

栃木県推進計画

都道府県名	栃木県
-------	-----

計画期間	平成27年4月1日～平成40年3月31日
平成26年度末までに都道府県計画に則して実施した活性化事業の総括・評価	
<p>(1) 消費生活相談体制</p> <p>○ 管内市町村</p> <p>消費生活相談窓口は、管内25市町全てに設置されている。</p> <p>消費生活センターの設置自治体は、平成20年度の13市から、平成26年4月1日時点で24市町（共同設置及び委託を含む。）となった。また、唯一未設置であった1町についても平成27年4月1日から隣接市の消費生活センターに消費生活相談業務を委託することとなった。</p> <p>以上のことから、県内どこに住んでいても住民に最も身近な地方自治体である市町の相談窓口において、基本的な消費生活相談を受けられる地域体制が整備されている。</p> <p>○ 都道府県</p> <p>平成20年度から土曜日相談を開始し、週6日の相談体制を維持している。</p> <p>平成22年4月から出先機関であった消費生活センターを本庁くらし安全安心課内に設置し消費者行政を一元化した。これにより、消費生活相談から事業者指導・啓発事業まで迅速かつ的確に対応できる体制が整備された。</p> <p>また、県消費生活センターは、市町消費生活センターが受け付けた高度な専門知識を必要とする相談等について、経由相談として支援するほか、新設間もない市町消費生活センター等に経験豊富な県の消費生活相談員を派遣するなど、県内において中核となる消費生活センターとしての役割を担っている。</p> <p>(2) 消費生活相談件数</p> <p>○ 消費生活相談件数の推移をみると、県内合計では、架空請求が多発した平成16年度をピークとして相談件数が減少傾向にある中で、平成22年度以降、市町消費生活センターの設置が進んだことから、県消費生活センターの相談件数が減少し、市町消費生活センターの相談件数が増加している。</p> <p>(消費生活相談件数)</p> <p>平成20年度</p> <p>市町消費生活センター：13,310件 県消費生活センター：5,984件 合計：19,294件</p> <p>平成25年度</p> <p>市町消費生活センター：13,494件 県消費生活センター：3,501件 合計：16,995件</p>	

「地方消費者行政強化作戦」への対応

県内どこに住んでいても、質の高い消費生活相談を受けられる地域体制を整備し、消費生活に関する県民の安全・安心を確保するため、平成２９年度までに「地方消費者行政強化作戦」の達成を目指す。

<政策目標１>相談体制の空白地域の解消（相談窓口未設置の自治体を解消）

- 県内全市町に消費生活相談窓口が設置されていることから、本県においては、相談体制の空白地域は存在せず、既に目標を達成している。

<政策目標２>相談体制の質の向上

２－１ 消費生活センター設立促進（人口５万人以上の全市町、５万人未満の市町50%以上）

- 平成２７年４月１日時点において、管内２５市町のうち人口５万人以上の１１市全て、５万人未満の１４市町全てにおいて消費生活センターが設置（共同設置及び事務委託を含む。）されており、既に目標を達成している。

２－２ 管内自治体の５０%以上に消費生活相談員を配置

- 管内市町の１００%が消費生活相談員を配置しており、既に目標を達成している。（消費生活センターの共同設置及び事務委託を行っている町を含む。）
（Ｈ２７年現況調査）

２－３ 消費生活相談員の資格保有率を７５%以上に引き上げ

- 管内市町の消費生活相談員の８４．０%が相談員資格を保有しており、既に目標を達成している。（Ｈ２７年現況調査）

２－４ 消費生活相談員の研修参加率を１００%に引き上げ（各年度）

- 管内市町の消費生活相談員の研修参加率は９７．３%となっている。（Ｈ２７年現況調査）
参加率を１００%に引き上げるため、市町に対して国民生活センター又は県主催研修の開催を通知する際に、年１回以上の研修参加を要請する。また、参加率が100%でない市町を把握し個別に研修への参加を要請する。加えて、地方消費者行政推進交付金等による研修参加旅費等の財政支援を行うとともに、市町の消費生活相談員が参加しやすい研修日程等を考慮して、県が主催する研修の実施方法等を工夫していく。

<政策目標３>適格消費者団体の空白地域解消（ブロック単位）

- 適格消費者団体については、関東ブロックにおいては、東京都に２団体、埼玉県に１団体が設立されておりブロック単位では目標を達成している。
本県には、適格消費者団体は存在していないが、適格消費者団体の設立に向けた動きが見られるため、適格消費者団体の認定を受けようとする特定非営利活動法人等に対して、必要に応じて情報提供等の支援を行う。

＜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（全都道府県・政令市）

- 消費者教育推進地域協議会については、本県の消費者行政における知事の諮問機関である「栃木県消費生活安定対策審議会」が兼ねるものとして、平成２８年２月１日付けで「栃木県消費者教育推進地域協議会」を設置した。

消費者教育推進計画については、本県の消費者行政の基本となる計画として、平成２８年２月１６日に新たに策定した「栃木県消費者基本計画」が「栃木県消費者教育推進計画」を兼ねるものとした。

このため、既に目標を達成している。

＜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（人口５万人以上の全市町）

- 本県においては、全市町において孤立死防止等の観点から福祉部局の「高齢者見守りネットワーク」が整備されている。県では、市町の消費生活センターが、「高齢者見守りネットワーク」と連携し、高齢者等の消費生活上配慮を必要とする方々の見守りに取り組むよう依頼するとともに、見守りに役立つ「見守りハンドブック」を作成・配布するなど支援を行っている。

市町における消費者安全確保地域協議会の設置については、本県市町の見守りの実情等の把握に努めるとともに、他県における先進事例等の情報を収集し、市町に対し適時に情報提供していく。

消費者行政推進の方針

＜平成２７年度から平成２９年度までの方針＞

- ・ 栃木県消費生活条例に基づき、県内消費者の利益の擁護及び増進に関する基本的な計画（栃木県消費者基本計画）を策定した。（平成２８年２月）
- ・ 管内市町の消費生活相談体制の水準向上に向けた取組の支援を継続的に実施する。
- ・ 「地方消費者行政強化作戦」の＜政策目標２－４＞消費生活相談員の研修参加率１００％を達成するため、管内市町の研修に関する要望等を確認し、研修参加を希望する総ての消費生活相談員が必要な研修に参加できるよう支援する。
- ・ 消費者教育に関する取組を強化するため、教育委員会等関係部局との連携を推進する。
- ・ 消費生活相談や事業者指導を通じて、適格消費者団体に関するニーズや要望の把握に努める。

＜平成３０年度以降の方針＞

- ・ 平成２９年度までに整備した管内市町の消費生活相談体制を維持するよう、管内市町に対して働きかけを行う。
- ・ 消費生活相談体制の水準向上のため、県及び管内市町の消費生活相談員を対象とした研修を継続して実施する。
- ・ 出前講座等の啓発事業について、管内市町と連携してより効果的な取組を検討し、基金活用期間経過後も実施する事業を精査する。
- ・ 教育委員会等関係部局と連携し、消費者教育に関する取組を推進する。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策・目標
<p>1 消費者行政に関する計画の策定等</p> <p>県内消費者の利益の擁護及び増進に関する基本的な計画である栃木県消費者基本計画（栃木県消費者教育推進計画を兼ねる）を策定し、定期的な見直しを実施する。【H27、H32】</p> <p>2 消費生活相談員等のレベルアップ等</p> <p>消費生活相談員等のレベルアップを図るため、県及び市町の消費生活相談員を対象としたスキルアップ研修等を継続して実施する。【H27～H32】</p> <p>3 市町の消費者行政に関する取組への支援</p> <p>① 県消費生活相談員の市町への派遣や弁護士等専門家を活用できる体制整備など、市町の消費生活相談業務を継続して支援する。【H27～H35】</p> <p>② 県と市町の消費生活センターの役割分担を検討し、県センターに市町の消費生活相談を支援する指定消費生活相談員を配置することを目指す。【H29～】</p> <p>4 消費者教育・消費者被害防止普及啓発等</p> <p>① 児童・生徒を対象とした巡回演劇や大学生等を対象とした消費者カレッジ、消費者教育を行う教員を対象としたセミナーなどを継続して実施し、消費者教育を推進する。【H27～H34】</p> <p>② 高齢者等の消費者被害を防止するため、市町の高齢者等見守りネットワーク等の活動を継続して支援する。【H27～H34】</p> <p>③ 高齢者や若者を中心とした消費者が悪質商法の被害に遭わないようにするため、消費者団体等と連携した出前講座等を実施するほか、各種媒体を活用した広報など普及啓発活動を継続して実施する。【H27～H35】</p> <p>④ 食品や商品等の表示に関する安全・安心の確保を図るため、食品表示や景品表示等の正しい知識に関する普及啓発活動を継続して実施する。【H27～H35】</p> <p>5 放射性物質簡易検査・適格消費者団体に関する取組</p> <p>① 自家消費食品の放射性物質に関する不安を払拭するため、放射性物質簡易検査を継続して実施する【H27～H28】</p> <p>② 適格消費者団体に関するニーズや要望に関する情報を収集し、設立の必要性が認められた場合には、必要に応じて適格消費者団体の候補となりうる団体等を支援する。【H28～H36】</p> <p>※ 消費者行政推進の方針に則して平成27年度以降に取り組む具体的施策については、毎年度、財政部局との予算協議を実施した上で決定する。</p>
その他特記事項

市町村推進プログラム

都道府県名	栃木県	市町村名	宇都宮市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 37 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員の相談力強化のため、国民生活センター主催等の研修参加を支援した。（平成 24 年度～） 消費者被害防止のため、消費啓発用回覧板を作成し、市内各自治会へ配布した。（平成 24 年度） 消費者被害防止のため、啓発用ミニハンドタオルを作成し、出前講座や各種イベント、地域包括支援センター等で配布した。（平成 25 年度～） 消費者被害防止のため、有識者を講師として招き、消費生活講演会を開催した（平成 24 年度～）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 24 年度から消費生活相談員の消費生活対応能力の強化のため研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成 23 年度の 244 件に対し、平成 25 年度は 346 件となり、消費生活相談の対応能力の質が向上した。 各種イベントや出前講座での啓発物品の配布や、消費生活講演会などの啓発事業により、アンケートの結果、消費生活センター窓口への認知度が、平成 24 年度の 78% から平成 26 年度には 85% へ上昇した。（H24、H26 もったいないフェア集計比較）
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <p style="padding-left: 20px;">該当なし</p> <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 国民生活センター等の研修に参加し、相談員・職員のレベルアップを図る。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進</p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 28 年度に実施する「悪質商法撃退機器貸出事業」において、高齢者世帯への事業周知や機器の設置を地域（自治会や民生委員など）と協働で実施することにより、地域全体で高齢者を見守っていく意識を高めていく。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談等を通じ消費者のニーズ要望の把握に努め、より効果的な取組を検討する。 様々な角度から消費者啓発活動を実施し、消費者教育の強化を図る。

	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <p>消費者教育・消費者啓発に関する事業に関しては、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する。</p>
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<p>(1) 消費生活相談員等のレベルアップ等</p> <p>消費生活相談員等のレベルアップを図るため、国民生活センターや日本消費者協会主催の研修等に継続して参加する。(平成 24 年～)</p> <p>(2) 消費者教育、消費者教育に関する事業の強化</p> <p>① 消費者被害防止のため、有識者等を招き、消費生活講演会を継続して実施。(平成 24 年～)</p> <p>② 高齢者の特殊詐欺等の被害防止のため、民生委員等の協力を得て、一人暮らし等の高齢者に啓発物品やチラシを配布する。(平成 27 年～)</p> <p>③ 消費生活センターの P R 効果の高い啓発物品等を作成し、出前講座や市内各種イベント、地区市民センター等で配布する。(平成 25 年～)</p> <p>高齢者の特殊詐欺防止のため、家族や地域から、高齢者への見守りによる注意喚起を促すため、家族間での話し合いのきっかけ作りを目的とし、生活情報誌を活用する。(平成 24 年～)</p>
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	栃木県	市町村名	足利市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 食品表示・安全分野においての有資格者を活用し、市民と相談員を対象に講座を開催し、講師謝金を支援した。（平成21年度） ・ 相談員の拡充を行い、相談員養成研修の旅費、参加費の支援を行った。（平成21年度～22年度） ・ 相談体制の強化の一環として、消費生活センターの設備、機材の充実を図った。（平成21年度～24年度） ・ 多種多様化する相談に対応するため、相談員が参加する研修旅費等を支援し、相談員のレベルアップを図った。（平成21年度～26年度） ・ 消費生活相談員の相談対応力を強化するため、弁護士などの専門家による消費生活相談員を対象とした研修会の講師謝金を支援した。（平成21年度～26年度） ・ 自立した消費者の育成及び消費者被害防止を図るため、啓発パネルやパンフレット、チラシの作成並びに啓発物品を購入し配付した。（平成 22 年度～26 年度） ・ 自家消費食品等の放射性物質簡易検査を実施した。（平成 24 年度～25 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 常時、資格を有する相談員 3 人で適切な助言をしている。相談件数は、平成 26 年度 1,715 件であり、平成 25 年度 1,620 件に比べ 95 件増加している。 ・ 平成 21 年度から、消費生活相談員が弁護士による研修会催や国・県が開催する研修会に参加することで、複雑化する消費者トラブル相談対応能力が強化できている。 ・ 変化する消費者環境に対応するため、啓発チラシ等を活用し、消費生活に関する正しい知識や情報の提供として出前講座等を実施しており、平成 26 年度は 55 回開催し受講者数 2,806 人であり、平成 25 年度 46 回 2,501 人に比べ、9 回 305 人増加している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 活性化基金活用以前から消費生活センター（消費生活相談窓口）設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 県及び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。 ・ 弁護士などの専門家による消費生活相談員を対象とした研修会を開催し、消費生活相談員の相談対応力を強化する。

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育・啓発活性化のため、啓発パンフレット、チラシ等啓発物品を作成し、自立した消費者の育成及び消費者被害防止を図る。 <p><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の各種団体、民間事業者等が平成28年度に構築する見守りネットワーク（事務局：本市福祉部）と連携し、高齢者見守り活動を推進する。
消費者行政推進の方針	<平成27年度から平成29年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、弁護士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・消費者被害防止のための啓発チラシ等を作成し消費者啓発を行う。 ・消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、地域内ネットワーク構築等を支援する。 ・見守りネットワーク（事務局：本市福祉部）と連携し、高齢者見守り活動を推進する。
	<平成30年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。 ・消費者被害防止のため、出前講座等による情報提供をするとともに関係機関との連携を強化する。 ・消費者安全確保の体制を構築する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・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、弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。（平成27年度～平成29年度） ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。（平成27年度～平成29年度） ・見守りネットワークに消費者安全確保の機能を強化する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内外の連携を密にして全市をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	栃木県	市町村名	栃木市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制強化のため、相談員 2 名を増員し、常時 2 名体制から 3 名体制とした。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 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 692 円増額し 7,392 円とした。(平成 22 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化、資質向上のため研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談体制の充実を図るため、事務用机、相談用什器等を整備した。(平成 23 年度～平成 24 年度) ・ 消費者問題専門家を講師として招き、担当職員、相談員、市民を対象とした研修を開催した。(平成 21 年度～平成 25 年度) ・ 消費者団体と連携し、啓発講座を開催した。(平成 22 年度～平成 23 年度) ・ 消費生活センターの周知及び消費者被害防止のためのリーフレットを作成し、市内に全戸配布した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 栃木市消費生活条例を制定した。(平成 23 年度) ・ 栃木市消費生活基本計画を策定した。(平成 25 年度) ・ 栃木市民が婚姻届出を提出した際に、「くらしの豆知識」を贈呈した。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・ 食品中の放射性物質簡易検査を行った。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・ 消費者教育を推進するため、小中学校等で出前講座を行うとともに、啓発品を配布した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 22 年度から消費生活相談体制強化のため、相談員 2 名を増員し、常時 2 名体制から 3 名体制とした。また、消費生活相談員の対応力を強化するために、国民生活センター主催等への研修参加を支援した。その結果、相談件数が平成 21 年度に比べ平成 25 年度末時点で 33 件増加するとともに、消費者からの相談に対してきめ細やかな対応をすることができた。 ・ 栃木市消費生活条例を制定し、消費生活基本計画を策定するにあたり、市内在住の市民を無作為で抽出し意識調査を行った。その結果、消費者問題への関心や被害、安全対策についての現状を捉えることができ、本市の消費者行政が目指すべき方向性を見出すことができた。

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者が被害にあわないための出前講座を毎年実施しており、多少の増減はあるものの、着実に増加している。(平成 21 年度末 15 件/350 人、平成 27 年 3 月末 53 件/約 1,400 人)
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2-1 及び 2-2 平成 22 年度まで相談員 3 人、常時 2 名で対応していたが、新たに 2 名増員し、相談員 5 名、常時 3 名体制とした。 ・2-3 消費生活相談員 5 名のうち、4 名が消費者安全法施行規則第 7 条に規定する資格のいずれかを有しており、1 名は同上に規定する資格と同等以上の専門的な知識及び経験を有している。 ・2-4 消費生活相談員の希望する国民生活センター主催等の研修参加率は毎年度 80%～100%である。 <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・栃木市地域支え合い活動推進条例等（見守りネットワーク）を策定中であり、平成 28 年 10 月 1 日からの施行を目指す。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の対応能力強化、資質向上のため、国民生活センター等主催の研修参加支援を行う。 ・栃木市消費生活基本計画に基づき、自治会や老人会等で出前講座を積極的に行うとともに、見守りの立場にある相談員向けにも研修を行う。また、学校教育課と連携を図りながら消費者教育に力を入れる。 ・栃木市消費生活基本計画が平成 29 年度で終了するため、市の総合計画を鑑みながら、平成 30 年度からの計画を策定する。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金活用期間を経過後においても維持する。 ・出前講座等の啓発事業については、より効果的な方法を検討しながら、基金活用期間経過後も行う。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制・消費者啓発強化のため、相談員 1 名の勤務時間数を増やす。(平成 27 年度～35 年度) ・消費生活相談員の対応力、資質向上のため研修参加支援を継続する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・平成 30 年度からの消費生活基本計画を策定するための市民意識調査を行う。(平成 28 年度～平成 29 年度)

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 25 年度に開始した婚姻届出時の「くらしの豆知識」贈呈を継続する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 消費者教育を推進するため、小中学校等で出前講座を行うとともに、啓発品を配布する。(平成 26 年度～平成 34 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、国や県、関係機関との連携を図る。

市町村推進プログラム

都道府県名	栃木県	市町村名	佐野市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 2 名体制から 3 名体制とした。(平成 22 年度) 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～) 高齢者の消費者被害防止のため、老人クラブ等でセンター相談員及び消費者団体が連携して行う出前講座を開催した。 消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、出前講座やイベント等の際に配布した。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ここ数年間の相談件数推移をみると、平成 21 年度 644 件だった件数は、平成 22 年度 589 件、平成 23 年度 651 件、平成 24 年度 754 件、平成 25 年度 701 件と緩やかに増加しており、相談者への助言により被害防止につなげる等消費者に最も身近な窓口として機能していると考えられる。なお、平成 26 年度は 10 月末現在 388 件である。(放射性物質簡易検査の件数を含む) 近年は複雑な相談内容が多く、1 件あたりの相談時間を長く要する傾向にあることから、相談カード記録の即時入力及び当日の決裁処理は難しい。件数についても、同一人が同じ相談を複数回しても件数は 1 件になるため、実際は統計の数字以上に負担が大きい。 平成 21 年度より消費生活相談員の相談能力の強化のため、研修参加を支援している。 消費生活相談体制の強化により、平成 25 年度における消費生活相談員による救済金額の総額が 22,929 千円となった。 平成 25 年度の出前講座の開催回数は 60 回、参加者 1856 人と着実に増加している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談員資格を保有した消費生活相談員をすでに 3 名配置している。 消費生活相談員が県や国民生活センターが実施する研修を受講しやすい環境を整備し、平成 26 年度以降の消費生活相談員の研修参加率アップをめざす。 <p>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</p>

	<ul style="list-style-type: none"> 佐野市いきいき高齢課が平成 23 年 1 月に立ち上げた「佐野市高齢者見守りネットワーク」に平成 26 年度から、協力機関として佐野市消費生活センターが見守り活動を行っている。事業所や機関が多数協力し、消費者被害を防止している実績をあげていることから、このネットワークでの活動の充実を図る。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、現在の消費生活相談体制の維持・強化をめざす。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> 出前講座等の啓発事業については、基金等活用期間経過後も継続して行うが、配布する啓発チラシ等について講座に有効なものを精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図れるよう努める。ただし、今後の市の財政を考えると、事業費については一般財源ベースで枠配分されるため、現状を維持した旅費等の予算化を継続することが難しくなり、参加する研修が限られるようになる可能性もある。費用をなるべくかけず、有益な研修を選択するとともに、対応に確実に生かせるよう、受講後の研修成果を高める方法についても検討していく。 平成 22 年度に消費生活相談体制強化のため 3 名となった体制を維持するよう努める。ただし、上記の財政上の理由で、現在の 3 名分の報酬を維持していくことは容易ではない。開所時間や勤務時間の変更も視野に入れ体制維持を図るよう努める。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	栃木県	市町村名	鹿沼市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者のプライバシーを確保するため、相談室間の間仕切り及びエアコンの設置を行った。(平成 21 年度) ・消費生活相談体制の強化のため、消費生活相談員を 3 名体制から 4 名体制とした。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・比較的経験の浅い相談員のスキルアップを目的に、実務的研修の参加支援を行った。(平成 21 年度～平成 22 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費者啓発ボランティアが、出前講座等において寸劇などの啓発活動を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・地域住民に消費生活センターを周知啓発するため、自治会回覧袋を作成し、配布した。(平成 24 年度) ・啓発物資や備品を購入し、出前講座等で活用した。 <p>啓発パンフレット(平成 22 年度～平成 26 年度)／啓発 DVD(平成 25 年度～平成 26 年度)／プロジェクター及びスクリーン(平成 23 年度)</p>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ここ数年の相談件数はほぼ横ばいであるが、複雑化、高度化する相談に対応するため、相談員の研修参加支援をすることで相談員のスキルアップが図れた。斡旋解決は平成 23 年度 41 件に対し平成 25 年度は 94 件であった。 ・消費者啓発ボランティアの活動実績は、平成 21 年度は延べ 15 名だったのに対し、平成 25 年度は延べ 52 名とボランティアの啓発が増加した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 3 年に消費生活センターを設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員の研修参加率は 100%であるが、今後もそれを維持し、スキルアップを図る。 ・相談員の資格保有率 100%とするため、研修参加支援を行う。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進</p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉分野の既存の見守りネットワークとの連携を強め、活用していく。消費者安全確保地域協議会については、設置の可否について検討を行う。

消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターにおいて相談員 4 名の体制を維持する。 ・消費生活相談体制を維持・強化するため、研修参加支援をとおして相談員のレベルアップを図る。 ・消費者啓発ボランティアを活用した出前講座やその他の啓発を積極的に実施する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターにおいて相談員 4 名の体制を維持するとともに、相談能力の向上を図る。 ・消費者教育の推進のため、効果的な手法を模索し、ネットワークを構築する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターにおいて相談員 4 名の体制を維持する。(自主財源での実施を維持) ・複雑化、悪質化する相談業務に対応するため、通話録音機を設置する。(平成 27 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 34 年度) ・消費者教育の推進のため、特に、高齢者・見守り・小中学生への啓発を重点的に実施する。(平成 28 年度～平成 34 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、福祉分野や教育分野とも連携して、幅広い年代への啓発を図り、被害の未然防止や早期対応を図る。

市町村推進プログラム

都道府県名	栃木県	市町村名	日光市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広い消費者相談室の確保のため、消費生活センターの移設を実施し、日光市市民サービスセンターの一部を間借りした事務室 1 部屋、相談室 2 部屋の計 3 部屋 30 m²から、専用のスペースを借用し事務室 1 部屋、相談室 3 部屋の計 130 m²に増加した。(平成 23 年度) ・ 相談体制強化のため、勤務時間延長と相談員の勤務条件の改善を行い、1 日 4 時間勤務、1,125 円/時間の時給制から、1 日 6 時間、週 30 時間勤務、月額 180,000 円に変更し、さらに社会保険適用とした。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 相談員の能力向上のため、国民生活センター開催の研修講座を中心に、様々な研修に積極的に参加できるよう旅費、負担金を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 絶えず複雑、高度化し続ける消費者被害相談に対応するため、業務委託による弁護士の法律相談を開催し、複雑、高度な相談の対応及び相談員への指導、助言を行い対応能力の強化を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のため、相談員及び消費者団体による自治会、老人会、高齢者施設で出前講座を実施。また、消費者団体の活動支援のため、出前講座への謝金及び事業費補助金を支給した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止を啓発するチラシ、物品を作成し、出前講座及び街頭啓発時に配布し、広く市民への啓発を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 増加する高齢者の特殊詐欺被害の防止のために、交通安全教室と連携して県警からの出向職員及び消費者団体による出前講座を実施した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの狭隘の改善を図ることで、相談しやすい環境を整備し、安定した相談件数を確保し、身近な窓口として定着している。 ・ 研修参加の支援による相談員の能力向上や、相談体制の強化により、クーリングオフや助言、あっせんによる救済金額が平成 26 年度上半期において、59 件 88,087 千円となった。 ・ 謝金及び事業費補助金の支給により、平成 20 年度 3 件 150 名だった啓発講座開催数、参加者数が平成 25 年度には 15 件、445 名に増加し、平成 26 年度（平成 27 年 2 月時点）におい

	<p>ても、24 件、557 人となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 県警からの出向職員及び防犯活動指導員による出前講座の実施により、防犯講話の開催回数、参加者数は平成 20 年度の 44 回、941 名から平成 25 年度は 55 回、955 名に増加した。平成 26 年度（平成 26 年 12 月時点）では、37 件 564 名となっている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センター設置済のため、既に目標を達成している。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 23 年度、消費生活センターに消費生活相談員を 4 名配置済。以後も体制の維持を図る。 ・ 消費生活相談員の資格取得を積極的に推し進め、資格保有率は 25 年度 100%になったが、26 年度に退職者補充のため、資格未取得者を 2 名採用したため、平成 26 年度末には資格保有率が 50%となるが、資格未取得者を積極的に国民生活センターの研修へ参加させることで、消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、資格取得に向けての勉強会の実施をするなど消費生活相談員の資格取得を奨励し、消費生活相談員の資格保有率を 100%とする。 ・ 国民生活センターや県が実施する研修を中心に積極的に参加を支援し、参加率を 100%とする。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進</p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 見守りネットワークの構築に向け、地域の実情に応じた見守り等の取組が行えるような体制を検討する。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制の維持及び水準向上に向けた取組を実施する。 ・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、研修会参加率 100%を目標とし、研修会に係る費用(旅費、負担金)を負担するなど推進に必要な支援を行うとともに、弁護士を活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・ 消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。 ・ 消費生活相談員の能力向上のための研修参加を継続して支援

	<p>していく。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組を検討し、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。 ・ 消費生活センター及びその相談体制を維持する。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・ 消費生活相談体制の維持のため、弁護士相談の委託等を引き続き実施する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 平成 23 年度に実施した相談員の勤務条件の改善を実施した報酬体系を維持する。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 35 年度) ・ 消費者被害防止のため、チラシや啓発用品の作成を行い、広く市民に啓発を行う。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 消費生活センターで実施している弁護士相談を、市内各地域の総合支所等、市内全域で実施し、市民の利便性向上を図り、消費生活相談体制の水準向上を図る。(平成 27 年度～平成 35 年度) ・ 消費生活相談員による出前講座の実施や、県警からの出向職員及び防犯活動指導員による出前講座を小、中学校での交通安全教室とタイアップして実施することで、児童・生徒への消費者教育の推進を図る。(平成 27 年度～平成 35 年度)
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センター及びその相談体制を維持する。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・ 消費生活相談体制の維持のため、弁護士相談の委託等を引き続き実施する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 平成 23 年度に実施した相談員の勤務条件の改善を実施した報酬体系を維持する。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 35 年度) ・ 消費者被害防止のため、チラシや啓発用品の作成を行い、広く市民に啓発を行う。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 消費生活センターで実施している弁護士相談を、市内各地域の総合支所等、市内全域で実施し、市民の利便性向上を図り、消費生活相談体制の水準向上を図る。(平成 27 年度～平成 35 年度) ・ 消費生活相談員による出前講座の実施や、県警からの出向職員及び防犯活動指導員による出前講座を小、中学校での交通安全教室とタイアップして実施することで、児童・生徒への消費者教育の推進を図る。(平成 27 年度～平成 35 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	栃木県	市町村名	小山市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター施設を移転等に伴い（小山市役所別館から神鳥谷庁舎）、相談室の環境整備や相談員事務スペースの改善を行った。（平成 23 年度～平成 26 年度） 消費生活相談員の常時 3 名体制を確立した。（平成 22 年度～平成 24 年度） 消費生活センター周知のため回覧板を作成し、自治会各班に配布した（平成 24 年度） 消費生活相談員の対応力強化のため、研修参加を支援した。（平成 22 年度～平成 26 年度） 消費者教育や高齢者の消費者被害防止のため、啓発チラシやパンフレットを作成し、老人クラブや自治会等で出前講座を実施したほか、消費生活展や街頭啓発を実施した。（平成 22 年度～平成 26 年度） 消費者団体委託の試買テストを実施した。（平成 22 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 相談件数は平成 21 年度以降徐々に減少傾向にあったものの平成 25 年度は 938 件と前年度より 46 件増加した。相談内容も幅広く、また男女比はほぼ 50% で、各年齢層から相談があり、地域の相談窓口として定着している。 平成 25 年度の出前講座実施件数は 13 件と少なめであったが平成 26 年度は 11 月末現在で 16 件実施しており、また対象も教員や民生委員など従来の老人クラブや自治体以外でも実施している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 昭和 53 年 4 月に小山市消費生活センターを設置済み <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 継続して消費生活相談員の研修参加を支援し、相談員の質の向上に努める。 消費生活センターで独立したインターネット回線を確保し、相談体制の強化を図る。 <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> 小山市には既に小山市高齢者虐待防止ネットワーク委員会が設置されており、虐待だけでなく地域見守りネットワークとしても機能している。また、同委員会には小山市消費生活センタ

	一の相談員がアドバイザーとして参加しているため、高齢者見守りネットワークとしても機能している。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 外部講師による消費生活等に関する研修会や講演会等を開催し、消費生活相談員のレベルアップや消費者被害未然防止事業を実施する。 ・ 小山市消費者基本計画を策定し、消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 消費生活相談員の研修参加を支援し、相談員の質の向上に継続して務める。 ・ 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取り組みに重点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。 ・ 小山市消費者基本計画の定期的な見直しを実施する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員の対応力強化のため、研修参加支援の継続を図る。【H21～H29】 ・ 小山市消費者基本計画を策定し、消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進し定期的な見直しを実施する。【H27】 ・ 消費者教育や高齢者の消費者被害防止のため、出前講座や消費生活展、街頭啓発等を実施する。【H21～H29】 ・ 消費者団体委託の試買テストを実施する。【H21～H29】
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者基本計画や消費者教育の推進を図る。

市町村推進プログラム

都道府県名	栃木県	市町村名	真岡市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、地域講演会等でのパンフレット・啓発品の配布を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 高齢者にわかりやすい啓発のため、消費者行政推進協力員を活用し、寸劇を取り入れた啓発を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活センター機能の強化のためセンターの事務所環境を整備し、相談業務を効率化した。また、消費生活センターだよりにより消費生活センターの周知と傾向にある消費者被害の啓発を強化した。(平成 21 年度～平成 25 年度) ・ 消費生活相談員の養成のため、また、対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21～平成 22 年度、平成 22 年度～26 年度) ・ 相談体制の充実のために臨時職員を雇用した。(平成 21 年度～平成 24 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活に関する地域講演会を平成 19 年度に始めたが、講話内容についてパンフレットを活用し分かりやすくなるよう務め、平成 20 年度実績は回数 7 回、参加者数 300 人であったのが、平成 25 年度には回数 25 回、参加者数 1,165 人に増加、着実に増加している。 ・ 消費者被害の多数を占める高齢者に対し消費生活センターの周知を強化し、高齢者の相談件数は平成 20 年度 124 件、以降増加傾向で平成 25 年度は 163 件となり、相談窓口として定着しつつある。 ・ 消費生活相談員養成のために研修参加を支援し、平成 21 年度に消費生活コンサルタントの資格を取得した。その結果、消費生活相談員の相談対応能力が向上した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターは設置されており、相談体制の空白地域は存在せず、目標を達成している。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 2-1 消費生活センター設置促進 本市には消費生活センターを設置しており、目標を達成している。 ・ 2-2 管内自治体の 50%以上に相談員を配置 本市には消費生活相談員（2 人）を配置しており、目標を達成している。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2-3 消費生活相談員の資格保有率を 75%以上に引き上げ 消費生活相談員の 2 人とも相談員資格を保有しており、保有率 100%のため目標を達成している。 ・ 2-4 消費生活相談員の研修参加率を 100%に引き上げ（各年度） 平成 27 年度より国民生活センター研修が相模原研修施設に移ったが、今後も毎年度研修参加率 100%となるよう国民生活センター研修および県等実施の研修を受けやすい環境を支援していく。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 5-1 消費者安全確保地域連絡協議会の設置 消費者行政職員と地域包括支援センター職員との連携を強化し、高齢者等の消費者被害防止につなげるため、消費生活センター相談員と共に地域包括センター職員との研修会を実施する。また、民生員についても消費生活センターの役割や高齢者等の見守りに関する講座を実施し、見守りが行われるよう啓発を図っていく。
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制の強化のため、消費生活相談員のレベルアップを図る。 市民が消費者被害を未然に防止できる消費者の自立を支援するため、消費者啓発や情報提供に関する事業を実施する。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制の強化のため、消費生活相談員のレベルアップを図る。 消費生活講座等の啓発事業は、基金活用期間経過後も消費者の自立を図るために効果的な事業を実施していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談への対応力強化のため、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 30 年度） ・ 高齢者の消費者被害を防止するため、高齢者研修センターで消費生活講座を実施する。（平成 27 年度～平成 29 年度） ・ 消費者被害を未然に防止できる消費者の自立を図るため、地域での消費生活講座の実施および啓発パンフレット等の配布を行う。（平成 27 年度～平成 29 年度） ・ 高齢者の消費者被害防止につなげるため、民生員に消費生活センターの役割周知と啓発の事業を実施する。（平成 27 年度～平成 31 年度）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	栃木県	市町村名	大田原市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センター機能強化のため、事務所内にパーテーションで仕切りを作り、相談専用スペースを確保した。併せて、高齢者等が来所した際に障害になっていた段差を解消し、床の補強も行った。(平成 21 年度) ・ 県開催の養成研修講座参加により知識の習得及び資格取得支援を行った。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・ 平成 21 年度より一人当たり複数回の研修参加を実施し、幅広い知識の習得の支援を行った。 ・ 啓発活動用の備品及び消耗品を購入し、それらを活用した講習会を実施した。(平成 21 年度) ・ 消費生活センター周知のための周知グッズを作成し、配布を行った。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 相談員を平成 22 年度及び平成 23 年度に各 1 名ずつ増員し、併せて相談員の出勤日数を増加させた。 ・ 消費生活相談員の処遇改選のため、平成 24 年度から有資格者の場合には報酬を専任相談員は月額 22,000 円増、相談員は日額 2,000 円増とした。 ・ 消費者教育のため、弁護士による消費者教育講座を開催した。(平成 23 年度) ・ 消費生活センター機能強化のため、障害者スロープを設置した。(平成 23 年度) ・ 平成 23 年度から職務執行に必要な書籍を購入し対応を強化。 ・ 平成 24 年度から食の安全を提供するため放射性物質検査の実施。 ・ 消費者被害防止のため、平成 26 年度にタブレット PC を導入し啓発活動に活用。 ・ 事務所内で研修会を行っていたが、別に会議室を設け研修等をしやすい環境を整備した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度から消費生活相談員の相談対応能力の強化のため、基金を活用し研修参加の支援を行った。その結果、あっせん件数が平成 20 年度では 14 件であったのに対し、平成 25 年度では 32 件と増えており、本センターの対応能力及び質が向上した。 ・ 平成 22 年度からセンター周知を兼ねた啓発グッズを作成し、講座等で配布し始めた。平成 21 年度では相談件数が 538 件

	<p>であったのに対し、平成２５年度で４７４件と減少しており、自ら解決し消費生活センターに情報提供として連絡してくる住民が増えてくるなど啓発活動が実を結んできている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市内施設への啓発活動実施回数が平成２１年度では３件であったが、平成２５年度は４６件と増加している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標１＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成２６年度時点で消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標２＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ４人体制であったが６人体制にすることにより、一人当たりの相談件数を減らし負担軽減を図る。 ・ ６人体制にすることにより相談員の研修会参加や出前講座に相談員の派遣依頼があった場合でも、センター内に２名以上常駐できる体制を維持する。 ・ ６人体制にすることにより研修会に参加しやすい環境を維持する。 ・ 国民生活センターの研修に参加させることにより相談員のレベルアップを図り、無資格者には資格取得を奨励する。 <p><u>＜政策目標５＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域包括支援ネットワークが既に構築されており、平成２６年度からネットワークの関係機関として高齢者等の安全・安心を確保する取組を行っている。
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成２７年度から平成２９年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 地域の身近な消費生活相談窓口として、相談体制の維持を図りつつ、研修等の参加支援により消費生活相談員のレベルアップも図っていく。 ・ 消費者教育に重点を置き、より効果的な消費者被害未然防止事業を実施し、高齢者見守りなどの地域内ネットワーク構築等を支援する。
	<p><u>＜平成３０年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した後もその体制を維持する。 ・ 啓発活動については、より効果的な取組を実施しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ ６名体制を維持する。（平成２２年度～平成３１年度） ・ 研修等への参加支援により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。（平成２１年度～平成２９年度） ・ 平成２７年度より相模原で開催される国民生活センター主催の研修会への参加支援により、更なる知識の習得を図る。（平

	<p>成 2 7 年度～平成 3 5 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 2 3 年度に消費生活相談員の処遇改善した報酬を維持していく。(平成 2 4 年度～平成 3 2 年度)
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため庁内各部署との連携を密にし、問題に対応していく。 ・ 啓発活動を維持していく。

市町村推進プログラム

都道府県名	栃木県	市町村名	矢板市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談対応の能力向上を目的とした相談員の研修参加の支援（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 相談対応の充実化を目的とした相談環境の整備（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 相談員の専門知識向上を目的とした参考書籍の購入（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 消費者被害防止を目的とした啓発活動や消費生活センターの周知強化（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 食品等の不安払拭を目的とした放射性物質簡易検査の実施（平成 24 年度～平成 26 年度） ・ 相談員の待遇改善を目的とした報酬の引き上げ（平成 21 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度以降、国民生活センター主催や栃木県主催の研修会に可能な範囲で出席することで、高度な専門知識を身につけると同時に、他市町の相談員との情報交換も可能とした。 ■研修参加回数 平成 26 年度 2 月時点：国セン 2 回 県 16 回 平成 25 年度実績：国セン 2 回 県 12 回 ・ 平成 22 年度において相談者のプライバシー確保のために相談室の設置や、平成 26 年度にはスムーズな電話相談に繋がるよう専用電話番号の新設を実現した。 ・ 平成 21 年度以降、専門誌等の書籍を活用することで、高度かつ多岐にわたる消費者相談対応を可能とし、平成 26 年度より塩谷町管内の相談対応（業務受託）を開始した。 ■苦情相談件数 平成 26 年度 2 月時点：128 件 平成 25 年度実績：115 件 ■あっせん件数 平成 26 年度 2 月時点：10 件 平成 25 年度実績：5 件 ・ 平成 21 年度以降、街頭や出前講座での啓発活動に取り組み、平成 25 年度においては啓発用回覧板を活用した消費者教育等を展開する他に、平成 26 年度では地域包括ケア会議の一員に属し、情報交換や連携による消費生活センターの機能強化を実現した。 地域包括ケア会議メンバー：医療介護機関、商工会、社会福祉協議会、警察、消防、シルバー人材センター等

	<ul style="list-style-type: none"> ・ ■出前講座等出席回数 平成 26 年度 2 月時点：7 回 平成 25 年度実績：4 回 ・ 平成 24 年度以降、一般食品の放射性物質簡易検査を開始し、年々検査申請件数が減少する等、消費者に対する食の安全安心の確保に貢献した。 ・ ■検査件数 平成 26 年度 2 月時点：17 件 平成 25 年度実績 67 件 ・ 平成 21 年度以降、相談員の報酬引き上げにより、年々高度かつ専門性が要求される相談対応業務に見合った待遇へ改善を図った。 ・ ■引き上げ額 26,000 円／月
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を設置済み <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 27 年度においては、消費生活相談員の更なる知識習得を目的に、出張予算の確保による国民生活センター主催の研修会への積極的な参加を支援する。 参加回数：例年 2 回⇒予定 3 回 ・ 平成 27 年度以降も、矢板市地域包括ケア会議の一員に属し、様々な関係団体との連携を図ることで啓発強化や包括的な相談受入体制に貢献する。 ・ 平成 27 年度以降も、積極的な街頭啓発や出前講座による消費生活センターの周知により、身近な相談先としての機能強化を図る（出前講座については、27 年度より従来の高齢者向けに加え小中学校向けを開始する） ・ 平成 27 年度以降も、消費生活相談員の待遇確保（報酬維持等）により、相談対応への意識向上に繋げる。
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"> ・ 基金活用期間の順次終了に伴い、消費生活センターにおける事業の縮小を含めた新たな業務体制について検討し、効率化を実現する。 ・ 本市における他部門や関係団体との更なる連携強化（地域包括ケア）を図り、地域ぐるみの包括的な消費者行政を推進していく。 ・ 従来の高齢者に加え、子ども向け（小中学校）にも重点的に消費者教育を実施する等、各年代に見合った啓発に着手する。

	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターとしての機能・体制の見直し（センター事業の移管・相談業務の委託等）について検討し、社会情勢に則した運営の構築を進める。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター体制の維持を図る（平成 28 年度目途） 地域包括ケア体制の稼働に伴い、消費生活センターとしての活動範囲の拡大（医療介護機関や商工会との連携）を模索する（平成 27 年度～平成 28 年度） 市内の小中学校との連携を図り、インターネット利用等による消費者被害の未然防止に向けた出前講座に着手する（平成 27 年度～平成 28 年度） 消費生活センター事業の他部門・団体への移管や近隣市町との相談業務の広域化等を含め、本市に見合ったあり方の検討を進める（平成 29 年度以降） <p>くらしの安心サポーターとの連携を模索することで、更なる啓発強化や消費生活相談員の任用期間終了後の相談対応の低下防止を図る（平成 27 年度～平成 28 年度）</p>
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き庁内各部門との情報共有による連携を図る。

市町村推進プログラム

都道府県名	栃木県	市町村名	那須塩原市
-------	-----	------	-------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、平成 21 年度にコピー機等を、平成 25 年度にはパソコン等を購入。また、平成 25 年度には消費生活センター相談室の防音工事を実施した。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費生活センター周知のため、ポスターやゆーバス車内広告の掲示、PR 用品の配布等を実施した。 ・自立した消費者の育成のため、市民を対象としたセミナーを開始した。(平成 22 年度～26 年度) ・消費者被害の未然防止のため、セミナーやイベントの際に啓発用品を配布した。(平成 23 年度～26 年度) ・出前講座などで高齢者等にパンフレットを配付し、消費者被害の注意喚起を行った。(平成 23 年度～26 年度) ・市内の中学 2 年生にパンフレットを配付し、若者が遭いやすい消費者トラブルについて注意喚起を行った。(平成 24 年度～26 年度) ・市民の不安解消のため、平成 23 年 3 月から開始した食品の放射性物質簡易検査の検査結果公表等を補助対象として実施した。(平成 24 年度～25 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・相談件数は、平成 20 年度の 824 件に対し、平成 25 年度は 725 件と減少した。平成 26 年 10 月末時点では 392 件で、前年度同期と比較すると 78 件減少している。市民への啓発や注意喚起の効果により消費者被害が減少したと推測されるが、消費者被害が潜在化している可能性もあるため、引き続き消費生活センターの周知を図る必要がある。 ・相談員の配置状況は、平成 20 年度の日額相談員 4 名に対し、平成 26 年度は月額相談員 2 名、日額相談員 3 名と充実させている。 ・出前講座は、平成 20 年度は 11 回だったが、生きがいサロン等に積極的に開催を働きかけ、平成 26 年度は 10 月末時点で 23 回実施した。 ・平成 21 年度から開始した市民向けのセミナーは、平成 25 年度までに 25 回実施し、参加者に消費生活に関する情報を提供できた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターは設置済みである。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員等を国民生活センターや県が開催する研修に積極

	<p>的に参加させることで、レベルアップを図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の勤務体制を調整し、研修に参加しやすい環境を確保する。 <p>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者等の消費者トラブル防止のための取り組みとして、地域包括支援センターや民生委員等への研修や情報交換等の連携強化事業を実施している。 ・消費者安全確保地域協議会の設立については、本市の実情を勘案しながら今後研究、検討を重ねていく。
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員等の研修参加を支援する。 ・高齢者の消費者被害防止のため、高齢者への注意喚起と高齢者を見守る立場にある福祉施設等との連携を強化する。 ・インターネットに関するトラブルの防止を図るため、インターネットに関心の高い中高生及びその保護者等への啓発を実施する。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談機能整備・強化事業及び消費生活相談員等レベルアップ事業については、基金活用期間経過後においても維持する。 ・消費者教育・啓発事業については、消費者を取り巻く状況を注視しながら、時代に合った内容・方法を検討し、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談員のレベルアップのため、研修参加の支援を継続する。 ・高齢者及び高齢者を見守る立場にある人への啓発を重点的に行う。 ・インターネットに関するトラブルの防止を図るため、若年層への啓発を重点的に行う。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	栃木県	市町村名	さくら市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制の強化のため、消費生活相談員の拡充。 (1 名体制から 2 名体制 平成 22 年度～) 相談体制の充実を図るため、各種研修会参加を支援し、消費生活相談員のレベルアップを図る。(平成 21 年度～) 市民の消費生活センター利用促進を促進するため、消費生活センター相談室の整備、案内誘導看板を設置した。(平成 21 年度～平成 22 年度。) 食品等の放射性物質簡易検査等を実施する。(平成 24 年度～平成 26 年度。) 消費生活センター周知のため、チラシを全戸配布した。(平成 25 年度) 敬老会や行政区において出前講座を実施した。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの相談窓口業務が定着しつつあり、ここ数年は年間相談件数が約 200 件と推移している。 また、消費生活センターの周知を実施したことにより、市民が相談窓口の把握ができ、相談に訪れるようになった。 消費生活相談員が研修等に参加するための支援を実施し、消費生活相談の対応能力や質が向上した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターが設置されていることから消費生活相談体制は整備されている。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 現在 2 名体制で相談業務を遂行しており、各種研修にも積極的に参加し、研鑽を積んでいる。今後も、国民生活センターや県主催の研修に参加できるよう、支援を続けていく。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進</p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p>
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活行政の目的や基本方針等について明らかにし、様々な施策を総合的に推進するため、平成 28 年度に『消費生活条例』を策定する予定である。 多種多様化する相談業務を遂行し、地域の身近な窓口である消費生活相談員の報酬の引き上げを検討する。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員のレベルアップ事業の支援をする。 ・ 関係機関と連携をし、高齢者被害や若者被害を未然に防止する啓発活動を実施する。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、基金活用期間経過後も整備していく。 ・ 出前講座等や各種啓発等についても、効果的な取組みを検討し、基金活用期間経過後も実施する事業を精査する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活条例を策定し、消費生活の安定、向上を図る。【H28】 ・ 消費生活相談員等のレベルアップを図るため、研修等参加に対する支援を実施する。【H27～H29】 ・ 消費生活相談員体制の拡充。【H27～H30】 ・ 消費生活相談員の報酬の引き上げを実施する。【H28～H36】 ・ 市ホームページ及び市広報誌を活用し、消費者啓発に一層の推進を図る。【H28～H30】
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	栃木県	市町村名	那須烏山市
-------	-----	------	-------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、消費生活センターを設立し、消費生活相談員を 2 名配置した。(平成 22 年度) 消費生活センター新設に伴い周知チラシを市内全戸配布した。(平成 22 年度) 消費生活相談員のレベルアップのため、研修参加を支援した。(平成 22 年度～平成 26 年度) 高齢者等の消費者被害防止のため、自治会等で出前講座を実施した。(平成 22 年度～平成 26 年度) 消費者の悪質商法被害未然防止のために、マニュアルチラシを市内全戸配布した。(平成 24 年度) 市内大型店舗 3 店にて、消費者被害防止のチラシを配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度に消費生活センターを新設したことにより、以前は 20 件程度の相談件数が、平成 22 年度は 81 件と大幅に増加しその後も増加し続けており、消費者のためのセンターとして定着してきている。 消費者啓発では、出前講座回数が 10 回から 20 回へと除除に増加しており、更に基金を活用して作成のパンフレットや関連グッズが理解しやすいと好評を得ている。 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。その結果、資質向上に繋がる的確な相談対応が図れた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度に消費生活センター設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 資格保有の消費生活相談員を確実に配置する。 国民生活センター等で実施される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。 消費者行政担当職員の研修参加により消費者行政強化を図る。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進</p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p>

消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 消費者行政担当職員の役割を明確にし、その確保と資質の向上を図るため、各機関で実施される研修を受講する。 ・ 消費者被害未然防止を図るため、地域ネットワークを強化する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センター維持と有資格の消費生活相談員を配置し、万全な消費生活相談体制を確立する。 ・ 消費者教育に力を入れ、出前講座等の啓発事業を積極的に推進する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 消費生活相談体制の充実を図るため、有資格の専門相談員を継続して配置する。 ・ 消費者団体と連携し、見守りネットワークを継続する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害未然防止のため、各機関・庁内各課と連携を密に図り対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	栃木県	市町村名	下野市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、消費生活センターの開所時間を 1 時間延長し、9 時～12 時・13 時～17 時の 1 日 7 時間体制とした。(平成 22 年度～平成 26 年度) 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 自立した消費者の育成を目指し、消費者まつり・消費者啓発講演会を開催した。(平成 22 年度～平成 26 年度) 広く消費者被害防止を呼び掛けるため、チラシや啓発物資を街頭で配布しながら啓発活動を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 義務教育期間である小中学生のうちから、契約に関する正しい知識やインターネットトラブルをはじめとした消費者被害に遭わないための知識を身につけてもらうため、小中学校を訪問して消費者教育講座を実施した。また、高齢者等を対象とした出前講座を実施した。(平成 22 年度～平成 26 年度) 消費者の安全安心を図るため、(独)国民生活センターより検査機器の貸与を受け、食品等の放射性物質簡易検査を実施した。(平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 20 年度に消費生活センターを設置後、21 年度以降の相談件数は概ね 280～300 件となっており、市民への消費生活センター周知が図られ、地域の相談窓口として定着してきている。 平成 22 年度から消費者まつりを開催しており、約 300 名の消費者が来場している。また、消費者啓発講演会については、講師やテーマを変えながら実施、80～130 名程度の参加者があり、効果的な消費者教育及び啓発の場となっている。 平成 22 年度から実施している小中学校での消費者教育講座について、定期的（小学校は 5・6 年生を対象に隔年、中学校は 2 年生を対象に毎年）に学校を訪問・実施しており、定着しつつある。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 18 年 10 月、消費生活相談窓口設置。平成 20 年 4 月、消費生活センター開設。

	<p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 20 年度の消費生活センター開設当初においては、開所時間が 9 時～16 時(12 時～13 時を除く)であったが、平成 22 年度より開所時間を 1 時間延長して受付時間を 17 時までとして消費生活相談体制を強化、維持している。 消費生活相談員の資格保有率は現在 33%であるが、各種研修への参加を支援することにより消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、資格取得を奨励、また今後においてはできる限り資格保有者を消費生活相談員として採用するなどし、消費生活相談員の資格保有率の向上を目指していく。 消費生活相談員の研修参加率は 100%を達成している。 <p>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</p> <p>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> 高齢者の見守り体制として、高齢福祉課が主体となった「下野市高齢者見守りネットワーク事業」が既に構築されている。このため、協力事業所及び協力団体等による普段からの見守り活動の中で、高齢者の消費者トラブルや特殊詐欺被害の未然防止また早期発見を目的とした見守りについても連携して取り組んでいただけるよう、推進会議や研修時に協力を依頼している。 また、同様に、高齢者交通安全等アドバイザーの方々へも協力を依頼しているところである。 今後も引き続き、これらの事業及び各団体と連携して高齢者の消費者被害の未然防止及び早期発見に努め、また更なる連携強化を目指していく。
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの運営を維持していく。 小中学生や高齢者等一般を対象とした消費者教育講座を継続して実施していく。
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 基金活用期間経過後においても、消費生活相談体制を維持する。 基金活用期間経過後においては、実施する事業を精査しながら、消費者被害の未然防止及び拡大防止を図るため、消費者教育・啓発活動を推進していく。

<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの運営を維持していく。 (平成 27 年度～平成 30 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援する。 (平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 小中学生や高齢者等一般を対象とした消費者教育講座を継続して実施していく。 (平成 27 年度～平成 30 年度) ・ 自立した消費者の育成を目指し、消費者まつり・消費者啓発講演会等の啓発事業を実施していく。 (平成 27 年度～平成 30 年度)
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 庁内関係部局や包括支援センター職員等福祉関係者、民生委員等と連携を密にし、消費者被害の未然防止及び拡大防止に向けて啓発し、また対応していく。 ・ 平成 24 年 4 月に策定した「下野市消費生活基本計画（平成 24 年度～平成 27 年度）」を見直し、「第二次下野市消費生活基本計画（平成 28 年度～平成 32 年度）」を策定した。今後は、第二次計画に基づき消費者行政を推進していく。

市町村推進プログラム

都道府県名	栃木県	市町村名	上三川町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者への啓発を図るための啓発用回覧板の作成（平成 24 年度） ・消費者の被害防止のための出前講座等の啓発事業を行う。（平成 25 年度～平成 26 年度） ・消費生活センター(消費生活相談窓口)の設置（平成 24 年度） ・消費生活センター(消費生活相談窓口)の町民への周知（平成 24 年度～平成 26 年度） ・PIO-NET の配備及び窓口の強化（平成 25 年度） ・消費生活相談員等の研修参加支援によるレベルアップ（平成 25 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 25 年 3 月に消費生活相談窓口である上三川町消費生活センターを設置した。設置前の平成 24 年度の件数は 5 件だったのに対し、平成 25 年度は 176 件と大幅に増加し、町の相談窓口として定着している。 ・消費生活相談員による出前講座等については平成 25 年度に 12 回、平成 26 年度 10 月時点で 8 回実施と増加しており、多くの町民に対して消費者啓発と相談窓口の周知がなされている。 ・消費生活相談員及び担当職員の相談対応能力の向上等を目的として、平成 25 年度より研修参加を支援し、その結果平成 25 年度には 6 件の斡旋を行っており、消費生活相談の対応能力や質が向上した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 24 年度末に消費生活相談窓口である消費生活センターを設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 24 年度末に消費生活相談窓口である消費生活センターを設置、今後も維持していく。 ・平成 25 年度当初に消費生活相談員を 1 名雇用し、消費生活センターに相談員を配置、今後も維持していく。 ・相談員の資格保有率は 100%であり、今後も維持していく。 ・平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100%であり、今後も継続して消費生活相談員の対応能力の強化を維持していく。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進</p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p>

消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの機能を維持する。 ・地域の身近な消費生活相談窓口として、消費生活センターを維持していくために国民生活センターの研修を活用するなどして、相談員のレベルアップを図る。 ・消費者教育や高齢者等の見守りネットワークについては庁内外で連携を図り事業を実施していく。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、基金活用期間後においても維持する。 ・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取り組みに重点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの設置に伴う消費生活相談体制の強化のため、平成 25 年度より消費生活相談員を 1 名設置し、専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・消費生活相談員等の対応能力の強化のために、研修参加支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・消費者被害の防止及び消費者相談窓口の周知のために消費者啓発品を作成し、町民に配布する。(平成 27 年度～平成 30 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害の防止のため、庁内の各担当や庁外の組織と連携を図り対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	栃木県	市町村名	益子町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活関連被害防止のための啓発チラシ等を作成し、町内に配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費者団体と連携した啓発活動を展開した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 益子町、茂木町、市貝町及び芳賀町で法定協議会を設置して、共同設置により芳賀地区消費生活センターを益子町役場敷地内に設置し、益子町内の住民からの消費生活相談を受けられる体制を整備した(平成 24 年度) センター周知用チラシ等を自治会等を通じて住民に配布することなどにより、芳賀地区消費生活センターが出来たことを周知した。(平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費者団体と連携した啓発活動やチラシ等を配布したことによって、消費者の安心・安全を確保することにつながった。 平成 24 年度に芳賀地区消費生活センターを設置し、相談件数は平成 24 年度までの年間 4 件程度に対し、平成 25 年度には 89 件(益子町のみ)と大幅に増加したことから、地域の相談窓口として定着しつつある。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 24 年度に芳賀地区消費生活センターを設置済み <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 芳賀地区消費生活センター相談員の資格保有率は 100%となっている。 芳賀地区消費生活センター相談員の各研修を受けやすい環境を整備し、平成 26 年度以降の芳賀地区消費生活センター相談員の研修参加率 100%に努める。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> 芳賀地区消費生活センターを維持する。 地域の身近な窓口である芳賀地区消費生活センターとして、相談体制を維持するとともに相談員のレベルアップを図る。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> 芳賀地区消費生活センター相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。

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"> ・ 芳賀地区消費生活センターを維持する。 ・ 芳賀地区消費生活センター相談員の対応能力強化のため、研修参加の継続を図る。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	栃木県	市町村名	茂木町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者の悪徳商法被害防止のための啓発チラシ等を作成し、町内に配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費者団体と連携した啓発活動を展開した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 茂木町、益子町、市貝町及び芳賀町で法定協議会を設置して、共同設置により芳賀地区消費生活センターを益子町役場敷地内に設置し、茂木町の住民からの消費生活相談を受けられる体制を整備した(平成 24 年度) ・ センター周知用チラシ等を自治会等を通じて住民に配布することなどにより、芳賀地区消費生活センターができたことを周知し(平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者団体と連携した啓発活動やチラシ等を配布したことによって、消費者の安心・安全を確保することにつながった。 ・ 平成 24 年度に芳賀地区消費生活センターを設置し、相談件数は平成 23 年度までの年間 3 件程度に対し、平成 25 年度までに 45 件と大幅に増加したことから、地域の相談窓口として定着しつつある。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 24 年度に芳賀地区消費生活センターを設置済み <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 芳賀地区消費生活センター相談員の資格保有率は 100%となっている。 ・ 芳賀地区消費生活センター相談員の各研修を受けやすい環境を整備し、平成 26 年度以降の芳賀地区消費生活センター相談員の研修参加率 100%に努める。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進</p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p>
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 芳賀地区消費生活センターを維持する。 ・ 地域の身近な窓口である芳賀地区消費生活センターとして、相談体制を維持するとともに相談員のレベルアップを図る。
	<平成 30 年度以降の方針>

	<ul style="list-style-type: none"> ・芳賀地区消費生活センター相談体制については、交付金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。
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"> ・芳賀地区消費生活センターを維持する。 ・芳賀地区消費生活センター相談員の対応能力強化のため、研修参加の継続を図る。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	栃木県	市町村名	市貝町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止ための啓発チラシ等を作成し、町内自治会加入者に全戸配布や窓口配布をした。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 益子町、市貝町、茂木町及び芳賀町で法定協議会を設置して、共同設置により芳賀地区消費生活センターを益子町役場敷地内に設置し、市貝町の住民からの消費生活相談を受けられる体制を整備した。(平成 24 年度) ・ センター周知のためにチラシ等を住民に配布することなどにより、芳賀地区消費生活センターができたことを周知した。(平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のためチラシ等を配布したことによって、消費者の安心・安全の確保、消費者教育につながった。 ・ 平成 25 年 3 月 27 日に芳賀地区消費生活センターを設置し、相談件数は平成 24 年度までの年間数件程度に対し、平成 25 年度は 30 件に増加したことから、地域の相談窓口として定着しつつある。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 24 年度に芳賀地区消費生活センターを設置済み <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 芳賀地区消費生活センター相談員の資格保有率は 100%となっている。 ・ 芳賀地区消費生活センター相談員の各研修を受けやすい環境を整備し、平成 26 年度以降の芳賀地区消費生活センター相談員の研修参加率 100%に努める。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進</p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p>
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 芳賀地区消費生活センターを維持する。 ・ 地域の身近な窓口である芳賀地区消費生活センターとして、相談体制を維持するとともに相談員のレベルアップを図る。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 芳賀地区消費生活センター相談体制については、基金活用期間を経過後においても維持する。

<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 芳賀地区消費生活センターを維持する。 ・ 芳賀地区消費生活センター相談員の対応能力強化のため、研修参加の継続を図る。
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	栃木県	市町村名	芳賀町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・悪徳商法被害防止のための啓発チラシを作成し、町内に配布した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・芳賀町、益子町、茂木町、市貝町の 4 町で法廷協議会を設置して、共同設置により芳賀地区消費生活センターを益子町役場敷地内に設置。芳賀町の住民からの消費生活相談を受けられる体制を整備した。(平成 24 年度) ・芳賀地区消費生活センター周知のためのチラシ等を住民に配布することなどにより、センターの周知に努めた。(平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・町内消費者団体と連携し、啓発活動やチラシ・ティッシュ等を配布したことによって、消費者の安心・安全を確保することにつながった。 ・平成 24 年度に芳賀地区消費生活センターを設置したことにより、相談件数が平成 23 年度までの年間 3 件程度に対し、平成 25 年度は年間 42 件に増加した。このことから、センターが地域の相談窓口として定着しつつあるといえる
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 24 年度に芳賀地区消費生活センターを設置したことにより空白地域の解消を図った。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・芳賀地区消費生活センター相談員の資格保有率は 100%である。 ・芳賀地区消費生活センター相談員の各研修を受けやすい環境を整備し、平成 26 年度以降の芳賀地区消費生活センター相談員の研修参加率 100%に努める。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進</p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p>
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・芳賀地区消費生活センターを維持する。 ・地域の身近な窓口である芳賀地区消費生活センターとして、相談体制を維持するとともに相談員のレベルアップを図る。

	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・芳賀地区消費生活センターを維持する。 ・相談体制を維持するとともに相談員のさらなるレベルアップを図る。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・芳賀地区消費生活センターを維持する。 ・芳賀地区消費生活センター相談員の対応能力強化のため、研修参加の継続を図る
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	栃木県	市町村名	壬生町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 町に消費生活センターを開設。1 名の相談員を配置し、地域住民の消費生活に関する安全安心の確保のため相談業務を開始した。(平成 24 年度) ・ 消費生活相談員を 2 名体制とした。(平成 25 年度) ・ 消費生活相談員が、高齢者の悪徳商法等の被害防止のため、地区公民館で講話などの啓発活動を実施。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談員や担当職員の対応能力強化のため研修参加を支援した。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活センターの周知及び消費者被害防止のためパンフレットを作成し全戸に配布した。(平成 24 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 23 年度相談件数は 71 件でしたが、平成 24 年度に消費生活センターを開設し、相談件数は 168 件 平成 25 年度 170 件、平成 26 年度 11 月時点で 128 件と消費生活センターを開設する以前から相談件数は大幅に増加しています。 ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため各種研修参加の支援を行い、平成 24 年度からあっせんを行うなど対応能力の強化が見られる。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 24 年度当初で消費生活センターを開設済 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 24 年度当初では消費生活相談員 1 名体制であったが、平成 25 年度に消費生活相談員 2 名体制とする。 ・ 平成 25 年度まで資格保有者はいなかったが、平成 26 年度当初に 1 名が資格を取得した。平成 27 年度までに消費生活相談員の資格保有率を 100%とするため、国民生活センターの研修に参加させることで消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。(平成 27 年度に資格保有率 100%となる。) ・ 平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加回数は 1 人当たり 3 回であったが、担当職員も消費生活相談を受け付けることにより、消費生活相談員が国民生活センターの研修を受けやすい環境を整備し、平成 27 年度以降の消費生活相談員の研修参加回数を 5 回とする。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進</p>

	<p>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</p>
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを設置・維持する。 ・地域の身近な相談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、消費生活相談員の更なるレベルアップを図る。 ・消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、地域内ネットワーク構築等を支援する。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、現状を維持すると共に、消費活性化補助金の活用期間経過後においても維持する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談体制の強化のため、平成 26 年度末時点での 2 名体制の維持をするとともに、担当職員の知識向上を図り、また弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上も図る。（平成 27 年度～平成 30 年度） ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。（平成 27 年度～平成 30 年度） ・民生委員や地域高齢者見守り隊などが実施しています地域支援活動の手助けとなるよう、消費生活センターが、民生委員や地域高齢者見守り隊などに、最新の消費生活問題やトラブル情報を提供できるネットワークを構築する。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	栃木県	市町村名	野木町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 23 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のための啓発用回覧板を作製し、町自治会に配布した。(平成 23 年度) ・ センター開設に必要なテーブル・イス・ロッカー・パーテーション等を購入し相談体制の設備の充実を図った。(平成 24 年度) ・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置する準備として、消費生活相談員（資格保有者）1 名と相談員の資格取得養成講習会に 1 名を派遣し 2 名の資格保有者の体制で 10 月からセンターを開設した。(平成 24 年度) ・ センター案内とトラブル防止等の啓発チラシを作製し町内全戸に配布した。(平成 25 年度) ・ 高齢者の消費問題やトラブル防止に年 1 回講演会を開催した。(平成 25 年度～26 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修会参加や必要書籍を購入し積極的に支援した。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・ 国・県の研修会参加は、国セン 2 人相談員 1 回 県 2 名 20 回と対応能力と質の向上に繋がる。(平成 25 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 24 年度に消費生活センターを設置し、相談件数は、平成 24 年度に 35 件に対し、平成 25 年度は 93 件と大幅に増加した。また、平成 26 年度 11 月時点で 68 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。 ・ 人口 25,900 人の小さな町で、年間 100 件近い相談件数があり啓発等を通じて被害防止、相談受付の周知が図られた。 ・ 平成 24 年度から、消費生活相談員の相談対応能力の強化のため、研修参加を積極的に支援し相談員の対応能力や質の向上を図れた。(24 年度 15 回 25 年度 20 回 26 年度 15 回) ・ 平成 25 年度から実施した地域における消費者問題の講演会や町内で開催されるイベントに参加し啓発活動を実施した。このような呼びかけによりセンターの役割や必要性を周知でき相談件数が増えてきた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 24 年度に消費生活センター設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 24 年度から消費生活センターに相談員を 2 名配置して開設した。午前 9 時から午後 4 時までの週 5 日とした。

	<p>平成 25 年度からは、消費生活相談員のレベルアップを図ることを目的にするとともに担当者職員も消費生活に関する研修会に参加し、知識や対応について研修を受け相談隊背員の向上に努める。</p> <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p>
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを継続的に維持する。 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員の増員を検討するとともに、研修会に参加させ消費生活相談員のレベルアップを図る。 消費者教育を重点的に取り組み、より効果的な消費者被害未然防止に努める。 消費者被害防止のため、老人会等で出前講座及び講演会の開催をする。 <p>消費者被害防止のため啓蒙啓発を継続的に実施する。</p>
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。 <p>出前講座等の啓発事業については、より効果的な取り組みに重点化しつつ、基金活用経過後も行う事業を精査していく。</p>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを安定的に維持及び充実に図る。 消費生活センターの消費生活相談員の体制の強化のため、平成 26 年度末時点で 2 名体制であるが、事務効率化と管理体制を図るためセンター長の配置を検討し消費生活相談への対応及び事務の効率化と相談員の能力の向上を図る。（平成 24 年度～平成 30 年度） 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援を継続し強化を図る。 <p>消費生活相談員の報酬を維持する。（平成 24 年度～平成 30 年度）</p>
その他特記事項	<p>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。</p>

市町村推進プログラム

都道府県名	栃木県	市町村名	塩谷町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活センターを設置した。 (平成 26 年度：矢板市に委託) ・高齢者の悪徳商法被害の防止を図り、消費者への啓発事業を強化 (民生委員協議会等での研修会実施：平成 25 年度) ・消費者の食の安全・安心の確保を図るため放射線等測定機器を設置した。(平成 24 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度に消費生活センターを設置、現在までに寄せられた相談件数（塩谷町）は 6 件であり、今後は相談窓口への周知も含め啓発活動に取り組む必要がある。 ・食の安全・安心を確保するための放射線等測定機器の利用については平成 26 年度になり落ち着いてきている様子（利用減少傾向）であり、推移を見守りながら必要な措置を講じていくこととする
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度に消費生活センターを設置済み（委託） <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターは委託にて設置しており、現体制 1 名を維持するとともに、開設日も週 5 日を維持していく。 ・消費生活相談員の研修等については委託している矢板市と協議し必要に応じて負担割合のもと国民生活センターへの研修を受けやすい環境へ整えていく。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進</p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p>
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センター（委託）を維持する。 ・食の安全・安心の確保を図るための放射能等測定機器を維持する。 ・消費者教育・啓発（特に高齢者）については、現在設置されている地域の見守りネットワーク等を活用し被害防止を支援する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センター等の整備については、基金活用期間経過後においても維持する。 ・消費者教育・啓発（特に高齢者）については、地域の見守りネットワークに関係する団体や民生委員等を中心に講習等の実施支援を含め、被害の未然防止に努めていく。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センター（委託）を維持する。 ・食の安全・安心の確保を図るための放射能等測定機器を維持する。 ・消費者教育・啓発（特に高齢者）について、相談専門員や職員等派遣による講習会や啓発活動を維持する。 ・相談専門員への処遇改善等については委託先（矢板市）と協議していく。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・関係機関等との情報の共有化を含め、消費者被害防止に横の連携を持って柔軟に対応していく。

市町村推進プログラム

都道府県名	栃木県	市町村名	高根沢町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 25 年 3 月 5 日付けで宇都宮市と「高根沢町の住民からの消費生活相談への対応に関する協定書」を締結した。期間は平成 25 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日まで。（消費生活相談業務を宇都宮市消費生活センターへ委託。） ・消費者被害防止のためのチラシを作成し、町内全戸に配布した。（平成 24 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費相談件数：H25 は 75 件 ・高根沢町において、消費生活センターが無く、相談等を行政職が対応していたが、専門家の対応が可能になった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今まで宇都宮消費生活センターに委託して対応しておりましたが、平成 28 年 4 月 1 日、高根沢町消費生活センターを開設することになりました。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの開設（相談員の質の向上）及びチラシの配布等による消費者被害防止対策の強化の実施。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談業務の質の向上。 ・消費者の被害防止対策の実施。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談業務の質の向上。 ・消費者の被害防止対策の実施 ・基金終了後、自主財源へ移行していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者の被害防止対策の実施
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	栃木県	市町村名	那須町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、消費生活センターを開設し、消費生活相談員 2 名を設置した。 (平成 23 年度) 消費生活相談員の知識向上のため、参考図書の購入をした。 (平成 23 年～平成 25 年度) 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。 (平成 23 年度～平成 26 年度) 消費生活相談体制強化と充実を図るため、新規相談員の育成を行った。(平成 26 年度) 消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、町内全戸または町内小中学校の児童・生徒に配布した。(平成 23 年度～26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度に消費生活センターを開設し、平成 22 年度の相談件数 42 件に対し、平成 23 年度は 115 件と大幅に増加した。平成 24 年以降も年平均 170 件ほどの相談対応をしており、平成 26 年 12 月末時点で 130 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。 開設当初から、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、平成 25 年度おけるあっせん件数が 15 件となり、消費生活相談の対応能力がや質が向上した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口については既に設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年 7 月に消費生活センターを週 4 日、相談員 2 名体制で開設している。 消費生活相談員は既に相談員の資格を有しており目標は達成している 平成 26 年度において、消費生活相談員の研修参加率は概ね 80% であるが、相談受付体制の見直し等を行い、消費生活相談員が国民生活センターや県の研修を受けやすい環境を整備し、研修参加率を 100% とする。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進</p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p>
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの体制を維持する。 ・ 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強化するため、消費生活相談員のレベルアップに必要な研修参加を支援する。 ・ 消費者教育や高齢者の見守りなどの取組みに力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、地域内のネットワーク構築づくりを支援する。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談については、基金活用期間経過後においても、安定した相談体制を維持する。 ・ 消費者被害防止のための啓発事業については、より効果的な取組みに重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も、事業を精査しながら取組みを維持する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの運営を維持する。 ・ 消費生活に関する相談受付体制を強化するため、開設日を週 4 日から週 5 日とする（平成 27 年度～平成 31 年度） ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。（平成 27 年度～平成 31 年度） ・ 消費者被害防止のため、広報等の活用や啓発チラシを作成し、普及啓発活動を継続して実施する。 （平成 27 年度～29 年度）
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 庁内及び関係機関の連携を密にして、消費者被害防止のため対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	栃木県	市町村名	那珂川町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談の対応能力の強化ため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止のため、啓発劇の公演を実施した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止の啓発冊子を配布し、被害拡大と防止を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口に PIONET を配置し、消費生活相談の体制強化に繋がった。 ・担当職員が研修会に参加し、相談対応力の向上に繋がった。 ・消費者被害の啓発が特に必要な中学生や高齢者を対象に、被害防止啓発劇を実施し、効果的な啓発が図られた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 27 年 4 月 1 日より、大田原市と消費生活センターの相談業務の協定締結により、那珂川町の住民も相談が受けられ、空白地域の解消となったことで、相談体制の強化が図られた。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の研修参加を支援し、幅広い知識を習得することで関係機関への迅速な連絡対応、啓発活動の質の向上を図る。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進</p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p>
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"> ・大田原市との協定に基づき、相談業務を大田原市消費生活センターに委託し、相談体制を維持する。 ・消費者教育を推進し、地域の啓発活動及び見守り等の強化を図る。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、交付金活用期間経過後においても維持する。 ・啓発事業については、より効果的な取組みを精査し、交付金活用期間経過後も維持する。

<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・大田原市消費生活センターでの相談体制を維持する。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・職員の研修参加の支援を継続する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・消費者教育を推進し、地域の啓発活動及び見守り等の強化を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度)
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内及び関係機関、地域見守りネットワーク事業推進協議会との連絡を密にする。