

和歌山県推進計画

都道府県名	和歌山県
-------	------

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) 消費生活相談窓口の強化

①市町村消費生活相談窓口の機能強化

本県は現在、30 市町村全てに消費生活相談窓口が設置されており、専門相談員あるいは市町村担当職員による相談対応が行われている。

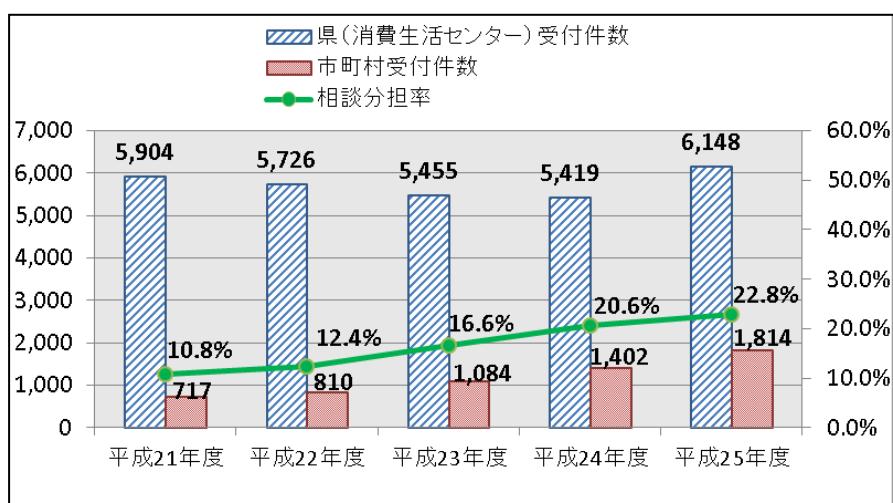
専門相談員の配置については、平成 20 年度の 3 市町（和歌山市、海南市、みなべ町）から平成 26 年度には 15 市町に増加し、うち 8 市町が平成 23 年度から広域連携を行っている。

これらにより、市町村が受けた相談件数の総数は、平成 20 年度の「503 件」から平成 25 年度の「1,814 件」と大幅に増加している。（平成 25 年度に県が受けた相談件数は「6,148 件」）



<市町村の体制の現状>

- 30 市町村全てに消費生活相談窓口が設置
- 消費生活センターは和歌山市のみ
- 専門相談員による相談を実施しているのは、左地図で色づけされている市及び町
- 一部地域において、相互乗り入れ方式により、専門相談員による相談の連携を実施
 - ・那賀地域 … 紀の川市、岩出市(H23～)
 - ・橋本市、九度山町(H23～)
 - ・有田地域 … 有田市、湯浅町、広川町、有田川町(H23～)



②県消費生活センターの機能強化

平成 21 年度まで平日相談及び日曜日相談（電話相談のみ）であった相談体制について、複雑・巧妙化する手口に対応した相談を行うために、平成 22 年度から土曜日相談（電話相談のみ）を新たに開設し、相談体制を充実させた。（平成 25 年度における土曜日相談件数は「418 件」であり全体の約 7 %）

また、平成 23 年度から被害の拡大防止のため、住民により近い市町村相談窓口の支援及び連携のためのヘルプデスクを設置し、市町村窓口からの経由相談や、相談者の対応方法などの支援の強化を行った。さらに、その情報の分析・フィードバックを行い、ノウハウの蓄積も行っている。（平成 25 年度における市町村からの経由相談「339 件」、その他ヘルプデスク受付「1 1 件」）

<県の体制>

	所在地	相談受付（※1）
本所	和歌山市	平 日 9:00～17:00 土・日（※2）10:00～16:00
紀南支所	田辺市	平 日 9:00～17:00

相談業務は、平成 20 年度から「N P O 法人消費者サポートネット和歌山」に委託

（※1） 平日は、来所相談も受付

（※2） 土・日の相談業務は、相談員 2 名で対応。

③相談員の人材養成・確保とレベルアップ

平成 21 年度から「消費生活相談員養成事業」を開始し、消費生活相談業務に携わる人材の育成を図っており、平成 25 年度末で延べ 99 名が受講した。なお、平成 25 年度時点では消費生活相談業務に係る資格の一つである「消費生活専門相談員」の本県における有資格者は推定で 34 名となっている。

また、県消費生活センターに所属する専門相談員が、市町村窓口に対するより十分な助言・指導等が行えるよう、レベルアップを図るため、研修参加の支援も行っている。（平成 21 年度から平成 25 年度まで延べ参加日数 300 日、延べ参加人数 127 名）

「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の整備を目指し、国の「地方消費者行政強化作戦」の内容を踏まえた取組を行う。

市町村～住民に最も身近な地方自治体として、利便性の高い窓口の充実

県～消費生活相談の中核（センター・オブ・センターズ）としての機能充実

<政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消

30 市町村全てが消費生活相談窓口を設置済

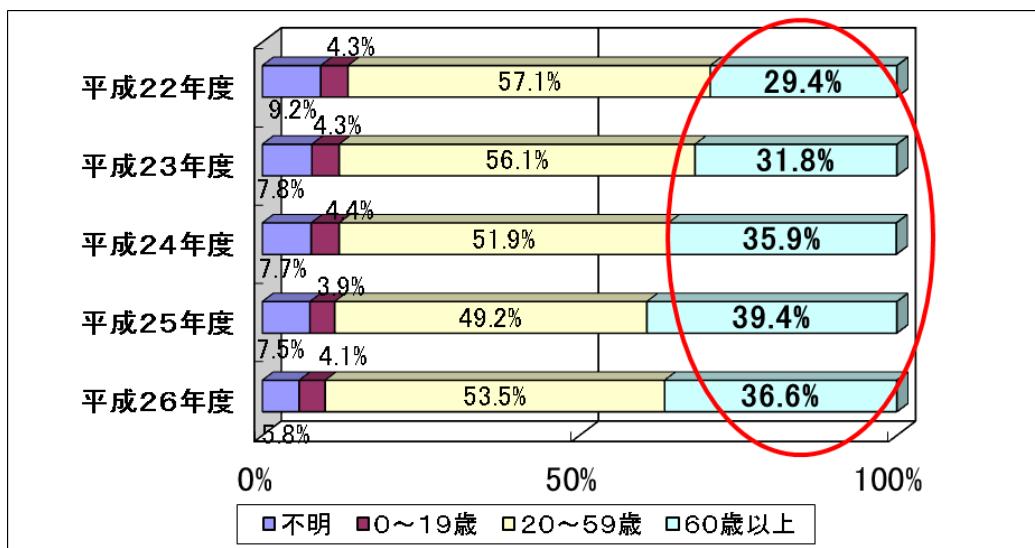
<政策目標 2 >相談体制の質の向上

2-1 消費生活センター設立促進

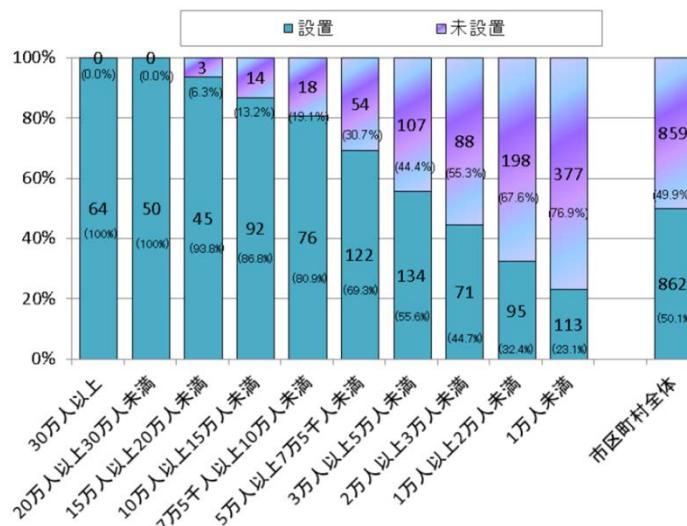
現在、本県における消費生活相談は、ウェブサイト関連の相談など、通信サービスの発展により、都市、地方を問わない相談が多く、60 歳以上の高齢者の相談も 4 割近くを占めている、そのため、消費生活センターの設置など、専門相談員の配置による住民に身近な相談窓口の体

制強化など「利便性の高い相談窓口」を充実させることにより、住民の安全・安心を守ることが求められている。

順位	商品・サービス分類	H26 件数 (A)	H25 件数 (B)	増減		具体的な内容
				件数	比率	
				A-B	A/B	
1	ウェブサウト関連	1238	974	264	1.27	悪質サウトからの不当請求等
2	固定通信回線	518	206	312	2.51	アロバ・イダ等の強引な電話勧誘
3	健康食品	178	432	▲254	0.41	健康食品の送り付け等
4	不動産賃貸借	162	160	2	1.01	賃貸住宅の退去時のトラブル等
5	工事・建築	152	164	▲12	0.93	家屋の新築・リフォーム等
6	詐欺的な投資取引	125	179	▲54	0.70	未公開株・社債、ファンド型投資
7	リーローン・消費者金融	122	151	▲29	0.81	消費者ローン・多重債務等
8	携帯電話サービス	103	68	35	1.51	解約時の違約金等
9	修理サービス	96	84	12	1.14	小規模な家屋修理等
10	テレビ放送サービス	93	50	43	1.86	受信料に関すること等



「平成 27 年度 地方消費者行政の現況調査（消費者庁）」によると、全国では人口 5 万人以上の自治体における消費生活センター設置が進んでおり、その割合は 8 割以上となっている。



「平成 27 年度 地方消費者行政の現況調査（消費者庁）」から引用

しかし、本県の平成 27 年度における消費生活センター未設置自治体は以下のとおりであり、消費生活センターの設置は進んでいないのが現状となっている。

- 人口 5 万人以上 ~ 6 市のうち、5 市が未設置（設置は和歌山市のみ）
- 人口 5 万人未満 ~ 24 市町村全てが未設置

これらを踏まえ、本県は平成 29 年度末までを目標に、県内の人団 5 万人以上の市に対し、地域事情を勘案しつつ、消費生活相談員を週 4 日以上配置（消費生活センターの設置）することを働きかけると共に、人口 5 万人未満の市町村については、広域連携などによる相談員による相談回数の増加を働きかける。

2-2 管内自治体の 50% 以上に相談員を配置

平成 27 年度当初では、県内 15 市町において消費生活相談員が配置されており、50% 以上の目標を達成しているが、その相談回数は月 1 ~ 2 回程度にとどまっている。今後は相談回数増加や、地域事情に応じた広域連携等を図ることにより、平成 29 年度末までに相談員による相談の人口カバー率 100% を目指す。

2-3 消費生活相談員の資格保有率を 75% 以上に引き上げ

消費生活相談窓口業務に携わる県・市町村の相談員の資格保有率は平成 27 年度では 85.7% となっている。これは県・市町村の相談業務のほとんどが、有資格者が所属する特定の NPO 法人へ委託しているのが要因となっている。しかしながら、同法人は県内全域をカバーできる規模は有していない。そのため、市町村が消費生活相談員の配置を検討しても、その業務を担う人材がいないという地域が存在し、人材の育成が大きな課題となっている。

上記の課題を改善するため、県は「消費生活相談員養成事業」による担い手の増加・確保を第一の目標としつつ、資格保有率 75% 以上の維持を目指す。

2-4 消費生活相談員の研修参加率を 100% に引き上げ（各年度）

平成 27 年度における管内の消費生活相談員の研修参加率は 67.6% となっている。現在、県及び市町村の相談業務のほとんどが特定の NPO 法人への委託であり、市町村における相談回数も月 1 ~ 2 回程度にとどまっていることから、市町村による相談員の研修参加支援は行われておらず、県が支援しているのが現状である。

今後は、市町村に対する相談窓口の体制強化の働きかけを行うと共に、消費生活相談員の配置を強化した市町村に対し、市町村による相談員の研修参加支援を働きかける。その際、国民生活センターが実施する研修の周知、基金による旅費等の財政支援、消費生活相談員が研修に参加しやすい環境の整備等を進める。

また、消費生活相談員は県外の研修等の参加が困難となる場合があるため、県は相談対応のノウハウを身につける機会を設けるための市町村消費生活相談員向け研修会等を定期的に開催し、消費生活相談員の研修参加を促し、研修参加率を 100% に引き上げることを目指す。

<政策目標 3 > 適格消費者団体の空白地域解消

特になし

<政策目標 4 > 消費者教育の推進

平成 27 年 3 月に県における消費者教育を総合的かつ一体的に推進するため、「和歌山県消費者教育推進計画」を策定した。消費者教育推進地域協議会は未設置であるが、今後、当協議会の設置に向けて検討を行う。

＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築

県では平成 21 年度に関係団体及び行政機関が連携し、消費者被害の未然防止、拡大防止及び早期発見に資することを目的として「高齢者・障害者に係る消費者被害防止ネットワーク」を設置したが、平成 22 年以降は会議が参集されていない。

事業としては、平成 22 年から毎年、県内 2 地域で「消費者被害ネットワーク研修会」を実施しており、引き続き、各地域の市町村に対して、地域ごとの消費者被害防止のためのネットワークの構築の重要性を働きかけていく。

（消費者被害ネットワーク研修会）

参加者 各地域で見守り活動をしている人・団体や行政担当者

内容 消費者問題の基礎知識講座、見守り活動事例発表、ワークショップ

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」の内容を踏まえ、平成 26 年度から開催している県と市町村による「地域別意見交換会」を継続し、住民に最も身近な地方自治体として、「利便性の高い窓口の充実」を図るために必要な事業について、各市町村と協議し、平成 29 年度までに取組を開始することを働きかける。
- 活性化基金の活用実績が無い自治体に対し、消費者トラブルの防止に関する施策の充実について働きかけ、30 市町村全てが活性化基金又は推進交付金を活用することを目指す。
- 消費生活相談員を配置した自治体の相談員がノウハウを身につける機会を設けるため、相談員向け研修会等を定期的に開催し、相談員の相談対応等のレベルアップを図る。
- 平成 27 年 3 月に策定した和歌山県の「消費者教育推進計画」に基づき、幼児期から高齢期までの生涯を通じて、様々な場で消費者教育を受けることができるよう、教育委員会等と連携し、必要な施策を実施する。
- 消費者被害防止ネットワーク支援のための「消費生活サポーター」等に対する研修会実施の他、啓発資料等を活用し、高齢者の消費者被害防止等、必要な施策を実施する。
- 事業者に対する指導、法執行業務の維持又は強化を図るため、職員の研修参加を支援するとともに事業者向け啓発資料の充実を図る。
- 食品メニュー表示の偽装等、商品表示の指導、調査の充実を図るため、調査に係る体制の充実と啓発資料の充実を図る。

＜平成 30 年度以降の方針＞

- 市町村との意見交換等を行う機会を継続しつつ、平成 29 年度までに整備した管内市町村の消費生活相談体制の充実を図る。また、担い手となる人材の育成の他、市町村が配置した相談員の相談業務のレベルアップを図るための研修会の開催などを実施することにより、市町

村を支援する。

- 相談対応業務を充実させるためには、市町村内関係課室や関係機関との連携が重要であり、市町村消費者行政担当職員が果たすべき役割は多い。そのため、関係課室・機関との連携状況や強化について、消費者行政担当職員との協議や意見交換、情報提供を行う機会の充実を図る。
- 消費者トラブルの未然防止を図るため、啓発物品等の配布については、市町村と連携しながら効果を維持できる手法を模索し、事業者と消費者の間に生じる情報の質・量・交渉力の格差等の解消を目指す。
- 消費者教育推進計画に基づき、幼児期から高齢期まで体系的に消費者教育を受けることができるよう、各種施策の実施、充実を図る。また、県と市町村の役割を明確にすることにより、市町村に対し、消費者教育施策の充実を働きかける。
- 市町村における消費者被害防止ネットワークの構築を働きかけると共に、消費者と市町村及び関係機関等を繋ぐ重要な役割を持つ「消費生活センター」の養成やスキルアップを図る。
- 事業者指導に関する知識習得機会の維持のため、法執行担当者研修等の参加を支援しつつ、県内事業者に対する法的知識の理解を深める取組を充実し、事業者コンプライアンスの推進を図る。
- 食品メニュー表示の偽装等、商品表示の指導、調査体制の充実を図る。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標

- 消費生活相談を担う人材を育成するための消費生活相談員養成事業を実施するとともに、市町村に対し、消費生活センターの設置又は消費生活相談員による相談回数の増加を働きかける。

(平成 21 年度～平成 29 年度)
- 消費生活相談員のレベルアップを図るための研修参加支援を行う

(平成 21 年度～平成 29 年度)
- 市町村における消費生活相談員の配置の働きかけを行うと共に、配置した市町村の相談員のレベルアップ等を図るため、消費生活相談員を対象とした研修会を実施する。

(平成 29 年度までに開始)
- 市町村職員による相談対応のノウハウ習得やスキルアップを図るための市町村担当職員向け研修を実施する。

(平成 21 年度～平成 29 年度)
- 消費者トラブルの未然防止を図るための啓発資料（ホットな消費者ニュース）作成に関するノウハウを蓄積し、市町村や関係機関へのデータ提供やメールマガジンなど、現在の効果を維持できる手法を構築する。

(平成 24 年度～平成 32 年度)
- 地域における消費者教育を推進するため、講師派遣や担い手の育成の他、県独自教材作成などを行うことによって消費者教育の浸透を図る。また、県として実施すべき事業を精査することによって、県と市町村の役割分担を明確にする。

(平成 24 年度～平成 32 年度)

- 平成 27 年 3 月に策定した消費者教育推進計画の次回見直し時において、消費者教育推進部会を中心に様々な主体の意見を反映し、内容の更なる充実を図る。

(平成 26 年度～平成 34 年度)

- 消費者被害防止を目的としたネットワークを構築していない市町村に構築を働きかけ、全市町村整備を目指す。また、県においては、消費者と市町村及び関係機関等を繋ぐ重要な役割を持つ「消費生活サポート」の養成を実施する。啓発資料等については、市町村や関係機関へのデータ提供やメールマガジンなど、現在の効果を維持できる手法を構築する。

平成 25 年度～平成 33 年度

- 法執行担当者による事業者指導に関する知識習得機会の維持のため、研修参加を支援する。

平成 26 年度～平成 34 年度

- 食品メニュー表示の偽装等、商品表示の指導、調査体制を充実させる。

平成 26 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	和歌山県	市町村名	和歌山市
-------	------	------	------

計画期間	平成 28 年 4 月 1 日～平成 33 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"> ・消費生活相談への対応能力強化のため、消費生活相談員が研修に参加するための支援を実施した。(平成 21 年度～) ・相談員派遣業務委託を行い、相談員を週 4 日 1 名増員し、相談窓口体制の強化を行った。(平成 23 年度～) ・市内路線バスの車体側面及び収集センター所有の塵芥収集車両車体側面にラッピング広告を実施し、相談窓口周知及び消費者被害の防止を図った。(平成 24 年度～) ・テレビスポット放送・ラジオスポット放送委託業務を行い、消費者に注意喚起及び消費者被害の防止に努めた。(平成 21 年度～) ・消費者に対する食の安心・安全を確保するため、食品検査機器の導入を行い、検査体制を充実・強化した。(平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・啓発強化事業による窓口周知活動の結果、相談件数が平成 21 年度 374 件に対し、平成 26 年度は 1,001 件、平成 27 年度 774 件（1 月末現在）と相談件数が増加しており、相談窓口の認知度も上がってきている。 ・平成 21 年度から消費生活相談対応能力強化のため、研修参加支援を実施し、あっせん件数では、平成 26 年度 75 件、平成 27 年度 76 件（1 月末現在）となり、消費生活相談の対応能力や質の向上が図られている。
「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 21 年度に消費生活センター公示済。 <p><u><政策目標 2 > 相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・現状の相談体制（資格取得相談員 3 名体制）を維持する。 ・消費生活相談員の研修参加率を 100 % とし、相談員の資質向上を図る。 <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"> ・福祉担当部署と連携し、高齢者の消費者被害の防止を図る。

消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談員のレベルアップを図るため、研修参加支援を行う。 ・啓発事業については、事業を継続して行う。
	<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。 ・啓発事業については、交付金活用期間経過後も行う事業を精査し事業の継続に努める。
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"> ・消費生活センターを維持する。 ・交付金を活用して構築した相談体制の維持を図る。 ・相談員の資質向上のための研修参加の継続支援を図る。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	和歌山県	市町村名	海南市
-------	------	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 執務参考図書を整備し、相談窓口の強化を図った。(平成 22 年度) ・ NPO に委託している定期相談業務において、相談員の処遇改善のため、1 日（3 時間）あたりの委託単価を 5,000 円から 10,000 円（税別）とした。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のため、公民館行事等で出前講座を開始した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、イベント等で配布し、消費者への啓発の強化及び相談窓口の周知を図った。(平成 22 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談件数は、毎年 40 件前後でコンスタントに受けている。 ・ 平成 22 年度より啓発資材（パンフレット 4 種 13,750 部、タオル 500 枚、シール 2,000 枚、ボールペン 600 本、うちわ 2,000 枚、クリアファイル 15,000 枚）を購入し、イベント等で配布することにより、地域の相談窓口として周知を図り、定着しつつある。 ・ 平成 23 年度から実施した講座が、好評を得ており、被害防止に寄与している。(23 年度 8 回 239 人、24 年度 9 回 356 人、25 年度 10 回 365 人、26 年度 7 回 316 人参加)
「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 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 ・ 平成 20 年度より、NPO に定期相談業務を委託。平成 23 年度より活性化事業を活用し処遇改善を図るとともに、出前講座を開始した。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 開設当初から、消費生活相談窓口を特に資格を持たない市職員で運営していたが、平成 20 年度以降、常駐ではないが、NPO 法人に定期相談業務を委託することにより有資格者による高度な相談に対応できるようになった。 ・ 相談件数は決して多くはないが、コンスタントに年間 40 件程度となっており、現状では、消費生活センターの設置には至っていないが、今後の推移を見て設置についての検討を行う。 <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"> ・ 県の研修会等を活用し、他市町の取り組みも参考にしながら府内関係部署との連携を図る。

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"> ・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、引き続き、N P Oへの定期相談業務委託を継続するとともに、担当市職員も積極的に各種研修を活用することによりレベルアップを図る。また、週 4 日以上の専門相談員の配置に向けての検討を行なう。
	<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、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"> ・消費生活相談体制を維持するため、引き続き、N P Oへの定期相談業務委託の継続を図るとともに、週 4 日以上の専門相談員の配置に向けて、広域連携や人材確保を含めた検討を行なう。 ・平成 23 年度に処遇改善した定期相談員の 1 日（3 時間）あたり 10,000 円（税別）の委託単価を維持する。 ・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
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	和歌山県	市町村名	橋本市
-------	------	------	-----

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"> ・ 啓発用、相談業務支援のための OA 機器類等の整備 (H21～25) ・ OA 機器等を活用した地域に出向いた啓発の実施 (H21～) ・ 啓発物品作成 (啓発時配布、市内全戸配布、横断幕・車用マグネット) (H22～) ・ 専門相談員による相談会開設 (月 2 回) (H22～) ・ 市民向け講座、セミナー、講演会実施 (H24～) ・ 見守り人材育成講座実施 (H25～) ・ 行政担当職員の相談業務スキルアップのための研修参加支援 (H21～)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ H21.12 より消費生活相談窓口を担当課で開設し、職員を中心に相談対応を実施しており、H27 年度より、専門相談員を配置することで、相談体制の強化を図った。 ・ 相談窓口強化のために、研修支援をすることで市の相談窓口で受ける相談件数は H25 年度において県消費生活センターが受けたる橋本市の件数とほぼ同数に並び、H26 年度は上回った。 ・ H23 年度より自主事業に加え委託事業として地域に出向く出前講座を計画的に実施したことにより、消費者行政への理解、相談窓口の周知が進み相談件数が増加してきている。 ・ OA 器機等を整備できたことで、自主事業での啓発講座実施が可能となり、地域や団体からの要望に応じることができた。また、年間 20 回以上実施することで、消費者問題への関心の地域格差が狭まりつつある。 ・ 専門相談員による相談会を継続的に実施することで、相談者に安心して相談を受けられる状況ができた。また、行政職員の相談対応についてのアドバイスを直接受けられる機会となり、職員の相談対応能力向上に繋がっている。 ・ H21 年度より毎年、消費者被害の未然防止、被害防止のための注意喚起パンフ等を作成し全戸配布することで、市民に直接消費者行政の啓発できている。 ・ 講演会やイベント等への啓発ブースの出展を実施することで不特定多数の市民に相談窓口周知や注意喚起情報の発信ができた。

<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></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の常時開設と市民への周知 啓発を通じ、窓口開設の周知と、行政内部での消費者行政への理解を広げる。 <p><u><政策目標2>相談体制の質の向上</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 2-1) 消費生活センター設置要件の維持 2-2) 相談窓口開設時の相談員（有資格者）配置 2-3) 同上 2-4) 相談担当者は相談対応の資質向上のために積極的に研修に参加する。 <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> <ol style="list-style-type: none"> 5-1) 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）への理解を広げるため関係各部署、機関、団体等へ働きかけると共に、地域での見守り活動実践者の育成・支援を行う。
<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"> ・消費生活相談窓口の継続実施（相談対応の質の維持） ・相談業務の専任化実施 ・職員の相談対応能力のレベルアップ支援（研修参加）と自主研修実施の取り組み（広域的な事例検討会等） ・関係機関・専門家等との協力関係強化 ・啓発を担える市民団体の育成、活動支援 ・学齢期への消費者教育の理解促進 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活行政については、市民の生命・財産を守る活動であることから、「安心・安全のまちづくり」のために、自主財源の範囲で相談・啓発の内容の質を落とすことなく継続実施を目指す。 ・交付金事業を効率よく活用する。 ・消費者市民社会実現向け、消費者教育の計画的な推進のための連携を図る。 ・見守りネットワークを活用し、高齢者の消費者被害の未然防止・拡大防止につなぐ。 ・啓発物品については、自主作成は困難になることが予想されるため、広域的な取り組みも視野に入れながら、工夫して年1回は全市民に向け注意喚起に取り組む。

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"> ・消費生活相談窓口から消費生活センターへ（H29） 市民の安心・安全な消費生活の実現に向け、市民に信頼される相談窓口の設置と自立した消費者育成のための拠点とする。 ・消費者教育推進のためのネットワークの構築 (H29 年度目処：H29～H37) 健全な消費生活の実現のために、学校・生涯・幼児・家庭教育、福祉等の行政部門との連携を図ると共に、関係機関、専門家、市民活動団体、地域住民を巻き込んだ協力・連携を図る。 ・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の構築（H29） 障がい者、高齢者等を消費者被害から守るために既存のネットワークを活かしながら、複合的な問題にも対応できる連携の仕組みづくりを目指す。
その他特記事項	多重債務問題に対する理解を広め、関係機関・部署と連携しながら全庁的な取り組みにつなげる。

市町村推進プログラム

都道府県名	和歌山県	市町村名	有田市
-------	------	------	-----

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"> ・ 消費生活相談員配置に係る機器購入（電話機）(H23 年度) ・ 消費生活相談員配置に係る電話機の電話料 (H23 年度～ 自主財源) ・ 消費生活担当職員のレベルアップを図るため研修会開催 (H24 年度) ・ 消費生活担当職員のレベルアップのための研修会への参加 (H24 年度) ・ 専門知識を有する消費生活相談員配置 (H23 年度～H26 年度) ・ 被害防止のため啓発物資を全戸あるいはイベントで配布 (H23 年度～H26 年度) ・ 被害防止のための啓発講演会開催 (H23 年度～H26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ H23 年度から専門職知識を有する消費生活相談員を配置することで複雑かつ専門的な相談も対応可能となっている。 ・ H23 年度から啓発物資を活用し、消費生活相談窓口設置の PR を行うことによって、徐々に被害を未然に防ぐための相談増加につながっている。 ・ H23 年度から実施している消費生活講演会は、市民にとって消費問題を身近にとらえる機会として貴重な場となっている。 ・ H24 年度に行った消費生活担当職員のレベルアップを図るため研修会開催は職員の相談能力向上につながったが、和歌山県消費生活センター主催の研修会等の充実により、独自開催を終了。
「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"> ・ H23 年度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"> ・ 専門知識を有する消費生活相談員を配置するとともに、消費生活担当職員を研修会に参加させるなど消費生活相談窓口の質の向上を図る。 <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>

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"> ・ 消費生活相談員を配置する相談窓口を維持する。 消費者被害を未然に防ぐことを重点課題とし、啓発のための講演会開催を実施する。
	<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、財政措置経過後は自主財源化を目指す。 ・ 講演会等の啓発事業については、効率化を図るため形式の変更や見直しを行うなど、実施可能な方法を検討する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員を配置する相談窓口を維持することを目標とする。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害をなくすため、庁内はもとより行政・地域のネットワークの構築を目指す。

市町村推進プログラム

都道府県名	和歌山県	市町村名	御坊市
-------	------	------	-----

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"> ・ 消費生活相談窓口強化のため、P I O—N E T 設置に係る備品等購入（平成 21 年度）。 ・ 消費生活相談窓口担当職員の対応能力強化のため担当職員の研修参加を支援した（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 高齢者の消費者被害防止のため、老人会等で出前講座を実施した（平成 23 年度～平成 26 年度） ・ 相談窓口周知及び被害にあわないための啓発パンフレットを全戸配布した（平成 21,22 年度） ・ 消費者被害防止のための啓発カレンダーを全戸配布した（平成 23 年度～平成 26 年度） ・ 市内中学生を対象とした消費者被害に対する啓発用パンフレットを配布した（平成 22 年度は全中学生、平成 23 年度～平成 26 年度は新 1 年生対象） ・ 啓発パンフレット等を置くためのスタンド台購入（平成 23 年度） ・ 出前講座等啓発活動用のプロジェクター、スクリーンを購入した。（平成 24 年度） ・ 消費者月間、イベント、出前講座等で配布するための啓発物品を購入配布した（平成 22 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度より交付金を活用し、相談窓口の周知を図ってきた結果、窓口への相談件数が、平成 20 年度の 22 件に対し、平成 25 年度では 49 件と大幅に増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 平成 21 年度より窓口担当職員研修参加支援を行ってきた結果、職員の相談対応能力がアップし、これまで県消費生活センターへ、対応をお願いしていた案件についても、独自で対応できる案件が増加した。 ・ 本市が実施する出前講座「悪徳商法撃退法」については、平成 21 年度以降開催ゼロであったが、平成 25 年度 1 件、平成 26 年度 10 月現在 3 件と、悪質商法に対する市民の関心が高まってきたと思われる。（本市実施の出前講座については自主財源で実施中）

<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"> 平成 21 年度より職員の研修参加を支援し、消費生活相談窓口として、相談者の苦情に適切に対応できるよう努めている。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 担当職員の研修参加を支援する。 相談件数の増加とともに迅速な対応が求められることから、担当職員は兼務ながらも平成 26 年度 2 人体制から 3 人体制に 1 人増員し、課として消費者行政への対応に力を入れている。 <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>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"> 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、担当職員を研修等に派遣し、相談員としてのレベルアップを図る。 消費者教育を推進し、効果的な消費者被害未然防止対策を実施し、特に高齢者被害を防止するため、関係機関と連携を図る。 <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、交付金活用期間経過後、担当職員の研修費について、自主財源化を図る。 出前講座・啓発物品配布等の啓発活動については、効果的な取組に重点化しつつ、交付金活用経過後も実施する。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口担当職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～平成 29 年度、その後自主財源化) 相模原研修施設での消費生活相談窓口担当職員の研修参加支援を図る。(平成 27 年度～平成 35 年度) 市民に対し、引き続き相談窓口周知と、被害にあわないための啓発活動として啓発物品の配布(平成 27 年度～平成 29 年度その後自主財源)及び出前講座(平成 23 年度～平成 31 年度その後自主財源)を実施する。
<p>その他特記事項</p>	<p>消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。</p>

市町村推進プログラム

都道府県名	和歌山県	市町村名	田辺市
-------	------	------	-----

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"> ・出前講座実施のため OA 機器等の備品購入（22 年度） ・相談体制の充実のため参考図書購入（22・23 年度） ・相談員対応能力強化のため研修参加支援（22～26 年度） ・消費者教育推進及び消費者被害防止のため出前講座（23～26 年度）、全戸配布チラシ（22・24～26 年度）、訪問販売お断りシール（23・24 年度）、講演会（23・25 年度）、小中高校へ授業で活用するリーフレット配布（23～26 年度）、回覧板作成（25 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度から消費生活相談対応能力強化のため研修参加を支援している。平成 26 年度では、はじめて事業所に対し申立てを実施した。 ・啓発講座を委託事業で実施しているが、実施地域からの情報提供や問合せが度々あり、実施効果はあがっている。 ・平成 22 年度から減少傾向にあった相談件数も伸びてきている。
「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"> ・行政職員兼務による相談窓口は設置済み <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談体制の強化を図るため、国民生活センター等主催の研修に参加する。 <p>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</p> <p>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・民生委員、福祉委員による見守りの他、地域包括支援センターに委託された在宅介護支援センターによる高齢者訪問を実施している。これらの団体と情報を共有し、連携して高齢者等の消費者被害の未然防止に努める。
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"> ・消費者教育を進めるため、子どもや高齢者へ出前講座を実施したり、リーフレットを作成して全戸配布し消費者被害防止の周知を図る。 <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、交付金活用期間終了後も内容を精査して実施していく。 ・全戸配布リーフレットの作成については、交付金終了後は事業を

	精査し、広報田辺や公民館報への記事掲載やホームページでの啓発等で代用していく。
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"> ・相談体制の強化を図るため、国民生活センター等主催の研修参加を支援し継続を図る（30年度まで）。その後自主財源化。 ・出前講座の啓発事業については、事業を継続する。（31年度まで）。その後自主財源化。 ・相談体制強化のため全戸配布チラシ作成（30年度まで）。その後自主財源化、広報田辺・公民館報への記事掲載やホームページなどで代用し事業を継続していく。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	和歌山県	市町村名	新宮市
-------	------	------	-----

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"> 消費生活相談体制強化のため、月 1 回、有資格者による専門相談会を開催（平成 24 年 10 月～平成 26 年度） 上記相談会の周知のため、広報（地方紙への広告掲載）を実施（平成 24 年 10 月～平成 26 年度） 同じく、消費生活相談体制強化のため、専門図書を購入（平成 24 年度） 同じく、消費生活相談体制強化のため、市担当職員が研修会に参加（平成 24 年度～平成 26 年度） 消費者被害防止のための啓発チラシや、相談窓口周知のための啓発物品を市民（小中学生、成人、高齢者）に配布（平成 24 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 市への相談件数は、基金活用前の平成 23 年度 8 件から、平成 25 年度は 65 件と大幅に增加了。また、相談だけではなく情報提供も寄せられるなど、地域の相談窓口として定着しつつある。 新宮市民から和歌山県消費生活センターへの相談件数も、平成 23 年度 126 件から、平成 25 年度は 175 件と大幅に增加了。 有資格者による専門相談会を設置することで、より高度な相談体制を整備できた。
「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"> 以前より、市にて相談窓口を設置済。平成 24 年 10 月からは、月 1 回、専門相談会を開催。今後とも維持していく。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 2-2 平成 24 年 10 月から専門相談会を開催（有資格者の相談員を設置）。今後とも維持していく。 2-4 平成 24 年度以降、市担当職員の研修参加率は 100% となっている。今後とも維持していく。 <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p>

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"> 専門相談会を開催・維持する。 市担当職員のレベルアップを図る。 市民に対して啓発活動を行う。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 専門相談会については、基金活用期間経過後も開催・維持する。 市担当職員のレベルアップについては、基金活用期間経過後も引き続き取り組む。 市民への啓発活動については、基金活用期間経過後も引き続き取り組む。
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"> 専門相談会については、引き続き開催する。また、その周知に取り組む。 市担当職員の対応能力強化のため、引き続き、積極的に研修に参加する。 市民への啓発活動については、『消費者教育の推進に関する法律』なども踏まえて、世代別に応じた取り組みを行う。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害防止のため、府内及び関係機関（包括支援センター、警察など）との連携を密にする。

市町村推進プログラム

都道府県名	和歌山県	市町村名	紀の川市
-------	------	------	------

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"> ・消費生活相談体制の強化のため、消費生活相談窓口を設置し専門相談員 1 名（月 2 回）を配置。（平成 22 年度～） ・隣接の岩出市と消費生活相談業務に関する協定書の交わし、相談窓口の相互受入れを実施。（平成 23 年度～） ・消費生活相談窓口の周知のための啓発グッズを作成し、消費者月間を中心に啓発活動を実施。（平成 22 年度～） ・紀の川市地域巡回バス（4 台）に消費生活相談窓口周知用のラッピングを施工。（平成 26 年度） ・消費生活相談の対応能力強化のため、担当職員だけでなく他の課員も積極的に研修等に参加。（平成 24 年度～） ・消費者トラブルの防止のため、市民への啓発活動を実施。（平成 22 年度～） ・市内の各団体等に対して、悪質商法やクーリング・オフに関する出前講座を実施。（平成 22 年度～）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談件数は平成 22 年度 22 件、平成 23 年度 28 件、平成 24 年度 21 件であったが、平成 25 年度には 72 件、平成 26 年度（2 月末現在）62 件と相談件数が増加しており、消費生活相談窓口の周知効果及び市内での認知度は上がってきている。 ・岩出市と消費生活相談業務に関する協定書を交わすことにより、相談の相互受入れがスムーズにでき、相談窓口の効率化が図られている。 ・専門相談員による消費生活相談日以外であっても、担当職員だけでなく他の課員も同様に消費生活相談に対応できるようになってきている。 ・出前講座については、実施回数（H23：5 回⇒H26：13 回）だけでなく、受講者数（H23：197 人⇒H26：547 人）も増えてきている。
「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 22 年度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"> ・消費生活担当課として担当職員だけでなく、課員全員で窓口対応

	<p>できるよう研修に参加するなどレベルアップを図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・隣接の岩出市との消費生活相談の受入れ体制及び連携の強化 <p><u><政策目標4>消費者教育の推進</u></p> <p><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後、ネットワーク構成員（高齢者や障害者の周囲にいる方（消費者団体や介護サービス事業者、金融機関等））は、高齢者等の被害を発見・予見したとき等に、市の消費生活相談窓口に通報することや、市消費生活相談窓口で、通報を受けて、助言、相談、あっせん等を実施（県消費生活センターや地域包括支援センター等とも連携）することが出来るネットワーク作りの構築に向け検討する。
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"> ・各種団体向けに実施してきた出前講座を見直し、年代に応じた（児童含む）講座メニューを用意し、年次計画をたてて各年代を網羅できるようプログラムを作成する。 ・ボランティア団体による消費者相談業務及び対応能力の強化。消費者教育の推進に必要不可欠な、地域での消費者教育サポーターやコーディネーターの育成。 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口への専門相談員の配置については、現状を維持しながら配置し、ボランティア団体による相談業務への支援をおこなう。 ・消費者教育サポーターやコーディネーターによる市民への積極的な学びの場の提供。
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"> ・消費生活相談窓口における消費生活相談体制の維持。 ・消費生活相談業務のレベルアップのため、担当課員及びボランティア団体の研修参加への支援。 ・隣接市と相談窓口の相互受入れの実施。 ・消費者教育推進にむけた講座メニューの充実、また各年代を網羅するよう出前講座を実施。 ・消費者教育サポーターやコーディネーターによる自主的な学びの場の提供による「自立した消費者」の育成。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	和歌山県	市町村名	岩出市
-------	------	------	-----

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、消費生活相談窓口を設置とともに、専門相談員を 1 名配置した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談窓口拡充のため、専門相談員配置日を月 1 回から月 2 回に増加した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 他市との相互受入協定により相談窓口連携体制を実施した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談担当職員のレベルアップのため、研修会等へ積極的に参加した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、市内全戸配布した。(平成 23 年度) ・ 地域の見守りを行う方を対象に、高齢者・若者等被害防止の啓発チラシ等を作成し、自治会等に配布した。(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を設置し、消費生活相談窓口の PR により、相談件数は、平成 22 年度 30 件から平成 27 年度 73 件へと年々増加している。徐々に相談窓口の認知度は上がっている。 ・ 以前は、相談事例に対し、県消費生活センター等関係機関から助言をもらい対応することが多かったが、専門相談員の設置により、迅速な対応が可能となり、トラブルの早期解決につながっている。 ・ 消費生活相談担当職員の相談能力強化のため、国民生活センター等の研修に参加することにより、相談の対応能力や質が向上した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><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 22 年度当初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"> ・ 複雑化・多様化する消費生活問題に対応するため、また、消費生活相談担当職員のレベルアップのために、国民生活センター等の研修へ積極的に参加する。 ・ 消費生活専門相談員等の資格取得を目指す。 ・ 他市との相互受入協定により相談窓口連携体制を継続的に実施する。 ・ 広域的なセンター設置に向け、専門相談員の週 4 日以上の配置について検討する。

	<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"> ・ 地域包括支援センターや関係機関、民生委員など地域の方と連携し、高齢者等の消費者トラブルの早期発見、早期対応に取り組む。
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"> ・ 消費生活相談窓口体制の強化。 ・ 地域の身近な消費生活相談窓口として、研修会等に参加し、相談担当職員及び専門相談員のレベルアップを図る。 ・ 消費生活問題の周知及び被害防止のため出前講座等を実施し、消費者教育に取組む。 <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、交付金等活用期間経過後においても、現在の相談窓口機能を後退させないよう維持する。 ・ 消費者向けの講座や啓発物資の配布について、より効果的な取り組みを行うため、交付金等活用期間経過後も事業を精査し、継続して実施していく。
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"> ・ 消費生活相談窓口体制の強化のため、広域的なセンター設置に向けた体制について検討する。(平成27年度～平成31年度) ・ 消費生活相談員及び消費生活相談担当職員の対応能力強化のため、研修参加の支援を継続する。(平成27年度～平成35年度) ・ 市民一人一人が消費者問題に関心を持ち、問題解決力の強化及び被害の未然防止のため、消費者向けの出前講座を実施する。(平成27年度～平成35年度) ・ 消費者被害防止のため消費者教育を目的とした啓発チラシ等の配布(平成27年度～平成35年度) ・ 他市との相互受入協定により相談窓口連携体制を継続的に実施する。(平成27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、県消費生活センター、警察、その他関係機関と連携を密にして、相談体制強化に継続して取り組む。

市町村推進プログラム

都道府県名	和歌山県	市町村名	紀美野町
-------	------	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制強化のため、海南市と相談員の相互乗り入れ協定を締結し、相談員を 1 名配置した。(平成 23 年度) ・ 高齢者の消費者被害防止のため、地域サロン等で出前講座を開始した。(平成 23 年度～平成 25 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発回覧板を作成し、町内自治会の各班に配布した。(平成 23 年度) ・ 児童生徒の消費者被害防止のため、町内中学校で出前講座を開始した。(平成 25 年度) ・ 住民の消費者意識向上のため、町民大学講座で専門家による講演会を開始した。(平成 25 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発カレンダーを作成し、町内全戸配布した。(平成 26 年度) ・
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 23 年度に配置した相談員は、相談が無く定着しなかった。 ・ 平成 23 年度から実施した高齢者対象の出前講座だが、年々実施回数が減少している。(H23 : 9 回、H24 : 6 回、H25 : 1 回) ・ 平成 26 年度に作成配布した啓発カレンダーを見て消費生活相談電話をかける住民が増えており、住民の消費生活問題対応能力の向上及び消費生活相談窓口の周知に寄与している。 ・
「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> <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 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"> ・ 担当職員の相談対応力強化のため、研修への積極的な参加。 <p style="text-align: center;"><u><政策目標 4 > 消費者教育の推進</u></p> <p style="text-align: center;"><u><政策目標 5 > 「見守りネットワーク」の構築</u></p>
消費者行政推進の方針	<p style="text-align: center;"><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"> ・ 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、担当職員の相談対応力の強化を図る。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者教育や啓発事業に重点的に力を入れ、地域の消費生活問題への対応能力の向上を図る。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者教育や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"> ・ 消費者教育や啓発活動を積極的に行い、地域の消費生活問題への対応能力の向上を図る。
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	和歌山県	市町村名	かつらぎ町
-------	------	------	-------

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"> 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置とともに、毎月 1 回、専門相談員による消費生活相談会を開設。(平成 23 年度～平成 26 年度) 消費生活相談担当職員のスキルアップのための消費者相談に関する研修への参加。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費者啓発パンフレットを作成し、町内の全戸に配布。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度に専門相談員による消費生活相談会の開設により、相談者に専門的な相談を受ける機会の提供ができ、相談件数は、平成 22 年度の 2 件に対し、平成 23 年度は 8 件と増加した。また、平成 24 年度は消費生活相談会と相談窓口の相談件数が 7 件、平成 25 年度は 8 件、平成 26 年度は 18 件、平成 27 年 1 2 月時点で 18 件と相談件数は増加しており、消費生活相談窓口とともに定着しつつある。 平成 21 年度から、消費者啓発パンフレットの作成、全戸配布により啓発及び消費生活相談窓口の周知となっている。
「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"> 平成 27 年度当初で消費生活相談窓口は設置済み。 <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 23 年度より、専門相談員による消費生活相談会を毎月 1 回開設。また、近隣市町との専門相談員による相談会の相互受け入れによる相談者に専門的な相談を受ける機会の提供の増加。 消費生活相談担当職員のスキルアップのための消費者相談に関する研修への参加。 消費者啓発パンフレットを作成し、町内の全戸に配布。 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p>

消費者行政推進の方針	<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、交付金活用期間経過後においても維持する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 23 年度より実施している専門相談員による消費生活相談会の開設を維持する。(平成 28 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	和歌山県	市町村名	九度山町
-------	------	------	------

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"> 消費生活相談体制強化のため、消費生活専門相談員を月 1 回配置。また、橋本市と相談業務の相互連携を実施。 (平成 23 年度～平成 26 年度) 高齢者の消費者被害防止のため、老人クラブ連合会や民生委員・児童委員定例会等で出前講座を実施。 (平成 25 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止のための啓発記事を町広報誌へ掲載。 (平成 23 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止のための啓発物資を作成・配布。 (平成 22 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活専門相談員が配置されることにより、町としてのサービスの質は向上した。また、相談件数は平成 23 年以降、少ないながらも実績はあがっており、地域に必要な窓口となってきている。 出前講座の実施後、世代別の相談件数を比較すると、高齢者の相談割合が減少してきている。
「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は設置済み。 <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 23 年度から消費生活専門相談員を月 1 回配置。また、橋本市と相談業務の相互連携を実施。 <p><u><政策目標 4 >消費者教育の推進</u></p> <p><u><政策目標 5 >「見守りネットワーク」の構築</u></p>
消費者行政推進の方針	<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"> 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ことに努める。 橋本市にかつらぎ町を加え、3 市町で相談業務の相互連携を実施する。 消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。

	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、交付金活用期間経過後、自主財源化にて維持していく。 ・ 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、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"> ・ 平成 23 年度に配置した消費生活専門相談員を維持する。また、橋本市、かつらぎ町と相談業務の相互連携を維持する。 (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	和歌山県	市町村名	高野町
-------	------	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 37 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・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、専門の消費生活相談員を委託契約した。(平成 23 年度～) ・高齢者の消費者被害防止のため、老人ホームデイサービスにて、ミニ講座を実施(平成 25 年度) ・消費者被害防止のための啓発物資を配布(平成 26 年度) ・消費者被害防止のための啓発チラシを町内全戸配布した。(平成 24 年度～平成 25 年度) ・学校等に消費生活啓発講座の案内をした。(平成 26 年度、未実施)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、平成 23 年度で 4 件、平成 24 年度で 5 件、平成 25 年度で 6 件、平成 26 年度で 4 件であった。しかし、実際のところ他市町村や消費者センターに相談しているケースが多くあり、地元の窓口には相談しにくいという事があげられる。
「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"> ・平成 23 年度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 年度までは消費生活相談窓口は月 1 回であったが、平成 27 年度は別地域での窓口を 1 回でも開くようとする。 <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>
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"> ・消費生活相談窓口を維持し、継続する。 <p><u><平成 30 年度以降の方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口は交付金活用期間を経過しても窓口の設置を維持する。

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">・消費生活相談窓口を維持継続する。・消費生活相談担当者の対応能力向上を図る。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none">・消費者被害防止のため、各課の連携を密にし情報伝達する。

市町村推進プログラム

都道府県名	和歌山県	市町村名	湯浅町
-------	------	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者生活相談体制強化のため、消費生活相談員 1 名を配置し、毎月 1 回消費者相談窓口を開設した。(平成 23 年度～) ・高齢者や若年層など幅広い世代の消費者被害防止のため、老人会や中学校等で出前講座を開催した。(平成 23 年度～) ・消費者被害防止のための啓発ブック等を作成(平成 25 年度)し、成人式で配布した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年度に消費者相談窓口を開設し、相談件数は、平成 23 年度 2 件、平成 24 年度 4 件、平成 25 年度 3 件、平成 26 年度 1 件となっている。 ・老人会や中学校等で出前講座を開催するとともに、新成人に啓発ブックを配布することで、幅広い世代に啓発活動を実施することができた。
「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"> ・平成 23 年度に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"> ・消費生活窓口対応能力強化のため、研修参加の支援を図る。 <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>
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"> ・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、引き続き消費生活相談員を配置し、毎月 1 回消費者窓口を開催する。 ・消費者被害防止のため、住民のニーズに応じた出前講座を開催し、啓発活動に努める。 <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、交付金活用期間経過後、自主財源化を目指す。 ・啓発活動については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付金活用期間経過後も引き続き実施できるよう努める。

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">・毎月1回の消費者相談窓口体制を維持する。・消費者相談窓口対応能力強化のため、研修参加の支援を図る。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none">・消費者相談窓口を維持する。・消費者相談窓口対応能力強化のため、研修参加の支援を図る。

市町村推進プログラム

都道府県名	和歌山県	市町村名	広川町
-------	------	------	-----

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"> 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置した。(平成 23 年度) 高齢者の消費被害防止のため、老人会、民生委員等の会合で専門相談員による出前講座を開始した。(平成 23 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、町内全戸に配布した。(平成 23 年度～平成 27 年度) 県で実施する研修に相談職員を参加させ対応能力強化を図った。(平成 25 年度～平成 27 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度に消費生活相談窓口を開設し、相談件数は、平成 23 年度 3 件、平成 24 年度 5 件、平成 25 年度 1 件、平成 26 年度 1 件、平成 27 年度 1 件と減少傾向にあるため、消費生活相談窓口開設にあたり町内放送の回数を増やし町民に周知を図っている。 平成 23 年度から継続している専門相談員による出前講座に出席した民生委員が、消費生活センター養成講座に参加するなど消費者被害防止ネットワークの取り組みに関心を示している。
「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 23 年 5 月から専門相談員による消費生活相談窓口を設置済み。 また、専門相談員が不在の場合は相談担当職員が対応している。 <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 相談担当職員の対応能力強化のため、継続した各種研修への参加 様々な相談に対応できるよう執務参考図書の購入 <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p>
消費者行政推進の方針	<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"> 消費生活相談窓口体制を維持するため引き続き専門相談員を配置し、毎月 1 回消費生活相談窓口を開設する。 相談窓口開設を住民に周知させるためチラシ等を作成、配布して相談がしやすい環境をつくり件数の掘り起こしを図る。

	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制は、交付金活用期間経過後においても維持する。 ・専門相談員による出前講座等の啓発事業は、時代の変化を読み取りながら交付金活用期間経過後も実施する。 ・相談担当職員を中心に、福祉担当職員、民生委員等と連携した消費者被害防止ネットワークづくりを目指す。
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"> ・消費生活相談窓口体制の継続維持（平成 28 年度～平成 33 年度） ・相談担当職員の対応能力強化のため研修参加の支援の継続を図る。（平成 28 年度～平成 33 年度） ・相談担当職員を中心に、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していく。（平成 28 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	和歌山県	市町村名	有田川町
-------	------	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平 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"> 消費生活相談体制の充実のため、消費生活相談窓口を設置するとともに、消費者ホットラインの専用回線を設置した。(平成 23 年度) 消費生活相談体制の拡充のため、近隣市町村（1 市 3 町）と連携し、週別に 1 回（毎週火曜日×4 自治体=月 4 回）消費生活専門相談員を配置した。(平成 23 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止のための啓発パンフレット等を作成し、町民に配布した。(平成 23 年度) 高齢者の消費者被害を防止するため、老人クラブ役員を対象に、講師を招いて啓発講座を実施した。(平成 23 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、平成 22 年度の 4 件に対し、平成 23 年度は 11 件と増加した。また、平成 26 年度は 20 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。 月に 1 回（第 4 火曜日）に消費生活専門相談員を配置しているが、相談者が少なく効果があるとは言えない。住民に対してより積極的かつ効果的な広報が必要と考える。
「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"> 消費生活センターの設立の予定なし。 相談員を配置済み。 担当職員のレベルアップを図るとともに、資格取得を推奨する。 平成 26 年度以降の担当職員の研修参加率を、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>
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"> 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、担当職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、交付金活用期間経過後は自主財化を目指す。
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"> ・消費生活相談体制を維持する。(平成 27 年度～平成 33 年度、その後自主財源化) ・消費生活相談窓口を維持する。 ・交付金を活用して配置した消費生活専門相談員の体制・報酬の維持を図る。
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、町内福祉施設及び民間事業者との連携を密にして全力で被害防止に努める。 ・啓発チラシの町広報紙及び町ホームページへの掲載、町民への配布等をすることにより被害抑制に努める。

市町村推進プログラム

都道府県名	和歌山県	市町村名	美浜町
-------	------	------	-----

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	
総括・評価	
「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> 相談窓口設置済み</p> <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u> なし</p> <p><u><政策目標 4 >消費者教育の推進</u></p> <p><u><政策目標 5 >「見守りネットワーク」の構築</u></p>
消費者行政推進の方針	<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"> ・消費者被害防止のための啓発物資作成 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のための啓発物資作成
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"> ・啓発物資を配布することにより、消費者被害を未然防止に努める。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、住民相談担当課、地域包括支援センター及びヘルパーと連携し対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	和歌山県	市町村名	日高町
-------	------	------	-----

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"> ・消費者被害防止のための啓発チラシ等を作成し、町内に全戸配布することにより被害防止に取り組んだ。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・相談窓口の機能強化や整備を図った。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・高齢者の消費者被害防止のため、民生委員会で出前講座を開催した(平成 24 年度～平成 26 年度) ・中学校へ冊子を配布し、生徒の消費者教育の充実を図った。 また、児童生徒全員にクリアファイルを配布し消費者について周知。(平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・啓発物資・チラシを全戸配布することにより、住民に消費者行政の正しい知識を広く周知・啓発することができ、被害防止につながった。 ・学校に冊子などを配布することで児童生徒に消費者行政の知識の充実を図った。 ・民生委員さんの消費者研修することにより知識の向上を図り、高齢者に広く周知し、消費者被害防止につながった。
「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"> ・平成 23 年度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"> ・担当職員や消費サポーターが相談研修を受けることにより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>
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"> ・啓発活動を強化し被害防止に努める ・消費者生活相談窓口の機能強化や整備を図る。 ・消費者教育の充実を図り、消費者被害の未然防止に重点的に力を入れる。

	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・啓発事業については、より効果的な取り組みに重点化しつつ交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者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"> ・消費者行政の正しい知識を広く周知・啓発するため啓発物資等を配布し、被害防止に努める。 ・消費者行政相談窓口の機能強化を図り、住民が相談しやすい環境整備をする。 ・消費者教育の充実に取り組む。 ・民生委員及び老人クラブなどで出前講座を開催
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	和歌山県	市町村名	由良町
-------	------	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者いきいきサロン、各種教室などで消費者啓発講座を開催 ・ 消費者問題のパンフレットや「悪質訪問お断り」のステッカーなどを全戸配布
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 民生委員等で研修を行い、講座で話を聞いていたため、被害を食い止めた事例もあった。講座を受けたことのある住民が多くなり、浸透してきている。「気を付けなければ」という意識付けのため、これからも継続していく必要がある。
「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 22 年度に役場総務政策課内に消費者相談窓口を設置済。 <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者相談窓口を設置しているが、住民がより安心して相談を受けられるよう、専門的な資格を持った相談員を配置したい。1 町では難しいところもあるので、近隣市町村と連携し、広域の相談センターの設置に向けて検討している。 <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>
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"> ・ 今後も消費者教育に力を入れ、さまざまな講座で啓発を行い、更に広く周知していく。 ・ 啓発講座については、幅広い年齢層の方に啓発していくよう、交付金活用期間経過後も事業を行っていく。 <p><u><平成 30 年度以降の方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 29 年度までと同様に行っていく。
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"> ・ 兼務の担当職員ではなく、専門的な相談を受けられるよう広域で相談センターを設置したり、専門相談員を置くことも検討する。 ・ 講座も一度聞いて終わりではなく、何度も聞いてもらえるよう引き続き周知していく。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	和歌山県	市町村名	印南町
-------	------	------	-----

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"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置とともに、専門相談員による消費生活相談を平成 23 年度から年 11 回開催している。 ・消費者被害防止のための啓発パンフレットを作成し、庁内の全戸に配布した。(平成 23・24 年度) ・消費者被害防止のための啓発シールを作成し、庁内の全戸に配布した。(平成 25 年度) ・啓発グッズを作成し、民生委員、老人クラブに配布(平成 26 年度)
総括・評価	平成 23 年度に消費生活相談窓口を設置した。相談件数は、年間に 6 件程度ではあるが、地域の相談窓口として定着しつつある。窓口があるという安心感もある。
「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 23 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"> ・人口 8 千人なので、相談件数が少ないため現在の 1 人体制で月 1 回で十分。また、専門員であるため質は高い。 <p><u><政策目標 4>消費者教育の推進</u></p> <p><u><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</u></p>
消費者行政推進の方針	<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"> ・地域の身近な窓口である諸費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持し、消費生活相談員相談を継続していく。 ・消費者教育にも力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止教育を実施する。 <p><u><平成 30 年度以降の方針></u></p> <p>消費生活相談体制については、補助金活用期間を経過後、自主財源で継続していく。</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"> ・消費生活相談体制の維持 ・出前講座(無料)等の課長などで、支出を抑えながら啓発していく。
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	和歌山県	市町村名	みなべ町
-------	------	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・専門相談員による消費者相談窓口を開催（平成 22 年度～平成 26 年度） ・消費者相談業務強化のため、パソコンを購入（平成 22 年度） ・悪徳商法の被害防止啓発のため、全世帯へ保存版「わが家の悪質商法撃退マニュアル」及び啓発シールを配布（平成 22 年度～24 年度） ・地域住民へのよりきめ細かい啓発強化を図り、消費者被害を未然防止するため、高齢者学級・地域見守り協力委員・民生委員を対象に啓発講座を実施（平成 23 年度～平成 26 年度） ・上記啓発講座のためのプロジェクター購入（平成 23 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・悪徳商法の被害防止啓発のため、全世帯へ保存版「わが家の悪質商法撃退マニュアル」等を配布し、注意喚起をすることにより、住民の注意意識が向上したことにより相談件数も増え、未然防止に繋がった。
「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"> ・平成 26 年度当初消費生活相談窓口設置済 <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"> ・なし <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>
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"> ・専門相談員による消費者相談窓口を開催 ・消費者教育に関する取組 ・研修会等への参加により、相談対応のレベルアップと相談窓口の充実 ・消費者被害を未然に防止するため、啓発冊子の配布等を実施し、地域住民への啓発強化

	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制と啓発事業である出前講座の実施については活用期間終了後においても、継続実施
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"> ・専門相談員による消費相談窓口を二ヶ月に 1 回開催（平成 27 年度～平成 30 年度） ・地域見守り協力委員・民生委員や高齢者学級等を対象とした出前講座を実施（平成 27 年度～平成 31 年度） ・消費者被害防止のため、地域住民に啓発冊子等を配布（平成 27 年度～平成 30 年度） ・消費者教育に関する取組（平成 27 年度～平成 35 年度） ・相談職員を県等で実施する研修会に参加させることにより、相談対応のレベルアップと相談窓口の充実（平成 27 年度～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	和歌山県	市町村名	日高川町
-------	------	------	------

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	<p>消費生活相談窓口を設置。</p> <p>啓発物資の作成・全戸配布。</p> <p>啓発物資の作成・配布や消費者行政相談窓口の周知及び強化を図り、住民への消費者問題知識の向上、相談しやすい環境を整える。</p>
総括・評価	啓発物資であるカレンダー等の全戸配布により、住民への消費者問題知識の向上や相談窓口の連絡先の周知が出来ている。
「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> 相談窓口を設置し、各支所との連携強化</p> <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u> 本庁と各支所等とスカイプ用パソコンを設置し、相談体制の強化と向上を図る。</p> <p><u><政策目標 4 >消費者教育の推進</u></p> <p><u><政策目標 5 >「見守りネットワーク」の構築</u></p>
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <p>啓発物資の全戸配布を継続する。</p> <p>各種研修への参加により職員のレベルアップを図る。</p> <p><平成 30 年度以降の方針></p> <p>交付金の終了後も啓発物資の全戸配布を継続する。</p>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<p>住民に消費生活に関する正しい知識を周知・啓発し、被害防止に努める。</p> <p>消費者相談窓口の強化を図り、また、住民が相談しやすい環境を整える。</p>
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	和歌山県	市町村名	白浜町
-------	------	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者啓発に関する情報を町ホームページで啓発
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口への相談件数は、昨年並みに留まっているが、消費者被害の手口が巧妙になっており、今後益々窓口として的確な対応が求められる。 ・啓発グッズの配布等で、未然に被害を防止できるよう努めたい。
「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 27 年度 相談窓口設置済み <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修会等への参加 <p><u><政策目標 4 >消費者教育の推進</u></p> <p><u><政策目標 5 >「見守りネットワーク」の構築</u></p>
消費者行政推進の方針	<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"> ・消費者被害を未然に防止するための啓発活動 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害を未然に防止するための啓発活動
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"> ・啓発物資の配布により、相談窓口の周知及び消費被害の未然防止に努める。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	和歌山県	市町村名	上富田町
-------	------	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 33 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"> 消費者被害防止のための啓発冊子を作成し、町内の全戸に配布した。(平成 21 年度、平成 22 年度、平成 26 年度) 高齢者の消費者被害防止のため、高齢者を対象とした出前講座を開始した。(自主財源) (平成 23 年度～平成 27 年度) 長期的な出前講座に必要な OA 機材を購入した。(平成 23 年度) 消費者相談スペースの設置に伴う事務用機器を購入した。(平成 23 年度) 小・中学生への消費者教育の推進のため、授業で活用できる啓発教材を購入し、各小・中学校へ配布した。(平成 23 年度) 消費者被害防止のための町内会回覧板を作成し、各町内会に配布した。(平成 24 年度) 県消費生活相談窓口とのテレビ電話を活用した相談体制の強化を図るため、必要機材を購入した(平成 24 年度) 消費者被害防止のための啓発物資を作成し、イベント等で配布した。(平成 25 年度、平成 26 年度、平成 27 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、平成 21 年度以前は全く無かったが、近年徐々に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。
「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"> 国民生活センターの研修等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。 <p><u><政策目標 4 >消費者教育の推進</u></p> <p><u><政策目標 5 >「見守りネットワーク」の構築</u></p>

消費者行政推進の方針	<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、積極的に研修会等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。 ・ 高齢者を含む地域住民の相談相手（民生委員、町職員、ヘルパー）への各種情報提供による注意喚起及び見守りを強化する。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 啓発物資や啓発パンフレットについては、交付金活用期間経過後も必要に応じて実施していく。
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、研修参加の支援の継続を図る。（自主財源化） ・ 消費生活相談窓口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。（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	和歌山県	市町村名	すさみ町
-------	------	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者教室、小中学校、民生委員の研修会等での出前講座 ・啓発チラシ・パンフレット・おことわりシールを作成し全戸配布 ・小中学生向けに啓発パンフレットを配布 ・啓発用回覧板を作成し、各地区に配布
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度より出前講座の実施を継続。相談件数の増加と共に相談内容の変化や情報提供等の連絡が増加している ・小中学校より、インターネット関係の講座依頼等があり、関心や危機感等が感じられる
「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"> ・消費生活相談を含んだ住民相談窓口設置済 <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <p><u><政策目標 4 >消費者教育の推進</u></p> <p><u><政策目標 5 >「見守りネットワーク」の構築</u></p>
消費者行政推進の方針	<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"> ・出前講座等の啓発事業の継続 ・消費者教育の推進・充実 <p><u><平成 30 年度以降の方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・出前講座等の啓発事業については、交付金活用終了経過後も継続していく様精査していく
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"> ・高齢者や独居老人等への見守り体制の充実 ・地域包括支援センター等各機関との連絡体制の強化 ・消費者教育の充実
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	和歌山県	市町村名	那智勝浦町
-------	------	------	-------

計画期間	平成 28 年 4 月 1 日～平成 36 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"> 消費者被害防止のための啓発リーフレット等を配布した。 (平成 23 年度～) 消費者被害防止のため、出前講座を開始した。(平成 25 年～)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度から啓発リーフレット配布、平成 25 年度からの出前講座により消費者問題に対する知識向上につながっていると考えられ今後の相談件数増加など予想される。
「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"> 22 年度時点で消費生活相談窓口設置済み <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 相談件数増加により検討の必要あり。 <p><u><政策目標 4 >消費者教育の推進</u></p> <p><u><政策目標 5 >「見守りネットワーク」の構築</u></p>
消費者行政推進の方針	<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"> 啓発リーフレットや出前講座により知識向上や相談窓口の周知に努める。 <p><u><平成 30 年度以降の方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> 基金を活用し更なる知識向上や相談窓口の周知に努める。 基金活用期間を経過した事業も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"> 基金終了後も継続して事業維持し、更なる消費者行政活性化に向けニーズに合った事業を取り組んでいく。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	和歌山県	市町村名	太地町
-------	------	------	-----

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"> 消費者被害防止啓発用グッズを作製し、町内全戸配布を実施。 相談員のレベルアップのための研修会等への参加
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害防止の為の啓発を積極的に行った。特に高齢者を狙った悪徳被害防止を中心に、消費者への啓発事業を強化した。これらの取組を通じ、消費者被害の防止を図り、消費生活に関する安心・安全確保に努めた。
「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"> 兼務であるが、担当課職員が相談を受けている。 <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの研修会等への参加を行い、担当職員のレベルアップを図った。 <p><u><政策目標 4 >消費者教育の推進</u></p> <p><u><政策目標 5 >「見守りネットワーク」の構築</u></p>
消費者行政推進の方針	<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"> 相談員窓口対応職員のレベルアップを、今後も図っていく。継続して研修会等に参加する。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 職員のレベルアップと、回覧や広報誌を使った啓発活動を行っていく。
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"> 担当職員の対応能力強化の為、研修会等への参加を継続していく。 消費者の安心・安全を確保するために、啓発活動を継続していく。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	和歌山県	市町村名	北山村
-------	------	------	-----

計画期間	平成 28 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	○消費者被害防止のための啓発を積極的に行う。
総括・評価	○リーフレットやボールペンなどで啓発を積極的に行い、住民を対象に消費者教育について、知識の充実を図れた。
「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> 消費生活相談を含んだ住民相談窓口設置済</p> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u> 消費者行政相談窓口の機能強化を図り、住民が相談しやすい環境を整える</p> <p><u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p>
消費者行政推進の方針	<p>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</p> <p>○消費者被害防止のための啓発を積極的に行う。</p> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <p>○高齢者への悪徳被害の防止を中心とした消費者への啓発事業を強化する。</p>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<p>○消費者行政相談窓口の機能強化を図り、住民が相談しやすい環境を整える。</p> <p>○住民を対象に消費者教育について、知識の充実を図る。</p>
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	和歌山県	市町村名	串本町
-------	------	------	-----

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"> 消費者被害防止のため、啓発チラシを作成し全戸配布した。（平成 25 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 啓発物資には、啓発内容のほか、役場や県消費生活センター等の連絡先を記載することで、相談窓口の周知に貢献できている。 消費者行政について、本庁支所間の連携の強化が向上した。
「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 28 年度時点で相談窓口設置済み。 <p><u><政策目標 2 >相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 研修の受講や、窓口周知による相談対応件数の増加により、担当職員のスキルアップを目指す。 <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>
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"> 住民の消費者問題への理解・知識の向上を図るため、啓発物資配布を継続する。 <p><u><平成 30 年度以降の方針></u></p> <ul style="list-style-type: none"> 基金活用期間の経過後も住民への啓発維持強化のため、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"> 住民への啓発について、啓発物資の全戸配布等を継続する。
その他特記事項	