

1. 今年度に都道府県及び市町村が実施した推進事業及び活性化事業（交付金等）

(単位:円)			
事業名(事業メニュー)	都道府県	市町村	合計
1.消費生活相談機能整備・強化事業 ※都道府県は被災4県のみ	-	35,375,118	35,375,118
2.消費生活相談員養成事業	-	-	-
3.消費生活相談員等レベルアップ事業	-	3,035,460	3,035,460
4.消費生活相談体制整備事業	-	86,121,179	86,121,179
5.市町村の基礎的な取組に対する支援事業	1,927,800		1,927,800
6.地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業	27,780,229	132,440,291	160,220,520
うち、先駆的事业	-	-	-
7.消費者安全法第46条第2項の規定に基づく法定受託事務	-	-	-
合計	29,708,029	256,972,048	286,680,077

2. 消費者行政決算見込み額及び今年度の支出等額

(単位:円)			
	消費者行政決算総額(見込み)	2,032,997,486	
	都道府県決算(見込み)	676,729,300	
	管内市町村決算(見込み)	1,356,268,186	
支出等額		286,680,077	
支出等割合		14 %	14 %
支出等額(先駆的事业(交付金)を除く。)		286,680,077	↑ 常勤化、定員増反映後
支出等割合(先駆的事业(交付金)を除く。)		14 %	14 %

↑ 常勤化、定員増反映後

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 人 ②年間研修総日数 人日 ③参加自治体 〔 〕	①参加者総数 人 ②年間研修総日数 人日 ③参加自治体 〔 〕
法人募集型	①実地研修受入総数 人 ②年間研修総日数 人日 ③実地研修受入自治体 〔 〕	①実地研修受入総数 人 ②年間研修総日数 人日 ③実地研修受入自治体 〔 〕

4. 消費生活相談体制整備事業

	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	人	人時間／年	
管内市町村	96 人	30,663 人時間／年	
	対象人員数 (報酬引上げ)	事業実施自治体	
県	人		
管内市町村	45 人		
	対象人員数計	追加的総費用	
県	0 人	円	
管内市町村	100 人	86,121,179 円	

5. 都道府県が実施した推進事業及び活性化事業（交付金等）

（単位：円）

事業名(事業メニュー)	事業計画				事業の実績				事業(実績)の概要
	事業経費	交付金等対象経費			事業経費	交付金等対象経費			
		28年度 本予算	27年度 補正予算	基金 (交付金相当分)		28年度 本予算	27年度 補正予算	基金 (交付金相当分)	
①消費生活相談機能整備・強化事業(増設・拡充) ※被災4県のみ									
②消費生活相談機能整備・強化事業(専門家の活用) ※被災4県のみ									
③消費生活相談機能整備・強化事業(商品テスト等) ※被災4県のみ									
④消費生活相談機能整備・強化事業(苦情処理委員会) ※被災4県のみ									
⑤消費生活相談員養成事業(研修開催)									
⑥消費生活相談員養成事業(研修参加支援)									
⑦消費生活相談員等レベルアップ事業(研修開催)									
⑧消費生活相談員等レベルアップ事業(研修参加支援)									
⑨消費生活相談体制整備事業 ※被災4県は本年度の新規分も対象。それ以外は、平成24年度 までの充実・強化が対象。									
⑩市町村の基礎的な取組に対する支援事業	3,000,000	3,000,000			1,927,800	1,927,800			区市町村の相談員向けのカウンセラーを配置することで、専門的な見 地から助言を行い区市町村の相談窓口業務を支援した。
⑪地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業(消 費者の安心・安全を確保するための取組)	53,052,000	45,555,000	7,497,000		27,780,229	23,322,829	4,457,400		①集团的被害回復訴訟制度の円滑な運用に向けた適格消費者団体 の活動を支援した。 ②子育て支援団体等との協働事業を実施した。 ③消費者教育推進法を踏まえ、若者の啓発に有効な手段により、消 費者被害の未然防止を図った。 ④多重債務に関する交通広告を行い、特別相談の周知と多重債務へ の注意喚起を図った。 ⑤社会人向け消費者教育の啓発を図った。 ⑥地域における高齢者見守り活動を行う区市町村が効果的な事業実 施を図れるよう消費者被害防止のための取組を行った。 ⑦風評被害防止事業(市場まつりにおける被災産地のPR等)
⑫地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業(地 域の多様な主体等との連携の強化を図るための事業)									
⑬地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業(事 業者指導や法執行等)									
⑭地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業(先 駆的事业)									
⑮地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業(先 進性・モデル性の高い事業)									
⑯消費者安全法第46条第2項の規定に基づく法定受託事務									
合計	56,052,000	48,555,000	7,497,000	-	29,708,029	25,250,629	4,457,400	-	

6. 推進事業及び活性化事業(都道府県実施分)の実績詳細

事業名(事業メニュー)	対象経費(実績)	事業強化・機能強化の成果
①消費生活相談機能整備・強化事業(増設・拡充) ※被災4県のみ		
②消費生活相談機能整備・強化事業(専門家の活用) ※被災4県のみ		
③消費生活相談機能整備・強化事業(商品テスト等) ※被災4県のみ		
④消費生活相談機能整備・強化事業(苦情処理委員会) ※被災4県のみ		
⑤消費生活相談員養成事業(研修開催)		
⑥消費生活相談員養成事業(研修参加支援)		
⑦消費生活相談員等レベルアップ事業(研修開催)		
⑧消費生活相談員等レベルアップ事業(研修参加支援)		
⑨消費生活相談体制整備事業 ※被災4県は本年度の新規分も対象。それ以外は、平成24年度までの充実・強化が対象。		
⑩市町村の基礎的な取組に対する支援事業	報償費	区市町村の相談員向けのカウンセラーを配置し、専門的な見地から助言を行い区市町村の相談窓口業務を支援することで、区市町村の相談業務の質の向上が図られた。
⑪地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業(消費者の安心・安全を確保するための取組)	①負担金②負担金③委託料、印刷製本費、通信運搬費等④広告料、印刷製本費、委託料⑤印刷製本費、委託料、通信運搬費、報償費⑥消耗品費⑦委託料、負担金、一般需要費等	あらゆる世代等、対象を広くとらえた、消費者の安心・安全を確保するための普及啓発等の取組により、消費者被害防止に対する効果が得られた。
⑫地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業(地域の多様な主体等との連携の強化を図るための事業)		
⑬地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業(事業者指導や法執行等)		
⑭地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業(先駆的事业)		
⑮地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業(先進性・モデル性の高い事業)		
⑯消費者安全法第46条第2項の規定に基づく法定受託事務		

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 人	参加者数 人
	年間研修総日数 人日	年間研修総日数 人日
法人募集型	実地研修受入希望人数 人	実地研修受入人数 人
	年間研修総日数 人日	年間研修総日数 人日

8. 今年度に管内の市町村が実施した推進事業及び活性化事業の総額(交付金等)

(単位:円)

事業名(事業メニュー)	実施市町村	事業計画				事業の実績			
		事業経費	交付金等対象経費			事業経費	交付金等対象経費		
			28年度 本予算	27年度 補正予算	基金 (交付金相当分)		28年度 本予算	27年度 補正予算	基金 (交付金相当分)
①消費生活相談機能整備・強化事業(新設・増設・拡充)	世田谷区、清瀬市	692,000	692,000	0	0	579,727	579,727	0	0
②消費生活相談機能整備・強化事業(専門家の活用)	千代田区、新宿区、文京区、台東区、江東区、世田谷区、中野区、板橋区、練馬区、足立区、葛飾区、立川市、武蔵野市、府中市、昭島市、調布市、小平市、日野市、国分寺市、西東京市、清瀬市、東久留米市、羽村市	9,089,000	1,079,000	8,010,000	0	8,605,080	1,014,000	7,591,080	0
③消費生活相談機能整備・強化事業(商品テスト)	新宿区、大田区、渋谷区、葛飾区、八王子市、立川市、府中市、昭島市、調布市、小金井市、小平市、国分寺市、国立市、西東京市、狛江市、多摩市、稲城市	31,419,000	3,538,000	27,780,000	0	26,077,371	3,179,416	22,896,895	0
④消費生活相談機能整備・強化事業(苦情処理委員会)	国分寺市	114,000	114,000	0	0	114,000	114,000	0	0
⑤消費生活相談員養成事業(研修参加支援)		0	0	0	0	0	0	0	0
⑥消費生活相談員等レベルアップ事業(研修開催)	府中市、日野市、瑞穂町	292,000	214,000	0	78,000	285,000	214,000	0	71,000
⑦消費生活相談員等レベルアップ事業(研修参加支援)	千代田区、中央区、港区、新宿区、文京区、台東区、墨田区、江東区、中野区、豊島区、北区、荒川区、板橋区、練馬区、足立区、葛飾区、江戸川区、青梅市、府中市、昭島市、調布市、町田市、小平市、日野市、東村山市、国分寺市、西東京市、福生市、狛江市、東大和市、清瀬市、多摩市、羽村市、瑞穂町	4,771,000	2,276,000	1,050,000	1,140,000	2,879,583	1,500,847	492,670	756,943
⑧消費生活相談体制整備事業	千代田区、中央区、文京区、台東区、墨田区、中野区、北区、荒川区、練馬区、江戸川区、八王子市、青梅市、府中市、昭島市、調布市、小金井市、小平市、日野市、国分寺市、西東京市、福生市、狛江市、東大和市、清瀬市、東久留米市、武蔵村山市、多摩市、稲城市、羽村市、あきる野市	145,428,000	13,039,000	76,414,000	0	141,963,025	12,227,785	73,893,394	0
⑨地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業 (消費者の安心・安全を確保するための取組)	千代田区、中央区、新宿区、文京区、台東区、墨田区、江東区、品川区、大田区、世田谷区、中野区、豊島区、荒川区、練馬区、足立区、葛飾区、江戸川区、八王子市、立川市、武蔵野市、三鷹市、青梅市、府中市、昭島市、調布市、町田市、小金井市、小平市、日野市、東村山市、国分寺市、国立市、福生市、狛江市、清瀬市、東大和市、東久留米市、武蔵村山市、稲城市、羽村市、あきる野市、瑞穂町、日の出町、大島町	161,570,000	103,331,000	22,353,000	15,000,000	145,699,488	91,680,472	18,791,752	15,000,000
⑩地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業 (地域の多様な主体等との連携の強化を図るための事業)	台東区、渋谷区、立川市、日野市、西東京市	4,367,000	2,027,000	500,000	0	4,565,587	1,906,307	500,000	0
⑪地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業 (事業者指導や法執行等)		0	0	0	0	0	0	0	0
⑫地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業(先駆的事業)		0	0			0	0		
⑬地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業 (先進性・モデル性の高い事業)	足立区、葛飾区	4,647,000	4,647,000	0	0	4,561,760	4,561,760	0	0
⑭消費者安全法第46条第2項の規定に基づく法定受託事務		0	0	0	0	0	0	0	0
合計		362,389,000	130,957,000	136,107,000	16,218,000	335,330,621	116,978,314	124,165,791	15,827,943

9. 推進事業及び活性化事業(管内市町村実施分)の実績詳細

事業名(事業メニュー)	事業強化・機能強化の成果の概要
①消費生活相談機能整備・強化事業(新設・増設・拡充)	インターネットに関する消費生活環境を充実させた。また、相談カウンターをアコーデオンスクリーンで仕切り相談情報の機密を保護した。さらに、相談資料用オープンワゴン(ファイルワゴン)の活用により、効率的に相談ができるようになった。(世田谷区) 相談室入り口に簡易ドアを設置したことで相談者のプライバシーを確保でき、安心して相談できる環境が得られた。相談用インターネット環境を整備し、爆発的に増えているスマートフォンやインターネットによる悪質な消費者被害について、該当ホームページ等の確認や対応が迅速に行えるようになった。(清瀬市)
②消費生活相談機能整備・強化事業(専門家の活用)	多重債務の最初の相談窓口として、多重債務解消の一助とすることができた。(千代田区) 消費生活相談員が法的な問題について弁護士に相談したうえで、効果的に事業者に対応できた。また、相談者にとっては、相談員と弁護士の両方に相談できることで利便性が向上した。(新宿区) 弁護士及び専門家のアドバイスにより、高度・複雑化している相談に的確に対応することができた。(文京区) 弁護士等による相談員への助言や勉強会を実施することにより、高度に専門的な消費生活相談への対応力を強化し、相談機能向上に繋がった。(台東区) 相談者に的確な解決策を迅速に伝達することができ、相談解決処理能力が向上した。(江東区) 弁護士から専門的な知識に基づく助言を受ける機会を増やすことにより、消費者被害の救済と未然防止を図った。(世田谷区) 複雑かつ高度な相談案件に、弁護士である消費生活アドバイザーから端的な助言を得たり、問題解決の道筋をより深めることができ、相談員にとって的確な相談処理対応力が強化された。(中野区) 複雑・高度な消費生活相談において必要な場合に弁護士に随時相談して法的な助言を受けることで、交渉力の向上や対応力の強化が図れた。(板橋区) センターでの判断が困難な相談事例に、迅速な対応が可能となった。相談員の相談対応力の強化につながった。(練馬区) 弁護士の視点や意見を得ることにより、年々複雑化、高度化する消費生活相談に対応できるスキルが強化された。(足立区) 月1回、困難事例等について相談員が直接、弁護士からアドバイスを受けることにより、窓口対応能力の向上が図られた。(葛飾区) 消費生活相談時に随時法律に係る支援が確保されたことにより、高度に専門的な消費生活相談への対応が可能となった。(立川市) 即時に事例相談ができ、相談の早期解決に役立った。定期的に開催した関連法規の研修により、相談員のスキルアップをすることができた。(武蔵野市) 弁護士のアドバイスを受けることで、自信を持って相談に対応することができるとともに、相談者へ綿密な対応をすることができ、問題の早期解決に繋がった。(府中市) 公設弁護士事務所と契約を締結し、消費者問題に係る法的見解のアドバイスを受けることにより、相談員の知識及び技術等に関するスキルアップ並びに市民からの消費者問題に即時対応でき、消費生活相談機能が強化できた。(昭島市) 弁護士から専門的助言を受けることで、難解な相談事例にも対応することができ、解決に導くことができた。(調布市) 相談案件について、弁護士から法的アドバイスを受けることで、よりの確で専門的な相談対応ができた。(小平市) 弁護士からの電話等の実務支援による問題解決力の向上(日野市) 法律に関するアドバイスを弁護士から直接受けることにより、複雑な案件について早期解決を図ることができた。また、出張による相談・意見交換を実施することにより相談員のレベルアップにも繋がっている。(国分寺市) 相談員が必要に応じて法的アドバイスを受ける体制を整備し、相談対応力の強化が図られた。(西東京市) ・複雑且つ多様化する消費生活相談において、法的な判断等が必要な場合に弁護士へ相談し、迅速かつ的確に相談者への助言や斡旋を行うことができた。(清瀬市) 月1回2時間の事例検討会、電話(随時)にて、相談に関する法的な解釈等について弁護士からの直接アドバイスを受けることで、高度で専門的な相談に対応することができ、より円滑な相談業務の実施につながった。(東久留米市) 相談者等に対し、法的根拠や判断に基づいた的確なアドバイスを行うことができた。(羽村市)
③消費生活相談機能整備・強化事業(商品テスト)	放射性物質検査によって、区民が持ち込む食品の安全性を確認することで、区民の食品に対する不安を軽減することができた。(新宿区) 区民の食の安全性に対する不安を解消し、食の安全安心の強化を目的として、放射性物質測定を行う。(大田区) 給食食材の放射能測定調査を実施し、測定結果を公表することにより、区民の放射能に対する健康不安の解消に寄与した。(渋谷区) 消費者庁貸与の放射線物質検査機器を用い、区民が持ち込む食品等検査を実施することにより、不安解消が図られた。(葛飾区) 市内の保育園・小中学校等の給食の放射性物質検査を実施し、市内で提供されている給食等の安全が図られた。(八王子市) 保育園及び小中学校給食食材の放射性物質検査を実施し、検査結果を随時ホームページで公表することにより、子どもたちの安全と保護者の安心を図ることができた。(立川市) 給食食材の放射性物質検査を実施したことで、消費者の食品等に対する一層の安全・安心を確保することができた。(府中市) 本市の農産物(地場野菜等)の定期的な放射性物質の検査を実施し、市民に対して結果を公表することにより、消費者の安全と安心の確保できた。(昭島市) 市立保育園及び市立小・中学校における給食食材について、放射性物質の測定検査を実施することにより、在園・在校生の安全安心の確保をすることができた。(調布市) 放射能の影響を受けやすい子どもたちの食の安全確保及び保護者等への不安を払拭する効果があった。(小金井市) 給食で実際に使用されている食材の放射性物質検査を実施し、市が結果を公表することにより、食の安全・安心の確保を図ることができた。(小平市) 放射性物質測定器のメンテナンスを行うことにより、機器の長期維持を図った。(国分寺市) 放射線測定器を市民に無料で開放することで、食材を安全に摂取する機会が設けられた。また、給食食材の放射線測定を行うことにより、保護者が安心感を得られた。(国立市) 給食用食材の放射性物質の検査を行うことにより、保護者の不安を取り除くとともに、一般の消費者の食材に対する安心の確保につながった。(西東京市) 学校及び保育園給食の放射性物質検査を委託し、結果を公表することで、食に対する安全に寄与した。(狛江市) 市民持込食品の放射性物質検査を実施し、検査結果を公表することにより、市民への食の安心安全を提供でき、放射線に関する正しい情報の共有が図れた。(多摩市) 放射線の影響を受けやすい、児童・生徒が食する給食用食材を検査し、市民の食の安心・安全を確保することができた。(稲城市)
④消費生活相談機能整備・強化事業(苦情処理委員会)	
⑤消費生活相談員養成事業(研修参加支援)	
⑥消費生活相談員等レベルアップ事業(研修開催)	専門家の講義により相談員のレベルアップを図ることができ、より高度な相談対応ができた。(府中市) 専門家による相談員研修実施による相談員のレベルアップ(日野市) 支援により相談員の資質向上につながった。また、他市町村の消費生活相談員と情報交換ができた。(瑞穂町)

⑦消費生活相談員等レベルアップ事業(研修参加支援)	消費生活相談員等の専門知識のレベルアップを図ることができた。(千代田区) 幅広くより高度で専門的な知識を得ることができ、相談者により的確なアドバイスを行うことが可能になった。(中央区) 消費者行政担当者と消費生活相談員が研修に参加することにより、知識のレベルアップと消費生活相談における消費者問題解決力の向上が図れました。(港区) 消費生活相談員が研修を受講することにより、消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要な基礎知識及び技術を習得することができ、相談の質が向上した。(新宿区) 研修に参加することにより、スキルアップが図られた。(文京区) 相談員及び消費者行政職員を研修に参加させることにより、知識の向上が図られ、相談員に関しては継続的な雇用が可能となり、レベルアップが図られた。(台東区) 相談員及び行政担当職員の知識や技術の向上につながり、消費生活相談や消費者教育が充実した。(墨田区) 専門知識の習得により相談員の資質向上が図られ、相談処理の向上に繋がった。(江東区) 相談員が継続して研修を受講できたため、知識が醸成され、相談業務の効率アップにつながった。(品川区) 実践的な研修に参加することで、知識・技術を習得し助言内容やあっせん交渉力の向上、消費者行政の取組強化、PIO-NET入力効率化がより一層図ることができた。(中野区) 新たな内容の研修に参加したことにより、日々の消費生活相談対応能力のレベルアップを図ることができた。(豊島区) 相談員等が、東京都消費生活相談担当職員研修、国民生活センター主催の相談員対象研修、及び関係機関の実施する研修等にできるだけ参加し、必要な知識を身に付けるとともに、参加できなかった職員も、資料等により研修内容を確認することができ、多様な相談に対応した。(北区) 国民生活センターの研修が2泊3日の宿泊研修と充実し、相談員の資質向上や相談業務に対するスキルアップに繋がっている。(荒川区) 国民生活センターが実施する消費者行政担当職員及び消費生活相談員を対象とする研修に参加することにより、相談業務の質の向上及び消費者行政実務の充実を図ることができた。(板橋区) 全ての相談員が参加できたことで多様なテーマを選択できた。研修での学習成果を、他の相談員にフィードバックし、全体のレベルアップになった。(練馬区) 国民生活センター主催の宿泊型研修等受講により、専門知識の拡充につながった。また、他自治体職員との情報交換ができた。(足立区) 全員が国民生活センター等の専門研修に複数回参加できるようにした結果、相談業務に必要な専門的知識の向上が図られた。(葛飾区) 研修参加が強化された結果、相談員の力量が向上し、よりの確な相談対応が実施できた。(江戸川区) 国民生活センター(相模原研修所)で行う消費生活相談員研修に参加するための旅費・特別旅費・研修受講料を負担することにより、全消費生活相談員が希望する研修を受講できたため、相談業務の知識の向上が図れた。(青梅市) 様々な研修に参加することができ、相談で活用できる知識を得ることができた。また、研修に参加することで、刺激を受け相談員全体のレベル向上に繋がった。(府中市) 消費生活相談員が国民生活センターの主催する研修・講座を受講することにより、相談員各々の知識及び技術等がレベルアップできた。(昭島市) 専門的知識を習得することにより、複雑・多岐にわたる相談業務への対応と、消費者教育の推進を図ることができた。(調布市) 各種の専門的な研修に数多く参加でき、相談員のレベルアップに繋がった。(町田市) 相談員を各種専門的研修に参加させることで、高度化・複雑化する相談に対応できるよう相談員のスキルアップができ、相談対応のさらなるレベルアップを図ることができた。(小平市) 国民生活センターの新たな形態の研修等への参加による相談員のレベルアップ(日野市)
	研修により相談内容の多様化・複雑化する相談にも迅速に対応することができた。老人会等への出前講座の際に研修で学んだ知識を消費者教育という形で市民に還元した。(東村山市) 交付金により外部研修の旅費や宿泊費が予算化され、研修に参加することができ、相談員の知識や技術の向上を図ることができた。(国分寺市) 宿泊型の研修参加の支援をすることにより、相談員のレベルアップが図られた。(国立市) 相談員のスキルアップにつながり、今後の相談業務に幅広く対応できるようになった。(羽村市) 国民生活センター研修やアドバイザー会議・情報連絡会に参加し、相談業務のスキルアップを図った。(福生市) 消費者庁、国民生活センター、都などが開催する研修に参加し、相談員のスキルアップ及び知識の共有化が図れ、相談員の総合的な実務能力が向上した。(狛江市) 消費生活相談員等のレベルアップ(東大和市) 多様化する消費者からの相談に対応するため、最新のトラブル事例や詐欺の手口などを学ぶ機会をより多く設け、積極的に参加することにより相談員等のレベルアップを図ることができた。(清瀬市) 消費生活相談員の処遇が改善された。(武蔵村山市) 事例検討型・参加体験型研修を受講したことにより、相談員のレベルアップが図られ、複雑・高度化する消費生活相談に対応できるようになった。(多摩市) 支援により研修に参加しやすくなり、相談員の資質向上につながった。(瑞穂町)

	相談事業が迅速かつ丁寧に行われ、レベルの高い相談業務を行うことができ、また、消費者の利便性や満足度の向上に寄与することができた。(千代田区) 相談員を増員することで相談業務の増加に対応できた。また、出張相談、出前講座等の実施を強化することができた。(中央区) 相談員のモチベーションアップが図られた。(文京区) 消費生活相談員を1名増員することにより、毎日の相談体制が3人体制から4人体制になる。4人体制になることにより、電話がかかりにくかったり、区役所での待ち時間が減り、区民の利便が図られた。消費生活センター開設時間に1時間延長(9時～16時)に伴い、勤務時間を1時間延長することで相談機能強化に繋がった。(台東区) 相談員の増員及び勤務時間延長により、PIO-NETへの迅速な入力とあっせん対応の充実等を図ることができた。(墨田区) 相談時間拡大及び相談員の勤務日数を増やし相談体制を整えて円滑な相談業務を行うことによりサービス向上が図れ相談機能が強化された。またPIO-NETの入力も、より一層迅速化が図れるようになった。(中野区) 1日に4名体制で相談業務を実施し、相談者の待ち時間をできるだけ短縮できた。また、積極的なあっせん対応、高齢者を見守りにつなぐなど丁寧な対応を行った。(北区) 消費者の苦情相談への対応強化や地域に連携した消費者啓発など、消費者行政全般に対する円滑な運用強化に繋がっている。(荒川区) 相談員の負担軽減と相談対応のスキルアップができた。Pio-netの登録までの入力期間が短縮され、迅速な情報収集に寄与した。(練馬区) 消費生活相談員を7名から8名へ1名増員することにより、増大する消費生活相談と被害未然防止のための講師派遣事業に対応することができた。(江戸川区) 平成23年4月から、土曜日の来所相談を実施するため相談員を1名増員し、平成27年度も引き続き、同様の相談体制で運営することにより、市民サービスの拡充を図ることができた。(八王子市) 勤務時間30分延長を引き続き行い、消費生活相談員の一日当たりの従事人数を週2日2人から週3日2人体制とし、消費生活相談員の研修参加の推進や相談体制の充実が図れた。また、消費生活相談員が相談業務やPIO-NET入力に専念できるように定数外事務職員を1名配置した。(4月～12月、1月、2月)(青梅市) 相談員報酬を増額し、複雑・高度化する相談に対応する相談員の待遇改善を図り、より充実した相談業務へと繋げることができた。また、相談体制を増員したことでより多くの市民が相談できるようになった。(府中市) 消費生活相談の面談・電話が集中する月曜日に週1日2人体制を実施したことにより、相談業務が円滑化できた。さらに、全体会議を半日から1日にしたことにより、より深く案件について検討でき、各自参加した研修内容においても相談員間で共有することができた。また、業務負担が増大していた相談員の賃金を増額したことにより、処遇改善を推進できた。(昭島市) 勤務時間の拡大により、相談に伴うパイオネットへの入力や、研修参加や啓発事業などに加え、消費者教育に充てる時間を確保することで、消費生活センターの体制を拡充するとともに整備することができた。(調布市) 相談員を1名増やしたことにより、2人勤務の日が増加し相談者の待ち時間を短縮できた。相談員の出勤日を固定化でき、継続した案件の対応がしやすくなった。また、相談員が研修に参加しやすい環境をつくることができた。(小金井市) 一元的相談窓口への加入により見込まれる相談件数の増加に対し十分な体制を整備できた。(小平市) PIO-NET導入に伴う相談カード点検及び事務調整、相談件数増加への対応、より充実したあっせんへの対応(日野市) 消費生活相談は年々内容が多様化・複雑化しており、相談件数も増加傾向にある。相談日を増やしたことにより相談室の強化、市民サービスの向上が図れた。(国分寺市) 週5日のうち、週3日は相談員を2人から3人体制へ体制強化及び報酬の引き上げにより、あっせん等に係る業務の円滑化が図られた。(西東京市) 相談室の開設日を週2日から週3日へ拡充した。(福生市)
⑧消費生活相談体制整備事業	相談時間を1時間延長し、報酬単価を100円上げ、また時間外手当を支給することで体制が強化され、積極的に相談業務を行うことができた。(狛江市) 相談日を週3回から4回に増やしたことで、市民に身近な相談窓口の拡充が図れた。国民生活センターの宿泊を伴う研修に対応するため、宿泊に伴い増加した時間分の報酬や研修の参加に伴う交通費を支援したことで、消費生活相談の活性化につながった。(東大和市) 複雑化する相談や、PIO-NET入力作業等の増加に対応するため、週2日勤務の相談員を1名増員し、平日に常時2名体制を確保できたことにより、消費者からの相談に迅速に対応できた。(清瀬市) 相談内容の高度化、複雑化に伴い、相談処理にかかる時間や事務量が増加したため、相談員1名を増員した体制を維持し、月曜日と火曜日を相談員2名体制で行った。その結果、相談者の待ち時間を軽減できるなど相談体制が強化された。(東久留米市) 消費者被害の未然防止を図るため、相談員が自治会、市民団体、学校、福祉関係団体等に出向いて出前講座を実施することで、市民の消費者力の向上に繋がられた。(多摩市) ①消費者ホットラインの開設により増加が見込まれる消費者からの苦情相談に対応するため、相談日を週5日(月～金)に拡充して利便性の向上を図ることが出来た。②苦情相談におけるあっせん等を円滑に実施できたと同時に、相談員の報酬を引き上げたことで処遇改善を図ることができた。③地域ケア会議等への出席実績がなかった。(稲城市) 常に相談業務が実施できた。また、出前講座の要望があれば、すぐに対応できる体制が整備できた。(羽村市) 相談員体制の増強により、複雑な相談や継続相談の処理を円滑に進めることができた。(あきる野市)

⑨地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業 (消費者の安心・安全を確保するための取組)	地域の消費者被害防止や消費者問題への解決力・対応力向上に効果的に資することができた。(千代田区) かまぼこ・ちくわの手作り体験を通して、食生活や食育についての関心を高め、家庭内における消費者教育を推進することができた。また、郵便局に広告付き封筒を設置することにより、高齢者を中心に悪質商法の被害防止を図ることができた。(中央区) ①消費生活シンポジウムの開催により、消費生活に関する意識啓発を行うことができた。②消費者講座では、幅広い世代に向けて多様なテーマの講座を実施し、消費者問題について効果的に啓発できた。③中学生向け消費者教育教材では、消費者市民社会の概念を盛り込み、授業だけでなく、各家庭や卒業後も活用できるものがあった。(新宿区) 啓発品の配布により、消費者被害の防止等について広く啓発することができた。幼児向け消費者教育の実施により、将来自立した消費者となれるよう、消費者問題について楽しみながら学ぶ機会を提供できた。(文京区) 消費者被害防止啓発用品の購入や作成による配布、消費者講座の開催により、消費者未然防止に繋がった。標語記念品を購入することにより、子供の標語募集効果が高まり、消費者被害防止に繋がった。(台東区) パンフレット等の配布、DVDの使用により、わかりやすい啓発手段となった。消費者ニュースの発行により、消費生活への意識付けのきっかけとなった。(墨田区) 区民の消費者問題に対する関心や認知度が向上した。(江東区) 今まで出来なかった手法による啓発を行うことが出来たため、啓発効果の向上を図ることが出来た。(品川区) 若者を主な対象とした消費者教育の推進のため、区立中学校へ出前講座を実施し、その際クリアファイルバッグを配付し、その啓発に努めた。(大田区) インターネット安心講座・消費者教育推進講座の実施により、インターネット取引被害の未然防止及び食育に対する理解を深めることができた。(世田谷区) 被害に遭いやすい高齢者に向け、民生委員や町会などの見守り関係者が啓発グッズの配付やポスター掲示をきっかけに注意喚起することにより、消費者被害防止に向け地域での意識啓発の強化が図られた。さらに、若者(学生)が集まる成人式や出前講座での啓発グッズの配布、また横断幕の掲示により、様々な場面で効果的に消費者への働きかけを行ったことによって、早期相談の促進や消費者トラブルからの回避に結び付き、消費者の安全安心に向けた取組の強化を図ることができた。(中野区) 高齢者を見守る家族や近隣者に公共バスでの車内放送を通して注意喚起を行うことで、高齢者の消費者被害の未然防止や相談窓口の周知を図ることができた。小学生を対象とした金融及び食育の講座を実施し、お金及び食の安全について考える契機となった。小学1年生の教材として配付した冊子により、消費者としてくらしを考えることを学ぶ機会になった。中学1年生の教材として配付した冊子により、多くの情報の中から自分で考えて選択し、適正な判断をすることの大切さについて学ぶ機会になった。(豊島区) 高齢者の見守り協力員育成のための養成講座による地域団体との連携強化、地域に出向いての児童や保護者対象の講座、及び小学生向けの啓発冊子を小学校に配布することにより、次世代の若者の消費者意識の高揚や向上が図られている。また、啓発グッズなどを活用して出前講座等で周知を図り、相談に繋がっている。また、独居高齢者のみまもりとしてリーフレット「ホッと通信」などの配布先が拡大し、「地域ネットワーク体制」の構築に繋がっている。(荒川区) 高齢者に対する悪質商法被害防止の啓発および注意喚起ができた。講座等参加高齢者に消費者トラブルで困ったときには、センターへ相談するようPRできた。(練馬区) 民生委員等地域で見守りをする方対象にグッズを配付することにより、見守る方、見守りを必要とする高齢者が消費者センターを認知するとともに、高齢者の消費者被害未然防止の相談の啓発ができた。(足立区) 消費者大学講座、子ども出前講座、地域連絡会議の開催、啓発冊子の増刷等により消費者教育の推進及び消費者被害防止策の強化が図られた。(葛飾区)
	三鷹駅周辺などにおいて、消費者被害防止キャンペーンを継続して開催することにより、市民の若年者から高齢者にわたる広い世代へ、消費者被害の未然防止や最新の悪質商法によるトラブルの手口などの周知を図ることができた。(三鷹市) 小・中学生に冊子を配布しアンケート調査を行ったり、卒業前に消費者被害防止の啓発物品の配布や消費者教室を行うことで、小、中学生をはじめとして若者に対する消費者教育の推進が図れた。食品表示等についての広報特集号を作成・配布したことで、制度についての啓発ができた。高齢者見守る側について見守る側が知識の習得ができた。(青梅市) 相談事例集等の啓発資料・グッズ等を作成したことで、市民の目に触れる機会が増え、より効果的な啓発活動を行うことができた。(府中市) 市内を走行する民間バス車内に消費生活センターのステッカーを掲示することにより、市民へ消費者被害防止の啓発及び消費生活センターを周知できた。市内小学校5年生、中学校1年生へ消費生活センターの名称印刷した消費者教育冊子を配布したことにより、児童・生徒の消費者教育を推進した。市内の若者と高齢者に消費生活センターの名称印刷をした消費者被害未然防止リーフレットを配布したことにより、消費者被害防止を啓発及び消費生活センターを周知できた。消費生活センターの名称印刷をしたマグネットバーを消費生活展などのイベント等被害防止啓発のために作成したチラシ・冊子・グッズ等を区内各施設での配布にとどまらず、対面での啓発や注意喚起の消費者被害未然防止ができた。(江戸川区) 地域や教育機関と連携した消費者教育事業を実施することにより、消費被害の未然防止を図ることができた。時代のニーズにあった消費生活講座を開催することにより、消費者力の向上を図ることができた。第2期消費生活基本計画及び消費者教育推進計画の策定により、安全・安心な消費生活の実現に向けた施策を示せた。市内の保育園・小中学校等の給食の放射性物質検査を実施し、市内で提供されている給食等の安全が図られた。(八王子市) 被害を受けやすい高齢者への周知啓発を行うことができた。消費生活講座の周知啓発を図ることができ、自ら考え行動する消費者を育成する消費者教育の向上が図られた。(立川市) FM放送により幅広い市民に消費者被害防止の啓発を行うことができた。また、消費者被害防止啓発リーフレットの印刷・全戸配布、中学生向けハンドブックの印刷、啓発文字入り啓発品の購入・配布により、より多くの市民に消費者被害防止の啓発と消費生活センターの周知を行うことができた。(武蔵野市) で配布したことにより、市民へ消費者被害防止の啓発及び消費生活センターを周知できた。新たに委嘱された民生・児童委員及び地域包括支援センターや介護事業所へ高齢者の消費者被害について、気付きのポイント等をまとめた冊子を配布したことにより、高齢者への見守り力及び消費生活センターと見守り協力者との連携が強化された。(昭島市) 若者向け消費者啓発資料を作成及び配布し、啓発を強化することができた。(調布市) マグネットシール・クリアファイルの配布により、市民に注意喚起をすることができた。また、様々なテーマの講座を実施することで、学習の機会を提供することができた。また、つながりの会を開催したことにより、地域の高齢者を見守る側の方に、消費生活センターの存在を知ってもらう良い機会となった。(町田市) 放射能の影響を受けやすい子どもたちの食の安全確保及び保護者等への不安を払拭するようかがあった。被災地の団体と連携して被災地産品を直接、消費者に販売することで安全性を伝えることができ、風評被害解消の効果を上げることができた。また、地域包括支援センターや老人クラブ、シルバー人材センター等へ直接訪問し見守り者育成講座の案内をし、連携の強化を図ることができた。また、中学校においては市立中学校4校で消費者スクールが開催でき私立中学校にも働きかけを行い、次年度以降の開催に向けた協議ができた。(小金井市) 多重債務問題解決に必要な情報を掲載したチラシを窓口に配置したり、税金の滞納者に送付することで、多重債務問題に関する啓発を行い、解決力を強化することができた。(小平市) ・広報全戸配布、学習会等でのグッズ配布による市民への消費者被害防止啓発・市内児童館での食育講座等による啓発により、市民の問題解決力を強化(日野市) 様々な年代層の消費者ニーズに合った講座を開催したほか、自治会や老人会を中心とした出前講座を実施し、消費生活センターの存在や役割、最近流行りの悪質商法の手口などを紹介することができ、充実した消費者教育、啓発活動となった。(東村山市)

	社会人向け契約法に関する消費者教育連続講座を実施するとともに、高齢者に向けた消費者問題啓発講座を実施することで、様々な年代に関し、消費者教育を実施することができ、あわせて啓発グッズ活用することで消費生活相談室の周知を効果的に実施することができた。また、消費生活審議会を開催し、条例改正に関する諮問答申をすることで消費生活相談室の方に基づく例規整備をすることができ、相談体制の整備を行うことができた。(国分寺市) 市消費生活センター名入りのマグネットバーを配布することにより、市民はセンターの存在をより一層周知できるようになった。(国立市)高齢者世帯への全戸配布やキャラクターを用いた啓発により被害防止や消費者相談室の周知を行うことができた。また、消費者啓発を主体とした大規模なイベント、啓発パンフレット配布及び啓発映像の放映を通して、市民に消費者啓発を広く実施できた。(福生市) 様々なテーマの講座を開催することで、市民に対し、広く学習の機会を提供することができた。また、高齢者消費者被害防止冊子を活用し、被害防止のための啓発ができた。(狛江市) 消費者トラブルの事例等を掲載した「消費生活だより(保存版)」を作成して市報に折込み、幅広い層の市民に相談窓口の周知を行った結果、消費者被害の防止につながった。また、多くの市民が集まる市最大のイベントで出前寄席を開催し、高齢者を狙う悪質商法への理解や対応策について楽しく学ぶ機会とし、悪質商法への注意を促す啓発グッズ(保湿ティッシュ、救急セット、自治会等で使用可能な回覧板)を作成・配布し、被害の未然防止に効果があつた。(東大和市) 消費者被害を未然に防止するため、啓発冊子、パンフレット、啓発グッズやバス広告などによる消費者の意識啓発を行った。消費生活講座や出前講座等の消費者教育を効果的に実施し、自ら判断し行動できる賢い消費者の育成に寄与することができた。(清瀬市) 東京都の出前寄席、講師派遣などを利用し、高齢者を対象とした消費者講座を実施した。楽しみながら学ぶ講座を行うことで、消費者被害や消費生活への関心を高めることができた。(東久留米市) 消費者講座の回数増加により、市民に消費者問題についての意識向上が図れた。また、啓発物品を作成配布することにより、消費者被害防止の意識向上が図れた。学校給食食材の残留物質を検査し、その結果を市内小中学校に対し公表していることにより、給食の安全安心な提供について理解が得られた。(武蔵村山市) ①若者目線に立ったリーフレットをクリアファイルへ印刷、配布したことにより、繰り返し目に触れる機会とし、若者の被害防止への意識向上を図ることができた。②悪質商法被害防止講座を開催したことで、高齢者の被害防止への意識向上を図ることができた。(稲城市) 高齢者被害の防止、自己防衛意識の向上、消費生活センターのPRなど、消費者教育を推進できた。(羽村市) 幅広い年代を対象として、契約や製品安全等に関する基礎知識や食品ロス削減について啓発することができた。また、食品放射能測定の実施により、市民の食に対する安心・安全を確保することができた。(あきる野市) 消費者啓発用のグッズを作成し、関係部署と共同で啓発を行った。また、消費者講座を行うことで、消費者教育・啓発につながった。(瑞穂町) 既存の町内運行している高齢者外出支援バスをラッピングして、悪質商法や詐欺への用心をよびかけ、消費者被害撲滅を目指す。(日の出町) 誰もが使うカレンダー、カイロ、トイレトペーパーを制作・配布することによって、悪質商法への知識が向上し、被害を事前に予防することが出来る。(大島町)
⑩地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業 (地域の多様な主体等との連携の強化を図るための事業)	消費者月間において各消費者団体の活動内容を発表する際に必要な消耗品の支援や、消費生活展における展示物の作成を委託することにより、消費者団体の活動を支援し、区内の消費者教育の活性化を図った。消費者啓発活動を積極的に実施する人材として「消費生活サポーター」の養成、サポーター登録者による出前講座等を実施することができた。(台東区) 区内消費者団体に事業委託し、生活者の視点で高齢者向けの消費者被害未然防止のための啓発・注意喚起を行った。被害防止の輪が広がり、関係団体との関係深化や更なるネットワーク構築ができた。(渋谷区) 広告媒体を増やしたことにより、「くらしフェスタ立川」に幅広く来場者を呼び込むことができた。(立川市) 講座共催、研修会開催による消費者団体の育成、活性化。消費者展を発展解消し、新たに市民活動団体・消費者団体・自治会等の地域コミュニティによる実行委員会による市民フェアを実施することで連携を図る。(日野市) 高齢者を見守る側の関係機関との連携や既存のネットワークを活用して、高齢者を見守る側向けの啓発事業を実施し、被害の未然・拡大防止が図られた。(西東京市)
⑪地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業 (事業者指導や法執行等)	
⑫地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業(先駆的事業)	
⑬地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業 (先進性・モデル性の高い事業)	くらしのおたすけ隊地域活動をとoshi、地域内で消費者被害に対する認識が深められた。日銀・東証見学では、親子で楽しく金融について学ぶ機会を提供できた。(足立区) 消費者被害の未然防止対策としての特別相談を行い、区民の不安解消の一助となった。(葛飾区)
⑭消費者安全法第47条第2項の規定に基づく法定受託事務	

10. 今年度の推進事業支出予定額

交付金分	270,852,134	円
うち都道府県	29,708,029	円
うち管内の市町村合計	241,144,105	円

11. 今年度の基金取崩し実績額

交付金相当分	15,827,943	円
うち都道府県	-	円
うち管内の市町村合計	15,827,943	円

12. 消費者行政決算見込み額(1)

	平成20年度	前年度	今年度	対平成20年度差	対前年度差
①都道府県の消費者行政決算見込み額	537,289,000 円	665,359,183 円	676,729,300 円	139,440,300 円	11,370,117 円
うち交付金等対象経費		32,616,183 円	29,708,029 円		-2,908,154 円
うち交付金等対象の賃料、人件費等		円	円		- 円
うち交付金等対象の常勤職員の時間外勤務手当		円	円		- 円
うち先駆的事业		円	円		- 円
うち交付金等対象外経費	537,289,000 円	632,743,000 円	647,021,271 円	109,732,271 円	14,278,271 円
②都道府県の管内の市町村の消費者行政決算見込み総額	1,069,316,000 円	1,427,967,537 円	1,356,268,186 円	286,952,186 円	-71,699,351 円
うち交付金等対象経費		261,081,537 円	256,972,048 円		-4,109,489 円
うち交付金等対象の賃料、人件費等		84,504,233 円	86,121,179 円		1,616,946 円
うち交付金等対象の常勤職員の時間外勤務手当		円	円		- 円
うち先駆的事业		円	円		- 円
うち交付金相当分取崩対象外経費	1,069,316,000 円	1,166,886,000 円	1,099,296,138 円	29,980,138 円	-67,589,862 円
③都道府県全体の消費者行政決算見込み総額	1,606,605,000 円	2,093,326,720 円	2,032,997,486 円	426,392,486 円	-60,329,234 円
うち交付金等対象経費		293,697,720 円	286,680,077 円		-7,017,643 円
うち交付金等対象の賃料、人件費等		84,504,233 円	86,121,179 円		1,616,946 円
うち交付金等対象の常勤職員の時間外勤務手当		- 円	- 円		- 円
うち先駆的事业		- 円	- 円		- 円
うち交付金等対象外経費	1,606,605,000 円	1,799,629,000 円	1,746,317,409 円	139,712,409 円	-53,311,591 円

13. 消費者行政決算見込み額(2)

①定数内の消費者行政担当者数(平成20年度末時点)	-	人
うち都道府県		人
うち管内市町村		人
②定数内の消費者行政担当者数(今年度末時点)	-	人
うち都道府県		人
うち管内市町村		人
③定数内の消費者行政担当者の人件費(想定)	-	円
うち都道府県		円
うち管内市町村		円
④③を含めた交付金等対象外経費	1,746,317,409	円
うち都道府県	647,021,271	円
うち管内市町村	1,099,296,138	円
⑤消費者行政予算総額に占める交付金等支出額割合	14.1	%
うち都道府県	4.4	%
うち管内市町村	18.9	%

14. 基金の管理(実績)

設置当初の基金残高(交付金相当分)	1,200,000,000	円
前年度末の基金残高(交付金相当分)	292,455,136	円
今年度の基金取崩し額(交付金相当分)	15,827,943	円
今年度の基金運用収入予定(交付金相当分)	246,783	円
今年度の基金積戻し額(交付金相当分)	74,000	円
今年度末の予定基金残高(交付金相当分) (※出納整理後の額を記載)	276,947,976	円

15. 都道府県の消費生活相談員の配置について

消費生活相談員の配置	前年度末	相談員総数	44	人	今年度末実績	相談員総数	43	人
うち定数内の相談員	前年度末	相談員総数		人	今年度末実績	相談員総数		人
うち定数外の相談員	前年度末	相談員総数	44	人	今年度末実績	相談員総数	43	人
うち委託等の相談員	前年度末	相談員総数		人	今年度末実績	相談員総数		人

16. 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	
③就労環境の向上	
④その他	

17. 管内市町村の消費生活相談員の配置について

消費生活相談員の配置	前年度末	相談員総数	222	人	今年度末実績	相談員総数	224	人
うち定数内の相談員	前年度末	相談員総数	0	人	今年度末実績	相談員総数	0	人
うち定数外の相談員	前年度末	相談員総数	218	人	今年度末実績	相談員総数	220	人
うち委託等の相談員	前年度末	相談員総数	4	人	今年度末実績	相談員総数	4	人

18. 今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	○	報酬増額(日野市、国分寺市、稲城市)
②研修参加支援	○	国民生活センター、消費生活総合センターの研修参加を支援 等 千代田区、中央区、港区、新宿区、文京区、台東区、墨田区、江東区、中野区、豊島区、北区、荒川区、板橋区、練馬区、足立区、葛飾区、江戸川区、青梅市、府中市、昭島市、調布市、町田市、小平市、日野市、東村山市、国分寺市、西東京市、福生市、狛江市、東大和市、清瀬市、多摩市、羽村市、瑞穂町
③就労環境の向上	○	インターネット環境の整備(清瀬市)
④その他		