

基金事業実施状況報告及び活性化事業実績報告について

1. 今年度に都道府県及び市町村が実施した活性化事業(交付金相当部分)

(単位:千円)

事業名	都道府県	市町村	合計
(1)消費生活センター機能強化事業	291	7,957	8,248
(2)消費生活相談スタートアップ事業		1,102	1,102
(3)消費生活相談員養成事業	13,017	5,487	18,504
(4)消費生活相談員等レベルアップ事業	4,620	1,155	5,775
(5)消費生活相談窓口高度化事業	160	916	1,076
(6)広域的消費生活相談機能強化事業			0
(7)食品表示・安全機能強化事業	254	80	334
(8)消費者教育・啓発活性化事業	59,822	16,143	75,965
(9)商品テスト強化事業			0
(10)地方苦情処理委員会活性化事業			0
(11)一元化相談窓口緊急整備事業	5,319	13,010	18,329
(12)消費者行政活性化オリジナル事業	1,075		1,075
合計	84,558	45,850	130,408

2. 消費者行政決算及び今年度の基金取崩し額

(単位:千円)

消費者行政決算総額	421,039
都道府県決算	220,649
管内市町村決算	200,390
基金取崩し額	130,408
取崩し割合	31%

3. 消費生活相談員養成事業

実施形態	管内全体の研修参加・受入要望(事業計画)	管内全体の研修参加・受入(実績)
自治体参加型	①参加者総数 8 人 ②年間研修総日数 618 人日 ③参加自治体 足利市、栃木市、鹿沼市、日光市、真岡市、大田原市、那須塩原市、さくら市	①参加者総数 8 人 ②年間研修総日数 618 人日 ③参加自治体 足利市、栃木市、鹿沼市、日光市、真岡市、大田原市、那須塩原市、さくら市
法人募集型	①実地研修受入総数 12 人 ②年間研修総日数 600 人日 ③実地研修受入自治体 県・宇都宮市・足利市・栃木市・鹿沼市・日光市	①実地研修受入総数 12 人 ②年間研修総日数 600 人日 ③実地研修受入自治体 県・宇都宮市・足利市・栃木市・鹿沼市・日光市

4. 一元的相談窓口緊急整備事業

	対象人員数 (勤務時間、日数等の拡大)	追加的総業務量(総時間)	事業実施自治体
県	4 人	3,756 人時間/年	
管内市町村	25 人	9,249 人時間/年	栃木市・佐野市・鹿沼市・小山市・真岡市・大田原市・さくら市・那須烏山市・下野市
	対象人員数 (報酬引上げ)		事業実施自治体
県	0 人		
管内市町村	4 人		栃木市・矢板市
	対象人員数計	追加的総費用	
県	4 人	5,319 千円	
管内市町村	29 人	13,018 千円	

5. 今年度に都道府県が実施した活性化事業(交付金相当分)

(単位:千円)

事業名	事業計画		事業の実績		事業(実績)の概要
	事業経費	基金(交付金相当分)対象経費	事業経費	基金(交付金相当分)対象経費	
①消費生活センター機能強化事業(増設)					
②消費生活センター機能強化事業(拡充)	291	291	291	291	相談機能強化のため、事務用機器等の充実。
③消費生活相談員養成事業(研修開催)	8,151	8,151	8,151	8,151	消費生活相談員養成研修の開催(自治体参加型8名・法人募集型12名)。
④消費生活相談員養成事業(研修参加支援)	4,866	4,866	4,866	4,866	消費生活相談員養成研修の参加者への支援(法人募集型12名)。
⑤消費生活相談員等レベルアップ事業(研修開催)	4,620	4,620	4,620	4,620	市の消費生活相談員及び市町村窓口担当者のスキルアップ等研修会の実施。
⑥消費生活相談員等レベルアップ事業(研修参加支援)					
⑦消費生活相談窓口高度化事業	160	160	160	160	相談の高度化・複雑化に対応するため、弁護士・司法書士等をアドバイザーとした相談員会議等の開催。
⑧食品表示・安全機能強化事業	254	254	254	254	食品表示セミナーの開催等。
⑨消費者教育・啓発活性化事業	59,822	59,822	59,822	59,822	消費者月間キャンペーン、広報媒体を活用した啓発事業及び消費者被害防止啓発演劇の実施等。
⑩商品テスト強化事業					
⑪地方苦情処理委員会活性化事業					
⑫一元的相談窓口緊急整備事業	5,319	5,319	5,319	5,319	事業者指導専門員(1名)の配置及び日額消費生活相談員(3名)の雇用。
⑬消費者行政活性化オリジナル事業(連携強化)					
⑭消費者行政活性化オリジナル事業(事業者指導、法執行強化)	13	13	13	13	事業者指導専門員の費用弁償(出張旅費)。
⑮消費者行政活性化オリジナル事業(その他)	1,062	1,062	1,062	1,062	消費生活相談員人材バンク事業、消費者団体等提案活動支援事業及び消費者啓発活動家育成事業の実施。
合計	84,558	84,558	84,558	84,558	

6. 活性化事業(都道府県実施分)の実績詳細

事業名	対象経費(実績)	事業強化・機能強化の成果
①消費生活センター機能強化事業(増設)		
②消費生活センター機能強化事業(拡充)	事務用機器(シュレッダー及びデジタルカメラ)の設置、執務参考資料(図書)の購入	・相談や調査に必要な事務用機器等の設置により、事務処理がスムーズになった。 ・参考図書の購入により、消費生活相談に必要な基礎知識や実務処理を習得することができ、専門的な相談にも対応できるようになった。
③消費生活相談員養成事業(研修開催)	講師謝金、講師旅費、会場借料、教材作成費等	消費生活相談員養成研修を開催し、相談員の養成及び相談能力等の強化を図った。
④消費生活相談員養成事業(研修参加支援)	研修参加支援	新たに相談を担える者を養成した。
⑤消費生活相談員等レベルアップ事業(研修開催)	講師謝金、講師旅費、会場借料等	相談事例の研究(県内4カ所×5回及び集合研修1回:310名受講)、関係法令等研修(5回:225名受講)、通信教育(講座2テーマ:80名受講)を実施し、消費生活相談員等のレベルアップを図った。
⑥消費生活相談員等レベルアップ事業(研修参加支援)		
⑦消費生活相談窓口高度化事業	講師謝金	県の相談窓口担当者及び消費生活相談員が構成する相談員会議において4回、県・市町の相談窓口担当者及び消費生活相談員が構成するブロック会議(3ブロック)において1回、弁護士・司法書士等の専門家をアドバイザーとしてケーススタディを行い、高度化する相談への対応力を強化した。
⑧食品表示・安全機能強化事業	講師謝金、講師旅費、会場借料等	食品表示に係る講習会を実施するとともに、来場者へ「食品表示ハンドブック」を配布し、食品表示の理解を図った。
⑨消費者教育・啓発活性化事業	テレビ・ラジオ番組作成等委託料、啓発リーフレット作成料等	・消費者月間キャンペーンを実施し、消費者、事業者、行政が一体となって消費者問題に関する啓発・教育等の各種事業を5月に集中的に行った。 ・子供から高齢者まで誰もが楽しみながら悪質商法への対応や消費者トラブルで困った時の相談先など消費生活の正しい知識を身につけることができるよう消費者被害防止啓発演劇を小学校や県イベント等で上演し、9,244名が鑑賞した。 ・県民の日及び他部局事業に協賛して啓発を実施し、啓発グッズ及びパンフレットを配布した。 ・消費者啓発ラッピングバスの運行及び路線バス消費者啓発ステッカーの掲示を行い、消費者ホットライン等について周知を図った。 ・テレビ・ラジオ等各種メディアを利用して消費者啓発を行い、県民の消費者意識の向上を図った。 ・各種消費者啓発資料等を作成し、消費者ホットライン等について周知を図った。
⑩商品テスト強化事業		
⑪地方苦情処理委員会活性化事業		

⑫一元的相談窓口緊急整備事業	報酬、費用弁償、社会保険料(事業主負担分)	・事業者指導専門員(1名)の配置し、事業者指導を強化した。 ・日額消費生活相談員(3名)を雇用し、消費者からの苦情相談への対応した。
⑬消費者行政活性化オリジナル事業(連携強化)		
⑭消費者行政活性化オリジナル事業(事業者指導、法執行強化)	費用弁償(出張旅費)	事業者指導専門員が事業者指導を行うための出張旅費を支
⑯消費者行政活性化オリジナル事業(その他)	消費者団体等提案活動支援費(委託料)、消費者啓発活動家育成事業(くらしのサポーター事業)に係る経費	・消費者団体等が提案する活動により、県で行っていない手法で消費者被害未然防止に向けた啓発を実施した。 ・消費生活リーダー養成講座を修了した者等を「くらしの安全サポーター」に認定し、消費者啓発の一部を担う者として活用していく。

7. 消費生活相談員養成事業の研修参加、実地研修受入実績(都道府県実施分、該当する場合に記載)

実施形態	研修参加・受入要望 事業計画		研修参加・受入 実績	
	自治体参加型	参加希望者数	0 人	参加者数
	年間研修総日数	0 人日	年間研修総日数	3 人日
法人募集型	実地研修受入希望人数	3 人	実地研修受入人数	12 人
	年間研修総日数	30 人日	年間研修総日数	40 人日

8. 今年度に管内の市町村が実施した活性化事業の総額(交付金相当分)

(単位:千円)

事業名	実施市町村	事業計画		事業の実績	
		事業経費	基金(交付金相当分)対象経費計	事業経費	基金(交付金相当分)対象経費計
①消費生活センター機能強化事業(新設)					
②消費生活センター機能強化事業(増設)					
③消費生活センター機能強化事業(拡充)	宇都宮市、足利市、栃木市、佐野市、日光市、小山市、真岡市、大田原市、矢板市、那須塩原市、さくら市、那須烏山市	8,219	7,928	8,075	7,957
④消費生活相談スタートアップ事業(新設)					
⑤消費生活相談スタートアップ事業(拡充)	益子町、壬生町、岩舟町	1,202	1,202	1,105	1,102
⑥消費生活相談員養成事業(研修参加支援)	足利市、栃木市、鹿沼市、日光市、真岡市、大田原市、那須塩原市、さくら市	5,507	5,507	5,606	5,487

⑦消費生活相談員等レベルアップ事業(研修開催)	栃木市	60	60	60	60
⑧消費生活相談員等レベルアップ事業(研修参加支援)	足利市、栃木市、佐野市、鹿沼市、日光市、小山市、真岡市、大田原市、那須塩原市、那須烏山市、下野市、那珂川町	1,494	1,106	1,424	1,095
⑨消費生活相談窓口高度化事業	足利市、日光市	916	916	916	916
⑩広域的消費生活相談機能強化事業(新設)					
⑪広域的消費生活相談機能強化事業(拡充)					
⑫食品表示・安全機能強化事業	小山市	80	80	80	80
⑬消費者教育・啓発活性化事業	宇都宮市、足利市、栃木市、佐野市、鹿沼市、日光市、小山市、真岡市、矢板市、那須塩原市、さくら市、下野市、益子町、茂木町、芳賀町、壬生町、岩舟町、那須町、那珂川町	17,025	16,647	16,209	16,143
⑭商品テスト強化事業					
⑮地方苦情処理委員会活性化事業					
⑯一元的相談窓口緊急整備事業	栃木市、佐野市、鹿沼市、小山市、真岡市、大田原市、矢板市、さくら市、那須烏山市、下野市	19,367	13,031	19,222	13,010
⑰消費者行政活性化オリジナル事業(連携強化)					
⑱消費者行政活性化オリジナル事業(事業者指導、法執行強化)					
⑲消費者行政活性化オリジナル事業(その他)					
合計		53,870	46,477	52,697	45,850

9. 活性化事業(管内市町村実施分)の実績詳細

事業名	事業・機能強化の成果の概要
①消費生活センター機能強化事業(新設)	・平成22年4月にセンターを設置したことにより、消費生活の安全・安心が図られ、相談業務の充実につながった。
②消費生活センター機能強化事業(増設)	
③消費生活センター機能強化事業(拡充)	<ul style="list-style-type: none"> ・相談室増設により、より多くの来所相談に同じに応じることができるようになった。デジタルカメラの購入により、事故製品等を相談資料として記録・保存できるようになり、事業者とのあっせんが行いやすくなった。 ・センター機能強化の一環として、印刷機・ファクシミリ・シュレッダー・相談間仕切り一式・消費者法関連図書等を購入・整備することが出来た。 ・センターのチラシ、回覧板等を作成・配布し、センターの周知を図り機能を強化した。 ・参考図書の購入により、消費生活相談に必要な基礎知識や実務処理を習得することができ、専門的な相談にも対応できるようになった。 ・センター周知用物品を購入し配布することで、センターの役割・所在地の周知が図られた。 ・センター周知用の消耗品(ポケットティッシュやマグネットシート)の窓口配布により、それを見て相談に来る者が多くなった。 ・住民周知のためのリーフレットを作成・配布したことにより、相談件数が増加した。 ・相談や調査・検索に必要なPC等の機材・事務用機器等の設置され、事務処理がスムーズになった。 ・消費者関係法令図書等の購入により、センターの機能が強化された。 ・相談者のプライバシーを守るため、相談室内の間仕切りの設置・強化を行った。 ・相談室の整備により、消費者が相談しやすい環境を整えることができた。
④消費生活相談スタートアップ事業(新設)	
⑤消費生活相談スタートアップ事業(拡充)	・消費生活相談窓口を整備したことにより、来庁者が窓口を意識してくれるようになった。
⑥消費生活相談員養成事業(研修参加支援)	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員の拡充を図るため、1名の養成と実務能力向上のための研修参加支援費と旅費を支援することが出来た。 ・相談経験の浅い相談員が養成研修に参加することにより、業務に必要な知識が習得できたとともに専門的な知識が豊富になり、相談対応能力が強化された。 ・消費生活相談に必要な知識や実務能力を習得する研修の受講により、比較的経験の浅い相談員のスキルアップを図ることが出来た。 ・研修に参加したことにより、より専門的な知識が豊富になり相談対応能力が強化された。
⑦消費生活相談員等レベルアップ事業(研修開催)	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者問題専門家等を講師とする研修会を開催し、相談員の資質を向上させた。 ・相談員では対応しきれない専門的な知見について、弁護士の助言や指導を仰ぐことにより、よりスムーズに相談対応ができるようになった。
⑧消費生活相談員等レベルアップ事業(研修参加支援)	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員のレベルアップを図るため、関係法令研修(県実施)等参加のための旅費支援を行うことが出来た。 ・相談員の知識技術習得のための研修会へ参加旅費を支援し、相談員の資質を向上させた。 ・相談員研修参加により、相談業務対応がより迅速かつ的確な対応へと導くことが可能となった。
⑨消費生活相談窓口高度化事業	・弁護士を招き、相談事例や相談処理実務に関する実務研修会を開催することができ、相談能力が強化された。
⑩広域的消費生活相談機能強化事業(新設)	
⑪広域的消費生活相談機能強化事業(拡充)	
⑫食品表示・安全機能強化事業	・食品表示・安全の消費者への啓発活動を行った。

⑬消費者教育・啓発活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクター及びモバイルスクリーン並びに消費者教育用DVDの購入により、よりわかりやすく効果的な消費者教育(消費生活出前講座)が実施できるようになった。 ・劇団らくりん座による消費者被害防止啓発劇を消費生活展で上演し、多くの消費者に啓発することが出来た。 ・消費者啓発用冊子を作成し、ふれあい相談員(高齢者の見守りのため市で委嘱)等に配布し高齢者の消費者被害防止見守りを強化した。 ・消費者団体による消費者被害防止のための啓発事業を行った。 ・市民対象の消費講座で講話及び資料配布をし、啓発の充実につながった。 ・消費者啓発ボランティアが高齢者を対象とした寸劇等の啓発活動を実施した。 ・消費者被害防止啓発物品の購入と消費者団体による被害防止啓発活動を行うことで、消費者トラブルの未然防止と消費者の意識向上と自立が図られた。 ・啓発のため作成したチラシは地域づくり座談会や全戸配布チラシとして広く活用した。効果的で好評であった。 ・啓発活動用のパンフレット等の購入により、従来よりも効率よい講習会が実施できるようになった。 ・出前講座のメニューが増え、住民のいろいろな要望に応えることができた。 ・啓発グッズを街頭で配布し、消費者への意識高揚また知識向上へと導くことができた。 ・推進協力員による啓発活動がレベルアップし、高齢者研修でもより身近な啓発ができるようになった。市のキャラクターとタイアップによる着ぐるみにより、幅広い年齢層への啓発が可能となった。
⑭商品テスト強化事業	
⑮地方苦情処理委員会活性化事業	
⑯一元的相談窓口緊急整備事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者ホットライン設置等に係る事務量増大に伴う相談体制の整備を図ったことにより、センター機能が高まった。 ・増加する相談に対応するため、相談員を増員し、センター機能を強化した。 ・相談員の報酬の引上げを行って、待遇を改善した。 ・第一土曜日を開館したことにより平日に休みが取れない相談者への対応が出来るようになった。 ・積極的にあっせんを行うことにより、あっせんの強化を図り、その業務に対する相談員の報酬額引上げを行った。 ・開所時間延長により、相談業務の強化となった。
⑰消費者行政活性化オリジナル事業(連携強化)	
⑱消費者行政活性化オリジナル事業(事業者指導、法執行強化)	
⑲消費者行政活性化オリジナル事業(その他)	

10. 今年度の基金取崩し実績額

交付金相当分	130,408 千円
うち都道府県	84,558 千円
うち管内の市町村合計	45,850 千円
積増し相当分	0 千円
うち都道府県の基金	千円
うち管内の市町村の基金計	千円

11. 消費者行政決算

	平成21年度	平成22年度	前年度差	チェック項目
①都道府県の消費者行政決算	59,733 千円	116,399 千円	56,666 千円	-
うち基金(交付金相当分)取崩対象経費	31,682 千円	84,558 千円	- 千円	0.73
うち基金(交付金相当分)取崩対象の定数内職員の時間外勤務手	- 千円	- 千円	- 千円	-
うち基金(交付金相当分)取崩対象外経費	28,051 千円	31,841 千円	3,790 千円	-
②都道府県の管内の市町村の消費者行政決算総額	138,553 千円	152,115 千円	13,562 千円	-
うち基金(交付金相当分)取崩対象経費	27,024 千円	45,850 千円	- 千円	0.30
うち基金(交付金相当分)取崩対象の定数内職員の時間外勤務手	363 千円	250 千円	- 千円	-
うち基金(交付金相当分)取崩対象外経費	111,529 千円	106,265 千円	-5,264 千円	-
③都道府県全体の消費者行政決算総額	198,286 千円	268,514 千円	70,228 千円	-
うち基金(交付金相当分)取崩対象経費	58,706 千円	130,408 千円	- 千円	0.49
うち基金(交付金相当分)取崩対象の定数内職員の時間外勤務手	363 千円	250 千円	- 千円	-
うち基金(交付金相当分)取崩対象外経費	139,580 千円	138,106 千円	-1,474 千円	-

11-2. 消費者行政決算②

①定数内の消費者行政担当者数(平成20年度末時点)	22 人
うち都道府県	15 人
うち管内市町村	7 人
②定数内の消費者行政担当者数(平成22年度末時点)	22 人
うち都道府県	15 人
うち管内市町村	7 人
③定数内の消費者行政担当者の人件費(想定)	152,525 千円
うち都道府県	104,250 千円
うち管内市町村	48,275 千円
④③を含めた基金(交付金相当分)取崩対象外経費	290,631 千円
うち都道府県	136,091 千円
うち管内市町村	154,540 千円
⑤消費者行政予算総額に占める(交付金相当分)取崩額割合	31 %
うち都道府県	38 %
うち管内市町村	23 %

12. 基金の管理(実績)

設置当初の基金残高(交付金相当分)	388,900 千円
平成21年度末の基金残高(交付金相当分)	330,769 千円
平成22年度の基金取崩し額(交付金相当分)	130,408 千円
平成22年度の基金運用収入(交付金相当分)	241 千円
平成22年度末の基金残高(交付金相当分)	200,602 千円
設置当初の基金残高(積増し相当分)	－ 千円
平成21年度末の基金残高(積増し相当分)	－ 千円
平成22年度の基金取崩し額(積増し相当分)	－ 千円
平成22年度の基金運用収入(積増し相当分)	－ 千円
平成22年度末の基金残高(積増し相当分)	－ 千円

13. 都道府県の消費生活相談窓口

消費生活相談員の配置	平成21年度末	相談員総数	8 人	22年度末実績	相談員総数	11 人
うち定数内の相談員	平成21年度末	相談員総数	人	22年度末実績	相談員総数	人
うち定数外の相談員	平成21年度末	相談員総数	7 人	22年度末実績	相談員総数	10 人
うち委託等の相談員	平成21年度末	相談員総数	1 人	22年度末実績	相談員総数	1 人

14. 平成22年度の都道府県の相談員の処遇改善に向けた取組(実績)

処遇改善の取組	具体的内容
①報酬の向上	
②研修参加支援 ○	<ul style="list-style-type: none"> ・弁護士・司法書士等の専門家をアドバイザーとしてケーススタディを行い、高度化する相談への対応力を強化する研修を実施した。・相談員の要望を踏まえた研修の充実を図った。 ・また、相談員の要望を踏まえた研修の充実を図った。
③就労環境の向上 ○	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年4月1日から、本庁へ移転(一本化)することにより、職場環境の改善を図った。 ・日額相談員を配置することにより、1日あたりの相談員数を増やした。
④その他 ○	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員の施設整備改善として、シュレッダーの設置及び消費者関連図書等を整備した。

15. 管内市町村の消費生活相談窓口

消費生活相談員の配置	平成21年度末	相談員総数	60	人	22年度末実績	相談員総数	64	人
うち定数内の相談員	平成21年度末	相談員総数		人	22年度末実績	相談員総数	1	人
うち定数外の相談員	平成21年度末	相談員総数	59	人	22年度末実績	相談員総数	62	人
うち委託等の相談員	平成21年度末	相談員総数	1	人	22年度末実績	相談員総数	1	人

16. 平成22年度の管内の市町村の相談員の処遇改善に向けた取組(実績)

処遇改善の取組	実施市町村及び具体的内容
①報酬の向上 ○	・月額・日額相談員の報酬額の改定を行った。
②研修参加支援 ○	・中央研修会、県研修会(相談員養成及びレベルアップ関係法令研修等)へ参加旅費の支援を行った。 ・年1階研修受講を複数回に増やし、相談員のレベルアップを図った。 ・弁護士による相談事例や処理等の実務研修を実施した。
③就労環境の向上 ○	・1日あたりの勤務相談員数を増やした。
④その他 ○	・相談室の施設設備改善として、印刷機・相談問仕切他備品や消費者法関連図書等を整備した。