li>高齢者人口(およそ 3600 人)に対する相談件数(平成 25 年度相談件数 9 件)から、未だに相談窓口の認知度が高くはないと考えられるので、認知度を向上させる。</li> <li>賀茂広域消費生活センターの消費生活相談員の研修参加率について毎年度 100%を維持し、相談対応の向上及び被害防止に努めるとともに、消費生活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>広域連携による消費生活センターの開設と維持</li> <li>消費生活相談担当職員の研修参加支援により、相談対応のスキルアップを図る。</li> <li>当町では住民の高齢化が進んでおり、高齢者を狙った悪質商法の格好の的になりうる。そのため、当面は未然に消費者被害を防ぐための啓発運動に力を入れる。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>さらなる住民の高齢化が想定されるため、啓発運動に力を入れつつ、実際に消費生活相談があった際に、消費者ができるかぎり望むような解決が出来るよう、担当職員のスキルアップ支援などを交付金等活用期間終了後においても継続する。</li> </ul>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>広域連携による消費生活センターを維持する（平成 28 年度～）</li> <li>消費生活相談体制の更なる充実を図るため、賀茂広域消費生活センター相談員による巡回相談（月 1 回）を実施する。（平成 29 年度～平成 34 年度）</li> <li>賀茂広域消費生活センターの行政職員と相談員を、資質向上のため、研修に参加させる。（平成 28 年度～平成 38 年度）</li> <li>少子高齢化が進み、当町での高齢者人口も住民の 1/3 以上と非常に高いものとなっている。そのため、高齢者を狙った悪質商法の的になりやすいことが予想できる。</li> <li>故に、問題が発生してから相談を受けて対処をするのではなく、事前に出前講座や街頭運動、啓発リーフレットの事前配布をおこなうことで消費者の意識を高め、未然に消費者問題の発生を防ぐことを目標とする。（平成 27 年度～平成 33 年度）</li> <li>光ファイバーの敷設に伴う、契約関係の消費者トラブルが想定されるため、事前周知を行い、トラブル発生件数の抑制を図る。（平成 28 年度～）</li> <li>消費者教育推進のための出前講座を実施する。（平成 28 年度～平成 38 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、自治体や町の健康福祉課、社会福祉協議会、警察など関連機関と連携し、問題解決に取り組む。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	松崎町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 39 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政職員が研修会・研究会へ参加し、消費生活相談への対応能力を強化した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・高齢者の訪問介護を実施する健康福祉課や下田警察署等と連携し、被害を未然に防ぐ体制を取った。(平成 23 年度から自主財源)</li> <li>・消費者被害防止のための啓発チラシ及び啓発グッズを町内全戸に配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・イベント時において、啓発グッズを配布し、消費者被害防止を P R した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・全戸配布の広報「まつざき」に「ストップ！悪質商法被害」の欄を設け、消費者被害防止を P R した。(平成 23 年度から自主財源)</li> <li>・高校生や高齢者の消費者被害防止のため、高校、老人会で出前講座を実施した。(平成 21 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政職員の消費生活相談対応能力向上のため、研修会・研究会に複数回参加させた。その結果、住民からの相談にもスムースに対応できるようになり、加えて職場内で知識の共有を図るような指導ができるようになった。</li> <li>・庁内、警察と連携することにより、情報の共有を図るとともに、迅速な相談体制が取れるようになった。</li> <li>・啓発チラシや啓発グッズの配布、広報による P R により、相談窓口への相談の促進や被害の未然防止が図られた。(相談件数が平成 21 年度件から平成 25 年度 15 件に増加)</li> <li>・卒業前の高校生や高齢者に対する出前講座を通して、消費者問題の知識の習得と被害防止に努めた。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 26 年度当初、消費生活相談窓口設置済み。</li> <li>・賀茂 6 市町及び県が共同設置する「賀茂広域消費生活センター」を平成 28 年 4 月に開設する。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 26 年度当初、消費生活相談員は配置していないが、28 年度より賀茂広域消費生活センターに相談員を 1 名、共同で配置（週 5 日）する。</li> <li>・賀茂広域消費生活センターの消費生活相談員の研修参加率を毎年度 100% を維持し、相談対応の向上及び被害防止に努めるととも</li> </ul>

	に、消費生活相談員の資格取得を奨励する。
消費者行政推進の方針	<p>&lt;平成 27 年度から平成 29 年度までの方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広域連携による消費生活センターの開設と維持</li> <li>・町民の身近な相談窓口として、研修等を通して職員の資質の向上を図る。</li> <li>・消費者トラブルの未然防止のため出前講座などの事業を実施するとともに、広報、チラシ等により町民の意識高揚に努める。</li> </ul> <p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・交付金等活用期間終了後も行政職員が研修等に参加し、資質の向上を図り、消費生活相談の窓口として対応する。</li> <li>・町民への啓発活動については、交付金等活用期間終了後も、事業内容を勘案し、展開していく。</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>・広域連携による消費生活センターを維持する（平成 28 年度～）</li> <li>・消費生活相談体制の更なる充実を図るため、賀茂広域消費生活センターからの相談員派遣で月に一度巡回相談を実施する。（平成 28 年度～平成 38 年度）</li> <li>・消費者行政担当職員の対応能力を強化するため、研修会・研究会へ引き続き参加させる。（平成 27 年度～平成 31 年度）</li> <li>・賀茂広域消費生活センターの行政職員と相談員を資質向上のため、研修に参加させる。（平成 28 年度～平成 38 年度）</li> <li>・消費生活に関する被害防止のための啓発活動や事業を展開する。（平成 27 年度～平成 31 年度）</li> <li>・消費者教育推進のための出前講座を実施する。（平成 28 年度～平成 38 年度）</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	西伊豆町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 39 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「くらしの豆知識」の全戸配布（平成 21 年度）</li> <li>・悪質被害防止パンフレット作成（年 1 回）窓口等での配布（21 年度～平成 23 年度）</li> <li>・消費者被害のパンフレット作成全戸配布（平成 24 年度～平成 26 年度）</li> <li>・消費者啓発グッズを作成し、高齢者訪問やイベント等で配布（平成 21 年度～平成 26 年度）</li> <li>・町消費生活研究会との連携により、町内イベント開催時及び老人会出前講座等にて消費者被害防止の PR 活動を行う（平成 21 年度～平成 26 年度）</li> <li>・県開催研修又は国民生活センター開催研修に参加する消費者行政担当職員に対する旅費支援（平成 21 年度～平成 26 年度）</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・パンフレットや啓発グッズを配布することで、消費者被害に対する意識が高まり、窓口に相談や情報提供も増え平成 20 年度 3 件、平成 21 年度 9 件、平成 22 年度 4 件、平成 23 年度 11 件、平成 24 年度 12 件、平成 25 年度 16 件と被害防止につながっていると思われる。</li> <li>・町消費生活研究会に消費者被害防止啓発活動の委託をしているが、消費者被害防止の PR 活動を町内イベント開催時及び老人会出前講座の他、24 年度から消費者被害の紙芝居を作成し、老人会等で披露。啓発事業者 52 名、参加者 383 名と多くの方に消費者被害をうつたえることが出来た。</li> <li>・職員を消費生活高度専門研修会等に参加支援させることにより、消費生活相談の対応能力や質が向上した。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 26 年度当初、消費生活相談窓口を設置済み</li> <li>・ 賀茂 6 市町及び県が共同設置する「賀茂広域消費生活センター」を平成 28 年 4 月に開設する。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 行政職員の研修会参加率を 100% とする。</li> <li>・ 平成 28 年度より、賀茂広域消費生活センターに消費生活相談員を 1 名共同で配置（週 5 日）する。</li> <li>・ 賀茂広域消費生活センターの消費生活相談員の研修参加率に</li> </ul>

	ついて毎年度 100%を維持し、相談対応の向上及び被害防止に努めるとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。
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"> <li>・ 広域連携による消費生活センターの開設と維持</li> <li>・ 行政・民政委員・地域包括支援センター・警察等と連携し、高齢者の被害防止のため見守りを強化する。</li> <li>・ 消費者教育にも力を入れ、小さい時から消費者問題に意識を持ち消費者被害を未然に防ぐために、教育の場で講座等行う。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 交付金等活用期間の経過前に事業を見直し、事業の維持を目指す。</li> </ul>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 広域連携による消費生活センターを維持する（平成 28 年度～）</li> <li>・ 消費生活相談体制の充実を図るため、賀茂広域消費生活センター相談員による巡回相談（月 1 回）を実施する。（平成 28 年度～平成 38 年度）</li> <li>・ 賀茂広域消費生活センターの行政職員と相談員を資質向上のため、研修に参加させる。（平成 28 年度～平成 38 年度）</li> <li>・ 消費者被害のパンフレット作成全戸配布及び消費者啓発グッズを作成し、高齢者訪問やイベント等で配布（平成 27 年度～平成 31 年度）</li> <li>・ 町消費生活研究会に消費者被害防止啓発活動の委託事業（平成 27 年度～平成 31 年度）</li> <li>・ 職員の消費生活相談能力強化のための研修会旅費支援（平成 27 年度～平成 31 年度）</li> <li>・ 消費者教育推進のための出前講座を実施する。（平成 28 年度～平成 38 年度）</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 行政以外の地域の機関と連携し、町をあげて消費者被害防止に対応する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	熱海市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。 (平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費者被害防止のための啓発チラシ及び啓発品を作成し、街頭などで配布した。 (平成 21 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>研修参加を支援し消費生活相談員の対応力強化が図られたことで、相談件数も平成 24 年度が 115 件、平成 25 年度が 107 件と安定した相談対応が実施されている。</li> <li>街頭啓発を年 2 回、延べ 2,400 人を行うことで消費者被害拡大を防止した。 (平成 21 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
「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"> <li>平成 26 年度当初、消費生活相談窓口を設置済み。</li> </ul> <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度当初、消費生活相談員 2 名を設置済みであるが、有資格者はいない（資格保有率 0 %）ため、積極的に研修に参加させることで消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。</li> <li>平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100 % であり、今後も、消費生活相談員の対応能力強化のため、積極的に研修会へ参加できるよう、相談員が研修を受けやすい環境を整備して、研修参加機会の更なる拡大を図る。</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>消費生活相談窓口を維持する。</li> <li>地域の身近な消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、研修参加促進により、消費生活相談員の相談対応力強化を図る。</li> <li>消費者被害防止啓発を継続していく。</li> <li>多様化する消費者被害を防止・救済するため、消費生活センターの設置を検討する。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談員の対応力強化及び効率的・効果的な消費者被害防止啓発を継続していく。</li> </ul>

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 消費生活相談員の対応力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。（平成 27 年度～平成 29 年度）</li><li>・ 効率的・効果的な消費者被害防止啓発を継続していく。（平成 27 年度～平成 29 年度）</li></ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	伊東市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談体制の充実を図るため、事務機器、消費関連書籍を購入した。(平成 21 年度～平成 24 年度)</li> <li>消費生活相談員、行政職員の相談対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費生活相談、啓発活動等の円滑な運営を図るため、臨時職員 1 名を雇用した。(平成 23 年度～平成 26 年度)</li> <li>地域団体の育成強化及び促進を図るため、同団体が主催する講座等への委託、助成をした。(平成 21 年度～平成 23 年度)</li> <li>消費者被害防止のための啓発品等を購入し、市民に配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 21 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援することや、消費者行政に関連する図書を購入することで相談員の資質向上を図り、電話、窓口による消費生活相談に対し、円滑に対応することができた。</li> <li>平成 23 年度から、臨時職員 1 名を雇用することで消費生活相談業務の記録票作成や出前講座の際に使用する配布資料等の作成業務を円滑に行うことができた。</li> <li>平成 21 年度から平成 27 年 2 月までに計 8 回の出前講座、計 1 2 回の街頭啓発活動を実施し、市民に消費者被害防止の啓発をすることができた。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度当初消費生活相談員を 3 名設置済み</li> <li>平成 26 年度当初では資格を保有する消費生活相談員がいないため、国民生活センターの研修に参加させることで消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。</li> <li>平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率が 66.7% であるため、研修に参加しやすい環境をつくることにより、研修参加率を平成 27 年度以降には 100% とする。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワークの構築」</u></p> <p>消費者安全確保地域協議会の設置について、福祉部局と検討・協議</p>

	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"> <li>・ 消費生活相談窓口を維持する。</li> <li>・ 消費生活センター設置について検討する。</li> <li>・ 消費生活相談窓口として円滑な運営を維持・強化するため、消費生活相談員、行政職員が各種研修に参加し、レベルアップを図る。</li> <li>・ 各学校や地域団体に対し、より効果的な出前講座等の啓発事業を行っていく。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 財政部局と協議・調整の上、相談員等レベルアップ、啓発事業については、交付金等活用期間後も維持を目指す。</li> </ul>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談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>・ 消費生活相談業務、啓発事業等に対応するため、臨時職員を雇用する。(平成 27 年度～平成 31 年度)</li> <li>・ 消費者被害防止を図るため、出前講座等を実施の上、啓発品等を配布する。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	沼津市
-------	-----	------	-----

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>【消費生活相談機能整備・強化】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターの啓発機能強化として、プロジェクト、スクリーン等の啓発用機材を整備した（平成 21 年度～平成 23 年度）。</li> <li>・消費生活センターと地域包括支援センター、沼津警察署等との連携強化のため、消費生活センター専用の FAX を整備した（平成 24 年度）。</li> <li>・消費生活相談員の執務環境整備の為、電話相談対応用ヘッドセット等の機材を整備した（平成 24 年度）。</li> </ul> <p>【消費生活相談対応力強化のための機能強化】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談員の相談対応機能強化のため、各種法令に対応した参考図書を整備した（平成 21 年～平成 24 年度）。</li> <li>・消費生活相談員の特定商取引法改正対応能力強化のため、同法に関する参考図書を整備した（平成 24 年度～平成 25 年度）。</li> <li>・消費生活相談員の食品表示法関連相談の対応能力強化のため、同法に関する参考図書を整備した（平成 26 年度）。</li> </ul> <p>【消費生活相談員等のレベルアップ】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談員等のレベルアップの為、研修参加を支援した（平成 21 年度～平成 26 年度）。</li> </ul> <p>【地域社会における消費者問題解決力の強化】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一般消費者の消費者被害防止の為、啓発用グッズの購入及び街頭キャンペーン等での配布、着ぐるみの購入及び啓発時の集客への活用、回覧板の作成及び全自治会への配布、啓発用シールの作成及び市内全戸配布、ラジオ CM による還付金詐欺被害防止と消費生活センターの PR を行った（平成 21 年度～平成 26 年度）。</li> <li>・若年層向けの啓発として、成人式参加者への「くらしの豆知識」等の配布を行った（平成 21 年度～平成 26 年度）。</li> <li>・一般高齢者向け啓発として、敬老行事参加者等への啓発グッズ及びチラシの配布を行った（平成 23 年度～平成 26 年度）。</li> <li>・一人暮らし高齢者向けの見守りを行う団体向けの啓発・情報提供として、高齢者の消費者トラブル見守りガイドブックの作成配布、民生委員による実態調査に併せての啓発グッズの配布を行った（平成 22 年度～平成 25 年度）。</li> <li>・障害者支援者向けの情報提供として、障害者の消費者トラブル見守りガイドブックの作成配布を行った（平成 25 年度）。</li> <li>・小学生向け消費者教育の推進を図るため、消費者教育関連冊子を購入し各小学校等に配布するとともに、DVD を購入して学校授における出前講座への対応を可能にした（平成 21 年度～平成 25 年度）。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中学生向け消費者教育の推進を図るため、消費者教育関連冊子を購入し各中学校に配布した（平成 25 年度～平成 26 年度）。</li> <li>・食品表示・安全機能強化のための啓発として、啓発セミナーを開催した（平成 21 年度～平成 22 年度）。</li> <li>・消費者教育推進計画策定の為、沼津市消費者教育の在り方検討懇話会を設置し、計画策定に向けての意見聴取等を行った。（平成 26 年度）</li> </ul>
総括・評価	<p>・平成 17 年度（1,502 件）をピークに減少傾向（平成 20 年度：862 件）にあった本市受付の消費生活相談については、従前の消費生活相談所を消費生活センターに改称するとともに消費者行政活性化基金を活用した啓発を開始した平成 21 年度から上昇に転じ（894 件）、平成 22 年度から平成 25 年度まで 1,000 件を超える高い水準（平成 25 年度：1,127 件）を維持しており、本市消費生活相談窓口として周知が図られつつある。</p> <p>一方で、平成 24 年度に実施した市民意識調査における消費生活センターの周知度については、21 年度の 29.2% から 36.9% へと向上したものの、消費者トラブル救済等の可能性を高めるためには、一層の周知度の向上が必要である。</p> <p>・全相談におけるあっせん解決件数の割合が平成 20 年度は 5.6% であったのに対し、消費生活相談員の研修参加支援を開始した平成 21 年度は 10.5% と上昇し、以降のいずれの年度も平成 20 年度の割合を上回り（平成 25 年度は 10.1%）、消費生活相談員の対応能力の向上が図られている。</p> <p>なお、消費生活相談員の処遇については、平成 21 年度に自主財源にて改善を図ったが、近年のあっせん案件の複雑化に対応するため、更なる改善が必要な状況である。</p> <p>・本市生涯学習課経由で依頼を受ける消費生活出前講座について、消費者行政活性化基金活用前は必要な映像・印刷機材や映像コンテンツ、イラストデザインソフトが不足していたが、基金を活用してこれらを整備したことにより、消費生活センターの機能強化とともに出前講座の質の向上が図られている。</p> <p>・消費者行政活性化基金を活用した啓発グッズ等の購入により、若年層から高齢者までの各年齢階層の特性に応じた積極的啓発が可能になっている</p> <p>一方、平成 25 年度における契約当事者が 60 歳以上の相談件数の割合は 47.6% を占めるに至り、高齢者に対する啓発の必要性が一層高まっている。</p> <p>・平成 25 年度に消費者教育活性化基金を活用して消費者教育冊子を市内中学校への配布を開始しており、同取組を契機に、中学生</p>

	<p>向けの消費者教育の強化が図られるとともに、学校教育担当課との消費者教育推進上の連携関係の構築が図られている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者及び障害者関係者向け冊子を購入し配布するとともに出前講座等で活用したことにより、必要な情報の提供を通じた高齢者及び障害者に対する見守り力の強化が図られている。</li> <li>・本市消費者教育推進計画の策定にあたり、消費者教育関係者からの意見聴取のための沼津市消費者教育の在り方検討懇話会を消費者行政活性化基金を活用して立ち上げ、同計画の策定に向けた取組の円滑化が図られている。</li> </ul>
<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u>＜政策目標1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成20年度以前に既に消費生活相談所として消費生活相談窓口を設置済みであり、平成21年以降は消費者安全法に基づく消費生活センターとして消費生活相談に対応している。</li> <li>・今後も消費生活センターを維持する。</li> </ul> <p><u>＜政策目標2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成22年度から、資格を有する消費生活相談員2名体制（資格保有率100%）を維持しており、今後も同様の体制を維持していく。</li> <li>・平成21年度から、消費生活相談員2名の研修参加率100%を維持しており、今後も研修の充実により相談体制の質の維持向上を図る。また、平成27年度からは、消費生活相談員の報酬改善により、あっせん業務の円滑な実施（複雑化するあっせん案件への対応）を図る。</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27年度に策定した消費者教育推進計画に基づいて、地域で連携して幼児から高齢者までの各年代にあった消費者教育を行き渡らせ、安全・安心な消費生活を送るための教育をしていくとともに、トラブルの未然防止と発見、解決のための見守りネットワークの構築を図る。</li> <li>・28年度までに消費者教育推進協議会を設置し、前述の計画が適切に実施されているかを審査しつつ、地域の更なる消費者教育及び見守りのための有効資源を発掘していくことを図る。</li> </ul>
<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"> <li>・消費生活センターを維持する。</li> <li>・地域の身近な相談窓口として、消費生活相談体制を維持強化するため、自主財源による消費生活相談員2名体制の維持に加え、消費者行政推進交付金等を活用した研修参加の機会充実を図る。</li> <li>・また、あっせん業務の円滑な実施（複雑化するあっせん案件への対応）を図るため、消費者行政推進交付金を活用して処遇改善を</li> </ul>

	<p>図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 27 年度末までに消費者教育推進計画を策定し、各年齢階層の特性に応じた消費者教育の推進を図るとともに、関係機関同士の連携を強化する。また、消費生活センターの消費者教育推進上の拠点化についても検討を行った上で、事業推進を図る。</li> <li>各年齢階層や特性に応じた効果的な消費者教育・啓発の推進を図るため、消費者行政推進交付金の活用を図りつつ、活用期間経過後においても継続する事業内容を精査していく。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センターを維持する。</li> <li>自主財源により消費生活相談員 2 名体制を維持するとともに、消費生活相談に必要な能力の維持向上のため研修参加の機会充実を図る。</li> </ul> <p>また、消費者行政推進交付金等により改善を図った消費生活相談員の処遇について活用期間経過後においても維持していく。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各年齢階層や特性に応じた効果的な消費者教育・啓発の推進を図るため、消費者行政推進交付金の活用期間経過後も継続する事業内容を精査していく。</li> </ul>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談に必要な能力の維持向上のため、消費者行政推進交付金を活用して消費生活相談員の研修参加の支援充実を図る {平成 27 年度～平成 29 年度 (首長表明により 2 年延長)}。</li> <li>あっせん業務の円滑な実施 (複雑化するあっせん案件への対応) を図るため、消費者行政推進交付金を活用して消費生活相談員の処遇を順次改善 (27 年度 172,000 円、28 年度 206,400 円) する {平成 27 年度～平成 36 年度 (首長表明により 2 年延長)}。</li> <li>消費者行政推進交付金を活用して消費者教育の在り方検討懇話会を開催の上消費者教育推進計画を策定するとともに、消費者教育の推進に必要な関係機関との連携強化に向けた組織づくりと消費生活センターの消費者教育推進上の拠点化について検討する (平成 27 年度)。その上で、消費者教育推進の拠点としての事業推進を図る (平成 28 年度～平成 36 年度)</li> <li>消費者行政推進交付金により充実を図っている消費者教育・啓発事業について、平成 30 年度以降も事業内容を精査の上、継続して積極的啓発に努める {平成 27 年度～最長平成 35 年度 (首長表明により 2 年延長)}。</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者被害防止の為、高齢消費者トラブル防止庁内連絡会の運営をはじめ、庁内及び関係機関との連携を維持強化するとともに、被害拡大防止に向けた迅速かつ積極的な情報提供に努める。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	三島市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 37 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談体制強化のため、相談室及び啓発資機材を整備した。(平成 21 年度)</li> <li>相談者のプライバシー保護のため、ついたてを整備(平成 25 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>高齢者の消費者被害防止のため、高齢者向けのリーフレットを作成し、配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>若年層の消費者被害を防止するため、若年層向けのリーフレットを作成し、配布した。(平成 24 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費者教育を推進するため、中学校に出向き出前講座を実施(平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活の相談室の整備を行い、資料が見やすい高さの机を設置することによって、相談しやすい体制を整えた。また、啓発用資機材を整備し、消費生活トラブルについてわかりやすい説明を行うために活用した。</li> <li>相談する際に相談者が通路から見えやすい場合があったが、ついたてを設置することにより、プライバシーの保護が図られた。</li> <li>平成 21 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん解決件数が平成 20 年度の 12 件に対し、平成 25 年度は 28 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。</li> <li>高齢者向けのリーフレットを作成し、出前講座や街頭キャンペーンで配布したが、相談者のうち高齢者の占める割合が年々増加しており、更なる対策が必要である。</li> <li>若年層向けのリーフレットを作成し、20 代以下の相談件数が、平成 20 年度の 70 件に対し、平成 25 年度は 47 件と減少し、消費者被害の未然防止に効果が出ている。</li> <li>平成 26 年度に実施した中学生向け出前講座は生徒・教員ともに好評であり、次年度も依頼したいとの意向があり、消費者教育の効果が見られた。</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 26 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 20 年度当初は消費生活相談員の資格保有者はいなかったが、平成 26 年度当初で保有率が 50% となった。消費生活相談員のレベルアップを図るため、国民生活センターの研修に参加させるとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。</li> <li>平成 26 年度消費生活相談員(2 名)の研修参加率 100% 達成済みだが、平成 27 年度以降も消費生活相談員の研修参加率 100% を維持する。</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>消費者安全確保地域協議会設置について、平成 28 年度から他部局との連携手法等を検討し、平成 29 年度以降の設置を検討する。</li> </ul>
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センターを維持する。</li> <li>地域の身近な窓口である消費生活センターとして消費生活相談体制を維持・強化するため、研修に参加させることにより消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>消費者教育推進のため、研修に参加させることにより消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>消費者教育を全市を挙げて総合的かつ体系的に推進するため、消費者教育推進計画を策定する。</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を図る出前講座を実施する。</li> <li>消費生活相談員の処遇改善のため、月額報酬を 17,500 円増額し、171,000 円とする。</li> </ul> <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談員等レベルアップ（消費者教育を含む）については、計画期間終了後も維持する。</li> <li>啓発事業については、出前講座等、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> <li>出前講座(中学生)の実施については、計画期間終了後も維持する。</li> <li>三島市消費者教育推進計画を推進する。</li> </ul>
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センターを維持する。</li> <li>消費生活相談員の対応能力強化及び消費者教育推進のため、研修参加支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度、平成</li> </ul>

	<p>27 年度～平成 35 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者教育推進計画を策定し推進する。(平成 27 年度)</li> <li>・ 消費者教育推進のため、出前講座（中学生）の継続を図る。(平成 26 年度～平成 34 年度)</li> <li>・ 啓発用リーフレット（高齢者・若年層）の作成（平成 21 年度～最長平成 32 年度）</li> <li>・ 平成 28 年度に処遇改善する消費生活相談員の月額報酬 171,000 円を維持する。(平成 28 年度～平成 36 年度)</li> <li>・ 福祉関連部局と連携して検討の上、消費者安全確保地域協議会設置について検討する。(平成 28 年度～平成 30 年度)</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	御殿場市
-------	-----	------	------

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>消費生活相談の利便性を向上させるため、週 1 回相談時間を 19 時までに延長した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ※基金活用なし</li> <li>消費生活センターの機能強化のため、図書及び備品を購入した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費生活相談員の相談対応能力強化のため、弁護士との勉強会を開催した。(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 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費者への啓発強化事業として、外部講師を招いて消費生活講座を実施した。(平成 23 年度～平成 26 年度)</li> <li>高齢者・高校生の消費者被害防止のため、消費者教育用 DVD や啓発冊子を購入し、出前講座を開催した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>弁護士等の活用により、平成 21 年度に 9 件だった弁護士を含む他機関への紹介が、平成 25 年度は 19 件に増加した。</li> <li>相談員の研修参加支援をすることにより、専門知識を必要とする継続処理相談件数が、平成 21 年度は 191 件だったのが、平成 25 年度には 219 件に増加した。</li> <li>平成 23 年から開催している消費生活講座については、平成 25 年度は延べ 134 人の参加があった。</li> </ul>
「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"> <li>平成 26 年度当初で消費生活センターを設置済み。</li> </ul> <p>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度当初で消費生活相談は週 5 日、有資格者の消費生活相談員 3 名体制で実施（相談員の資格保有率 100%）しており、今後も体制を維持していく。</li> <li>消費生活相談員間で業務を調整することで、平成 25 年度の相談員の研修参加率 100% であり、今後も維持していく。</li> </ul> <p>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワークの構築」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>見守りネットワークの構築に向けて、必要性と方向性を検討していく。</li> </ul>

消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活センターを維持する。</li> <li>・ 地域の身近な窓口としての消費生活相談体制を維持・強化するため、研修参加支援・弁護士等の活用をすることで、消費生活相談員のレベルアップをする。</li> <li>・ 消費生活講座・出前講座の開催を維持する。</li> <li>・ 消費者教育推進法に規定する消費者教育推進計画を策定する。</li> <li>・ 既存のネットワークを利用して、高齢者の消費者被害防止のための見守り体制の強化・連携を図る。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談体制については、交付金等活用期間を経過後においても維持する。</li> <li>・ 啓発事業については、交付金等活用期間経過後も内容を精査して継続をしていく。</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。</li> <li>・ 消費生活相談体制の強化のため、弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応の能力の向上の継続を図る。(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、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>・ 消費者教育推進のため、消費者教育講師養成のための研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 33 年度)</li> <li>・ 消費者啓発のため、消費生活講座・出前講座の開催を維持する。(平成 27 年度～平成 31 年度)</li> <li>・ 消費者被害防止のため、高齢者・小中学生対象の啓発品の購入・配布を行う。(平成 27 年度～最長平成 35 年度)</li> <li>・ FM ラジオを使った、消費生活センター周知を実施する。(平成 28 年度～平成 35 年度)</li> <li>・ 消費者教育推進法に規定する消費者教育計画を策定する。(平成 28 年度～平成 29 年度)</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	裾野市
-------	-----	------	-----

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"> <li>・ 利用、相談しやすい消費生活相談窓口の整備のため、パソコン等の備品を購入した（平成 21 年度～平成 24 年度）</li> <li>・ 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）</li> <li>・ 消費者被害防止のための啓発強化として、講師を招きセミナーを開催した（平成 23 年度～平成 26 年度）</li> <li>・ 消費者被害防止のため啓発品の購入・配布を行った（平成 21 年度～平成 26 年度）</li> <li>・ 多重債務問題解決促進のため、司法書士による無料相談を行った（平成 21 年度～平成 26 年度）</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 21 年度より司法書士による多重債務相談を実施。過払い金の相談が落ち着き、相談者数はピークである平成 22 年度の 42 名から減少しているものの、平成 25 年度に 7 名、平成 26 年度 2 月末現在では 15 名と、一定数の掘り起しが図られている。</li> <li>・ 平成 21 年度より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。積極的に知識を吸収することで、日々複雑化する相談に対応できている。</li> <li>・ 平成 23 年度より、消費者被害防止のための啓発強化として、外部より講師を招きセミナーを開催した。開催日を平日だけでなく休日に広げることで、通常の高齢者層中心の参加者が 20 代、30 代といった若者に対しても啓発が行えている。（平成 25 年度休日開催：1 回、参加者 54 名）</li> <li>・ 平成 21 年度より、利用、相談しやすい消費生活相談窓口の整備のため、パーテーション、パンフレットラック等を購入し、相談者のプライバシー保護や情報発信力が向上した。</li> </ul>
「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"> <li>・ 相談窓口は平成 21 年度時点で設置されている。</li> </ul> <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活センターは設置されている。</li> <li>・ 平成 26 年度当初、相談員を 2 名配置しており、今後も維持していく。</li> <li>・ 平成 26 年度当初、相談員の資格保有率は 100% であり、今後</li> </ul>

	<p>も維持していく。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度当初、相談員の研修参加率は 100% であり、今後も研修に参加しやすい環境を維持していく。</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>消費者安全確保地域協議会設置に向けて、平成 29 年度までに他部局との連携手法等を検討する。</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>消費生活センターを維持する。</li> <li>地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、引き続き相談員の研修参加を支援する。</li> <li>市民向けのセミナー開催を維持する。</li> <li>司法書士等の専門家を活用した無料相談を維持する。</li> <li>消費者教育に重点的に力を入れるため、消費者教育推進計画を策定する。</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、交付金等活用期間を経過後においても維持する。</li> <li>消費者教育推進計画に基づき市民に対する消費者教育を実施する。</li> </ul>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センターを維持する。</li> <li>消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>市民向けのセミナー開催を維持する。(平成 27 年度～平成 31 年度)</li> <li>司法書士を活用した多重債務の無料相談を継続する。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>消費者被害防止啓発のための各種ちらし・冊子を市民に配布する。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>消費者教育推進計画を策定する。(平成 29 年度)</li> <li>消費者教育推進計画に基づき、学校への出前授業等の消費者教育を実施する。(平成 30 年度～、自主財源)</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	伊豆市
-------	-----	------	-----

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>・ 消費者相談窓口を強化するため、消費生活相談員を配備し、市民相談室を開設した。(平成 21 年度)</li> <li>・ 消費生活相談窓口の充実を図るため、参考図書を購入(平成 24 年度)</li> <li>・ 消費生活相談体制を拡充させるため、相談員による電話相談(週 1 日)を開始した。(平成 24 年度・その後自主財源化)</li> <li>・ 相談内容の充実を図るため、県で実施する消費生活相談に関する研修に相談員等の参加を積極的に行った。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 高齢者の悪質商法を防止するため、老人クラブ、民生委員などを中心に、消費生活相談員による出前講座や啓発チラシ・グッズ配布を積極的に行った。また消費者教育に関するパンフレットを学校関係に配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 消費者相談の内容を充実させるため、職員向けに相談員による勉強会を開催し、資質向上に努めた。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置し、専門的知識のある相談員による消費生活相談を開始することにより、的確な対応が出来るようになった。</li> <li>・ 消費生活相談窓口に相談員駐在日(週 1 日)以外は行政職員の対応となるため、相談員のみならず行政職員も専門的知識の向上を図るため積極的に研修への参加を行った。結果、緊急性のある問題に対応することができるようになった。</li> <li>・ 高度な消費生活相談に対応するため、相談員・行政職員の積極的な研修の参加を図り、近隣の市町の様子や現在多発している相談の様子を把握することができ、当市の相談に反映することができた。</li> <li>・ 平成 24 年度から高度な相談を相談員による電話相談(週 1 日)を開始し、より的確な対応が出来るようになった。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 26 年度当初、消費生活相談窓口を設置済み</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 26 年度当初消費生活センターは未設置だが、平成 26 年度</li> </ul>

	<p>より伊豆の国市と、広域で相談を受けられるよう協定を締結し、相談員駐在日を週1日から週3日とし、今後も連携を図っていく。(相互乗入方式)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成26年度当初、消費生活相談員を1名設置済み(資格保有率は100%)であり、今後も維持していく。</li> <li>平成26年度当初、相談員の研修参加率は既に100%であり、今後も維持していく。更に、平成26年度より消費者行政担当の係が1名増となり、消費生活相談員及び職員が積極的に研修に参加できる体制となり、今後も新任職員の研修参加率を上げていく。</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>消費生活相談体制を維持・強化するため、高度専門消費生活相談研修会等に積極的に参加し、消費生活相談員等のレベルアップを図る。</li> <li>高齢者の消費者被害防止のため、老人会やイベント等でチラシ、グッズ等で積極的に啓発を行う。</li> <li>消費者教育に重点的に力を入れ、教育委員会・学校等との連携体制を整える。</li> </ul> <p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談委員等レベルアップについては、交付金等活用期間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、より効果的に取組めるよう交付金等活用期間経過後も行う事業を精査する。</li> </ul>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談窓口の伊豆の国市との広域連携を維持する。(平成27年度～)</li> <li>消費生活相談員等の相談窓口対応力強化を図るため、積極的に研修に参加する。(平成27年度～平成29年度)</li> <li>高齢者等の消費者被害防止のため、イベント等で積極的に啓発を行う。(平成27年度～平成29年度)</li> <li>消費者教育に力を入れ、教育委員会・学校との連携体制を整えるとともに、より有効な消費者教育を行えるよう精査し実践する。(平成29年度～平成37年度)</li> <li>高齢者等の消費者被害防止のために、見守りネットワークの構築を行い被害防止に努める。(平成29年度～平成37年度)</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	伊豆の国市
-------	-----	------	-------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日 ～ 平成 34 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談体制強化のため、消費生活相談日を月 2 回から週 2 回へ増やすとともに、消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制とした。 (平成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24年度～平成26年度)</li> <li>消費生活相談員の待遇改善のため、日額報酬（5時間勤務）を 1,800 円増額し、7,300 円（6時間勤務）とした。 (平成24年度～平成26年度)</li> <li>消費者被害防止のための広報紙への記事掲載と啓発グッズや啓発チラシを購入し、成人式や市内小学校に配布した。 (平成21年度～平成26年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成21年度から相談体制を強化した。相談件数は、平成21年度の 72 件に対し、平成24年度は 110 件、平成25年度は 104 件と増加した。また、平成27年2月末時点で 89 件と相談件数が増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。</li> <li>平成24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。消費生活相談の対応能力や質が向上した。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成26年度当初、消費生活相談窓口設置済み。平成27年度以降も消費生活相談窓口を設置する。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成26年度当初、消費生活相談員 2 名（資格保有率100%）を配置済みであり、週 2 日の相談日を今後も維持する。</li> <li>平成 26 年度当初消費生活センターは未設置だが、平成 26 年度より伊豆市との消費生活相談業務の広域連携を実施（相談対応日計 3 日）しており、今後も連携による相談業務の充実と強化を図る。（相互乗入方式）</li> <li>平成25年度の消費生活相談員の研修参加率は100%であり、平成27 年度以降も研修に参加させる機会を確保することで、消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> </ul>
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談員による相談日の週2日を維持する。</li> <li>・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>・消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。</li> </ul> <p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。</li> <li>・啓発事業については、より効果的な取り組みに重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。（消費者教育等）</li> </ul>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談の2名体制を維持する。 (平成27年度～平成29年度)</li> <li>・消費生活相談員による相談日の週2日を維持する。 (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、研修参加の支援の継続を図る。 (平成27年度～平成29年度)</li> <li>・消費者教育推進のため、消費者教育に関する研修参加の支援の継続を図る。 (平成27年度～平成33年度)</li> <li>・平成24年度に消費生活相談員の処遇改善した日額報酬7,300円の報酬を維持する。 (平成27年度～平成32年度)</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成26年度より伊豆市との消費生活相談業務の広域連携を実施し、相談業務の充実と強化を図る。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	函南町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 33 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<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立ち上げ、消費生活相談員 1 名の配備を行い、消費生活相談の対応を強化した。(平成 24 年度～平成 27 年度)</li> <li>消費生活相談員の対応能力強化（レベルアップ）のため、研修参加を支援した。(平成 24 年度～平成 26 年度)</li> <li>啓発資材を活用した振込め詐欺の被害防止などの消費生活トラブルに関する啓発を行った(平成 21 年度～平成 23 年度)。また、近年増加している悪質商法や詐欺、マネートラブルなど、消費者のトラブルに関する消費者被害防止のため、啓発冊子を作成し、町内に広く配布した(平成 24 年度)。</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談（苦情相談）件数は消費生活センター未設置の平成 23 年度 19 件に対し、消費生活センターを設置した平成 24 年度は 63 件、平成 25 年度 103 件と大幅に増加している。また、平成 27 年 2 月末時点においても 151 件と相談件数が増加しており、地域の認知度も高まり、消費生活に関する相談窓口として住民に定着してきた。</li> <li>平成 24 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、消費生活相談員の対応能力や質が向上したため、県民生活センターへ移送する案件がほぼなくなっている。</li> <li>啓発冊子は広報紙とともに隣組へ全戸配布を実施し、わかりやすいと好評の声が寄せられた。啓発資材を用いた啓発活動により認知度も高まり、「啓発資材で知った」という高齢者や、それを見た家族・知人に教えられて相談に来た人も増加している。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度当初、消費生活センターを設置済み。</li> <li>平成 26 年度当初、消費生活相談員 1 名体制であるが、資格を保有しておらず（資格保有率 0 %）、できるだけ早期に消費生活相談員の資格保有率を 100% とするため、県等が主催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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% であった。今後も、担当職員も消費生活相談を受け付けることにより、消費生活相談員が県等の主催する研修を受けやすい環境を整備することにより、今後も更なる研修参加の機会拡大を図る。</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、県主催等の研修に参加させることで消費生活相談員の更なる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>消費生活相談体制については、交付金等活用期間後においても維持を目指す。</li> <li>啓発事業については、より効果的な取組を模索しつつ、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>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センターを維持する。</li> <li>消費生活センターの設置に伴う消費生活相談体制の強化のため、消費生活相談員の対応能力の向上のための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 24 年度に配置した消費生活相談員の 1 日あたり 9,200 円の報酬を維持する。(平成 27 年度～平成 32 年度)</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者被害防止のため、より府内の連携を強め対応を進めていく。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	清水町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 35 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制を強化するため、常勤の消費生活相談員を 1 名雇用し、週 5 日の相談体制とした。(H22 年度～H26 年度)</li> <li>・消費生活相談員の対応能力強化のため、継続的な研修参加を支援。(H21 年度～H26 年度)</li> <li>・消費生活相談員の処遇改善のため、日給制から月給制とした。(H25 年度～H26 年度)</li> <li>・消費者被害防止の啓発事業として、高齢者をはじめ、各種団体等を対象に出前講座、講演会等を実施。(H22 年度～H26 年度)</li> <li>・消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、町内全戸配布を行った。(H21 年度～H26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談日数増、常勤相談員の配置等の相談体制の強化により、相談件数が大幅に増加し、相談窓口の定着が図られた。            ※相談件数 : H21…10 件 → H22…83 件 → H25…135 件         </li> <li>・消費生活相談員の研修参加を支援することで、スキルアップにつながり、より幅広い相談への対応、相談に対する迅速な対応が可能となり、相談解決率も向上した。            ※相談解決率 : H21…70% → H25…100%         </li> <li>・啓発事業として行ったリーフレットの作成、配布、啓発品の配布により賢い消費生活の周知がなされるとともに、消費生活センターの周知が進み、被害者の相談増につながった。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・H26 年度当初、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>・H26 年度当初で消費生活相談員を 1 名配置済み。資格保有率も 100% であり、今後も維持する。</li> <li>・平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% であり、消費生活相談員の更なるレベルアップを図るため、従来の研修会への参加に加え、高度な相談対応が可能となるような研修への参加を促していく。</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>・消費生活相談員の研修参加を継続して支援し、より的確かつ迅速な相談体制を構築していく。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談体制の維持・強化のため、相談員の適正な処遇維持に努める。</li> <li>・消費者教育をより充実させるため、講座の実施に合わせ、より効果的な啓発ができるようなりーフレットの作成や啓発品の配布を行う。</li> </ul>
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談員の研修参加支援については、交付金等活用期間終了後も継続して参加できるよう努める。</li> <li>・消費生活相談員の賃金について、交付金等活用期間終了後も、現在と同様の処遇を維持していく。</li> <li>・啓発事業においては、交付金等活用期間経過後も継続的に効果的な啓発が実施できるような事業を検討していく。</li> </ul>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談員の資質向上を図るため、研修会への参加支援を継続する。(H27 年度～H29 年度)</li> <li>・消費者教育推進のため、研修に参加させることにより消費生活相談員のレベルアップを図る。(H27 年度～H33 年度)</li> <li>・消費生活相談員の処遇については、月給制による支給を維持していく。(H27 年度～H33 年度)</li> <li>・啓発事業において、被害の多い高齢者や、近年トラブルが増加傾向にある小中学生を中心に、ニーズに合った啓発を行っていく。(H27 年度～H34 年度)</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	長泉町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 28 年 4 月 1 日～平成 35 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援を実施した。(平成 21 年度～平成 23 年度)</li> <li>・高齢者向けに消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、町内に全戸配布した。(平成 21 年度～平成 23 年度)</li> </ul>
総括・評価	<p>平成 18 年度に消費生活相談センターを設置し、当時の相談件数は 11 件であったのに対し、平成 26 年度は 103 件であり、地域の相談窓口としては定着しているが、消費者被害相談件数は増加傾向にあり、自己解決力の強化のためにも、啓発の強化が必要である。</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 27 年度当初に消費生活相談センターを設置済。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 27 年度時点で、消費生活相談員 3 名体制（常時 1 人）としており、今後も維持していく。</li> <li>・平成 27 年度時点で、消費生活相談員の資格保有率は 0 % であり、研修参加促進等により資格取得を推進する。</li> <li>・平成 26 年度の消費生活相談員の研修参加率は 0 % であるが、消費生活相談員のレベルアップを図るため、研修への参加を促進し、平成 28 年度には 100% とする。</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>・消費相談体制を維持、強化するために有資格者相談員の配備を図る。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・町民の消費トラブル対応力強化のために、交付金等活用期間経過後においても維持していく。</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>・消費相談員の対応能力の向上のために、資格取得、研修参加率 100% とする。</li> <li>・町民の消費トラブルへの解決力向上を図る。</li> </ul> <p>(平成 28 年度～平成 34 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	静岡県	市町村名	小山町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者相談窓口を強化するため、消費生活センターを設置した。(平成 21 年度)</li> <li>消費生活相談体制強化のため、相談窓口を週 2 日から週 5 日に拡大した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>資格を有していない消費生活相談員の育成を図るため研修会・養成講座等への参加の旅費の支援を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>高校生を対象に消費者教育講座を行った。(平成 25 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、平成 22 年に相談窓口を週 2 日から週 5 日に拡大したことにより相談件数は、平成 20 年度の 21 件に対し、平成 21 年度 87 件、平成 22 年度 54 件、平成 23 年度 57 件、平成 24 年度 76 件となった。また、平成 25 年度には専門の相談室を設置し、消費生活相談体制強化が図られた。</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、研修会・養成講座等への参加の旅費の支援を行った。その結果、消費生活相談の対応能力や質が向上し、相談件数の増加に対応することができた。</li> <li>平成 25 年度に町内高等学校において高校 3 年生を対象とした消費者教育講座を開催し、若者の消費者トラブルの防止を図ることができた。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度当初で消費生活相談センターを設置済み。</li> <li>消費生活センターに関して住民に周知する。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度当初の消費生活相談員の資格保有率は 0% (0 人/3 人) であったが、研修会・養成講座等への参加の旅費の支援を行うことにより消費生活相談員の資格取得を奨励し、資格保有率の向上を目指す。</li> <li>平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% だったので今後も研修参加率 100% を維持する。</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>・ 消費生活センターを維持する。</li> <li>・ 消費生活相談体制強化のため消費生活相談員の資格取得を奨励する。</li> <li>・ 若者を対象とした消費者教育講座を行う。</li> <li>・ 消費者行政に関し、近隣市町との連携を図る。</li> <li>・ 被害防止啓発パンフレットの作成配布を行う。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。</li> <li>・ 啓発事業については、より効果的に取組めるよう、交付金等活用期間経過後も実施する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維持する。(平成 27 年度以降)</li> <li>・ 広報誌等を活用し、消費生活センターの周知を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度)</li> <li>・ 消費生活センターの地域の消費生活問題への対応能力向上のため、近隣市町との連携体制を構築する。(平成 29 年度～平成 33 年度)</li> <li>・ 消費生活相談員の資質向上や資格取得を図るため研修会・養成講座等への参加の旅費の支援を継続する。(平成 27 年度～平成 29 年度、平成 29 年度～平成 37 年度)</li> <li>・ 若者を対象とした消費者教育講座を実施する。(平成 27 年度～平成 33 年度)</li> <li>・ 消費被害者防止のための啓発パンフレットを作成し、配布する。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	富士市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 37 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターでの相談環境、執務環境の改善のため、エアコン等備品を購入した。(平成 21 年度)</li> <li>・市民にとって判りやすく、またクーリング・オフのはがきとしても使用できる市オリジナルの消費生活センターパンフレットを作成した。(平成 25 年度～平成 26 年度)</li> <li>・消費生活相談員等の相談業務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)</li> <li>・消費生活相談員等の消費者教育における講師養成、能力向上のため、研修参加を支援した。(平成 25 年度～平成 26 年度)</li> <li>・出前講座等での参加者を増やすために、啓発グッズを購入し、配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・悪質商法や制度を紹介するオリジナルパネルを作成し、消費者月間や生活展のときに展示している。(平成 21 年度)</li> <li>・市内中学校の中学生に対し、消費者教育・啓発用の冊子を配布した。平成 26 年度からは中学校への出前講座の時に使用。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>・最近の相談事例を、時間を置かず早めに紹介し、被害拡大防止とセンターへの相談に結びつけるために、地元コミュニティ FM の番組（月 1 回）と CM を放送した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>・悪質な訪問販売・電話勧誘販売対策として、市内全世帯にお断りステッカーを配布した。(平成 24 年度)</li> <li>・市内にある大学の授業や学園祭、専門学校での授業での啓発活動の中で、これから社会に出る人向けの啓発冊子を配布した。(平成 24 年度～平成 26 年度)</li> <li>・平成 25 年 2 月に特商法が改正され、訪問購入について規制対象になったことを市民に周知するために、パンフレットを配布した。(平成 24 年度～平成 26 年度)</li> <li>・東日本大震災後の市民の放射能の不安に対応するために、食品に含まれる放射能について、講座を開催し、パンフレットを配布した。(平成 24 年度～平成 26 年度)</li> <li>・高齢者を狙った悪質商法が増えるなか、高齢者に 1 人で悩まず消費生活センターに相談してくれるように、市内高齢者世帯にチラシやグッズを配布した。(平成 24 年度～平成 26 年度)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 25 年度から JAS 法が県から権限移譲されたことにより、食品表示業務の実施能力向上のために、研修参加を支援した。 (平成 25 年度～平成 26 年度)</li> <li>・小学生向けの消費者教育のために、啓発冊子を購入した。 (平成 25 年度～平成 26 年度)</li> <li>・消費者教育推進計画策定に向けたアンケート調査を市民等に行った。(平成 26 年度)</li> <li>・長期間使用され、市民の多くが目にするが多い回覧版を、市内各町内に配布して、センターの PR・相談事例の紹介を行った。 (平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターの PR や相談事例の紹介をさまざまな形で行ってきた。その結果、平成 20 年度の相談件数は、1,571 件であったが、多少の増減はあるものの、この 5 年間全体としては増加傾向であり、平成 25 年度には 1,927 件に増加した。 継続分を含めた延べ相談件数は、平成 20 年度 3,178 件に対し平成 25 年度 4,334 件に増加した。</li> <li>・特に高齢者からの相談が増えており、これは高齢者対象に行ってきた啓発事業の成果と思われる。 平成 20 年度においては、全体の相談件数に占める 60 歳以上の割合は、約 31.6%、496 件であったが、平成 25 年度は、約 45.6%、879 件に増加した。平成 25 年度静岡県受付の数字 31.4% (60 歳以上の全体に占める割合) と比べても高い数字になっていることが判る。</li> <li>・消費生活の相談業務レベルアップのため研修参加支援をした。その結果、あっせん解決した件数が平成 20 年度の 75 件に対し、平成 25 年度 157 件と大幅に増加した。</li> <li>・市内の全中学 1 年生に向けて啓発冊子を配布してきた結果、平成 26 年度授業としてクラス単位での出前講座 (2 校) を行った。</li> <li>・市内にある大学や看護専門学校での啓発冊子を配布してきた結果、平成 26 年度は、同大学の 1 年生～3 年生、看護専門学校の生徒を対象に出前講座を行った。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 26 年度当初、消費生活相談窓口設置済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 26 年度当初、消費生活センター設置済み。</li> <li>・平成 26 年度当初、消費生活相談員 3 名の資格取得率は 100% であり、今後も維持していく。</li> <li>・増加する相談件数に対応するため、また消費者教育を推進していくために、平成 27 年度を目標に消費生活相談員を 1 名増員し、4</li> </ul>

	<p>名体制にする。(週 5 日、窓口 4 人体制)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4 名の消費生活相談員の勤務時間を延長し、PIO-NET の入力時間を確保する。</li> <li>平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% であり、変化するさまざまな相談に対応するために、消費生活相談員の研修参加支援を行い、年間に全ての相談員が 1 人 1 回は研修に参加する研修参加率 100% を今後も維持する。</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>見守りネットワークの構築のために、府内他課、地域包括支援センター、障害者相談支援事業所、ケアマネジャー、ホームヘルパー、民生委員等との連携を強化していく。その中で、どのような見守りネットワークの形が良いのか検討していく。</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>増大する相談業務、啓発活動に対応するため消費生活相談員を 1 名増やし、4 人体制とする。</li> <li>4 名の消費生活相談員の勤務時間を 1 時間延長し、PIO-NET の入力時間を確保する。</li> <li>消費者教育に力を入れ、市内中学校とのネットワークを構築し、中学校の授業での啓発を実施していく。</li> <li>消費者教育の推進のため、教師などを対象に消費者教育の担い手を養成する。</li> <li>市内にある大学、専門学校との協力関係を築き、出前講座や学園祭での啓発を行う。</li> <li>高齢者・障害者の見守り体制を強化するため、地域包括支援センター、障害者相談支援事業所、ケアマネジャー、ホームヘルパー、民生委員等との連携を強化する。</li> <li>高齢者の特殊詐欺被害防止そのための取組を行う。</li> <li>引き続き消費生活センターの P R や相談事例の紹介などの情報を発信し注意を呼びかける。</li> <li>権限移譲された食品表示法については、違反する業者がないよう、啓発と立入調査を強化していく。</li> <li>消費者教育推進計画を策定する。</li> <li>消費者教育推進地域協議会を立ち上げる。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談員 1 名増については、交付金等活用期間経過後も維持する。</li> <li>勤務時間延長により増額した消費生活相談員の人件費については、交付金等活用期間経過後も維持する。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談員等の相談業務のレベルアップや消費者教育推進のための研修参加支援については、交付金等活用期間経過後も精査して事業を実施していく。</li> <li>・高齢者・障害者の見守りのため、地域包括支援センター、障害者相談支援事業所、民生委員等との連携を強化していく。</li> <li>・市内中学校での出前講座を定着させる。</li> <li>・消費者教育の推進のため、消費者教育の担い手を養成する。</li> <li>・市内にある大学や専門学校での啓発活動を定着させる。</li> <li>・出前講座については、より効果的なやり方を検討しながら、充実させていく。</li> <li>・食品表示法に係る業務については、交付金等活用期間経過後も維持する。</li> <li>・消費者教育推進計画に則して、消費者教育を推進していく。</li> <li>・消費者教育推進地域協議会を開催していく。</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周知するため、オリジナルパンフレットなどを作成する。(平成 28 年度～平成 29 年度)</li> <li>・相談体制の強化のため、平成 27 年度を目標に消費生活相談員を 1 名増員して 4 名体制とする。(平成 27 年度～平成 35 年度)</li> <li>・相談体制の強化のため、平成 27 年度を目標に消費生活相談員の勤務時間を延長する。(平成 27 年度～平成 35 年度)</li> <li>・消費生活相談事業を推進していくため、研修参加支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>・消費者教育を推進していくため、研修参加支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 35 年度)</li> <li>・高齢者・障害者の見守りのため、地域包括支援センター、障害者相談支援事業所、民生委員等との連携を強化していく。(平成 27 年度～平成 32 年度)</li> <li>・高齢者の特殊詐欺を防止し、見守りネットワークの構築に繋げるために、地域包括支援センター、民生委員に協力を依頼しながら、悪質電話防止システムモデル事業を実施する。(平成 28 年度)</li> <li>・消費者教育推進のため、消費者教育推進計画策定検討会を開催し、消費者教育推進計画を策定・改定する。(平成 27 年度～平成 35 年度)</li> <li>・消費者教育推進のため、消費者教育推進地域協議会を開催し、構成員相互の情報交換をし、推進計画に対する評価、意見を出していく。(平成 29 年度～平成 37 年度)</li> <li>・消費者教育を推進するため、市内中学校の担当教師との連携を継続し、中学校での出前講座を定着させる。(平成 27 年度～平成 30 年度)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者教育を推進するため、教師などを対象に講座を開き、消費者教育の担い手を養成する。(平成 28 年度～平成 36 年度)</li> <li>・消費者教育や啓発強化のため、市内にある大学や専門学校での出前講座や啓発活動を定着させる。(平成 27 年度～平成 32 年度)</li> <li>・高齢者への啓発強化のため、民生委員による高齢者実態調査に併せて、高齢者世帯へ啓発冊子を配布する。(平成 27 年度～平成 32 年度)</li> <li>・ラジオ番組等を活用し、相談事例の速やかな紹介により、被害拡大を防ぐ。(平成 27 年度～平成 30 年度)</li> <li>・食品表示法に係る業務については、交付金等活用期間経過後も継続して実施していく。食品表示に関する研修参加支援については、必要なものは継続して実施していく。(平成 27 年度～平成 33 年度)</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	富士宮市
-------	-----	------	------

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、既存の消費生活センターを拡充し、なおかつ機密保持、プライバシー保護強化のためセンター内を改修し相談しやすい環境を整えた。（平成 21 年度～平成 22 年度）</li> <li>・ 消費生活センターを周知してもらうためのセンター紹介の DVD を作成した。（平成 21 年度）</li> <li>・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を窓口 1 名体制から 2 名体制とした。（平成 22 年度～平成 26 年度）</li> <li>・ 消費生活相談員の処遇改善のため、1 日あたりの報酬を 562 円増額し、7,212 円とし、通勤手当を支給した。（平成 22 年度～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>・ 食品表示・安全に関する啓発のため市民を対象に出前講座を開催した。（平成 21 年度）</li> <li>・ 消費者被害防止のための啓発シールを作成し、市内の全戸に配布した。（平成 21 年度）</li> <li>・ 消費者被害防止のためのリーフレットを作成しキャンペーンで配布した。（平成 21 年度～26 年度）</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談員の対応能力強化のため研修参加を支援し相談員のレベルアップを図った。その結果あっせん件数が平成 20 年度の 52 件に対し、平成 25 年度は 71 件となり、消費生活相談の対応能力や資質が向上した。</li> <li>・ 消費生活相談強化により、消費生活相談員の助言やあっせん等による救済金額の総額が平成 25 年度は 61,000 千円であった。</li> <li>・ 消費生活相談強化により、平成 25 年度の相談件数 612 件に対し、あっせん等のやりとりなどの対応回数は 1,385 回であった。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 26 年度当初で消費生活センターを設置済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 26 年度当初、消費生活相談員 3 人は設置済み（資格保有</li> </ul>

	<p>率 100%) であるため、今後も維持していく。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100 % であり、平成 27 年度以降も国民生活センターの専門研修を 100 % 参加し、消費生活相談員の更なるレベルアップを目指す。</li> <li>消費生活担当職員も相談員同様、国民生活センター主催の専門研修へ参加し、平成 27 年度以降消費生活相談の充実を図る。</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>高齢者等の消費者被害を防止するため、福祉担当及び社会福祉協議会や民生委員等と共同してネットワーク構築に向けた地域体制を検討していく。</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>消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後も維持する。</li> <li>消費者の自立支援のための教育、及び啓発活動事業等を検討、実施計画を立てる。</li> </ul> <p>消費者団体と協力し、消費者被害防止のための啓発活動を強化する。</p> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者教育、啓発活動事業計画に基づき、消費生活事業をより効果的に実施していく。</li> <li>出前講座等の啓発事業については、回数を増やし効果的な内容を目指し、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>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センターを維持する。</li> <li>消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を窓口 2 名体制を維持する。(平成 27 年度～平成 28 年度)</li> <li>消費生活相談員の処遇改善のため、増額した日額報酬（7212 円）と通勤手当の支給を維持する。(平成 27 年度～平成 28 年度)</li> <li>消費生活相談員の対応能力強化のため研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度)</li> <li>消費者教育推進教育のため、消費生活相談員の研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度)</li> <li>消費者の自立支援のための教育、及び啓発活動事業計画に基づき行う消費生活事業を継続する。(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	静岡県	市町村名	静岡市
-------	-----	------	-----

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、消費生活相談員を増員した。(平成 20 年度 8 人→平成 21 年度～10 人→平成 23 年度～11 人→平成 25 年度～10 人)</li> <li>消費生活相談員の対応能力強化のため、増員した相談員の研修参加を支援した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費生活相談員の処遇改善のため、報酬月額を増額するとともに、経験年数により差を設けた。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費生活相談員が相談を受ける時に使用するパソコンを設置するなど、事務機器等を整備した。(平成 21 年度～25 年度)</li> <li>国民生活センター認定資格の「消費生活専門相談員」の資格取得を支援するため、認定試験対策講座を開催した。(平成 23・24 年度)</li> <li>消費生活センターのイメージキャラクターを作成し、消費者被害防止のための各種広告や啓発品に活用し、より親しみやすい啓発を行った。(平成 23 年度～平成 26 年度)</li> <li>中学生がより分かりやすく消費生活について学べるよう、家庭科の授業で使用できる消費者教育副教材を作成し、市内全中学校に配付した。(平成 23・24 年度)</li> <li>消費者団体と協働で劇団を結成し、寸劇を通して出前講座を開催することにより、分かりやすい消費者被害の啓発を行う。(平成 25 年度～平成 26 年度)</li> <li>静岡市消費者教育推進地域協議会を立上げるとともに、消費生活に関する市民意識調査を実施し、静岡市消費者教育推進計画を策定した（見込）。(平成 25・26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 21 年度から消費生活相談員を増員するとともに、平成 22 年度から相談員の相談対応能力強化のため、研修参加を支援した。その結果、情報化等複雑多様化する相談内容にきめ細やかで質の高い対応ができるようになった。</li> <li>消費生活センターの事務機器等を整備し執務環境を整えたことで、相談に迅速な対応ができ相談体制の強化が図られた。</li> <li>平成 23・24 年度に消費生活専門相談員資格認定試験対策講座を実施したことにより、資格を取得した受講者のうち 2 名が本市の相談員となった。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センターのイメージキャラクターを作成し各種啓発を行ったことで、消費生活センターの認知度が平成23年度には81.6%だったものが、平成25年度には82.9%と上昇した。</li> <li>平成24年度末に配付した消費者教育副教材の平成26年度の使用率（予定も含む）が71.4%と高く、中学生における消費者教育に役立っている。</li> <li>平成25年度に立ち上げた劇団の公演回数が、平成26年度には15回と増加し、分かりやすいと高評価である。</li> </ul>
<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u>＜政策目標1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成26年度当初、消費生活相談窓口設置済み</li> </ul> <p><u>＜政策目標2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成26年度当初、消費生活センター設置済み。</li> <li>平成26年度当初、消費生活相談員10人（資格保有率100%）を配置済み。</li> <li>平成25年度の消費生活相談員の研修参加率は100%であり、今後も維持する。</li> <li>住宅リフォーム工事関係等の相談に対し、工事の必要性や効果について、助言等をもらうよう建築アドバイザーを委嘱する。</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>平成25年7月、静岡市消費者教育推進地域協議会を設置。市民意識調査（平成25年9月）や地域協議会委員へのヒアリング等を実施した。平成25年度末に「消費者教育推進計画骨子」と「消費者教育の体系イメージマップ」を作成した。</li> <li>平成26年度末、「静岡市消費者教育推進計画」を策定した。</li> <li>この計画に基づき、消費者が、学校、地域、家庭など様々な場に置いて、幼児期から高齢期までの生涯を通じて、それぞれの時期に応じた消費者教育が受けられるよう、イメージマップを活用し、体系的な取組みを推進していく。</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>消費者安全確保地域協議会の設置を検討。（平成28年度・自主財源）</li> <li>高齢者のための電話勧誘被害対策機器の購入モデル事業や啓発グッズの配布に民生委員を含む見守り者が関わることで、見守りネットワークの強化を図る。</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>相談員の相談能力強化のため、消費生活相談員の研修参加を支援する。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者教育推進事業を実施する。</li> </ul>
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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>
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>・ 建築アドバイザーを委嘱し、高度な消費生活相談への相談員の対応能力を向上させる。(平成 27 年度～平成 28 年度)</li> <li>・ 消費者教育を専門に行う「消費者教育推進員」を設置し、地域や学校現場における消費者教育を推進していく。(平成 27 年度～平成 31 年度、5 年で設置の効果を検証し、効果があれば平成 33 年度まで継続)</li> <li>・ 消費生活相談への対応能力強化のため、相談員の研修参加を支援する。(平成 27 年度～平成 28 年度)</li> <li>・ 消費生活相談員の相談対応能力強化のため、増員分の研修参加の支援の継続を図る。(平成 27・28 年度)</li> <li>・ 消費者教育に関する職員研修を実施する。(平成 28 年度～平成 34 年度)</li> <li>・ 消費者団体と共に、グリーンコンシューマー育成等のためのスマートクッキング講座を開催する。(平成 27 年度～平成 30 年度)</li> <li>・ 消費者団体と協働で立ち上げた悪質商法啓発劇団が出張公演を行う。(平成 27 年度～平成 31 年度)</li> <li>・ 消費者教育の推進地区を設置し、啓発チラシ等を作成し配布するなど、消費者被害の未然防止を図る。(平成 27 年度～平成 34 年度)</li> <li>・ 消費者教育の担い手を育成するため養成講座等を実施し、講座修了後の活用を図る。(平成 29 年度～平成 37 年度)</li> <li>・ 消費者教育推進校を設置し、消費者教育に関する授業を支援するなど、学校における消費者教育を推進する。(平成 28 年度～平成 34 年度)</li> <li>・ 小学生や幼児向けの消費者教育教材を作成する。(平成 29 年度～平成 30 年度)</li> <li>・ 高齢者を電話勧誘被害から守るための対策として、機器の購入に対し、補助金を交付する。見守り者が消費者被害の危惧される高齢者を発見し、機器の利用をすすめもらうこと、機器の選定、取り付け等の相談にのったり、訪問時に機器の利用状況の確認や話題にすることで見守りネットワークの強化を図る。(平</li> </ul>

	<p>成 28 年度～平成 30 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高齢者向けマグネット、チラシの作成を行う。平成 28 年度は 民生委員が訪問時に、悪質商法の手口などを説明しながらマグネット、チラシの配布を行うことにより、見守り者との円滑な 関係を築くことを推進していく。(平成 28 年度～平成 30 年度)</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者教育推進のため、庁内の連携を緊密にして対応する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	焼津市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 37 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談員等の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>悪質商法被害防止を中心とした消費者への啓発事業について、出前講座等を通じて強化した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費生活センター内の機器・設備・図書を整備することにより相談体制を強化した。(平成 21 年～平成 24 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 21 年度より研修参加支援をし、平成 22 年度時点で相談員の資格保有率 50%に対し、平成 26 年度は 100%となった。</li> <li>平成 21 年度より啓発事業の強化により消費生活相談件数が平成 20 年度 502 件に対し、平成 25 年度は 702 件となり、地域の相談窓口として定着しつつある。</li> <li>平成 21 年度より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、斡旋解決の件数が平成 20 年度の 44 件に対し、平成 25 年度は 99 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 21 年度より焼津市消費生活センターを設置済</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度当初、消費生活相談員 4 人（資格保有率 100%）を配置済みであり、今後も維持していく。</li> <li>平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 75% であり、今後は、担当職員及び相談員が国民生活センター等の研修を受けやすい環境を整備して研修参加率 100% とする。</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>近隣市町村の動向等も注視しながら、最適な方法を検討する。</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>消費生活センターとして週 5 日窓口開庁を維持する。</li> <li>消費生活相談対応力強化のため、研修参加の促進により、消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>消費者教育については、より実践的な出前講座とするなど、啓発に努める。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 経費削減に努めつつ、効果的な取組を精査しながら維持していく。</li> <li>・ 出前講座等の啓発事業についても、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維持する。</li> <li>・ 行政職員、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>・ 行政職員、消費生活相談員が出前講座等で効果的な消費者教育・啓発を実施するための研修参加を支援する(平成 27 年度～平成 31 年度)</li> <li>・ 消費生活センター内の DVD ソフト等を拡充し、出前講座の充実を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>・ 啓発チラシ等を用いて、被害防止啓発とともに、消費生活センターの周知を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>・ 迷惑電話防止チェックカードを活用し、消費者被害の未然防止を実施する。(平成 28 年度～平成 34 年度)</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	藤枝市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成27年4月1日～平成37年3月31日
平成26年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談機能整備のため、法改正等に対応するため、図書の整備をした。（平成22年度～平成25年度）</li> <li>・消費生活センターの機能向上のため、FAXを設置した。（平成23年度）</li> <li>・高度な消費生活相談への対応のため、司法書士による事例検討会を実施して専門的な相談への対応能力向上を目指した。（平成26年度）</li> <li>・消費生活相談体制強化のため、平成22年度に設置した消費生活相談窓口の消費生活相談員を2名×5日/週体制から2名×5日/週+1名×3日/週体制とした。（平成24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2名×5日/週+1名×3日/週体制から3名×5日/週体制とした。（平成26年度）</li> <li>・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。（平成21年度～平成26年度）</li> <li>・消費生活相談員の処遇改善のため、1時間あたりの報酬を有資格者は150円増額し、1,250円とし、無資格者は50円増額し、1,050円とした。（平成26年度）</li> <li>・消費者被害防止のため、出前講座等で注意喚起を促す啓発グッズを配布した。（平成21年度～平成26年度）</li> <li>・消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、市内へ配布・回覧した。（平成22年度～平成26年度）</li> <li>・小学生にお金の大切さを伝える親子講座を実施した。（平成26年度）</li> <li>・消費者被害防止のために、高齢者を見守る側への出前講座を実施した。（平成26年度）</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成22年度に相談窓口として消費生活センターを設置し、相談件数は、平成21年度の607件に対し、平成25年度は977件、平成27年1月末時点では922件と相談件数は大幅に増加しており、相談窓口として需要が伸びている。</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対応強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が</li> </ul>

	<p>平成 21 年度の 40 件に対し、平成 25 年度が 100 件と増加するなど相談者への適切なアドバイスや解決につなげることができた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・出前講座は、高齢者を中心実施し、平成 23 年度 12 回に対し、平成 25 年度 23 回と回数が増加した。</li> </ul>
<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"> <li>・平成 26 年度当初で消費生活相談センターを設置済み。</li> </ul> <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 26 年度から、消費生活相談員 3 名体制。</li> <li>・平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 67 % であったが、消費生活相談員の資格保有率を 100 % とするため、国民生活センターの研修に参加させることで消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。</li> <li>・平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 75 % であったが、平成 27 年度からは 100 % とする。</li> </ul> <p>＜政策目標 5＞「見守りネットワークの構築」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉関係の部署で設置している協議会に職員が重要委員として参加し、情報提供や啓発を行うなど、積極的に機能を活用する。</li> </ul>
<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"> <li>・消費生活センター条例の制定と体制の充実を図る。</li> <li>・市民の身近な窓口である消費生活相談の体制を強化するため、消費生活相談員の増員と報酬の見直しにより待遇改善を図る。</li> <li>・司法書士に加えて弁護士の活用により消費生活相談員の相談対応能力のレベルアップを図る。</li> <li>・消費者教育にも力を入れ、より効果的な消費者トラブルの未然防止に努める。</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も維持に努める。</li> <li>・出前講座等の啓発事業は、より効果的な取組を選択しつつ、交付金等活用期間経過後も実施していく。</li> </ul>
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・司法書士による事例検討会に加え、多重債務相談時の弁護士の活用により、消費生活相談の対応能力の向上を図る。（平成 27 年度～平成 34 年度）</li> </ul> <p>【消費生活相談体制の強化を図る】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 26 年度から 3 人体制だった相談体制を平成 28 年度から常時 4 人体制とし、維持する。（平成 28 年度～平成 36 年度）</li> </ul> <p>【消費生活相談員の待遇改善を図る】</p>

	<p>・報酬改善（1時間あたり）した報酬を維持する。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>有資格者</th><th>無資格者</th><th>活用期間（増額分）</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>～平成26年度</td><td>1,100円</td><td>1,000円</td><td>～平成32年度</td></tr> <tr> <td>平成27年度～</td><td>1,250円</td><td>1,050円</td><td>～平成34年度</td></tr> <tr> <td>平成28年度～</td><td>〃</td><td>1,070円</td><td>～平成36年度</td></tr> </tbody> </table> <p>・消費生活相談員の相談能力強化のため、研修参加の支援を継続する。（平成27年度～平成29年度）    ・消費者教育推進のため、相談員の研修参加を支援する。（平成27年度～平成33年度）    ・消費者被害防止のため、啓発グッズやちらしを配布する。（平成27年度～最長平成30年度）    ・見守りネットワークを構築するため、見守り者を対象とした出前講座を実施する。（平成27年度）    ・消費者教育推進のため、小中学校で出前講座を実施する。（平成28年度～平成36年度）</p>					有資格者	無資格者	活用期間（増額分）	～平成26年度	1,100円	1,000円	～平成32年度	平成27年度～	1,250円	1,050円	～平成34年度	平成28年度～	〃	1,070円	～平成36年度
	有資格者	無資格者	活用期間（増額分）																	
～平成26年度	1,100円	1,000円	～平成32年度																	
平成27年度～	1,250円	1,050円	～平成34年度																	
平成28年度～	〃	1,070円	～平成36年度																	
その他特記事項	<p>・消費者トラブルや悪質商法被害の防止のため、市役所内の連携をさらに密にし、市役所全体で対応する。</p>																			

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	島田市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談センターの機能整備のため、執務参考図書を購入した。(平成 21 年度～、特商法対応図書購入は平成 26 年度～)</li> <li>国民生活センターが実施する専門・事例講座を活用し、消費生活相談員の対応能力強化を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費者被害を未然に防ぐため、訪問販売を断わる表示板を作成し希望世帯に配布した。(平成 21 年度、平成 24 年度)</li> <li>食品安全に対する知識習得のため、市民を対象に食品表示・安全の講演会を実施した。(平成 22 年度)</li> <li>消費者被害防止のため啓発物品を購入し、出前講座や消費者イベントなどで配布した。(平成 23 年度、平成 25 年度)</li> <li>カラーチラシを作成し啓発力を強化するため、カラープリンターを購入した。(平成 25 年度)</li> <li>消費者被害に対する知識を習得し、自立した消費者を育成するため、独自の安心ガイドを作成し各戸に配布した。(平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 21 年度から、消費生活相談員の相談対応能力強化のため、参考図書を拡充し研修参加を継続してきた。その結果、相談受付件数は平成 23 年度 517 件、平成 24 年度 559 件、平成 25 年度 625 件、平成 26 年 614 件と増加傾向である。また、あっせん件数は平成 24 年度 77 件、平成 25 年度 105 件、平成 26 年度 129 件となり、業者相手に専門知識を持たない市民を支援している。</li> <li>平成 21 年度、24 年度に製作した訪問販売禁止板は、対象を当初予定した高齢者世帯限定から一般の希望世帯に拡大し、広報や出前講座で宣伝したこともあり、平成 27 年 2 月までに 1,170 枚を配付し市民に活用されている。</li> <li>平成 23 年度、25 年度に購入した啓発物品は、地元消費者団体の協力を受け、消費者月間イベントや消費生活展などで効果的に配付することができた。</li> </ul> <p>平成 25 年度に購入したカラープリンターにより、市民に対して見やすくわかりやすい啓発資料を提供することが可能となった。また、契約書面など消費相談時の資料の写しを取る際に</p>

	<p>カラーコピー機能を利用するなど、相談対応の場面でも役立っている。</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>・ 相談窓口としての消費生活センターを設置済</li> </ul> <p><u>＜政策目標2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談員の資格保有率は、平成26年4月現在100%であり、今後も維持していく。</li> <li>・ 消費生活相談員の研修参加率は平成27年度100%であり、今後も維持していく。</li> </ul> <p>平成21年度以降、専門資格を持つ消費生活相談員を国民生活センターの研修に参加させることにより、最新の消費者問題に関する知識・情報の収集、相談対応能力の向上を図り、相談体制の強化に努めている。</p> <p><u>＜政策目標5＞「見守りネットワークの構築」</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者安全確保地域協議会設置へ向けて、平成28度までに他部局との連携手法等を検討し、平成29年度の設置を目指す。</li> </ul>
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成27年度から平成29年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活センターを維持・強化する。</li> <li>・ 市民の身近な消費生活相談の窓口として、相談員による研修への参加や専門相談の活用を通して、相談対応の質の向上を図る。</li> <li>・ 出前講座など消費者教育にも力を注ぎ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、地域の県連団体とも連携しながらネットワーク構築等の支援を図る。</li> </ul> <p><u>＜平成30年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談体制については、交付金等活用期間を経過した事業を見直し、維持していく。</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継続する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>・ 消費生活センターとしての機能を強化していく。</li> <li>・ 消費生活相談員の相談対応能力を強化するため、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>・ 出前講座など消費生活センターが行なう事業の拡充を図りながら、教育・福祉部局あるいは関連団体との連携により、消費生活相談に係るネットワークを構築していく。(平成27年～平</li> </ul>

	成 31 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 消費者被害防止のため、関係部署が連携しながら対応を図っていく。</li></ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	牧之原市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談体制を強化するため、平成 22 年度に消費生活センターを開設した。</li> <li>消費生活センター開設に伴い相談日を週 1 日から週 5 日に拡大し、平成 23 年度から消費生活相談員を常時 2 名体制とした。</li> <li>消費生活相談員の処遇改善のため、報酬支給に内規を作成し給与昇級を行う事とした。(平成 23 年度から)</li> <li>消費生活相談員のレベルアップを図るため、消費生活相談に関する研修への参加を支援した。(平成 21 年度から平成 26 年度)</li> <li>悪質商法被害防止のため、主に中学生・高校生・新成人・高齢者に対し、啓発事業の強化を行った。(平成 21 年度から平成 26 年度)</li> <li>窓口に来訪する事が困難な高齢者に対し訪問相談を実施し高齢者への消費生活相談を強化した。(平成 21 年度から平成 26 年度)</li> <li>消費者被害防止パンフレットを作成し、市内全戸に配布した。(平成 25 年度)</li> <li>消費生活センターの案内チラシを作成し、市内全戸に配布した。(平成 22 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 22 年度に消費生活センター開設に伴い、相談件数は平成 21 年度は 102 件に対し、平成 22 年度は 337 件と大幅に増加した。また、平成 23 年度は 384 件、平成 24 年度は 391 件、平成 25 年度は 418 件と毎年相談件数が増えており、相談窓口と定着しつつある。</li> <li>消費生活相談員の相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した結果、あっせん件数が平成 22 年度の 72 件に対し平成 25 年度 97 件となり、消費生活相談の対応能力等が向上した。</li> <li>消費生活相談体制の強化により、平成 25 年度における消費生活相談員の助言やあっせん等による救済金額の総額が 94,000 千円となった。</li> <li>啓発事業の強化により、平成 22 年度に実施した出前講座 9 件/年が、平成 25 年度には 20 件/年と増加している。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 22 年度当初、消費生活センターを設置済み。</li> </ul>

	<p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度当初は、消費生活相談員の資格保有率が 50% であるため、平成 28 年度までに資格保有率を 100% とするため、研修参加支援により消費生活相談員の資格取得を奨励する。</li> <li>国民生活センター及び県等が開催する消費生活相談に関する研修に、消費生活相談員等を積極的に参加させることで、消費生活相談員等のレベルアップを図る。</li> <li>消費生活センター開設当時から消費生活相談員 2 名体制で相談業務に対応しており、今後新たな相談員を確保する。</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、国民センターの研修等に参加し消費生活相談員等のレベルアップを図ると共に、消費生活相談員の増員を図る。</li> <li>出前講座等の消費者教育を実施し、市民の被害防止を図ると共に、地域ネットワークの構築等を支援する。</li> <li>地域包括支援センター等と協力し、消費者被害防止を図る。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談体制については、交付金等活用期間を経過した事業の維持を図る。</li> <li>啓発事業については、効果的な事業を重点化し交付金等活用期間経過後も行う。</li> </ul>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談体制を維持強化するため、研修等に参加し消費生活相談員等のレベルアップを図る。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>消費者教育研修への参加を支援し、消費者教育の推進を図る。(平成 27 年度～平成 33 年度)</li> <li>消費生活相談体制を強化するため、相談員の増員を図る。(年度未定)</li> <li>平成 22 年度に消費生活相談員の待遇を改善した報酬を維持する。(平成 27 年度～平成 30 年度)</li> <li>中高生の消費者被害防止のための啓発パンフレット等の作成を継続する (平成 27 年度～平成 30 年度)</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>庁舎内の連携を密にし、消費者被害の防止を図る。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	吉田町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平 35 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。</li> <li>消費者被害防止のため、町内全戸へ啓発リーフレットを配布した。（平成 21 年度～平成 26 年度）</li> <li>町民の消費者意識向上のため有名講師による講座を開催した。（平成 25 年度）</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>有名講師による講座を開催したことにより相談窓口が周知され、平成 23 年度は 44 件・平成 24 年度は 37 件であったのが平成 25 年度は 82 件と倍増した。</li> <li>消費者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、経験の浅い相談員でもあっせんに成功し、経験や質が向上した。相談員斡旋件数は、平成 23 年度 0 件から平成 25 年度 3 件に増加した。また、研修に参加する近隣市町との連携も取れるようになった。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度当初、消費生活相談窓口を設置済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度当初、消費生活相談員 1 人（資格保有率 100%）を配置済みであり、今後も維持していく。</li> <li>平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% であり、今後も研修参加支援により、相談員や行政職員も研修を受けることによって効率的に相談対応を行う。また、国民生活センターの研修も積極的に受け、相談スキルのレベルアップを図る。</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>消費生活相談窓口を維持する。</li> <li>地域の身近な消費生活相談窓口として、消費生活相談の体制を維持・強化するため、積極的に研修に参加する。</li> <li>町民の消費者意識を高めるため、効果的な啓発（リーフレット・HP・ラジオ等）を検討し実施していく。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。</li> <li>啓発事業については、効果的な取組みを継続していく。</li> </ul>

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談窓口を維持する。</li> <li>・消費生活相談の対応能力を強化するため、研修参加の支援の継続を図る。（平成27年度）</li> <li>・消費者教育に関する知識向上のため、消費者教育に関する研修に参加する。（平成28年度～平成34年度）</li> <li>・町民の消費者意識向上のため、ちらしの全戸配布を行う（平成27年度）</li> <li>・高齢者の消費者被害防止のため、出前講座を実施する。（平成28年度～平成34年度）</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	川根本町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 39 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者被害未然防止のための啓発を強化するため、高齢者及び見守り者を対象とした悪質商法に関する講演会を実施したほか、相談の多い悪質商法に関する啓発パンフレットを作成し全戸を対象に配布を行った。(平成 22 年度から平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者の増加、悪質商法の多様化、また川根本町地域見守りネットワークの発足等による被害確認機会が増えたこと等により、消費者被害に関する相談の増加が想定されたが、町民の消費者被害防止意識の高まりにより、活性化事業期間中の相談件数は 5 件から 12 件の間にとどめることができた。</li> </ul>
「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"> <li>平成 26 年 4 月時点で消費相談窓口設置済み</li> </ul> <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>担当職員の各研修への参加を維持し、担当職員の相談業務対応能力の向上を目指す。</li> <li>担当職員に代わり、平成 28 年 7 月より週 1 日、専門の消費生活相談員による相談業務を開始する。</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する。</li> <li>消費生活相談体制を強化するため、消費生活相談員による相談業務を行うとともに、研修等への参加により消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>パンフレット等による啓発事業を継続していく。</li> <li>より効果的な消費者被害未然防止を図るため、見守りネットワーク等への支援を強化していく。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>パンフレット等による啓発活動については、交付金等活用期間経過後も維持する。</li> </ul>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談窓口を維持する。</li> <li>消費生活相談体制を強化するため、消費生活相談員を週 1 日 1 名雇い入れ、専門的な消費生活相談業務を行う。(平成 28 年度～平成 38 年度)</li> <li>消費生活相談員のレベルアップのため、研修参加を支援する。</li> </ul>

	<p>(平成 28 年度～平成 38 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ パンフレットや講演会等を通じた啓発活動を継続していく。 (平成 27 年度～平成 32 年度)</li> <li>・ 迷惑電話防止システムを導入した消費者被害防止事業を実施する。(平成 28 年度～平成 38 年度)</li> <li>・ 見守りネットワーク等を対象とした各種研修会の開催などによる支援を強化していく。(自主財源で対応)</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に、庁内の関係部署との連携の強化を図る。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	磐田市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 35 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談員の処遇改善のため、週 2 日月額 57,300 円から 66,600 円へ、週 3 日月額 87,500 円から 99,900 円へ報酬を増額した。(平成 23 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費生活相談員の対応能力向上のため、消費生活相談員の研修参加を支援した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費生活センターPR と消費者被害防止の啓発のため、チラシを作成し、全世帯へ回覧した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>相談体制強化のため、司法書士等の専門家を消費生活アドバイザーとして委嘱した。(平成 25 年度～平成 26 年度)</li> <li>高齢者サロン代表者会議時に、法の専門家(弁護士)による消費者被害に関する講座(研修)を実施し、注意喚起と消費者被害の掘り起こしを行った。(平成 26 年度)</li> <li>市内の民生委員や福祉機関等へチラシを配布し、消費者被害に気付かない独居高齢者へ戸別訪問時に声掛けを依頼するとともに、消費者被害の掘り起しを行った。(平成 25 年度～26 年度)</li> <li>消費者教育として、小学校高学年の消費者教育に関する家庭科授業の内容に合わせ、副読本を作成し、市内小学校に配布し、活用した。(平成 25 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 22 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成 21 年度は 17 件 (あっせん率 1.9%) だったが、25 年度には 61 件 (同 8.0%) 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 25 年度に小学校高学年家庭科授業で消費生活に関する単元(お金の使い方や物の選び方)などを学ぶのに合わせ、教育委員会と連携協議し、市独自の副読本を作成・配布した結果、市内 23 校中 19 校の授業で活用され、消費生活の基礎を習得に寄与した。</li> <li>複雑化、巧妙化する消費者被害の案件に対し、法の専門家のアドバイスを平成 25 年度は 4 件、平成 27 年 2 月末現在で 7 件受けており、相談員のあっせん・助言の後ろ盾となっている。</li> </ul>

<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度当初で消費生活センター設置済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度当初、消費生活相談員 2 名を交代勤務で 1 名体制であったが、相談体制の強化と相談員の負担軽減に対応するため、平成 28 年度から月曜日を 2 人体制とする。</li> <li>平成 26 年度当初で、相談員資格保有者は 100% である。</li> <li>平成 26 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% であるが、平成 27 年度以降は、国民生活センター含めた県外研修を、相談員 2 名が各 2 回ずつ 4 回参加できるよう研修機会の拡充を図る。</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>消費者安全確保地域協議会設置に向けて、県の「ふじのくに消費者教育推進西部地域連絡会」や他市町から情報を収集し、連携手法等を検討する。</li> <li>平成 27 年度以降、地域包括支援センターやヘルパーなどの見守り者を対象に講座や情報提供を実施するとともに、合同で啓発活動を実施することで連携を図る。</li> <li>他部局との連携手法等を検討し、平成 30 年度の設置を目指す。</li> </ul>
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センターを維持する。</li> <li>消費者教育の推進として教育委員会と協働で家庭科副読本を作成し、学校の授業で活用してもらう。</li> <li>地域の身近な相談窓口として、消費生活相談体制を維持。強化するため、弁護士等法の専門家の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>高齢者見守り体制の強化のため、地域の民生委員や福祉機関への研修や情報提供などにより、連携の強化を図る。</li> </ul> <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談体制については、交付金等活用期間を経過後においても維持する。</li> <li>啓発事業の効果を調査し、より効果的な啓発事業を実施していく。</li> <li>消費者教育の推進に向けて、教育委員会や関係機関と協議しながら、各年代に合った消費者教育の講座を実施していく。</li> <li>見守り体制の強化を図るため、ネットワークの構築を図る。</li> </ul>

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談体制の強化と複雑化する相談へ従来以上に積極的に取り組むため、相談員について週4日2名・週1日1名体制を、週5日2名体制にする。(平成28年度～平成36年度)</li> <li>相談員の処遇改善と経験豊富な人材確保のため、経年による「雇止め」を廃止する旨の条例の制定(平成27年度)</li> <li>平成23年度に処遇改善した相談員の報酬額を時給1,025円から1,230円に引き上げる。(平成28年度～平成36年度)</li> <li>相談体制強化のため、司法書士等の専門家を消費生活アドバイザーとして委嘱する。(平成27年度～平成33年度)</li> <li>消費生活相談員の対応能力向上のため、消費生活相談員の研修参加を支援する。(平成27年度～平成30年度)</li> <li>消費者教育推進のため、消費者教育に関する研修参加を支援する。(平成27年度～平成33年度)</li> <li>地域の見守り体制の構築のために、福祉機関や民生委員等への情報提供と講座の開催(平成27年度～平成34年度)</li> <li>消費生活センターPRと消費者被害防止の啓発チラシやグッズの配布を行う。(平成27年度～平成30年度)</li> <li>消費者教育推進法に基づき、教育委員会と連携し、消費生活に関する授業の内容に合わせて、副読本を作成し、授業での活用を図る。(平成27年度～平成33年度)</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	掛川市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 35 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <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>・ 専門的な消費生活相談への対応能力強化のため、司法書士を活用した。(平成 25 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 消費生活相談員の処遇改善のため、1 時間あたりの報酬を 30 円増額し、1,340 円とした。(平成 23 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 高齢者の消費者被害防止のため、老人会等で開催していた出前講座の回数を平成 24 年度 5 回から平成 25 年度 9 回に増やした。(平成 25 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 消費被害防止のための啓発資料、グッズを購入し、出前講座やイベント等で配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 21 年度から消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成 20 年度の 36 件に比べて 1.6 倍(平成 26 年度 58 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 25 年度から実施した出前講座が年々増加傾向にある。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 26 年度当初消費生活相談窓口を設置済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 26 年度当初消費生活センターを設置済み。</li> <li>・ 平成 26 年度当初消費生活相談員を配置済み。</li> <li>・ 平成 26 年度当初消費生活相談員の資格保有率が 100%。</li> <li>・ 平成 26 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% である。担当職員も消費生活相談を受け付けることにより、消費生活相談員が研修を受けやすい環境を整備し、消費生活相談員の研修参加機会を更に増加させる。</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 27 年度に高齢者関連部局に組織されている既存の組織「掛川市高齢者見守りネットワーク協力事業所連絡会」に参画して他部局との連携を図りながら、情報交換をし、消費者安全確保地域協議会のあり方についても検討していく。</li> </ul>
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターを維持する。</li> <li>・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、司法書士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> </ul>
	<p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。</li> <li>・出前講座等の啓発事業については、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>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターを維持する。</li> <li>・消費生活相談体制の強化のため、司法書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28年度～平成33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28年度～平成29年度)</li> <li>・消費者教育推進のため、消費者教育に関する研修参加の支援の継続を図る。(平成28年度～平成34年度)</li> <li>・平成23年度に消費生活相談員の処遇を改善した1時間あたり1,340円の報酬を維持する。(平成28年度～平成31年度)</li> <li>・高齢者の消費者被害防止のため、老人会等で開催していた出前講座の継続を図る。(平成28年度～平成33年度)</li> <li>・消費被害防止のための啓発資料、グッズを購入し、出前講座やイベント等で配布し、消費者被害防止の啓発を図る。(平成28年度～平成29年度)</li> <li>・高齢者関連部局にて組織されている既存の組織「掛川市高齢者見守りネットワーク協力事業所連絡会」に参画する。</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	袋井市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談環境改善のため、パーテイションの新調・電話機を設置した。(平成 21 年度)</li> <li>相談解決力強化のため、参考図書資料を購入した。(平成 21 年度～平成 24 年度)</li> <li>より高度で専門的な相談に対応するため、専門アドバイザー(弁護士・司法書士)を設置した(平成 25 年度～平成 26 年度)</li> <li>基礎的な相談対応力強化を図るため、消費生活相談員、行政職員の研修への参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>悪質商法の対策法を一般消費者に学んでもらうため、専門家による消費生活講演会を開催した。(平成 22 年度)</li> <li>消費生活センター及び悪質商法の対処法等を周知するため、消費者啓発用品等を配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>高齢者に分かりやすく悪質商法撃退法を学んでもらうため、ほ～い布井劇団と連携し、出前講座を実施した。(平成 25 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 21 年度から消費生活相談員の研修参加を支援してきた結果、複雑化・高度化する消費者相談に対応できている。</li> <li>平成 25 年度から専門アドバイザーを活用することでより高度な相談に対応できている。</li> <li>消費者啓発用品配布(平成 22 年度～)や学校への啓発リーフレットの配布(平成 23 年度～)により、効果的な消費生活センターの周知とともに、若年層への効果的な啓発がされた。</li> <li>平成 24 年度から実施しているほ～い布井劇団と連携した出前講座は、平成 24 年度には 12 団体 749 人、平成 25 年度には 24 団体 831 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 26 年度当初、消費生活相談窓口を設置済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度当初、消費生活センターを設置済み。</li> <li>平成 26 年度当初消費生活相談員の資格保有率は 100% であり、今後も維持していく。</li> <li>平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% であり、今後も維持していく。</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>福祉関係部署に既存する見守りネットワークに消費者行政からの観点も取り入れて連携できないか検討する。</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>消費生活センターを維持する。</li> <li>地域の身近な窓口である消費生活センターとして、消費生活相談体制を維持・強化するため、弁護士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>消費者啓発用品や出前講座等の啓発事業について、より効率的・広範囲な啓発活動に努める。</li> </ul> <p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後も維持する。</li> <li>出前講座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、基金等活用機関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>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>消費者教育推進のため、相談員の研修参加を支援する。 (平成27年度～平成33年度)</li> <li>消費生活相談員の対応能力強化のため、専門アドバイザーを活用する。 (平成27年度～平成33年度)</li> <li>効果的・効率的な啓発活動を行うため、消費者啓発用品の制作を継続する。 (平成27年度～平成30年度)</li> <li>出前講座を行うほへい布井劇団への謝礼を維持する。 (平成27年度～平成33年度)</li> <li>福祉関連部署と検討の上、消費者行政の観点も取り入れた見守りネットワークを構築する。 (平成28年度～平成29年度)</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	御前崎市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談専用スペースの設置し必要な備品を購入した。 (平成 21 年度～平成 22 年度)</li> <li>・県等が主催する研修や実務研修に参加を支援した。 (平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・相談窓口 PR のための、ホームページの開設、モバイルサイトの開設。(平成 21 年度)</li> <li>・消費者被害防止のための啓発チラシを作成し出前講座等で配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・窓口周知のためのグッズを作成し配布した。 (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 年度に消費生活相談スペースを設けたところ、年間 30 件程度であった相談件数が、少しずつ増加していった。平成 23 年度には 47 件となり、毎年 20 件程度の増加傾向にある。</li> <li>・平成 22 年度から、消費生活相談員の対応能力強化の研修支援を増やした。この結果あっせんを希望する相談や、助言を求めるなど「泣き寝入りをしない」相談者が増えつつある。</li> <li>・消費者グループと共同での啓発活動は年間 5 回を数え、出前講座も介護事務所、公民館、学校関係者など多岐にわたるようになっている。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 16 年に消費生活相談窓口を設置。</li> <li>・平成 19 年に消費生活センターと名称変更。</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 16 年に消費生活相談窓口を設置したが、平成 19 年には開設日を週 4 日とし、消費生活センターと名称を変える。</li> <li>・平成 26 年度当初、消費生活相談員 1 名（週 5 日、1 日 7 時間 資格保有率 100%）を設置していたが、平成 27 年度より、開庁から閉庁まで相談員が対応できるようになった。</li> <li>・平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% である。</li> <li>・消費生活相談員の研修参加には、県内は公用車の使用を認め、旅費の負担が発生しない。このため、県下での研修には年間 15 回ほど参加可能である。一方、宿泊の伴う県外研修（国民生活センター等）には、行政担当職員も相談を受け付け、相談員が</li> </ul>

	<p>研修に赴ける環境を整え、今後も研修参加機会の増加に努める。</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"> <li>・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>・ 消費者教育に力を入れ、消費者被害を未然に防ぐ見守りネットワークの構築、設立の準備に努める。</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、交付金等活用期間を経過後においても維持する。</li> <li>・ 出前講座等の啓発活動については、市民への情報発信を含めより伝わりやすい方法を探りつつ事業の継続を図る。</li> </ul>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活センターを維持する。</li> <li>・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度まで)</li> <li>・ 消費者教育推進のため、消費者教育に関する研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 33 年度)</li> <li>・ 高齢者・若者等を対象とした出前講座を開き、消費者被害防止のための、リーフレットや啓発グッズを作成する。(平成 27 年度～平成 32 年度)</li> <li>・ 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～自主財源)</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	菊川市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 37 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制強化のため、消費生活センターを設置し、センター新設に伴う備品及び参考図書を購入した。(平成 21 年度～平成 24 年度)</li> <li>・消費生活相談体制強化のため、平成 21 年 10 月から在宅相談員 2 名のうち 1 名を消費生活相談員として配置した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・消費生活相談員等の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・消費者被害防止及び消費生活センターの周知のため、啓発リーフレット、ステッカーを作成し、市内の全戸に配布した。(平成 22 年度)</li> <li>・消費者被害防止を中心とした消費者への啓発事業として事例及びアドバイスをまとめたチラシを月 1 回発行した。(平成 24 年度)</li> <li>・出前講座等において、啓発リーフレットを配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・見守りネットの充実の事業としてリーフレット作成及び年 1 回の研修会開催時に見守りのパンフレット、冊子を購入配布し、連携の強化を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年度に消費生活センターを設置し、相談件数は、平成 21 年度の 146 件に対し、平成 22 年度は 224 件と大幅に増加した。また、平成 26 年度 10 月末時点で 113 件と相談件数が増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。</li> <li>・平成 21 年度から、消費生活相談員等の消費生活対応能力の強化のため、研修参加を支援したことにより、あっせん及び助言が平成 22 年 10 月時点で 49 件に対し、平成 27 年 2 月時点で 179 件となり、消費生活相談の対応能力が向上した。</li> <li>・平成 24 年度から実施した市民への啓発として班回覧を開始し、現在、広報誌等で毎月 1 回以上行っており、相談窓口として消費生活センターを周知できている。(平成 25 年度より広報誌等にて月 1 回：自主財源化)</li> </ul>
「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"> <li>・平成 26 年度当初、消費生活センターを設置済み</li> </ul> <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談員 1名を配置済みであるが、資格は保有していないため（資格保有率 0%）、資格保有率 100%に向け研修会に積極的に参加させることで更なるレベルアップを図るとともに資格取得を奨励する。</li> <li>平成 25 年度の消費生活相談員等の研修参加率は 100% であり、引き続き継続できるようにする。また、国民生活センターなどの研修にも積極的に参加をし、レベルアップを図る</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維持する。</li> <li>消費生活相談体制を維持・強化するため、更なる消費生活相談員等のレベルアップを図る。</li> <li>消費者教育にも重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。</li> <li>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、行う事業を精査していく。</li> </ul>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センターの設置を維持する。</li> <li>消費生活相談員等の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を行い相談対応の充実を図る。（平成 27 年度～平成 29 年度）</li> <li>増加する高齢者・障がい者の悪質商法被害の防止を中心とした消費者への啓発を引き続き強化する。（平成 27 年度～平成 29 年度）</li> <li>「菊川市高齢消費者・障がい消費者見守りネット」事業の充実と連携強化を図る。（平成 27 年度～平成 29 年度）</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	森町
計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 37 年 3 月 31 日		
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 担当行政職員の相談対応能力強化のため、県内の研修へ参加した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 高齢者消費者被害防止のための啓発リーフレットを町内全戸に配布した。(平成 21 年度)</li> <li>・ 相談に対応するための参考図書を購入した。(平成 22 年度)</li> <li>・ 消費者被害防止のため、町内イベント等で啓発用ポケットマスクを配布した。(平成 23 年度)</li> <li>・ 悪質商法被害防止のため、町内全戸に玄関貼付用啓発シールを配布、全組に啓発回覧板を配布した。(平成 24 年度)</li> <li>・ 悪質商法被害防止のため、啓発テンチャックケースを町内全戸に配布した。(平成 25 年度)</li> <li>・ 高齢者の集会で悪質商法被害防止の啓発の寸劇や映像放映を実施するため、拡声器や DVD プレーヤー、プロジェクター等の備品を購入した。(平成 25 年度)</li> <li>・ 消費者被害防止の啓発文を役場共通の封筒に印刷し、文書発送に使用した。(平成 26 年度)</li> <li>・ 悪質商法被害防止のためのリーフレットを全戸回覧した。(平成 26 年度)</li> </ul>		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 21 年度から、県主催の高度専門消費生活相談研修会など各種研修への参加支援により、消費者相談に対応する担当職員に必要な知識や情報の習得の機会が得られている。</li> <li>・ 基金で購入した拡声器やプロジェクター等の備品の活用により、高齢者が見やすく聞きやすい環境で講義等を開催できるようになった。</li> <li>・ 相談件数は、基金の活用をしている平成 21 年度以降 10～20 件で、大きな増減はなく、今後も相談窓口の周知を図る必要がある。</li> </ul>		
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 26 年度当初、消費者相談窓口を開設済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県主催の研修をはじめ平成 27 年度以降は国民生活センターの研修にも参加し、相談の対応能力を高めていく。</li> <li>・ 専門相談員の配置を検討していく。</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>・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口をより多くの住民に活用してもらうため、窓口の周知を図る。</li> <li>・ 消費者被害未然防止のため、消費者教育に力を入れるとともに、府内・地域内の連携を高めていく。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談窓口を維持する。</li> <li>・ 交付金等活用期間経過後においても事業を維持する。</li> <li>・ 消費者被害未然防止のための情報提供や窓口の周知方法、講座等の開催については、効果的なものを精査していく。</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>・ 相談窓口の周知を図るため、府内に窓口案内板を設置する。(平成 27 年度)</li> <li>・ 相談窓口周知のためのグッズを作成・配布する。(平成 28 年度～平成 36 年度)</li> <li>・ 担当職員の相談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 29 年度)</li> <li>・ 消費者教育推進のため、担当職員の研修参加を支援する。(平成 27 年度～平成 34 年度)</li> <li>・ 悪質商法被害防止のための啓発グッズ等を作成・配布する。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>・ 広報紙や回覧、同報無線、ホームページ等を効果的に活用し、消費生活相談窓口の PR や被害未然防止のための情報提供を継続する。(自主財源)</li> <li>・ 消費者教育講座や出前講座を開催し、消費者に学ぶ機会を提供する。(平成 27 年度～35 年度)</li> <li>・ 保健福祉課など府内関連部署や、民生委員・町内会長など地域住民との連携を高め、主に高齢者に対する見守り力向上を図る。(平成 27 年度～35 年度)</li> <li>・ インターネット関連の消費者被害防止のため、啓発パンフレット等を作成・配布する。(平成 28 年度～平成 36 年度)</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	浜松市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターの相談体制強化のため、消費生活相談員を 1 名増員して 6 名体制とした。（平成 22 年度～平成 23 年度、その後自主財源化）</li> <li>・高度な消費生活相談に対応するため、弁護士 1 名をアドバイザーに委嘱した。（平成 21 年度、平成 25 年度～平成 26 年度）</li> <li>・消費生活相談への対応能力強化のため、消費生活相談員の研修参加を支援した。（平成 21 年度～平成 26 年度）</li> <li>・消費者団体の会員を対象に地域で消費者被害の未然防止を啓発できる指導員を養成し、老人クラブ等への出前講座に講師として派遣した。（平成 23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度）</li> <li>・消費者啓発講演会を開催した。（平成 23 年度～平成 24 年度）</li> <li>・高齢者からの消費生活相談が増加しており、高齢消費者被害防止のための委託事業を実施した。モデル地域での啓発（平成 24 年度）、教材の作成と講習会の開催（平成 25 年度）、啓発劇団の立ち上げと活動支援（平成 25 年度～平成 26 年度）</li> <li>・消費者被害防止のための啓発グッズを作成し、啓発キャンペーン等で配布した。（平成 21 年度～平成 26 年度）</li> <li>・消費者被害防止のための啓発冊子、チラシを作成し、各種講座等で配布した。（平成 21 年度～平成 26 年度）</li> <li>・啓発冊子を市内の全戸に配布した。（平成 24 年度）</li> <li>・消費者団体が実施する講演会開催等の活動について経費補助をした。（平成 24 年度～平成 26 年度）</li> <li>・消費者教育推進のため、アンケートによる現状調査、検討会の開催、推進計画策定支援等の委託事業を実施した。（平成 25 年度～平成 26 年度）</li> <li>・消費者教育について理解を促進するため、福祉関係者を対象とした研修会を開催した。（平成 25 年度）</li> <li>・消費者被害防止及び消費者市民社会の周知を目的として交通広告等、各種の広告を実施した。（平成 25 年度～平成 26 年度）</li> <li>・東日本大震災に伴う風評被害の防止支援事業を実施した。（平成 25 年度～平成 26 年度）</li> <li>・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設置して検討した。（平成 26 年度）</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者教育推進フェアを開催した。（平成26年度）</li> <li>・消費者教育推進のため、平成26年度小・中学生向け教材を購入し、フェアトレードに関する教材を作成・配付した。</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成22年度に消費生活相談員を1名増員し、相談件数は平成21年度の2,318件に対し、平成22年度は2,730件と増加した。（相談員の増員は平成24年度から自主財源化） 地域の相談窓口として定着しており、平成25年度は各種啓発事業の効果もあり、3,500件と大幅に増加したが、平成26年度は3,360件と落ち着いてきている。</li> <li>・弁護士1名をアドバイザーに委嘱し、アドバイスを受けた件数は平成21年度24件、平成25年度15件、平成26年度は15件となっており、相談員の研修参加による対応能力の向上により相談件数は減少しているが、高度な法解釈を必要とする消費生活相談に対応するため、今後も継続して委嘱することが必要である。</li> <li>・平成21年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成21年度の26件に対し、平成26年度は170件となり、消費生活相談員の対応能力や質が向上した。</li> <li>・消費者団体と連携し、複数の会員を出前講座の講師として派遣することで、消費生活センターから離れた地域での講座開催も容易となり、開催件数も平成23年度の28件から平成25年度には41件、平成26年度は44件と着実に増加している。</li> <li>・消費生活に関する啓発講演会を開催し、平成23年度は350名、平成24年度は150名の参加があり好評であった。</li> <li>・高齢消費者被害防止のための委託事業を実施しており、平成24年度は区ごとにモデル地区を設定してキャンペーンを実施、平成25年度は作成した教材を使用した講習会を開催し146名が参加、また、啓発劇団は平成26年度から活動しており、6回の公演を実施した。 高齢者からの消費生活相談は増加しており、今後も民間事業者の協力を得て啓発を継続する必要がある。</li> <li>・平成21年度から、消費者被害防止のための啓発グッズを作成し、啓発キャンペーン等で配布、また、啓発冊子、チラシを作成し、各種講座等で配布した。</li> <li>・消費者団体が実施する講演会開催等の活動について経費補助をした、平成24年度の参加者は215名、平成25年度は136名、平成26年度は205人が参加し好評であった。</li> <li>・消費者教育推進のため、平成25年度は市民アンケート調査の実施、消費者教育のあり方検討会の開催など計画策定支援業務を委託し、</li> </ul>

	<p>関係者の理解が促進されて平成 26 年 10 月に地域協議会を立ち上げることができた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者教育について福祉関係者の理解を促進するため、平成 25 年度に 2 回の研修会を開催し、合計 46 人が参加して好評であった。</li> <li>・平成 25 年度から、消費者被害防止及び消費者市民社会の周知を目的として交通広告等、各種の広告を実施し、平成 25 年度の相談件数が 3,500 件で前年比 20% の増加、平成 26 年度は 3,360 件になるなど相談があった。</li> <li>・東日本大震災に伴う風評被害を防止するため、正確な情報を市民に伝えるための支援事業を平成 25 年度及び平成 26 年度に実施した（平成 26 年度は台風接近によりラジオ放送等一部のみ実施）。</li> <li>・平成 26 年度に消費者教育推進フェアを開催し、多数の市民が来場して好評であった。</li> <li>・消費者教育推進のため、平成 26 年度は小・中学生向け教材を購入した。また、フェアトレードに関する教材を作成して全中学生及び市民に配布し好評であった。</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 26 年度当初、消費生活センターを設置済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 26 年度当初、消費生活センターを設置済み。</li> <li>・消費生活相談員は平成 22 年度に 1 名を増員し、以降 6 名体制を維持している。</li> <li>・平成 27 年度当初、消費生活相談員の資格保有率は 100% であり、今後も維持していく。</li> <li>・平成 27 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% であり、今後も維持していく。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進（政令市）</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者教育を強力に推進するため、平成 26 年度に浜松市消費者教育推進地域協議会を設置した。</li> <li>・平成 27 年度に浜松市消費者教育推進計画についてパブリックコメント、地域協議会での審議を行い、平成 28 年度の早い時期に策定する。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワークの構築（人口 5 万人以上の全市町）</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・関係各機関や団体等との連携を図り、消費者安全確保地域協議会を平成 32 年度を目指して設置する。</li> </ul>
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターを維持するとともに、消費者教育の拠点とするための調査、研究を行う。</li> <li>・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談員のレベルアップを図るために研修参加の機会を増やし、弁護士の活用により高度な消費生活相談への対応能力を高める。</li> <li>・消費者被害を未然に防止するため、広告、出前講座等多様な手段により効果的な啓発を実施し、地域の見守りネットワーク構築を支援する。</li> <li>・消費者団体の活動支援を充実強化する。</li> <li>・消費者教育を推進するため、消費者教育コーディネーターを新規に配置し、教材の開発に力を入れる。</li> <li>・消費者教育推進計画を策定し、消費者教育の充実を図っていく。</li> </ul>
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターを維持するとともに、消費者教育の拠点としての機能の充実を図る。</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> <li>・消費者被害防止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精査しつつ事業を継続していく。</li> <li>・消費者教育の推進に重点的に力を入れ、関係機関との連携を促進し、長期間継続することが見込まれる事業の維持を目指す。</li> </ul>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターを、消費者教育を推進し、安全・安心で豊かな消費者市民社会を実現するための拠点として新たに体験学習コーナーや製品安全情報コーナーなどを整備するため、平成 27 年度から平成 29 年度に調査・研究を行い、平成 30 年度～平成 31 年度で拠点整備をする。</li> <li>・消費生活相談体制の強化のため、弁護士の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を継続する。（平成 27 年度）</li> <li>・学校や地域での消費者教育の取り組みを支援・調整する消費者教育コーディネーターを配置する。（平成 27 年度：学校、平成 28 年度：地域）</li> <li>・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援を継続する。（平成 27 年度）</li> <li>・消費者教育の理解を深めるため、消費者教育コーディネーターの研修参加を支援する。（平成 28 年度～平成 32 年度）</li> <li>・消費者被害を未然に防止するため、多様な手段により効果的な啓発を実施する。（平成 27 年度～最長平成 33 年度）</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主に高齢者、障がい者を対象とした地域の見守りネットワークを構築する。(平成 27 年度～平成 31 年度)</li> <li>・消費者教育に取り組む消費者団体の活動を継続支援する。(平成 27 年度～平成 30 年度)</li> <li>・年代に応じた消費者教育教材を開発し、市民に配布する。(平成 27 年度～平成 32 年度)</li> <li>・幼児向けの絵本を作成し、幼稚園・保育園等に配付する。(平成 27 年度)</li> <li>・エシカル消費啓発イベントを実施する。(平成 28 年度～平成 32 年度)</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害の防止と消費者教育の推進のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて取り組む。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	静岡県	市町村名	湖西市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 37 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談窓口を強化するため、消費生活センターを設置するとともに P I O – N E T を配備した。(平成 21 年度～)</li> <li>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。</li> <li>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消費生活相談員への OJT 実施 (平成 21 年度～23 年度)</li> <li>相談窓口強化のため、相談員がインターネット検索や相談室情報を作成するために使用するパソコンを配備した。(平成 22 年度)</li> <li>福祉分野と連携し、高齢者の悪質商法被害の未然防止や早めの救済をするために「見守りネットワーク」を組織化した。(平成 21 年度)</li> <li>相談員の報酬を 1,000 円/時間から 1,200 円/時間に改善した。(平成 21 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 21 年度に消費生活センターを設置し、相談件数は平成 20 年度の 26 件に対し平成 22 年度は 123 件、平成 25 年度は 243 件と大幅に増加した。また、平成 26 年度は 2 月時点で 243 件の相談があり、消費生活センターが周知されつつある。</li> <li>平成 21 年度から消費生活相談員の相談対応能力強化のため、研修参加を支援した。その結果、消費生活相談員の助言やあっせん等による救済金額の総額は平成 20 年度の 8,711 千円と比べると、平成 26 年度は 2 月時点で 12,443 千円で、大幅に増加している。</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 26 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度当初、消費生活センターを設置済み。</li> <li>平成 26 年度当初、消費生活相談員の資格保有率は 100% であり、今後も維持する。</li> <li>平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は、100% であり、今後も維持する。</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>消費者安全確保地域協議会設置へ向けて、平成 28 年度までに他部局との連携手法等を検討し、平成 29 年度の設置を目指す。</li> </ul>

消費者行政推進の方針	<p>＜平成 28 年度から平成 30 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活センターを維持する。</li> <li>・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持する。</li> <li>・ 消費生活相談の高度化、複雑化に対応するために、司法書士や弁護士などの専門家を消費生活専門アドバイザーとして活用する。</li> </ul> <p>＜平成 31 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。</li> <li>・ 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>・ 司法書士・弁護士を活用し、高度化・複雑化する消費生活相談への対応能力の向上を図る。(平成 27 年度～平成 33 年度)</li> <li>・ 消費者教育推進のため、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>・ 平成 25 年度から延長した消費生活センターの開設時間（9 時～15 時）を維持する。(平成 25 年度～平成 31 年度)</li> <li>・ 平成 28 年 4 月から、相談員の報酬を 1250 円/時間に増額し維持する。(平成 28 年度～平成 36 年度)</li> <li>・ 消費者教育のためリーフレットを作成し、出前講座などで配布する。(平成 27 年度)</li> </ul>
その他特記事項	