

都道府県推進計画

都道府県名	東京都
-------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに都道府県計画に則して実施した活性化事業の総括・評価	
(1) 消費生活相談体制	
○管内区市町村 相談窓口の設置や人員・設備等を充実し、区市町村の相談窓口が強化された。	
○東京都 都民の利便性向上及び消費者被害の防止・救済を図るため、自主財源により下記を実施した。 ・土曜相談を開始（平成 21 年 4 月から） ・相談受付時間を 1 時間延長（9 時から 17 時まで）（平成 25 年 4 月から） ・10 分野の専門相談体制（平成 26 年度現在）	
(2) 消費生活相談件数 全ての区市町村で消費生活相談窓口が設置され、現在では、都域全体の相談件数の 7 割は区市町で受けている。	
(3) その他の主な事業 ・子供の安全対策：子育て支援団体との協働や各種イベントに出展し、子供や保護者に対して商品やサービスに関する危害・危険についての情報発信のほか、商品を調査し、商品構造・デザイン等の安全対策や統一基準等の策定による安全対策の徹底を業界へ提言することで、子供の事故防止が図れた。 ・事業者指導：事業者向けコンプライアンス講習会の開催や各種パンフレット等の作成、法令学習サイトを作成し、事業者の法令順守を醸成した。 ・若者・高齢者向け消費者被害防止対策：新聞・雑誌広告や、シネアド、芸人ラボ、タダコピなど様々な手段による啓発や各種啓発グッズの作成・配布により、消費者被害の防止を普及啓発した。	
「地方消費者行政強化作戦」への対応	
<u><政策目標 1 > 相談体制の空白地域の解消</u> ・既に目標を達成している。	
<u><政策目標 2 > 相談体制の質の向上</u>	
<u>2-1 消費生活センター設立促進</u>	
・人口 5 万人以上でセンター未設置の自治体 情報提供などにより、該当する自治体が自らセンター化することを支援する。	
・人口 5 万人未満の自治体 島しょ：東京都消費生活総合センターにおいて、島しょ住民からの相談に対応しているため、センターの設置は不要。 島しょ以外：広域連携により達成している。	

2－2 管内自治体の50%以上に相談員を配置

- 既に目標を達成している。

2－3 消費生活相談員の資格保有率を75%以上に引き上げ

- 既に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）

- 目標達成を目指す。

<政策目標3>適格消費者団体の空白地域解消

- 既に目標を達成している。

<政策目標4>消費者教育の推進

- 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

- 交付金等を活用して、該当する自治体が消費者安全確保地域協議会を設置することを支援する。

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>

- 身近な相談窓口である区市町村の相談機能の強化を支援する。
- 新たに顕在化した喫緊の課題等に迅速に対応するために交付金を活用する。
- 広域的に実施することが効果的な事業等に交付金を活用する。

<平成30年度以降の方針>

- これまで整備した区市町村の相談窓口の維持・強化を支援する。
- 喫緊の課題等に対応するための事業については、継続が必要か検討する。
- 広域的な事業等については、実施方法等を精査し、必要な部分の実施を検討する。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標

- 身近な相談窓口である区市町村の相談機能を維持・強化するため、区市町村に重点的に交付金を配分する。（平成27年度～平成39年度）
- 消費者に影響がある喫緊の課題に迅速に対応するためや、法令改正等に伴う施策を実施する。（平成27年度～平成35年度）
- 消費者教育の強化や消費者被害の防止・救済に係る事業を実施する。（平成27年度～平成35年度）

その他特記事項

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	千代田区
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度消費生活相談員は月 10 日～12 日の日勤 5 名のところ、平成 22 年 1 月消費生活センターを開設し、平成 22 年度から上記日勤 5 名に加え、月 16 日勤務の普及啓発職員 1 名増とした。平成 23 年度は、月 16 日勤務 3 名、日勤 3 名の 6 名体制となり、平成 24 年度からは月 16 日勤務の非常勤が 5 名になり、常時ほぼ 4 名が相談受付できる体制に整備した。 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 22 年度～平成 26 年度) 消費生活相談員の処遇改善のため、月 10 日～12 日勤務を 16 日勤務とした月額に変更、交通費を別途支給。社会保険加入。(平成 24 年度～平成 26 年度) 弁護士が同席する多重債務相談を月 1 回実施した。(平成 22 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止の啓発パンフレットを作成。区内施設に配布。区内大学生と協力し、消費生活センターキャラクター作成するとともに学生向けリーフレット・関連グッズを作成し、配布。 (平成 22 年度～平成 26 年度) 消費生活センター周知用としてキャラクターグッズを作成し、消費者講座等イベント時に配布。(平成 22 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年 1 月に消費生活センターを開設し、相談件数は平成 21 年度 871 件に対し、平成 25 年度 1,042 件で毎年度増加しており、消費生活センターが地域の相談窓口として定着しつつある。また、区の特色として大学、専門学校が多数あるため、区内大学との消費生活ネットワーク連絡会を開催するとともに、学生向けリーフレット等で周知啓発をすることでセンターの認知度があがり、区内学生の相談も増えている。 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の支援をした。その結果あっせん件数が平成 25 年度には 97 件／年に増え、消費生活相談員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><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"> 実施済み <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの設置 消費生活相談員 5 名による消費生活相談体制の維持 消費生活相談員の資格保有率 100% の維持

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の研修参加率 100%の維持 <p><u><政策目標 4 >消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育推進地域協議会を設置済み、今後も継続予定 <p><u><政策目標 5 >「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者安全確保地域協議会を平成 28 年度設置予定
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを設置・維持する。 ・消費生活相談体制の維持・強化するため弁護士等の活用によりレベルアップを図る。 ・消費者教育に力を入れ、消費者被害未然防止事業を実施する。 ・地域ネットワークを維持・強化する。 <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、引き続き維持・強化を目指す。 ・消費者講座等の啓発事業については、より効果的で現状に即したものを見直し、計画し、推進していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを設置・維持する。 ・消費者教育に力を入れ、消費者被害未然防止事業を実施するとともに、地域ネットワークを維持・強化する。 ・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、消費生活相談員の 5 名体制を維持するとともに、弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。 ・平成 22 年度から消費生活相談員の処遇改善をし続け、平成 24 年度から 5 名体制月額報酬を維持する。 ・消費生活センターが地域の人材育成の拠点となり、地域の消費生活問題への対応能力向上のため、地域ネットワークを構築する消費生活連絡協議会を設け、維持する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内の関連部署との連携を密にして対応する。特に高齢者関係部署とネットワークを結ぶ。 ・教育委員会と連携し、児童・生徒への消費者教育推進に努める。

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	中央区
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置するとともに、消費生活相談員を 3 名体制から 4 名体制とした。(平成 22 年度～平成 26 年度) 消費生活センター機能強化のため、相談業務専用パソコンを設置した。(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 23 年度～平成 26 年度) 家庭での消費者教育推進のため、参加型の親子消費者講座を実施した。(平成 25 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止のため、センターの周知用グッズ(ステッカー、マグネット等)を作成し、町会等に広く配布した。(平成 23～24 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、平成 21 年度の 1,650 件に対し、平成 22 年度は 1,783 件と增加了。また、その後においても相談件数の増加傾向がみられ、地域の相談窓口として定着している。 専用パソコンを設置したことにより、職員用パソコンでは閲覧できなかったサイトの検索が可能となり、相談の即応性が向上した。 平成 23 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、助言や斡旋解決等相談員が積極的に仲介した相談件数は平成 22 年度の 47.8% の割合と比較して平成 26 年度は 56.6% と增加し、消費生活相談員の対応能力や質が向上したことが見受けられる。
「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"> 実施済み <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの設置済み 消費生活相談員 4 名による消費生活相談体制の維持 消費生活相談員の資格保有率 100% を達成 消費生活相談員の研修参加率 100% を達成 <p><u><政策目標 5 >「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者安全確保地域協議会の設置は未定
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。 ・弁護士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・消費者教育や啓発に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業を実施する。
	<平成30年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、推進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。 ・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を置き、推進交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員の4名体制を維持する。(平成27年度～平成28年度、その後自主財源化) ・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28年度～平成34年度、その後自主財源化) ・家庭での消費者教育推進のため参加型の親子講座を実施する。(平成28年度～平成31年度、その後自主財源化) ・悪質商法被害防止やセンター周知のため現金用封筒を作成し、区内郵便局に配布する。(平成28年度～平成32年度、その後自主財源化)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者トラブルに遭いやすい若者や高齢者に対し、教育委員会や地域包括支援センター、町会等と連携を図り、被害の未然防止に努める。

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	港区
-------	-----	------	----

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"> ・ 区内施設などで出前講座や寸劇などの啓発活動を行う消費者問題推進員を育成した。(21～26 年度) ・ 商品テスト室にマイクロスコープを設置した。(23 年度) ・ 消費生活相談員や商品テスト指導員がスキルアップのために活用する専門書を購入した。(21～23 年度) ・ 消費生活相談員のレベルアップのための研修に弁護士の出席を依頼し、相談実務についてのアドバイスを受けた。(21～26 年度) ・ 専門家による相談対応の強化のため、弁護士から随時電話でアドバイスを受けた。(21～26 年度) ・ 相談業務の強化充実のために、クリーニング及び製品の検査機関に検査を依頼した。(22 年度) ・ 消費者力検定講座を開催した。 年間 9 回程度 (21～26 年度) ・ 消費者力検定講座終了者を対象にした消費者カレッジの開催 (21～26 年度) <p>消費者問題の基礎を学ぶための基礎コース（5 月～7 月 計 5 回）</p> <p>消費者問題推進員育成のための応用コース（9 月～3 月 計 10 回）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者問題推進員の育成と支援のため、推進員啓発講座用キットを作成した。(23 年度) ・ 消費者問題推進員の育成のための支援を強化した。 (24～26 年度) ・ 消費者庁貸与機器による、区民の持ち込む食品の放射性物質検査 (25 年度～26 年度) ・ 地域コミュニティバスに CM 広告をだした。(26 年度) ・ 啓発参考図書を関連施設等で配布した。(26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度より 区民を対象に、消費者力検定講座を開催している。 <p>受講生が、日常の消費生活上の基礎知識をしっかりと身に付けられるよう、講座の最後に、学習の成果を自分で確認することができる、消費者力検定を設けている。また、検定合格者は、次年度ステップアップ講座として「消費者カレッジ応用コース」の受講資格が得られる。消費者カレッジ応用コース受講終了者には、地域ネットワークへの参加を呼びかけ、区との協力体制のもと、地域の消費生活問題の普及啓発活動に貢献している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 育成した消費者問題推進員は、平成 22 年度から区内施設などで実施された出前講座・寸劇などの啓発活動へ、積極的に参加して、

	<p>着実に区民への消費生活の安定および消費者知識の向上にむけて活動をしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度より、商品テスト室にマイクロスコープを設置したことにより、消費者センターでは、相談者が持ち込んだ製品の状態を、相談者とともに、速やかに確認できるようになった。その結果、相談事案の解決に向けて的確に処理を行い、困難な事案については、専門分野の検査機関に直ちに、依頼できるようになった。 消費者庁貸与機器による、区民の持ち込む食品の放射性物質検査をすることにより、区民の不安感の解消ができた。 <p>(25 年度～26 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員のレベルアップのための研修に弁護士の出席を依頼し、相談実務についてのアドバイスを受けた。また、相談対応の強化のため、弁護士から随時電話でアドバイスも受けたことにより、消費生活相談員の対応能力がアップした。(21～26 年度) 地域コミュニティバスに CM 広告をだしたことにより、消費者の安心・安全を確保するため、消費者問題解決力に向けて、消費者センターの消費生活相談窓口を広く区民に周知できた。 <p>(26 年度)</p>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 実施済み <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター設置済み 消費生活相談員の配置を維持する 消費生活相談員の資格保有率 100%を維持する 消費生活相談員の研修参加率 100%を維持する <p><政策目標 4>消費者教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> 生活展・啓発展・消費者教室において、学校・地域住民の参加により、消費者問題の啓発活動の活性化を維持する。 各小学校 4 年生～6 年生、中学校全員に、消費生活のパンフレットを配布して、子どもが消費者トラブルに巻き込まれないように消費生活の安全と向上を図る。 <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"> 消費者安全確保地域協議会の設置に向けた様々な取組として、高齢者の見守りネットワークの構築や機能強化について、関係部署との連携を図りながら検討中
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、既存消費者センターの消費生活相談体制の強化充実を図る。 消費生活相談業務の強化充実のため、弁護士会と連携し、より

	<p>高度で専門的な相談にも対応できる体制を整備する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者意識の向上や知識及び判断力の習得を支援し、消費者教育の充実を図り、消費者問題の普及・啓発を強化する。 ・消費者教育に重点的に力をいれ、より効果的な消費者被害防止事業等を実施し、地域ネットワークの構築等を支援する
	<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、推進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"> ・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 ・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。 ・消費生活センターが地域の人材育成の拠点となり、地域の消費生活問題への対応能力向上のため、地域ネットワークを構築する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	新宿区
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを保健所・福祉事務所と同じ施設に移転し、食品表示相談や多重債務相談を連携して行うなど相談体制を整備した。(平成 21 年度) ・ 消費生活センター分館の利便性向上のため、活動会議室、調理室兼商品テスト室の整備を行った。(平成 22~23 年度) ・ 相談機能をさらに高めるため、弁護士などの法律の専門家を相談室に定期的に配置した。(平成 22~26 年度) ・ 放射性物質測定機器を活用し、消費者の食に関する安全安心を促進した。(平成 24~26 年度) ・ 相談員の対応能力強化のため相談員養成講座の参加を支援した。(平成 22~23 年度) ・ 保健所と連携し、食品表示相談窓口を開設し、相談及び講習会を行った。(平成 21~23 年度) ・ 消費生活センターを周知するため、パンフレットを作成した。(平成 23 年度) ・ 新宿駅西口広場における大規模な消費生活展と、新宿区立産業会館における消費生活シンポジウム及びパネル展を隔年で交互に実施し、消費者団体活動の支援や区民等への普及啓発を強化した。(平成 21~26 年度) ・ 消費者教育推進法の趣旨を踏まえ、ライフステージに応じた消費者講座等を実施した。(平成 25~26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に消費生活センターを保健所・福祉事務所と同じ施設に移転して食品表示相談や多重債務相談を連携して行うなど相談体制を整備するとともに、相談員養成講座の参加を支援し、相談員の対応能力の向上が図られた。 ・ 平成 22 年度から弁護士を配置することにより、相談体制の充実及び相談員の対応能力強化が図られた。 ・ 消費生活展の入場者は、平成 21 年度は約 10,000 人だったが、平成 25 年度は約 13,000 人と確実に増加し、より多くの区民に消費生活に関する知識の普及啓発が図られた。
「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 21 年度には消費生活センターを移転整備、平成 23 年度には消費生活センター分館を移転整備し、既に消費生活相談窓口を設置済みである。

	<p><u><政策目標2>相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センター設置済み ・相談員を6名配置済み ・相談員の資格保有率100%を維持する。 <p>相談員の国民生活センターなどの研修参加を支援することで、研修参加率を100%とし、対応能力の向上を図る。</p> <p><u><政策目標4>消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育推進法に基づく消費者教育推進地域協議会を平成27年度に設置済み <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"> ・介護保険事業者、民生委員、保健センター等、高齢者の生活に密着したサービスを行う事業者や相談機関の協力を得て、高齢者等の悪質商法の被害を早期に発見して通報するネットワーク「悪質商法被害防止ネットワーク」を平成17年10月に設置済み ・消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会を平成28年度設置予定
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"> ・弁護士等の活用や研修参加を支援し、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・消費生活展及びシンポジウムを開催し、消費者団体活動を支援するとともに、区民への意識啓発を行う。 ・消費者教育の推進に積極的に取り組み、ライフステージに応じた消費者講座を開催し、賢い消費者を育成するとともに、地域の消費者活動の担い手を養成する。 ・消費者教育推進法及び改正消費者安全法の趣旨を踏まえた「消費生活地域協議会」を平成27年度に設置し、より効果的な消費者教育事業及び悪質商法被害防止支援事業に取り組む。 <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、推進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。 ・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については、消費者教育推進法及び改正消費者安全法の趣旨に沿って内容を検討し、推進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"> ・弁護士を配置し、専門性の高い消費生活相談に対応するとともに相談員の専門性の向上を図る。(平成27~30年度、その後自主財源化) ・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27~35年度、その後自主財源化)

	<ul style="list-style-type: none">・ 消費生活展及びシンポジウムを開催し、消費者団体の育成及び区民への普及啓発を行う。(平成 27~29 年度、その後自主財源化)・ 消費者講座を開催し、消費者市民社会を担う賢い消費者を育成する。(平成 27~33 年度、その後自主財源化)・ 消費者市民社会を実現するためのハンドブックとして、中学生向け副読本を作成し啓発を図る。(平成 27~35 年度、その後自主財源化)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none">・ 消費者被害の未然防止、早期発見、回復のため、地域の様々な団体及び庁内の連携を密にしていく。

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	文京区
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。 ・消費者問題に精通している弁護士を配置し、相談業務の強化を図った。 ・専門的知識を得て、相談業務の迅速・的確化を図るために専門家相談を実施した。 ・消費生活相談員の処遇改善のため、1 月あたりの報酬を 25,000 円増額し、204,000 円とした。 ・消費者被害防止のための啓発品を作成し、イベント等時に配布した。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の相談対応能力強化のため、研修参加を支援したことで、相談業務のレベルアップが図られた。 ・消費生活相談員が、弁護士や専門家にアドバイスを受けたことで、消費者に的確・高度な対応ができた。 ・啓発品の配布により、消費生活センターの周知と被害防止等について広く啓発することができた。
「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"> ・実施済み <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"> ・消費生活センター設置済み ・消費生活相談員 5 名による消費生活相談体制の維持 ・消費生活相談員の資格保有率 100% ・消費生活相談員の研修参加率 100% <p style="margin-bottom: 0;"><u><政策目標 4 >消費者教育の推進</u></p> <p style="margin-bottom: 0;"><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"> ・既存ネットワークの活用 ・高齢部門とのさらなる連携強化
消費者行政推進の方針	<p style="margin-bottom: 0;"><u><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、研修の参加や、弁護士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・啓発品を活用して、消費生活センターの周知と消費者被害防止を図る。 ・安心・安全で豊かな消費生活を営めるよう、幼児を対象とする消費者教育を実施する。

	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談及び啓発事業については、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"> ・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、弁護士の活用により、より高度な消費生活相談への対応能力の向上を図る。 ・特殊性・専門性の高い消費生活相談に迅速・的確に対応するため、専門家相談を実施する。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。 ・処遇改善した消費生活相談員の報酬を維持する。 ・啓発品の活用によって消費者被害の防止及び消費生活センターの周知を図る。 ・安心・安全で豊かな消費生活を営めるよう、幼児期からの消費者教育の重要性を発信する。
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、庁内の連携及び消費者への情報提供を有効に行う。

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	台東区
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口の開設時間を 1 時間延長するとともに、消費生活相談員を 4 名体制から 5 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～平成 26 年度) 専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図るため、弁護士による相談員への助言依頼を行った。(平成 22 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止のための啓発物品を作成し、消費生活展や消費者講座等で配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度に消費生活相談窓口の開設時間延長と消費生活相談員の増員を行ったことにより、相談件数は、平成 21 年度の 1,528 件に対し、平成 22 年度は 1,673 件と増加した。また、平成 26 年 12 月末時点で 1407 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ている。 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、あっせん不調率が平成 20 年度の 1.5%に対し、平成 26 年度は 0.7%に減少し、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 消費者被害防止のための啓発活動を強化したことにより、消費者相談窓口の認知度も上がり、消費者講座の受講者数も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><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"> 実施済み <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの維持 消費生活相談員の配置済み 消費生活相談員の資格保有率 100%の維持 消費生活相談員の研修参加率 100%の維持 <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"> 台東区役所福祉部門にて、「台東区高齢者見守りネットワーク」を構築し、消費者被害防止等の取組をしている。

消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域の身近な相談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とともに研修への参加支援や弁護士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・ 区民に対する啓発活動や区の実施する出前講座などへの参加を通じて消費者教育を実施する担い手である「消費生活サポート」を養成する。
	<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、推進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。 ・ 啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、推進交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者相談コーナーを維持する。 ・ 平成 22 年度に強化した消費生活相談体制を維持するとともに、弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。(平成 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 33 年度) ・ 区民に対する啓発活動や区の実施する出前講座などへの参加を通じて消費者教育を実施する担い手である「消費生活サポート」を養成する。(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	東京都	市町村名	墨田区
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口の一層の強化のため、消費生活相談員を 4 名体制から 5 名体制とし勤務時間増を行った。(平成 22 年度) ・ 消費生活相談における「あっせん」の強化のため、上位級への格付けを行い消費生活相談員の待遇を改善した。(24 年度・26 年度) ・ 消費生活相談員の知識を向上させ、相談対応の充実を図るため、専門家への意見を求め(平成 21 年度～平成 26 年度)、研修参加を積極的に支援した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 悪質商法被害防止を中心とした消費者への啓発事業を強化した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 相談者のプライバシーを守るため、相談室内の改良を行った。(平成 21 年度) ・ 消費者被害の防止啓発を図るため、消費者センター紹介リーフレット、相談窓口の電話番号入りマグネットシート等を作成した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 食品放射能測定装置を導入し、区民の食生活における安心・安全に努めた。(平成 24 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談の開始時間を 9 時半から 9 時に変更し、消費生活相談員を 1 名増員し相談時間を増やし相談窓口が強化された。(平成 22 年度) また、消費者センター紹介リーフレット作成などにより、消費者センターの周知が浸透してきたため、消費生活相談が年度により増減はあるものの、平成 21 年度の相談件数 1,757 件に対し、平成 25 年度は 1,915 件となり、以前よりも「相談窓口」としての存在が定着している。 ・ 消費生活相談員の報酬格付を上げ、消費生活相談における「あっせん」の強化が図れた。 ・ 悪質商法防止啓発パネルを作成し消費生活展等で展示したほか、消費者特集号を新聞折込で全戸配布し啓発ができた。 ・ 相談者のプライバシー保護を強化するため、衝立等を設置し、相談者が安心して相談できる環境をつくった。 ・ 弁護士への相談や、消費生活相談員等の積極的な研修参加支援を行い、相談員等の知識向上にとどまらず、相談対応の充実や迅速化を可能とした。 ・ 学校給食等の食品放射能測定を行い、区の公式ホームページで

	結果掲載をすることで、区民の食生活の安心・安全が図れた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標1>相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 実施済み <p><u><政策目標2>相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの設置、実施済み 消費生活相談員5名による消費生活相談体制の維持 消費生活相談員の資格保有率を100%とする 消費生活相談員の研修参加率を100%とする <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"> 消費者安全確保地域協議会設置のため、福祉部門等の関係各課との連携を図る。
消費者行政推進の方針	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの機能をより充実させる。 最新の事例、法的知識を取り入れ、相談の迅速化を行うよう、引き続き、弁護士への相談実施（21~27年度、その後自主財源化）や消費生活相談員等の研修への参加を支援する。（平成22年度～28年度、その後自主財源化） 新聞折込等による被害防止リーフレットでの啓発や関係機関との情報交換を行い、消費者被害の未然防止を図る。 <p><平成30年度以降の方針></p> <p>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。</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"> 消費生活相談員の5名体制を維持する。 相談の迅速化、法的解釈裏付けのため、弁護士への相談機会の確保を維持する。 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。 地域における各機関と情報交換を行い、消費者被害の未然防止を図るシステムを構築していく。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	江東区
-------	-----	------	-----

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"> ・ 相談機能の強化のため弁護士をアドバイザーとして活用した。 (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 23 年度～平成 26 年度) ・ 消費者教育の推進と消費者問題に対する意識向上を図るために、広報紙を作成し全戸配布を実施した。 (平成 23 年度・平成 25 年度～平成 26 年度) ・ 消費者啓発のため講演会を開催した。 (平成 23 年度・平成 25 年度) ・ 相談室の事務機器等を充実させ機能強化を図った。 (平成 21 年度～平成 23 年度) ・ 都営バスに広告を掲出及び啓発グッズの作成・配布を通じて区民の消費者問題に対する関心を高めた。 (平成 23 年度) ・ 放射線測定機や冷蔵庫を購入し、自区での検査体制の確立と緊急時等迅速かつ効率的な対応を可能にした。 (平成 23 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者を取り巻く環境も変化し消費者問題も多様化する中で、消費者問題を迅速に解決することが困難となってきた。そのため弁護士との委託契約を 22 年度より結び、相談の早期解決に努めている。また、弁護士への相談依頼件数は、22 年度は 13 件だったが 25 年度は 30 件へと増加した。 ・ 消費生活相談員の消費生活相談能力の強化のため、研修参加を積極的に支援することにより、消費生活相談員の相談対応能力や質が向上した。 ・ 消費者教育のために広報誌の全戸配布、また、都営バスの広告掲載、消費者啓発の講演会実施により一定の効果を検証することができた。また消費者センターの周知の拡大につながった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 実施済み <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者センター設置済 ・ 消費生活相談員 5 名による消費生活相談体制の維持 ・ 消費生活相談員の資格保有率を 100%とする 消費生活相談員の研修参加率を 100%とする

	<p><「政策目標4>消費者教育推進地域協議会の設置</p> <p>平成27年3月設置した消費者教育推進地域協議会を定期的に開催し、消費者教育の推進に努める。</p> <p><「施策目標5>消費者安全確保地域協議会の設置に向けた様々な取組</p> <p>協議会の設置予定はなし。</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"> ・ 消費生活相談員の資質向上を図るため、積極的に研修に参加をし、弁護士とのさらなる連携を深め早期解決を実現する。 ・ 世代別の消費者教育に重点を置き、地域と連携をした施策を開発する。 <p>平成27年3月設置した学識経験者、警察、消費者団体等を含めた消費者教育推進委員会（協議会と同等組織）を定期的に開催し、住民への効果的な消費者教育情報を発信する基盤等を構築する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者教育推進のための広報誌（啓発誌）を増刷し、区内施設に設置する。 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 学校や地域との消費者教育に力を入れるとともに、出前講座や消費者講座を更に充実させていく。 ・ 多岐にわたり複雑化する相談事例に対応するため、積極的に研修の参加を進めるとともに、警察や高齢者・教育部門との連携体制を構築する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 弁護士の活用により専門性の高い消費生活相談への対応能力の向上を図る。 ・ 区民の要望の高いテーマで講座を開催し、参加率を向上させることで消費者教育の充実を図ると共に、各世代毎をターゲットにした講座を関係機関と協力し積極的に推進していく。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	品川区
-------	-----	------	-----

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"> センター設備充実のため、相談室・資料コーナー・啓発展示室用の機器購入を行った。（平成 21 年度、22 年度） センター施設整備のため、相談室等の工事や相談用椅子の購入、啓発展示室工事等を行った。（平成 22 年度、23 年度） 消費生活相談員の知識向上や消費生活相談機能の充実のため、消費生活相談員の国民生活センターをはじめ外部機関への研修参加機会を増やしたとともに、弁護士アドバイザーの契約や勉強会を行った。（平成 21 年～26 年度） <p>また、相談業務体制の強化のため、非常勤相談員 OB の雇用を行った。（平成 25 年度～26 年度）さらに、全相談員の勤務日数を 1 日増とした。（平成 24 年度）</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者被害未然防止のため、消費生活展その他区内イベントに出展し啓発用品を配布するなど積極的な啓発活動を行った。（平成 21 ～26 年度）また、交通車両等に広告の掲載を行った。（平成 23 年度～26 年度）さらに、住民の消費者問題解決力強化や啓発のため特別講演会を行った。（平成 26 年度） 消費者教育の推進に関する法律を踏まえ、消費者の安全・安心を確保するため、全小中学校に向けて啓発パンフレットを配布した。（平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度に購入した液晶テレビ、録画機器の購入により資料コーナー利用者や相談者が待ち時間等を利用してセンター内で映像等の資料を視聴できるようになった。また、ノートパソコンやワイヤレスアンプ等の購入により、消費生活教室や出前講座の開催内容を充実することができ受講者が増加した。 平成 22 年度に行った相談室等の工事により相談者のプライバシー保持等、センター来所者に対する施設の利便性が高められた。平成 23 年度は啓発展示室の移転にあたり、内部工事を行い等施設が充実し、啓発活動の更なる効率化の一助となった。 平成 21 年から行っている消費生活相談員の研修参加機会の増、弁護士アドバイザーとの契約、平成 25 年度の非常勤相談員 OB の雇用、全相談員の勤務日数増により、消費生活相談体制が充実した。 <p>なお、勤務日数増にともなう経費は平成 25 年度から自主財源で対応し継続している。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度から行っている啓発用品の購入や平成 25 年度に行なった消費者センター外壁掲示板の設置、平成 26 年度に行った横断幕の

	設置により、消費者に対して注意喚起を行うことができた。また、センター やセンター事業の周知拡大にも繋がった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 実施済み <p><u>＜政策目標2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ センター設置済み ・ 相談員 6名体制による相談体制を維持する。 ・ 消費生活相談員の資格保有率を 100%実施済み。 消費生活相談員の研修参加率を 100%とする <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> <p>他区市町村の動向を調査中。</p>
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ センターとしての環境整備や相談体制の充実を図る。 ・ 消費生活相談員が継続して研修に参加でき、知識を高め、適切な相談ができるよう相談体制の強化を図る。 ・ 講座やイベントへの出展による啓発活動の拡大・拡充を図る。 <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <p>交付金活用期間を経過した事業から隨時精査をし、自主財源化を目指す。</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"> ・ 消費生活相談員の対応能力を強化するため、研修参加支援の継続を図る。 ・ 消費者センターの認知度の向上、消費者被害未然防止のため啓発活動や講座開催の充実を図る。
その他特記事項	毎年 2 月に行っている消費生活展において首長表明を行う予定である。

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	大田区
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none">消費者生活センターの認知度向上を図り、消費者相談等の利用促進をするため、PR 用クリアファイルを作成し配布した。(平成 21 年度～平成 23 年度)啓発、出張講座等で活用するために、映像機器を整備した。(平成 21 年度)消費者被害防止のため、啓発シールを作成し、配布した。(平成 21 年度)相談員の PIO-NET 入力環境を整備するため、消費者相談カード入力スペースを充実させた。(平成 23 年度)電話相談業務を円滑に遂行するため、相談専用電話を増設し、通信設備を整備した。(平成 22 年度)高度で専門的な相談業務の解決能力を向上するため、相談員に対し弁護士による研修を実施した。(平成 22 年度)消費者による安全な食品を選択する知識を育成するため、啓発パネル、パンフレットを作成し、展示・配布した。(平成 22 年度)車いす利用者や高齢者の利便性を向上させるため相談ブースを充実させ、個人情報を適正に管理するため収納場所を整備した。(平成 23 年度)多重債務相談の利用を促進するため、PR 用マグネットシールを作成し配布した。(平成 23 年度)相談、消費者啓発業務に供し、相談者、区民への良質な情報を発信するため参考図書を購入した。(平成 23 年度)区民の食品に対する不安を解消するため、区民から持ち込まれた食品の放射性物質を測定した。(平成 24 年度～平成 26 年度)

総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 21～23 年度に、消費者生活センターPR を実施した。町会、中学校などに、クリアファイル計 58,800 部を配布した。 平成 21 年度に、啓発、講座で利用する映像のハード面を整備することで、円滑な業務体制を構築した。この結果、啓発する側及び受講者側双方の利便性が向上した。 平成 21 年度に、消費者被害防止事業を実施した。町会を通じて啓発シールを各世帯へ配布し、区内全域の消費者意識の向上を図った。 平成 22、23 年度に、相談専用電話を設置するなど、消費者相談のハード面を整備し、円滑に相談できる環境を構築した。この結果、相談員及び消費者双方に利便性が向上した。 平成 22 年度に、消費生活相談員の相談対応能力の強化のため弁護士による研修を実施し、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 平成 22 年度に、食の安全教育を実施した。保育園、児童館、小学校、中学校の子どもに対し、豊かな人間性をはぐくむための食育を推進することができた。 平成 22 年度の貸金業法改正による完全施行に伴い、平成 23 年度に多重債務相談の PR を実施した。マグネットシール 28,000 枚を区施設で配布した。 平成 24 年度から実施した放射性物質測定事業が、平成 25 年度には 375 件になり区民の食に対する不安を解消することに寄与している。
「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"> 昭和 56 年に生活センターを設置済み。 <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 採用条件により、消費生活相談員 7 名の資格保有率 100%は達成済み。 研修参加率も毎年 100%を達成済み。 <p><u><政策目標 4 >消費者教育の推進</u></p> <p><u><政策目標 5 >「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者安全確保地域協議会の設置を検討中
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"> 放射性物質測定事業を継続する。 消費者被害の未然防止・拡大防止を図り消費者の安全・安心を確保する。 <p><u><平成 30 年度以降の方針></u></p>

	<ul style="list-style-type: none">放射性物質測定事業については、推進交付金活用期間を経過後、自主財源化を目指す。(事業の存続は未定)消費者被害の未然防止・拡大防止事業については、地域との連携を深め、推進交付金活用期間経過後も自主財源で継続していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none">放射性物質測定事業を継続する。(平成 24 年度～平成 30 年度)消費者被害の未然防止・拡大防止を図り消費者の安全・安心を確保する。(平成 27 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none">放射性物質測定事業を継続する。消費者被害の未然防止・拡大防止事業の充実を図る。

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	世田谷区
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センター機能強化のため、消費生活講座、消費生活相談員研修などに使用する設備を改善した。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・ 消費生活相談員対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 22 年度) ・ 消費生活啓発用物品の購入、区民講師レベルアップ研修、高齢者向け啓発冊子の発行を実施した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 増加する消費生活相談に対応するため、消費生活相談員の勤務日数を月 13.5 日から 14 日に増やした。(平成 23 年度) ・ 消費生活相談員 1 名増員経費の一部に基金を活用した。(平成 24 年度) ・ 消費生活相談機能の強化（拡充）のため、電話設備の機能を改善した。(平成 26 年度) ・ 消費生活相談機能の強化のため弁護士等の専門家を活用した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センター設備の改善等により、区民向け、区民講師向けの講座、消費生活相談員の研修などが効果的にできるようになった。 ・ 消費生活啓発用物品の購入や、区民講師レベルアップ研修を実施し消費者の自立支援に効果があった。また、高齢者向け冊子の発行により高齢者の消費者トラブル防止に効果があった。 ・ 消費生活相談員の勤務日数の増加等により、多様化・複雑化する相談（平成 25 年度 6,014 件）に対応することができた。また、高齢者などにきめ細かい対応ができるようになった。 ・ 電話設備の改善により消費生活相談機能が強化された。 ・ 弁護士等の専門家の活用により消費生活相談機能が強化された。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 実施済 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの維持。 ・ 消費生活相談員 10 名による消費生活相談体制の維持。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員の資格保有率 100%とする。 ・ 消費生活相談員の研修参加率 100%とする。 いずれも実施済 <p><u><政策目標 4>消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 世田谷区消費生活審議会において「消費者市民社会の実現に向けた高齢者見守りの取り組みと消費生活行政について」諮問を受け審議している。 ・ 消費者教育推進講座を実施している。 <p><u><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 保健福祉部門における高齢者見守り推進委員会に参加している。 ・ 世田谷区消費生活審議会において「消費者市民社会の実現に向けた高齢者見守りの取り組みと消費生活行政について」諮問を受け審議している。
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"> ・ 急増するインターネット関連等の新しい消費生活相談に対応できるよう消費生活相談機能の強化を図る。 ・ 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強化するため、弁護士等の専門家を活用する。 ・ 消費者教育に重点的に力を入れ、とくに、インターネット被害等について、効果的な未然防止事業等を実施する。 <p><u><平成 30 年度以降の方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談機能整備・強化事業については、推進交付金活用期間を経過した事業から自主財源化を目指す。 ・ 消費者教育・啓発事業については、より効果的な取り組みに重点化しつつ、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"> ・ 複雑化・高度化する消費生活相談に対応するため、相談窓口を整備する。(平成 27 年度～平成 28 年度、その後自主財源化) ・ 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強化を図る。(平成 27 年度～平成 32 年度、その後自主財源化) ・ 消費者教育・啓発事業をより効果的に実施するための体制を強化する。(平成 27 年度～平成 28 年度、その後自主財源化)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、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	東京都	市町村名	渋谷区
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センター機能拡充のため、センター用備品を購入した。(平成 22 年度) ・ 消費生活センター機能拡充のため、和室の洋室化改修工事を実施した。(平成 23 年度) ・ 給食食材の放射能測定調査を開始した。 (平成 23 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 22 年度) ・ 食品表示・安全機能について消費者への啓発強化を図るため、専門的知識を有する講師による講演会を実施した。 (平成 21 年度) ・ 高齢者の消費者被害防止のため、シニアクラブ等で出前講座を開始した。(平成 22 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ センター用備品を購入、パソコン周辺機器類の整備により講座や研修での活用するほか、必要に応じてセンター利用団体に貸出し、利便を図っている。 ・ 平成 23 年度に既存の和室を洋室にした結果、平成 22 年度利用件数 102 件に対し、平成 25 年度では 198 件と大幅に増加、地域消費者団体の活動の場として活用されている。 ・ 平成 23 年度から開始した給食食材の放射能測定調査は、調査結果を公表することで区民の放射能に対する健康不安の解消に寄与している。 ・ 消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、平成 21 年度から研修参加を支援した。その結果、平成 21 年度あっせん件数 50 件に対し、平成 25 年度 60 件、うちあっせん解決したものは 57 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。(平成 23 年度から自主財源化) ・ 平成 21 年度専門的知識を有する講師による講演会を実施し、食品表示・安全機能について消費者への啓発を強化した。 ・ 主に高齢者向け消費者啓発事業を推進をするため、平成 22 年度から出前講座では地域の消費者団体に事業委託し実施した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u><政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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"> ・ 消費者センター設置済み ・ 消費生活相談員を配置済み ・ 消費生活相談員の資格保有率 100%を維持 ・ 消費生活相談員の研修参加率 100%を維持 <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"> ・ 現状では設置の予定なし
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者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、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し、地域内ネットワーク構築等を支援する。 <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、推進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。 ・ 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、推進交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者センターを維持する。 ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。(平成 21 年度～平成 22 年度、その後自主財源化) ・ 消費者センターが地域の人材育成の拠点となり、地域の消費者問題への対応能力向上のため、地域ネットワークを構築する。(平成 29 年度～平成 35 年度、その後自主財源化)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、庁内関連部署との連携を密にして対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	中野区
-------	-----	------	-----

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"> ・正しく商品を選択するために、食品表示と食の安全に関する講座を実施した。(平成 21 年度) ・消費生活相談体制強化のため、相談受付時間を 6 時間から 6 時間 30 分とし、相談員の事務処理時間の確保も含めて勤務時間を 1 時間延長。また、相談員の勤務日数を 1 日増やした。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費生活専門相談員の相談能力の向上のため、東京都消費生活相談アカデミー研修参加への支援を行った(平成 22 年度)。 あわせて、消費生活相談アドバイザーを設置した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費生活センター周知のため、区役所に柱巻サインの設置、出前講座等で相談電話番号入りポケットティッシュやボールペンの配布等に取り組んだ。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・高齢者、若者向けに悪質商法被害防止に向けて、高齢者関連施設でカレンダーの配布、イラスト入りトイレットペーパーの設置、中学生等にクリアファイルの配布、民生児童委員高齢者訪問時に啓発グッズの配布、ラッピングバス・府有車の走行等に取り組んだ。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・区民の利便性向上のため、消費生活センターを区役所内に移転した。(平成 22 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・相談件数は、平成 21 年度 2,200 件から平成 26 年度 2,417 件と増加傾向にある。相談員の体制が強化されたことにより、相談業務を円滑に、かつ P I O - N E T の入力処理も迅速に行われている。 ・研修や消費生活相談アドバイザーの活用により、難解な相談に適切な助言を行えるようになり、相談の対応能力や質が向上している。 ・各種啓発事業により、消費生活センターの周知が図られたこと、消費者が悪質商法の事例を知り注意を払うなど未然防止に繋がっている。 ・区役所内に消費生活センターを移転したことにより、来庁者が立ち寄りやすく相談に繋がりやすくなったこと、関連部署との連携が高まり総合的な相談体制及び啓発や注意喚起を効率的に実施できている。

<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・昭和 56 年に、消費生活センター設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを設置済み。 ・消費生活相談員を配置済み。 ・5 名の消費生活専門相談員は、全員資格を保有している。 ・国民生活センター相模原研修施設での研修コースや東京都消費生活総合センターの研修に消費生活相談員の参加率を 100 % とする。 <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"> ・平成 18 年に「高齢者悪質商法被害防止情報連絡体制」を構築。これは、消費生活センターが、地域支えあいネットワーク（地域で子どもから高齢者、障害者を見守り支えあうために中野区が構築した仕組み）を活用し、地域等の関係団体（民生委員、町会、地域包括支援センター、介護事業者、社会福祉協議会等）と連携・協力して、高齢者の消費者被害の防止、早期相談、啓発等を行うもの。こうした見守り等の取組は継続的に進めてきている。 ・平成 27 年には、地域支えあい推進室が「中野区地域包括ケア推進会議」を設置（構成メンバーは「消費者安全確保地域協議会」として想定されている者とほぼ同様）。この会議体をベースに、消費者の見守り等を含め、地域の高齢者の総合的・包括的な地域ケアを促進していく。 ・消費生活センターでは、「消費者安全確保地域協議会」と同じ機能等を持つ仕組みとして、上記の「高齢者悪質商法被害防止情報連絡体制」や「中野区地域包括ケア推進会議」等を活用することとしており、これによって高齢者等を地域で見守るネットワークの取組を強化していく。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・交付金を活用した消費生活相談体制の強化に伴う、相談員の勤務体制・待遇改善の維持を図る。 <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制について、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。 ・啓発の取り組みについては、教育委員会、地域活動推進担当、高齢福祉担当、地域支援担当などとの連携を強化し、効果的な啓発手法を検討し、取り組んでいく。

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。・消費生活相談体制の維持、消費生活相談アドバイザーを継続し、相談の充実、対応能力の向上を図る。・高齢者・若者の消費者被害防止のため、啓発事業・出前講座に継続して取り組む。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none">・若者の消費者被害防止のため、学校・大学への消費者教育を推進する。(区内大学、中学、高校に出前講座や啓発活動を実施している。)

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	豊島区
-------	-----	------	-----

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"> ・ 消費生活相談処理の検索機能強化のため、パソコン及びプリンタ等を設置した。(平成 21 年度) ・ 相談窓口等周知の充実のため、パネル板を購入してパネル展示を実施した。(平成 21 年度) ・ プライバシー保護のため、パーテーションで相談室の個室化を実施した。(平成 23 年度) ・ センター周知のため、センター周知チラシを作成し、区内の全戸に配布した。(平成 23 年度) ・ 啓発活性化のため、冊子及びグッズを購入して街頭キャンペーーン等で配布した。(平成 21 年度～平成 23 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度にパソコン等を購入し、相談事案に関するインターネット検索により、情報収集機能を高めることができた。 ・ 平成 21 年度から相談窓口等周知のため、パネル展を実施したことで消費生活センターを周知することができた。 ・ 平成 23 年度にパーテーションを設置し、相談室を個室化することにより相談者のプライバシー保護が実現した。 ・ 平成 23 年度にセンター周知用チラシを全戸配布したことでセンターの存在を区民に周知でき、消費者トラブルの被害防止や救済につながった。 ・ 平成 21 年度から中学生に向けて啓発用の冊子を配布し、夏休み前に消費者トラブルに対する正しい知識を学ぶきっかけになった。 ・ 平成 21 年度から出張講座などで啓発用グッズを配布したことで、区民への啓発活動が充実した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 実施済み <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの設置 ・ 消費生活相談員 5 名による消費生活相談体制の維持 ・ 消費生活相談員の資格保有率を 100% とする。 消費生活相談員の研修参加率を 100% <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p>

	<p><u><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者安全確保地域協議会の設置については、既に高齢者部門で実施している見守りのネットワークがあり、その中で消費生活センターも連携しているため、現在のところ消費者部門からの設置の予定はない。
消費者行政推進の方針	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員等の研修参加の支援を行い、対応能力のレベルアップを図る。 ・児童等に対する消費者教育を実施するため、教育現場等への働きかけを行う。 ・消費者被害未然防止のための啓発用冊子等を出前講座等で活用する。 ・消費者被害未然防止の啓発活動として、都バスの車内放送を実施する。
	<p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員等の研修参加の支援を行っていく。 ・消費者教育事業については、事業内容を精査し、より効果的な取組に重点化していく。 ・消費者被害未然防止事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、推進交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活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図る。 ・児童等に対する消費者教育事業の維持を図る。 ・消費者被害未然防止のための啓発用冊子等の配布は、同水準を維持・継続する。 ・消費者被害未然防止のための啓発活動は、同水準を維持・継続する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・児童等に対する消費者教育を維持する。 ・消費者被害未然防止のための啓発活動を継続する。

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	北区
-------	-----	------	----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の研修参加支援によるレベルアップ（平成 21 年度～26 年度） ・消費者講座（消費者啓発）の実施（平成 21 年度～26 年度） ・地域単位の出張講座を開催（2 年間で全区域実施（20 回程度））（平成 22 年度～23 年度） ・悪質商法被害を防止するための啓発強化（平成 21 年度～26 年度） ・広報誌の特集号発行（平成 23 年度） ・相談室の改修及び啓発事業用備品類の整備（平成 23 年度） ・様々な媒体を活用し消費生活相談窓口の P R を強化（（平成 21 年度～24 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員のスキルアップを実施することにより、消費生活相談における「斡旋」「助言」「情報提供」などの対応力が強化され、区民サービスの向上につながっている。 ・消費者講座（消費者啓発）は、区民だけでなく、包括支援センターの職員や民生委員、高校などへ実施しており、消費生活センターの認知度向上につながっている。 ・高齢者の利用率の高い交通機関であるバスの車内放送やポスター掲示により来所や電話相談が増え、早期解決につながった。 ・相談件数は平成 22 年度より 2200 件～2400 件を維持している。 ・相談室の改修を行ったことにより、相談者の利便性と機密性が高まった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センター設置済み。 ・消費生活相談員 6 名による消費生活相談体制の維持。 ・消費生活相談員の資格保有率 100% を維持。 ・消費生活相談員の研修参加率 100% を維持。 <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"> ・高齢者を見守る「北区おたがいさまネットワーク」（高齢部門）があり、現在のネットワークに、消費者行政強化について連携、協働を図る。

消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談内容の充実を図る。 ・消費生活相談窓口の P R を強化する。 ・高齢者の悪質商法被害の防止を中心とした啓発事業を強化する。 ・北区消費者教育推進計画の検討を進める。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談業務の充実 ・消費者教育の推進 ・高齢者の見守りの強化
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、研修参加支援を継続する。 ・平成 21 年度に消費生活相談員の処遇改善した 1 時間あたり 1,300 円の報酬、相談日数・時間を維持する。 ・消費者被害の未然防止、拡大防止対策として特に高齢者に対する情報提供の強化を維持する。 ・消費者教育の進捗と消費者教育推進計画策定を図る。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	荒川区
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 2 名体制から 3 名体制へと 1 名増員した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 食の安全・安心をテーマの啓発事業として、消費者講座を年 1 ～ 2 回実施した。(平成 21 年度～平成 24 年度) 消費者被害防止のための消費者講座の開催回数を 5 回から 8 回へと 3 回増やした。(平成 21 年度～平成 23 年度) 消費生活相談員 2 名の待遇改善のため、月額報酬をそれぞれ 32,600 円、主任 64,600 円ずつ増額した。 (平成 22 年度～平成 26 年度) 増大する消費者啓発業務に対応するため、消費者行政担当職員 1 名採用した。(平成 22 年度～平成 26 年度) 消費者相談や情報提供の機能強化を図るため、相談室の拡充・改修を行った。また、周知するためのパンフレットなどを作成した。(平成 22 年度～平成 23 年度) 消費者被害防止のためのパンフレットやグッズを作成し、消費者講座や出前講座などで配付し、相談室の周知を図った。 (平成 21 年度～平成 26 年度) 小学生 5 年生を対象に消費者啓発用グッズを作成し、配布を実施した。(平成 23 年度～平成 26 年度) 地域との連携強化を図るため、地域団体と連携して啓発講座を年 3 回実施した。(平成 24 年度～平成 26 年度) 高齢者の「消費生活みまもり協力員」を育成するため、養成講座を 2 回実施した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度に消費生活相談員を 1 名増員し、相談件数も平成 20 年度の 1,100 件に対し、平成 21 年度以後は 1,300 件と増加し、地域の相談窓口として定着しつつある。 消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のための研修参加支援により、斡旋件数が平成 20 年度 101 件が平成 24 年度 186 件と、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 平成 22 年度消費者行政担当職員の 1 名採用により、相談室を周知するためのパンフレットや啓発用グッズの作成、地域と連携した啓発講座やみまもり協力員養成講座などが開催できるようになり、消費者啓発の推進が充実強化された。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 食の安全・安心をテーマとした消費者講座の開催や消費者被害防止のための消費者講座の回数増加により、区民の消費者啓発や被害防止への関心を高めるのに貢献した。 ・ 平成 23 年度から、小学生 5 年生を対象に消費者啓発用グッズを作成し配布することにより、消費者教育の一環として寄与している。 ・ 平成 24 年度から地域との連携強化を図るために実施した啓発講座は、主な対象を小学生以下とし消費者教育推進法の施行に伴う親子連携講座として学習に寄与している。 ・ 平成 26 年度から実施した、「消費生活みまもり協力員」養成講座は、地域でのみまもり体制強化に寄与している。
「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"> ・ 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"> ・ 消費生活センターとして設置済み ・ 消費生活相談員を配置済み ・ 消費生活相談員の資格保有率は 100%達成済み ・ 消費生活相談員の研修参加率は 100%達成済み <p><u><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者安全確保地域協議会の設置は未定
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"> ・ 消費生活センター機能を維持する。また、消費生活センター条例を平成 28 年 4 月 1 日施行し、行政機関となる。 ・ 平成 28 年度より消費生活相談体制の強化のため、消費生活相談員 1 名を増員し 4 名体制とする。また、非常勤職員の勤務を 4 週間につき 15 日を月間 16 日体制に変更する。 ・ 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するため、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、小学生等を対象にした児童への消費者啓発を継続していく。 ・ 高齢者の「消費生活みまもり協力員」など、消費者被害防止のための地域ネットワークの構築等を図る。 <p><u><平成 30 年度以降の方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、推進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。 ・ 消費者講座、地域連携消費者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、推進交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センター条例に基づく、消費生活センター機能を維持する ・ 消費生活相談体制の強化のため、平成21年度及び平成28年に増員した消費生活相談員及び22年度に増員した消費者行政担当職員の体制を維持する。 ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。 ・ 平成22年度に消費生活相談員の処遇改善した1時間あたりの報酬引き上げを維持する。また、平成28年度より非常勤職員の勤務を4週間につき15日を月間16日体制に変更する。 ・ 消費生活センター（消費者相談室）が地域の人材育成の拠点となり、地域の高齢者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。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止及び特殊詐欺の撲滅推進運動のため、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	東京都	市町村名	板橋区
-------	-----	------	-----

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"> ・弁護士の助言を受ける機会を設け、消費生活相談に必要な法知識等の習得のほか、相談に必要な交渉力を養うことを目的に研修会を実施した。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・多重債務問題に関する庁内連絡会を開催した。（平成 21 年度～平成 25 年度） ・食品などの安全性に関する知識の普及や情報提供等について検討するため、消費者代表 8 名、消費者行政担当職員 2 名、保健所職員 2 名で構成する協議会（消費者センター所管）に、食の専門家を助言者として新たに 1 名加えた。（平成 21 年度～平成 23 年度） ・民生委員を通じ、高齢者世帯への見守りを兼ね、啓発用リーフレットを配布した。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・消費生活相談の周知用懸垂幕を作製し、庁舎に掲示した。（平成 21 年度～平成 22 年度） ・消費者力検定試験を活用した消費者リーダー養成講座（年 16 回）を実施した。（平成 21 年度～平成 23 年度）また、受講修了者によるグループを結成し、区と協働して啓発活動を行った。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・東京都消費者相談アカデミー研修会を活用し、相談員のレベルアップを図った。（平成 22 年度～平成 23 年度） ・高齢者の悪質商法被害防止のため、訪問販売お断りシールを配布した。（平成 22 年度） ・相談連絡先を記した町会掲示板を作製し、消費生活相談の周知を図った。（平成 23 年度） <ul style="list-style-type: none"> ・パンフレット架の導入による周知方法の強化や鍵付書庫の導入による相談内容等個人情報の保護の強化を図った。（平成 23 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 東京都消費者相談アカデミー研修会への参加、弁護士を講師とした独自の研修実施によって、消費生活相談員の法的知識の充実と交渉力アップにつながった。 ・ 食品などの安全性に関する知識の普及や情報提供等について検討する協議会への食の専門家参加によって、同協議会の内容充実を図ることができた。 ・ 高齢者の悪質商法被害防止、多重債務者の支援のために、関係機関等との情報共有をすることで、それぞれの事業効果を上げることができた。 ・ 区役所庁舎への周知用懸垂幕の掲示、区内各町会・自治会への名

	<p>入り回覧板の配布によって、消費者センターの周知を図ることができた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 訪問販売お断りシールの配布によって、高齢者などの悪質商法被害防止の一助となった。 パンフレット架の導入による周知方法の強化と鍵付書庫の導入による相談内容等個人情報の保護の強化をすることで消費者センターのハード面での充実につながった。 <p>消費者リーダー養成講座の実施によって、消費生活に係る知識・情報を地域住民に提供する人材の育成を図ることができた。</p>
<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u><政策目標1>相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 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"> 消費生活センターを設置済み。 消費生活相談員6名による消費生活相談体制の維持。 資格保有率100%を実施済み。 研修参加率100%を目指す。 <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"> 既に、「生活安全協議会 特殊詐欺・悪質商法対策専門部会」「ひとりぐらし高齢者見守り連絡会議」など府内・警察・消防・地域における連携の構築がされている。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u><平成27年度から平成29年度までの方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者センターを維持する。 消費生活相談等のレベルアップのため、弁護士による研修会を実施する。更に消費生活相談業務に必要な知識の習得及びあつ旋技術の向上等を目的とした新たな取り組みのかたちを企画・実施する。 <p>消費者教育・啓発については、基金活用期間の取り組み内容を足がかりとして、より効果的な事業を検討・実施していく。なお、消費者リーダー養成講座修了者については一定の成果を上げたものと判断し、次のステップとして、知識経験の成熟度を見極めたうえで地域のリーダー・見守り役として独立させ、新たな協力体制の構築を目指していく。</p>
	<p><u><平成30年度以降の方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談等のレベルアップ事業については、推進交付金活用期間経過後は自主財源化を目指す。 <p>消費者教育・啓発については、自主財源による運用のなかで、消費者リーダー養成講座修了者の活用を含め、各事業のコストと効果を精査し、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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者センターを維持する。(平成 27 年度～) ・ 消費生活相談等のレベルアップのため、弁護士による研修会を実施する。(平成 27 年度) <p>なお、28 年度から消費生活相談業務に必要な知識の習得及びあつ旋技術の向上等を目的とした新たな取り組みのかたち（消費生活相談 弁護士随時助言制度）を企画・実施する。（平成 28 年度～平成 34 年度、その後自主財源化）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者教育・啓発については、基金活用期間の取り組み内容を足がかりとして、より効果的な事業を検討・実施していく。（平成 28 年度～平成 34 年度、または平成 29 年度～平成 35 年度、その後自主財源化） <p>なお、消費者リーダー養成講座修了者については一定の成果を上げたものと判断し、推進交付金活用事業としては 27 年度をもって終了する。次のステップとして 28 年度を目途に、知識経験の成熟度を見極めたうえで地域のリーダー・見守り役として消費者団体を結成させ、新たな協力体制の構築を目指していく。（～平成 27 年度、その後自主団体設立）</p>
その他特記事項	相談と啓発機能両面の充実を図り、悪質商法の被害防止、消費生活情報の提供等に努める。

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	練馬区
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を強化するため、平成 21 年度と平成 23 年度に消費生活相談員を 1 名ずつ増員（週 4 日勤務）した。 さらに、平成 26 年度から、相談員 1 名（週 3 日勤務）の勤務日数を増やし、週 4 日とし、社会保険を適用した。 ・良好な相談業務環境を創設するため、相談室を改修した。（平成 21 年度） ・消費生活センターおよび啓発事業の周知を図るため、平成 21 年度に区報特集号を発行し、平成 26 年度には特集記事を掲載した。 ・消費者被害防止のための啓発パンフレット（平成 22 年度・平成 24 年度）、カレンダー（平成 23 年度・平成 25 年度）、高齢者被害防止のためのリーフレット（平成 25 年度・平成 26 年度）、シール・ステッカー（平成 21 年度～23 年度）を作成し、区内施設の窓口や事業参加者に配布した。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度と平成 23 年度に消費生活相談員を増やしたことにより、平成 21 年度に 4,399 件であった相談件数が、平成 25 年度に 4,717 件に増加した。また、勤務日数を増やしたこともあり、平成 26 年度には 4,922 件まで増加した。 ・相談業務環境を整えたことで、業務効率が上がり、相談情報を登録するまでに掛かる日数が、平成 21 年度に 53.2 日だったものが平成 25 年度に 14.2 日まで短縮が図られた。 ・消費生活相談体制の強化により、平成 26 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 320 百万円となつた。 ・啓発用に作成した印刷物のうち、カレンダーは、区内施設等で配布開始後、間もなく在庫が無くなった。シールやステッカーも、施設や事業で配布するほか、個別に求める区民も多く、消費者被害防止に役立っている
「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"> ・実施済 <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"> ・消費生活センターの設置済 ・消費生活相談員 8 名による消費生活相談体制の維持 ・消費生活相談員の資格保有率を 100% とする ・消費生活相談員の研修参加率を 100% とする

	<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"> ・協議会設置の検討にはいたってません
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを設置・維持する ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持し、強化のために増員した消費生活相談員のレベルアップを図るため、専門研修へ積極的に参加させる ・消費生活相談員全員の対応力強化のため、弁護士を活用する ・消費者被害防止の啓発に資するパンフレット等の作成。配布を引き続き行う <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制等については、引き続き維持していく
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを設置・維持する ・消費生活センターの相談体制強化のために増員した相談員 2 名と勤務日数を増やした相談員 1 名を含めて、専門研修に積極的に参加させて、対応能力の向上を図る ・弁護士を活用し、消費生活相談員全員の専門的な消費生活相談への対応力の向上を図る ・消費者啓発のため地域からの求めに応じて、出張講座を開催し、会場において啓発用パンフレット等を配布することで、消費者被害防止に引き続き取り組む
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内だけでなく警察や社会福祉協議会などとも連携して、情報共有を図り対応していく

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	足立区
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談用機器、備品の購入 (平成 23・25 年度) ・ テスト室の整備 (平成 26 年度) ・ 携帯用時刻表への広告掲載 (平成 22・23 年度) ・ 消費者センター広報誌の全戸配付 (平成 22・23・24・25 年度) ・ 啓発用グッズの作成 (平成 21・23・24・25 年度) ・ こども向け消費者教育ゲームの作成及び普及 (平成 22・23・25 年度) ・ くらしのおたすけ隊地域啓発活動 (平成 23・24・25・26 年度) ・ プレゼンテーション研修の実施 (平成 23 年度) ・ 弁護士による相談事例検討の実施 (平成 23・24・25・26 年度) ・ 弁護士による電話アドバイスの実施 (平成 23・24・25・26 年度) ・ 国民生活センター等の外部研修への積極的参加 (平成 23・24・25・26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活啓発員「くらしのおたすけ隊」活動延べ人数が平成 23 年度の 41 人に対し、平成 25 年度は 141 人と大幅に増加した。 ・ 消費生活展入場者数が平成 21 年度 1,500 人に対し、平成 26 年度は 2,550 人と大幅に増加した。 <p>消費者相談解決率が平成 23 年度 97.2% に対し、平成 24 年度は 98.3% と増加した。</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"> ・ 実施済み <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの維持 ・ 消費生活相談員 7 名による消費生活相談体制の維持 ・ 消費生活相談員の資格保有率 100 % の維持 ・ 消費生活相談員の研修参加率 100 % の維持 <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"> ・ 既存のネットワークで消費者安全確保地域協議会の役割を担っている。
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"> ・ 消費者被害の未然防止・拡大防止を図る等により消費者の安全・安心を確保するため、消費者への啓発事業を強化する。 ・ 消費生活相談員等のレベルアップを目的とした、研修機会の充実を図る。

	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談機能整備・強化のため弁護士等専門家の活用を図る。 <p>平成 27 年度以降報酬の増額を検討する（平成 28 年度報酬増額の見込み）</p>
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、推進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。 消費者へ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、推進交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、警察と連携した「地域向け講演会」を実施する。（平成 27 年度） 消費者被害防止啓発用のグッズを作成する。（平成 27 年度～平成 29 年度、その後自主財源化） くらしのおたすけ隊地域啓発活動を実施する。（平成 27 年度～平成 29 年度、その後自主財源化） 消費生活相談機能整備・強化のため、弁護士による相談事例検討や電話アドバイスを実施する。（平成 27 年度～平成 29 年度、その後自主財源化） 消費生活相談員等レベルアップのため、国民生活センター等の外部研修へ積極的に参加する。（平成 27 年度～平成 29 年度、その後自主財源化） 平成 27 年度以降報酬の増額を検討する（平成 28 年度報酬増額の見込み）
その他特記事項	消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、府内連携により対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	葛飾区
-------	-----	------	-----

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"> ・高機能の事業機器の導入による事務処理の迅速化、及び情報収集力を強化した(平成 21 年度・25 年度) ・弁護士アドバイザー事業を実施した(平成 22 年度～26 年度) ・消費生活特別相談を実施した (平成 22 年～26 年度) ・消費者教育用として体験型ボードゲームなどを作成した(平成 24 年度) ・区民が持ち込む食品の放射性物質検査を実施した (平成 24～26 年度) ・風評被害防止事業を実施した (平成 25～26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・高機能の事業機器の導入による事務処理の迅速化、及び情報収集力を強化した結果、平成 25 年度あっせん成立率が前年度比 2.85% 向上した。 ・弁護士アドバイザー事業を実施した結果弁護士から定期的な助言を受ける事によって相談員の窓口対応能力の向上が図られ、緊急困難事例の対応にも効果が得られた ・消費生活特別相談を実施した結果、弁護士の直接の助言により、高齢者の相談者の不安解消に大きく役立っている ・消費生活展 40 周年記念事業の中で体験型ボードゲームなどを作成した結果、小中学生向けの消費者教育事業で活用し、好評価を得ている。 ・区民が持ち込む食品の放射性物質検査を実施した結果、区内の身近な場所に検査ができることと、本人と区民全体に検査結果を周知したことによって、放射性物質に対する不安解消に大きく役立った。 ・風評被害防止事業を実施した結果、イベントに来場した区民に食品と放射能に関する正しい知識を深める事に大きく役立った
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 実施済み <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの設置～実施済み ・ 消費生活相談員 3 名による消費生活相談体制の維持～実施済み ・ 消費生活相談員の資格保有率を 100% とする 消費生活相談員の研修参加率を 100% とする <p><u><政策目標 4 >消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 28 年度中に葛飾区における消費者教育の体系を冊子に取りまとめる。

	<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"> ・地域連絡会議を通じて検討をして行く。
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"> ・相談体制を強化するため、弁護士や研修等の活用で相談員の専門知識の向上と接遇の向上を図る ・消費者教育の強化を図るため、東京都をはじめとする関係組織や区内の消費者団体等と連携し、消費者教育の体系化を進め る。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談体制については、推進交付金活用期間が終了した事業から順次自主財源化を目指すよう努める。 ・消費者教育に係る事業については、消費者教育の体系化の中で推進交付金活用期間経過後の事業内容を検討していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・弁護士アドバイザー事業の実施（平成 27 年度～31 年度、その後自主財源化） ・消費生活特別相談の実施（平成 27 年度～31 年度、その後自主財源化） ・相談員の対応能力向上のため研修参加の支援の継続を図る（平成 27 年度～31 年度、その後自主財源化） ・地域連絡会議を引き続き開催し、小中学校等における消費者教育授業を展開して行く。（平成 27 年度～29 年度、その後自主財源化）
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・東京都をはじめとする関係組織や区内の消費者団体等との連携の強化と充実を図る。

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	江戸川区
-------	-----	------	------

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"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 7 名体制から 8 名体制とした。(平成 26 年度) ・消費者生活相談員の対応力強化のため、国民生活センター研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・悪質化・巧妙化する手口に対応するため、弁護士等に助言を受ける体制を整えた。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費者被害の未然防止、合理的消費者行動の意識啓発等をテーマに大規模消費者講座を開催した。(平成 21 年度～平成 25 年度) ・平成 24 年度に消費者センターを周知するマグネットシートの全戸配布を行った他、消費者被害未然防止の啓発用マグネットシート、リーフレット等を作成、配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・高齢者向け出前講座で使用する啓発用 DVD を購入した。 (平成 26 年度) ・バス車内放送で消費者センターの相談窓口を PR した。(京成バス・有料 平成 21 年度～平成 24 年度) ・啓発、相談に必要な機器類を導入し、消費者センター施設の充実をはかった。(平成 21 年度～平成 25 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員を 1 名増員については、相談件数が平成 21 年度 4,202 件から平成 26 年度 4,375 件に増加する中、きめ細な対応が行えるようになった。 ・研修支援及び弁護士等の助言体制により、消費生活相談員が相談者に対し的確に対応できている。 ・大規模講座により区内に消費者センターの PR をを行い、消費者被害防止の啓発を行うことができた。 ・マグネットシートの作成、配布については、区内から被害防止に役立ったとの声が多数寄せられた。 ・出前講座用 DVD は対面による啓発を高める効果があった。 ・車内放送については、相談者からバスで聞いたとの声があり、効果があった。 ・掲示板の設置により消費者センターの場所が分かりやすくなった。空調設備新設により、相談ブースの換気が向上した。 電子複写機、ファクシミリ等の購入、整備は相談業務の効率化に役立っている。

<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"> ・実施済み <p><u><政策目標2>相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者センター設置済み ・消費生活相談員8名による消費生活相談 ・消費生活相談員の資格保有率100%を維持 ・消費生活相談員の研修参加率100%を維持 <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は現在のところ予定していない。</p>
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・センター機能強化事業、相談員等レベルアップ事業等については、交付金等活用期間経過後も引き続き維持、推進していく。
	<p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制整備事業については、交付金等活用期間経過後も現在の消費生活相談員の体制を維持する。 ・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については、交付金等活用期間経過後も引き続き維持、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"> ・平成26年度から消費生活相談員を1名増員配置し8名体制としているが、この体制を維持するとともに消費生活相談員のさらなるレベルアップを図る。(平成27年度~平成32年度) ・平成28年度より、消費者啓発・被害防止に携わる地域拠点づくり事業を新たに展開していく。
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・既存の地域見守りネットワークをさらに活用していく。

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	八王子市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 33 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none">消費生活相談体制強化のため、相談時間の延長を実施した。消費生活センターの相談受付が月曜日から金曜日までだったものを、月曜日から土曜日までとし、相談員 2 名による土曜日の電話相談を実施した。また、相談受付時間が 9 時から 16 時までだったものを、9 時から 16 時 30 分まで延長した。(平成 21 年度)消費生活相談機能強化のため、消費生活センターの活動内容や消費者被害防止に向けた広報紙の発行や、消費生活センターを PR するため、啓発グッズの作成・配布を行った。(平成 21 年度～23 年度)複雑・多様化する相談に対応するため、弁護士による法律相談を実施した。(平成 21 年度～26 年度)消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を利便性のよい駅前に移転した。(平成 22 年度)消費生活相談機能強化のため、機材等の設置や車両の購入等により、ハード面を充実させた。(平成 22 年度)消費生活相談機能強化のため、路線バスに消費生活センターの案内についてアナウンス広告を依頼した。(平成 22 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～26 年度)消費生活相談体制強化のため、土曜日の窓口相談を開始し、消費生活相談員を 1 名増員した。(平成 23 年度～26 年度)消費者行政に関する施策を計画的に遂行するため、消費生活基本計画を策定した。(平成 23 年度)消費者被害防止のため、啓発冊子「消費生活トラブルにあう前に！」を作成し、市内の全戸に配布した。また、デイジー版も作成し、関係所管や団体に通知した。(平成 23 年度)消費者被害防止のため、啓発 CM を作成し、3 カ月間、ケーブルテレビで放送するとともに、市のホームページで動画を掲載した。(平成 23 年度)消費者被害防止のため、町会自治会連合会の協力により回覧板を作成し、市内の全町会に配布した。(平成 23 年度)消費生活相談機能強化のため、ごみ収集車の車体広告に消費生活センターの案内を掲載した。また、大判プリンター等の機材を購入した。(平成 23 年度)

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 時代のニーズにあった消費者力アップ講座を開催するため、外部委託契約により消費者行政に精通する講師を派遣し、自立した消費者の人材育成と消費者力の向上を図ることができた。 (平成 23 年度～26 年度) ・ 消費者被害防止のため、出前講座や消費生活講座、イベント等で使用する啓発グッズを作成した。(平成 24 年度～26 年度) ・ 小中学校や幼稚園・保育園等で提供する給食の安全安心を確保するため、(独)国民生活センター貸与の食品放射線測定器を活用した検査を実施した。(平成 24 年度～26 年度) ・ 高齢者の消費者被害防止のため、包括支援センター職員・民生児童委員を対象に見守り講座を開催し、参加者や関係者からの意見を反映し、高齢者向け対応マニュアルを作成した。(平成 25 年度～26 年度) ・ 若者の消費者被害防止のため、若者に接する機会の多い大学教職員を対象に、市内大学コンソーシアムを通じて消費生活に関する講座を開催した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度から、消費生活相談機能強化のため、弁護士による消費生活に関する法律相談を開始し、複雑・多様化する相談に対応することができた。また、相談員の知識の向上につながり、相談対応力を強化することができた。 ・ 平成 22 年度から、消費生活相談員の相談対応力の強化のため、研修参加を支援した。相談員各々のレベルアップを図ることができた。 ・ 平成 22 年度に消費生活センターを利便性の高い駅前に移転し、平成 23 年度には土曜日の窓口相談を開始した。市民がより利用しやすい形で相談の場を提供することができた。 ・ 広報紙や啓発グッズ等を活用することにより、効果的に消費者に注意喚起することができた。消費生活センターについての知名度も上がり平成 22 年度から比較すると、年々出前講座の回数が増加している。 ・ 時代のニーズにあった消費者力アップ講座を開催するため、外部委託契約により消費者行政に精通する講師を派遣し、自立した消費者の人材育成と消費者力の向上を図ることができた。 ・ (独)国民生活センター貸与の食品放射線測定器を活用した検査を実施し、安全安心な給食であることを保護者に再確認してもらいうことができた。 ・ 高齢者の消費者被害防止のため、包括支援センター職員・民生児童委員を対象に見守り講座を開催した。見守る側に特化した講座は、参加者や関係者から評価され、また関係者の声を反映させたマニュアルは他の講座にも活用でき、市民からも好評の

	<p>声をいただいた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 若者の消費者被害防止のため、若者に接する機会の多い大学教職員を対象に研修会を開催した。参加した大学と面識ができることにより、大学に対して消費生活センターの周知が図られるとともに、今後の連携の可能性が広がった。
<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u><政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 実施済み <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 基金創設前から消費生活センターは設置済み。 平成 22 年度当初では消費生活相談員 6 名体制であったが、土曜日窓口開所に伴い平成 23 年度当初に 7 名体制とし、今後も維持する。 基金創設前から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。 平成 22 年度から消費生活相談員の研修参加率は 100 % となり、消費生活相談員が研修を受けやすい環境整備を今後も維持する。 <p><u><政策目標 4 >消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 28 年度に消費者教育推進計画を策定予定。 <p><u><政策目標 5 > 「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者安全確保地域協議会の設置の予定はないが、地域包括支援センター等の関係機関と引き続き連携し、高齢者の消費者被害防止を図る。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 消費者教育については、様々な消費者被害未然防止事業等を実施し、地域との連携を深め自立した消費者の育成を図る。 <p><u><平成 30 年度以降の方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> 相談員の体制を維持するとともに、弁護士相談の継続、相談員のレベルアップにより、消費生活相談の充実を図る。 高齢者や若者の消費者被害防止に向け、より効果的な取組みを精査し、重点化していく。

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。 ・ 弁護士による法律相談を継続し、消費生活相談員のレベルアップを図るとともに複雑・多様化する相談への対応を維持する。 ・ 消費生活相談員の対応力強化のため、研修参加のための支援を維持する。 ・ 消費生活相談員 7 名体制を今後も維持する。(平成 23 年度～31 年度) ・ 自立した消費者の人材育成と消費者力の向上のため、時代のニーズにあった消費生活に関する講座を運営する。(平成 23 年度～31 年度) ・ 小中学校や幼稚園・保育園等で提供する給食の安全安心を確保するため、(独)国民生活センター貸与の食品放射線測定器を活用した検査を実施する。(平成 24 年度～32 年度予定) ・ 高齢者の消費者被害の未然防止・自立した消費者の育成のため、高齢者を見守る側の者を対象にした啓発事業を行い、見守りネットワークの構築・拡大を図る。(平成 25 年度～30 年度) ・ 若者の消費者被害の未然防止・自立した消費者の育成のため、大学との連携を深め、ネットワークの構築・充実を図る。(平成 25 年度～28 年度) ・ 消費者行政に関する施策を計画的に遂行するため、第 2 期消費生活基本計画・消費者教育推進計画を策定する。(平成 28 年度)
その他特記事項	消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁的に取り組む。

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	立川市
-------	-----	------	-----

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"> ・ 東京都相談支援サイトの閲覧等、相談員専用端末機の新規購入による、消費生活相談室の情報収集（インターネット）環境を整備した。（平成 21 年度） ・ 駅前大型ビジョン放映用ビデオ等、消費者被害防止のための啓発媒体を作成した。（平成 22,23,25 年度） ・ 食の安全と食品添加物についての講演会や情報発信スキル獲得のための講座等の実施、及び保育対応事業の拡大。（平成 22 年度） ・ 料理実習室喚起設備の改善工事、ガスオーブン等学習室付属備品及びロビー展示用備品等の更新により、消費生活講座や団体活動の活性化を図る。（平成 22,23,25,26 年度） ・ 消費者被害防止及び被害回復のための駅前大型ビジョンやケーブルテレビによる啓発映像放映した。（平成 23～26 年度） ・ 小中学校及び保育園の給食食品の放射性物質検査委託、検査室等整備により食の安全と安心を図った。（平成 24～26 年度） ・ 消費生活相談室を整備し、相談環境を整えるとともに、消費生活相談センターの周知を図り、相談の掘り起しを図った。（平成 22～26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談室の執務環境及びインターネット環境等を整備することにより、情報収集力等の向上及び相談に対する安全性の確保が図られた。 ・ 作成した消費生活啓発映像を、駅前大型ビジョンやケーブルテレビで放映することにより、消費者被害の未然防止等に寄与した。 ・ 施設等の改善や保育対応事業の拡大等により、消費生活講座を効果的に開催することが可能となった。 ・ 小中学校及び保育園の給食食品の放射性物質検査委託及び検査室等整備により、子どもたちへの給食食材の安全と安心を確保できた。 ・ 消費者特に高齢者の消費者被害について、事例集や消費生活特集号を発行したり、消費生活センターの周知啓発を行うことで、被害防止を図ることができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><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"> ・ 実施済み <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの維持 ・ 消費生活相談員 3 名による消費生活相談体制の維持。

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の資格保有率 100%の維持。 ・消費生活相談員の研修参加率 100%の維持 <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"> ・現時点では設置の予定はない。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの維持強化。 ・消費者被害の未然防止のための啓発を強化継続する。 ・消費者の安全、安心の確保のため地域との連携等を強化する。 ・子どもたちの食の安全、安心を確保するため給食食材の放射性物質検査の継続。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの機能について推進交付金活用期間経過後は、より効果的な取り組みを行い自主財源化を目指す。 ・啓発事業については事業を精査し、より効果的な取り組みを行う。 ・子どもたちの食の安全、安心を確保するため給食食材の放射性物質検査事業については、検査内容を精査し自主財源化を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの維持強化。 ・消費者被害未然防止のための啓発を強化継続する。 ・消費者の安全、安心の確保のため地域との連携等を強化する。 ・子どもたちの食の安全、安心を確保するため給食食材の放射性物質検査の継続。
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、庁内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	東京都	市町村名	武藏野市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センター設備強化のため、パソコン等事務機器及び実験用器材、消費生活関連書籍を購入した。（平成 21 年度～平成 23 年度） ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。（平成 22 年度～平成 23 年度） ・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 25 年度） ・専門的な消費生活相談に対応するため、弁護士事務所とのアドバイス契約を行った。（平成 23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度） ・消費者被害防止のため、地域 FM で啓発放送を行った。（平成 23 年度～平成 26 年度） ・消費者被害防止のため啓発用グッズを作成し配布した。（平成 23 年度、平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度からのパソコン等事務機器、実験用器材、消費生活関連書籍の購入により、センターの設備が充実・強化された。 ・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、相談対応能力と質が向上した。 ・平成 22 年度から消費者被害防止の啓発チラシの全戸配布を行い、啓発を推進できた。 ・平成 23 年度からの弁護士事務所とのアドバイザー契約により、消費生活相談員の相談対応能力と質が向上した。 ・平成 23 年度から消費者被害防止のための FM 放送を行い、消費者被害防止の啓発が推進できた。 ・平成 23 年度、26 年度の消費者被害防止の啓発用グッズ配布により、消費者被害防止の啓発が推進できた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施済み <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの設置の維持 ・消費生活相談員 4 名による消費生活相談体制の維持 ・消費生活相談員の資格保有率 100% の維持 ・消費生活相談員の研修参加率を 100% とする <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"> ・現在の福祉関係部署との連携による見守りネットワークを維持しつつ、消費者安全確保地域協議会の設置を検討する。

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"> ・消費生活センターの設置を維持する。 ・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、消費生活相談員の研修参加率を向上させるとともに、弁護士事務所の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害防止のための啓発活動を実施する。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <p>消費者被害防止の啓発活動については、推進交付金活用期間の経過後も、より効果的な方策を検討しつつ継続して実施していく。</p>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの設置を維持する。 ・消費生活相談体制の維持・強化のため、現体制を維持するとともに、弁護士事務所とのアドバイザー契約により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。 ・消費者被害防止のため、啓発チラシの作成・市内全戸配布、啓発品の配布、FMによる啓発番組の放送を行う。
その他特記事項	消費者被害防止のため、庁内関係部署と連携し、対応にあたる。

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	三鷹市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者活動センター機能強化のため、相談業務用備品、パネルボード、車両の購入、看板の設置等を実施した。(平成 21 年度～平成 24 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とともに、弁護士によるアドバイザー研究会を拡充実施した。(平成 22 年度～平成 24 年度) ・消費者への食の安全に対する意識の拡充を図るため、食品表示等をテーマとした講座を開催した。(平成 22 年度～平成 24 年度) ・消費生活の向上を目的とし、消費者セミナーを拡充して実施した。(平成 22 年度～平成 23 年度) ・消費者被害防止のための啓発グッズを作成し、消費生活展等のイベント会場で配布した。(平成 23 年度～平成 24 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者活動センターに啓発用テレビ、相談業務用パソコン、パネルボードなどを購入することで、センターにおける相談及び啓発活動の機能充実が図られた。 ・車両及び自転車の購入により、より多くの出前講座、啓発活動の実施が可能となり、平成 22 年度までの出前講座の平均実施回数が 3 回程度だったのに対し、平成 23 年度以降は 4～5 回となっている。また、平成 26 年度からは市内公立小学校全 15 校への出前授業及び市内 7 カ所にある地域包括支援センター等への出前講座も実施する運びとなった。 ・出前講座等の拡充実施により、市民に対し、くらしに役立つ知識の向上を図ることができた。 ・消費生活相談員の相談対応能力強化のため、研修参加の支援、アドバイザー研究会の拡充実施を行ったことで、相談員の知識や質が向上した。 ・センターの地図、相談電話等を印刷したオリジナルグッズを作成し、イベント等で配布したことにより、様々な年代の市民に広く消費者相談室の周知を図ることができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 消費者相談窓口設置済み</p> <p><政策目標 2>相談体制の質の向上 消費者活動センター設置済み 消費生活相談員 3 名による消費生活相談体制の維持 消費生活相談員の資格保有率は既に 100% である</p>

	<p>消費生活相談員の研修参加率は既に 100% である</p> <p>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</p> <p>消費者安全確保地域協議会の設置について、具体的に検討をしていない状況だが、市民の消費生活に関する施策について、新たな取り組みをまとめた行動指針として、平成 27 年 2 月に策定した「三鷹市市民のくらしを守る会議アクションプログラム」に基づき、「高齢者への積極的な見守り対策の強化」に取り組んでいる。</p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 駅前などで「消費者被害防止キャンペーン」を定期的に実施（拡充）することで、市民に対し、時代に即した消費者被害の未然防止啓発を図るとともに、消費者相談室などの周知を図ってゆく仕組み作りを行う。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 三鷹市市民のくらしを守る会議などでキャンペーン内容、実施手段方法等について、より効果的な取り組みになるよう精査しつつ、推進していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 国、東京都及び市の消費者月間に合わせ、三鷹市市民のくらしを守る会議委員を中心とし、「消費者被害防止キャンペーン」を継続的に実施することで、市民に向け悪質商法への注意喚起・被害の未然防止を図る。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	青梅市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制を充実させるため、消費生活相談員の勤務時間を1日30分延長するとともに、月2回（第2・第4火曜日）相談時間を午後6時まで延長した。（平成21年度） ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。（平成21年度～平成26年度） ・高齢者の悪質商法による被害を防止するため、民生・児童委員と連携して啓発物（カレンダー）を配布した。（平成25・26年度） ・青梅市広報の消費生活特集号を発行した。（平成21年度～平成26年度） ・食の安心安全および高齢者の消費者被害防止啓発用のパネルを作成した。（平成21年度～平成26年度） ・自治会の消費者被害防止啓発用回覧板を作成し、自治会組織から広く市民への啓発を行った。（平成24年度・平成25年度） ・消費者被害防止出前講座の拡充のため備品の整備を図った。（平成22年度・平成23年度・平成25年度） ・小中学校児童・生徒等への消費者教育リーフレットの配布とアンケート回収による啓発を実施した。（平成26年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成21年度から第2・第4火曜日で相談延長を実施し、相談延長分にあたる相談件数は延べ83件で相談延長の効果が現れた。 ・平成21年度～26年度において国民生活センター、東京都研修に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。その結果、あっせん件数が平成21年度の99件に対し、平成25年度には120件となり、相談者への対応能力や質が向上した。 相談件数は、平成21年度から平成26年度の間に5,650件があり、平均して942件を処理しており、消費者相談室の認知とともに市民の相談窓口として定着しつつある。 ・平成25・26年度に悪徳商法による高齢消費者被害防止をするため、啓発カレンダーを民生・児童委員の協力により面談をしながら配布したことにより、高齢消費者への被害防止啓発ができた。 ・平成21年度～平成26年度に青梅市広報の消費生活特集号を発行し、高齢消費者への悪質商法による被害防止の注意喚起、食品表示等の食の安全・安心や消費者相談室のPR等を行い、賢い消費者になるための啓発が図れた。 ・平成21年度～平成26年度に消費者被害防止等啓発用のパネルを

	<p>作成し、市民のくらし展や駅頭啓発に活用し、多くの市民に啓発が図れた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各自治会あてに消費者被害防止啓発用回覧板(4,500枚)を配布し、各家庭での回覧を通じて被害防止の啓発を行った。 ・消費者被害防止出前講座を実施するにあたり、プロジェクトやスクリーン等を購入し、講座内容を参加者により分かりやすく伝えられるようにした。 ・市内の小学校5年生と中学校2年生全員を対象に消費者教育リーフレットを配布するとともに、消費者子ども向けアンケートを実施し、子どもの消費者に関する意識調査ができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施済み <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維持（平成28年センター条例制定予定）。また、広域連携の維持。 ・消費生活相談員4名による消費生活相談体制の維持。 ・消費生活相談員の資格保有率100%の維持・消費生活相談員の研修参加率100%の維持 <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"> ・現在設置している高齢者の消費者被害等の情報連絡会を活用。
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"> ・消費生活センター相談体制・機能を維持する。 ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持するため、研修等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・子どもの消費者教育に関する啓発を行い、消費者教育の推進を図る。 ・自動通話録音機の無償貸与を行い、高齢者の悪質商法被害防止を図る。 <p>＜平成30年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、体制・機能を維持しつつ、推進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。 ・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、推進交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・専門研修等の継続的な受講により消費生活相談への対応能力強化を図る。（平成27年度、平成28年度は基金を活用予定） ・子どもの消費者教育に関する啓発を継続、推進する。 ・出前講座等の啓発事業については、より効果的な講座等の実施をしていく。

その他特記事項

- ・消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名		市町村名	府中市
-------	--	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 2 名体制から 3 名体制とした。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談員の処遇改善のため、1 日あたりの報酬を 2,200 円増額し、13,200 円とした。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談員のレベルアップを図るため、専門家を講師として相談員向けの研修会を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 弁護士とアドバイザー契約を行うことにより、相談の早期解決、相談員のレベルアップに繋げた。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 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。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のための広報紙（特集号）を作成し、市内の全戸に配布した。(平成 23 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 25 年度から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 名体制へと増員することで、相談を受ける体制の充実が図られた。 ・ 研修参加への支援や弁護士等を活用した事業を実施したことにより、相談で活用できる知識を得ることができ、相談員の質及び相談対応能力の向上が図られた。 ・ 消費者被害防止のための啓発資料等を作成し、配布することで被害の未然防止に努めた。
「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"> ・ 実施済み <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"> ・ 消費生活センターの設置 ・ 消費生活相談員 3 名による消費生活相談体制の維持 ・ 消費生活相談員の資格保有率 100% を維持する ・ 消費生活相談員の研修参加率 100% を維持する

	<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"> ・ 消費者安全確保地域協議会の設置に向けた取組みについて、事業の調査・研究を進める。
	<p><u><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談室を維持する。 ・ 消費生活相談体制の維持・強化のため、消費生活相談員の 3 名体制を維持していく。 ・ 弁護士等の専門家を活用することにより、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・ 消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害を未然に防止するための事業を実施していく。
消費者行政推進の方針	<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、推進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していく。 ・ 消費者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、推進交付金活用期間経過後についても実施していく事業の精査を行っていく。
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"> ・ 消費生活相談室を維持する。(平成 27 年度以降) ・ 平成 22 年度に消費生活相談員の待遇改善した 1 日あたり 13,200 円の報酬を維持する。(平成 27 年度以降) ・ 消費生活相談体制強化のため、平成 25 年度に消費生活相談員を増員した 3 名体制を維持していく。(平成 27 年度以降) ・ 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 年度以降) ・ 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 年度以降)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	昭島市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none">消費生活相談室機能強化事業のため、消費生活相談員用のパソコン、FAX付電話機、コードレス電話機、キャビネット、レターケース、コピー機、案内板を設置した。また、相談室の改修工事を行った。(平成 21 年度～平成 23 年度)消費生活相談員育成事業のため、東京消費生活相談アカデミーに参加した。(平成 22 年度～平成 23 年度)消費生活相談員等レベルアップ事業のため、消費生活相談員を国民生活センターの研修等に参加させた。(平成 22 年度～平成 26 年度)消費生活相談員窓口高度化事業のため、弁護士による消費生活相談員へのアドバイザーコンサルティング契約を締結し、実施した。(平成 23 年度～平成 26 年度)食品表示・安全機能強化事業のため、食品安全の講座を 2 回実施した。(平成 23 年度)消費者教育・啓発活性化事業のため、高齢者用事例集、相談室リーフレット、悪質な訪問販売お断りシール、啓発用クリアファイル、啓発用パネル、ホームページの作成を行った。高齢者見守りガイドブック、高齢者被害防止リーフレット、若者向け消費者被害防止リーフレットに本相談室の名入れ印刷を実施し、高齢者等に配布した。小中高生用消費者被害未然防止冊子を購入し、市内小中高生に配布した。市内巡回民間バス等に消費者啓発のステッカーを作成し、掲示した。(平成 21 年度～平成 26 年度)商品テスト・強化事業のため、市内の農産物（地場野菜等）の放射性物質検査委託を実施し、毎月公表している。(平成 23 年度～平成 26 年度)消費生活相談体制整備事業のため、平成 22 年度から 1 名消費生活相談員を増員し、週 1 日～2 日、2 人体制を実施した。また、消費生活相談員全体会議を半日増加した。(平成 22 年度～平成 26 年度)消費者行政オリジナル事業のため、弁護士による市民消費者被害特別相談会を実施した。(平成 23 年度)市内小中学校や老人クラブ等へ出向き、消費者被害未然防止の啓発のため、出前講座を実施した。(平成 26 年度)

総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談室用のパソコン、FAX付電話、及びキャビネットの設置により、消費生活相談室の機能強化が図られ、相談業務が潤滑に実施することができた。 東京消費生活相談アカデミー、増員した消費生活相談員が研修及び国民生活センターの専門研修等を受講したことにより、消費生活相談員の育成、レベルアップに繋がり、昨今の新たで多種多様な案件についても斡旋できるようになった。 消費生活相談室のPR・事例集作成・消費者被害防止のリーフレット等を作成し配布するなどにより、相談室の認知度が上がり、相談件数が平成23年度673件、24年度747件、前年度比74件増、25年度792件、前年度比45件増と増加していることから徐々にではあるが、地域の相談窓口として定着しつつある。 市内の農産物等の放射性物質検査結果を毎月、市広報、市ホームページに掲載する事により、消費者に対して農産物の安全・安心の情報を周知している。 週明けの月曜日（月曜日が祝日の場合翌日）に相談が集中するため、平成22年度から消費生活相談員を1名増員し、2名体制を実施したことにより、相談者を待たせたり相談情報のPIO-NETへの入力業務が滞らずに、相談業務が円滑に遂行できるようになった。 弁護士による消費生活相談員へのアドバイザーキャラクター契約を締結したことにより、直接弁護士からのアドバイスを受けた消費生活相談員が消費者からの案件に対して法律的な見地からの相談業務が瞬時に遂行できるようになった。また、法律的見地からの相談事例の研修ができ、消費生活相談員窓口高度化事業が図ることができた。 弁護士による市民消費者被害特別相談会を実施したことにより、法律的な見解から市民の消費者問題の解決の糸口や方向性等を図ることができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><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"> 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"> 消費生活センターを設置済み 消費生活相談員を配置済み 消費生活相談員の資格保有率100%達成済み 消費生活相談員の研修参加率100%達成済み <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"> 府内関係部署及び地域包括支援センターや民生委員等、地域の高齢者の見守りを行っている方との連携を図り、消費者安全確保地域協議会と設置に向け検討する。

	<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"> 増加する住民からの消費生活相談に対応するため、これまで整備した相談体制を継続する。 引き続き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図る。 相談内容の複雑化、多種多様化、時代の変化に対応するため、消費生活相談員の研修を充実しスキルアップを図る。 消費者の相談件数の増加や相談者に対する「あっせん」「助言」「指導」が複雑化・多種多様化していることや PIO-NET への入力事務など、相談員の業務負担が増大しているため、賃金単価を増額することにより、処遇改善を図る。 消費者教育を重点目標として、消費者被害未然防止事業等を実施し、この事に伴い、地域内における相談窓口の周知徹底を図るため、引き続き本市の消費生活相談室の PR を推進する。
消費者行政推進の方針	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、推進交付金活用期間を経過した事業から精査しながら順次自主財源化を目指す。 消費者被害未然防止事業等については、引き続きより効果的な取組を重点化し、地域内の相談窓口の周知が徹底できれば、本市の消費生活相談室 PR については、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"> 消費生活相談員等レベルアップ事業のため、国民生活センターの研修を継続し、新たな時代に対応した対応能力を身に着ける。(平成 27 年度～平成 37 年度) 消費生活相談員窓口高度化事業のため、弁護士による消費生活相談員へのアドバイザー契約を引き続き締結し、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 37 年度) 商品テスト・強化事業のため、市内の農産物（地場野菜等）の放射性物質検査委託を実施し、毎月公表し消費者に対し食の安全性を担保する。(平成 27 年度～平成 37 年度) 週明けの月曜日（月曜日が祝日の場合翌日）に相談が集中するため、平成 22 年度から消費生活相談員を 1 名増員し、2 名体制を実施し、相談業務が円滑に遂行できるように引き続き実施を図る。(平成 27 年度～平成 37 年度) 平成 27 年度に消費者の相談件数の増加や相談者に対する「あっせん」「助言」「指導」が複雑化・多種多様化していることや PIO-NET への入力事務など、相談員の業務負担が増大しているため、賃金単価を 1 日あたり 500 円増額して、日額報酬 12,000 円とし、処遇改善を図った。この日額報酬額は今後も維持する。(平成 27 年度～平成 37 年度)

その他特記事項

- ・ 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	調布市
-------	-----	------	-----

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"> ・相談室内の工事及び事務用器材を設置し機能の充実を図るとともに、消費生活相談室分室（資料コーナー）を整備した。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・消費生活相談室を知らない市民に対して PR を強化するため、相談室の名称・連絡先、相談対応時間等を記載した資料やグッズ等を作成・配布するとともに、ポスターやバス車内アンダーラインを利用し広報を行った。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・弁護士の活用や専門研修等の受講により消費生活相談員のスキルアップを図り、消費者教育推進法に基づく各年代層に応じた啓発と、より高度で専門的な相談にも対応できる体制を整備した。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・相談業務のほか消費者啓発・教育事業への対応に伴い相談員の勤務日数を拡大した。（平成 25 年度～平成 26 年度） ・市立保育園及び小・中学校給食食材について、放射性物質の測定を行った。（平成 24 年度～平成 26 年度） ・小学生とその保護者を対象とした金銭教育等の講座を実施、また多発している高齢者の消費者トラブルを防止する取組として、講演会、講習会等を開催した。（平成 22 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・相談室内の什器をスリム化し、相談業務に関する資料等を保管できるスペースを確保するとともにバリアフリー化し、車椅子の方などがより利用しやすくなった。また、消費生活に関する資料の充実や、パンフレットボックスを配置するなど消費生活相談室の環境改善を図ったことにより、多くの市民に消費者トラブルや生活に役立つ情報を提供できた。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・訪問販売お断りシールやクリアファイルの作成・配布をはじめ、学生を対象にオリジナルトレイルペーパーを作成し協定を結ぶ大学や市内にある高校に配置した。また、若者向けに編集した生活ひとつメモ(冊子)の配布や市立小・中学校に教材を提供して消費者教育の推進を図るとともに、普段講座等に参加しにくい世代への相談室の周知と消費者啓発を強化することができた。（平成 21 年度～平成 26 年度）さらに、主要バス路線における車内アンダーライン広告を聞いて利用する相談者がいるなど継続的な広報の効果が表れはじめ、悩みをかかえた市民の早期発見と救済につながった。（平成 25 年度～平成 26 年度） ・弁護士の活用により、相談業務の中で法的な判断が必要な案件に

	<p>について、指導・助言を受けることにより複雑で専門性の高い相談にも対応でき、被害者を解決に導くことができた。また、相談員の研修参加を支援することで相談対応能力を高めるとともに、消費者教育に携わるための専門的知識を習得し出前講座や中学・高校でのアウトリーチ授業など消費者教育の拡充をすることができた。(平成21年度～平成26年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員の勤務日数を拡大したことにより、本来の相談業務に加え消費者啓発・教育事業のための準備作業や研究に対応することができた。(平成25年度～平成26年度) ・市立保育園及び小・中学校給食食材の放射性物質の測定することにより、「食」の安全を確保し保護者の不安を解消することができた。(平成24年度～平成26年度) ・消費者教育の一環として小学生とその保護者を対象とした金銭教育等の講座の実施や、高齢者の消費者トラブル防止に関する講演会の開催を通して、若者から高齢者までのライフステージに応じた啓発をすることができた。(平成21年度～平成26年度)
「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"> ・実施済み <p><u><政策目標2>相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターのサービス内容を改善 ・消費生活相談員3名による消費生活相談体制の維持 ・消費生活相談員の資格保有率を100%とする。 ・消費生活相談員の研修参加率を100%とする。 <p><u><政策目標4>消費者教育の推進</u></p> <p><u><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者安全確保地域協議会の設置については、府内各課と調整し、検討する。
消費者行政推進の方針	<p><u><平成27年度から平成29年度までの方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの維持と円滑な運営をする。 ・弁護士の活用と相談員のスキルアップを図り、相談体制を強化する。 ・消費生活センターの周知を徹底する。 ・社会情勢や市民のニーズに即した出前講座や教育現場や事業所における消費者教育に力点をおき、被害の未然防止に向けた啓発事業の推進に取り組む。 ・相談時間帯の拡充と相談員の増員について検討する。

	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民の安心・安全な消費生活をサポートするため、相談体制の整備と消費者教育を強化する。 ・消費生活センターの維持と円滑な運営をする。 ・相談員の研修参加の支援と弁護士の活用を継続する。 ・出前講座や消費者教育事業に必要な教材の作成及び提供をする。
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"> ・被害者の早期発見と拡大防止を図るため、福祉部門と連携し、消費生活に関する見守りを強化し、センターにつなげるネットワークの構築を検討する。(平成 29 年度～平成 37 年度) ・相談時間帯と相談員を拡充し、相談業務と出前講座やアウトリーチ授業を安定的に実施する体制を整える。(平成 28 年度～平成 37 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者行政を推進するため、基金及び交付金を活用した施策を考えていく。

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	町田市
-------	-----	------	-----

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"> ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。 (平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のため相談特集号を作成し、新聞折込で配布した。 (平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費者が「消費者市民」として、成熟するための一助となるような図書を購入。また、相談員のレベルアップにつながる専門書を購入した。 (平成 21 年度～25 年度) ・ 弁護士等専門家をアドバイザーとし、高度な相談への対応を図った。 (平成 21～26 年度) ・ 食品の安全安心についての啓発強化（学習会、テスト教室、講演会の開催、平成 22～23 年度） ・ 消費生活全般についての啓発強化（学習会、テスト教室、講演会の開催、平成 22～26 年度） ・ 消費者被害拡大防止（悪質な訪問販売お断りシールの作成・配布、悪質商法等注意喚起マグネットシールの作成・配布 平成 22～26 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。研修の中で、日頃対応に苦慮している事例について助言をしてもらい、日々の相談に役立てることができた。 ・ 平成 21 年度から、弁護士等専門家をアドバイザーとし、高度な相談への対応を図った。複雑かつ困難な事例が増えていく中、必要なときに的確なアドバイスが受けられ、判断に迷うことが少なくなり、早期解決につながった。また、相談員の心理的負担も軽減された。 ・ 平成 22 年度から、消費生活全般についての啓発強化を行った。市民ボランティアで構成されている運営協議会と協働で多様な学習会等を開催し、多くの消費者に参加していただき、多くの情報を提供することができた。また、各講座の前には、当センターの相談員から最近の相談事例を紹介することによって、消費者に対して悪質商法に対する注意喚起を行うこともできた。また、新たな受講者層を呼び込むこともでき、消費生活センターの存在を周知することができた。 ・ 平成 21 年度から消費者被害防止のため相談特集号を作成し、新聞折込で配布した。配布後、相談事例を見た市民からの問い合わせが多数あり、注意喚起を行うことができた。

<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u> 実施済み</p> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談センター設置済み ・ 消費生活相談員 3 名（6 名でローテーション勤務）による消費生活相談体制の維持 ・ 消費生活相談員の研修参加率 100%を維持する ・ 消費生活相談員の資格保有率 100%を維持する <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> 現在は福祉部門との連携を深め、福祉部門にある見守りネットワークを活用することを考えており、新たに消費者安全確保地域協議会を設置する予定はない。</p>
<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"> ・ 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。 ・ 悪質商法被害を防止するための啓発の強化（広報紙と同様の新聞折り込みによる啓発紙発行、出前講座の拡充等） ・ 消費者被害拡大防止（悪質商法等注意喚起マグネットシールの作成・配布） ・ 消費生活全般についての啓発強化（学習会、テスト教室、講演会の開催） ・ 消費生活相談員の研修参加支援 <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <p>出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。</p>
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 年度まで、その後自主財源化） ・ 弁護士等専門家をアドバイザーとし、高度な相談への対応の継続を図る。（平成 27 年度まで、その後自主財源化） ・ 消費生活全般についての啓発強化（学習会、テスト教室、講演会の開催、平成 27～28 年度、その後自主財源化）
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	小金井市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 相談業務の充実を図るため、専門の弁護士を講師に招き事例研修等を行い消費生活相談員のレベルアップを図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) 自立した消費者の育成のための講座を開催。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費者被害未然防止のための啓発グッズや冊子を購入し、消費者講座の参加者に配布及び公共施設等に設置。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費生活相談室及び消費者施設の機能強化を行なった。(平成 21 年度～平成 26 年度) 子どもたちの食の安全の確保のため、保育園・小中学校の給食食材の放射能測定を行なった。(平成 25 年度～26 年度) ごみ減量・削減の意識啓発を図った。(平成 25 年度) <p>被災地の復興を支援した。(平成 25 年度～26 年度)</p>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 相談案件の複雑・長期化している昨今、専門の弁護士による事例研修・アドバイザー契約をし、高度な知識を要する相談の対応に寄与している。 消団連との連携講座を含め年間 5～7 回の講座を開催し、啓発グッズや冊子を配布や公共施設に設置するなどして未然防止に寄与した。 消費生活相談室の機能強化を図り相談員の業務効率を高められ、消費者施設の機能強化を図り利用者の利便性を向上させることができた。 保育園と小中学校の給食食材の放射能測定をし、公表することで食の安全を PR することができた。 市内のイベント等で被災地の地場産の食品等が安全であることを現地の住民と一緒に PR し復興支援を行なうことができた
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 実施済み <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談室の維持 消費生活相談員 4 名による消費生活相談体制の維持 消費生活相談員の資格保有率 100% の維持 消費生活相談員の研修参加率 100% の維持。

	<p><u><政策目標4>消費者教育の推進</u></p> <p><u><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者安全確保地域協議会の設置については、本市消費生活審議会での協議、近隣・類団市の状況を見ながら検討中。
	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談室を維持する。 ・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、相談員体制を維持・強化も検討しつつ、弁護士等の活用により相談員のレベルアップを図る。 ・ 若年者層については、教育委員会、教員、関係機関と連携をとり、学校授業で「消費者スクール」等を開催する。また、市内にある大学の寮自治会にも出前講座開催等を呼び掛け、効果的な消費者被害未然防止事業に取り組む。 ・ 高齢者層については民生委員や老人会との連携の強化、医師会や薬剤師会とも連携をつくり、出前講座等積極的に行っていく。 ・ 介護福祉課が主管している「高齢者見守りネットワーク」内で消費生活相談室が中心的な役割を担うように地域包括支援センター職員、ケアマネージャー、ヘルパー等と問題の共有化と連携を強化していく。
消費者行政推進の方針	<p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、推進交付金活用期間を経過した事業から順次内容を精査し、自主財源化を目指す。 ・ 消費者教育・消費者被害未然防止事業については、内容を精査し、より効果的な取組みに重点を置き、自主財源化を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談室の維持 ・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、相談員体制を維持・強化も検討しつつ、弁護士等のアドバイザー活用、都及び国民生活センター等主催の研修に積極的に参加し、相談員のレベルアップを図る。 ・ 消費者教育にも力を入れ効果的な消費者被害未然防止事業に力を入れる。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、庁内だけでなく関連団体や関連部署との連携を密にして対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	小平市
-------	-----	------	-----

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">・相談資料を迅速に収集するため、消費生活センターにインターネット用パソコン及びプリンターを設置。（平成21年度）・消費生活相談体制強化のため、段階的に週5日2名体制、勤務時間1日7時間とした。（平成20年度：週3日1名体制、週2日2名体制、1日5.5時間勤務⇒平成21年度：週2日1名体制、週3日2名体制、1日5.5時間勤務⇒平成22年度から平成26年度：週5日2名体制、1日7時間勤務）・消費生活センターの周知、相談の掘り起こしのため、リーフレット、シール、うちわ、マグネット等啓発品の作成。（平成22年度）・消費生活展において糖度計を使った講座を行うため、糖度計を購入。（平成22年度）・消費生活相談事業強化のため、相談室の面積及び機能を拡張し、備品を購入した。（電話、電気、LAN工事、間仕切り撤去及び設置、相談テーブル、椅子、キャビネット、デスク、脇机、パンフレットラック、デジタルカメラ、プロジェクター、スクリーン、アンプ、マイク、台車、FAX等購入、設置、組立）（平成22年度から平成23年度）・消費生活相談に関し、法律的アドバイスを受けるため弁護士に隨時相談を行った。また、定期的に弁護士による研修を行った。（平成22年度から平成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22年度から平成26年度）・消費生活相談員に社会保険を適用した。（平成23年度から平成26年度）・給食食材に対する放射能汚染の保護者の不安を解消するため、市内の公立・私立保育園、市立小学校、中学校の給食食材について、放射性物質の検査を実施した。（平成24年度から平成26年度）・市民への注意喚起、消費者被害の未然防止を図るため、消費生活に関する掲示板を設置した。（平成25年度）・多重債務問題解決力強化のため、多重債務整理の方法や相談先を載せたチラシを作成し、庁内の窓口があるすべての課に配置、また税金の収納課から発送する催告状に同封した（年3回）。（平成25年度から平成26年度）

総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 相談件数は、平成20年度792件から、平成22年度1030件に増加した。平成27年1月末時点の件数は923件。地域の相談窓口として定着している。 平成23年度に相談スペースが1か所から2か所に増え、同時に2つの来所相談ができるようになったことで、相談の待ち時間が減り、相談件数の増加に対応できた。 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。また、弁護士への随時相談、研修を行った結果、相談員がレベルアップし高度化した相談にも対応できるようになった。 給食で実際に使用されている食材の放射性物質検査を実施し、結果を公表することにより、食の安全・安心の確保を図ることができた。（平成24年度から基金活用。） 平成25年度に庁舎入り口付近に掲示板を設置することにより、適時、市民への注意喚起ができ、消費者被害の未然防止を図ることができた。 多重債務問題解決に必要な情報を掲載したチラシを、庁内の窓口に配置したり、税金の滞納者に送付することで、多重債務問題に関する啓発を行い、解決力を強化することができた。（平成25年度から基金活用。）
「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"> 実施済み <p><u><政策目標2>相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター設置済み 消費生活相談員3名による週5日2名体制での消費生活相談を維持 消費生活相談員の資格保有率100%達成済み 消費生活相談員の研修参加率100%達成済み <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"> 現在のところ予定なし
消費者行政推進の方針	<p><u><平成27年度から平成29年度までの方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持する。 相談への対応能力を強化するため、引き続き研修に参加したり、弁護士等を活用して消費生活相談員のレベルアップを図る。 より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。 <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、推進交付金活用期間を経過した事業から順次自主財源化する。 ・消費者被害未然防止事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、推進交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、週5日2名体制、勤務時間1日7時間を維持する。 ・弁護士等の活用を継続し、より専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援を継続する。 ・給食食材に対する放射能汚染の保護者の不安を解消するため、市内の公立・私立保育園、市立小学校、市立中学校の給食食材について、放射性物質の検査を継続する。 ・消費者被害の未然防止のため、効果的な注意喚起、啓発を行い、解決力の強化を図る。
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	東京都	市町村名	日野市
-------	-----	------	-----

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"> ・相談室の周知徹底のため PR や啓発を強化した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・相談員の対応能力強化のため、研修の実施及び研修参加の支援を実施した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費者や消費者団体がセンターを活用しやすいように機材や環境の整備を行った。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・消費者被害防止のため、出張学習会等の啓発活動を充実させた。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止のための啓発チラシ等を作成し、配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 20 年度の相談件数 1,016 件から、平成 25 年度は 1,148 件と 13% 増となり、相談室の周知が図られた。 ・平成 22 年度より相談員の消費生活相談対応能力の強化及び啓発活動強化のため、専門家による研修の実施及び研修参加の支援を実施した。その結果、最新の事例に関する情報に的確に対応することができた。また、すべての相談員が講師養成講座を受講したことにより、啓発講座の依頼にいつでもだれでも対応できる体制がとれた。 (出張学習会件数：平成 20 年度 14 件、平成 25 年度 20 件) ・視聴覚機器、消費者プラザ（一般消費者への情報提供や活動のためのスペース）の整備ができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1 > 相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施済 <p><u><政策目標 2 > 相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センター設置済 ・消費生活相談員 2 名による消費生活相談体制の維持 ・消費生活相談員の研修参加率 100% を維持する。 ・消費生活相談員の資格保有率を維持する。(現在 100%) <p><u><政策目標 4 > 消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> （非該当） <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"> ・今のところ予定なし

	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談室を維持する。 ・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、消費生活相談員を常時 2 名態勢（やむを得ない場合を除く。）とするとともに、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。 ・消費生活相談員の処遇改善に取り組む。 ・消費者行政の推進にあたり、協働の相手方となる市内消費者団体の育成に取り組む。
消費者行政推進の方針	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、推進交付金活用期間を経過した事業から事業内容を精査し、順次自主財源化を目指す。 ・啓発活動については、より効果的な取り組みに重点化しつつ、推進交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談室を維持する。 ・消費生活相談体制の強化のため、消費生活相談員を常時 2 名態勢（やむを得ない場合を除く。）とするとともに、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。（平成 27 年度～平成 30 年度、その後事業内容を精査し自主財源化） ・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、その後事業内容を精査し自主財源化） ・消費生活相談員の日給（時給）の増額（平成 28 年度～平成 36 年度、その後自主財源化） ・消費者行政の推進にあたり、協働の相手方となる市内消費者団体の育成に取り組む。（平成 28 年度～平成 36 年度、その後事業内容を精査し自主財源化） ・啓発活動について、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。（平成 27 年度～平成 29 年度、その後事業内容を精査し自主財源化）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	東村山市
-------	-----	------	------

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"> ・ 多様化する消費生活相談に対応すべく消費生活センターの機能強化を図るため、直通電話、FAXの設置を行い、利便性の向上、消費者ホットラインへ対応を図った。(平成 21 年度) ・ 相談直通ダイヤル開設に伴う市民への周知強化を図った。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 啓発用屋外掲示板を駅前広場に設置し、啓発紙を掲示できるようにした。(平成 22 年度～平成 23 年度) ・ 消費生活啓発講座用備品を購入し、啓発講座を充実させた。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 高齢者被害を防ぐために啓発活動（出前講座）や講演会を実施した。(平成 22 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 直通電話を設置し、広報を実施した結果、消費生活センターの認知度が上昇し、直通電話への着信が増加した。 ・ 啓発講座用備品を購入し、機能を充実させた結果、幅広い分野、年齢層を対象とした講座を実施できるようになり、講座の回数、内容が充実した。(平成 22 年度 3 企画、平成 23 年度 3 企画、平成 24 年度 6 企画、平成 25 年度 5 企画、平成 26 年度 5 企画)
「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"> ・ 実施済み <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの維持 ・ 消費生活相談員 3 名による消費生活相談体制の維持 ・ 消費生活相談員の資格保有率 100% の維持 ・ 消費生活相談員の研修参加率 100% の維持 <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"> ・ 庁内福祉部門や事業所、警察等との連携について調査・研究を行う。
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。 ・ 消費生活相談体制を維持・強化するため、研修等に積極的に参加し、消費生活相談員のレベルアップを図る。

	<ul style="list-style-type: none"> 啓発講座の開催、イベントでの啓発活動を通じ、消費者被害未然防止を図る。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 講座等の啓発事業に関しては、市民のニーズを把握し、内容を精査して推進交付金活用期間経過後も実施していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員のレベルアップのため、研修参加支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度) 東村山市生涯学習計画に基づき、社会教育部門と連携し、地域の消費者育成に努める。(平成 27 年度～平成 37 年度) 消費生活啓発講座等を開催し、消費者被害未然防止に努める。(平成 27 年度～平成 29 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者をはじめとする消費者被害防止のため、庁内の組織や警察と連携をとり、啓発活動等を行っていく。

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	国分寺市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談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) ・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を一名増員し週 4 日から 5 日体制とした。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談における複雑案件の早期解決及び相談員のレベルアップのため弁護士法人との消費生活相談員アドバイザー業務委託を締結した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発グッズを作成しイベント等で配布した。(平成 22, 23, 25 年度) ・ 消費者行政推進のため、条例にもとづく消費生活審議会を開催した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談強化のためインターネットパソコンを購入設置。 (平成 22 年度) ・ 学校給食等の食の安全・安心の確保に向けた情報提供等のため、放射能濃度測定器等の放射能測定に必要な備品の購入をした。(平成 23 年度) ・ 消費生活相談室の環境改善のため、キャビネット等備品の購入をした。(平成 23 年度) ・ 消費生活に著しく影響を及ぼす被害や苦情を公正かつ速やかに解決するため、被害救済委員会を開催した。(平成 23 年度) ・ 消費者教育の一環として消費者教育連続講座等の講座を実施した。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・ 放射能測定に必要な環境整備のため、測定室の修繕及びエアコンの購入・設置を行った。(平成 24 年度) ・ 消費生活相談業務の効率化を図るため、ファックス購入及び回線工事を実施した。(平成 25 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度から相談日数を週 4 日から週 5 日への増及び啓発グッズによる相談室 PR の結果、相談件数が平成 20 年度の 466 件から平成 25 年度には 564 件に増加しており、地域の相談窓口として定着してきている。 ・ 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、研修参加支援及び弁護士法人とのアドバイザー業務委託をした。これにより、あっせん解決件数が平成 20 年度の 31 件から平成 25 年度には 60 件と増加し、消費生活相談の対応能力や質が向上した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活条例に基づく消費生活審議会を平成 22 年度から開催し検討した結果、平成 21 年度に 2 回の開催であった学習会・講習会が、平成 24 年度には消費者教育講座等として 10 回、平成 25 年度には同様に 9 回を実施。拡大・拡充し実施してきた。 ・ 学校給食等の食の安全・安心の確保のため、平成 23 年度に放射能濃度測定器等を導入し、平成 24 年度に測定室の修繕等環境整備を行った。それにより、平成 24 年度には測定日数 205.5 日・測定検体数 1,884 検体、平成 25 年度は測定日数 209 日・測定検体数 1,833 検体と安定した測定を実施し、情報提供を行うことができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 実施済み <p><u><政策目標 2>相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センター（相談室）の設置済 ・ 消費生活相談員 3 名による消費生活相談体制の維持 ・ 消費生活相談員の資格保有率を 100%とする。 ・ 消費生活相談員の研修参加率を 100%とする。 <p><u><政策目標 4>消費者教育の推進</u></p> <p><u><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活審議会において、消費者安全確保地域協議会設置に関する検討
消費者行政推進の方針	<p><u><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談室の相談実施日の増、および事務所機材の設置等相談体制の拡充。 ・ 消費生活相談員の研修参加支援をし、レベルアップを図る。 ・ 消費生活相談員の処遇改善を図る。 ・ 消費生活相談室における専門的知識を有する者を活用した相談を図る。 ・ 消費者教育、啓発活性化事業を実施する。 ・ 消費者行政についての広報、周知の強化を図る。 <p>国分寺市消費生活条例に基づき、消費生活審議会及び被害救済委員会を開催する。</p> <p><u><平成 30 年度以降の方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、推進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。 ・ 消費者教育及び消費者被害啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、推進交付金活用期間経過後も事業を精査していく。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談室の週 4 日体制から週 5 日体制への増。 ・ 消費生活相談体制強化に必要な事務所機器の導入をする。 ・ 消費生活相談員の処遇改善のため、有給休暇を付与する。 ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。 ・ 消費生活相談員の対応能力向上のため、月に一回専門的知識を有する者を活用する。 ・ 自立した消费者的育成及び消費者被害の未然防止のために、講座等を開催する。 ・ 自立した消费者的育成及び消費者被害の未然防止のために、パンフレット等の PR グッズを作製する。 ・ 国分寺市消費生活条例に基づき、消費生活審議会及び被害救済委員会を開催する。 ・ 学校給食等の食の安全・安心の確保に向けた情報提供等を行うため、放射能濃度測定器等の放射能測定に必要な機器及び測定室のメンテナンスを行う。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	国立市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、相談室を改築し、防音機能等、プライバシーに配慮した相談室を設置する等、相談機能の強化を実施した。(平成 22 年度～平成 25 年度) 食の安心の確保のため、給食用食材や市内農産物の放射能検査や、放射能検査機器の市民への貸出を実施した。(平成 23 年度～平成 26 年度) 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援及び弁護士によるアドバイザー事業を行った。(平成 22 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止のため、啓発資料(訪問販売お断りシール・消費者啓発のデザインがなされた自治会向け回覧板・くらしの豆知識)を作成し配布した。(平成 22 年度～平成 25 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 相談室の改築により、相談者に安心して相談してもらえるようになった。また、消費生活行政専用の車両等の出前講座に必要な備品を購入し活用している。 放射能検査及び結果公表を行ったことで、多くの保護者や市民の食に対する安心を確保できた。 消費生活相談の対応能力や質が向上し、より専門的な相談内容に対応可能になった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 実施済み <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター開設日を週 4 日から週 5 日とする 消費生活相談員の資格保有率 100% の維持。 国民生活センター等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 <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"> 高齢者の見守りを福祉部門で所管している地域包括センターと連携を取りながら全庁な組織を検討していく。

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"> ・ 食の安心の確保のため放射能検査関連事業を引き続き実施する。 ・ 消費生活相談員の研修参加については、すでに自主財源化しており、継続してレベルアップを図る。 ・ 消費者啓発を重点的に実施する ・ 消費生活相談員を 3 名から 4 名に増員し、より充実した消費生活相談体制の維持を図る
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 放射能検査については、推進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。 ・ 消費者啓発については、重点的に実施しながら、推進交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 食の安心の確保のため、給食用食材の放射能検査及び放射能検査機器の市民への貸出を継続して行う。 ・ 消費生活相談員の研修参加を支援し、レベルアップを図る。 ・ 消費者被害防止のため、啓発資料を作成し配布する。
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	東京都	市町村名	西東京市
-------	-----	------	------

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"> ・ 相談員の能力向上のための研修参加等への支援（平成 21～23 年度） ・ 専門家の活用による相談対応力の向上（平成 26 年度） ・ 消費者活動の拠点としての消費者センターの整備（平成 23 年度） ・ 相談員及び相談者にとっての相談環境の整備（平成 23～26 年度） ・ 給食用食材の放射性物質検査（平成 25～26 年度） ・ 相談体制の拡充（相談員 3 人体制を週 2 日から週 3 日へ）（平成 25～26 年度） ・ 出前講座の充実（平成 21～26 年度） ・ 食育（食の安全性等に関する）事業の実施（平成 21 年度、平成 24 年度は自主財源で実施） ・ 各種啓発事業の実施（平成 21～26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ （独）国民生活センターや東京都が実施した研修に比較的経験年数が浅い相談員が参加することができ、当市の相談室の対応能力の底上げや PIO-NET の精度向上につながった。 ・ 相談員が法的アドバイスを受けたうえで市民への相談対応できる態勢を整えたことで、ワンストップでの相談対応が図られた（平成 26 年度 34 件）。 ・ 消費者活動の拠点として、閲覧用資料の増強や整理が図られ、また、調理室の改修や案内板の設置等により、施設利用者が増加した（平成 22 年度までの 5 年間の年間平均利用件数 184 件 → 平成 24～26 年度の年間平均利用件数 221 件、利用人数同 2,283 人 → 2,758 人）。 ・ シュレッダーや相談員の増員に伴う事務机の購入により、相談員が安心して相談に応じられる環境を整備。 ・ パーテーション等の購入により、相談者が安心して相談できる環境の充実が図られている。 ・ 給食用食材の安全性を周知することにより、保護者が抱く子どもの内部被ばく等の不安解消とともに、一般の消費者の安心の確保や風評被害の未然防止が図られている。 ・ 相談員 3 人体制を週 2 日から週 3 日としたことで、相談件数の増加や、相談の複雑化等にもかかわらず、PIO-NET の処理時間を延ばすことなく、適切な期間で処理ができている。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 出前講座等の実施については、運搬用車両や自立式スクリーン等の購入により、会場を選ばずに市民の依頼にこたえられるようになり、件数も増加している（平成 21 年度：2、22 年度：2、23 年度：2、24 年度：3、25 年度：12、26 年度上半期：13）。 ・ 食育（食の安全性に関する）事業を実施することで、表示等の見方についての理解を深めることができた。 ・ 啓発用グッズ等を効果的に配布することで、多くの高齢者の関心を集め（例：市民まつりでの啓発は 1 日で約 300 人）、被害の未然・拡大防止が図られている。 ・ 地域包括支援センター等との連携強化により、地域包括支援センター等からの相談が 26 年度は 7 件（前年 3 件）と増加した。 ・ おこづかいについて考える講座実施とあわせて、また、子どもが多く集まるイベント等での啓発の一環として、作成したおこづかい帳を配布することで、子供向け消費者教育の推進が図られた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1 > 相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談窓口は設置済みである。 <p><u><政策目標 2 > 相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターは設置済みである。 ・ 相談員を配置済みである。 ・ 相談員の資格保有率は現在 100% である。 ・ 各年度の研修受講率は 100% である。 <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"> ・ 福祉部門との連携強化により、福祉部門の見守りネットワークにおける消費者被害防止の視点の追加について取り組み中であるため、消費者安全確保地域協議会の設置は行わない。
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"> ・ 相談におけるあっせんの実施等を円滑に実施するため、相談員の報酬の引き上げを行う。 ・ 地域における問題解決能力の強化の一環として、消費者教育を一層推進する。 <p><u><平成 30 年度以降の方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談体制については、拡充した相談体制及び改善した相談員の処遇の維持を図る。 ・ 専門家の活用により向上した相談対応力の維持を図る。 ・ 相談と啓発を相互に関連させながら、効果的な啓発事業を行う。

	<ul style="list-style-type: none"> 相談以外の啓発事業等については、社会情勢等を鑑みながら、効果的な取り組みに重点を置き、自主財源で行う。
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"> 1日あたり相談員による対応力の向上（平成25～33年度、その後自主財源化を図る）。 相談員の研修参加支援を継続することにより、向上した相談対応力を維持（平成21～27年度及び22～29年度。その後自主財源化を図る）。 専門家の活用により対応力の向上（平成26～34年度、その後自主財源化を図る）。 相談員の報酬引き上げ等による相談体制の安定と質の向上（平成27～35年度、その後自主財源化を図る）。 各種啓発事業及び消費者教育の充実（平成21～目的により終了年度が異なる。終了後は自主財源化を図る）。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	福生市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、消費者相談室内のパソコン・印刷機・パンフレットラック等備品の整備をした。(平成 22～24 年度) ・消費者啓発の充実と PR の強化のため、啓発パンフレット等を購入・配布し、消費者問題への関心を高めるとともに、講師を招き、消費者セミナーを実施した。(平成 24 年度) ・幅広い年齢層に関心を持ってもらうため、市公式キャラクターを活用した消費者啓発活動を行った。(平成 25～26 年度) ・高齢者の消費者被害を防止するため、全高齢者世帯に訪問し、振り込め詐欺を含めた悪質商法の手口の説明や啓発パンフレット・啓発グッズの配布を行った。(平成 25～26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化については、備品等の充実が図られ、環境が改善された。 ・消費生活相談体制強化の実施と並行して、相談窓口の認知度を上げることが必要であることから、高齢者世帯への全戸訪問事業及びキャラクターの活用による消費者啓発、消費者セミナーの実施等によって、この目標の達成に努めた。 ・高齢者世帯への全戸訪問事業したことにより、市内の全高齢者に周知・啓発することができ、消費者被害防止の意識が向上した。また、事業実施過程において、防犯担当部署及び警察署との振り込め詐欺被害防止を含めた悪質商法による被害防止に向けた連携体制が図られた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施済み <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・2－1 消費生活相談の広域連携を維持しつつ、消費生活センターの設置を検討していく ・2－2 消費生活相談員を配置済み ・2－3 消費生活相談員の資格保有率75%以上達成済み ・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） <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後の実施を検討 <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"> ・現在福祉部門を中心に構築されている高齢者見守りの取組に対して、より消費者行政として関与する形での構築を今後検討する。
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＞

	<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、消費生活相談体制を維持・強化するため、研修等を活用し、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し、地域内ネットワーク構築等を支援する。 ・相談件数の増加に伴い、相談日数を増やすことが妥当となった場合においては、相談日数の増加及び相談員の増員を行う。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、推進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。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・相談件数の増加を鑑み、平成 28 年度途中からの相談日数の増加及び相談員の増員について検討する。(平成 28~34 年度、その後自主財源化) ・高齢者対象事業については、より効果的な取り組みや、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仕組みを検討していく。(平成 23~29 年度) ・キャラクターを活用した消費者啓発活動については、より効果的な取り組みを模索していく。(平成 23~29 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	東京都	市町村名	狛江市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 年 3 月 31 日
平成 27 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・相談時間を 1 時間延長し 6 時間とした。(23～26 年度) ・相談室に専用 FAX 機及びインターネット接続環境等を設置することで、事務の効率化を図り、迅速な相談業務の実現を図った。(22～24 年度、26～27 年度) ・執務参考図書を購入した。(24～26 年度) ・相談員の養成及びレベルアップのための研修参加支援及び他の相談員と情報の共有化を図ることで総合的な実務能力の向上を図った。(21～27 年度) ・報償単価を 1 時間あたり 1,800 円から 1,900 円とした。(23～27 年度) ・相談員を 1 名増員し、4 名体制とした。(24 年度) ・相談員の時間外手当を支給した。(25～27 年度) ・消費者問題に関する啓発グッズやくらしの豆知識等を配布することで、市民への啓発を強化した。(21 年度、23 年度～27 年度) ・PIO - NET の配備を行った。(22 年度) ・消費者問題に精通した専門家等を招いて講座を開催した。(21～27 年度) ・学校及び保育園給食の放射性物質検査を実施した。(23、25、26、27 年度) ・放射性物質に関する図書を購入した。(23 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・相談時間の延長と執務環境を向上させた結果、消費生活相談コーナーの利便性が向上した。 ・相談内容の充実を図るため、東京都等が実施する消費者相談に関する研修に相談員が参加したことで、相談員の相談対応能力の強化が図られた。 ・相談員の報酬単価をアップし、4 名体制としたことで、相談業務の強化がなされ、相談員の処遇も改善された。 ・近年ますます悪質かつ巧妙化している悪徳商法等の被害を防止するため、市民講座の開催及び各種グッズの作成・配布を通じて、消費者への啓発を強化することができた。 ・学校及び保育園給食の放射性物質検査委託を実施し、測定結果を公表することにより、消費者の食に関する情報提供を行うことができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u><政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 実施済み

	<p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談センターの設置済み ・消費生活相談員 4名による消費生活相談体制の維持 ・消費生活相談員の資格保有率 100%の維持 ・消費生活相談員の研修参加率 100%の維持 <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> <p>既存のネットワークがないため、検討中</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"> ・消費生活相談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、研修参加等を通じ、消費生活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"> ・消費生活相談体制については、推進交付金活用期間を経過後も維持を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談センターを維持する。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加に対する支援の継続を図る。 ・平成 23 年度に引き上げた消費生活相談員の 1 時間あたり 1,900 円の報酬を維持する。 ・平成 25 年度に開始した消費生活相談員の時間外手当の支給を維持する。 ・市民への啓発について検討する。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	東大和市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none">・消費生活相談窓口の周知強化を図るため、備品や執務資料の購入をし、執務環境の整備をした。(22 年度～23 年度)・消費者講座、研修会等で、聴覚障害者向けに手話通訳を行った。 (悪質商法研修会・消費者講座「知っていますか？正しい靴の選び方」) (22 年度)・消費生活相談員、行政担当職員のレベルアップを図るため、研修等の参加支援をした。(22 年度～26 年度)・司法書士会地区支部と連携し、多重債務専門相談（月 1 回、3 時間）を実施した。(22 年度～26 年度)・多重債務相談周知のため、ポスター、チラシを作成し、各施設に掲出した。(22 年度～24 年度)・高齢者の悪質商法被害を防止するための啓発活動の充実強化と周知のため、民生委員、社会福祉協議会、介護サービス事業者等との連携を図り、研修を開催した。(22 年度～23 年度)・消費生活に関する啓発活動及び消費者展の充実のため、身近な事例を掲載した展示用パネルを作成した。(22 年度～23 年度)・悪質商法のターゲットになりやすい高齢者を対象に、被害防止を目的とした横断幕とステッカーを作成した。(22 年度)・消費生活相談の充実を図るため、相談日を週 2 回から週 3 回に拡充し、相談員を 1 名増やした。(23 年度～26 年度)・相談窓口強化のため、啓発チラシを作成し、市報に折込み、バス車内でのアナウンスを使用した。(23 年度)・「くらしの豆知識」に市の消費者相談案内を裏表紙内側に掲載して購入し消費者講座、見学会等で市民に配布した。(23 年度)・悪質商法、架空請求防止のための啓発グッズ（うちわ、ボールペン、トートバック、クリアファイル、カットパン）を作成し、消費者講座、見学会等で配布した。(23 年度～25 年度)・悪質商法の啓発として自治会の回覧板を作成した。(23 年度)・東日本大震災の原発事故に伴い、学校や市内保育園で提供された給食の食材に放射性物質検査を実施。その際、衛生上の理由等により新たに必要な消耗品を購入した。(24 年度)・消費者講座に使うスクリーンと展示パネルを購入。(25 年度)・小・中学生を対象に啓発冊子を購入及び裏表紙に消費生活相談案内を掲載し、公立学校健全育成会議でネットトラブル事例や対策の紹介後、児童・生徒に配布した。(25 年度～26 年度)

総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年から消費生活相談日を週 2 回から週 3 回にしたことで、早急に質の高い相談対応が可能になり、消費者被害の救済機会を増やすことができた。(22 年度 : 187 件、23 年度 : 221 件、24 年度 : 233 件、25 年度 : 251 件、26 年度 1 月末で 207 件) 消費生活相談が係る被害事例は多様化、複雑化し流行がある。研修を受けることで相談対応する知識を深めることができた。 消費者講座で使用するスクリーンを購入したこと、部屋を選ばず、集客しやすい日時に開催することができた。なお、展示パネルの購入によって、消費者展の充実を図ることができた。 東日本大震災により発生した原発事故に伴い、給食の食材に放射性物質検査を実施し、食の安全を確認し不安を軽減することができた。 小・中学生向け啓発冊子を配布することで、小・中学生も消費者と意識するきっかけや消費生活を学ぶ一助となった。 民生委員、社協、介護サービス事業者等と研修を開催し、悪質商法の理解や被害の未然防止、相談に繋がる機会となった。 消費者被害防止の啓発メッセージの入った横断幕の掲出、市報への消費生活だよりの折込みと、バス車内でのアナウンスにより、幅広い層の市民への周知、啓発の強化が図れた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 実施済み <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター設置。 消費生活相談日を週 3 回から 4 回に増やした。 消費生活相談員の資格保持 100%を維持する。 消費生活相談員の希望する研修参加率 100%を維持する。 <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"> 福祉部門に高齢者見守りネットワークを構築し、見守りネットワーク関係者等からの相談へ対応しているが、消費生活部門の見守りネットワーク構築（消費者安全確保地域協議会の設置等）は検討に至っていない。
消費者行政推進の方針	<p><u><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談の活用促進や消費者被害の未然防止等の啓発に力を入れる。 <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、推進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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者問題出前寄席等の啓発事業については、より効果的な開催を目指し、推進交付金活用期間経過後も行う事業として精査する。
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"> ・消費生活センター条例の制定(28年4月施行) ・相談体制の強化のため、平成27年度から相談対応日を増設した。 (27年度～35年度、その後自主財源化) ・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。(27年度～29年度、その後自主財源化)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談の活用促進や消費者被害の未然防止等の啓発についてアウトリーチの手法を模索しており、その一環として福祉部門の会議等に出向き、参加者に対して消費生活相談の活用について消費者被害の相談事例周知を行っている。今後も多数の市民等が集まる中に出向いて、さらに充実した消費者教育ができないか精査ていきたい。

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	清瀬市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活関連図書コーナー資料の拡充整備、テスト兼調理室の工事、プロジェクト等の機材整備を実施し、消費生活センターの機能整備・強化を行った。(平成 21 年度～平成 24 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ことで、相談員のスキルアップを図った。(平成 21 年～平成 26 年度) ・消費生活相談の強化のため、センターロビー内に消費生活相談室を拡充整備した。(平成 26 年度) ・消費者被害未然防止のため「きよせ暮らしのハンドブック」、「消費生活センターだよりちえのわ」、「消費生活相談事例集」などを発行し、消費者の意識啓発を行った。(平成 21 年～平成 26 年) ・食品表示・安全機能の強化のため、「食の安全」をテーマにした意識の啓発として、食品工場等の見学会、遺伝子組み換え食品に関する消費生活講座等を開催した。(平成 21 年～平成 24 年)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度から、消費生活センター機能整備・強化のため、消費生活関連図書コーナー資料の拡充整備を実施し、情報提供に努めた結果や消費者被害防止のため発行している冊子やチラシ等により、消費者の消費者問題への理解が深まっており、被害に遭う前に商品や役務について安全か否かを確認する電話が増加している。 ・平成 27 年 2 月に消費生活相談室を拡充したことにより、相談者を待たせることなく相談対応ができるよう、インターネット等を介した新たな手口による被害については被害状況の特定のため、インターネット環境の整備が必要である。 ・平成 21 年度から、消費生活相談員の消費生活相談能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、他機関への紹介が減少し、即日処理での解決は常時 80% 以上を維持するなど、知識や情報が相談業務に十分活用されており、併せて対応能力や相談の質も向上した。 ・「食の安全」をテーマにした消費生活講座や見学会を実施し、消費者の意識啓発に努めた結果、安全な食材に対する意識の変化が見受けられた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施済み <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談員の配置を維持する。 ・消費生活相談員の研修参加率を 100% とする。

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の資格保有率 100%を維持する。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「地域内見守りネットワーク」の整備</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者や障害者などの消費者被害防止のため、地域包括センター等との連携・連絡などの連携を行っているが、地域内見守りネットワークを持続可能なものとしていくため、消費者安全確保地域協議会のような体制を検討し、対象となる消費者に関する情報等を参加する関係機関が適切に共有できるように努める。
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員を増員するとともに、弁護士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・消費者被害を未然に防止するため「きよせ暮らしのハンドブック」、「消費生活センターだよりちえのわ」、「消費生活相談事例集」を発行し、消費者の意識啓発を行う。 ・消費生活講座や出前講座等の消費者教育に重点的に力を注ぎ、被害に遭わないために、自ら考え行動できる消費者の育成に努める。 ・高齢者や障害者などの消費者被害防止のため、地域内見守りネットワークを持続可能なものとしていくため、消費者安全確保地域協議会のような体制を検討し、対象となる消費者に関する情報等を参加する関係機関が適切に共有できるように努める。 <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、推進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。 ・消費生活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、推進交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・週 2 日勤務の消費生活相談員を 1 名増員し、平日に常時 2 名の消費生活相談員を確保することで消費生活相談体制の強化を行う。(平成 27 年度～平成 35 年度【特例延長含む】、その後自主財源化) ・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向上を図る。(平成 27 年度～平成 35 年度【特例延長含む】、その後自主財源化) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 21 年度～平成 29 年度【特例延長含む】、その後自主財源化)

	<ul style="list-style-type: none">・消費生活センターが地域の人材育成の拠点の一つとなり、地域の消費生活問題への対応能力向上のため、地域の見守りネットワークの構築を目指す。(平成 29 年度～平成 37 年度【特例延長含む】、その後自主財源化)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none">・消費者被害防止のため、消費生活センターが拠点の一つとなり、行政と地域の連携を推進する。

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	東久留米市
-------	-----	------	-------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を増員（3 名から 4 名）し、相談体制を各日 1 名体制から、2 名体制 2 日、1 名体制 3 日に変更した。（平成 22 年度） ・ 消費生活相談体制強化のため、相談員の事業者検索用端末や啓発用の印刷機等の備品を整備した（平成 21 年度） ・ 消費生活相談体制強化のため、消費センターの案内パンフレット等を作成し、全戸配布した（平成 21.23 年） ・ 消費生活相談員の対応能力強化のために研修参加を支援した（平成 22-23 年度） ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、弁護士による事例研究会、緊急対応相談を実施した（平成 21-26 年度） ・ 消費生活相談員の処遇改善のために、1 時間当たりの基準報酬額を 1,506 円から 1,605 円とした（平成 23-26 年度） ・ 高齢者の消費者被害防止のために、出前講座を実施した（平成 21-26 年度、のべ 23 回） ・ 消費者被害防止のため啓発パンフレットを作成し、全戸配布した（平成 21 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制を強化し、研修に参加したことで、相談員の対応能力の強化が図られた。 ・ 弁護士による事例相談を実施したことで、消費者問題の事例についての専門性を確保することができた。 ・ 消費者センターのパンフレットを配布することで、市民の認知度が向上し、相談に結び付くケースが増加した。 ・ 平成 21 年度から高齢者被害防止を目的に、地域の自治会等や、地域包括支援センター、ミニデイサービスなどに出向いての出前講座が定例的に実施できるようになった。地域コミュニティへの消費者センターの周知が浸透し、介護関係者からの消費者相談の通報に結び付いている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u><政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消</u></p> <p>設置済み</p> <p style="text-align: center;"><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ センター設置済み ・ 相談員 4 名による消費生活相談員体制の維持 ・ 相談員の資格保有率 100% を維持 ・ 研修受講率 100% を維持

	<p><u><政策目標 5 > 「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者行政担当として認知症ケアネットワーク会議への参加を継続する。 ・ 介護福祉担当課と連携し、消費者行政担当として既存のみまもりネットワーク会議への積極的な参加をする。 ・ 既存のみまもりネットワークが存在するため、新たに消費者安全確保地域協議会を設置する予定はない。
	<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"> ・ 消費生活相談体制を維持する。 ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、弁護士による事例研究会、緊急対応相談を維持する。 ・ 消費者教育推進法の策定を踏まえた地域社会における消費者問題解決力の強化への取り組みを実施する。
消費者行政推進の方針	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制を維持する。 ・ 消費生活相談員の対応能力強化のための、弁護士による事例研究会、緊急対応相談を維持する。 ・ 消費者教育推進法の策定を踏まえた地域社会における消費者問題解決力の強化への取り組みを継続する。
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"> ・ 消費生活相談体制を維持する。 ・ 消費生活相談員の対応能力強化のための、弁護士による事例研究会、緊急対応相談を実施する。 ・ 平成 28 年度に消費生活相談員の処遇を改善する 1 時間あたり 1,615 円の報酬を維持する。 ・ 消費者教育推進法の策定を踏まえた地域社会における消費者問題解決力の強化への取り組みについては、より効果的な取り組みを精査し、事業を実施していく。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	武蔵村山市
-------	-----	------	-------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談における「あっせん」強化のため、消費生活相談員の日当を 680 円増額し、9,600 円へ処遇改善した。(平成 24 年度～平成 26 年度) 安心・安全な学校給食提供のため、学校給食食材の残留放射性物質の検査を行った。(平成 24 年度～平成 26 年度) 消費者問題解決力強化のため、消費者講座の開催回数を 2 回増やし年 4 回行った。(平成 25 年度～平成 26 年度) 消費生活相談室に扉の増設と相談者用の新しい椅子を設置し、相談環境を充実させた。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談の件数が年々増加している中、対応する相談員の日当を増額して雇用条件を改善することで、相談対応力の向上が図れた。 学校給食食材の残留放射性物質を検査し公表することで、市民の安全・安心が図れた。 平成 26 年度は消費者講座を 4 回実施し、延べ 80 名の参加があった。 出口専用の扉が増設されたことで相談者同士が鉢合わせしない環境が整備され、相談者のプライバシーを確保することができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 実施済み。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを設置する。 消費生活相談員 3 名による相談体制を維持する。 消費生活相談員の資格保有率 100% を維持する。 消費生活相談員の研修参加率を 100% とする。 <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"> 現在設置の予定は未定であるが、今後時期を見極め設置について検討していく。

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"> ・ 消費生活相談室の周知を目的に、相談室のリーフレット等を作成して配布する。 ・ 市民の消費者意識の向上を目的に、啓発物品を作成して配布する。 ・ 消費者講座等の事業について、より効果的に市民ニーズを捉えた講座の開催を目指す。 ・ 消費生活相談室の特別相談日を設け、本庁舎以外の施設で相談を行う。 ・ 消費生活相談室や消費者問題を紹介する液晶ディスプレイを市役所 1 階ロビーに設置する。 ・ 特別相談日を、本庁舎以外の施設で行う。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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"> ・ 処遇改善した消費生活相談員の日当 9,600 円を維持する。(平成 23 年度～平成 29 年度) ・ 消費生活相談員のスキルアップのため、積極的な研修参加を支援する。(平成 27 年度～平成 33 年度) ・ 安心・安全な学校給食提供のため、学校給食食材の残留放射性物質の検査を行う。(平成 24 年度～平成 30 年度) ・ 市民の消費者意識の向上を目的に、啓発物品を作成して配布する。(平成 27 年度～平成 32 年度) ・ 消費生活相談室の特別相談日を設け、本庁舎以外の施設で相談を行う。(平成 27 年度～平成 33 年度) ・ 消費者問題解決力強化のため、消費者講座の開催回数を増加する。(平成 25 年度～平成 31 年度) ・ 消費生活相談室の周知を目的に、相談室のリーフレット等を作成して配布する。(平成 28 年度～平成 32 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	多摩市
-------	-----	------	-----

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"> ●消費生活センター機能強化事業 <ul style="list-style-type: none"> ・相談室に相談関連機器としてパソコンを整備(21年度) ・調理室等を改善(22年度=調理台、24年度=機材設置) ・相談室への案内板を設置(23年度) ・消費生活センターの認知度向上のためバス車内放送を実施(25、26年度) ・消費力向上のための講座を開催し普及啓発を行った(25、26年度) ●相談員養成事業 <ul style="list-style-type: none"> ・都で実施した消費生活相談アカデミーに相談員を参加させ養成を行った(22年度、23年度 各1名) ●消費生活相談等レベルアップ事業 <ul style="list-style-type: none"> ・弁護士等に講師依頼し相談員を対象に研修を実施(毎年1回、21～23年度) ●消費者教育・啓発活性化事業 <ul style="list-style-type: none"> ・消費者相談室パンフレット、相談事例集を作成(22、25年度) ・消費者相談シールを作成(21年度) ・消費者相談室 P R ティッシュ、ボールペンを作成(21、25年度) ・消費生活相談員を活用した消費者教育を推進(25、26年度) ●食品表示・安全機能強化事業 <ul style="list-style-type: none"> ・講座を実施し食の安心・安全の普及啓発を行った(24、25年度) ・消費者庁貸与機器を活用した食品の放射性物質検査を実施(25、26年度) ●一元的相談窓口緊急整備事業 <ul style="list-style-type: none"> ・P I O - N E T 入力事務の迅速化を図るため、相談員の週当たり勤務日数を1日増加(24、25、26年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・市民が消費生活センターの存在を知り且つ利用し易いよう館内に案内板を設置しバス車内放送で P R を図ったところ認知度が向上した。 ・相談機能強化のためインターネットを利用できるパソコンを導入したところ相談件数が増加し、地域の相談窓口として定着しつつある。また調理室内の設備を更新し設備機能が向上した。 ・消費生活相談員を対象とした研修の実施後は、消費生活相談のレ

	<p>ベルアップが見受けられた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者相談室のPR用ポケットティッシュやボールペン、パンフレット、相談事例集を作成し市民に対して啓発が図れた。 ・出前講座等による被害の未然防止についての消費者教育を行ったところ、市民の関心は高まりつつある。 ・食の安心安全のため、食品検査の実施や講座・調理教室を実施したところ参加希望者は常に多く、市民の関心の高さが覗われた。
「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"> ・実施済み <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを設置済み ・有資格者の消費生活相談員4名による相談体制の維持 ・消費生活相談員の資格保有率75%以上を維持する ・消費生活相談員の研修参加率100パーセントを維持する <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"> ・福祉部門が設置する「地域ケア推進ネットワーク会議」内に分科会の形式での構築を検討する。
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"> ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、相談体制を維持・強化するため、継続的な各種研修への参加や自己研鑽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取り組み、より効率的な消費者被害未然防止等の事業を実施する。 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・交付金の廃止等による財政事情を考慮し、消費者行政の事業内容について精査し、取捨選択も含め対応していく。 ・消費生活相談事業については、推進交付金活用期間経過後も継続する方向であるが、改めてより効率的な手法も視野に入れて自主財源化に対応する。 ・出前講座等の啓発事業については、より効率的な取組に重点化し、事業内容を精査しつつ自主財源化に対応する。 ・推進交付金を活用して実施した事業について、実施方法・効果等を検証し、自主財源化に向けて検討する。
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"> ・消費生活相談体制の維持・強化のため、引き続き国民生活センター、東京都消費生活センター等との連携により、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33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)

その他特記事項

- ・消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	稲城市
-------	-----	------	-----

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"> ・消費者ホットラインの開設により増加が見込まれる消費者からの相談に対応するため、相談日を週 4 日から週 5 日に増加した。 (平成 22、23、24、25、26 年度) ・月 2 回土曜日に休日相談を開設することにより、利便性の向上を図った。(平成 23、24 年度) ・相談対応の充実を図るため、都が実施する消費生活相談員養成事業への研修参加により相談員のレベルアップを図った。 (平成 22 年度) ・消費生活相談員用インターネット接続用パソコン等を配備。(平成 22 年度) ・悪質商法被害防止及び消費者啓発の充実を図るため、消費者ルームにおける研修用映像機材や事務用機材の充実を図った。 (平成 22、23 年度) ・都が作成した原画を活用した「悪質商法お断りシール」を印刷し、自治会等を通じて各世帯へ配布し、悪質商法被害防止を図った。 (平成 22 年度) ・市民の食品の安全・安心を確保するため、放射性物質の影響を受けやすい児童・生徒が食している給食用食材について放射能測定を実施した。(平成 23、24、25、26 年度) ・市民の消費者問題解決力を向上するため、消費者教育用回覧板を印刷し、自治会に配布した。(平成 26 年度)
総括・評価	<p>平成 22 年度に、消費者ホットラインの開設により増加が見込まれる相談に対応するため、相談日を週 5 日に増加したことにより、相談件数は平成 21 年度の 284 件に対し、平成 22 年度は 320 件と增加了。また、平成 26 年度末時点では 341 件となっており、市民への消費者相談窓口の周知が図られてきている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年 7 月から平成 25 年 3 月まで、月 2 回土曜日に休日相談を実施し利便性の向上を図ったが、相談件数が少ないとことにより、継続を見合わせた。 ・東京消費生活相談アカデミー研修に相談員を 2 名参加させることにより、消費者相談員のレベルアップ及び相談対応力を強化できた。 ・消費者相談を受けながら、インターネット検索による情報を的確・迅速に相談に生かすことができている。 ・印刷機の整備により、わかりやすい消費者啓発資料等を作成することができている。また、映像機材を消費者講座の開催や、消費者

	<p>団体の学習支援に活用することができている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「悪質商法お断りシール」を印刷、配布することにより、市内全域に悪質商法被害防止啓発を行うことができた。 ・市内保育園、小中学校の給食食材の放射能測定を実施し、食品の安全確保につなげることができている。 ・消費者教育用回覧板を自治会回覧板として活用してもらうことにより、市民の消費者問題解決力向上を図ることができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><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"> ・ 実施済み <p><u><政策目標2>相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの設置 ・ 消費生活相談員を複数名配置する ・ 消費生活相談員の資格保有率を100%とする ・ 消費生活相談員の研修参加率を100%に引き上げ <p><u><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者安全確保地域協議会のあり方等について、福祉部門と連携し検討していく。
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週5日開設の維持を目指していく。 ・苦情相談におけるあっせん等を円滑に実施するため、相談員報酬を引き上げる。 ・給食食材の放射能測定を引き続き実施する。 ・高齢者に対する悪質商法被害防止講座等を実施する。 ・若者向け消費者教育に取り組んでいく。 <p><平成30年度以降の方針></p> <p>悪質商法被害防止講座等について、より効果的な取組を検証し、交付金活用期間経過後に行う事業を検討していく。</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維持する。 ・給食食材の放射能測定を実施し、食品の安全確保を図る。(平成27年度～平成29年度) ・高齢者の消費者被害防止のため、高齢者を見守る地域の方々を対象とした講座(資料作成も含む)を実施、また、高齢者に対しても講座を実施していく。(平成27年度～平成33年度) ・若者向け消費者教育を推進するため、消費者教育啓発品を印刷し、若者が集まるイベント等で配布する。(平成28年度～平成34年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	羽村市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<p>【計画期間中の主な事業内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、相談室を増設 (平成 22 年度～平成 23 年度) ・消費生活相談室の拡張及び設備の強化 (平成 24 年度～平成 25 年度) ・消費生活センターの施設の強化 (平成 25 年度) ・消費生活相談員の消費生活アドバイザーへの参加支援 (平成 22 年度) ・消費生活相談員の国民生活センター研修への参加支援 (平成 23 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止用マニュアル等の作成 (平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費生活センター周知用品の作成 (平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費生活センター開設 40 周年記念事業の開催 ・消費生活講座用備品購入(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談室を事務室と独立させることで、相談者が事務室内に立ち入る機会がなくなり、相談カード等の個人情報の安全性の確保がはかれた。 ・消費生活相談室の設備の強化によって、相談に関する情報が得やすくなり、迅速に相談に対応できるようになった。 ・国民生活センター主催の研修会に毎年参加できるようになり、相談員の質の向上がはかれている。 ・平成 26 年度に開催した「羽村市消費生活センター開設 40 周年記念事業」を通して、センターの役割や歴史を広く市民に周知し、センターが消費生活の相談窓口や情報発信する身近な拠点であることの市民への認知度向上が図れた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u><政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施済 <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センター設置済み。相談窓口の広域連携を維持する。 ・相談員を配置済み ・消費生活相談員の資格保有率 75%以上達成済み ・消費生活相談員の研修参加率 100%達成済み <p><u><政策目標 5 >「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者安全確保地域協議会の設置について検討する。

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"> ・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・強化するために研修参加を支援し、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・消費者被害の防止のため、消費者教育の推進を図る。 ・他部署との連携強化による消費者被害防止対策の強化。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・より効果的な消費者教育の推進方法を検討し、推進交付金活用期間経過後は自主財源化を目指す。 ・他部署との連携強化による消費者被害防止対策の強化。
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。 ・消費生活相談員の対応力強化のため、研修参加の支援を継続する（活用期間経過後は自主財源化） ・消費者被害防止のため、パンフレットや冊子等による様々な媒体による消費生活情報の発信や、消費者教育を推進する講座等を企画し実施していく。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育の推進及び市民への啓発を推進するため、年間を通じて相談員の増員をはかれるように検討を進める。

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	あきる野市
-------	-----	------	-------

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"> 消費生活相談窓口を強化するため、相談日を週 2 日～拡大する（平成 21 年度～平成 26 年度）とともに、週に 1 日程度、2 名体制の相談日を設けた（平成 24 年度～平成 26 年度）。 相談員及び職員のレベルアップを図るため、研修参加を支援した（平成 21 年度～平成 26 年度）。また、平成 23 年度には東京都消費生活アカデミー（相談員養成講座）へ相談員を参加させた。 悪質商法等による被害防止啓発や相談窓口の周知、消費生活に関する知識の啓発を目的とし、消費生活講座の開催による消費者啓発及び啓発用品の作成配布を行った（平成 21 年度～平成 26 年度）。 食の安心・安全確保のため、市内小中学校・保育園・幼稚園・認証保育所・農産物直売所を対象に食品放射能測定を行うとともに、検査結果を公表した（平成 25 年度～平成 26 年度）。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 相談日の増設により、市民の相談需要に応えられる体制を整備している。また、相談員体制の充実により、複雑化する消費生活相談への対応が可能となっている。 平成 25 年度は相談員及び職員が延べ 17 回の研修に参加した。参加により定期的に最新の消費者被害の動向や消費者行政課題に関する知識を得ることができ、相談対応力の向上及び消費者行政の推進に寄与している。 平成 21 年度から平成 25 年度間で延べ 27 講座（813 名参加）を開催し、その時々の需要にあった消費者被害や消費生活に関する知識を伝えることができた。また、消費者被害防止を目的とした啓発用品を作成し活用することにより、消費者被害に対する注意喚起を行うとともに相談窓口利用を促すことができた。 平成 25 年度に検査した 1,043 検体中、基準値を超える検体はなかったことが確認された。また、結果を市ホームページ及び広報紙で公表することにより、市民の食の安心・安全確保に寄与した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 実施済み <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口での相談受付及び西多摩地域広域連携による相談受付を継続する。 消費生活相談員を配置済み 消費生活相談員の資格保有率 75% 以上達成済み 消費生活相談員の研修参加率 100% を目指す。

	<p><u><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者安全確保地域協議会の設置については、関係部署との連携を図りつつ検討を行う。
	<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"> ・ 市民の相談需要に応えるとともに複雑化する消費生活相談へ対応するため、消費生活相談窓口での相談受付を継続し、状況に応じた相談体制（新規整備）の検討を行う。 ・ 複雑化する消費者問題に対し相談対応力等の向上を図るため、相談員及び職員の研修参加を支援する。 ・ 悪質商法等による消費者被害の防止や相談窓口利用促進を目的とした啓発事業を実施し、また、地域における消費者問題解決力を強化するための消費者教育を展開する。 ・ 食の安心・安全確保のため、食品放射能測定を実施する。
消費者行政推進の方針	<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、社会状況に応じて相談体制の検討を行いつつ、相談窓口での相談受付を継続する。 ・ 研修参加支援及び啓発事業については、交付金を活用して実施した事業の成果を検証しつつ、実施検討を行う。 ・ 食品放射能測定については、より効果的な取り組みに重点を置き、内容を精査しながら、実施検討を行う。
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"> ・ 消費生活相談体制については、社会状況に応じた相談体制の検討を行いつつ、西多摩地域広域連携及び都との連携を強化し、相談窓口での相談受付を継続する。 ・ 交付金活用期間内における相談員及び職員の研修参加支援の継続（平成27年度）。なお、期間経過後における支援実施については、隨時検討する。 ・ 悪質商法等による被害防止啓発や相談窓口の周知等を目的とした啓発事業を実施する（平成27年度）。また、全年代の市民を対象として、消費生活に係る基本的な知識の普及啓発を行う（平成28年度～34年度）。なお、期間経過後における事業実施については、隨時検討する。 ・ 食品放射能測定については、より効果的な取り組みに重点を置きつつ、実施検討を行う。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談内容の複雑化及び広域的に事業展開する事業者が関わる相談に対応するため、専門的・広域的な対応が必要な案件について都との連携を強化する。 ・ 不適正取引による消費者被害の救済及び拡大防止を図るため、事業者への処分・指導権限をもつ都との連携を強化する。 ・ 全国規模における消費者被害に関する情報収集及び収集情報の相談業務への活用を強化する。

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	瑞穂町
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活相談窓口の機能を強化するため、相談室の機材・事務用機器・備品等の設置を行い、相談室の執務環境の改善・拡充を行った。（平成 21 年度～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 21 年度～平成 26 年度） ・相談員を対象とする研修を開催し、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を作成し、町内の全戸に配布した（平成 22 年度～平成 23 年度） ・消費者被害防止のための印刷物、グッズを高齢担当課・防犯担当課と共同で作成・配布した。（平成 25 年度～平成 26 年度） ・消費者講座を開催し、消費者啓発を行った（平成 25 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 17 年度に消費生活相談窓口を設置し、平成 25 年度は 107 件と相談件数が年々増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・平成 21 年度から消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援し、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・平成 23 年度より実施している消費者講座が平成 26 年度には 6 件/年と着実に増加している。また、町内老人クラブで出前講座を開催し、高齢者向けの消費者啓発を平成 25 年度から行っている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施済み <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・瑞穂町消費生活相談窓口の設置済み。広域連携による相談体制の維持 ・消費生活相談員 3 名による消費生活相談体制の維持 ・消費生活相談員の資格保有率 100%達成済み ・消費生活相談員の研修参加率 100%達成済み
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・消費者被害未然防止のため、啓発パンフレットやグッズを作成し、

	<p>町民へ配布する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育のため、消費者講座や高齢者向け出前講座を実施し、啓発する。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制を維持・強化するため、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。 ・消費者被害未然防止のための事業と消費者教育については、効果的な取組を重点化しつつ、交付金活用期間経過後も行えるよう、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"> ・消費生活相談窓口を維持する。(自主財源化) ・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 年度以降、国民生活センターの研修以外自主財源化) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修を開催する。(平成 26 年度～平成 32 年度、その後自主財源化) ・消費者教育については、より効果的な取組に重点化し、講座を開催する。(平成 31 年度以降自主財源化)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、関係機関と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	東京都	市町村名	日の出町
-------	-----	------	------

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"> ・消費者啓発事業を実施した。 (平成 22 年度) 悪質商法防犯シール全戸配布・高齢者窓口配布 (平成 23 年度) パンフレットスタンド 3 台購入 (平成 24 年度) 啓発冊子配布 (平成 25 年度) 啓発冊子 2 種、ティッシュ 1 種配布 (平成 26 年度) 啓発冊子 2 種、ティッシュ 1 種配布
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者啓発事業で 22 年度はシール全戸配布、担当課窓口配布、23～26 年度は窓口配布に加えて町のイベント産業まつり (延べ 10,000 人参加) や町内施設つるつる温泉 (年間入館者約 125,000 人) での配布さらに 26 年度は若者向けの冊子を中学校で、高齢者向けの冊子を町内老人福祉施設で配布するなどして、より効果的に普及啓発を行うことができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・弁護士を配置した月 1 回 (第 2 水曜日) の町の総合相談日に併せて効率的に消費者相談を実施。また、西多摩地域 (8 市町村) 広域連携により相談者を受入れ、小規模自治体ならではの効果的な広域窓口体制が構築されている。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・月 1 回の町の総合相談日による消費者相談の継続実施 ・西多摩広域連携相談の継続実施 ・消費生活相談員の研修への参加率 100 %維持 ・消費生活相談員の資格保有率 100 %維持 <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> <p>人口 5 万人未満のため、対象外</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"> ・効果的な啓発事業を行う。 ・町の総合相談日の消費者相談及び西多摩広域連携窓口の継続。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・啓発事業の自主財源化を図る。 ・町の総合相談日の消費者相談及び西多摩広域連携窓口の継続。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・啓発事業の実施。 ・町の総合相談日の消費者相談及び西多摩広域連携窓口の継続。 ・生活安全課・いきいき健康課・子育て福祉課等と連携を密にし消費者被害防止ネットワークの構築に努める

その他特記事項	
---------	--

市町村推進プログラム

都道府県名	東京都	市町村名	大島町
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活相談に対応するため、相談窓口を開設した。（平成 21 年度） ・消費生活相談窓口に従事する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） ・消費生活業務を充実させるため、必要な図書を購入した。（平成 22・23 年度） ・消費生活相談窓口の周知を図るため、窓口案内パネルを作成したり、グッズを作成した。（平成 23 年度） ・消費者被害啓発パンフレットやカレンダー等を作成し、町内全戸に配布した。（平成 21～26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費相談窓口を設置することができた。 ・消費者被害防止の為、啓発用パンフレットやカレンダー等を作成配布し、情報提供することによって事故を未然に防ぐことができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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"> ・消費生活相談窓口を維持する。
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"> ・消費者被害を未然防止するため、情報提供や普及啓発に努める。 <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害を未然防止するため、引き続き情報提供や普及啓発に努める。
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"> ・消費者被害を未然防止するため、情報提供や普及啓発に努める。（平成 27 年度～平成 37 年度）
その他特記事項	