

都道府県推進計画

都道府県名

鳥取県

計画期間

平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日

平成 26 年度末までに都道府県計画に則して実施した活性化事業の総括・評価

(1) 消費生活相談体制

○管内市町村

平成 21 年度中に全ての市町村で消費生活相談窓口が設置された。また、頻度に差はあるものの平成 26 年度当初時点で 1 町を除き有資格者による専門相談を受けられる体制が整った。

消費生活センター設置自治体も、平成 25 年度末時点で 3 市 1 広域連合となり、平成 20 年度の 2 市から増加した。

○都道府県

平成 21 年度から西部相談室において土日を開所日とし、祝日と年末年始を除き毎日相談対応を行っている。土日相談の開始や消費者ホットラインの周知を図るための取組や市町村からの遠隔相談を実施するための体制整備、機器の購入による機能強化を平成 21・22 年度にかけ実施した。

平成 24 年度から相談業務の民間事業者委託を一部市町村と共同で開始し、有資格者による専門相談体制の確立と市町村支援の充実を図った。

(2) 消費生活相談件数等

○管内市町村

全ての市町村に消費生活相談窓口が設置されたことで、相談件数全体に占める市町村の受付割合が増加している。特に県と共同で民間事業者への業務委託を開始した平成 24 年度以降の伸び率が顕著である。

○都道府県

多重債務相談の沈静化や管内市町村の消費生活相談窓口が整備されたことで相談件数は減少した。県と市町村の間でそれぞれが担うべき役割を明確にしており、市町村で対応困難な相談案件については県で対応している。

(3) 消費生活相談員の養成

○管内市町村

平成 23 年度に県の実施した「消費生活コンサルタント養成事業」に 2 自治体から研修参加し、資格取得への支援を行った。

○都道府県

県内の消費生活相談員に限られる中で、今後の県・市町村における消費生活相談業務を担う人材を養成するため、平成 21 年度に「消費生活専門相談員養成セミナー」、平成 23・25 年度に「消費生活コンサルタント養成事業」を開催し、受講生の資格取得を支援した。

上記講座の受験により資格取得した者が実際に相談員として県や市町村の窓口で相談業務に従事しているケースもあり、管内の今後の専門相談体制維持に一定の見通しが立った。

(4) 多重債務問題への対応

深刻化する多重債務相談に関する消費者への意識啓発を行うための講座を平成 21 年度に開催した。また、平成 22 年度～25 年度にかけて、多重債務状態に陥ったことより精神的に不

安定となった消費者を支援するため、臨床心理士によるカウンセリングの開催や消費生活相談員のスキルアップ研修を開催し、多くの相談者の金銭的問題を解決するとともに精神的問題についてのケアも図ることができた。

(5) 消費者被害防止のための啓発・広報

平成 21 年度以降、テレビや新聞、ラジオなど各種媒体を活用し、消費者被害防止のための啓発・広報活動を行った。また、平成 22 年度にはパネル、平成 26 年度には DVD など啓発グッズの作成や貸し出しを行うことで被害の未然防止に努めた。

(6) 消費者団体の活動支援

平成 22 年度に県内で消費生活の推進に取り組む団体の活動を支援するための補助金制度を創設し、平成 26 年度当初時点で延べ 10 団体の活動を支援している。補助金制度の創設により消費者団体等との意思疎通がこれまで以上に図られるようになり、連携体制が一層強化された。

(7) 消費生活サポーターの養成、フォローアップ

悪質商法等の消費者被害を地域ぐるみで防止するため、地域に密着した消費者啓発の中心的役割を担うリーダー（地域見守り隊員）として「地域消費生活サポーター」の養成講座を平成 22 年度より開催している。また、養成したサポーターに対しては最新のトラブル事例やその対処法についての研修会を開催することで、その後のフォローアップを実施している。

今後、地域の見守りの主体となるべき市町村などと連携し、サポーターの有効活用に向けた取組を進めていく。

(8) 消費者教育の推進

消費者教育を推進していくに当たり県における中期的な方針を定めるため、有識者で構成された「鳥取県消費者教育推進地域協議会」を平成 26 年度に立ち上げ、「鳥取県消費者教育推進計画」の策定に向けた検討を行っている。また、県民の消費生活に関する意識・ニーズを把握するための統計調査を平成 26 年度に実施した。

(9) 適正な食品表示の周知徹底を図るための取組

平成 26 年度に食品関係事業者を対象として、平成 25 年度に発生した食品偽装問題を受けた景品表示法の改正や食品表示法の制定など、食品表示に係る様々な状況の変化に対応した研修会を開催し適正な食品表示確保のための周知徹底を図った。

「地方消費者行政強化作戦」への対応

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

＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消

- ・ 全市町村で消費生活相談窓口が設置されている。有資格者による専門相談が受けられない 1 町に対し相談体制の高度化を呼びかけるとともに、全市町村に対し交付金活用期間経過後も質の高い相談体制が確保されるよう働きかけ等を行う。

＜政策目標 2＞相談体制の質の向上

2-1 消費生活センター設立促進

- ・ 平成 27 年度当初時点で管内の消費生活センター未設置自治体は人口 5 万人未満の 17 市町村のうち 11 町村となっており、人口 5 万人以上の 2 市では 100%設置済である。将来的に、人口 5 万人未満の 50%以上の市町村で消費生活センターを設置することを目指し、消費生活相談窓口の広域連携化による消費生活センター設置を検討する。

2-2 管内自治体の 50%以上に相談員を配置

- ・平成 27 年度当初時点で 1 町を除く全ての市町村に消費生活相談員が配置されており、既に目標を達成している。将来的に管内全市町村に消費生活相談員が配置されるよう働きかけを行っていく。

2-3 消費生活相談員の資格保有率を 75%以上に引き上げ

- ・平成 27 年度当初時点で消費生活相談員の資格保有率が 85.2%となっており、既に目標を達成している。引き続き同程度の水準が維持されるよう注視していく。

2-4 消費生活相談員の研修参加率を 100%に引き上げ

- ・平成 27 年度当初時点で管内の消費生活相談員の研修参加率は 81.5%となっている。平成 28 年度中に消費生活相談員の研修参加率を 100%に引き上げるため、国民生活センターが実施する研修の周知、交付金等による旅費等の財政支援を引き続き行うとともに、県においても研修会を開催し、消費生活相談員の研修参加を奨励する。

<政策目標 3>適格消費者団体の空白地域解消

- ・平成 27 年度当初時点で県内に適格消費者団体が存在しない。今後、県内で積極的に活動する消費者団体等が適格消費者団体の候補となりうるかについて検討を行う。

<政策目標 4>消費者教育の推進

- ・消費者教育推進法に基づき「鳥取県消費者教育推進計画」を策定し（計画期間：平成 28～30 年度）、消費者教育の推進に総合的・一体的に取り組む。また、当該計画に基づく消費者教育の推進については平成 26 年度に設置した鳥取県消費者教育推進地域協議会により進捗管理・事業評価を行う。

消費者行政推進の方針

<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>

- ・「地方消費者行政強化作戦」を達成するため、管内市町村に対して働きかけを行う。
- ・管内市町村の消費生活相談体制の水準向上に向けた取組の支援を継続的に実施する。
- ・県における消費生活相談体制を維持する。
- ・「鳥取県消費者教育推進計画」の策定を行い、計画に基づいた消費者教育推進の取組を進める。
- ・高齢者を中心にした特殊詐欺等による消費者被害を防止するための取組を実施する。
- ・消費者団体や地域消費生活サポーターなど民間の活動の活性化を図る。

<平成 30 年度以降の方針>

- ・平成 29 年度までに整備した県及び管内市町村の消費生活相談体制を維持する。
- ・啓発や見守りに関する事業については、管内市町村と連携してより効果的な取組を模索しつつ、交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
- ・「鳥取県消費者教育推進計画」に基づいた消費者教育推進の取組を継続して進める。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標

- ・管内の各ブロック単位で年 1～2 度の意見交換会を開催することで連携を強化するとともに、消費者行政の推進に向けた目標設定や課題への対応方針について検討する。
- ・市町村職員に向けて、消費者行政に係る制度や相談対応の手法等について学習する研修会を年に 1～2 回開催することで、職員のスキルアップを図る。
- ・県の消費生活相談体制を維持し、西部相談室における相談員 2 名体制の土日相談を引き続き実施する。（平成 27 年度～平成 29 年度交付金活用）
- ・「鳥取県消費者教育推進地域協議会」の開催やパブリックコメントの実施による意見等を踏ま

え、平成 27 年度中に「鳥取県消費者教育推進計画」を策定し、計画に基づいた消費者教育を推進する。(平成 28 年度～平成 30 年度)

- ・ 教育機関に対し消費者教育に関する提案や助言を行う『消費者教育支援員』を消費生活センターに 1 名配置し、若い世代に対する効果的な消費者教育の展開を図る。(平成 28 年度～平成 34 年度)
- ・ 教育機関と連携して、消費者教育の指導方法等を検討する「消費者教育推進ワーキングチーム」を設置し、消費者教育に必要な資料や教材の作成を行う。(平成 28 年度～平成 34 年度)
- ・ 値段にとらわれない、製品の“ものがたり”を重視した消費行動＝「倫理的消費(エシカル消費)」を素材として、子どもたちが将来、自ら考えて消費を行う「賢い消費者」に育つことを促進するため、体験学習等を交えた実践的な学習事業をモデル的に実施する。(平成 28 年度～平成 34 年度)
- ・ 地元紙への月 2 回の啓発記事連載や啓発ラジオ番組を継続するなど様々な媒体を活用した消費者啓発・広報活動を引き続き実施することで消費者被害の未然防止を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度)
- ・ 警告メッセージを自動発信する通話録音機器を 100 台程度購入し、市町村や警察等の関係機関と連携しながら、独居高齢者や過去に被害に遭った経験のある者などの「被害に遭いやすい者」を対象に機器を設置することで悪質電話勧誘による消費者被害の防止に努める。(平成 27 年度)
- ・ 特殊詐欺撲滅リーダーを 1 名配置し、市町村職員等に対し助言、指導を行うとともに、高齢者等と接する機会の多いタクシー運転手等に協力員となってもらい、被害の水際防止を推進する。また、モデル地区において、特殊詐欺撲滅リーダーの指導のもと、地域ぐるみで被害防止に取組み、その効果を検証しその成果を普及する。(平成 28～34 年度)
- ・ 地域における見守りの担い手となるべき者が一堂に介し、消費生活トラブルの対処方法や連携体制のあり方について学習することで地域内ネットワークの構築を図るための研修会を県内 3 箇所で開催する。(平成 27 年度～平成 30 年度)
- ・ 県内で消費生活の推進に取り組む団体の活動を引き続き支援するため、補助金制度を継続する。団体の活動がより活発なものとなるよう、年 7 団体による補助金の活用を目標に必要な働きかけを行っていく。(平成 27 年度～平成 30 年度)

その他特記事項

- ・ 都道府県と市町村が連携し、効率的に消費生活相談への対応を行う。

市町村推進プログラム

都道府県名	鳥取県	市町村名	鳥取市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を強化するため、平成 21 年度に消費生活センターを開設し、消費生活相談員を 2 名配置した。その後平成 23 年度から 3 名体制とした。 消費生活相談窓口機能を強化するため、平成 22 年度及び平成 24 年度に相談ブースを増設して事務用機器等を設置した。 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費生活相談員の処遇改善のため、平成 24 年度主任制度を導入し、主任相談員と消費者安全法施行規則に定める資格を有する相談員の報酬を引き上げた。 高度に専門的な消費生活相談への対応力強化のため、専門家による司法書士相談(平成 21～22 年度)、弁護士相談(平成 21～26 年度)を行った。 悪質商法被害防止のためパンフレット配布などによる啓発活動(平成 21～26 年度)、相談員による出前講座(平成 21～26 年度)を行った。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年 5 月に消費生活センターを開設し、相談件数は、平成 21 年度 395 件に対し、平成 22 年度は 676 件と大幅に増加した。また、平成 25 年度は 712 件と相談件数は年々増加しており、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の強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成 25 年度には 37 件となり、消費生活相談員の対応能力や質が向上した。 消費生活相談体制の強化により、平成 25 年度における消費生活相談員の助言やあっせん等による救済金額の総額は 25,890 千円となった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度に消費生活センター設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度消費生活センター開設時は、消費生活相談員 2 名だったが、平成 23 年度増員して 3 名体制とした。 消費生活相談員の資格保有率 100%とするため、国民生活センター等の研修に参加支援し、レベルアップと資格取得を推奨し、平成 23 年度以降資格保有率 100%となった。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 開設当時より、消費生活相談員の国民生活センターの研修参加の支援をしており、研修参加率は 100%となっている。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者教育をより一層充実したものとするため、本市における現状の把握をし、課題を明らかにするとともに、国の基本方針を踏まえながら、教育推進のためのあり方について考え、鳥取市消費者教育推進計画を策定する。 <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者の消費者被害防止のため、現存する福祉関係のネットワークを活用し、庁内はもとより、関係団体との連携を深め、消費者見守りネットワークを組織する。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 地域の身近な窓口である消費生活センターとして、消費生活相談体制を維持・強化するため、研修参加支援や弁護士等の活用を行い、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・ 消費者教育をより一層充実したものとするため、本市における現状の把握をし、課題を明らかにするとともに、国の基本方針を踏まえながら、平成 28 年度より教育推進のためのあり方について考え、平成 29 年度鳥取市消費者教育推進計画を策定する。 ・ 高齢者の消費者被害防止のため、現存する福祉関係のネットワークを活用し、庁内はもとより、関係団体との連携を深め、平成 29 年度消費者見守りネットワークの設置を目指す。
	<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、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。消費生活相談員業務に関しては、活性化事業終了を目途に委託に移行する。 ・ 消費者教育推進計画に基づいた年代別、重点領域別の効果的な取組みを順次進めていく。 ・ 消費者被害防止の啓発活動において、より効果的な取組みに重点化しつつ、交付金活用期間経過後も行う事業を精査し、継続していく。 ・ 消費者見守りネットワークを効果的に活用し、高齢者などの消費者被害未然防止の取組みを進めていく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。(平成 21～31 年度) ・ 消費生活相談員の体制は維持しながら、相談員業務を一部委託に移行する。(平成 21～31 年度) ・ 高度に専門的な消費生活相談への対応力強化のため、引き続き

	<p>弁護士等の活用を行う。(平成 21～29 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続きパンフレット配布などによる啓発活動(平成 21～29 年度)、相談員による出前講座(平成 21～29 年度)を行うとともに、地域に密着した消費者啓発寸劇事業を消費者団体に委託して行う。(平成 27～35 年度) ・ 消費者の安全・安心を確保するため、消費者教育推進計画を策定し(平成 27～29 年度)、年代別・重点領域別の効果的な啓発促進を図る。(平成 27～35 年度) ・ 地域の団体や学校と連携し、消費生活に関わる総合的な消費者啓発イベントを開催する。(平成 28～36 年度) ・ 高齢者を狙う悪質商法等の電話勧誘被害を未然に防ぐため、装置の設置と検証を行う。(平成 28～36 年度) ・ 福祉関係のネットワークを活用した消費者見守りネットワークの設置し、庁内および関係団体との連携を深める。(平成 28～36 年度) ・ 鳥大落研の開催する「消費者啓発落語講座」を地域に密着したものとして定着させるため、支援し補助金を交付する。(平成 28～36 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止、消費者教育推進のため、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	鳥取県	市町村名	米子市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員等の対応能力強化・充実を図るため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談室の機能を強化するため、相談に対応できる機器や、参考資料等を増設し、それらを活用して相談室の業務を住民へ周知するための PR を推進した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談関係課(庁内多重債務連絡連絡会議構成課など)で連携する窓口担当職員に対する研修を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 専門家(弁護士)を活用した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 窓口強化の周知や相談者の掘り起こしを図るため、市民向けの啓発講演会などを開催した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 高齢者等に対する悪質商法や詐欺的商法による被害防止のための啓発講座などの事業を強化した。(平成 21 年度～平成 26 年度)

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止や相談窓口周知のための啓発資料を作成・配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・FM ラジオ等、様々な媒体を利用し、情報発信する事で、消費者啓発に努めた。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止ための注意喚起情報が提供できる、自治会回覧板を作成した。(平成 21 年、平成 24 年度) ・市民向け啓発イベント等の開催(年 1 回)(平成 23 年度～平成 24 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。研修効果として、あっせん件数の増加につながった。 ・困難事例等について、弁護士相談を活用することにより、高度に専門的な消費生活相談への対応が図られた。 ・様々な広報活動により、住民に消費生活相談室の存在が認知を受けつつあり、消費者被害防止の出前講座の開催件数が平成 21 年度 4 件から平成 25 年度には 24 件と大幅に増加し消費者被害の未然防止に貢献した。 ・平成 21 年度から行われている講演会等の参加者数が、年々増加しており、消費者教育に努めている。
「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 63 年、消費生活相談業務開始 ・平成 9 年、米子市消費生活相談室を常設。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・刻々と変化する消費生活相談に対応するため国民生活センター等の研修に参加する事で、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・平成 26 年度当初時点で相談員の資格保有率及び研修参加率について 100%を達成している。 <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"> ・庁内での福祉担当部門と協力し、地域包括支援センター、民生委員、社会福祉協議会等各種団体と連携しながら見守りネットワーク作りに取り組んでいく。
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"> ・消費生活相談室を維持・強化させる。 ・地域の身近な存在である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、研修参加支援をし、弁護士等の活用により、消費生活相談員のスキルアップを図る。 ・消費者教育に重点的に力を入れるとともに、地域包括支援セン

	ター等高齢者を見守る組織と連携し、高齢者被害防止を推進する。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、交付金活用期間を経過した事業から、消費者市民社会への推進を勘案し、順次自主財源化をめざす。 ・ 交付金事業を精査し、消費者教育をより推進し、消費者市民社会の形成に寄与する交付金事業の展開に努める。 ・ 出前講座等の啓発事業については、高齢者被害の状況を見極め、より効果的な取り組みに重点化しつつ、事業精査していく。
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・充実させる。 ・ 消費生活相談機能強化のため、弁護士等の活用により、専門的な相談に対応するために引き続き実施する。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・ 消費者行政を推進し、消費者市民社会形成を目指すため、研修参加し、資質向上を図る。(平成 27 年度～平成 35 年度) ・ 様々な年代の方に、消費者啓発を実施し、消費者教育を推進する。(平成 28 年度～平成 36 年度) ・ 消費者の安全・安心を確保するための啓発として、新たに環境エコ分野について、消費者教育を実施する。(平成 27 年度～平成 35 年度) ・ 高齢者の見守り体制の強化のため地域包括支援センターと連携を行う。(平成 29 年度～平成 37 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	鳥取県	市町村名	倉吉市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制強化のため、一般職員による相談窓口から消費生活相談員（常時 1 名）による専門職員相談窓口とした。(平成 21～23 年度) ・ 相談窓口の強化を図るため、中部 1 市 4 町で連携し共同の相談窓口（中部消費生活センター）を設置した。(平成 24 年度) ・ 相談窓口の強化を図るため、関連書籍や事務用機器を整備し

	<p>た。(平成 21 年度～24 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談内容の充実を図るため、国や県で実施する消費者相談に関する研修に一般職員及び相談員を参加させレベルアップを図った。(平成 21 年度～26 年度) ・ 高齢者の悪徳商法・振り込め詐欺被害を防止するため広報による啓発を行った。(平成 21 年度～26 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、地域住民へ配付した。(平成 21 年度～26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 中部 1 市 4 町共同窓口設置前の H23 年度相談件数は 99 件であったのに対し、共同窓口設置の年である H24 年度は 215 件、H25 年度は 214 件と大幅に増加した。共同としたことにより消費生活相談窓口が広く知られてきた証である。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 26 年度当初で消費生活相談窓口の設置済み <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 26 年度当初時点で中部 1 市 4 町共同で消費生活センターを設置済み。 ・ 引き続き 1 市 4 町による共同の相談窓口体制を推進・維持していく。 ・ 平成 26 年度当初時点で相談員の資格保有率及び研修参加率について 100%を達成している。 ・ 広く市民に向け窓口の相談周知を行っていく。特に被害が増加傾向にある高齢者については重点的に行う。
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"> ・ 共同相談窓口による消費生活センターを設置・維持する。 ・ 制度等、消費生活に関する知識を得るため職員の研修参加の支援の継続を図る。 ・ 消費生活相談体制を維持強化するため、警察等、他団体との連携強化を図る。
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口体制について、交付金活用期間を経過後自主財源化できるよう努力して事業をすすめていく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 共同相談窓口による消費生活センターを設置・維持する。 ・ 制度等、消費生活に関する知識を得るため職員の研修参加の支援を継続する。(平成 27 年度) ・ 高齢者の被害拡大防止を図るため、関係部署と連携し高齢者への被害防止に関する啓発を継続して行う。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談窓口の周知を徹底するため広く市民に向けて啓発を行う。
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取り組む。

市町村自主財源化プログラム

都道府県名	鳥取県	市町村名	境港市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制を充実させるため、参考図書及び機材等を購入した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 相談者から聞き取りを行うための相談室を増設した。(平成 22 年度) ・ 弁護士と法律相談契約を締結し、高度な専門相談への対応力強化を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談員及び行政職員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 外部講師を招き、食品安全・安全機能に関する講演会を開催した。(平成 21 年度、平成 23 年度) ・ 消費者被害を防止するため、市民に対する講演会を開催した。(平成 21 年度～平成 24 年度) ・ 高齢者の消費者被害を防止するため、地域の公民館等で出前講座を実施した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 未成年の消費者被害を防止するため、市内中学校で消費者授業を実施した。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害を防止するため、啓発グッズを作成した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談室の周知のため、市内全世帯にチラシを配布した。(平成 23 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 弁護士と法律相談契約を締結したことで、高度な専門相談への対応が可能となった。 ・ 研修参加を支援したことで、あっせん件数が平成 21 年度 5 件に対し、平成 25 年度は 19 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。また、行政職員が消費生活相談員の資格を取得した。 ・ 外部講師を招いた講演会を実施した。また、平成 23 年度から地域ごとに少人数の出前講座を実施することにした。出前講座の開催回数は、平成 23 年度 1 件に対し、平成 25 年度は 10 件と増加した。 ・ 消費者教育推進法の制定により、平成 24 年度から市内中学校にお

	<p>いて消費者教育授業を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害を防止するための啓発グッズを作成し、講演会や出前講座の参加者に配布した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 13 年度から消費生活相談室を設置している。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高度な専門相談に対応できるよう、弁護士との法律相談契約を継続する。 ・国民生活センター等が主催する研修に参加することで、消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、行政職員の資格取得を奨励する。 ・相談室の機能を強化するために事務用機器や参考資料等を購入し、相談業務や啓発活動を充実させる。 ・消費者被害の防止を図るため、地域包括支援センターや市民団体と協力し、公民館等で出前講座を実施する。 ・消費者教育の一環として、市内中学生に対する消費者授業を行う。
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談室を維持する。 ・高度な専門相談に対応できるよう、弁護士との法律相談契約を継続する。 ・国民生活センター等が主催する研修に参加することで、消費生活相談員及び行政職員のレベルアップを図る。 ・出前講座や消費者授業については、関係機関と協力し、持続的に維持、充実を図りながら取り組んでいく。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、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。 ・高度な専門相談に対応できるよう、弁護士との法律相談契約を継続する。 ・国民生活センター等が主催する研修に参加することで、消費生活相談員及び行政職員のレベルアップを図る。 ・出前講座や消費者授業については、関係機関と協力し、持続的に維持、充実を図りながら取り組んでいく。
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"> ・消費生活相談室を維持する。 ・高度な専門相談に対応できるよう、弁護士との法律相談契約を継続する（平成 27～29 年度、その後自主財源化）。 ・消費生活相談員及び行政職員のレベルアップを図るため、研修参加の支援を継続する（平成 27～29 年度）。

	・ 出前講座や消費者授業については、関係機関と協力し、持続的に維持、充実を図りながら取り組んでいく（平成 27～29 年度）。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	鳥取県	市町村名	岩美町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に相談窓口を開設した。 ・ 平成 24 年度に東部 4 町消費生活相談窓口（岩美町、八頭町、智頭町、若桜町）を開設し、週 4 日の専門相談員による相談を実施。 ・ 啓発パンフレット、カレンダーを作成し全戸配布した。（平成 21～23 年度） ・ 高齢者大学の学生を対象に、消費者被害防止を目的とした講演会を開催した。（平成 23 年度） ・ プロジェクター等の機器を購入し、啓発出前講座で使用した。また、啓発グッズ等を作成し、啓発講座・街頭啓発で配布した。（平成 24～26 年度） ・ 窓口強化のため、消費生活相談専用のパソコン・電話等の備品を購入した（平成 22～23 年度） ・ 職員の研修参加支援（平成 22～26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報誌や防災無線、ケーブルテレビ等で窓口周知を図り、相談件数増につながった。 ・ 啓発活動の結果、消費者問題に対する町民の意識が高まり、町民からの情報提供が増加した。 ・ 職員は、研修参加により消費者問題への知識を習得した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度で消費生活相談窓口を設置済み <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 引続き専門相談員を配置 ・ 平成 26 年度当初時点で相談員の資格保有率及び研修参加率について 100%を達成している。
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談窓口を維持する。 ・ 職員や相談員の研修参加支援 ・ 消費者教育に重点的に力を入れる。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、交付金活用期間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"> ・ 相談窓口を維持する。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・ 引続き専門相談員を配置する。(平成 27 年度～平成 34 年度) ・ 職員や相談員の研修参加を支援し、窓口強化を図る。(平成 27 年度～平成 34 年度) ・ 出前講座等を実施し、消費者教育に努める。(平成 27 年度～平成 34 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、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	鳥取県	市町村名	若桜町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制整備のため、消費生活相談窓口を設置した。(平成 21 年度) ・ 消費生活相談体制強化のため、必要物品を購入した。(平成 22 年度～23 年度) ・ 消費生活相談体制強化のため、必要物品の購入および専用電話設置・インターネット回線工事を行った。(平成 24 年度) ・ 消費生活相談体制強化のため、専門相談員を週 1 回配置した。(平成 24 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 24 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談体制強化のため、弁護士無料相談会を月 1 回開催した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のため、弁護士を講師とし民生委員を対象に研修会を開催した。(平成 21 年度) ・ 消費者被害防止のため、広報啓発グッズを作成し全戸、または各種団体等に配布した。(平成 21 年度～26 年度) ・ 消費者被害防止のため、高齢者を対象に落語研修会を開催した。(平成 24 年度)

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、高齢者や各種団体等を対象に出前講座を開催した。※相談業務委託内で実施（平成24年度～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窓口を設置、平成24年度には専門相談員を週1回配置したことにより相談受付は平成21年度の4件から年々増加し、平成24年度には43件となった。また、平成26年9月時点で31件と前年ペースを上回っており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援し、その結果、相談員の知識および相談対応能力が向上した。 ・消費生活相談体制強化のため、平成22年度より弁護士相談会を月1回開催したことで専門性を要する相談にも対応可能となった。 ・平成21年度に弁護士を講師とし民生委員を対象に研修会を開催したことで消費者トラブルに関する知識を向上させ、地域に密着した相談口として対応や相談窓口へのつながりが可能となった。 ・平成21年度より毎年、広報啓発グッズ（パンフレット等）を作成し町内全戸、または各種団体等に配布したことにより、消費者被害に関する知識の向上及び意識啓発につながり、被害を未然に防ぐとともに、相談窓口への情報提供が増加した。 ・高齢者や各種団体を対象に落語研修会や出前講座を開催することで消費者被害の未然防止や意識啓発につながった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成21年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現行の消費生活相談窓口の機能を低下させることのないよう、週5日（うち1日は専門相談員配置）の相談受付体制を維持する。 ・専門相談員1名、相談員（兼任職員）1名の体制を維持する。 ・引き続き研修参加支援を行うことで、消費生活相談員の研修参加率の引上げを図るとともに、知識及び対応能力向上を図る。 ・平成26年度当初時点で相談員の資格保有率及び研修参加率について100%を達成している。
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"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・現行の相談体制を維持・強化するために消費生活相談員の研修参加を支援する。 ・弁護士相談会の実施を維持するとともに相談員との連携強化

	<p>に努める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者教育に重点を置き、啓発活動としての啓発グッズ等の作成配布、広報、出前講座を活発に行う。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、交付金活用期間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、より効果的な取り組みに重点化しつつ、交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
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。 ・ 消費生活相談体制の維持・強化のため、専門相談員の配置を維持する。（平成 24 年度～平成 34 年度） ・ 消費生活相談対応能力の向上のため、消費生活相談員の研修参加を支援する。（平成 24 年度～平成 34 年度） ・ 消費生活相談体制の維持・強化のため、弁護士相談会の実施を維持する。（平成 22 年度～平成 32 年度） ・ 消費者教育に重点を置き、啓発活動としてグッズの作成配布、広報、出前講座を活発に行う。（平成 21 年度～平成 31 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	鳥取県	市町村名	智頭町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に消費生活相談窓口を開設し、必要な機能強化を図った（平成 21・22 年度）。 ・ 消費生活相談体制強化のため、平成 24 年度に東部 4 町（智頭町、八頭町、岩美町、若桜町）で消費生活相談窓口を開設し、週 4 日の専門相談員による相談受付を実施した（平成 24～26 年度。体制整備は 23 年度に実施）。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 弁護士による相談会「くらしの相談会」を実施した（月１回。平成２１～２６年度）。 ・ 消費者被害防止のため啓発リーフレット、グッズを作成し、全戸配布及び出前講座の際に配布した（平成２１～２６年度）。 ・ 職員の研修参加支援を行った（平成２１～２６年度）。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成２４年度に専門相談員による相談受付を開始し、また、広報誌や防災無線等で窓口周知を図ることにより、相談件数は平成２４年度の２１件に対し、平成２５年度には３７件と増加した。 ・ 啓発活動の結果、消費者問題に対する町民の意識が高まり、町民からの情報提供が増加した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標１＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成２１年度で消費生活相談窓口を設置済み。 <p>＜政策目標２＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き専門相談員を配置し、相談受付体制の強化に努める。 ・ 啓発活動を積極的に行い、消費生活相談窓口の周知を行う。 ・ 平成２６年度当初時点で相談員の資格保有率及び研修参加率について１００％を達成している。
消費者行政推進の方針	＜平成２７年度から平成２９年度までの方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談窓口を維持する。 ・ 啓発活動など消費者教育に重点的に力を入れる。
	＜平成３０年度以降の方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、交付金活用期間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"> ・ 相談窓口を維持する。（平成２７年度以降） ・ 引き続き専門相談員を配置する。（平成２７年度～平成３４年度） ・ 職員や専門相談員の研修参加を支援し、窓口強化を図る。（平成２７年度～平成３１年度） ・ 出前講座等啓発活動を実施し、消費者教育に努める。（平成２７年度～平成３１年度） ・ 弁護士による月１回の相談会を引き続き実施する。（平成２７年度～平成３１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	鳥取県	市町村名	八頭町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制強化のため、平成 21 年度に消費生活相談窓口を開設し、住民への利用促進のための取組を行った。 窓口機能強化のための参考図書や事務用機器を整備した。(平成 22 年度～平成 26 年度) 東部 4 町(八頭町、岩美町、若桜町、智頭町)で連携し、消費生活相談窓口を開設し、専門相談員による週 4 日の相談受付を開始するとともに相談員の研修参加を支援した。(平成 24 年度～平成 26 年度) 職員のスキルアップを図るため、国や県が開催する研修会への参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 相談体制強化のため、専門家(弁護士等)を活用した相談会を月 1 回開催した。(平成 23 年度～平成 26 年度) 住民の消費者被害を防止するため、啓発用パンフレット等の全戸配布による啓発活動を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度) 高齢者の消費者被害を防止するため、専門相談員による出前講座を集落の老人会などで開催した。(平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 実際に発生した消費生活問題の事案や相談窓口などについて、広報紙や防災行政無線放送、ケーブルテレビやホームページ等で住民に周知した。 啓発活動の結果、住民からの相談、情報提供等が増加するなど、消費者問題に対する住民意識が高まった。 窓口を開設した平成 21 年度に 5 件であった相談件数は年々増加している。特に専門相談体制を整備した平成 24 年度は 36 件、平成 25 年度は 39 件と大幅に件数が増加しており、地域の窓口として定着しつつある。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度で消費生活相談窓口を設置済み。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 専門相談員を引き続き設置し、相談体制を維持する。 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 26 年度当初時点で相談員の資格率及び研修参加率は 100%を達成している。
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持するとともに専門相談員を引き続き配置することにより窓口機能の強化を図る。 ・ 積極的に消費者被害防止や消費者教育の推進を目的とした啓発活動をおこなう。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、交付金活用期間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、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"> ・ 消費生活相談窓口の維持 ・ 専門相談員配置を継続させることによる窓口機能強化(平成 27 年度～平成 34 年度) ・ 住民の消費者被害防止のため、啓発用グッズ等を配布するなどの啓発活動による消費者教育(平成 27 年度～平成 31 年度) ・ 研修参加等による職員のスキルアップ(平成 27 年度～平成 31 年度) ・ 弁護士等の活用により、専門的な消費生活相談への対応の向上(平成 27 年度～平成 33 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	鳥取県	市町村名	三朝町
-------	-----	------	-----

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"> ・ 消費者相談体制を強化するため、「消費生活相談窓口」を開設した。(平成 21 年度) ・ 消費生活担当職員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度、平成 22 年度) ・ 高齢者等の消費者被害防止のため、老人会等で巡回講座を行った。(平成 21 年度、平成 22 年度) ・ 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 21 年度～平成 24 年度) ・ 町立図書館に消費者関連のコーナーを設け、消費者の知識向上

	を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置、平成 24 年度には鳥取中部ふるさと広域連合で消費生活相談業務の共同実施を開始するなど、相談の受入・引継体制を強化したことにより、平成 21 年度の相談件数は 4 件であったが、平成 25 年には 28 件となっており、地域住民の相談窓口として定着しつつある。(共同実施については自主財源対応)
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度当初時点で中部 1 市 4 町共同の消費生活センターを設置済み。 消費生活担当職員の対応、あっせん能力の向上を図るため、研修参加支援を行う。 平成 26 年度当初時点で相談員の資格保有率及び研修参加率について 100%を達成している。
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を維持する。 関連図書の配架や啓発チラシの配布、巡回講座の実施等、消費者教育に注力し、消費者被害の未然防止に努める。 消費生活相談体制を維持強化するため、鳥取中部ふるさと広域連合をはじめ他団体との連携強化を図る。
	<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、交付金活用期間の経過後も体制持続のため、自主財源化に向けて努力する。 巡回講座等を継続し、被害予防措置としての消費者教育に努める。
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"> 消費生活相談窓口を維持する。 消費生活担当職員の対応、あっせん能力の向上のため、研修参加支援を行う。(平成 27 年度～平成 29 年度) チラシの配布や巡回講座の実施等、消費者被害の未然防止に努める。(平成 27 年度～平成 29 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 鳥取中部ふるさと広域連合及び構成市町との連携を密にし、消

	費者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	鳥取県	市町村名	湯梨浜町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制の充実のため消費生活相談窓口を設置、窓口明示化のための看板設置など窓口を拡充した。(平成 21 年度～平成 24 年度) ・ 県、国民生活センター主催の研修に担当職員を派遣し、消費者問題対応能力を強化した。(平成 21、22 年度) ・ 食品の放射性物質を測定する機器を整備し、有事の際の町民の食品等に対する不安の解消を図るべく体制を整えた。(平成 23 年度) ・ 共同化相談窓口の設置に伴い、地域住民への周知、啓発チラシ等を作成、配布した。(平成 24、25 年度) ・ 消費生活関係書籍の購入及び貸出を行った。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 広報誌への記事掲載により、消費者トラブルに関する啓発注意喚起を行った。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 一般町民、担当職員、団体等の研修・出前講座を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度 随時)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 中部消費生活センターを設置（中部管内で相談業務等を共同化）により、消費生活相談に関し、高度な事案を処理できる専門相談員及び窓口を確保できるようになった。 ・ 平成 21 年度から実施した出前講座は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"> ・ 平成 26 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 26 年度当初時点で中部 1 市 4 町共同の消費生活センターを設置済み。 ・ 平成 25 年度までは、消費生活センターでの相談窓口を 5 日とされていたが、平成 26 年度より、電話相談を主体として消費相談日を 1 日追加し、1 週間で 6 日の相談日を設け、消費生活相談の充実を図った。 ・ 平成 26 年度当初時点で相談員の資格保有率及び研修参加率について 100%を達成している。

消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 関係機関との連携を強化し、出前講座、啓発広報活動など通して相談者の掘り起しを図る。 ・ 消費生活相談体制を維持強化するため、消費生活センター、警察等との連携強化を図る。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域住民への消費生活相談に対する啓発活動を維持するため、出前講座、広報活動を継続するが、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。
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"> ・ 消費生活相談窓口の体制を維持する。 ・ 研修参加や中部消費生活センターとの連携強化により、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～29 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 中部消費生活センターとの連携を密接に行い、消費者の被害防止できるよう対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	鳥取県	市町村名	琴浦町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制の強化をするため、消費生活相談窓口の設置（平成 21 年度） ・ 消費者被害防止のためのチラシ・回覧板・シール・懸垂幕を作成し、啓発を行った（平成 21～24 年度） ・ 消費生活相談への対応力強化のため、研修へ参加した（平成 21・23 年度） ・ 高齢者の消費者被害防止のため、敬老会等で出前講座を実施した（平成 25～26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 啓発チラシの配布、広報等により、町民の消費生活相談窓口への認知度、寄せられる情報が徐々に増加した ・ 平成 25 年度に実施した出前講座で、2 団体・約 60 名に啓発を行った。消費者被害の未然防止のため、今後も啓発活動を継続して行う必要がある
「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> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度で消費生活相談窓口を設置済み

	<p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度当初時点で中部 1 市 4 町共同の消費生活センターを設置済み。 ・中部消費生活センターを中心に密接な連携をし、きめ細かな相談受付を行う ・平成 26 年度当初時点で相談員の資格保有率及び研修参加率について 100%を達成している。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持する ・広域連携による定期巡回相談を堅持する ・消費生活相談体制を強化するため、警察等の他団体との連携を強化する
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、交付金活用期間経過後、自主財源化を目指し努力する ・出前講座等を柱として、啓発事業を継続する
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"> ・消費生活相談窓口を維持する（平成 27 年度） ・出前講座などの啓発事業を効果的に行い、町民の消費者問題への意識を高める（平成 25 年度～33 年度）
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・中部ふるさと広域連合の構成市町（倉吉市・三朝町・北栄町・湯梨浜町）との連携を密接に行い、消費者被害を防止できるよう対応する

市町村推進プログラム

都道府県名	鳥取県	市町村名	北栄町
-------	-----	------	-----

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"> ・役場庁舎内に消費者相談窓口を設置し、住民が相談しやすい体制を整備。（平成 21 年度） ・共通電話番号による全国的な相談窓口のネットワークに参加。（平成 21 年度） ・増加する専門性の高い相談内容に対応するため、臨時職員 1 名を雇用。研修派遣及び OJT により相談員としての知識・経験

	<p>を積み、将来的には有資格の消費生活相談員となるよう養成。 (平成 21 年度～23 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 広報誌への記事掲載、ケーブルテレビでの啓発番組の放映、防災無線を利用した全世帯対象の告知放送等により、相談窓口の周知及び消費者トラブルに関する啓発・注意喚起を実施。(平成 21 年度～) ・ 消費者被害防止のため、毎年町内のイベントにおいて各種啓発活動(啓発チラシ、啓発グッズ作成など)を実施。(平成 24 年度～) ・ 悪質商法、インターネットトラブルなどに関する研修会として各自治会等において出前講座を実施。(平成 21 年度～) ・ 近年増え続ける専門性の高い相談等に対応できるよう、各市町の消費者相談窓口に加え、1 市 4 町共同設置の中部消費生活センターを新設。資格を持った専門相談員を常駐させ(NPO コンシューマーズサポート委託)相談受付、処理のほか、相談全般の管理を開始。(運営費の一部負担)(平成 24 年度～) ・ 中部消費生活センター開設についての各種広報を実施(平成 24 年度～) ・ 消費者被害防止のため講演会を開催(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度、町に消費生活相談窓口を設置。その後中部消費生活センターを県中部市町共同で開設。(運営費一部負担)その結果、県中部を包括的にサポートする質の高い消費者相談体制が可能となった。センター設置により、町担当では対応できないような困難な相談に対しても対応が可能となり、実際に被害の未然防止及び被害額の縮小について実績を得ている。また、年々の各種広報、啓発活動などにより、徐々に消費者相談窓口としての認識が高まり、地域の相談窓口としての認識は徐々に定着している。 ・ 町及びセンター受付の相談件数は増加傾向にあり、センターの果たす役割は大きい。(H23 : 17 件、H24 : 34 件、H25 : 61 件、H26 : 59 件) ・ 毎年、出前講座、消費者研修会、消費者啓発イベントを実施。悪質商法を中心に各種消費者への注意喚起を積極的に行ってきたことで、町民の消費者トラブル等に関する認識は高まってきている状況である。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度より北栄町役場内に消費者相談窓口を設置済。 ・ 平成 24 年度より 1 市 4 町共同による中部消費生活センターを設置済 <p>＜政策目標 2＞相談体制の強化と質の向上</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 専門相談員（資格保有率 100%）を備える中部消費生活センターを維持（運営費一部負担）し、地域の信頼できる相談窓口として定着できるよう継続して広報活動等を行っている。 ・ 町消費者行政担当職員、中部消費生活センター相談員について、積極的に各種研修へ参加させレベルアップを図っており、平成 26 年度当初時点で相談員の研修参加率 100%を達成済みである。 ・ 平成 26 年より、平日来所が困難な方のために、センターの開所日を「月曜日～金曜日」から「火曜から土曜」に変更し相談を受けやすい体制づくりを行っている。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 中部消費生活センター維持のため、引き続き所要経費の一部負担を行い、地域の専門相談窓口として地域に定着させるよう広報活動等を行う。 ・ 町消費生活相談窓口の消費生活相談体制を維持・強化するため、各種研修に積極的に参加し町消費者行政担当職員のレベルアップを図る。 ・ これまでの消費者被害等の情報提供、注意喚起、相談対応などを中心とする受け身的な取組だけでなく、幼少、若年、一般、高齢者と世代別に効果的となるよう町民の総合的な消費者力を向上させる取り組み（消費者教育）を進め、よりよい消費者市民社会の構築を目指す。
	<平成 30 年度以降の方針>
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、交付金活用期間を経過後、自主財源化できるように努力して事業を進めていく。 ・ 各種啓発事業については、効果的な取組を継続して行い、交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。 ・ 引き続き、町民の消費者力向上に向けた取組（消費者教育）を積極的に進め、よりよい消費者市民社会の構築を目指す
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 中部消費生活センター及びセンターの構成市町との連携体制を更に強化する。 ・ 中部消費生活センター相談員、行政担当職員の対応能力強化のため、引き続き研修等参加の支援を行う。（平成 27 年度～平成 36 年度） ・ 各世代に特化した消費者教育を推進する。（平成 27 年度～平成 37 年度） ・ 地域ネットワーク構築に向けた検討を行う。（平成 27 年度以降）

その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、庁内の関係各課との連携を密にする。
---------	--

市町村推進プログラム

都道府県名	鳥取県	市町村名	日吉津村
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を設置した。(平成 21 年度～) ・ 県で実施する消費者相談に関する研修に職員を参加させ、レベルアップを図った。(平成 21 年度～) ・ 広報誌やホームページを利用し、窓口の利用促進を図るとともに、悪徳商法被害を防止するための啓発チラシを作成し、配布した。(平成 21 年度～) ・ 消費生活相談体制強化のため、NPO 法人コンシューマーズサポート鳥取と委託契約し、月 1 回専門相談員が相談窓口で対応する体制とした。(平成 25 年 10 月～) ・ 専門相談員による村職員研修会、悪徳商法等の被害防止のため高齢者を中心とした出前講座を実施した。(平成 25 年 10 月～)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 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 4 件に対し、平成 25 年度は 26 件と相談件数が増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 平成 25 年 10 月から業務委託し、月 1 回専門相談員による出前講座を実施し、平成 25 年度には 7 回開催し、110 名の方に参加いただいた。
「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 年度で消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 県消費生活センター・NPO 法人コンシューマーズサポート鳥取の専門相談員と連携し、相談案件等の情報共有を密にすることで、消費生活担当職員のレベルアップを図る。 ・ 県が実施する消費生活相談に関する研修に職員を参加させ、レベルアップを図る。 ・ 平成 26 年度当初時点で相談員の資格保有率及び研修参加率について 100%を達成している。
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"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 地域に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、NPO 法人コンシューマーズサポー

	ト鳥取との委託契約を継続して実施し、専門相談員と連携し、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、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、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"> 消費生活相談窓口を維持する。(平成 27 年度目途) 基金等を活用して配置した月 1 回の専門相談員を維持する。 (NPO 法人コンシューマーズサポート鳥取との委託契約を継続して実施する。)(平成 27 年度～平成 33 年度) 出前講座を実施する。(平成 27 年度～平成 33 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	鳥取県	市町村名	大山町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を設置するとともに、執務参考図書や事務用機器の整備による機能強化を行った。(平成 21 年度～平成 24 年度)。 消費生活相談専門員を月 1 回配置した(平成 25 年 10 月～)。 担当職員のレベルアップのため研修会へ参加(平成 21 年度～)。 消費生活相談専門員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 25 年度～) 消費者被害防止のため啓発チラシを作成し配布した。(平成 21 年度～) 食に関する正しい知識の普及・啓発講座の実施(平成 23 年度～) 悪質商法等による消費者被害を防止するための出前講座の実施(平成 25 年度～)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置し年々増加の傾向にあり、地域の相談窓口として定着しつつある。 平成 25 年度から実施した出前講座が、平成 25 年度 5 件、平成 26 年度は 8 件／年と着実に増加している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置済み。

	<p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 25 年度 10 月から月 1 回、相談専門員を配置。 平成 26 年度当初時点で相談員の資格保有率及び研修参加率について 100%を達成している。
消費者行政活性化推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口での相談専門員の月 1 回の配置を維持する。 消費生活相談専門員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。 悪質商法等による消費者被害を防止するための出前講座を実施する。
	<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、交付金活用期間を経過した事業から自主財源での継続を目指す。 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、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"> 消費生活相談窓口での相談専門員の月 1 回の配置を維持する。(平成 27 年度～平成 33 年度) 職員及び消費生活相談専門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) 悪質商法等による消費者被害を防止するための出前講座を実施する。(平成 27 年度～平成 33 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	鳥取県	市町村名	南部町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を設置するとともに、執務参考図書や事務用機器の整備による機能強化を行った。(平成 21 年度～平成 24 年度) 平成 25 年 10 月より NPO 法人への委託による月 1 回の消費生活相談員配置を行うことで専門相談体制を整備した。(平成 25 年 10 月～) 担当職員のレベルアップのため研修会への参加を支援した(平成

	<p>21 年度～）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談専門員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。（平成 25 年度～） ・ 消費者被害防止のためチラシ等の啓発グッズを作成し配布した。（平成 21 年度～） ・ 悪質商法等による消費者被害防止のための啓発講座を開催した。（平成 22 年度～） ・ 多重債務問題に関する弁護士相談会を開催した。（平成 21 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口を開設した平成 21 年度に 7 件であった相談件数は年々増加傾向にある。専門相談体制を整備した平成 25 年度は 24 件となり、地域の窓口として定着しつつある。 ・ 講座の開催やグッズ配布による啓発の取組により、消費者教育の推進や消費者被害の未然防止を図ることが出来た。
「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 年度に消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 25 年度 10 月から月 1 回、相談専門員を配置。 ・ 平成 26 年度当初時点で相談員の資格保有率及び研修参加率について 100%を達成している。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口での相談専門員の月 1 回の配置を維持する。 ・ 消費生活相談専門員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。 ・ 消費者被害を防止するための啓発の取組を引き続き実施する。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、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、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"> ・ 消費生活相談窓口での相談専門員の月 1 回の配置を維持する。（平成 27 年度～平成 33 年度） ・ 職員及び消費生活相談専門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） ・ 消費者被害防止のためチラシ等の啓発グッズを作成し配布した。（平成 27 年度～平成 29 年度）

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 様々な年代に対する啓発講座を開催することで、消費者被害の未然防止を図る。(平成 27 年度～平成 30 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、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	鳥取県	市町村名	伯耆町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
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し、町職員が相談員として業務を開始した。(平成 21 年 10 月) ・ 窓口強化の取組みとして参考図書等を購入した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 住民啓発のため、町内の 2 図書館に参考図書を配架した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 弁護士による「消費者問題相談会」を行なった。(平成 21 年度・平成 22 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、国民生活センター等主催の研修に参加した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 住民、特に高齢者への消費者被害防止・啓発のため、自治会や高齢者学級等で出前講座を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発ステッカーを作成し、講座参加者等へ配布した。(平成 22 年度, 平成 25 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発チラシを作成、全戸配布した。(平成 21 年度～平成 25 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発冊子を購入、成人式及び出前講座時に配布した。(平成 24 年度) ・ 町広報紙、行政無線、CATV 文字放送等を活用し、消費者被害防止の注意喚起をおこなった。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は当初 10 件、平成 22 年度,平成 23 年度の 20 件に対し、平成 24 年度は 37 件と増加した。また、平成 25 年度 37 件、平成 26 年度 11 件(10 月末時点)の相談件数があり、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 平成 22 年度から実施している出前講座は、町内 4 地区公民館及び民生委員定例会で年間事業計画の中に取り入れていただき、年

	1 回開催することで高齢者及び見守る立場の民生委員への周知が図られている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <p>担当職員の研修受講を継続し、消費生活相談員としてのレベルアップを図る。</p>
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、国民生活センター等主催の研修を受講し、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・ 出前講座等の啓発事業について、より効果的な取組に重点化する。 ・ 特に多発する高齢者の被害防止・啓発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検討する。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化し行う。
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"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の継続を図る。 (平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 出前講座の実施・拡大 (平成 27 年度～平成 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対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	鳥取県	市町村名	日南町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員体制強化のため、消費生活相談窓口を設置 (平成 21 年度) ・ NPO 法人と委託契約をし、3 町合同で毎週水曜日に相談員を

	<p>設置（平成 24 年度～）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ステッカー、カレンダー、秘伝の書など啓発グッズの作成（平成 21 年度～） ・ 高齢者の消費被害防止のため、地域の老人会「まめな会」等で出前講座を実施（平成 24 年度～） ・ 消費生活相談担当職員の能力強化のため、研修参加を支援した（平成 22 年度～） ・ CATV、広報誌、防災無線を活用し啓発を実施（平成 24 年度～） ・ 住民に対する食品等の安全・安心を強化するため、放射線物質検査機器の購入（平成 23 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度から設置した消費生活相談窓口の相談件数が 18 件、22 年度が 28 件、23 年度が 18 件だったが平成 24 年度の相談員設置後はグッズ配布も奏功し 83 件へと大幅に増加し、窓口の認知度が増した。 ・ 平成 24 年度から地域での啓発活動のためにまめな会等での講演を実施した結果、参加者も 100 名を越えるなど地域での消費者生活への認識と対応能力向上への手助けとなった。 ・ 平成 24 年度から消費生活相談担当職員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修を支援した結果、消費生活センターへのあっせん件数が 24 年度は 31 件あったが 25 年度には 15 件へと減り、独自での処理能力が向上した。
「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"> ・ 平成 21 年度中から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"> ・ 国民生活センターの研修に担当職員も参加させることで、相談員の来庁日以外の相談体制の質を向上させる。 ・ 平成 24 年度から委託契約している NPO 法人との契約を継続し、啓発活動も含め引き続き相談体制を強化していく。 ・ 平成 26 年度当初時点で相談員の資格保有率及び研修参加率について 100%を達成している。
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口の維持。地域の身近な窓口として、啓発活動や、引き続き相談員設置をするなど相談体制の維持を図る。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口の維持。地域の身近な窓口として、自主財源化後も啓発活動や、引き続き相談員設置をするなど相談体制の維持を図る。

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"> ・ 消費生活相談窓口の維持。(平成 27 年度以降) ・ 相談員の配置による専門相談体制を維持する。(平成 27 年度～34 年度) ・ 消費者行政担当職員及び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～32 年度) ・ 高齢者の消費者被害を防止するため、地域住民に対する出前講座の実施を継続する。(平成 27 年度～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	鳥取県	市町村名	日野町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談対応強化のため消費生活相談窓口を設置した。(平成 21 年度) ・ 消費生活相談窓口の機能を強化するため、関連書籍や事務用機器を整備した。(平成 21・22 年度) ・ NPO 法人への委託により消費生活相談員を月 2 回配置し専門員相談対応や啓発活動を行っている。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・ 悪徳商法への対応強化のため、のぼり旗、ステッカー等の啓発グッズの配布。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に窓口を設置し相談員を平成 24 年度に配置した。相談件数も平成 24 年度では 17 件だったが平成 25 年度は 28 件と増加していることから相談窓口として定着している。 ・ 啓発活動として、地域へ消費者講習の出張を行っており、悪徳商法への対応力の強化に務めている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度で消費者生活相談窓口を設置済 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 24 年度に相談員を設置し、月 2 回、消費者相談窓口の対応をしている。また相談員に研修を受けてもらうことでレベルアップを図り、相談体制の質を向上させる。 ・ 平成 26 年度当初時点で相談員の資格保有率及び研修参加率について 100%を達成している。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者相談窓口を維持する。 ・ 消費者への啓発活動を継続するとともに相談員を活用し被害の未然防止をする。
	<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、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。 ・ 啓発活動においても、交付金の活用をしながら自主財源化に向けて事業内容を前向きに検討していく。
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"> ・ 消費者相談窓口を維持する。(平成 27 年度以降) ・ 消費者相談対応力強化のため NPO 相談員の配置。(平成 34 年度まで) ・ 交付金を活用して啓発グッズを制作し、啓発活動に役立てる。(平成 24 年度～平成 34 年度まで)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 江府町、日南町と連携して情報の共有を図り、消費者トラブルの対応を強化する。

市町村推進プログラム

都道府県名	鳥取県	市町村名	江府町
-------	-----	------	-----

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"> ・ 相談窓口の強化を図るため、参考図書、事務用機器等を購入した。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・ 相談員配置後の相談窓口の強化を図るため、参考図書、事務用機器等を購入した。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・ 行政職員のレベルアップのため、研修に参加した。(平成 21 年度～平成 22 年度、平成 24 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談員の委託を行った。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・ 住民に向けて、被害者の掘り起し及び被害予防のため、啓発グッズによる活動を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 住民に向けて、被害者の掘り起し及び被害予防のため、専門相談員による啓発講座活動を行った。(平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談窓口強化事業、消費生活相談員等レベルアップ事業、消費者啓発グッズ事業を行うことで、事業前(平成 19 年度～平成 20 年度)の相談件数(2 件/年)・あっせん件数(0.5 件/年)に対し、事業後(平成 21 年度～平成 23 年度)の相談件数(9.3 件/年)・あっせん件数(1.7 件/年)が増加した。窓口の整備＋行政職員のスキルアップ＋啓発活動としての窓口 PR による

	<p>増加であり、町の相談窓口としての基盤をまずは固めることができた。また平成 24 年度以降も、消費生活相談員委託事業、専門相談員消費者啓発講座事業と併せてこれらの事業を行うことで、相談件数・あっせん件数は更に増加した。消費生活相談に関する体制は、年々整ってきている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員委託事業、専門相談員消費者啓発講座事業を行うことで、事業前(平成 21 年度～平成 23 年度)の相談件数(9.3 件／年)・あっせん件数(1.7 件／年)に対し、事業後(平成 24 年度～平成 25 年度)の相談件数(46.5 件／年)・あっせん件数(3.5 件／年)が大幅に増加した。消費生活相談員による専門知識を生かした相談対応・啓発活動により、住民への認知度・信頼度が増しているものと思われる。 平成 22 年度に開始した消費者啓発講座は、専門相談員消費者啓発講座事業を行うことで、受講人数は 42 人(平成 23 年度)から 198 人(平成 24 年度)と大きく増加した。平成 25 年度は講座回数の減少もあり受講人数が 106 人と減少したが、平成 24 年度から開始した啓発訪問が、訪問回数の増加で訪問人数 6 人(平成 24 年度)から訪問人数 44 人(平成 25 年度)と増加した。事業所の情報を控えた上での相談・情報提供等も増えてきており、住民への啓発は年々進んでいるものと思われる。
「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"> 平成 19 年 10 月 1 日に消費生活相談窓口を開設済み。 <p><u><政策目標 2>相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員が週 4 日以上事務を行なえる環境が整っておらず、消費生活センター設立には至っていない。 委託消費生活相談員が 3 週間に 1 回相談窓口を開くというやり方で、相談員を配置している。 委託消費生活相談員は資格を保有している。 委託消費生活相談員は研修に参加している。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を維持し、必要に応じて機能強化を図る。 研修参加支援を維持する。 消費生活相談員委託を維持する。 消費生活相談員と協力したグッズ啓発活動を維持する。 消費生活相談員と協力した講座啓発活動を維持する。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を維持し、必要に応じて機能強化を図る。 研修参加支援を維持する。

	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員委託を維持する。 消費生活相談員と協力したグッズ啓発活動を維持する。 消費生活相談員と協力した講座啓発活動を維持する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口の維持。(平成 27 年度以後も継続) 研修参加支援の維持。(平成 21 年度～平成 31 年度) 消費生活相談員委託の維持。(平成 24～平成 34 年度) 消費生活相談員と協力した啓発活動の維持。(①消費者啓発グッズ事業：平成 21 年度～平成 31 年度、②専門相談員消費者啓発講座事業：平成 24 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	鳥 取 県	市町村名	鳥取中部ふるさと広域連合
-------	-------	------	--------------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> 広域的に消費生活相談体制強化をするため、消費生活相談窓口を設置する。(平成 24 年度～平成 26 年度) 専門資格を有する消費生活相談員を 2 名配置する。(平成 24 年度～平成 26 年度) 消費生活相談員を、定期的に関係市町へ輪番派遣し、高齢者宅の訪問による相談者の掘り起こし、住民への消費者問題啓発講座、窓口職員への啓発研修等の啓発活動を行う。(平成 24 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止のため、啓発チラシを作成し、圏域内全戸へ配布した。(平成 24・25 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 24 年度消費生活相談窓口を設置時には、相談件数が 408 件あったのが、チラシ等による啓発広報により、平成 25 年度には相談件数が 454 件と相談件数が 46 件増加し、地域住民の窓口として定着している。 平成 25 年度には、相談窓口が充実したことにより、相談者の被害額として約 770 万円を消費相談回復額として取り戻せた。
「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 26 年度当初で消費生活センターを設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 25 年度までは、消費生活センターでの相談窓口を 5 日とされていたが、平成 26 年度より、電話相談を主体として消費相

	<p>談日を1日追加し、1週間で6日の相談日を設け、消費生活相談の充実を図るようにする。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成26年度当初時点で相談員の資格保有率及び研修参加率について100%を達成している。
消費者行政推進の方針	<平成27年度から平成29年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを設置・維持する。 消費生活相談体制を維持強化するため、警察等の他団体との連携強化を図る。
	<平成30年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、交付金活用期間を経過後、自主財源化できるように努力して事業を進めていく。 地域住民への消費生活相談に対する啓発活動を維持するため、出前講座の継続をする。
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"> 消費生活センターを維持する。(平成27年度以降) 消費生活相談員の対応能力向上のため、研修参加について支援を図る。(平成27年度～平成32年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 構成市町(倉吉市・三朝町・琴浦町・北栄町・湯梨浜町)との連携を密接に行い、消費者の被害防止できるよう対応する。