

都道府県推進計画

都道府県名	秋田県
-------	-----

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)消費生活相談体制等	
○管内市町村	
消費生活センター設置自治体は、平成 20 年度末 1 市から平成 26 年度末 3 市と増加したほか、専任の消費生活相談員を配置している自治体も、平成 20 年度末 7 市（10 名）から、平成 26 年度末 14 市町（23 名）に増加した。	
また、県及び市町村の総相談件数に占める市町村が受理した相談の割合も、平成 20 年度 46%から平成 26 年度 59.9%に増加し、住民に最も身近な相談窓口である市町村相談窓口の周知が図られている。	
○県	
平成 21 年度に秋田県生活センター（消費者安全法に基づく消費生活センター）を設置し、さらに、平成 23 年度には、同センターのサブセンターとして、北部消費生活相談室（同法に基づく消費生活センター）及び南部消費生活相談室（同法に基づく消費生活センター）を設置し、相談体制の強化、管内市町村への支援体制の充実を図った。	
(2)あっせん状況	
○県及び市	
平成 23 年度から平成 26 年度における県及び市（13 市）の総相談件数に占めるあっせん割合は、8.2%から 9.9%に増加し、県全体の相談体制の底上げが図られた。	
「地方消費者行政強化作戦」への対応	
<u><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</u>	
・平成 27 年 4 月 1 日現在、県及び全市町村（25 市町村）において、相談窓口を設置済みであり、目標を達成している。	
<u><政策目標 2>相談体制の質の向上</u>	
<u>2-1 消費生活センター設立促進</u>	
・平成 27 年 4 月 1 日現在、消費生活センターを設置している市町村は、人口 5 万人以上の 2 市（秋田市、横手市）、人口 5 万人未満の 2 市（男鹿市、湯沢市）となっている。	
・センター化の要件を満たす市については、県から積極的な働きかけを行い、平成 28 年度中には 8 市が設置見込みであることから、引き続き設置に向けた支援を行う。	
<u>2-2 管内自治体の 50%以上に相談員を配置</u>	
・平成 27 年 4 月 1 日現在、管内市町村の 56%（14 市町／25 市町村）に消費生活相談員が配置されており、目標を達成している。	
<u>2-3 消費生活相談員の資格保有率を 75%以上に引き上げ</u>	
・平成 27 年 4 月 1 日現在、県及び管内市町村の消費生活相談員の資格保有率は、50.0%（18 名／36 名）となっており、消費生活相談員の資質向上のための研修会等を開催し、資格保有率の向上を目指す。	

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26年度における県及び管内市町村の消費生活相談員の研修参加率は、91.6%となっており、引き続き、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4月1日現在、県内には適格消費者団体は存在しないが、東北ブロックの他県で設立の動きがあることから、動向を注視する。

<政策目標4>消費者教育の推進

- ・ 平成26年7月に「消費者教育推進地域協議会」を設置し、また、平成27年3月に「秋田県消費者教育推進計画」を作成していることから、目標を達成している。

<政策目標5>「見守りネットワーク」の構築

- ・ これまで設置の動きはないが、人口5万人以上の市町に対しては、既存の見守りネットワークお活用等も含めて検討するよう働きかけていく。

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>

- ・ 管内市町村の消費生活相談体制の水準向上を支援するための取組を推進する。

<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

目標 市町村の基礎的な取組への支援（平成28年度）

施策 県相談員等による市町村巡回訪問

施策 弁護士等による消費生活相談員等向け研修会

施策 県消費生活相談員等のスキルアップ研修参加

目標 地域社会における消費者問題解決力の強化（平成28年度）

施策 県民向け啓発講座の開催、啓発冊子の作成・配布等

施策 食品表示法、景品表示法等の法執行

その他特記事項

市町村推進プログラム

秋田市、能代市、横手市、大館市、男鹿市、湯沢市、鹿角市、由利本荘市
潟上市、大仙市、北秋田市、にかほ市、仙北市、小坂町、三種町、八峰町
五城目町、大潟村

市町村推進プログラム

都道府県名	秋田県	市町村名	秋田市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制強化のため消費生活相談員を 1 名増員した（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、各種講座等で活用した。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ センター機能を強化するため、機材等を整備した。（平成 21 年度～平成 23 年度） ・ 消費生活相談窓口の高度化を図るため、弁護士によるアドバイザー制度を実施した。（平成 21 年度～平成 22 年度） ・ 食品表示安全機能強化のため講演会を実施した。（平成 21 年度～平成 22 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員の増員により斡旋件数が増加（H20 年 95 件、23 年 104 件、24 年 115 件、25 年 156 件、26 年 144 件）した他、研修等の受講により消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・ 啓発チラシは、出前講座等で活用しており、出前講座の開催回数が増加（H20 年 37 回、23 年 32 回、24 年 35 回、25 年 65 回、26 年 52 回）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 9 年度からセンター化しており、引き続き体制維持を図る。 <p><政策目標 2> 相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員の資格保有率は現在 100%であり、今後も資格保有率を維持していく。 ・ 消費生活相談員が受講する国民生活センター等の研修には、現在、相談員全員が参加しているが、今後は職員も参加させることとし、消費生活相談員のみならず職員のレベルアップも図り、斡旋解決率の向上を目指す。 <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"> ・ 他都市の動向を注視しながらその必要性について検討していく。

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"> ・ 地域の身近な消費生活相談窓口として、相談体制を維持強化するため、消費生活相談員 5 名体制を堅持し個々のレベルアップを図る。 出前講座等に力を入れ、効果的な消費者啓発に取り組む。
	<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（基金）活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 消費生活相談員の体制・報酬を維持する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、関係課所室との連携を密にして対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	秋田県	市町村名	能代市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成27年4月1日～平成29年3月31日
平成26年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。 (平成21年度～平成26年度) ・悪徳商法被害を防止するための啓発及び相談窓口周知の強化のための啓発チラシを作成し、市内の全戸に配布した。 (平成21年度、平成25年度、平成26年度) ・平成23年度に消費者相談員を1名増員し、相談窓口機能を拡充した。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成23年度に消費生活相談員を1名増員後、相談件数は、平成23年度は252件、平成24年度は255件、平成25年度は375件、平成26年度は393件と増加傾向にある。 また、平成28年2月末での相談件数は350件となっており、市民の身近な相談窓口として定着している。 ・平成21年度から、相談内容の充実を図るため、県や国民生活センター等が実施する研修の参加を支援している。 その結果、消費生活相談の対応能力や質が向上したことにより、あっせん件数が、平成23年度が23件、平成24年度が34件、平成25年度が66件、平成26年度53件と増えてきている。 ・平成25年度の出前講座の開催件数は、3回、83名の方が受講しているが、平成26年度は7回214名、平成27年度は2月末現在、10回、375名の方が受講しており、相談窓口周知チラシ配布による一定の効果があったものとする。
「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"> ・昭和57年度より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28年度より能代市消費生活センターの設立予定。 ・消費生活相談員は2名配置済み。 ・県や国民生活センターの研修に参加させることで消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。 ・平成27年度以降の消費生活相談員の研修参加率を100%とする。 <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"> ・消費者安全確保地域協議会の設立については、関係各所と協議を行いながら先進事例を調査研究し、検討していきたい。

消費者行政推進の方針	<平成 27～28 年度の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 能代市消費生活センターの設立 ・ 市民の身近な相談窓口として、消費生活相談体制を維持するとともに、研修等の参加により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・ 特殊詐欺等被害の未然防止を図るため、自動通話録音装置を購入し、65歳以上の高齢者世帯、または過去に特殊詐欺等の被害に遭ったことがある方を対象に無償貸出を行う。
	<平成 29 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センター相談体制を維持する。
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"> ・ 平成 28 年度より能代市消費生活センターの設立予定。 ・ 平成 23 年度から増員した消費生活相談員の 2 名体制の維持を図る。 ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	秋田県	市町村名	横手市
-------	-----	------	-----

<p>計画期間</p>	<p>平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日</p>
<p>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>	<p>【消費生活相談体制強化】</p> <p>①消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制とした。(平成 22 年度)</p> <p>②消費生活センターを設置し、相談窓口を明確化した。(平成 22 年度)</p> <p>③相談窓口体制の拡充等を図るため、機材及び事務用機器の設置や執務参考資料購入等を実施した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</p> <p>【消費生活相談員のレベルアップ】</p> <p>①消費生活相談員の研修参加を支援した。(平成 23 年度～平成 26 年度)</p> <p>②国民生活センター(平成 22 年度～平成 24 年度)及び秋田県生活センター(平成 25 年度～平成 26 年度)による支援員等の巡回訪問受け入れにより、消費生活相談員への OJT を実施した。</p> <p>【消費者教育・啓発】</p> <p>①高齢者等の消費者被害防止や地域の見守りの担い手育成のため、いきいきサロンや民生委員研修会等において出前講座を開催した。(平成 25 年度～平成 26 年度)</p> <p>②相談窓口周知及び啓発を図るパンフレット、チラシ、ステッカー、ポケットティッシュ、クリアホルダー等を作成し、配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</p> <p>③回覧板、広報誌、ホームページ、コミュニティ FM、安心安全メール等の媒体を利用して、啓発及び注意喚起情報を提供した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</p> <p>④消費者問題への意識啓発のため、パネル展示(消費生活展)及び講演会(消費者大会)を実施した。(平成 22 年度～平成 26 年度)</p>
<p>総括・評価</p>	<p>【消費生活相談体制強化】</p> <p>・平成 22 年度に消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制とし、相談件数は平成 21 年度の 170 件に対し、平成 22 年度は 203 件と増加。</p> <p>・平成 22 年度には消費生活センターを設置し、相談件数は 233 件とさらに増加。平成 25 年度は 263 件であり、地域の相談窓口として定着しつつある。</p> <p>【消費生活相談員のレベルアップ】</p> <p>平成 23 年度から、消費生活相談員の相談対応能力強化のため、研修参加を支援した結果、あっせん件数が平成 22 年度の 8 件に対し、平成 23 年度は 22 件、平成 25 年度は 18 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。</p>

	<p>【消費者教育・啓発】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 25 年度から実施した出前講座（6 件 158 人参加）が、平成 26 年度には 30 件 1,111 人参加（H27.1 月末時点）と着実に増加。講座参加者からその場で受けた相談も 8 件（PIO-NET 入力事例のみ）あり、潜在的な需要の掘り起こしに寄与している。 ・消費者団体との連携により各種事業（講演会、エコバッグ配布等）を実施することで、消費者意識の啓発に寄与している。 ・啓発グッズの配布のほか、多様な媒体を活用した PR 及び注意喚起により、窓口の周知や消費者意識の啓発に寄与している。
<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 平成 26 年度当初で消費生活センターを設置済み。</p> <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 年度現在、消費生活相談員の雇用年数に上限が設けられている（いわゆる雇止め）が、知識と経験が蓄積された人材の有効活用を図るため、廃止を検討する。 ・平成 23 年度以降、消費生活相談員の研修参加率は 100%となっており、今後も引き続き 100%を維持し、相談員のレベルアップを図るとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。 <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 消費者安全確保地域協議会の設置を検討する。</p>
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <p>【消費生活相談体制維持・強化】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①消費生活センターを維持する。 ②研修参加や OJT 等により相談員や職員のレベルアップを図る。 <p>【消費者教育・啓発】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①高齢者向けを中心に、支援者や若者向けなど、幅広い対象者への講座など、消費者教育に重点的に力を入れた事業を実施する。 ②消費者被害防止のため、福祉関係部署等庁内の連携により多角的な対応をする。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <p>消費生活相談については、自主財源にて実施する。</p>
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<p>【消費生活相談体制維持・強化】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①消費生活センターの維持を目指す。 ②消費生活相談員 2 名体制を維持する。（平成 27 年度～28 年度） ③研修参加や OJT 等により相談員や職員のレベルアップを図る。（平成 27 年度～平成 29 年度） <p>【消費者教育・啓発】</p> <p>出前講座・研修会等の実施や、様々な媒体（回覧板、広報誌、HP、コミュニティFM、安全安心メール等）を活用した PR 等、効果的な啓発事業を実施する。（平成 27 年度）</p>

その他特記事項	
---------	--

市町村推進プログラム

都道府県名	秋田県	市町村名	大館市
-------	-----	------	-----

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"> ・相談窓口の利便性向上のため消費生活相談を広報・周知した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談の対応能力強化のため、消費生活相談員等の研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費者被害未然防止のため、講演会開催・パンフレット配布等啓発事業を強化した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・相談体制強化のため、新たに消費生活相談専任の相談員 1 名を配置、相談室を増設した。(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を広報・周知し、相談件数は平成 20 年度の 68 件から平成 21 年度は 104 件と増加。平成 22 年度以降も毎年度 100 件前後の相談があり、地域の相談窓口として定着してきている。 ・平成 24 年度から消費生活相談専任の相談員を配置し、消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、相談件数に占めるあっせん件数の割合が平成 23 年度の約 11% に対し、平成 25 年度には約 26% となり、消費生活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><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 20 年度に消費生活相談窓口を配置済み。 <p><政策目標 2> 相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口は、市民相談室として設置しており、困りごと相談など消費生活相談以外の相談も受け付け、相互に連携して対応しているため、この体制の維持に努める。 ・平成 24 年度に消費生活相談専任の相談員を配置済み。 ・消費生活相談員の資格取得を奨励する。 ・消費生活相談員の研修参加率を 100% とするよう努める。 <p><政策目標 5> 「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者安全確保地域協議会の設置にむけて、福祉関係部局や機関との連携に努める。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口、相談体制を維持する。 ・啓発事業については、広報、出前講座の開催等より効果的な取組に重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。

	<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、相談体制を維持する。
<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、相談体制を維持する。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・啓発事業については、広報、出前講座の開催等、より効果的な取組に重点化していく。(平成 27 年度～平成 29 年度)
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	秋田県	市町村名	男鹿市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。 (平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 相談窓口強化のため、相談環境の整備・充実を図った。(平成 22 年度～平成 23 年度) ・ 消費生活相談員の処遇改善のため、通勤手当相当分を支給した。(平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のため、広報に「消費生活相談員から」のページを作成、最新の事例等を掲載し、全戸配布した。 (平成 25 年度～平成 26 年度) ・ 若者の悪質商法被害防止のため、成人式で啓発チラシを配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 高齢者の消費者被害防止のため、敬老会で啓発チラシを配布した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談件数は、平成 22 年度では 36 件だったが、平成 25 年度では 54 件、平成 27 年 2 月末では、94 件と相談件数が増加し、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 平成 22 年度から消費生活相談員の相談対応能力強化のため、研修参加を支援した。それによりあっせん件数が、平成 22 年度 6 件に対し、平成 27 年 2 月末時点で、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。 ・ 消費生活相談体制の強化及び警察関係等との協力体制や、相談員・担当職員の助言等により、平成 25 年度の救済金額の総額が、200 万円ほどになった。 ・ 広報紙の「消費生活相談員から」の掲載により、市民の関心や情報提供が増えた。
「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"> ・ 消費相談窓口を設置済みだが、平成 27 年度から「消費生活センター」とすることにより、市民に相談窓口を明確化する。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「消費生活センター」を地域の身近な消費生活相談窓口及び情報発信の場として充実させるため、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・ 消費生活相談員の研修参加率を向上させ、資格取得を奨励する

	<p>ため、担当職員も相談を受け付け、平成 27 年度以降の消費生活相談員の研修参加率を 100%とする。</p>
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 27 年度消費相談窓口を「消費生活センター」とする。 ・ 地域の身近な消費生活相談窓口の場として、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・ 市民の高齢化が著しいことから、広報等を通じた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のため、「男鹿地区相談機関ネットワーク」等を支援し、情報の共有化を図る。
	<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、基金活用期間経過後においても維持する。 ・ 啓発事業については、より効果的な取組を重点化し、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口（「消費生活センター」）を維持する。 ・ 消費生活相談員の対応能力向上のため、研修参加支援の継続を図る。 ・ 平成 26 年度に基金を活用して消費生活相談員の処遇改善した通勤手当相当分及び平成 27 年度報酬アップ分を維持する。 ・ 広報等を利用し、消費者被害防止措置を図る。 ・ 「相談機関ネットワーク」を活用し、情報や処理体制の協力により消費者被害防止に努める。
消費者行政推進の方針に即して取り組む施策、目標	
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 所轄の警察署・防犯協会等や庁内関係課と情報を共有し、防災無線の活用など連携を図り、情報を市民に周知し消費者被害防止に努める。 ・ 「通話録音装置貸与事業」を実施し、高齢者等を消費者関連の被害から未然に守る。

市町村推進プログラム

都道府県名	秋田県	市町村名	湯沢市
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を1名体制から2名体制とし、相談員の対応する相談日を週4日から週5日に拡大した。(平成21年度) ・消費生活相談体制強化のため、相談時間を30分延長し8:30から17:00までとした。(平成22年度) ・消費者被害防止のための広報啓発活動実施、出張相談等に対応するため巡回広報車を導入。(平成22年度) ・消費生活相談窓口の周知、相談体制の強化のため、消費生活センターを設置した。(平成23年度) ・消費生活相談員、消費者行政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26年度) ・消費者被害防止のための啓発パンフレット、啓発用品を作成し、配布した。(平成21年度～平成26年度) ・高齢者等の消費者被害防止のため、地域に出向いての出前講座を開始した。(平成23年度～) ・市役所新庁舎の建設に伴い、消費生活センター専用相談室を設置、相談室備品を整備した。(平成25年度) ・消費生活相談員の処遇改善のため、1ヶ月あたりの基本報酬を35,000円増額し111,000円としたほか、社会保険加入とした。(平成26年度) ・消費生活相談体制強化のため、相談員2名体制での勤務日を週2日から3日とした。(平成26年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成21年度から消費生活相談員を増員、相談日や相談時間が増加したことで、相談窓口の充実が図られた。 ・平成23年度から消費生活センターを設置したことで、相談機能が強化され、市民や他機関に対して相談窓口の周知が図られた。 ・消費生活相談体制の強化、相談対応能力の強化のための研修参加支援を行った結果、あっせん件数が平成22年度の15件(6.9%)に対し、平成25年度は17件(14.4%)に増加するとともに、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・平成23年度から実施した出前講座は、年6回の実施から平成25年度は年11回と増加している。
「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23年度消費生活センターを設置済み。 ・高齢、障がい等により、消費生活センターへ来訪相談が困難な相

	<p>談者に対しては、消費生活相談員が最寄りの支所や相談者宅へ出向いての相談を受け付けるなど、きめ細やかな相談体制を整備済み。</p> <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・26年度当初は消費生活相談員に資格保有者はおらないが、国民生活センター研修等に参加させることで、消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。 ・消費生活相談員は毎年度、研修受講率を100%とし、相談体制の質を向上させるとともに、行政職員も積極的、継続的に研修参加して、相談体制を充実強化する。
消費者行政推進の方針	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・地域の身近な消費生活相談窓口として、消費生活相談員の体制を維持する。 ・相談員や行政職員が継続的に研修参加し、相談体制の充実、強化に取り組む。 ・消費者被害未然防止事業のため、継続した消費者教育、啓発活動に取り組む。
	<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、基金活用期間経過後においても維持する。 ・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取り組みに重点化しつつ、基金活用期間経過後も継続的に実施していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員2名体制での消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談員の対応能力強化・維持のため研修参加支援を継続する。(平成27年度～31年度) ・平成26年度に処遇改善した消費生活相談員の基本月額報酬111,000円を維持する。(平成27年度～31年度) ・地域の消費者問題の対応能力向上のため、消費生活センターが地域の人材育成、継続した消費者教育の実施に積極的に関わる。(平成27年度～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対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	秋田県	市町村名	鹿角市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 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"> ・ 消費生活相談員を 1 名配置（週 3 日程度）し、消費生活相談窓口を開設。（平成 21 年度） ・ 消費者問題に関する知識をつけるための講演会を開催。（平成 21 年度） ・ 国民生活センターによる専門相談員の巡回訪問の受入（年 2 回程度）による担当職員への O J T 実施。（平成 21 年度～24 年度） ・ 県等が実施する研修に相談員や行政職員が参加するための旅費支援。（平成 21～26 年度） ・ 消費生活相談員を 1 名配置（週 5 日）配置し、国民生活センター主催の養成講座等の活用によりレベルアップを図った。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・ 多様な主体による消費者問題への取組を活性化する事業（グッズ等の作成、啓発用の小冊子等を購入し配布）の実施。（平成 24 年度～平成 26 年度） ・ 消費生活相談員の配置など「集中育成・強化期間」で整備された消費生活相談の体制を維持し、参考図書や P I O - N E T、インターネット等の活用による情報収集の環境を充実させた（平成 25～26 年度） ・ ホームページ掲載や出前講座の実施、防犯メールでの注意喚起・情報提供を行うなど、消費者啓発の推進や消費者問題解決力の向上に取組んだ。（平成 25～26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を開設して以降、相談件数は、平成 21 年度 39 件から年々増加し、平成 25 年度は、70 件の相談が寄せられている。 ・ 各種研修会への参加等により、消費生活相談員の資質向上の結果、あっせん件数は、平成 21 年度 1 件から平成 25 年度 11 件に増加しており、相談員の対応能力が向上した。
「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 28 年度に消費生活センターを設立予定。 ・ 現在、配置している相談員は、相談員資格を有している。 ・ 相談員の研修参加率については、100%を維持していく。

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、将来的には窓口のセンター化を目指す。 ・ 消費生活相談体制の維持・強化および研修参加による消費者行政担当者のレベルアップを図る。 ・ 消費者問題の周知や被害防止のため、啓発物の配布や出前講座、を通じて啓発を行う。 ・ 特殊詐欺等の被害防止のため、通話録音装置の貸出を行う。
	<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"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。(～平成 27 年度) ・ 消費生活センターを設立・維持する。(平成 28 年度～平成 29 年度) ・ 消費者行政担当者の研修参加支援によりレベルアップを図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 消費者問題の周知や被害防止のため、啓発物の配布や出前講座による啓発を行う。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 弁護士等の活用・連携により専門的な消費生活相談への対応を行う。(平成 27 年度～平成 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	秋田県	市町村名	由利本荘市
-------	-----	------	-------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員の増員に伴い、機材を整備する。(平成 22 年度) ・弁護士や国民生活センターの相談員を講師として招き、担当職員、相談員を対象とした研修会(年 2 回程度、延べ 20 人対象)を開催する。(平成 21 年度～22 年度) ・国民生活センター、県等が実施する研修会に担当職員、相談員を参加させる。(平成 21 年度～26 年度) ・相談員を 1 名から 2 名に増員する。(平成 22 年度～26 年度) ・悪質商法等、消費者被害の未然防止のための啓発印刷物の作成、出前講座や啓発寸劇実施及び相談窓口の周知。(平成 21 年度～26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員が 1 名だった平成 21 年度のあっせん件数は 2 件であったが、平成 22 年度から 2 名に増員になり、平成 25 年度のあっせん件数は 22 件と大幅に増加している。2 名になったため、時差出勤により、相談受付時間が 2 時間延長になった。 ・平成 21 年度から、相談員の研修参加支援をすることにより、年々複雑化する相談事に対し、能力が向上し、あっせん率も 1% から 14% に増加した。 ・高齢者にもよりわかりやすい啓発として、平成 25 年度から寸劇による啓発も行い、出前講座、寸劇など教育啓発が平成 24 年度は 2 件だったが、平成 26 年度は 17 件と増加した
「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 年度消費生活相談窓口設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員のレベル向上と、社会状況に応じてセンター化を検討していく。 ・十分な相談員数を配置済み。 ・現在有資格者は不在だが、研修参加でレベルアップを図り、資格取得を奨励する。 ・相談員の研修 100% をこれまで通り維持する。 <p><政策目標 5>「身守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害の未然防止や見守り活動の実施のため消費者安全確保地域協議会の設置を検討していく。

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"> ・現在の相談窓口を維持し、相談員の研修参加によりレベルアップを図る。相談員が、長く勤務し経験を積んでもらえるよう環境整備していく。 ・よりわかりやすい啓発活動を工夫し続けていく。
	<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、基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。啓発活動については、精査しながら検討していく。
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"> ・相談窓口の現状を維持し、今後社会状況を見ながらセンター化を検討していく。 ・多種多様複雑化していく相談に対応できるように、相談員の研修参加支援をしていく。(平成 27 年度～平成 29 年度、その後自主財源化で継続)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	秋田県	市町村名	潟上市
-------	-----	------	-----

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、消費生活相談員の勤務日数を拡大した。(平成 23 年度) ・消費生活相談員対応能力強化のため、研修参加を支援した(平成 21 年度～) ・消費生活相談員の処遇改善のため、1 時間あたりの報酬を 100 円増額し、800 円とした。(平成 23 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は平成 21 年度の 4 件に対し、平成 22 年度は 18 件と増加した。また、平成 26 年 10 月末時点で 22 件と増加傾向にあり、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・平成 21 年度から、消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。その結果あっせん件数が平成 20 年度の 0 件に対し、平成 26 年 10 月末時点で 7 件となり、消費生活相談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が、1,858 千円となった。(未然防止含む)
「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 22 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"> ・平成 25 年度に消費生活専門相談員の資格を取得した。 ・平成 27 年度以降も研修参加を支援する。 ・当市における相談件数は増加傾向にあるが、県や弁護士との連携により現状の体制で十分に対応可能であるため、即座にセンター化とは考えていないが、今後相談件数が急増した場合には、センター化を検討する。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員を増員するとともに、弁護士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、地域内ネットワーク構築等を支援する。
	<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、基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">・消費生活相談員の報酬引き上げや消費生活相談員の対応能力向上のため、研修参加を支援する。(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全庁を上げて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	秋田県	市町村名	大仙市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 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"> ・ 相談の早期解決を図るため、弁護士無料相談会を開始した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 相談対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ PIO-NET を配備した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談体制強化のため相談員 2 名を雇用し、市民部に消費者問題を専門に担当する「消費生活相談室」を新設した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活推進員を委嘱し、消費生活相談室と協働で高齢者等の消費者被害の未然防止・拡大防止のため、消費生活出前講座を開始した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談員の処遇改善を行い、臨時職員から嘱託職員に改めて月給制とした。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・ 若年者の消費者被害の未然防止・拡大防止のため、学校への消費生活出前講座を開始した。(平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 22 年度の相談件数 87 件に対し、消費生活相談室が設置された平成 23 年度には 115 件と大幅に増加した。また、平成 26 年度には 253 件と倍増し相談窓口の周知が図られた。 ・ 平成 23 年度から消費生活相談員 2 名を雇用し、さらに相談対応能力強化のための研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成 23 年度の 14 件に対し、平成 25 年度は 32 件と倍増しており、相談対応の質も向上した。 ・ 平成 23 年度から実施した出前講座が、平成 25 年度には 32 件、平成 26 年度には 33 件と着実に増加しており、被害の未然防止・拡大防止に繋がっている。 ・ 児童、生徒や PTA を対象とした出前講座は、平成 25 年度の 1 件から平成 26 年度には 7 件と大幅に増加しており、消費者教育・啓発の推進に繋がっている。
「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 23 年度に消費生活相談室を設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの設置について検討する。 ・ 消費生活相談室の設置と同時に専門相談員 2 名を配置済み。 ・ 今後も消費生活相談員の資格取得を目指す。 ・ 研修参加率は既に 100%を達成している。

	<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"> ・平成 26 年度に「大仙市消費者被害防止連絡協議会」を設立し、関係機関との情報共有、見守り体制の強化を図っている。 ・事業所の協力を得て「高齢者等見守り事業」を実施している。
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"> ・相談体制の充実を図りながら、相談窓口の維持に努める。 ・消費者被害を未然に防止するため、消費者教育・啓発活動を推進する。 ・新たに開局したコミュニティFMを積極的に活用し、注意喚起を行う。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修会等に積極的に参加し、相談体制の充実を図りながら消費生活相談窓口の維持に努める。 ・より効果的な事業を行うために事業を精査していく。
	<ul style="list-style-type: none"> ・相談対応能力の向上を図るため、研修会等への参加を支援する。 ・出前講座や消費者講演会を開催し、消費者教育を推進する。 ・消費生活推進員との協働による街頭PRを実施し、啓発活動を効果的に行う。 ・コミュニティFMを活用し、随時注意喚起等を行う。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	秋田県	市町村名	北秋田市
-------	-----	------	------

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"> ・ 消費生活相談体制の充実を図るため、消費生活相談窓口を設置するとともに、専属の消費生活相談員を配置した（平成 21 年度） ・ 対応能力強化のため、担当職員・相談員を研修参加させ、レベルアップを図った（平成 21～26 年度） ・ 消費生活相談員の処遇改善のため、1 日あたりの報酬を 60 円、120 円と年々増額し、現在は 4,560 円とした（平成 25 年度～） ・ 消費者被害防止のため、老人会や婦人会、民生児童委員向け等の出前講座を実施した（平成 21 年度～）。また、日本郵便（株）と協定を締結し、高齢者の見守り活動や消費者被害防止活動のため連携を図っている（平成 25 年度～）。 ・ 消費者被害防止のための啓発チラシを作製し、市内の全戸に配布した。また、窓口周知のための回覧板も作製し、市内の全自治会に配布した（平成 23 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種研修および経験等で培ったスキルを活かし、内容が複雑化してきている相談への対応能力も向上してきている。斡旋件数も H23 年度の 7 件に対し、H26 年度では 18 件と増加した。 ・ 出前講座やイベント会場等での啓発活動が功を奏し、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><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"> ・ 交通手段が限定的な地域等への出張相談を、随時実施する。 ・ 消費生活相談窓口並びに消費生活相談員の配置についても維持する。 ・ 相談窓口設置以後、相談件数が年平均 64 件で推移しているが、現状では相談員 1 人の現窓口体制を維持する。しかしながら、今後における相談内容の複雑・多様化、相談件数の増加等に伴い相談員の複数化を検討し、消費生活センター化については平成 28 年 4 月に設置を予定。 ・ 現在資格保有していない消費生活相談員を、国民生活センター等の研修に参加させてレベルアップを図り、資格取得を奨励する。 ・ 消費生活相談員の研修参加率は、開催通知があったものについては 100%となっている。今後も参加率 100%を維持し、消費生活相談員のレベルアップ、スキルアップを図る。 ・

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"> 消費生活相談窓口を維持する。 相談窓口の周知に努め、消費者被害未然防止や啓発に係る活動を継続する。
	<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"> 消費生活相談窓口である消費生活センターを維持する。 多様化かつ複雑化する消費生活相談の適切な対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。 消費生活相談員としての経験年数に応じた報酬増額を継続し、処遇改善の維持・向上を図る。 消費者被害の未然防止のため、チラシ配布等の啓発活動を継続する。 地域包括支援センター等と共同で構築している地域ネットワークの維持を図り、消費生活相談に関わる見守り体制等の支援を継続する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	秋田県	市町村名	にかほ市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の設置（平成 22 年度） ・消費生活相談窓口の充実を図るため消費生活相談員（週 3 日程度）を配置（平成 24 年度） ・専門知識を習得するため、相談員の研修会等へ参加支援（平成 22 年度～26 年度） ・窓口の周知徹底と被害防止を目的とした啓発チラシを作成し全戸配布（平成 22 年度～26 年度） ・市民向け出前講座を行い、窓口の周知及び啓発の呼びかけを行う（平成 22 年度～26 年度） ・PIO-NET の配備（平成 22 年度） ・国民生活センター等による専門相談員の巡回訪問の受入れによる担当職員及び消費生活相談員への O J T 実施（平成 22 年度～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、相談件数は平成 22 年度の 19 件に対し、平成 26 年度 2 月末では 59 件と増加しており、少しずつであるが窓口の周知が図られている ・消費生活相談員の研修参加を支援した結果、あっせん件数が平成 23 年度は 2 件に対し平成 26 年 2 月末で 6 件と増加しており、相談対応能力の向上が見られる ・平成 24 年度に消費生活相談員を配置し、継続的な雇用と研修等への参加を支援することで、多種多様な相談内容に対応できる体制が整えられている
「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 22 年度消費生活相談窓口設置している <p><政策目標 2 >相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の資格取得を奨励し、平成 25 年度中に資格を取得 ・相談員の資質向上を図るため、研修等への積極的参加を促す ・相談件数等に応じて、センター化を検討する。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員のレベルアップを図る ・消費生活相談窓口の周知を継続的に行い市民への浸透を図る

	<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、基金等活用期間経過後も維持しつつ、事業を精査していく
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持する（平成 27 年度～平成 29 年度） ・消費生活相談員の雇用を確保し、専門的事例への相談体制を持続させる（平成 27 年度～平成 32 年度） ・相談員の資質向上のため研修会等への参加支援を継続して行う（平成 27 年度～平成 29 年度） ・広報、市のホームページ等による消費生活相談窓口の周知を行い、窓口を定着させる（平成 27 年度～平成 29 年度）
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	秋田県	市町村名	仙北市
-------	-----	------	-----

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"> ・ 高齢者の悪徳商法被害等を防止するためパンフレットを全戸配布した。(平成 21 年度) ・ 相談窓口まで住民をスムーズに誘導するため相談窓口案内看板を設置した。(平成 21 年度) ・ 国民生活センターによる専門相談員の巡回訪問受け入れによる、担当職員への O J T を実施した。(平成 22 年度～平成 24 年度) ・ 消費生活相談室を整備した。(平成 23 年度) ・ 担当職員及び消費生活相談員の対応能力強化のため研修参加を支援した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止及び窓口周知をするため、クリアホルダーやパネルなどを作成した。(平成 23 年度～平成 24 年度、平成 26 年度) ・ 多様な主体による消費者問題への取組を活性化するため、冊子を配布した。(平成 24 年度) ・ 高齢者の消費者被害を防止するため、啓発用品を配布した。(平成 24 年度～平成 25 年度) ・ 消費生活相談員を配置した。(平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に消費生活窓口を設置し、相談件数は、平成 24 年度の 44 件をピークに減少しているものの、地域の相談窓口として定着しており、相談件数の減少は、消費生活問題に対する意識の高揚と消費者被害の減少に結びついている。
「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"> ・ 消費生活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"> ・ 消費生活相談員資格を有する職員を配置するとともに、国民センター等の研修に参加させることでレベルアップを図る。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を設置・維持する。 ・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、弁護士等の活用により消費生活相談担当者のレベルアップや対応能力の向上を図る。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<p data-bbox="547 295 906 331"><平成 30 年度以降の方針></p> <ul data-bbox="547 340 1406 577" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="547 340 1406 430">・ 消費生活相談窓口体制については、基金活用期間経過後においても維持する。 <li data-bbox="547 497 1406 577">・ 消費生活相談担当者の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 30 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	秋田県	市町村名	小坂町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口の充実のため、事務用品を購入。(平成 22 年度) ・ 消費者行政職員のレベルアップのため、研修会参加を支援した。(平成 22 年度～平成 23 年度) ・ 消費者の意識啓発のため、啓発グッズ (ポケットティッシュ、ボールペン等) の作成・配布 (平成 22 年度～平成 26 年度)、町内 4 箇所に、啓発パネルの設置等を実施した。(平成 23 年度) 食の安全・安心を確保するため、食品の安全性に関する冊子を作成・配布した。(平成 24 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 16 年度に相談窓口を設置しており、最近の相談件数は、平成 22 年度 4 件、平成 23 年度 4 件、平成 24 年度 3 件、平成 25 年度 6 件と年間 10 件以下で推移している。 ・ 相談窓口を設置した平成 16 年度から、地域包括支援センター、社会福祉協議会と情報共有・連携しながら、トラブルの未然防止等を図っている。 ・ さらに、平成 26 年度には、金融機関と連携し、銀行窓口等での声かけにより、特殊詐欺の未然防止に努めている。 (窓口での振込防止事例実績 2 件)
「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 16 年度に相談窓口設置済み <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <p>相談件数は、年間 10 件以下で推移していること、また、地域包括支援センター、社会福祉協議会、金融機関等、多様な主体と連携を図りながら、消費者トラブルの未然防止に取り組んでおり、「窓口—他の主体」との連携が一定の効果を上げていることから、当面、現体制を維持する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ なお、相談のうち、解決が困難な場合には、県生活センター等と連携の上、対応する。 ・ 当面、職員が相談受付対応することから、消費生活相談に対応する行政職員の資質向上のため、国民生活センター等が主催する研修会へ参加 (参加率 100%を目指す) し能力向上を目指す。

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"> ・ 相談窓口体制を維持する。 ・ 悪質商法被害の未然防止や、食の安全・安心について、消費者への啓発及び相談窓口での周知を強化する。 <p>町内の関係施設や県生活センター等と連携を図り、地域住民の消費生活に関する安心確保に努める。</p>
	<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"> ・ 啓発グッズの作成・配布等により住民への啓発を図る。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	秋田県	市町村名	三種町
-------	-----	------	-----

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"> ・ 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 22 年度) ・ 消費者の意識啓発のため、消費者講演会を開催した。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止及び相談窓口周知のためのチラシ、グッズ等を作成し、町民へ配布した。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・ 相談対応能力の向上を図るため、県生活センター等で実施する消費者相談に関する研修に参加した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 啓発チラシ、グッズ等の配布による相談窓口の周知を図ったことにより、平成 21 年度以降、年間 3～4 件の低い水準で推移していた相談件数が、平成 25 年度には 7 件、平成 26 年度で 6 件と、僅かではあるが年々増加の傾向にある。また、相談のほか、町民からの情報提供もあり、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 講演会の実施により、参加者に具体的な事例や手口を知ってもらい、消費者被害の未然防止や早期発見のための知識を持つてもらうことができた。 ・ 県生活センターで実施する消費生活相談員等研修へ参加したことにより、相談対応に必要な知識を習得することができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1> 相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度当初で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 21 年度に PIO-NET を配備したものの相談の処理件数が少ない状況であり、生活相談窓口については行政職員で対応しているため、センター化は予定していないが、今後、相談件数の急激な増加等があればセンター化の検討をする。 ・ 生活相談窓口は行政職員で対応しているため、相談員の配置は予定していないが、今後、相談件数の急激な増加等があれば相談員の配置を検討する。 ・ 相談員を配置した場合には、資格保有率の向上を目指す。 ・ 消費生活相談員の研修については、行政職員が対応する。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費者行政担当職員（兼務）を増員

	<p>するとともに、県生活センター等実施の研修へ参加することにより担当職員のレベルアップを図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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、基金活用期間経過後についても維持する。 ・ 講演会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、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 講演会開催と啓発チラシ等の配布により、消費者教育の充実と消費者被害の未然防止を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・ 消費生活相談体制の強化のため、平成 27 年度時点で 1 名体制の消費者行政担当職員を 1 名増員して 2 名体制にし、消費生活相談への対応能力の向上を図る。 ・ 県生活センター等で実施する消費生活相談員等研修へ参加し、担当職員のレベルアップを図る。
<p>その他特記事項</p>	<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	秋田県	市町村名	八峰町
-------	-----	------	-----

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"> ・相談窓口強化のため、消費生活相談員の配置、相談環境の整備・拡充を図った。(平成 21 年度～平成 23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度) ・相談員の対応充実のため、国・県等で実施する研修に参加することにより、相談員の対応能力強化を支援した。(平成 21 年度～平成 23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度) ・悪質商法被害の防止を中心とした消費者への啓発及び相談窓口の周知のため、チラシや冊子を作成し、町内全戸に配布した。(平成 21 年度～23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度) ・相談窓口まで住民をスムーズに誘導するための相談窓口案内看板を設置した。(平成 21 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 15 件であった。その後の平成 25 年度は 4 件、平成 26 年度は 2 月時点で 9 件と、相談件数に波があるものの、定期的な相談が寄せられており、地域の相談窓口としては定着しつつある。 ・平成 21 年度から、消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。その結果、斡旋事案や相談に対し、適切な対応ができており、被害を未然に防ぐことができているため、被害報告も寄せられていない。よって消費生活相談の対応能力は向上している。 ・平成 21 年度より悪質商法被害防止を中心とした消費者への啓発及び相談窓口の周知のためのチラシや冊子を作成し、町内全戸に配布している。これにより、消費者被害に遭う前に相談が寄せられていることから、消費者被害の防止窓口として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> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 27 年度以降も継続して消費生活相談員を配置する。 ・平成 27 年度以降は、消費生活相談員の資格保有率を 100% とするため、国及び県で行う研修に参加し、相談員の資質向上と資格取得を奨励する。 ・消費生活相談員が研修参加を推進するため、担当職員も相談を受け付け、平成 27 年度以降の研修参加率 100% を目指す。

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。 ・消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談に関する研修に参加し、レベルアップを図る。 ・悪質商法被害防止を中心とした啓発及び相談窓口の周知を図る。
	<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、基金活用期間の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"> ・消費生活相談員の体制維持。(平成 27 年度～31 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・悪質商法被害防止を中心とした消費者への啓発及び相談窓口周知の継続を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員（正規職員を除く）は、平成 21 年度～23 年度まで配置していたが、平成 24 年度は配置しておらず、平成 25 年度より再配置している。

市町村推進プログラム

都道府県名	秋田県	市町村名	五城目町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 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"> ・ 相談窓口で実際に対応する消費者行政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 23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度) ・ 高齢者の消費者被害防止のため、公民館などの行事の際に、悪質商法についての寸劇を実施した。(平成 24 年度) ・ 県等が作成する啓発資料 (500 部) を活用した窓口周知・啓発を実施した。(平成 21 年度) ・ 相談窓口周知の強化のためチラシを全戸配布 (4, 200 部) した。(平成 22 年度、平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民にとって身近な問題でありながら、担当職員の知識の少なさから迅速な対応ができない部分もあったが、研修の中で具体事例に触れることによって改善がみられた。ただし、実務の経験が少ないことにより、町の窓口で解決できる案件に限りがあ ・ ただ単に悪質商法の事例の紹介ではなく、寸劇という方法をとることにより興味を持ち、記憶に残すことが。 ・ 相談窓口の周知のためのチラシの配布により、役場窓口での相談件数は、H24 年度は 2 件、H25 年度は 1 件であったもの、H26 年度は半年で 6 件となっている。
「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 年度に困りごと相談窓口内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"> ・ 相談件数は増加傾向にあるものの、10 件未満で推移しており、行政職員が庁内各課や関係機関と連携の上、十分対応していることから、相談員は配置しない。 ・ 当面、センター化は検討せず、現状の相談窓口体制を維持するとともに、相談に適切に対応する。 ・ 担当する行政職員の研修参加率 100% を目指す。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 消費者行政担当職員のレベルアップを図る。 ・ 民間の消費者行政サポーターの育成を図る。 ・ 特に高齢者が消費生活被害者とならないための取組みに力を入れる。

	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口の質を維持するため、消費者行政担当職員のレベルアップについては、交付金活用期間後もその継続に努める。 ・ 民間の消費者行政サポーターの活用については、交付金活用期間中の事業効果を見極めながら、見直しを行い、交付金活用期間後は地域にあったよりよい方法で実施されるよう努める。
<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"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。(平成 27 年度以降) ・ 消費者行政担当職員の対応力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 民間の消費者行政サポーターの育成を図り、特に高齢者向けの啓発活動に力を入れる。各地域の見守り活動や、寸劇による啓発活動が実施できる体制を整備する。(平成 27 年度～平成 29 年度)
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、特に自殺予防対策事業を実施している福祉部門との連携を密にする。

市町村推進プログラム

都道府県名	秋田県	市町村名	大潟村
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 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、窓口看板作成を行った。(平成 21 年度) ・ 消費者被害防止のため、啓発のぼりの設置及び旗の更新を行った。(平成 21 年度～平成 24 年度) ・ 消費者被害防止のため、消費者トラブル啓発用品の全戸配布を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度) <p>職員の専門知識及び窓口対応能力向上のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</p>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度から相談窓口体制を整備した。相談実績は過去 6 年間で 0 件であるが、相談があった場合に備え、職員が適切な対応を行えるよう、研修参加率 100% を目指し窓口体制を維持・強化していく。 ・ 啓発のぼりの設置により、住民に視覚的情報として消費者トラブルの防止を呼びかけることが出来た。 ・ 消費者問題啓発リーフレット等、全戸に啓発用品を無料配布し、全村民の消費者問題に対する意識及び知識の向上を図る事が出来た。 ・ 職員が実務的な研修に参加した。今後も相談があった際に適切な対応をするため、研修参加を継続的に行うものとする。 <p>相談窓口を設置したが、相談が来ないのは当村が人口的に小さな自治体であることが背景にあると予想される。窓口では個人情報保護は当然厳守されるが、住民としては、職員が普段から密接に関わりのある人物であり、そういった理由から相談に来にくいのではないだろうか。現に、県へ当村の住民からの相談が寄せられているということもあり、村民の中にも問題を抱えている人々がいるのは確実である。そのため、住民が相談に来やすいような環境作りは今後の課題となってくる。</p>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1> 相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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"> ・ 専門的知識を有する相談員を雇用していないため、担当職員が年に 1 回以上、実務的な研修に参加することで知識・能力を向上させ、相談体制の強化を図った。担当職員の異動等も考慮し、今後も継続的に研修へ参加して、窓口体制の質を維持・強化していく。

	<ul style="list-style-type: none"> 当村での相談件数及びあっせん実績は過去6年間0件であるが、相談があった際には職員が庁内各課と連携の上、適切に対応することとしていることから、相談員は配置しない方針である。そのため、当面センター化は検討せず、現状の相談窓口体制を維持・強化していく。 <p>全戸配布する消費者問題啓発用品に相談窓口の案内を記載し、窓口の再周知を図るなど、住民が相談窓口を利用しやすい環境作りを行っていく。</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"> 職員の研修参加を今後も継続的に行い、研修参加率100%を目指し相談窓口の維持・強化を図る。 <p>地域住民の消費生活に関する知識・関心を高めていくため、今後も啓発用品の全戸配布を行う。</p>
	<p><平成30年度以降の方針></p> <p>基金活用期間経過後も、自主財源でこれまでと同様の取組を続けていく。</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"> 職員の対応能力向上のため、より多くの職員が実務的な研修に参加して研修参加率100%を目指し、窓口体制の維持・強化を図る。また、消費者問題啓発用品の全戸配布を毎年行い、住民の消費者問題への関心・知識を向上させ、地域全体で消費者問題に巻き込まれない、強い地域づくりを図る。
その他特記事項	<p>人口規模の小さい自治体という点を活かし、住民と行政が一体となって強い地域づくりを図る。</p>