

## 都道府県推進計画

都道府県名	徳島県
-------	-----

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	
平成 20 年度において、消費生活センター設置自治体は 2 市、消費生活相談窓口は 2 市 2 町であったが、平成 25 年度末現在、5 市 2 町に消費生活センターが、残る 17 市町村全てに消費生活相談窓口が設置されている。	
○ 都道府県	
① 相談窓口の設置状況	
現在、徳島市内に徳島県消費者情報センター(以下「県センター」という。)を設置。	
相談業務については、官民の連携・協働を図るため、平成 18 年度から N P O 法人徳島県消費者協会に委託。	
平成 21 年 7 月から土曜日の電話相談を開始。	
また、平成 22 年度からは、相談者にとってより利便性が高い現在地に移転。土曜日の来所相談に加えて、日曜日の相談受付を開始し、開所日を週 6 日（水曜日・祝日を除く）としている。	
② 県センターにおける消費生活相談員の配置状況	
平成 21 年度から平成 24 年度は 12 名、平成 25 年度からは支援員 2 名を含む 10 名が相談業務に従事。	
また、県職員 4 名（非常勤 1 名を含む。）を配置するほか、長期社会体験研修により県立学校の教員を研修生として 1 年間受け入れている。	
(2) 消費生活相談件数等	
○管内市町村	
管内の全市町村において、消費生活センターあるいは消費生活相談窓口が設置されたことで、相談件数は、平成 20 年度の 1,429 件から平成 25 年度には 2,662 件と大幅に增加了。	
また、平成 20 年度では、県内の消費生活相談のうち、市町のセンター及び市町村相談窓口が受け付ける割合は、約 4 分の 1 にとどまっていたが、平成 25 年度末時点では 4 割を超えるまでになっている。	
○都道府県	
現在、全市町村に、消費生活センターまたは消費生活相談窓口が設置されているが、市町村消費生活相談窓口では専門的な内容については十分な対応ができず、県センターに引き継がれるケースも多い。	
また、県センターは、市町村が相談を受け付けていない土曜日・日曜日についても開所しており、市町村の消費生活相談体制の支援を含めた、本県における消費生活相談窓口のメインセンターとしての機能を担っている。	
今後、県では、新たなセンターの設置を含め、市町村における自立的相談体制の強化・充	

実を図るため、引き続き、巡回訪問の実施、助言及び指導等を行う。

### (3) 県が実施した活性化事業

#### ○県内相談窓口の整備・強化

県センターをリニューアルし、併せて備品等を整備するとともに、広く県民に周知した。(平成 21 年度～平成 24 年度)

特定商取引法及び条例に抵触又は違反する事例に対する法執行を強化するため、非常勤特別職（事業者指導専門員）の勤務（日数）を増加した。(平成 24 年度～平成 26 年度)

市町村窓口職員の対応能力の向上や相談体制の充実・強化を支援するため、県センターに支援員 2 名を配置した。(平成 25 年度～平成 26 年度)

#### ○相談員等のレベルアップ

管内の相談員及び市町村の消費者行政担当職員の相談処理能力を向上させるため、県内研修を実施するとともに、県の消費生活相談員及び支援員等を国民生活センター等の研修に参加させた。(平成 21 年度～平成 26 年度)

#### ○専門家の活用による相談窓口の高度化

複雑化、専門化する消費生活相談に対応するため、弁護士及び一級建築士等の専門家による相談を実施した。(平成 21 年度～平成 24 年度)

なお、平成 25 年度以降の専門家による相談は、別途財源を確保して実施。

#### ○消費者教育・啓発事業の強化

パンフレット・冊子等を活用した啓発を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度)

市町村と消費者団体との連携を図るため、サポート事業を実施した。(平成 21 年度～平成 22 年度)

自立した消費者の育成を図るため、消費者問題県民大会や消費者まつりのほか、県内 3 圏域において講座を開催した。(平成 22 年度～平成 26 年度)

地域において啓発活動を実践できる人材や消費生活相談の担い手を育成するため、消費者大学校大学院の教育内容を 2 コース制に再編した。(平成 25 年度)

消費者教育の充実を図るため、県消費者教育推進計画を策定するとともに、関係機関・団体等と連携し、出前講座、啓発展示等の学習機会の充実、オリジナル教材の作成・普及、ホームページをはじめとする情報発信の改善を行った。(平成 25 年度～平成 26 年度)

高齢者の消費者問題に対する対応力の向上を図るため、民生委員や老人クラブの友愛訪問員等、見守り関係者に対する教育を充実させた。(平成 25 年度～平成 26 年度)

先駆的事業及び関連する事業として、金融分野を中心に高齢者を主な対象とした講座を実施した。(平成 25 年度～平成 26 年度)

#### ○適正な食品表示や安全確保対策の強化

食品表示・安全分野の対応力、消費者への啓発及び事業者に対する指導を強化するため、検査機器の購入・活用による食品検査の実施、消費者及び事業者を対象とした講演会や意見交換会の開催、事業者に対する科学的検査手法を用いた監視活動、適正表示を推進する事業等を行うことにより、食の安全性への消費者の不安解消を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度)

#### ○「くらしのサポーター」、「消費生活コーディネーター」活動による消費者活動の活性化

くらしのサポーター制度及び消費生活コーディネーター制度（平成 25 年度創設）の充実と活動の活性化を図るため、研修会や交流大会の開催、県内視察等を実施した。(平成 21 年度)

～平成 22 年度、平成 25 年度 なお、平成 23 年度～平成 24 年度は住民生活に光をそそぐ交付金を活用)

#### (4) 評価

基金創設後、県内の消費生活相談窓口の機能強化や高度化、相談員等のレベルアップを集中的に行つた結果、消費生活センターが 3 市 2 町に、また消費生活センターを設置していない市町村においても消費生活相談窓口が開設されるとともに、くらしのサポートーや消費生活コーディネーターの活動を通じ、どこに住んでいても身近で相談が受けられる体制が充実している。

#### 「地方消費者行政強化作戦」への対応

「地方消費者行政強化作戦」の平成 29 年度までの達成目標に、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制の整備に取り組んでいく。

##### <政策目標 1>相談体制の空白地域の解消

- 現在、全ての市町村に、消費生活センターまたは消費生活相談窓口が設置されており、管内に相談体制の空白地域はない。

##### <政策目標 2>相談体制の質の向上

###### 2-1 消費生活センター設立促進

- 平成 27 年 4 月 1 日現在、消費生活センターは、人口 5 万人以上の 3 市全てに設置されているが、人口 5 万人未満の市町村における設置率は 28.6% である。  
人口 1 万人未満の町村が多数であること、一部を除き人口減に歯止めがかかるず、交付金終了後の普通交付税の措置額の一層の減額も考慮する必要はあるが、基本的には相談窓口のセンター化や広域連携を市町村に対して働きかけていく。

###### 2-2 管内自治体の 50%以上に相談員を配置

- 平成 27 年度当初において管内市町村の 54.2% に消費生活相談員が配置されており、既に目標値に達している。

今後も、相談員の養成を目的にした教育コースを開講するといった事業を引き続き行うことにより、市町村の消費生活相談員となりうる人材の裾野を広げることに取り組む。

###### 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 27 年度当初における消費生活相談員の資格保有率が 55.8% であることから、資格保有率を 75% 以上に引き上げるため、資格を保有していない市町村の消費生活相談員に対し、県が研修の機会を提供するとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励していく。

###### 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 年度当初における管内の消費生活相談員の研修参加率は 69.8% であり、この割合を 100% に引き上げるため、国民生活センターが実施する研修の周知、基金による財政支援を引き続き実施し、研修への参加を奨励する。
- 併せて、県が事例検討を含む研修を複数回開催することにより、市町村の全消費生活相談員が県内において研修に参加できる環境をつくり、相談対応力の向上を図っていく。

##### <政策目標 3>適格消費者団体の空白地域解消

- 今後の状況に応じて検討する。

##### <政策目標 4>消費者教育の推進

- 徳島県消費者教育推進計画を平成 26 年 3 月に策定。平成 26 年度から平成 29 年度までの 4

か年を計画期間とし、各ライフステージに即した体系的な消費者教育の実施及び人材（担い手）の育成・活用等に、関係機関・団体等と連携して取り組む。

- ・ 消費者教育推進地域協議会については、県消費生活審議会に当協議会の機能を持たせることにより、平成25年4月1日から設置。

#### ＜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3市において見守りネットワークの構築が図られるよう、市に対して働きかけていく。

#### 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＞

- ・ 市町村に対して、「地方消費者行政強化作戦」の達成に向けた働きかけを行う。
- ・ 消費者教育・啓発の推進を図るため、消費者教育・啓発活動の担い手の育成及び活動支援、地域の見守り人材に対する研修等、地域人材の育成・活用を行っていく。
- ・ 地域における消費者の安全・安心の確保を図るために、市町村の担当職員と地域で活動する人材との連携を促進するとともに、市町村と関係機関・団体等で構成する地域ネットワークの構築を支援する。
- ・ 消費者教育推進法を踏まえ、各部局と連携して消費者教育の推進に取り組む。

##### ＜平成30年度以降の方針＞

- ・ 平成29年度までに整備した管内市町村の消費生活相談体制の維持を図る。
- ・ 管内市町村の消費生活相談体制の水準向上のため、消費生活相談員を含む管内の消費者行政担当者を対象とした研修を継続して実施する。
- ・ 消費者教育・啓発事業については、県消費者情報センターを消費者教育の拠点として、様々な情報発信を行うとともに、消費者教育・啓発の担い手の育成、出前講座といった学習機会の提供や教材の作成、普及に取り組んでいく。
- ・ 各地域の現状にあわせた啓発の推進を図るため、管内市町村と連携して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

- ・ 高校生や大学生等の若い世代による活動を促進し、地域における啓発や学習活動について、行政主導から地域主導に移すことにより、行政コストの低減を図り、人口減に伴う基準財政需要額の減少にも対応していく。
- ・ 高齢化の一層の進行を前提に、地域における啓発や基礎的相談対応の充実を図るため、市町村支援や地域リーダーの育成、相談員等の資質向上に関する事業を継続する。

#### その他特記事項

- ・ 県消費者教育推進計画を踏まえ、関係機関・団体等と連携・協力しながら、ライフステージに即した体系的で、効果的な消費者教育を推進する。

## 市町村推進プログラム

都道府県名	徳島県	市町村名	徳島市
-------	-----	------	-----

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	(平成 26 年度末までの間、基金は活用していない。)
総括・評価	
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>&lt;政策目標 1 &gt;相談体制の空白地域の解消</u> 昭和 59 年度当初で消費生活センターを設置済。</p> <p><u>&lt;政策目標 2 &gt;相談体制の質の向上</u> 平成 20 年度より資格保有の消費生活相談員 3 名体制とする。</p> <p><u>&lt;政策目標 5 &gt;「見守りネットワーク」の構築</u> 平成 25 年 7 月より、高齢者や障害者等に対して協力事業所等による見守りネットワークを構築している。(介護ながいき課・障害福祉課)</p>
消費者行政推進の方針	<p><u>&lt;平成 28 年度から平成 29 年度までの方針&gt;</u> 従来より消費者教育を行ってきたが、高齢者に重点的に力を入れ、高齢者被害を未然に防止する事業を実施する。</p> <p><u>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</u> 継続的に高齢者を中心に啓発事業を実施する。</p>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	高齢者の消費者トラブル防止のため啓発パンフレットを購入及び配布をし、消費者意識を高める。(平成 28 年度～平成 34 年度)
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	徳島県	市町村名	鳴門市
-------	-----	------	-----

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>・消費生活センターの機能強化のため、事務所を改修した。(平成 21 年度)</li><li>・消費生活センター機能強化のため、相談窓口移転に合わせて事務用機器を整備した。(平成 25 年度)</li><li>・消費生活相談員の対応能力強化のため、弁護士を講師として招き、相談員や担当職員を対象とした研修会を開催した。(平成 21 年度)</li><li>・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li><li>・消費生活相談員の対応能力強化のため、執務参考資料を購入した。(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 200 円増額し、1,000 円とした。(平成 24 年度～平成 26 年度)</li><li>・食品表示・安全分野の啓発強化のため、市民を対象とした講演会を開催した。(平成 22 年度)</li><li>・悪質商法からの被害防止のため、啓発パンフレットを作成した。(平成 22 年度)</li><li>・消費者被害防止のため、啓発に必要な事務用機器を購入した。(平成 22 年度・平成 24 年度)</li><li>・消費者被害防止のため市民を対象とした消費生活に関する講演会を開催した。(平成 23 年度～平成 26 年度)</li><li>・消費者被害防止のため啓発チラシを作成し、市内全戸に配布した。(平成 24 年度～平成 25 年度)</li><li>・消費者被害防止のため啓発パネルを作成した。(平成 24 年度)</li><li>・消費者被害防止のため中学生を対象としたパンフレットを作成した。(平成 25 年度)</li><li>・消費者被害防止のため中学校等で出前講座を実施した。(平成 25 年度)</li><li>・消費者被害防止のため高齢者見守り用啓発パンフレットを作成した。(平成 26 年度)</li><li>・消費者被害防止のため障がい者見守り用啓発パンフレットを作成した。(平成 26 年度)</li><li>・消費者被害防止のため啓発物品を購入及び配布を行った。(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対応能力強化のため研修会の開催を行い、又、平成22年度から継続して研修会の参加支援を行ったうえで、消費生活に関する講演会の開催や、消費生活センターの利用促進を図るための啓発チラシを全戸配布するなどを実施し、相談件数が平成21年度の244件に対し、平成26年度は2月時点で311件と大幅に増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。</li> <li>平成21年度から、消費生活センターの機能強化及び体制強化として相談窓口の環境整備や、消費生活相談員の処遇改善を行った結果、安定した相談員の雇用ができ、又、消費生活センターへの来所数が平成21年度の84件に対して、平成26年度は2月時点で104件と増加しており、消費者が相談しやすい環境となった。</li> <li>平成22年度から実施している出前講座については、毎年10回程度（平成26年度は2月時点で7回）開催しており、地域の方々の利用が定着しつつある。</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>昭和50年度から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22年度から継続している研修参加支援を引き続き行い、これまでどおり国民生活センター等の研修に参加し、消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>平成26年度における鳴門市消費生活センターに在籍する消費生活相談員の研修参加については、全員（2名）が1回以上研修へ参加しており、引き続き鳴門市消費生活センターに在籍する相談員全員毎年度研修へ参加する。</li> <li>専門的知識を有する相談員を安定的に確保していくためにも、平成27年度以降も引き続き相談員の報酬額引き上げ等の待遇改善を図る。</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>地域での見守り活動・担い手育成を強化していくため、消費生活相談員等が、関連する研修に参加する。</li> <li>地域包括支援センターや民生委員などへ、相談の多い消費者トラブルや製品事故等の情報提供を行い、高齢者を中心とした見守り体制を構築する。</li> <li>消費者安全確保地域協議会設置に向けた取り組みを進める。</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、研修参加支援を継続し消費生活相談</li> </ul>

	<p>員のレベルアップを図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・専門的知識を有する相談員を安定的に確保していくためにも、相談員の報酬額引き上げ等の待遇改善を図る。</li> </ul>
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制については、基金活用期間経過後も維持する方向で検討中。</li> <li>・啓発チラシ等の作成及び配布や、出前講座や講演会の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。</li> <li>・消費生活相談員のレベルアップを図るための研修参加支援については、今後、多種多様な消費者問題に対応していく必要性があるため、基金活用期間経過後も県内で開催される研修の参加支援を行う方向で検討中。</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、研修参加支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 28 年度)</li> <li>・平成 24 年度からの消費生活相談員の報酬額増加分の維持及び、報酬額引き上げ等の待遇改善を図る。(平成 27 年度～平成 35 年度)</li> <li>・消費者被害防止のため、講演会の開催や啓発チラシ等の作成といった啓発活動を行う。(平成 27 年度～平成 37 年度)</li> <li>・地域の消費者問題への対応能力向上のため、地域内ネットワークを向上する。(平成 27 年度～平成 37 年度)</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多種多様な消費者被害の防止を図るため、取り組む事業についてその都度精査し、又、庁内の連携を密にして対応する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	徳島県	市町村名	小松島市
-------	-----	------	------

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>・ 講師を招いて講演会を行い、消費者に対して消費者教育の強化を行った。（平成 21 年度～平成 24 年度）</li> <li>・ 老人クラブ等の高齢者団体やその支援に当たる人に向けて、出前講座を行った。（平成 22 年度～平成 26 年度）</li> <li>・ 「こまつしま」くらしの安全・安心サポーター制度を創設し、サポーターの育成と活動の強化を図った。（平成 22 年度～平成 26 年度）</li> <li>・ 消費生活センター周知の強化を図るためにラッピングバスを運行させたほか、チラシの配付を行った。（平成 22 年度～平成 24 年度）</li> <li>・ 消費生活センターを設置し、消費生活相談員には年々複雑化する相談に対して適切な対応ができるよう、必要な執務参考資料を購入した。（平成 21 年度～平成 26 年度）</li> <li>・ 消費生活センターに相談員を 2 名配置し、相談員のレベルアップを図るため、相談員が研修に参加する時の費用を支給した。</li> </ul> <p style="text-align: center;">（平成 22 年度～平成 26 年度）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者トラブルを未然に防ぐため、高齢者や若年層に対しての啓発活動を実施した。（平成 26 年度）</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 21 年度（25 年度は未実施）から年 1 回講師を招いて講演会を開催したが、参加者が少ないことが課題。今後は開催の周知方法等を検討していく必要がある。</li> <li>・ 平成 22 年度から相談員による出前講座を実施し、年度ごとに依頼件数にバラつきはあるが、平成 25 年度は依頼件数 3 件（参加者約 360 名）で、依頼者にリピーターも多く、一定の評価を得ている。</li> <li>・ 平成 22 年 8 月に消費生活センターを設置し、相談件数は平成 23 年度 120 件、平成 24 年度 135 件、平成 25 年度 169 件と相談件数は増加しており、相談窓口として定着しつつある。</li> <li>・ 平成 22 年度中に「こまつしま」くらしの安全・安心サポーター制度を創設し、平成 25 年度末時点ではサポーターは 31 名。平成 26 年度にはサポーターを集めて研修会等を実施し、活動が活性化している。</li> <li>・ 相談員は国民生活センターや県が実施する研修等に参加したことで、複雑な相談内容にも迅速に対応できるようになり、</li> </ul>

	<p>相談員の対応能力がレベルアップした。</p>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>&lt;政策目標1&gt;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8月に消費生活センターを設置。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標2&gt;相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センター設置当初から消費生活相談員を2名配置。今後も2名体制を維持する。</li> <li>平成26年度は消費生活相談員の資格保有率が50%であったが、平成27年度までに100%となるよう、相談員の資格取得を奨励する。</li> <li>消費生活相談員のレベルアップを図るため、国民生活センターや県が実施する研修等の参加率が100%となるよう支援する。</li> </ul>
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>消費生活センターによる消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員に積極的に研修会等に参加してもらい、相談員のレベルアップを図る。</li> <li>「こまつしま」くらしの安全・安心サポーターの活動方針を再確認し、サポーターの増員及び活動を充実させていく。</li> <li>消費者教育に重点的に力を入れるため、各年代に応じた方法で消費者被害未然防止事業等を実施していく。</li> </ul> <p>&lt;平成30年度以降の方針&gt;</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、平成29年度までに実施した活動により効果が得られたものに重点化し、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>消費生活センターの相談員2名体制を維持する。(平成27年度～平成30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30年度)</li> <li>「こまつしま」くらしの安全・安心サポーター制度を充実させ、地域の消費生活問題に取り組む人材を育成し、活動を強化する。(平成27年度～平成30年度)</li> <li>消費者被害未然防止のため、消費者への消費者トラブルの注意喚起や消費生活に関する知識の向上を目的とした、様々な啓発事業を実施する。(平成27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	徳島県	市町村名	阿南市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センターを設置する。(相談窓口開設日数を月 2 日から週 5 日へ拡大。(平成 22 年度)</li> <li>消費生活相談員を常時 3 名体制とした。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、市内の全戸に配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>センターにおける執務のため参考資料及び備品等の整備(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費者被害防止のため講演会を開催。(平成 22 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 18 件に対し、平成 22 年度は 385 件と大幅に增加了。平成 27 年 2 月時点で 317 件と相談件数は多く、地域の相談窓口として定着しつつある。</li> <li>平成 22 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成 26 年 2 月時点で 19 件と消費生活相談の対応能力や質が向上した。</li> <li>那賀町、美波町 2 町からの相談も受け付けている</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>国民生活センターの研修に参加することで消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。</li> <li>消費生活相談員の国民生活センターの研修参加率を上げる。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>他市の状況を見ながら、課をまたがっての連携に向けて検討していきたい。</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の消費生相談員のレベルアップを図る。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者教育に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止のため啓発をしていく。</li> </ul>
	<p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 講演会等を開催し、より効果的な啓発事業を行っていく。</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～平成 30 年度)</li> <li>・ 消費生活センターの消費生活相談体制を維持する。(平成 27 年度～平成 30 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 30 年度)</li> <li>・ 消費者被害防止のための講演会を実施する。(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>・ 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	徳島県	市町村名	吉野川市
-------	-----	------	------

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>消費者トラブル防止のために啓発用品やチラシを作成した。 (平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>地域に消費者問題解決に向けた情報を発信するために担当者の知識向上を図り参考書籍を購入した。(平成 21 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>啓発用品やチラシを配付することにより、直近の消費者トラブルの現状を周知することができ、また消費生活相談窓口の周知が図られた。</li> <li>専門的な知識を多く取り入れることができ、消費生活相談や情報発信に活用できている。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>&lt;政策目標 1 &gt;相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談窓口を設置済み</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 2 &gt;相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>担当職員が積極的に研修等に参加し、また参加できるような環境づくりを推進することで、担当職員の質を向上させ簡易な相談については担当職員が対応できるような体制を確立させていく。</li> </ul>
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>消費者トラブル防止のために啓発用品やチラシ等を作成し、啓発を図る。</li> </ul> <p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>現在行っている啓発の内容を精査し、広報誌や市ホームページなど地域に根付いているものを使用し啓発を行っていく。</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>消費者トラブル防止のために啓発を行う。(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	徳島県	市町村名	阿波市
-------	-----	------	-----

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、消費生活相談窓口を設置した。 (平成 21 年度)</li> <li>消費者被害防止のための啓発用物品を作成し、警察署や福祉関係機関などの各団体や自治会、イベントなどで配布した。 (平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>消費者問題啓発のため、講師を招き消費生活に関する講演会や研修会を開催した。(平成 21 年度、平成 23 年度、平成 24 年度、平成 25 年度)</li> <li>新成人向けに若者向けパンフレットを作成し配布した。(平成 24 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 21 年度に活性化基金を活用することによって消費生活相談窓口を設置し、また、消費者問題啓発のために講演会や研修会を開催したり、警察署や高齢者福祉関係機関と連携し啓発用物品やパンフレットを配布し周知に努めているが、窓口への相談はあまり増えていない。更なる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>&lt;政策目標 1 &gt;相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 21 年度中に消費生活相談窓口を設置済み。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 2 &gt;相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>県が実施する研修会へ積極的に参加し担当職員の質の向上を図る。</li> </ul>
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>高齢者や新成人への消費者教育を維持・強化し、また、中学生への消費者教育を実施し、消費者被害未然防止を図る。</li> </ul> <p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者教育等の啓発事業については、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査し、より効率的な取り組みを行っていく。</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>消費者相談窓口を維持する。</li> <li>一般向け消費者教育・啓発事業については、啓発用物品・パンフレットの作成・配布方法や講演会・研修会の実施方法の精査を行い、より効率的な取り組みを行っていく。(平成 27 年度～平成 31 年度)</li> <li>新成人向け消費者教育・啓発事業については、パンフレット</li> </ul>

	<p>の作成・配布を行うほか、実施方法の精査を行い、より効率的に実施していく。(平成 24 年度～平成 34 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>中学生向け消費者教育・啓発事業については、パンフレットの作成・配布を行うほか、実施方法の精査を行い、より効率的に実施していく。(平成 27 年度～平成 37 年度)</li></ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"><li>啓発事業の充実のため、庁内で連携しより多くの市民の方に啓発できるよう努め、消費者被害防止を図る。</li></ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	徳島県	市町村名	美馬市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 39 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活センターを開設するとともに、消費生活相談員を 2 名配置した。(平成 22 年度)</li> <li>・ 相談内容の充実を図るため、消費生活相談に関する実務研修に参加させるなど、相談員のレベルアップを図った。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 地域の様々な会合等で出前講座を実施した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 若年層向け啓発パンフレットを作成し、市内の成人式等で配布した。(平成 25 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 消費者教育・啓発のためのパンフレット、広報誌等の作成・配布をした。(市発行の広報誌で定期掲載、市ホームページからの D L 配布) (平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 啓発用物品の作成・配布をした(クリアファイル、ポケットティッシュ…平成 24 年度)</li> <li>・ 消費者問題啓発講演会を実施した。(平成 22 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。相談件数は当初の 130 件から平成 25 年度は 160 件に増加し、地域の相談窓口として定着しつつある。</li> <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の強化のため、研修参加を支援した。</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 10,630 千円となった。</li> <li>・ 平成 22 年度から実施した出前講座は、地域にも根付いたこともあり、年々増加している。新たに民政委員やいきいきサロンへの啓発等、地域の見守りを意識した取り組みも進んだ。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活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>・ 消費生活相談員 2 名による消費生活相談体制、週 5 日（月～金）9 時～15 時半の受付時間。</li> <li>・ 消費生活相談員の専門性に鑑み、処遇改善を図る。(有資格者に対するインセンティブ)</li> <li>・ 消費生活相談員の資格保有率・研修参加率を現在の 10</li> </ul>

	0 %、現状を今後とも引き続き維持していく。
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>・ 消費生活センターを維持する。</li> <li>・ 消費生活相談体制を維持・強化するため、研修への派遣や弁護士の活用等により消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>・ 自立した消費者の育成及び消費者被害の未然防止のため、消費者への教育、啓発を強化する。</li> </ul> <p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</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、より効果的な取り組みに重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。</li> </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、研修参加支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 32 年度)</li> <li>・ 高まる高齢化率を見据えて、高齢者向けの執務参考図書等を購入する。(平成 28 年度～平成 34 年度)</li> <li>・ 被害未然防止のため、市民を対象とした啓発講座を開催し啓発パンフレット等を配布する。(平成 27 年度～平成 32 年度)</li> <li>・ 若年層に対する消費者啓発を推進する。(平成 27 年度～平成 32 年度)</li> <li>・ 子どもを対象とした消費者教育は、図書館等と連携して啓発活動を図る。(平成 27 年度～平成 37 年度)</li> <li>・ 今後の高齢社会を見据えて、様々な機会を通じ、高齢者への啓発活動を推進する。(平成 27 年度～平成 37 年度)</li> <li>・ 本市独自のケーブルテレビ放送を活用した消費者啓発番組を作成する。(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	徳島県	市町村名	三好市
-------	-----	------	-----

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>・消費生活相談スタートアップ事業として、市役所の消費生活相談窓口に事務機器類を備え、消費者教育用事務機器等の充実・機能強化を行った。(平成 21 年度)</li> <li>・消費者教育・啓発活性化事業として、徳島県西部消費者の集いを開催し、徳島県西部の消費者協会関係者への教育・啓発活動を行った。参加者 153 人。(平成 23 年度)</li> <li>消費生活相談員等レベルアップ事業として、市消費者行政担当職員が能力向上を図るため、研修に参加した。</li> <li>・消費者教育・啓発事業として、消費者行政や消費生活相談窓口の広報・周知を兼ねた悪質商法被害や振り込め詐欺を防止するための啓発用クリアファイルを全戸配布した。作成数 13,600 枚 (平成 24 年度)</li> <li>・消費者教育・啓発活性化事業として、市民が消費者トラブルに巻き込まれた際相談すると想定される機関や役員に消費生活相談窓口を明記したマグネットバーを配布し、市民が消費生活相談窓口へたどり着けるように配布した。作成数 1,000 個 (平成 25 年度)</li> <li>・地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業として、パンフレットを作成し、三好市消費者協会と協同してパンフレットの配布を行った。また、民生委員・自治会長会等で、事業説明を行った上配布した。作成数 10,000 部 (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、平成 21 年度は 7 件だった相談件数が、消費者啓発事業のおかげで、平成 25 年度は 22 件、平成 26 年度は 2 月現在では 14 件と相談件数が増加しており、市民に消費生活相談窓口を周知できたものと考える。 ※電話での「軽微な案内」などは統計を取っていない。</li> <li>・平成 24 年度に、消費生活相談員等レベルアップ事業のおかげで、消費生活コンサルタント有資格者を三好市職員として保有することができ、消費生活相談対応能力が向上した。</li> <li>・平成 23 年度に消費者の集いを開催したが、以降も、消費者協会は学習交流を行っており、地域のリーダーとして三好市民のよき相談窓口となっている。</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 21 年度、消費生活相談窓口を設置した。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・資格を持つ市の消費者行政担当職員（兼務 1 名）が、消費生活相談を受け付けるとともに、相談員としてのレベルアップを図るため、毎年県内で実施される研修に参加している。</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>・若年層・高齢者への消費者教育に重点的に取り組み、地元の社会福祉協議会・包括支援センター・警察署・金融機関などと協力しながら消費者被害未然防止を図る。中学校や老人会・自治会長会等への啓発を行う。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談窓口を維持する。</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>・中学校や老人会・自治会長会等への啓発を行う。（平成 27 年度～平成 35 年度）</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談窓口を維持する。</li> <li>・地元の社会福祉協議会・包括支援センター・警察署・金融機関・消費者協会などと協力しながら消費者被害未然防止を図る。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	徳島県	市町村名	美波町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタートアップ事業として、本庁、支所、社会福祉協議会にそれぞれ同じ参考書を購入し配布した。(平成 21 年度)</li> <li>・消費者被害防止のため、啓発パンフレット、啓発用物品を作成、配布した。(平成 23 年度～平成 24 年度)</li> <li>・無料法律相談を実施した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会福祉協議会が二ヶ月に一回行っていた相談員による無料法律相談を平成 22 年度から毎月弁護士による無料法律相談として強化した。毎回、新聞折り込みのチラシを作成したり、民生委員への通知を行ったりしており、地域の窓口として定着してきた。</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>・役場に消費者生活相談窓口を設定し、相談受付をしている。また、無料法律相談を「日和佐地区」「由岐地区」と交互に行うことで、身近に相談できる場を設けている。</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>・窓口職員が、県の実施する研修会に積極的に参加する等により、消費生活相談の対応力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>・弁護士を活用して法律相談を行うとともに、セミナーを開催し、住民への消費者教育に力を入れる。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・交付金等、活用基幹経過後も消費生活相談窓口を維持する。</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>・弁護士を活用した法律相談、セミナーを維持する。(平成 27 年度～平成 30 年度)</li> <li>・消費生活相談窓口を維持する。</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	徳島県	市町村名	松茂町
-------	-----	------	-----

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>消費生活相談窓口を新たに設置（平成 21 年度）</li> <li>町民全体を対象とした、啓発用物品の作成及び配付（平成 22 年度～平成 25 年度）</li> <li>高齢者の悪質商法被害を防止するための啓発の強化（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。開設当初は相談件数は少なく年 1 件程度であったが、広報無線等での周知、消費者協会の広報活動等により増加傾向にある。</li> <li>チラシ等の啓発用物品の作成をし、町内全戸配付等の取組を行った。配付後は、消費生活相談窓口への問い合わせが増加するなど、一定の効果は出ている。</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 21 年度に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>消費生活相談員の消費者大学校の受講を推進する。</li> <li>消費生活相談件数の増加に伴い、相談員の増員等の体制強化を推進する。</li> <li>県が開催する研修に参加させることにより、相談員の質の向上を図る。</li> <li>県内研修への参加率を 100% とする。</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>消費生活相談窓口を維持する。</li> <li>消費生活相談体制を維持・強化するため、弁護士や NPO 法人徳島県消費者協会を講師として招き、消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>高齢者の消費者トラブルに対する啓発や見守りに重点を置き、行政協力員や町内各自治会との交流を図り、地域ネットワークの強化を行う。</li> </ul> <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>啓発事業について、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>・ 消費生活相談窓口を維持する。</li><li>・ 消費生活相談員の対応力強化のため、研修等の参加への支援を行う。(平成 28 年度から平成 34 年度)</li><li>・ 町内自治会や民生委員を対象としたセミナーを行い、地域の消費者問題の解決のための人材育成及び地域ネットワークの強化を行う。(平成 27 年度から平成 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	徳島県	市町村名	北島町
-------	-----	------	-----

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"><li>近年増加している高齢者の消費者被害の防止を中心とした啓発冊子を作成して広報誌に折り込み、町民に配布した。(平成 22 年度～平成 24 年度・平成 26 年度)</li></ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"><li>悪質商法の情報を周知させることにより、被害の未然防止につながった。</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>消費生活相談窓口を生活産業課内に設置済み。</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>消費者行政担当職員の県内研修参加率の向上を図る。</li></ul>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"><li>消費者教育に重点的に力を入れることにより、消費者被害の未然防止を図る。</li></ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"><li>消費者教育に重点的に力を入れることにより、消費者被害の未然防止を図る。</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>消費者被害の未然防止を図るため、啓発用物品等を作成し、町民に配布する。(平成 27 年度～平成 28 年度)</li><li>消費生活相談窓口を維持する。</li></ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"><li>府内関係課及び関係機関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	徳島県	市町村名	藍住町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度まで基金の利用なし。</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度まで基金の利用なし。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>&lt;政策目標 1 &gt;相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談窓口を設置済み。</li> </ul> <p><u>&lt;政策目標 2 &gt;相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>県消費者情報センターとの連携を維持し、消費者行政担当職員が研修等へ積極的に参加することにより、相談窓口のスキルアップを目指す。</li> </ul>
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>消費生活相談窓口を維持し、消費生活センターの設置を検討する。</li> <li>パンフレットや広報での情報提供による消費者教育を重点的に行う。</li> </ul> <p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>広報等での消費者に対する啓発を継続的に行い、消費者被害の減少を目指す。</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>被害防止を図るため、高齢者や子ども向けのパンフレットの配布や広報による啓発を行い、消費者被害の減少を目指す(平成 27 年度～平成 35 年度)。</li> <li>相談窓口を維持する。</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、町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	徳島県	市町村名	板野町
-------	-----	------	-----

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>・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置するとともに、相談員 2 名を配置した（平成 22 年度）</li> <li>・消費生活相談の件数増加と相談内容の複雑化・多様化に伴い、消費生活相談員を、2 名体制から 3 名体制とした。（平成 25 年度）</li> <li>・相談対応の充実を図るため、国や県で実施する消費者相談に関する研修に担当職員（相談員）を参加させるなど、担当職員のレベルアップを図った。（平成 21 年度～平成 26 年度）</li> <li>・消費者被害にあわないために、地域住民が集まる機会を捉え、消費生活に関する定期講座や出前講座を開催し、情報交換や情報提供を行うほか、地域のネットワークを構築した。また、高齢者の悪質商法被害の防止を中心とした消費者への啓発事業を強化した。（平成 21 年度～平成 26 年度）</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・町の相談窓口に寄せられた相談件数が平成 21 年度の 0 件に対し、消費生活相談所を設置した平成 22 年度は 113 件と大幅に増加した。また、平成 26 年度（2 月時点）には 183 件と大幅に増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。</li> <li>・平成 21 年度（平成 21 年度は準備期間、平成 22 年度より開設）から、消費生活相談員の相談対応力の強化のため、研修参加を支援している。その結果、あっせんによる問題解決の件数が平成 22 年度の 2 件に対し、平成 26 年度では 21 件に増加している。</li> <li>・定期講座（おさいふ学ミニ講座）が、消費生活相談所主催の講座として定着しつつあり、毎回 40 名前後の町民が講座に参加し、互いに情報交換を行っている。また、講座や相談の際に配った啓発用物品を身近に置くことで、消費者被害が未然に防止された例が、講座参加者より報告されている。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="margin-bottom: 0;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年度当初で消費生活相談所を設置済み。</li> </ul> <p style="margin-bottom: 0;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談員 3 名体制を維持する。</li> <li>・研修参加支援を行っており、相談員の研修参加率 100 %となっている（平成 28 年 3 月時点）。今後も研修参加支援によって、相談員の対応能力の向上を図る。</li> </ul>

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>・消費生活相談所を維持する。相談事業・啓発事業ともに幅広く対応できるよう、相談員の在所時間を延長する。(平成 27 年度)</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、府内外に関わらず、関係機関との連携を強化する。</li> <li>・定期講座を開催することによって、情報の共有や消費者問題の掘り起こしにつなげる。また、相談員を講師とした出前講座により、高齢者の悪質商法被害の防止を図るとともに、自分の身自分で守れる消費者の育成を目指す。</li> <li>・相談員の処遇改善をする。</li> <li>・複雑化・多様化する相談に対応する。</li> </ul>
	<p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談所については、基金活用経過後においても維持する。</li> <li>・定期講座、出前講座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。</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>・消費生活相談所を維持する。(平成 27 年～平成 29 年度)</li> <li>・消費生活相談体制の強化の為、相談員 1 名の在所時間を延長する。(平成 27 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>・地域住民が集まる機会を設け、消費者生活に関する講座を定期的に開催し、情報の共有や消費者問題の掘り起こしにつなげる。(平成 27 年～平成 29 年)</li> <li>・高齢者学級や民生委員の集まりに相談員を講師として派遣し、情報の提供を行うことによって、高齢者の悪質商法被害の防止を中心とした消費者への啓発事業を強化する。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>・板野町消費生活地域協議会を設置し、地域の見守り等に関する事例検討会、研修会を開催することにより、関係機関等との連携を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>・相談員の処遇改善のため、相談員の報酬を引き上げる。(平成 28 年度～)</li> <li>・複雑化・多様化する相談に対応するため、弁護士無料相談を定期的に開催する。(平成 28 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	徳島県	市町村名	上板町
-------	-----	------	-----

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、消費生活センターを設置した。 (平成 22 年度)</li> <li>・ 消費生活センターの充実のため、図書等を購入。 (平成 23 年度～平成 25 年度)</li> <li>・ 消費生活相談への対応能力の強化のため、研修参加を支援。 (平成 25 年度～平成 26 年度)</li> <li>・ 食の安全・安心に関する研修として映画上映会を開催。 (平成 25 年度)</li> <li>・ 消費者問題啓発として町消費者協会へ業務委託により講演会を開催。 (平成 25 年度)</li> <li>・ 消費者被害防止のため、啓発用物品等を作成若しくは購入し、高齢者世帯を中心に配布。 (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、相談件数は徐々にではあるが増加している。</li> <li>・ 図書等の購入や相談員の研修により消費生活相談の対応能力が向上し、あっせん件数は平成 23 年度の 1 件だったが平成 27 年 3 月時点は 3 件となった。</li> <li>・ 食の安全・安心に関しての映画上映 41 名、消費者問題啓発に関しての講演会 642 名の参加があり、それぞれに一定の周知・啓発ができたと考えている。</li> <li>・ 民生委員との連携により高齢者世帯を中心に被害の未然防止を図った。今後は民生委員にも消費者問題に関する講演等に参加依頼し、更なる連携強化を図りたい。</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 年度当初に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>・ 現在、消費生活相談員の県内研修に参加しているが、今後は国民生活センターの研修参加で消費生活相談員の更なるレベルアップを図る。</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>・ 消費生活センターの維持。</li> <li>・ 高齢者に対する啓発用品を作成・購入し、更なる周知と啓発に力を入れていく。 (高齢者に身近な民生委員との連携)</li> <li>・ 学校教育の一環として町内の学生を対象に啓発の講演を行い、未成年への周知と啓発にも力を入れていく。</li> </ul>

	<p>&lt;平成 30 年度以降の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事業を十分に精査した上で、将来的に展開していく事業を決定する。</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>消費生活センターの維持。(平成 27 年度～平成 30 年度)</li> <li>消費生活相談員の対応能力の向上を図る。 (平成 27 年度～平成 33 年度)</li> <li>啓発や周知へ力を入れ、被害の未然防止に努める。</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者被害の未然防止のため、庁内の連携を密に対応する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	徳島県	市町村名	つるぎ町
-------	-----	------	------

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>・つるぎ町消費生活相談窓口高度化事業として書籍を購入(平成 21 年度)</li> <li>・つるぎ町消費者協会が行う消費者活動(※)を助成。(平成 24 年度～平成 26 年度)</li> </ul> <p>※活動内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・被害防止のため、つるぎ町オリジナルカレンダーを作成し、全戸配布。(平成 24 年度)</li> <li>・町オリジナルとして、消費者漫才を結成。PR 活動用にパソコン・プリンターの備品を整備した。(平成 24 年度)</li> <li>・年金振込時期に各金融機関にてオリジナルミニ懐中電灯をつるぎ警察署と合同で配布。(平成 25 年度)</li> <li>・つるぎ町の被害の大半が高齢者そのため、啓発用ステッカー・ファイルケースを町オリジナルで作成。(平成 25～26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談窓口を設置後、件数は増加傾向にあるが、町消費者協会が平成 24 年度から消費者トラブルの防止を目的とした講演会や啓発用物品を活用した活動を行ったことで、一層消費生活相談窓口が住民に定着しつつある。</li> <li>・また、町消費者協会会員による、町内のいきいきサロンを回っての啓発活動は、日頃外に出られない高齢者に対する効果的な周知とともに、地域における被害情報の収集に繋がった。</li> </ul> <p>更に、活動助成により、町消費者協会の活動が活性化するとともに、消費生活相談窓口と福祉関係機関や包括支援センター、医療機関等との連携がより一層図られた。</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>・消費生活相談窓口を設置</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>・消費者行政担当職員の研修を強化し、対応能力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とともに、県内で開催される研修を活用して、消費者問題に関する担当職員の知識の習得と対応能力の向上を図る。</li> <li>・地域の消費者団体の活動を助成することにより、消費者被害の未然防止を図る。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p>

	<ul style="list-style-type: none"><li>・消費生活相談窓口を維持する。</li><li>・地域の消費者団体には、より効果的な活動に対して助成をし、交付金等活用期間終了後も町内の各関係機関と連携していく。</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>・町消費者協会が行う消費者活動を助成する。(平成 27 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	徳島県	市町村名	東みよし町
-------	-----	------	-------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日 ~ 平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談の機能整備を図るため、消費生活相談窓口を設置した。(平成 21 年度)</li> <li>高齢者、若年者を対象に消費者被害防止のための啓発チラシ、グッズ等の配布をした。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>婦人会、老人会を対象に消費者被害防止のための出前講座を開催した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>町民、広域住民を対象に消費者被害防止のための講演会を開催した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</li> <li>地域における消費者問題をより把握するために町消費者協会を新たに設立し、情報交換等を密にしながら啓発活動、研修、講演会等を行い、消費者問題への被害防止に努めた。</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置し、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、高齢者、若年者を対象に啓発チラシ、グッズ等を配布することにより、各層の消費者問題に対する意識が高まった。</li> <li>平成 21 年度から実施している、婦人会、老人会を対象にした出前講座や、町民、広域住民を対象にした講演会の開催は、消費者被害の防止に役立っている。</li> <li>平成 25 年 8 月 29 日に設立した町消費者協会の活動は、積極的に行われており、消費者の被害防止に繋がっている。</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 21 年度に、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>相談窓口を担う消費者行政担当職員は、県主催の研修会に毎年参加しており、今後も、資質向上のため引き続き参加する。</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>地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費者行政担当職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、町内各種団体と連携し、各層対象に合わせた出前講座等を開催し、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>
	＜平成 30 年度以降の方針＞

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制の整備については、消費者行政担当職員と町消費者協会が連携し、消費生活相談員の確保を目指していきたい。</li> <li>・地域における消費者問題解決力の強化に関する事業に関しては、より効果的な取り組みに重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。</li> </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>・高齢者、若年者を対象に消費者被害防止のための啓発チラシを作成するほか、啓発用物品等を配布する。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>・高齢者を対象に出前講座等を開催することにより、消費者被害の防止を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度)</li> <li>・消費者教育の推進体制強化のため、行政と学校との連携強化を図る。</li> <li>・町消費者協会の会員の中から消費生活相談員を養成できるよう研修参加支援を行う。</li> <li>・消費生活相談窓口を維持する。</li> <li>・町消費者協会が自立し、各層対象に合わせた出前講座や講演会を開催し、消費者被害未然防止事業等を実施していくよう支援する。</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。</li> </ul>