

都道府県推進計画

都道府県名	長野県
-------	-----

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																																				
(1) 管内市町村																																				
市町村の消費生活センター設置数は、平成 20 年度 1 箇所が平成 26 年度には 12 箇所となり、相談窓口は全ての市町村に開設されている。また、相談員の配置数も平成 20 年度 9 市町村 11 名から平成 26 年度 19 市町村 22 名と増加した。																																				
(2) 県																																				
県の消費生活センターは、平成 20 年度に支所を含めて 5 箇所、相談員 17 名であったが、平成 23 年度末に支所を廃止し、4 箇所、相談員 15 名となった。																																				
県消費生活センターの相談室・あっせん室を拡充し、機材・事務用機器の設置、参考資料の購入等執務環境を整備してセンターの機能強化を図った。																																				
消費生活相談員の問題対応力を強化するため相談対応マニュアルを作成し、県及び市町村の相談窓口に配付した。																																				
2 市町村の消費生活相談機能強化に向けた支援、消費生活相談件数																																				
消費生活相談担当職員研修を平成 21 年度以降毎年、消費生活相談員養成研修を平成 22 年度から平成 24 年度まで開催し、市町村への相談員配置及び相談員のレベルアップを図った。																																				
平成 22 年度から市町村消費生活相談支援員 2 名を配置して技術的支援を行い、市町村消費生活相談窓口の充実・強化を図っている。																																				
<消費生活相談分担率>																																				
<table><tr><th rowspan="2">区 分</th><th colspan="2">平成 2 5 年度</th><th colspan="2">平成 2 4 年度</th><th colspan="2">平成 2 3 年度</th><th colspan="2">平成 2 0 年度</th></tr><tr><th>市町村対応</th><th>県対応</th><th>市町村対応</th><th>県対応</th><th>市町村対応</th><th>県対応</th><th>市町村対応</th><th>県対応</th></tr><tr><td>件 数 (単位:件)</td><td>4, 916</td><td>9, 966</td><td>5, 163</td><td>10, 330</td><td>4, 506</td><td>11, 061</td><td>4, 432</td><td>16, 000</td></tr><tr><td>分担率</td><td>33. 0%</td><td>67. 0%</td><td>33. 3%</td><td>66. 7%</td><td>28. 9%</td><td>71. 1%</td><td>21. 0%</td><td>79. 0%</td></tr></table>		区 分	平成 2 5 年度		平成 2 4 年度		平成 2 3 年度		平成 2 0 年度		市町村対応	県対応	市町村対応	県対応	市町村対応	県対応	市町村対応	県対応	件 数 (単位:件)	4, 916	9, 966	5, 163	10, 330	4, 506	11, 061	4, 432	16, 000	分担率	33. 0%	67. 0%	33. 3%	66. 7%	28. 9%	71. 1%	21. 0%	79. 0%
区 分	平成 2 5 年度		平成 2 4 年度		平成 2 3 年度		平成 2 0 年度																													
	市町村対応	県対応	市町村対応	県対応	市町村対応	県対応	市町村対応	県対応																												
件 数 (単位:件)	4, 916	9, 966	5, 163	10, 330	4, 506	11, 061	4, 432	16, 000																												
分担率	33. 0%	67. 0%	33. 3%	66. 7%	28. 9%	71. 1%	21. 0%	79. 0%																												
市消費生活センターの新設と消費生活相談員の配置など、市町村の相談体制強化の取組により市町村への相談割合は増加傾向にある。																																				
3 消費者啓発・教育の充実																																				
(1) 長野県消費生活基本計画策定																																				
平成 26 年度に策定した消費生活基本計画は、消費生活の安全・安心を確保するため、県民及び関係機関の参加・協働により、消費者教育を含む総合的な消費者施策を一体的に推進するものである。平成 29 年度までを計画期間とし、具体的な施策を計画的に実施している。																																				
(2) 消費者被害防止対策推進及び啓発事業																																				
長野県消費者被害防止対策推進会議の開催により、事業者、消費者団体、関係団体、行政																																				

機関が連携を強化し、効果的な事業実施への協力体制ができた。世代別のテレビ CM・ラジオスポットを製作して放送し、被害防止についての県民の関心を高めた。

(2) 高齢者見守り事業

高齢者の被害防止を図るため、市町村ごとに地域の様々な団体との見守りネットワーク構築を進めた。平成 26 年度 25 市町村で構築済。

(3) 消費者教育推進事業

消費者のステージ別に消費者教育の推進を図り、被害の未然防止への県民意識を高めるため消費者教育推進事業を実施した。

- ・消費者問題シンポジウムの開催、消費者教育に関する研修会への講師派遣、指導者用リーフレット配付。

- ・出前講座・くらしのセミナー開催数は平成 26 年度に 188 回（見込）

4 事業者指導・法執行業務の充実

特定商取引法、消費生活条例等に基づく指導・処分を強化し、消費者被害の未然防止及び拡大防止を図るため、平成 21 年度から、警察官 OB の不当取引調査員 1 名を配置した。

消費者から寄せられる苦情相談情報を調査・分析し、迅速かつ機動的な事業者指導につなげるため、平成 24 年度から事業者情報調査員 1 名を配置した。

5 消費者の食品等に対する安全・安心確保

県内産肉牛に対する消費者の安全・安心を確保するため、平成 23 年度に農政部園芸畜産課と連携して放射性物質検査機器を導入した。

6 地域において消費者問題に取り組む民間団体への支援

平成 24 年度から、地域の多様な主体による消費者問題に関する啓発事業等の活動を支援した。これにより、民間団体の取組が活性化し、地域全体の消費者問題への対応力の向上が図られた。

「地方消費者行政強化作戦」への対応

どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制を整備し、消費者の安全・安心を確保するため、平成 29 年度までに「地方消費者行政強化作戦」完全達成を目指す。

<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消

- ・平成 26 年度において、県内全市町村に消費生活相談窓口設置済

<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

- ・平成 26 年度当初は、消費生活センター未設置自治体が人口 5 万人以上の 5 市、人口 5 万人未満の 61 市町村となっている。平成 29 年度末までに市町村消費生活センターの人口カバー率 100%とするため、消費生活相談窓口のセンター化に加え、消費生活相談窓口の広域連携化による消費生活センター設置促進を支援する。

2-2 管内自治体の 50%以上に相談員を配置

- ・平成 26 年度当初の相談員配置率は 28.6%となっている。平成 29 年度末までに市町村消費生活センターの人口カバー率 100%を達成することにより、広域連携化による消費生活センターを含め、相談員は全ての自治体に配置される。

2-3 消費生活相談員の資格保有率を 75%以上に引き上げ

- ・平成 26 年度当初、管内自治体の消費生活相談員の資格保有率は 54.5%となっている。市町村

消費生活センターの設置と消費生活相談窓口の機能強化を進めるため、平成 27 年度から、資格取得を目指す一般県民や資格を有さない消費生活相談員を対象にした消費生活相談員資格取得支援講座を開催して、相談員の養成と資格保有率 75%以上達成を目指す。

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 年度当初、管内の消費生活相談員研修参加率は 84.1%である。平成 27 年度中に研修参加率を 100%に引き上げるため、国民生活センターが実施する研修の周知、基金による研修参加の財政的支援を継続する。また、市町村消費生活相談支援員が市町村に対して消費生活相談員の研修参加を奨励することにより、研修に参加しやすい環境づくりをする。
- ・県が消費生活相談員等レベルアップ研修を県内 2 か所で延べ 16 日間実施することにより、国民生活センターの研修への参加が困難な市町村の相談員も参加可能な機会を増やし、目標達成を目指す。

<政策目標 3> 適格消費者団体の空白地域解消

- ・平成 26 年度当初で、適格消費者団体が関東ブロック内に 2 団体設立されている。
- ・県内には適格消費者団体が存在していないが、設立に向けた動きがあるため、今後の適格消費者団体の立ち上げに対する活動を支援する。

<政策目標 4> 消費者教育の推進

- ・平成 26 年 6 月に、「長野県消費生活基本計画・長野県消費者教育推進計画」を策定済。
- ・長野県消費者教育推進地域協議会は平成 25 年に設置済（委員は長野県消費生活審議会委員が兼ねる。）。

<政策目標 5> 「見守りネットワーク」の構築

- ・平成 26 年度から、市町村における高齢者等の見守りネットワークの構築に対する支援を行い、全ての市町村での見守りネットワークの構築を目指す。

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>

- ・「地方消費者行政強化作戦」を達成するため、管内市町村に対して働きかけを行う。
- ・長野県消費生活基本計画の施策目標の達成を目指す。
 - （ア） 特殊詐欺被害防止を最重点目標として警察と連携を図り、被害縮減に向けた取組を強化する。
 - （イ） 高齢者等を消費者被害から守るために地域の見守りネットワーク構築を支援する。
 - （ウ） 市町村消費生活センター設置促進を支援し、身近な相談窓口を充実させる。
 - （エ） 地域・職域における消費者教育の担い手となる消費生活サポーターを育成し、県民と協働して消費者問題を解決する。
 - （オ） 出前講座・セミナーの開催等により県民の学習機会を増やす。

<平成 30 年度以降の方針>

- ・県は、高度な専門性、広域的見地への配慮を必要とする相談に対応するとともに、県民の身近な相談窓口として整備された市町村消費生活センターの体制維持と機能強化を支援する。
- ・平成 29 年度までの啓発・教育の取組を総括・評価した上で精査し、より効果的な施策につなげる。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標

- ・市町村の消費生活相談員等を対象に、相談体制の質的な向上を目的としたレベルアップ研修

を開催する。また、市町村の消費生活相談員に助言するために、県の消費生活相談員が国民生活センター等の専門的研修に参加する。(平成 27 年度～平成 29 年度)

- ・「消費生活相談員」の資格取得を目指す一般県民や自治体の消費生活相談員・職員を対象に資格取得支援講座を実施し、センター設置や相談窓口の機能強化に必要な人材確保の支援を行う。(平成 27 年度～平成 35 年度)
- ・市町村の消費生活相談窓口の充実強化を支援するため、市町村消費生活相談支援員を配置する。(平成 27 年度～平成 28 年度)
- ・高齢者の消費者被害の未然防止と早期発見のため、地域の様々な団体と行政とが連携する見守りネットワークの構築及びネットワーク活動への支援を行う。(平成 27 年度～平成 33 年度)
- ・事業者、消費者団体、関係団体、行政機関等の連携を強化して、消費者被害の未然防止を図る。世代別に効果的な啓発を実施するとともに、学校への働きかけやシンポジウムの開催等、消費者教育を推進する。(平成 27 年度～平成 29 年度)
- ・事業者指導を的確かつ迅速に行うため事業者情報調査員を配置する。(平成 27 年度～平成 32 年度)
- ・改正景品表示法を事業者へ周知し、適正な表示を徹底するための研修会を開催する。(平成 27 年度)
- ・消費者問題に取り組む民間団体の活動を支援し、地域全体の問題対応力向上を図る。(平成 27 年度～平成 32 年度)
- ・特殊詐欺被害の撲滅のため、働き盛り世代を対象に訓練型特殊詐欺対応講座を開催するとともに、特殊詐欺被害防止協力企業・団体の認証を行う。(平成 28 年度～平成 36 年度)
- ・高齢者の消費者被害を防止するため、高齢者を見守る立場の働き盛り世代をターゲットとし、当該世代が集まりやすいスポーツイベント等での啓発を強化する。(平成 29 年度～平成 37 年度)
- ・10 代の消費者被害の多くを占めるインターネット関連被害の未然防止をはかるため、若年層を対象とした啓発を行う。(平成 29 年度～平成 37 年度)
- ・市町村における消費者被害防止見守りネットワークの構築や消費生活サポーターの活動促進を支援する市町村消費者行政推進支援員を配置する。(平成 29 年度～平成 37 年度)
- ・平成 26 年に策定した「長野県消費生活基本計画・長野県消費者教育推進計画」の計画期間が終了することを受け、県内における消費者施策の更なる推進を図るために第 2 次長野県消費生活基本計画等を策定するとともに計画の周知を図る。(平成 29 年度)
- ・地域における消費者教育を担う人材である消費生活相談員や消費生活サポーター等のスキルアップを図るため、各自のレベルに合わせた研修を実施する。(平成 29 年度～平成 37 年度)
- ・県内では適格消費者団体が設立されていないことから、その認定を受けることを目指す団体を支援する。(平成 29 年度～平成 31 年度)
- ・長野県内におけるエシカル消費の周知、浸透を図り、消費者や事業者の行動を促すための啓発物品の作成や啓発事業を行う。(平成 29 年度～平成 37 年度)
- ・長野県警察と連携し、特殊詐欺の犯人が所持していた名簿に登載されていた者を対象とした集中的かつ直接的な啓発を行う。(平成 29 年度～平成 37 年度)

その他特記事項

--

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	長野市
-------	-----	------	-----

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	・ 消費生活センター相談窓口の利用促進のため、懸垂幕やリーフレット等を作成するとともに、放送媒体などを活用した周知を行った。また、電話対応向上のための通話機器や相談業務に必要な図書を購入した。(平成 21 年度～24 年度) ・ 消費生活相談員及び消費者行政担当職員の法的解釈力向上のため、弁護士による研修会を開催した。(平成 23 年度～24 年度) ・ 消費生活相談員及び消費者行政担当職員のレベルアップを図るため、研修会に参加した。(平成 21 年度～25 年度) ・ 出前講座の充実を図るため、映像ソフト、映像機材及び音響機材等を購入した。(平成 21 年度～平成 24 年度) ・ 市民の消費者意識を高めるための消費生活講演会を開催した。(平成 22 年度・平成 24 年度) ・ 消費者教育、啓発活動強化のため、啓発パネル、啓発パンフレットの作成や啓発冊子等を購入した。また、集客イベントへ啓発ブースを出展して啓発活動を行った。(平成 21 年度～26 年度) ・ 地域における消費者啓発の担い手育成のため、「くらしの安心サポーター」の養成講座を開催した。(平成 24 年度) ・ 消費者の「食の安全・安心」を確保する取組みとして、啓発資料の作成・配布、及び国から貸与された放射性物質検査機器のメンテナンスを実施した。(平成 24 年度～26 年度) ・ 地域の多様な主体との連携強化を図るため、地域の団体が行う消費生活に関する講演会に対し、講師派遣の支援を行った。(平成 24 年度～26 年度)
総括・評価	・ 懸垂幕やリーフレット、放送媒体等を活用し、消費生活センターの周知を行った結果、記録として残さない軽微な問合せも多く寄せられるようになり、センターが市民にとってより身近な相談機関になったことがうかがえる。 ・ 消費生活相談員及び行政担当職員のレベルアップを図るための研修会開催、研修会参加支援により、相談対応能力や質が向上し、相談者に対してよりの確な指導やアドバイスが可能となった。 ・ 出前講座において、購入した映像ソフトや機材を活用すること

	により、特殊詐欺の手口などがよりわかりやすく消費者に周知できるようになった。 ・ 市民対象の消費生活講演会を開催したことにより、消費者問題意識の高揚と、消費生活センターの周知が図れた。 ・ 作成、購入したパネル、パンフレット及び冊子等を、消費者啓発、講座等に活用したことにより、センターに寄せられる全相談件数のうち「被害に遭ってから相談した件数」の割合が毎年減少している（平成 21 年度：25.0%→平成 25 年度：16.9%）。 ・ 地域において活動を行う「くらしの安心サポーター」を養成したことにより、センターが主導しなくても地域の消費者への啓発や相談窓口の案内等が可能となった。 ・ 食の安全に関する啓発資料を作成、配布したことにより、市民の食の安全に対する意識の高揚が図れた。また、貸与されている放射性物質検査機器を定期的に検査、メンテナンスすることにより、継続的な安全、安心の確保が可能となった。 ・ 住民自治協議会等の地域の団体が主催する消費生活講演会へ講師派遣を行った結果、幅広い年代層への啓発が進むとともに、地域ぐるみで消費者被害を防ごうという気運が高まった。
「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> ・ 本市は、基金創設以前に消費生活センター設置済み。今後、連携中枢都市圏事業による消費生活センターの広域連携を推進する。 <u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u> ・ 消費生活相談員の研修参加支援を継続し、各相談員が、最低年 1 回研修に参加できる体制を目指す。 <u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u> ・ 長野市消費者施策推進計画に基づき、庁内各課が実施する教育施策を体系的に推進する。 <u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u> ・ 関係課及び関係機関と協議・調整し、「高齢者等の見守りネットワーク」の構築を推進する。
消費者行政推進の方針	<u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u> ・ 消費生活相談員の研修参加支援を行う。 ・ 市民の「食の安全・安心」確保のため放射性物質検査機器の定期メンテナンスを実施する。 ・ 地域の多様な主体との連携強化を図るため、地域の団体が行う消費生活に関する講演会に対し、講師派遣の支援を行う。 ・ 「長野市消費者施策推進計画書」を印刷・配布し、市民、関係機関等に計画を周知する。 ・ 関係課及び関係機関と連携した「高齢者等の見守りネットワー

	ク」を構築する。 ・ 本市が中心市となり、近隣町村と長野地域連携中枢都市圏事業による消費生活センター業務の広域連携を開始する。 ＜平成 30 年度以降の方針＞ ・ 消費生活相談員の研修参加支援は、自主財源により継続する。 ・ 放射性物質検査機器のメンテナンスについて、平成 32 年度以降は、自主財源での実施を目指す。 ・ 地域の団体が行う消費生活に関する講演会への講師派遣支援は、平成 30 年度まで実施する。平成 31 年度以降は、地域の要請に基づきセンターの相談員等による出前講座で対応する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援を継続する。（平成 27 年度～） ・ 市民の「食の安全・安心」確保のため放射性物質検査機器の定期メンテナンスを実施する。（平成 27 年度～平成 31 年度、その後自主財源化） ・ 地域の多様な主体との連携強化を図るため、地域の団体が行う消費生活に関する講演会に対し、講師派遣の支援を行う。（平成 27 年度～平成 30 年度） ・ 「長野市消費者施策推進計画書」を印刷・配布し、市民、関係機関等に計画を周知する。（平成 28 年度～）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	松本市
-------	-----	------	-----

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	・消費生活相談体制の充実のため、以前から設置していた消費生活センターに PIO-NET を配備し、消費者安全法で規定する消費生活センターを開設した。(平成 22 年度) ・消費生活相談員等の相談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) ・弁護士等の専門家を活用した相談会を開催した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・悪質商法等被害未然防止啓発ステッカーを全戸配布。(平成 21 年度) ・消費者被害防止の冊子等の作成と配布。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・一般家庭における食品ロスの生ごみの組成調査及び消費者に対する食品ロス削減の周知・啓発の実施後の認識・行動の変化について調査を実施。(平成 25 年度) ・消費者被害防止バス広告の実施。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、全戸配布した。(平成 26 年度) ・食品ロス削減について、次世代を担う子どもたちへの周知のために、園児を対象としたエコバッグの作成・配布及び紙芝居の作成。(平成 26 年度)
総括・評価	・消費生活安全法で規定する消費生活センターを平成 22 年度に開設、地域の相談窓口として定着している。 ・平成 21 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、相談員の相談対応能力が向上し、あっせん件数が、平成 22 年度 55 件に対し、平成 25 年度 118 件、平成 26 年度 11 月現在 78 件と増加した。 ・消費者被害防止のための全戸配布した啓発チラシを見た市民からの電話相談があり、被害の未然防止に役立っている。 ・平成 25 年度に実施した食品ロス調査により、食品ロスにかかわる現状や意識変化についての実態を把握することができ、市民への周知に役立っている。また、情報を的確に提供し、動機付けを行うことで間違いなく意識の変化につながれることがわかった。 ・平成 26 年度に作成した園児用エコバッグは、環境教育の効果を高めた。また、保育士等からなる 5 名のプロジェクトチームにより作成した紙芝居は、毎日継続して使える教材として活用しており、データは本市及び消費者庁のHPからダウンロードできるようにしている。

「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 ・消費生活安全法で規定する消費生活センターを開設済 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・消費生活相談員、担当職員の消費生活相談対応能力の質を維持するため、引き続き国民生活センター等の研修に参加する。 <政策目標 4>消費者教育の推進 ・消費被害未然防止のため、関係団体と協力し、世代別に出前講座等を実施する。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・ネットワークの構築に向けて今後検討していく。
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> ・消費生活センターを維持する。 ・消費者教育に重点的に力を入れ、効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。 ・食品ロスの現状や市の取組みについての「周知」から市民が「実践」できる取組みに重きを置き事業を推進する。 <平成 30 年度以降の方針> ・活用期間を経過した消費生活相談員等レベルアップ事業について、消費生活相談員等の消費生活相談対応能力の質を維持し、向上させるため、引き続き国民生活センター等の研修に自主財源により参加を目指す。 ・消費者被害を未然に防止するため、出前講座等の啓発事業をより効果的に取組み、基金活用期間経過後も行う事業を精査して自主財源化を目指す。 ・食品ロス削減の取組みが市民から市民につながっていくように、より総合的な取組みを推進し、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	・消費生活センターを維持する。(平成 27 年度～) ・消費者教育に重点的に力を入れるため、消費生活相談体制整備事業を活用して、相談員を 2 名体制として効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。(平成 28 年度～平成 36 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援を継続する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・食品ロスの現状把握及びその状況の周知については、継続して実施する。(平成 27 年度～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	長野県	市町村名	上田市
-------	-----	------	-----

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	・相談員及び消費者行政担当職員の研修参加支援により、レベルアップを図る。(平成 21 年度～26 年度) ・高齢者や青少年等の消費者被害を未然に防止するための啓発を実施した。(平成 21 年度～26 年度) ・悪質商法の被害を防止するために、啓発用パンフレットを配布した。(高齢者、新成人、中学生、市民全般) ・消費生活展の充実。(平成 21 年度～26 年度) ・消費生活コーナーを設置し、相談窓口や悪質商法について、消費者へ情報提供し、周知を図るための啓発物品を配布した。 ・多重債務相談などの法律の専門的相談に対応するため、弁護士による無料法律相談を開催した。(平成 22 年度～24 年度)
総括・評価	・平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、平成 21 年度の 47 件から、平成 25 年度では 90 件に増加した。 ・平成 21 年度から、相談員と行政職員に対し消費生活相談研修への参加を支援した。その結果、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・各種啓発事業の実施により、昨今では、被害に関する相談の他に、不審電話や訪問などの情報提供の報告が来るようになった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 ・平成 21 年度から消費生活相談窓口を設置。 ・平成 27 年度、消費生活センターを開設。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・平成 27 年 4 月から有資格者の消費生活相談員を配置し、消費生活センターを開設。 ・消費者行政に携わる相談員及び行政職員は、国民生活センターの研修に積極的参加をしていく。 <政策目標 4>消費者教育の推進 ・消費生活相談員による出前講座や消費生活に関する講演会を実施。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・地域全体で高齢者の見守り・啓発活動を行うことにより、特殊詐欺等被害の未然防止を図るため平成 28 年 2 月、上田市特殊詐欺等被害防止連絡協議会を設置。

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>
	・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、相談体制を維持・強化するため、有資格者の消費生活相談員を配置し、平成 27 年 4 月から消費生活センターを開設するとともに、弁護士等の活用を図る。 ・消費者教育に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止対策を実施するため、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>
	・基金活用期間を経過した後も引き続き消費生活相談体制を確保していく。 ・出前講座等の啓発事業については、引き続き、より効果的な取組を実施していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活センターに、有資格者の消費生活相談員を配置し、消費生活相談体制の維持していく。 ・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 39 年度) ・消費者被害防止のため、啓発チラシ等による啓発を実施(平成 27 年度～平成 39 年度)。 ・平成 27 年度に庁内で組織した特殊詐欺撲滅サポーターによる部局横断的なネットワークと課毎の取組事項の設定により、庁内の連携を密にして消費者被害防止のため、全庁をあげて対応する。 ・平成 28 年 2 月に設置した、上田市特殊詐欺等被害防止連絡協議会の構成員が行う地域全体で高齢者の見守り・啓発活動を支援するとともに、構成員相互に連携・情報交換等が図れるよう連絡調整を行う。 ・平成 28 年度から食品ロスの削減について、庁内関係課と連絡会議を立ち上げ、全庁的に取り組んでいる。平成 29 年度は「残さず食べよう！30・10 運動」を長野大学と連携し取り組み、飲食店や宿泊施設向けの啓発グッズを作成・配布する(平成 28 年度～平成 34 年度)。 ・平成 29 年度から、特殊詐欺等被害防止対策機器設置補助金を交付することにより、機器の普及を促し、消費者被害の未然防止を図る(平成 29 年度～平成 35 年度)。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	岡谷市
-------	-----	------	-----

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	消費生活相談事業の機能強化を図るため、相談室の整備・機器の設置及び執務参考図書、資料の購入（平成 22 年度～24 年度） ・ P I O－N E T の配備（平成 21 年度設置・22 年度稼動） ・ 消費生活相談員養成事業を活用した消費生活相談員の養成（平成 22 年度～24 年度） ・ 県や国民生活センターが実施する消費者行政や消費者相談に関する研修に相談員や担当職員が参加し、レベルアップを図る（平成 22 年度～25 年度） ・ 高齢者等への悪質商法など被害を防止するためのステッカーを全戸配布するなどの啓発の強化（平成 22 年度～24 年度）
総括・評価	・平成 23 年度に消費生活相談員を養成し相談窓口の体制強化を図るとともに、平成 26 年度に消費生活センターを開設した ・相談件数は平成 23 年度 71 件、平成 24 年度 162 件、平成 25 年度 222 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 ・消費生活相談員の消費生活相談レベルアップのため研修参加を支援し相談体制の質が向上した
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 平成 26 年度岡谷市消費生活センター開設 <政策目標 2>相談体制の質の向上 消費生活相談員のレベルアップを図るため、研修参加を支援する <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 消費者団体等との連絡調整を行なう
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	消費生活相談体制の充実を図るため、啓発や相談員の研修への参加支援を図る
	<平成 30 年度以降の方針>
	消費生活センターを維持する
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	消費生活センターを維持する
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	飯田市
-------	-----	------	-----

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	・消費生活相談窓口に必要な備品、書籍の配備、相談室の拡張及び遮音工事を行う。（平成21年度～平成24年度） ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 1 名配置。（平成23年度～平成26年度） ・消費生活相談対応能力強化を図る目的で、消費生活相談員の資格（消費生活コンサルタント）取得のための研修参加等を支援した。（平成24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、市内で開催される様々な会合の機会を利用して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悪質商法撃退ステッカーを作成し、市内の全戸に配布した。（平成 21 年度） ・消費者被害防止のためのハンドブックを作成し、高齢者を対象に配布した。（平成 22 年度） ・消費者被害防止のためのインターネット関連冊子を作成し、中学生の保護者に配布した。（平成 22 年度） ・消費者被害防止のための啓発クリアファイルを作成し、一般市民を対象に配布した。（平成 22 年度） ・「悪質商法からあなたを守る防犯シールセット（電話・携帯電話用）」を、まちづくり委員会等の協力により全戸配布。（平成 25 年度） ・高齢者向け悪質商法啓発パンフレットを作成し、独居の方を中心に民生児童委員の協力を得て、訪問配布。（平成 25 年度） ・中学生と小学 6 年生を対象に、ネットやゲームを利用するうえでのマナーやトラブルに関するリーフレットを作成し、学校を經由して配布。（平成 25 年度）
総括・評価	・平成23年度消費生活相談員を1名配置し、また23年度末に消費生活相談窓口を整備・拡張したことにより、相談件数は、平成23年度の75件に対し、平成25 年度は160 件と大幅に増加した。また、平成27年2月末時点で179件と相談件数が増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・平成23年度末から実施した出前講座が、平成26年度2月末時点では 21件と着実に増加している。

「地方消費者行政強化作戦」への対応	＜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相談窓口を開設済み。 ・平成 28 年 1 月 1 日消費生活センターを設置。 ＜政策目標 2＞相談体制の質の向上 ・平成 27 年度以降は、担当職員も消費生活相談を受け付けることにより、消費生活相談員（消費生活コンサルタント）が国民生活センター等の研修を受けやすい環境を整備し、平成 27 年度以降の消費生活相談員の研修参加の機会を増やす。 ＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築 ・福祉部門、福祉関係団体を中心としたネットワークが構築され、消費者行政部門と連携し、消費者被害防止の役割を担っている。
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞ ・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、研修会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を実施し、地域ネットワーク構築等を支援する。 ・高齢者を対象とした詐欺被害の未然防止を目的に、「特殊詐欺対策専用機器」等の設置について補助を行う。 ＜平成 30 年度以降の方針＞ ・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する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・平成 25 年度に消費生活相談員の処遇改善した 1 日あたり 400 円増の報酬を維持する。（平成 27 年度～平成 31 年度） ・消費生活相談体制を維持・強化するため、研修会等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。（平成 21 年度～平成 29 年度※相模原研修への参加は平成 35 年度まで） ・高齢者を対象とした詐欺被害の未然防止を目的に、「特殊詐欺対策専用機器」等の設置について補助金を交付。（平成 27 年度～平成 35 年度） ・地域ネットワークの活動支援（平成 27 年度～平成 35 年度） ・特殊詐欺等被害防止啓発グッズの配布（平成 27 年度～平成 35 年度） ・消費者問題への関心を喚起するための啓発ツールの作成（平成 28 年度～平成 36 年度） ・消費生活センターの設置・機能強化（平成 28 年度～32 年度）

	・消費生活センターの設置に伴う消費生活相談体制の強化のため、弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。(平成 28 年度～平成 36 年度) ・消費生活センターの設置に伴う消費生活相談体制の強化のため、平成 26 年度末時点で 1 名体制の消費生活相談員を 1 名増員して 2 名体制とする。(平成 29 年度～平成 37 年度) ・消費生活相談員(平成 23 年 10 月採用)の 1 日当たりの報酬を 880 円増額する。(平成 29 年度～平成 37 年度) ・消費生活センターの設置に伴う消費生活相談体制の強化のため、平成 28 年度末の時点で 1 名体制の消費生活相談員を 1 名増員して 2 名体制とする。(平成 29 年度～平成 37 年度)
その他特記事項	・消費者被害の未然防止及び被害拡大防止のため、見守りネットワークの構成員(庁内関係部署、県、警察、地域自治組織、及び民間団体等)の間で情報共有、意見交換等を行い、情報提供、啓発活動等を連携して継続的に行う。

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	諏訪市
-------	-----	------	-----

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	・担当職員等の相談対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21～26 年度) ・地元のメディアや公共交通機関等を活用し、相談窓口の周知及び被害防止の啓発を行った。(平成 21～24 年度) ・広報やHPを利用した消費生活に関する情報の提供を行った。 ・若者への啓発として、成人式及び中学生にチラシ等を配布した。(平成 21～26 年度) ・高齢者の消費者被害防止のため、消費者団体とタイアップして老人会等で出前講座を開始した。(平成 21～26 年度) ・P I O－N E Tを配備した。(平成 23 年度) ・市内各地区において使用する回覧版（消費生活情報等を掲載）を作成した。(平成 23、26 年度) ・消費者被害防止のための啓発チラシ等を作成し、市内全戸に配布した。(平成 21～26 年度) ・相談窓口の体制強化のため、消費生活相談員を配置した。(平成 24～26 年度) ・パンフレットスタンドや電話機等を購入し、消費生活相談室の整備をした。(平成 21～24 年度) ・消費生活相談窓口直通ダイヤルの周知カードを作成した。(平成 24～26 年度) ・年金支給日に合わせた街頭での特殊詐欺被害防止の呼びかけを行った。(平成 26 年度)
総括・評価	・消費生活相談窓口の周知により、相談件数も平成 21 年度の 118 件に対して、平成 26 年度 2 月時点では 288 件となっている。 ・消費者団体とのタイアップによる出前講座の依頼も増え、実施が定着してきている。(平成 24 年度 5 件、平成 25 年度 9 件、平成 26 年度 2 月時点 6 件) ・消費生活相談員による斡旋件数が増加している。(平成 24 年度 6 件、平成 25 年度 9 件、平成 26 年度 2 月時点 15 件)

「地方消費者行政強化作戦」への対応	<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相談窓口を設置済み。 ・平成 24 年度当初に消費生活相談員を配置済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・平成 27 年度より消費生活センターを設置する。 ・国民生活センター等の研修への参加により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推奨する。 ・相談員育成期間として相談員を 1 名から 2 名に増員する。(平成 27 年度) <政策目標 4>消費者教育の推進 ・学習会の開催。 ・消費者団体とのタイアップによる出前講座。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・平成 26 年度構築済み。
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> ・消費生活センターを設置・維持する。 ・消費生活相談体制の強化のため、研修へ積極的に参加しレベルアップを図る。 ・平成 27 年度を育成期間とし、消費生活相談員を有資格者とする。 ・構築したネットワークの構成員の消費生活トラブルに対する意識の高揚と知識の習得を目指す。 ・消費者団体とのタイアップによる出前講座を増やし、消費者への情報提供と消費者教育に努める。 ・迷惑電話防止機器購入のための補助金制度を設ける。 ・ポータルサイトを作成し消費者被害防止のための情報を発信する。 <平成 30 年度以降の方針> ・消費生活相談体制については、交付金等の活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 ・出前講座や啓発チラシの作成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。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活センターを設置・維持する。(平成 27 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 27～29 年度、その後自主財源化) ・消費生活相談員の育成期間として、平成 27 年度は相談員を 2 名配置する。(平成 27 年度) ・構築したネットワークの維持及び強化に努める。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	須坂市
-------	-----	------	-----

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	・ 職員のレベルアップに向けた研修参加。 ・ 広報誌、ホームページ、チラシ、リーフレット等による消費生活相談窓口の周知、消費生活情報の提供、啓発 ・ 消費者問題に関する講演会の開催、出前講座の充実 ・ 高齢者世帯等の消費者被害の早期発見、早期対応のため、福祉関係機関へ消費生活情報の提供 (消費生活相談スタートアップ事業) (平成 21 年度～平成 23 年度) ・ 消費生活相談スタートアップ事業として、消費者相談業務担当職員の知識習得と相談対応向上のため、消費者六法等参考書籍の購入。 (消費者教育・啓発活性化事業) (平成 21 年度) ・ 悪質商法撃退ステッカー作成、展示用パネルの購入 (平成 22 年度) ・ 高齢者あんしんハンドブック作成、「ストップ消費者被害」リーフレット作成 (平成 23 年度) ・ 悪質商法撃退マニュアル作成 (平成 24 年度) ・ 消費生活啓発用回覧板の作成、振り込め詐欺・架空請求の注意喚起ポケットティッシュの作成 (平成 25 年度) 悪質商法被害防止啓発出前講座用音響機器（ヘッドセット）の購入 (平成 26 年度) 消費生活啓発用回覧板の作成
総括・評価	・ 平成 21 年度以降、相談件数は 72 件、61 件、68 件、80 件、41 件と横ばい傾向であり相談窓口の認知はされている。 平成 21 年度以降消費者六法等の参考書籍の配備により、消費生活相談員の消費生活相談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	<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相談窓口を設置済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・ 平成 28 年当初は消費生活相談窓口であったが、平成 29 年度に消費生活センターとし資格保有者が常駐する体制を維持し質の向上をめざす。

	・センター設置に伴い資格を保有する相談員を1名増員し、相談体制を2名とする。 ・担当職員及び相談員が国民生活センターの研修を受けやすい環境を整備したい。 <政策目標4>消費者教育の推進 ・出前講座の実施やイベントの実施、広報への掲載により情報発信し、消費者教育を推進。 <政策目標5>「見守りネットワーク」の構築 ・すでに関係団体や行政庁内と迅速な情報共有が可能な状況。消費者被害防止のために相互に協力し合える関係づくりを継続して行う。
消費者行政推進の方針	<平成27年度から平成29年度までの方針>
	・消費生活センターを設置、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、職員、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する。
	<平成30年度以降の方針> ・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し、相談体制を維持していく。 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、基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	・消費者被害防止のため、組織庁内や、関係団体との連携を図る。 ・平成29年4月に消費生活センターを設置。センターの役割や連絡先の情報を掲載したチラシを作成し、市民に広く周知する。(平成29年～平成32年度) ・消費生活センター設置に伴う相談体制の強化のため、消費生活相談員を1名増員。増加する苦情相談等に対応するため、資料、記録を整備し、P I O - N E Tへの入力業務を円滑に実施する。消費生活相談における質の維持向上を図る。(平成29年～平成37年度、その後自主財源化) ・相談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36年度、その後事業精査、自主財源化) ・広報や啓発グッズ等を活用し、訪問販売や架空請求詐欺に対する警戒意識を喚起する内容や相談窓口の連絡先などを掲載した消費生活啓発を行う。(平成27年度～平成29年度、その後事業精査、自主財源化)
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対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	小諸市
-------	-----	------	-----

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	・消費生活相談体制強化のため、消費生活センターを設置した(平成 23 年度) ・相談員養成事業を活用し、新規相談員を養成した。(平成 23 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 21～26 年度) ・消費生活相談体制拡充のため、相談員の勤務日数を週 2 日から週 3 日に増加した。(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、市内全戸に配布した。(平成 21～24 年度) ・悪質商法撃退ステッカーを市内全戸に配布した。(平成 21 年度) ・消費者被害防止のための啓発リーフレットを、市内の中学 3 年生と、全高校生に配布した。(平成 21 年度) ・消費者被害防止のための啓発冊子を市内の全中学生に配布した。(平成 22 年度) ・消費者被害防止のための回覧板の作成をした。(平成 24 年度) ・消費者被害防止のための啓発リーフレットを市内の全中高生に配布した。(平成 24 年度) ・消費者被害防止のための啓発冊子を、市内の高校卒業予定者に配布した。(平成 25、26 年度) ・消費者被害防止のための啓発リーフレットを市内各区の回覧として配布した。(平成 25、26 年度) ・消費者被害防止のための啓発リーフレットを、民生委員を通じて高齢者に配布した。(平成 26 年度)
総括・評価	・平成 23 年度に消費生活センターを設置し、市民に周知してきたことで、消費者相談は増加傾向にあり、相談窓口として定着していると感じられる。(平成 21 年度…84 件、平成 22 年度…125 件、平成 23 年度…111 件、平成 24 年度…124 件、平成 25 年度…141 件、平成 26 年度 4～1 月…154 件) ・小諸市では消費生活相談員を平成 17 年度から臨時職員として配置していたが当時の相談日数は月 1 回であり、相談日も固定されていた。平成 18～23 年度においては、非常勤特別職として相談員を配置し、相談員の対応が必要になる際に適宜出勤する形態となった。(勤務日数：月 10～30 日程度、相談内容および出前講座の開催数によって頻度に差があり) 平成 23 年度には相談員養成事業を活用し、新規相談員を雇用し、出勤日数を週 2 日と定期的な配

総括・評価 つづき	置とした。また、平成 26 年度からは消費生活相談体制の拡充のため、消費生活相談体制整備事業を活用し、勤務日数を週 3 日に増加した。これにより、相談員による相談受付件数が大幅に増加した。（平成 21 年度…1 件、平成 22 年度…9 件、平成 23 年度…35 件、平成 24 年度…48 件、平成 25 年度…58 件、平成 26 年度(4～1 月)…95 件）また、PIO-NET への入力や、相談員が不在時に担当職員が受け付けた相談に対する助言や情報共有等を通じて、ほぼ全ての相談案件について相談員に関わって貰っている。 消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援してきたことにより、近年多様化、複雑化しているトラブルに対しても対応する事ができ、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	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 - 平成 23 年度当初で消費生活センター設置済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 - 消費生活相談員が、県や国民生活センターの研修に参加することで、消費生活相談対応能力の強化を図る。 また、相談員が研修を受けやすい環境となるよう、行政担当職員も消費生活相談を受け付け、参加可能な研修に参加できるように努める。 <政策目標 4>消費者教育の推進 - 消費者の年齢や生活状況に応じて情報提供を行い、自ら消費被害の危険性を考えることができる消費者の育成に努める。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築（・対象外）
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>
	- 消費生活センターを維持する。 - 消費生活相談機能を維持・強化するため、研修参加の支援を行い、消費生活相談員の対応能力の強化を図る。 - より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。
	<平成 30 年度以降の方針>

	・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。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活センターを維持する。 ・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。(平成 27 年度～平成 29 年度は交付金を利用、それ以降は自主財源での実施) ・消費生活相談体制拡充のため、平成 26 年度に相談員の勤務日数を週 2 日から週 3 日に増加した体制を維持する。(平成 27 年度～平成 34 年度は交付金を利用、それ以降は自主財源での実施) ・高齢者等がいる世帯への通話録音装置の貸与を実施する。(平成 27 年度～平成 35 年度) ・消費者被害防止のため、関係各機関との情報共有や、消費者の年代に応じた消費者教育の推進を図り、被害の未然防止に努める。(平成 29 年度～平成 37 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	伊那市
-------	-----	------	-----

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	・ 消費生活相談員の配置(平成 22 年度) ・ 職員のレベルアップに向けた研修参加支援(平成 21 年度～26 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れによる担当職員への O J T 実施(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 広報誌(市報いな「シリーズ・消費生活」年 4 回)・ホームページ等による消費生活相談窓口の周知、消費生活情報の提供(随時) ・ 悪徳商法被害を防止するための啓発強化(悪徳商法被害防止ステッカーの作成配布)(平成 21 年度) ・ 消費者問題に関するおでかけ講座(高齢者及び一般市民対象)の開催(要望に応じて) ・ 福祉関係機関と連携した高齢者見守りネットワークの構築し、高齢者世帯等における消費者被害の早期発見・早期対応に向けた見守り活動を実施(平成 26 年度) ・ PIO-NET の配備(平成 23 年度)
総括・評価	・ 平成 23 年度に消費生活センターを設置し、相談件数は、平成 22 年度の 130 件に対し、平成 24 年度は 341 件と大幅に増加した。また、平成 26 年 12 月時点で 283 件と前年を上回るペースで相談件数は増加、平成 25 年度の県消費生活センターとの相談分担率 68.3%と高い比率となっており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 平成 22 年度から、相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援しておりその結果、平成 22 年度のあっせん件数は 4 件であったのに対し、平成 23 年度は 37 件となりその後も同程度の水準を維持しており、消費生活相談の対応能力や質が向上している。 ・ 出前講座は平成 25 年度 10 件／年となっている。高齢者の団体等からの要望が多く、講座として定着し始めている。

「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 ・平成 23 年 4 月から消費生活センターを設置 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・平成 23 年度から、消費生活相談員を配置し消費生活センターを立ち上げ、週 5 日の相談体制となっている。 ・平成 22 年に、消費生活相談員の資格を得るための研修を受け、資格を取得した非常勤職員を相談員として雇用している。 ・相談員資質向上のため、国民生活センター及び長野県で実施しているレベルアップ講習会等へ参加させている。 ・行政職員についても、国民生活センターや長野県での行政職員向けの研修へ参加させている。 <政策目標 4>消費者教育の推進 ・要望に応じて出前講座の開催を進めると共に、各世代に応じた消費者生活セミナーの開催等を進める。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・福祉関係機関と連携した見守りネットワーク（伊那市権利擁護ネットワーク）を活用し、高齢者や障害者世帯等における消費者被害の早期発見・早期対応に向けた見守り活動の実施や必要な支援を行う。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針> ・消費生活センターを維持していく。 ・相談対応の充実を図るため、県や国民生活センターが実施する消費者行政に関する研修への積極的な参加により担当職員のレベルアップに努める。 ・消費者被害の未然・拡大防止を図るため、相談窓口の積極的な周知に努める。 ・消費者の自立支援を図るため、啓発活動の強化に努める。特に、情報が届きにくいとされる高齢者に対しては、特殊詐欺、悪質商法や製品事故による被害防止に向けた見守り体制の構築に努める。 ・高齢者世帯が特殊詐欺や悪徳商法に対応するため、ハード面（通話録音装置等）での予防効果を検証する。 ・要望に応じて出前講座の開催を進めると共に、各世代に応じた消費者生活セミナーの開催等を進める。 <平成 30 年度以降の方針> ・消費生活センターを維持していく。 ・消費生活相談体制については、基金活用経過した事業から順次自主財源化を目指す。

	・ 相談対応の充実を図るため、県や国民生活センターが実施する消費者行政に関する研修への積極的な参加により担当職員のレベルアップに努める。 ・ 消費者被害の未然・拡大防止を図るため、相談窓口の積極的な周知に努める。 ・ 消費者の自立支援を図るため、啓発活動の強化に努める。特に、情報が届きにくいとされる高齢者に対しては、特殊詐欺、悪質商法や製品事故による被害防止に向けた見守り体制の構築に努める。 ・ 高齢者世帯が特殊詐欺や悪徳商法に対応するため、ハード面（通話録音装置等）での予防効果を検証する。 ・ 要望に応じて出前講座の開催を進めると共に、各世代に応じた消費者生活セミナーの開催等を進める。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 消費生活センターを維持していく。 ・ 相談員の雇用形態の見直し、安定した相談体制を維持していく。（見直しにより平成 27 年度～平成 31 年度、賃金改定分については平成 27 年度～平成 33 年度、その後自主財源化） ・ 職員のレベルアップに向けた研修参加支援 ・ 国民生活センターによる専門相談員の巡回訪問の受入れによる担当職員への O J T 実施。 ・ 広報誌(市報いな「シリーズ・消費生活」)・ホームページ等による消費生活相談窓口の周知、消費生活情報の提供 ・ 消費者問題に関するおでかけ講座(高齢者及び一般市民対象)の開催（要望に応じて）及び各世代に応じた消費者生活セミナーの開催等を進める。（活用期間 平成 28 年度～平成 30 年度） ・ 福祉関係機関と連携した見守りネットワーク（伊那市権利擁護ネットワーク）を活用し、高齢者や障害者世帯等における消費者被害の早期発見・早期対応に向けた見守り活動の実施や必要な支援を行う。 ・ 高齢者世帯の電話機に、特殊詐欺被害防止に効果があるといわれている『録音予告メッセージ付き録音装置』を試験的に導入し、予防効果を検証の検証と利用拡大につなげるための、貸出事業を継続する。（活用期間 平成 28 年度） ・ PIO－NET の更新
その他特記事項	・ 消費者被害防止のため、市内の連携を密にして、被害の防止や早期発見、対応に努める。

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	駒ヶ根市
-------	-----	------	------

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	- 消費生活相談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ステッカーを作成し、市内の全戸に配布した。（平成 21・23・26 年度） - 小学校に訪問し、6 年生の保護者対象に、携帯電話等を利用する際の注意事項等を伝えた。（平成 21 年度～平成 23 年度） - 消費者被害防止のため、相談先の案内や対応法等を記入した物品を作成、隣組や行事等で配布した。（平成 21 年度～平成 26 年度）
総括・評価	- 平成 21 年度から、消費生活相談担当職員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、市で受ける相談件数が 平成 22 年度 70 件に対し、23 年度 86 件、24 年度 92 件 25 年度 99 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 - 出前講座や相談担当窓口周知効果により、地域の相談窓口として定着しつつあり、高齢者からの相談が増加している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<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、消費生活相談窓口設置済 <政策目標 2>相談体制の質の向上 - 平成 26 年度当初、消費生活相談窓口であったが、平成 27 年度には消費生活センター設置に伴い、有資格者の消費生活相談担当者を増員。 - 国民生活センター等の研修に参加することで、消費生活相談員のレベルアップを図る。
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>
	- 消費生活センターを設置・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、研修に参加することにより消費生活相談担当職員のレベルアップを図る。 - 消費者被害未然防止のためにより効果的な事業等を実施し、他の部署等と協力して、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>

	・ 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、より効果的な取組に重点化しつつ、基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	・ 消費生活センターを設置・維持する。 ・ 専任の消費生活相談員の配置に関する事業。（平成 27 年度～平成 35 年度、その後自主財源） ・ 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、その後自主財源化） ・ 自動通話録音装置の貸出（平成 27 年度～） ・ 状況に応じた被害防止広報を行う事業（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	長野県	市町村名	中野市
-------	-----	------	-----

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	・ 消費生活相談の充実を図るため、国の相談機関に直結するパソコン等を設置した。(平成 21 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、国が実施する研修に参加し、レベルアップに努めた。(平成 22 年度～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 21 年度～平成 26 年度) ・ 高齢者を含む多くの市民にその時々の消費者問題解決法を周知するため、消費者問題に関する講演会を開催した(平成 21 年度～26 年度) ・ 消費者の自立支援を図るため、啓発チラシの全戸配布をし、啓発の強化をした。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 悪質商法の手口や対処法を紹介する啓発パネルを作成し庁内や市民会館等に展示した。(平成 21 年度～22 年度) ・ 悪質商法等啓発を常に目で見える形にするため、被害防止の掲載をした全戸回覧用の回覧板を作成した。(平成 23 年度、25 年度～26 年度) また、市の広報紙を利用して、悪質商法等の掲載記事を連載した。(平成 22 年度～26 年度) ・ 食品の安全・安心を確保するため、食材に係る放射性物質検査を実施した。(平成 24 年度～26 年度) ・ 近年増加傾向にある I T トラブルを未然に防ぐため、中学生に対し、啓発チラシを配布した。(平成 22 年度)
総括・評価	・ 相談件数は横ばいであるものの、研修に参加することで、職員の資質の向上につながり、窓口での消費生活相談に迅速に対応できるようになった。 ・ 悪質商法の啓発を強化することで、もしかしたら詐欺かもしれないという市民からの情報が頻繁に入るようになり、その情報を基に、ホームページや音声告知・文字放送などにより、すばやく市民に情報提供できるようになった。 ・ 老人クラブを中心に出席講座を実施していたが、その話を聞きたいという各種団体や公民館事業等でも出席講座を依頼されるようになった。 ・ 消費者講演会の参加者数が大幅に増加傾向にある。 (平成 24 年度 63 名、平成 25 年度 128 名、平成 26 年度 230 名) ・ 民生委員や防犯指導員に呼び掛け、自らの地域に啓発チラシを

	配布してもらったことで、地域での声がけや見守りの強化体制が強化できた。 ・ 食材の放射性物質検査を継続することで、市民の食の安心と安全の確保を図ることができた。(平成 24 年 10 月～検査開始。すべて放射性物質不検出)
「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> ・ 消費生活相談窓口は設置済みであるが、平成 29 年 4 月 1 日新たに「中野市消費生活センター」を開所する。 <u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u> ・ 消費生活相談担当者の質の向上を図るため、専門の相談員を置き国民生活センターの研修に参加し、あらゆる相談に対応できる体制を図る。
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＞ ・ 消費者教育に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、地域における見守り体制を支援強化する。 ・ 食材の放射性物質検査については、まだ終息しているとはいえない状況であるため、国の動向を注視しながら検査の継続を決定していく。
	＜平成 30 年度以降の方針＞ ・ 出前講座や消費者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。 ・ 消費生活相談担当者の資質向上のための研修参加等については、交付金等活用期間経過後も継続的に参加していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 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) ・ 高齢者の消費者被害を防止するため、老人会等で出前講座を実施する。(平成 27 年度～平成 33 年度) ・ 消費者被害防止を図るため、啓発チラシ等を全戸配布する。(平成 27 年度～29 年度) ・ 悪質商法等の手口や対処法を紹介する啓発パネルをその時代にあった内容に更新する。(平成 27 年度～29 年度) ・ 悪質商法等を常に目で見える形にするため、全戸回覧用の回覧板を作成する。(破損等もあるので順次更新)(平成 30 年度～31 年度) ・ 食の安心・安全を確保できる状態になるまで食材の放射性物質検査を継続する。(平成 27 年度～平成 33 年度)

	・ I Tトラブル等未然防止啓発チラシを小・中学生対象に配布する。(平成 28 年度、30 年度) ・ 高齢者・主婦など、年齢層にあわせ作成された「悪質商法撃退法」や「詐欺手口の紹介」などのDVD等を購入し、各区に貸し出しできる体制をとり、地域での消費者教育の周知を推進する。(平成 27 年度～平成 35 年度)
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	長野県	市町村名	大町市
-------	-----	------	-----

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	・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活センターを設置するとともに、専門相談員 1 名を配置した。(平成 22 年度) ・ 相談コーナー及び専用ダイヤル、FAX の設置。(平成 21 年度) ・ P I O - N E T の配備 (平成 21 年度) ・ 司法書士による多重債務相談会開催 (年 4 回、平成 23 年度～25 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 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談員の処遇改善のため、月額報酬を 26,000 円増額し、190,500 円とした。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 高齢者の消費者被害防止のため、老人クラブの会議等の折に出前講座を開催した。(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、ステッカーを作成し、市内全戸に配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費者庁より貸与された食品の放射性物質測定の実施(平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	・ 平成 22 年度に消費生活センター設置し、相談件数は年々増加している。直近の 3 年間では、24 年度 88 件、25 年度 106 件 26 年度は 133 件、平成 27 年度は 2 月末までに 110 件を超えている。地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 消費生活相談員のレベルアップ研修会への参加を支援した。その結果、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 27 年度における消費生活相談員のあっせんによる救済金額は 6 件 240 千円となっている。このほか、相談者に助言することにより被害防止に繋がっている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 ・ 平成 22 年 4 月に消費生活センターを設置済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・ 平成 26 年度の消費生活相談員のレベルアップ研修会参加率は約 50%であったが、担当職員も消費生活相談を受け付けることにより、消費生活相談員が研修を受けやすい環境を整備し、平成 27 年度以降の消費生活相談員の研修会参加率を 100%とする。

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>
	・ 消費生活センターを維持、強化する。 ・ 平成 28 年度より、広域連携による消費生活センターとして相談員 1 名を増員し圏内他 4 町村の相談業務を始める。 ・ 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、消費生活相談員研修会への積極的な参加を支援し、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・ 高齢者の被害対策に重点的に力を入れ、市老人クラブ連合会と連携し事業を実施していく。 ・ 消費者庁より貸与された食品の放射性物質測定の実施
	<平成 30 年度以降の方針>
	・ 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。 消費者庁より貸与された食品の放射性物質測定の実施。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 消費生活センターを維持、強化する。広域連携による相談員 1 名を増員する。(平成 28 年度～平成 36 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。(平成 27 年度～) ・ 平成 23 年度に消費生活相談員の処遇改善した月額 190,500 円の報酬を維持する。(平成 27 年度～) ・ 消費者庁より貸与された食品の放射性物質測定の実施。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	飯山市
-------	-----	------	-----

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	・消費生活相談体制強化のため、専門知識を持った消費生活相談員を 1 名配置した。(平成 22～26 年度) ・消費生活相談員及び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 21～26 年度) ・市民への消費者被害防止に向けた啓発を行うため、各種リーフレットを整備し配布した。(平成 21～26 年度) ・出前講座の充実を図るため、音響・映像機器を整備した。(平成 24 年度) ・市民が専門家に相談する機会を設けるため、無料弁護士相談会を開催した。(平成 22～23 年度) ・消費者の放射能汚染に対する安心・安全を確保するため、国から貸与された機器により、食品放射線量の測定を行った。(平成 25～26 年度)
総括・評価	・平成 21 年度の相談件数は 26 件であったが、平成 25 年度には 64 件まで増加した。消費生活センターを開設した平成 26 年度の相談件数は 123 件となり、身近な相談先として市民に認知されたことが伺える。 ・出前講座は、DVD 放映や寸劇を取り入れた内容で行えるようになっている。 ・食品の放射性物質測定等、悪質商法等以外でも消費者の安心・安全を確保するための取り組み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	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 ・平成 26 年度当初に消費生活センターを開設済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・相談員 1 名は専門資格取得済み。 ・相談員不在時は担当職員が相談を受けており、相談員が必要な研修を受けることができる体制をとっている。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	・消費生活センターを維持する。 ・更なる掘り起こしのため、広報誌や出前講座等での啓発を積極的に行う。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・基金活用期間を経過した事業は順次自主財源化を目指す。 ・啓発事業はターゲットを絞るなどして、より効果的に行う。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活センターを維持する。 ・専門知識を持った相談員を1名確保する。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を継続する。 ・消費者被害防止のため、啓発資料の配布や出前講座等を通じた啓発を随時実施する。 ・市民の食に対する安心安全を確保するため、市民が持ち込んだ食品の放射線物質測定を実施する。(平成24年度～平成30年度、その後自主財源化)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	茅野市
-------	-----	------	-----

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	- 消費生活相談体制強化のため、消費生活センターを設置するとともに、消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制とした。(平成 25 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) - 高齢者の消費者被害防止のため、高齢者クラブ等で出前講座を実施した。(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、市内の全戸に配布した。(平成 25～26 年度) - 高齢者消費者被害防止のための地域見守りネットワーク事業による啓発を行った。
総括・評価	- 平成 23 年度に消費生活センターを設置し、相談件数は、平成 22 年度の 96 件に対し、平成 23 年度は 226 件と大幅に増加した。また、平成 27 年 2 月時点で 227 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。 - 消費生活センター開設以降の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平成 26 年 2 月末で 97,219 千円となった。 - 平成 22 年度から実施している出前講座が、平成 26 年度現在(10 月末)には 20 件と着実に増加している。(平成 24 年度から自主財源化)
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 - 平成 23 年度当初で消費生活センターを設置済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 - 平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 50%であったが、担当職員も消費生活相談を受け付けることにより、消費生活相談員が国民生活センターの研修を受けやすい環境を整備し、平成 26 年度の消費生活相談員の研修参加率を 100%とした。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 - 平成 25 年度 構築済
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> - 消費生活センターを維持する。 - 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、現行の消費生活相談員を確保するとともに、弁護士の無料法律相談等を活用し、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、地域ネットワーク等を支援する。 <平成 30 年度以降の方針> ・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。 ・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、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。 ・高齢者世帯等を対象にした、電話機へ設置する対策機器の貸し出し等を民生委員や福祉分野の地区役員と連携して行う。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活センターを維持する。 ・平成 28 年 10 月に消費者センター広域化に伴い市役所、交換電話を通さず専用電話回線新設することにより、消費者センター独自として電話番号を周知し消費者問題解決の強化に努める。(平成 29 年度から平成 33 年度) ・消費生活相談員体制を維持する。(当初予定：平成 27 年度～平成 32 年度,その後、広域化により平成 36 年度まで延長後、自主財源化) ・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、その後自主財源化) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、弁護士へ指導を仰ぐことにより、相談員の体質強化を図る。(平成 27 年度～平成 35 年度) ・消費生活センター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。 ・特殊詐欺等の被害に遭いやすい高齢者世帯を守るため、福祉分野の地域役員等と連携し、電話機へ設置する機器の貸し出しを行うことにより、被害の撲滅を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度)
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。 ・平成 28 年 10 月からは、消費生活センターの広域的な対応としているが、富士見町、原村両住民の相談に応じるとともに、両町村と連携して消費者行政を進める。

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	塩尻市
-------	-----	------	-----

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	- 消費生活相談体制強化のため、消費生活センター設置に伴い、専門資格を有する相談員を 1 名増員した。(平成 26 年度) - 消費者被害防止のため消費生活センター設置チラシを作成し、市内の全戸に配布した。(平成 26 年度) - 消費生活相談に関わる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) - 消費者被害防止のための出前講座の実施に伴い、啓発チラシを購入し配布した。(平成 22 年度)
総括・評価	- 平成 26 年度に消費生活センターを設置し、相談件数は、平成 25 年度の 203 件に対し、平成 26 年度は 2 月末時点で 429 件と倍増しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 - 設置に伴い消費者被害防止のための出前講座の実施を強化し、平成 25 年度の 31 件に対し、平成 26 年度は 59 件と着実に増加している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<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 <政策目標 2>相談体制の質の向上 - 平成 25 年度の研修参加回数は担当職員も含め 14 回であったが、平成 26 年度以降も国民生活センター等の研修会に参加し、レベルアップを図る。 <政策目標 4>消費者教育の推進 - 出前講座や街頭、各種イベント等において、消費生活サポーターと協力して、啓発事業を積極的に実施する。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 - 庁内の関係部署との連携を強化し、検討、研究を行う。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	- 消費生活センターを維持する。 - 消費者教育を重点的に力を入れ、消費者被害防止事業等を実施する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	- 消費生活相談体制については、基金活用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、より効果的な取組に重点化しつつ、基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	・ 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) ・ 平成 26 年度に増員した消費生活相談体制を維持する。(平成 27 年度～平成 34 年度) ・ 地域社会における消費者問題解決力の強化のため、出前講座実施時に啓発用品、チラシを配布する。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・ 地域社会における消費者問題解決力の強化のため、電話被害防止対策機器の貸出を実施する。(平成 28 年度～平成 36 年度)
その他特記事項	・ 消費者被害防止のため、庁内の連携を強化し、全庁を挙げて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	佐久市
-------	-----	------	-----

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	・消費者トラブル、被害防止を図るため消費生活問題に関する講習会開催時に活用するアンプシステム機器を購入（平成 23 年度） ・消費生活相談体制強化のため、消費生活センターを設置するとともに、消費生活相談員を 1 名配置（平成 25 年度） ・消費生活センター設置を市民に周知するためのリーフレットを市内全戸に配布（平成 26 年度）
総括・評価	・老人クラブ等を対象とした高齢者講習実施の際、アンプシステム機器を活用することにより、より聞きやすく理解してもらえる。平成 23 年度は 27 回開催し 788 名の参加があり、毎年開催することにより継続的に周知が図れ、平成 26 年度は 29 回開催し 1,192 名の参加があった。 ・消費生活センターを設置するとともに消費生活相談員を配置したことで、相談窓口の定着とその機能が強化された。相談件数は、平成 25 年度 86 件に対し、平成 26 年度は 314 件の相談が寄せられた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 ・平成 25 年度末に消費生活センターを設置し、消費生活相談員 1 名配置。 ・平成 26 年度に消費生活センター設置に伴う市民への周知実施。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・平成 28 年度までに嘱託職員である消費生活相談員を、条例等整備し雇い止めを無くし、賃金アップを図ることで処遇改善する。 ・消費生活相談員の相談対応能力強化のため研修に継続的に参加するための支援をし、平成 25 年度あっせん件数 3 件に対し、平成 27 年度以降のあっせん件数を 20 件以上とする。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 消費者教育に重点的に力を入れ、地域内ネットワーク構築等を支援する。
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> ・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である消費生活センターとして、消費生活相談体制を維持・強化するため、相談員の雇い止めを無くすとともに、継続雇用し研修等参加することで相談員のレベルアップを図る。 ・悪質な電話による特殊詐欺被害が後を絶たない現状に鑑み、消費者被害防止対策機器を購入した市民に対し、補助金の交付を行い、

	特殊詐欺被害の防止を図る。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・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。 ・消費者被害防止対策機器を購入した市民に対する補助金の交付を行う。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談体制の充実を図るため消費生活相談員を配置（平成 25 年度から平成 31 年度） ・消費生活相談員の雇用形態を雇い止めのある嘱託職員から雇い止めのない非常勤特別職へ変更する。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため研修参加を支援する。（平成 26 年度～平成 32 年度） ・消費者被害防止対策機器補助金交付要綱を制定し、補助金の交付を行う。（平成 29 年度から平成 35 年度）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	千曲市
-------	-----	------	-----

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	・消費者被害防止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 22 年度) ・消費者被害防止のための悪質商法被害防止ステッカーを作成し、市内全戸に配布した。(平成 23 年度) ・消費生活センター機能の拡充のため、ビデオ機材・パンフレットスタンド等の購入をした。(平成 23 年度) ・消費者行政職員・消費生活相談員の実務知識習得及び相談能力向上のため、研修参加を支援した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談員体制強化のため、専門の消費生活相談員を雇用した。(平成 26 年度)
総括・評価	・平成 22 年度に消費者行政職員の実務知識習得のため、研修参加を支援し、翌年度からの消費生活相談員としてのステップとなった。 ・平成 23 年度から消費生活相談員の相談能力向上のため、研修会参加を支援した。その結果、相談対応件数が平成 23 年度の 204 件に対し、平成 24 年度 215 件、平成 25 年度 248 件と相談対応件数が増加しており、消費生活相談員の対応能力や質が向上してきている。 ・平成 23 年度に購入したビデオ機材を活用した出前講座が、平成 24 年度 3 件から平成 25 年度 10 件と着実に増加している。 ・平成 26 年度からの消費生活相談体制の強化により、平成 26 年度 2 月末において、あっせん件数 12 件・未然防止額 2,107 千円・回復額 3,717 千円となった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 ・平成 22 年 4 月に消費生活センターを設置済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・専門の消費生活相談員の雇用を維持する。 ・消費者行政職員も消費生活相談を受け付けることにより、消費生活相談員が国民生活センターの研修に参加しやすい環境を整備し、相談員のレベルアップを図る。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・既にネットワークが構築されている地域包括支援センターや社会福祉協議会、民生児童委員と連携し、消費者被害防止ネットワークの構築を図る。
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>

	・消費生活相談への対応能力強化のため、消費生活相談員・消費者行政職員を研修会へ参加させ、相談能力の向上を図る。 ・地域の身近な窓口である消費生活センターとして、消費生活相談体制を維持・強化するため、専門の消費生活相談員を雇用し、処遇改善をはかる。 ・消費者教育に力を入れ、ビデオ機材等を活用した出前講座等を積極的に実施し、消費者被害を未然防止する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・消費生活相談員等のレベルアップや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。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費者行政職員及び消費生活相談員の消費生活相談のレベルアップに必要な研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 32 年度) ・消費生活相談体制強化のため、専門の消費生活相談員の雇用を継続していく。(平成 27 年度～平成 32 年度) ・専門知識が必要な消費生活相談員の処遇改善をはかり、長期的に働ける環境づくりを行っていく。(平成 27 年度～平成 33 年度) ・「千曲市特殊詐欺等被害防止機器設置事業補助金」要綱を制定し、平成 29 年度より事業を開始する。(平成 29 年度～平成 35 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	東御市
-------	-----	------	-----

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	・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置するとともに、消費生活相談員を 1 名配属した。(平成 23 年 10 月) ・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) ・消費生活相談窓口における消費生活相談員の雇用を平成 23 年度の週 1 日から平成 24 年度は 2 日、平成 25 年度は 3 日、平成 26 年度は 4 日として窓口の充実を図った。 ・消費者被害防止のため、毎月市報に情報を掲載、消費生活相談員のラジオ出演などを実施した。(平成 23 年度～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、相談件数は平成 23 年度の 31 件に対し、平成 24 年度は 45 件、平成 25 年度は 117 件と相談件数は増加しており、平成 26 年度は 1 月末現在で 118 件となっていることから、市民が市の相談窓口を認識してきている。 ・消費生活相談員の研修参加を支援したことにより、最新の消費者被害の情報やその対応方法などの知識が、相談者への適切な助言やあっせんに結びついている。 ・平成 23 年度から平成 25 年度までは、年に数回であった消費生活相談員のラジオ出演を、平成 26 年度からは毎月第 4 木曜日に実施し、市民の消費者被害防止につながっていると同時に、消費生活相談窓口の存在が認識されつつある。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 ・平成 23 年度 10 月に消費生活相談窓口を設置済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・平成 23 年度の消費生活相談員の雇用は週 1 日であったが、平成 27 年度に週 5 日とした。 ・相談者へのより適切な助言や市民への消費者被害防止対策を啓発するための知識や情報を習得するため、各種研修に参加することにより消費生活相談員のレベルアップを図っていく。
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>
	・消費生活相談窓口の存在を市民に周知するとともに、消費者被害防止を図るため、福祉部署や教育部門との連携を強化するとともに消費生活センターの開設準備をする。
	<平成 30 年度以降の方針>

	・消費生活相談体制の維持について、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を検討する。 ・消費者被害防止対策について、より効果的に市民への情報提供方法や防止策の周知方法を精査し、基金活用期間経過後も継続できるよう検討する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活センターの開設を準備する。 ・消費生活相談体制及び被害者防止強化のため、地域の消費生活問題への対応力の向上を目指すためのネットワーク構築を検討する
その他特記事項	・平成 28 年度を消費生活センター化の準備年とするが、今後センターを設置した場合、自主財源化の方針や施策の修正、消費者教育推進協議会について検討が必要。

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	安曇野市
-------	-----	------	------

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	・消費生活相談体制強化のため、消費生活センターを設置、相談員を配置した。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。 ・高齢者の消費者被害防止のため、出前講座を実施した。 ・消費者被害防止のため、悪質商法注意喚起ステッカーを作成、配布した。
総括・評価	・平成 23 年 9 月に消費生活センターを開設以降、週 5 日、平日の 9 時から 16 時までを相談窓口として開所しており、消費生活コンサルタントの称号を取得した消費生活相談員が常駐している。 ・相談件数は、平成 23 年度が 82 件、平成 24 年度が 128 件、平成 25 年度が 143 件、平成 26 年度が 12 月時点で 119 件と増加してきており、地域の相談窓口として定着しつつある。また、あっせんによる被害回復件数は 12 件ある。 ・平成 20 年度から実施している出前講座が、平成 25 年度には 20 回と着実に増加してきている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 ・消費生活センター設置済（平成 23 年 9 月）。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・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 1 名増員し、2 名体制とする。 ・消費生活相談員が、国民生活センター等の研修に参加しやすい環境の整備を図る。 <政策目標 4>消費者教育の推進 ・特殊詐欺防止のための地区での研修や、新成人へ啓発冊子を配布して、消費者被害を未然に防ぐ。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・準じた活動を行っているが、今後検討してまいりたい。
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>
	・消費生活センターの維持。 ・地域の身近な相談窓口として、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充実を図る。 ・消費者教育に重点的に力を入れ、より効率的な消費者被害未然防止事業等を実施する。
	<平成 30 年度以降の方針>

	・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。 ・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をしていく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活センターの維持。 ・消費生活相談体制を維持、強化するため、消費生活相談員を1名増員し2名体制とする（平成29年度～平成35年度、その後自主財源化）。 ・高齢者の消費者被害を防止するため、老人会等で出前講座を実施する（平成27年度～平成28年度、その後自主財源化）。 ・消費者被害防止のため、新成人へ啓発冊子を配布する（平成27年度～平成29年度、その後自主財源化）。 ・特殊詐欺防止のための地区研修の実施（平成27年度～平成33年度、その後自主財源化）。 ・消費生活センターが地域の人材育成の拠点となり、地域ネットワークを構築し、消費生活問題への対応力の強化を図る（平成28年度～平成34年度、その後自主財源化）。
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対応していく。

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	軽井沢町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	・悪徳商法被害を中心とした消費者被害の未然・拡大防止を図るための啓発事業を行った。
総括・評価	・毎年啓発パンフレットの全戸配布により、被害にあう前に相談される事例があり被害防止抑制になっている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消 ・消費相談窓口は設置済み ＜政策目標 2＞相談体制の質の向上 ・今後も、県よりの講師派遣を受け職員の相談レベルアップを図る。 ＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築 ・消費者被害未然防止事業により高齢者の地域見守りネットワーク構築等を立ち上げていく。
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＞ ・消費者被害未然防止事業により高齢者の地域見守りネットワーク構築等を立ち上げていく。
	＜平成 30 年度以降の方針＞ ・地域見守りネットワーク構築とともに警察署の協力を受けて更なる高齢者の被害防止に取り組む。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・悪徳商法被害を中心とした消費者被害の未然・拡大阻止を図るための啓発事業を行う。（平成 27 年度）
その他特記事項	・関係各課との連携を図り対応をしていく。

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	御代田町
-------	-----	------	------

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	- 消費生活相談窓口の設置（平成 21 年度） - 消費生活相談担当者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 25 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、町内で回覧配布した。（平成 23 年度、平成 24 年度、平成 26 年度） - 若者の消費生活に対する意識を高めてもらうことを目的に、成人式で新成人へ啓発冊子、啓発グッズの配布を行った。（平成 21 年度～平成 26 年度）
総括・評価	平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は 21 年度 7 件、22 年度 3 件、23 年度 10 件、24 年度 11 件、25 年度 4 件、26 年度 4 件となっている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 - 消費生活相談窓口設置済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 - 消費生活相談担当者のレベルアップを図るために国民生活センター主催の研修等を受けやすい環境を整備する。PIO-NET システムを利用し幅広い情報の活用。
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> 啓発事業に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害の未然防止を図る。
	<平成 30 年度以降の方針> 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	- 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 31 年度、その後自主財源化） - 若者の消費生活に対する意識を高めてもらうことを目的に、成人式で新成人へ啓発冊子、啓発グッズの配布を行う（平成 27 年度～平成 28 年度、また平成 29 年度は予算に応じた啓発を検討し、その後自主財源化）

	・ 啓発チラシ、啓発グッズの配布を行い、消費者被害の未然防止を図る。 ・ 研修等への参加により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	下諏訪町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	・ 消費者被害防止のためステッカーを作成し、町内に全戸配布した。(平成 21 年度) ・ 消費者被害防止のための回覧板を作成し、町内の各区に配布して啓発を行った。(平成 23 年度) ・ 相談窓口の拡充のため、パネルやラック、また消費者の会が行う被害防止を目的とした出前講座に使用するパソコンとプロジェクターを購入した。(平成 24 年度) ・ 消費者被害防止のためのリーフレットを作成し、全戸配布した。(平成 23 年度～平成 24 年度) ・ 出前講座用の啓発チラシを作成し、参加者に配布した。(平成 25 年度～26 年度) ・ 消費生活相談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 26 年度) ・ 地域支援包括支援センター等と協働し、講演会の開催や高齢者施設、イベント等に出張訪問し出前講座を実施した。(平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	・ 全戸配布した玄関に貼付するステッカーは、全ての世帯が貼っていない状況ではあるが、悪質な訪問販売の被害防止に役立っている。 ・ 回覧板で周知啓発をすることで、定期的に目にすることができ、良い媒体となった。 ・ 消費者の会が自ら操作し、内容も考えてプレゼンテーションをする啓発活動は、会員自らの学習にもなり、また行政が講師を務めるより身近な住民からの話の方が聞き手に伝わりやすいという評価をいただいた。 ・ 啓発チラシの全戸配布は、情報の発信として成果があると思われる。一方、町内会に加入していない住民にはチラシが届かないという点については、今後配布方法の検討が必要と思われる。 ・ 出前講座に来てもらえる住民には十分な情報提供ができた。来てもらえない住民にあつては、被害に合う可能性が高いので、高齢者宅や独居宅に訪問し、見守りを他団体と協働で行い、地域での見守り体制の基礎を築いた。 ・ 相談員の研修参加の成果で、あっせん件数が増加し、難しい案件についても処理ができ、質の向上に繋がった。

「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 ・平成27年度消費生活センターを設置済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・平成27年4月1日より、消費生活センターを設置した。研修を積極的に受講できるよう、環境を整備して質の向上に努めている。 ・29年度からは、より能動的に相談を受けるため、福祉担当課係と共に地域の公民館などに出向き、主に高齢者を対象とした出張相談を実施する。 <政策目標 4>消費者教育の推進 ・各種啓発物配布の他、出前講座などの積極的な開催を行う。また、詐欺の予兆電話の報告などあった場合はすぐに町内放送、メール等でスピーディーな注意喚起を行う。
消費者行政推進の方針	<平成27年度から平成29年度までの方針> ・ますます多様化・巧妙化している特殊詐欺や悪質商法等の現状をふまえ、消費生活センターの更なる周知と、迅速で丁寧な対応に努めるとともに、消費者団体を育成・支援していく。 ・消費者教育の必要性から、消費者の会や防犯協会、地域包括支援センター等との連携を活かし、出前講座等を実施しつつ地域ネットワークを支援する。 <平成30年度以降の方針> ・基金活用期間経過後に自主財源化を進める。 出前講座等を中心にピンスポットで啓発活動を行い、受講者から講師が生まれるよう事業を展開する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活センターを設置・維持する。(平成27年度以降) ・センターの設置に伴い、有資格者の相談員を採用し、質の向上を図る。(平成27年度～平成35年度) ・相談員の質の向上のため、研修参加の支援を継続する。(平成27年度～平成35年度) 現在連携している諸団体により学習会を実施し、より幅広く消費者教育に取り組む。その後、学習会等に参加した住民と協働し、被害防止に取り組む地域ネットワークの構築を図る。(平成27年度～平成32年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	富士見町
-------	-----	------	------

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	・消費生活相談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 25 年度) ・消費者被害防止のための啓発冊子等を作成し、町内の全戸に配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	・消費生活相談員を置いていないため、担当職員が相談に応じなければならない、対応能力の強化向上が必要となることから研修参加を支援した。その結果、相談対応において問題が発生せず順調に相談業務が行えている。 ・啓発冊子等の配布は、手口や注意点を知らせることにつながり、消費者被害の意識向上に寄与している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 ・平成 21 年度より消費者相談窓口を設置済み <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・消費生活センターを単独で設置することは、人的にも費用的にも難しく、消費生活相談員の配置も難しいことから、隣接の消費生活センターでの広域対応体制を構築する。 <政策目標 4>消費者教育の推進 ・今後の検討課題 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・今後の検討課題
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>
	・消費生活センターの共同利用体制の整備。 ・高齢者世帯に対する消費者被害防止機器の導入促進を図る。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・消費生活センターの共同利用体制の維持を図る。 ・高齢者世帯に対する消費者被害防止機器の導入促進を図る。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活センターの共同利用を進める。(平成 28 年度～平成 37 年度、その後自主財源化) ・高齢者世帯を対象に、消費者被害防止機器の導入を進めるための補助事業の実施。(平成 27 年度～平成 35 年度、その後自主財源化)
その他特記事項	・消費者被害防止に向け、庁内の連携を密にするとともに、関係機関や団体とも情報共有するなどの取組みを行いながら、全庁をあげて対処して行く。

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	原村
-------	-----	------	----

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	・平成 22 年度から相談対応の充実を図るため研修会へ積極的に参加し、担当職員のレベルアップに努めた。 ・広報，ホームページ等を活用した消費生活情報の提供、また、消費者啓発のリーフレット、撃退ステッカー、啓発用ボールペン等を購入し消費者教育・啓発を行ってきた。 ・平成 24 年度からは悪質商法の急増により、紙芝居、アンプ・マイク等の音響設備を整え、老人クラブ等へ出前講座に出掛け、啓発活動の強化を図った。
総括・評価	・窓口への相談件数が平成 21 年度は 4 件、22 年度以降は平均 10 件程度に落ち着いている。県の消費生活センター，茅野市消費生活センターよりアドバイスをいただき、回答している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 平成 28 年 9 月から茅野市・富士見町・原村住民の消費生活相談を茅野市消費生活センターで受付開始。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 研修会に積極的に参加し担当職員のスキルアップを図る。 <政策目標 4>消費者教育の推進 平成 28 年度は小中学生に対し学習教材となるリーフレットを配布した。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 平成 26 年度に構築した「子ども・高齢者安全対策ネットワーク会議」の組織拡充と見守り体制の強化を図る。
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>
	茅野市消費生活センターの維持。(平成 28 年度～平成 34 年度) 消費者啓発は村独自で行う。(平成 22 年度から平成 30 年度まで。その後自主財源。)
	<平成 30 年度以降の方針>
	茅野市消費生活センターの維持
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・チラシの全戸配布、啓発グッズ等配布し、啓発に力を入れる。 (平成 27 年度から平成 30 年度、その後自主財源化) ・消費生活センターの共同利用を進める。(平成 28 年度～平成 37 年度、その後自主財源化)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	箕輪町
-------	-----	------	-----

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	・相談窓口強化のため参考図書配備及び悪質商法被害防止のため、注意喚起シール全戸配布（平成 21 年度） ・消費者被害防止及び相談窓口周知のための町内店舗での啓発活動また広報誌、HP での情報提供（平成 21 年度～平成 24 年度） ・契約チェックリスト及び消費者被害防止契約パンフレット全戸配布（平成 22 年度） ・消費者教育、啓発のための講演会（平成 22・23 年度） ・箕輪町消費者の会の活動支援〔講演会助成〕（平成 24 年度）
総括・評価	・パンフレット、及びシール等の配布及び、啓発活動で相談窓口について町民に周知されてきた、さらに町広報誌発行時にリーフレット等回覧し啓発活動、相談窓口の周知を継続していく。 ・平成 22 年度講演会 演題「身近に起こるトラブルとリーガルマインドについて」出席者 484 人 身近に起こる近隣トラブルや金銭トラブルについての解決方法など学んだ。 ・平成 23 年度講演会 演題「あなたにも分かるホンモノとニセモノ」出席者 408 人 本物と偽物を見分けるコツや騙されない消費者について学んだ。 ・平成 24 年度講演会 演題「大切なものを失った日本人」出席者 348 人 「食育」の観点から食の安全・安心についてより賢い消費者になるための心構えについて学んだ。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 ・消費生活相談窓口を設置済み <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・消費生活相談窓口担当職員のレベルアップのため県等で実施の研修会等に積極的に参加する。 ・被害発生時に適切な相談窓口への誘導のため情報収集に努める。 <政策目標 4>消費者教育の推進 ・町広報、地区回覧などで啓発活動を続ける。 ・消費生活サポーター、県による出前講座を開催する <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・平成 28 年 2 月 22 日箕輪町高齢者等消費者被害防止見守りネットワーク構築済み
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>

	・高齢者を狙った消費者被害を未然に防止するために、関係機関と協力連携し「高齢者等見守りネットワーク」の構築を図る。 ・消費者教育を重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施するために地域の多様な主体との連携を図る。 ・高齢者等消費者被害防止見守りネットワーク構成員のための研修会開催 ・消費生活相談窓口の維持 <平成 30 年度以降の方針> ・「高齢者等消費者被害防止見守りネットワーク」の構成員及び地域全体で高齢者の見守り、啓発活動を行い、消費者被害の未然防止及び早期発見並びに被害発生時における適切な相談窓口への誘導を行っていく。 ・地域内組織と連携しながら、啓発事業を継続しつつ頼効果的な取り組みに重点を置き交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。 ・消費生活相談窓口の相談体制を充実し維持していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・高齢者等を狙った特殊詐欺を未然防止するため、関係機関との協働により、ネットワークの構築を図る（平成 27 年度） ・高齢者等消費者被害防止見守りネットワーク構成員の研修会の開催（平成 28 年度～平成 33 年度） ・高齢者を対象に特殊詐欺被害防止のパンフレット作成配布（平成 27 年度） ・消費者被害防止啓発用シールを作成し、出前講座やイベント時に配布する。（平成 28 年度） ・町消費者の会に老人クラブ等の会議の折などに啓発活動の実施及び情報の提供を委託（平成 27 年度～平成 33 年度）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	南箕輪村
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	・ 消費生活相談の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 22 年度) ・ 弁護士を活用した消費生活相談会の実施(平成 22 年度) ・ 消費者被害防止のためのDVDプレーヤー、テレビを整備し消費者相談窓口の強化を図った。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・ 高齢者の消費者被害防止、新成人の消費者被害防止、全村民の消費者被害防止のために必要に応じた啓発チラシ・パンフレットを作成し配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 楽しく消費者被害防止を啓発するための消費者啓発劇団の公演の実施をした。(平成 24 年度)
総括・評価	・ 平成 21 年度に消費者相談窓口を設置し、村への相談件数は当初 3 件であったが、平成 25 年度で 12 件と増加した。 ・ 高齢者や新成人に対し、啓発チラシやパンフレットを活用し、啓もうしたところ、押し買い詐欺や送りつけ商法、ワンクリック詐欺の問い合わせが入るようになり、少しずつ詐欺について住民の知識、意識が向上している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u> ・ 平成 26 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 <u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u> ・ 新規に配置された職員は、消費生活相談体制の質向上のために必ず研修へ参加する。
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＞
	・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、維持・強化するため、村で行っている弁護士相談などとタイアップした相談体制の質の向上を図る。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	・ 消費生活相談体制については、基金活用期間を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も、交付金等活用期間経過後も精力的に実施していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。 ・ 相談職員の資質向上のための研修の受講

	・ 高齢者を対象とした消費者被害防止のための出前講座の継続。消費生活相談担当職員の資質向上のため研修参加の支援の継続を図る。
その他特記事項	・ 消費者被害防止のため、庁内、関係機関（警察・金融機関等）との連携を密について対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	大桑村
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	消費生活相談員養成として、消費生活相談関係参考図書購入。 (平成 21 年度) 消費生活相談への対策能力強化のため、消費生活相談員の研修参加。(平成 24 年度) 高齢者へ消費者詐欺被害防止を呼びかけるために、各種サロンに参加。(平成 24 年度) 住民へ消費者詐欺被害防止の啓発として、啓発チラシを全戸配布。(平成 21 年度～平成 25 年度)
総括・評価	消費者相談件数は、例年数件となっている。 毎年啓発チラシを配布していること、各種サロンでの講座開催により消費者詐欺被害防止への住民意識向上に繋がり、現在まで村内での大きな消費者詐欺被害は報告されていない。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 平成 16 年度相談窓口設置済。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 平成 25 年度までは他の業務兼任の係員 1 名で対応していたが、村の組織編成に伴い担当係員 2 名体制とする。 相談担当職員の相談対応の対応強化のため、研修に参加し、相談対応能力の向上を図る。
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>
	相談窓口を維持する。 担当職員の消費者問題対応能力向上のために研修を受ける。 特殊詐欺被害の撲滅をめざし、地域と協力して広報啓発活動を重点的に行っていく。
	<平成 30 年度以降の方針>
	住民へ向けた消費者詐欺被害防止啓発は、交付金等活用期間経過後もより効果的な取り組みを検討し進めていく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	特殊詐欺被害防止スタンプを作成し、地域と協力して啓発活動を行う。(平成 27 年度) 啓発チラシを全戸配布、又は出前講座の資料とし、住民へ特殊詐欺被害防止についてより身近な問題として意識してもらう。 (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	長野県	市町村名	池田町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口（週 2 日）を設置するとともに消費生活相談員を 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 22 年度～平成 26 年度） ・高齢者等の消費者被害防止のため、地域ケア会議で情報提供・啓発を行った（平成 26 年度）
総括・評価	・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 14 件と住民に最も近い相談窓口として多くの相談が寄せられた。また、平成 25 年度も 16 件と依然として多くの相談が寄せられており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・平成 23 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、効果的な情報提供など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	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 ・平成 22 年度で消費生活相談窓口に設置済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・平成 28 年度に北安曇地域における広域的な消費生活相談窓口を共同開設した。 <政策目標 4>消費者教育の推進 ・消費生活相談員の更なるレベルアップを図るため、積極的な研修参加等による資質向上の推進。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・包括や社協などの福祉部門との連携によるシステムの構築を検討。
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>
	・地域の身近な窓口として消費生活相談員の配置（1 名、週 2 日）を維持する。 ・消費被害に遭うリスクが高い高齢者に対する消費者啓発の充実を図る。
	<平成 30 年度以降の方針> ・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。

	・啓発事業については、基金活用期間経過後も、より効果的な活動に努めながら引き続き行っていく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活相談員の配置（１名、週２日）を維持する。（平成２７年度～平成３０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３１年度） ・消費者被害の未然防止のために、消費者団体や福祉関係者などと連携しチラシ等を配布し啓発を図る。（平成２７年度～平成３０年度） ・広域消費生活センターを設置し、消費生活相談員を配置する。（平成２８年度～平成３６年度）
その他特記事項	・消費者被害防止のため、町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	長野県	市町村名	松川村
-------	-----	------	-----

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	・ 村「消費者の会」活動のため補助金 38,000 円を支出（H21～26） ・ 悪質商法撃退ステッカーを作成・配布（H21） ・ 執務参考図書購入（H21～23） ・ 啓発パンフレットを購入・全戸配布（H22） ・ 一般住民を対象とした消費者問題セミナーを開催（H24・H25） ・ 講演会等開催にあたり機材設備購入（H25） ・ 相談に来庁した住民に対応する相談室の環境設備を整えた（H26） ・ 村内又は大北圏内で悪質商法や特殊詐欺等の被害が出た場合は随時防災無線で啓発を行っている
総括・評価	・ 消費者行政担当課で対応した相談件数はH21 より今年度まで 12 件～14 件とほぼ横ばいで推移しているが、被害認知件数はほぼなく、こまめな啓発により住民間での知識が定着していると思われる。 ・ 消費者問題セミナー（H24…3 回H25…1 回開催）へはほぼ満席の参加があり、住民の意識高揚に役立った
「地方消費者行政強化作戦」への対応	＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消 H28 年度より広域連携により消費生活相談員 2 名を配置、大北地域全体のカバーが可能となった ＜政策目標 2＞相談体制の質の向上 相談員が兼任の担当職員ではなく資格を保有する専門相談員を常時配置することでワンストップでの対応が可能となった ＜政策目標 4＞消費者教育の推進 村「消費者の会」と連携し、住民を対象にイベント時など折に触れて啓発を行う。また村広報機関を活用し随時啓発に努める。 ＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築 福祉部門との垣根のない情報共有体制ができており、協議会等は設けていないものの随時情報提供し合えるようになっている
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞
	平成 28 年度より広域連携により消費者生活専門相談員を設置、大北圏内の消費者相談に対し迅速かつ質の高い相談体制を設ける。
	＜平成 30 年度以降の方針＞ 従前の体制を維持しながら地域住民への啓発に努める。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 広域連携による消費者生活相談員 2 名の人件費を負担する (平成 28 年度～平成 38 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	白馬村
-------	-----	------	-----

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	・消費者被害防止のため、国の消費者行政活性化基金を活用し啓発チラシの作成を行い村内の全戸に配布した。
総括・評価	・電話勧誘による詐欺や、ネットトラブルなど様々な消費者トラブルの相談や情報が寄せられ相談内容は多様化している。村としては広報誌、行政無線等を活用して注意喚起を行うほか、国の消費者行政活性化基金の補助を活用しリーフレットを作成し全戸配布するなど被害を未然に防ぐための対策を行った。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消 ・平成 28 年度から広域連携による消費生活センター窓口を設置 ＜政策目標 2＞相談体制の質の向上 ・広域連携による消費生活センター窓口の設置により、専門的知識を持った相談員の整備を行い相談体制の強化を図る。
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 36 年度までの方針＞ ・平成 28 年度から広域連携による消費生活センター窓口を設置 ・啓発、広報と簡易的な相談窓口は従来どおり残しつつ、広域連携により設置する消費生活センターとの連携を図りながら、相談体制の強化及び相談体制の充実を図る。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・電話勧誘による詐欺や、ネットトラブルなど様々な消費者トラブルの相談や情報が寄せられ相談内容は多様化している。村としては広報誌、行政無線等を活用して注意喚起を行うほか、国の消費者行政推進交付金の補助を活用しリーフレットの作成を引き続き実施する。＜平成 28 年度から平成 30 年度＞ ・平成 28 年度からは広域連携により消費生活センターの窓口が新設され相談体制が強化されることから、住民への周知を行いながら啓発等事業を推進する。＜平成 28 年度から平成 36 年度まで＞
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	小谷村
-------	-----	------	-----

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	(事業未実施)
総括・評価	
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 ・平成 28 年度から広域連携による消費生活センターを設置する。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・広域連携による消費生活センターの設置により、専門的知識を持った相談員の整備を行い相談体制の強化を図る。
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>
	・平成 28 年度から広域連携による消費生活センターを設置する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・広域連携による消費生活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	・広域連携による消費生活センターに配置する消費生活相談員 2 名の人件費を負担する。(平成 28 年度～平成 36 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	山ノ内町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	・活性化基金を活用し消費生活相談窓口を設置。週 2 回程度の定期相談日を設け消費者問題をより身近な話題として感じられるよう情報提供をおこなった。(平成 25～26 年度) ・相談員を自治体参加型の実務研修に参加させ、相談業務にあたってのスキルアップを図った。(平成 25～26 年度) ・リーフレットなど配布で消費生活情報を住民向けに提供した。(平成 22～24 年度) ・広報に消費生活情報をコラムとして掲載。(平成 22～26 年度) ・P I O－N E T の配備。(平成 24 年度) ・地域的なつながりから消費者被害を防ぐため、町で委嘱した悪質商法・振り込め詐欺防止協力員に年 2 回講習会を開催し、連携強化に努めた。(平成 22～26 年度)
総括・評価	・平成 25 年度に消費生活相談員を設置し相談件数は 17 件。広報により最新詐欺被害事例を紹介し啓発活動を実施。役場に来庁して相談しやすい体制づくりが整ってきた。 ・職員相談対応力の充実を図るため県が実施する消費者行政に関する研修に参加して担当職員のレベルアップが図れた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 ・平成 25 年度に消費生活相談窓口を設置済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・P I O－N E T を活用して事業者の類似事例を検索し、助言の参考としている。 <政策目標 4>消費者教育の推進 ・各種研修会の参加及び県の市町村消費生活相談員支援員より多岐にわたる消費者問題に関する知識を習得。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・民生委員やケアマネと連携して、高齢者宅への訪問等で気がついた情報を共有し、見守り体制を強化。
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>
	・消費生活相談窓口の維持
	<平成 30 年度以降の方針>

	・消費生活相談体制を基金活用期間後も維持していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活相談窓口を維持していくことにより、地域に信頼される消費生活相談員としてさまざまな助言や情報提供をおこなっていく。平成 31 年度までは基金等を活用し相談員の知識を増やし幅広い相談に対応できる体制を図り、基金等活用期間以降も町単独費で消費生活相談体制を維持していく。 ・最新の法律知識を習得して、事業者への積極的なあっせんを行い相談者個人では対応できない問題の解決を目指していく。
その他特記事項	・消費者被害の事案について警察等の関係機関と情報共有を図っていく。

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	信濃町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 29 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	特になし
総括・評価	活性化事業として取り組んだ事業はないが、地域のニーズに応じ広報誌や、町内放送設備などで啓発を行った。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 ・平成 29 年度より広域連携によりセンターを設置することにより、相談体制の強化を行う <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・相談員のいる窓口の設置により、より迅速な対応を行う
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	・センターの広域的設置を行う ・引き続き役場窓口でも相談の受け付けや、啓発活動を行うことで身近に相談できる体制をとる
	<平成 30 年度以降の方針>
	・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。 ・見守りネットワークについても取り組んでいく
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活センターの広域的設置を行う（平成 29 年度から平成 37 年度） ・相談員のいるセンターの利用についての広報を行い、利用の促進や被害防止の啓発を行う（平成 30 年度から平成 37 年度）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	飯綱町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	未実施
総括・評価	上記プログラム未実施のため実施していない。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 ・合併当初（平成 17 年 10 月 1 日）で消費生活相談窓口を設置済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・広域連携による消費生活センターの設置により、専門的知識を持った相談員の整備を行ない相談体制の強化を図る。
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>
	・広域連携による消費生活センターを設置（平成 30 年 1 月 1 日から開始）。町の相談窓口は残したまま、相談内容が高度化・専門化している中、相談者の専門員へのアクセスが可能になる
	<平成 30 年度以降の方針> ・消費生活センターの維持。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活センターの維持と 人件費の公費負担の継続。（平成 29 年度から平成 39 年度） ・
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	長野県	市町村名	小川村
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	・ 県内統一デザインの悪質商法注意喚起ステッカーの作成・全戸配布（平成 21 年度） ・ 参考書籍の整備による相談担当職員の知識習得（平成 21 年度、平成 24 年度） ・ 高齢者向け啓発パンフレットの作成・全戸配布（平成 22 年度） ・ 若者向け IT トラブル防止パンフレットを作成し、小・中学校へ配布（平成 22 年度） ・ 消費者被害防止啓発強化のためのパンフレットラックの設置（平成 23 年度～平成 24 年度） ・ 消費者行政関連データ保護用の備品整備（平成 24 年度） ・ 有線放送及び村内広報での被害防止啓発（3 か月に 1 回以上、緊急な場合はその都度）（平成 21 年度～平成 24 年度）
総括・評価	・ 平成 21 年度にステッカーを作成したことにより、村内全戸において、消費者被害防止への意識が高まった。また、平成 22 年度には、パンフレットを作成し、配布したことによってさらに意識が高まった。特に高齢者と若者へ向けにそれぞれアピールすることで、具体的な消費者被害について村民の理解が深まった。さらに平成 23 年度～平成 24 年度には消費者相談窓口へパンフレットラックを設置することで、効率的な啓発活動につながった。 ・ 消費者行政関連データは個人情報の保護も不可欠であり、かつ以後長きにわたってデータを活用することが求められるため、平成 24 年度のデータ保護用の備品整備によりそれが可能となった。 ・ 平成 21 年度、平成 24 年度における参考書籍の整備により、相談担当職員の知識習得につながり、相談窓口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	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 ・ 相談窓口については設置済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・ 平成 30 年 1 月より中心市集約方式により長野市消費生活センターが広域化されることに参加する。

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>
	・平成 29 年度に中心市集約方式により長野市消費生活センターに加わる。また、その周知と利用促進の広報も行う。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・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	・平成 30 年 1 月に中心市集約方式により長野市消費生活センターに加わる。以後も体制を維持する。(平成 29 年度～39 年度) ・その周知と利用促進の方法としてチラシを作成し、全戸配布を行う。(平成 29 年度～平成 35 年度)
その他特記事項	