

平成 27 年 3 月 25 日策定
平成 28 年 3 月 22 日改訂

愛媛県推進計画

○計画期間	1 ページ
○平成 26 年度末までに都道府県計画に即して実施した活性化事業の総括・評価	1 ページ
○地方消費者行政強化作成への対応	5 ページ
○消費者行政活推進の方針	7 ページ
○消費者行政推進の方針に則して取り組む施策・目標	7 ページ
○その他特記事項	10 ページ
《別添 1 活性化計画（プログラム）に即して実施した事業の状況等》	11 ページ
《別添 2 県内の消費生活センターの位置図》	12 ページ
《別添 3 計画期間中の消費者行政推進の方針・施策》	13 ページ
《別添 市町村プログラム一覧》	14 ページ
《市町村プログラム（全 20 市町）》	
松山市 今治市 宇和島市 八幡浜市 新居浜市 西条市 大洲市 伊予市 四国中央市 西予市 東温市 上島町 久万高原町 松前町 砥部町 内子町 伊方町 松野町 鬼北町 愛南町	

都道府県推進計画

都道府県名	愛媛県
-------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
------	----------------------------------

平成 26 年度末までに都道府県計画に則して実施した活性化事業の総括・評価

(1) 消費生活相談体制

○市町

消費生活センター設置自治体は、平成 20 年度（基金造成時）の 5 市から平成 26 年度には、8 市まで増加した。（消費生活相談窓口は、平成 20 年度時点で全ての市町に設置済み）

消費生活相談員配置している自治体は、平成 20 年度の 7 市町 11 名（配置率 35%）から平成 26 年度には 19 市町 27 名（配置率 95%）にまで増加するとともに、専用電話の設置は、平成 20 年度の 8 市町（設置率 40%）から平成 26 年度には 12 市町（60%）に増加し、P I O-N E T の配備についても平成 20 年度の 5 市（20%）から平成 26 年度には 19 市町（95%）に増加した。

（市町の活性化計画（プログラム）に即して実施した事業等の状況は、別添 1「活性化計画（プログラム）に即して実施した事業の状況等」のとおり）

ア 消費生活相談窓口設置数

平成 20 年度（基金造成時）	平成 26 年度
20 市町（100%）	20 市町（100%）

イ 消費生活センター設置自治体数

平成 20 年度	平成 26 年度
5 市	8 市

ウ 消費生活相談員配置自治体数

平成 20 年度	平成 26 年度
7 市町 11 名（35%）	19 市町 27 名（95%）

エ P I O-N E T 配備自治体数

平成 20 年度	平成 26 年度
5 市（20%）	19 市町（95%）

○県

消費生活相談員については、平成 20 年度には、6 名であったが、平成 21 年度から 9 名を配置（平成 24 年度からは 8 名）し、相談受付時間の延長を実施するとともに、平成 26 年度からは、相談の多い昼間の相談体制の強化（相談員体制 2 名→3 名）、市町の相談窓口の支援や、消費者教育・啓発の充実も視野に相談体制を見直した。また、県センターの機能整備として、平成 21 年度には書籍、事務用機器の整備を行うとともに、平成 22 年度には事務室の拡充及び相談室の

個室化を図るなど機能強化を図った。

今後も相談状況の分析等を行い、消費生活の環境変化に対応した消費生活相談体制の充実・強化に努めていきたい。

ア 消費生活相談員配置人数

平成 20 年度	平成 26 年度
6 名	8 名 (平成 21～23 年度 : 9 名)

イ 相談受付時間

平成 20 年度	平成 26 年度
9 時～17 時	月、火、木、金 : 9 時～17 時 水 : 9 時～19 時 (平成 21～25 年度 : 9 時～19 時)

(2) 消費生活相談件数

○市町

相談件数は、平成 20 年度の 3,532 件から平成 26 年度には、6,093 件となり大幅に増加。また、県全体の相談件数に占める市町受付割合においても、平成 20 年度の 40.5%から平成 26 年度には、66.4%にまで増加した。

これは、市町において消費生活相談員の配置や PIO-NET の配備等が進み、市町における消費生活相談体制の強化が図られた結果と考えられる。

さらに、市町別状況では、平成 20 年度は、年間相談件数が 50 件未満の市町が 11 市町 (55%) あったが、平成 26 年度は、4 町 (20%) にまで減少した。

ア 相談件数

平成 20 年度	平成 26 年度
3,532 件	6,093 件

イ 県全体の相談件数に占める市町受付割合

平成 20 年度	平成 26 年度
40.5%	66.4%

○県

市町における相談窓口の充実が図られ、県と市町との適切な役割分担が進んだ結果、市町の消費生活相談窓口での相談件数が増加したことで、相談件数は、平成 20 年度には、5,192 件であったが、平成 26 年度は、3,084 件に減少した。

しかしながら、平成 23 年 11 月実施の「県民生活に関する世論調査」では、公共機関の消費生活に関する相談窓口の認知度について聞いたところ、「県と市 (又は町) の相談窓口のどちらも知らない」が 37.9%となっている事に加え、近年、高齢者の消費者被害が増加していることを考

慮すると、更なる相談窓口の周知や消費者被害防止に係る消費者教育・啓発の充実が必要である。

相談件数

平成 20 年度	平成 26 年度
5,192 件	3,084 件

(3) 消費者教育・啓発

○市町

出前講座の開催や啓発チラシ等の作成・配布を行い、地域住民への普及啓発を図るなど、市町相談窓口の認知度向上を図った。結果として、住民に身近な相談窓口である市町相談窓口の相談件数の増加に繋がった。

○県

既存事業を補完するため、ふれあい消費生活フェスタ事業（平成 21 年度～23 年度）やくらしのインフォメーション事業（平成 21 年度～）を開催し、集中的に啓発活動に取り組んだほか、地域や学校で教育・啓発を行う人材を育成するため、消費者問題啓発講師の養成講座（平成 21 年度～平成 23 年度）、消費者問題啓発講師フォローアップ講座（平成 23 年度～）、消費者教育教員向けセミナー（平成 22 年度～）等を実施した。また、消費者啓発講師等への活動支援や情報提供等を行う消費者啓発コーディネーターの配置（平成 23 年度～平成 24 年度）や消費者団体の活性化のため、消費者団体提案事業を実施（平成 23 年度～）したほか、県民への学習機会の提供の拡充として、消費者力アップ通信講座（平成 22 年度～平成 24 年度）や出前講座派遣事業（平成 21 年度～）を開催した。

さらに、高齢者など社会的弱者に対する見守り活動として各地方局単位（東予地方局については、市町単位）で構築している悪質商法被害防止見守りネットワークの構成員を対象として、事例発表や意見交換会を実施し（平成 22 年度～）、ネットワークの強化を図った。

加えて、食品表示・安全分野に係る消費者への啓発強化と庁内の連携強化のため、食品表示・安全に関する啓発資料の作成や講演会の開催（平成 21 年度～平成 24 年度）のほか、事業者に対しては、法令遵守に向けた取組を支援するため講習会を実施した。（平成 24 年度、平成 25 年度から自主財源で実施）

なお、平成 24 年 12 月施行の「消費者教育の推進に関する法律」（以下、「推進法」という。）を踏まえ、平成 26 年度には、これまで取り組んできた消費者教育・啓発を整理し、3つの課題と7つの重点目標からなる「愛媛県消費者教育推進計画」（以下、「推進計画」という。）を策定した。推進計画の計画期間中（平成 26 年度～平成 29 年度の4年間）における消費者教育・啓発の方向性が定まったことから、今後は、「チーム愛媛」として市町と連携・協働していくとともに、「オール愛媛」として関係機関と連携しながら計画を着実に推進する。

また、推進法により計画策定は地方公共団体の努力義務とされていることから、今後、市町の計画策定に向けた取組を支援する。

(4) 法執行の強化

○県

平成 23 年度から事業者指導専門員（警察OB）を 2 名配置し、特定商取引法等に基づく法執行の強化に努めたことにより、事業者指導件数が大幅に増加した。（平成 22 年度：3 件、平成 23 年度 15 件、平成 24 年度 14 件、平成 25 年度 10 件、平成 26 年度 10 件

事業者指導件数

平成 22 年度	平成 26 年度
3 件	10 件

(5) 消費生活相談員の処遇改善

○市町

報酬面では、平成 21 年度に 2 市、平成 22 年度に 1 市、平成 26 年度に 1 市で報酬額の改善が行われた。

また、相談員の負担軽減のため、平成 20 年度に比べ、平成 26 年には、3 市町で相談員が増員。研修参加支援については、平成 26 年度時点で相談員がいる 19 市町で研修参加支援が実施されており（うち 2 市は自主財源で実施）、消費生活相談員の処遇改善が図られている。

○県

相談員の配置については、平成 21 年度に 6 名から 9 名に拡充（平成 24 年度からは 8 名）することで、困難事案への複数対応体制を整備した。

研修参加支援については、平成 20 年度には、相談員半数程度の年 1 回の県外研修への支援に留まっていたところ、平成 21 年度からは、相談員全員が複数回県外研修へ参加できるよう支援を大幅に拡充した。

また、就労環境の向上については、平成 21 年度に執務参考図書を相談員一人一人に配備し、平成 23 年度には、他機関との連携強化や相談対応に必要な情報収集等に活用するため、専用パソコン等の配備を行うなど、環境整備が進行した。

②消費生活相談員のレベルアップ

○市町

平成 21 年度以降、市町の消費生活相談員の研修参加支援が行われたことにより、平成 25 年度の研修参加率は、100%を達成した。

○県

研修参加支援については、平成 20 年度までは、相談員の半数程度が年 1 回県外研修に参加する程度に留まっていたが、平成 21 年度以降は、各相談員が複数回県外研修に参加できるよう支援を行ったことで、平成 25 年度の研修参加率は、100%を達成した。

また、研修会の開催については、平成 20 年度には、消費者行政担当者を対象に年 1 回の開催にとどまっていたが、平成 26 年度は、消費生活相談員等を対象として月 1 回スキルアップ研修

を開催するなど、研修の充実を図り、県・市町の消費生活相談員等の能力向上に努めた。消費生活相談窓口に寄せられる相談は複雑で、内容も多岐にわたることから、今後とも研修参加支援や、消費生活をめぐる環境の変化を踏まえた研修を継続的に実施するなど、相談員のレベルアップを図り、県全体の消費生活相談体制を強化することが必要である。

研修開催回数

平成 20 年度	平成 26 年度
年 1 回	年 12 回

「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、交付金等の活用を通じて「地方消費者行政強化作戦」の達成を目指す。

<政策目標 1> 相談体制の空白地域の解消

- 平成 20 年度時点で全市町に消費生活相談窓口が設置されており、既に目標を達成している。今後もこの体制を維持する。

消費生活相談窓口設置数

平成 26 年度	当面の目標
20 市町	20 市町（維持）

<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 1 市、人口 5 万人未満の 11 市町である。人口 5 万人以上の全市町及び人口 5 万人未満の 50%以上の市町に消費生活センターを設置するため、消費生活相談窓口の消費生活センター化に加え、消費生活相談窓口の広域連携化も視野に、消費生活センター設置を働きかける。県内の消費生活センターの位置については、別添 2 「愛媛県内の消費生活センターの位置図」参照。

ア 消費生活センター設置自治体数（人口 5 万人以上）

平成 26 年度	当面の目標
6 市中 5 市 (83%)	6 市 (100%)

イ 消費生活センター設置自治体数（人口 5 万人未満）

平成 26 年度	当面の目標
14 市町中 3 市 (21%)	7 市町 (50%)

2-2 管内自治体の50%以上に相談員を配置

- 平成26年度当初は、95%の市町に消費生活相談員が配置されており、既に目標を達成している。今後、消費生活相談員の退職等による人材確保が課題となってくることから、「消費生活相談員人材バンク（仮称）」（以下、「人材バンク」という。）の運営について市町とも連携し検討する。

消費生活相談員配置市町数

平成26年度	当面の目標
19市町（95%）	20市町（100%）

2-3 消費生活相談員の資格保有率を75%以上に引き上げ

- 消費生活相談員の資格保有率について、平成26年度当初は、市町が59%（22名中有資格者13名）、県が100%（8名中8名）となっている。本計画期間中を目途に県下全体の消費生活相談員の資格保有率を75%以上に引き上げるため、市町の消費生活相談員を対象とした研修会の開催を継続するとともに、前記「人材バンク」を通じて消費生活相談員の資格取得を奨励する。

消費生活相談員の資格保有率

平成26年度	当面の目標
70% （市町：59%、県：100%）	75% （県は100%を維持）

2-4 消費生活相談員の研修参加率を100%に引き上げ

- 平成26年度の市町及び県の消費生活相談員の研修参加率は100%を達成している。今後も、国民生活センターが実施する研修の周知、交付金等による旅費等の参加支援など、消費生活相談員が研修に参加しやすい環境の整備等を進めるとともに、県が月1回開催している消費生活相談員等スキルアップ研修を消費生活をめぐる環境変化を踏まえた内容で継続実施することで、研修参加率100%を維持する。

消費生活相談員の研修参加率

平成25年度	当面の目標
100%	100%（維持）

<政策目標3> 適格消費者団体の空白地域解消

- 平成26年度当初は、県内に適格消費者団体が存在しない。現在、県内に拠点を置くNPO法人が適格消費者団体の設立を目指した取組を行っており、県が消費者団体からの事業提案を募集し、採択された団体に事業委託する消費者団体提案事業等を通じた適格消費者団体の認定に向けたロードマップ策定等の助言を行うなど、支援及び気運の醸成を図る。

<政策目標4> 消費者教育の推進

- 平成26年9月に「愛媛県消費者教育推進計画」を策定済みであり、同計画に基づき消費者教育の更なる推進を図る。

<政策目標5>「見守りネットワーク」の構築

- ・ 地方局管内で既に構築されている「見守りネットワーク」について、地域の実情も踏まえつつ、市町・事業者、ボランティア団体等幅広く連携し、ネットワークの充実・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>

【相談体制等】

- ・ 「地方消費者行政強化作戦」を達成するため、市町に対して働きかける。
- ・ 市町の消費生活相談体制の水準向上に向けた取組の支援を継続的に実施する。

【消費者教育・啓発】

- ・ 策定した推進計画に基づき、消費者教育・啓発の推進を図り、県及び市町のセンター等の消費者教育の拠点化をはかる。

【法執行体制】

- ・ 法執行体制を維持する。

<平成 30 年度以降の方針>

【相談体制】

- ・ 平成 29 年度までに整備した市町の消費生活相談体制を維持する。
- ・ 市町の消費生活相談体制の水準向上に向けた取組の支援を継続的に実施する。
- ・ 県全体の消費生活相談件数状況等を分析し、相談受付時間や相談員配置体制等について適宜見直しを行い、より効果的な相談体制の構築を目指す。

【消費者教育・啓発】

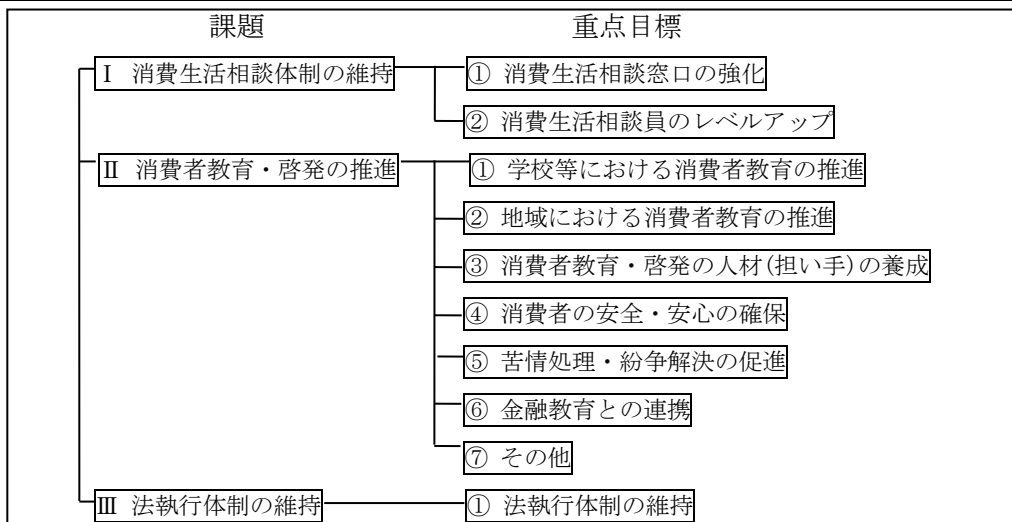
- ・ 市町と連携してより効果的な取組を模索しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査した次期推進計画に基づき、消費者教育・啓発を推進する。

【法執行体制】

- ・ 職員が法執行に必要なノウハウを習得・蓄積しつつ、法執行の取組が維持できる体制整備を検討する。

※各市町の方針等は、別添 3 「計画期間中の消費者行政推進の方針・施策」のとおり。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標



I 消費生活相談体制の維持

① 消費生活相談窓口の強化

- ・ 県消費生活相談員による市町相談窓口の訪問による支援を実施し、相談窓口の高度化を図る。
(人件費分：平成 27 年度～平成 29 年度、事業費分：平成 27 年度～平成 32 年度)
- ・ PIO-NET 刷新に伴う研修参加支援を行うとともに、PIO-NET が配備されない市町に対しては、LGWAN 経由で PIO-NET が使用できるよう環境整備の支援を実施し、現状の消費生活相談体制を維持する。
(平成 27 年度～平成 29 年度)

② 消費生活相談員のレベルアップ

- ・ 平成 21 年度から実施している消費生活相談員等スキルアップ研修の内容について、消費生活をめぐる環境の変化を踏まえたより効果的な研修となるよう毎年度見直しを行いつつ、継続的に実施し、消費生活相談員のレベルアップを図る。
(平成 27 年度～平成 29 年度)
- ・ 消費生活相談員の国民生活センター等への研修参加を支援し、消費生活相談員資格の取得を奨励し、将来的に指定消費生活相談員とすることを旨とする。
(平成 27 年度～平成 29 年度)
- ・ 消費生活相談員資格の資格取得を目指す講座を開催し、消費生活相談員となる人材を養成することで、消費生活相談サービスの向上を図る。(平成 28 年度～平成 36 年度)
- ・ 今後、消費生活相談員の退職等による人材確保が課題となってくることから、「消費生活相談員人材バンク (仮称)」の運営について市町とも連携し検討する。
(平成 28 年度～平成 36 年度)

II 消費者教育・啓発の推進

推進計画をもとに、「チーム愛媛」、「オール愛媛」でライフステージを通じた体系的かつ実践的な消費者教育を推進するとともに、消費生活センターの消費者教育の拠点化を目指す。(平成 27 年度以降、市町と連携してより効果的な取組を模索)

① 学校等における消費者教育の推進

- ・ 教育委員会と連携して、小・中・高校生に対する出前講座を実施するなど、児童・生徒が自立した消費者として成長するための基盤づくり等に努める。(平成 27 年度～平成 35 年度)
- ・ 若年者の消費者教育に携わる教員・啓発実践者が一堂に会した研修会の開催や、研修会等を活用した若者向け教材の選定等により小・中学校等での消費者教育の推進を図る。
(平成 27 年度～平成 33 年度)
- ・ 消費者教育推進専門員を配置し、市町と連携・支援しながら学校等における消費者教育の推進を図る。(平成 28 年度～平成 36 年度)
- ・ 消費生活センターの教育展示のリニューアルを図るとともに、商品テストを通じた消費者（特に若年層）への消費者教育の推進を図る。(平成 28 年度)

② 地域における消費者教育の推進

- ・ 広く県民を対象とする「消費者の日」記念集会など消費生活センターの PR を行い、県民の消費者意識の向上を図る。(平成 27 年度～平成 30 年度)
- ・ テレビ、ラジオ、新聞、フリーペーパー等各種の広報媒体を積極的に活用し、商品や役務、契約、解約などについての学習の機会を提供し、消費者知識の向上・自立を図る。

(平成 27 年度～平成 29 年度)

- ・ 市町と連携し、広く一般消費者を対象とした出前講座を開催し、地域における消費者教育の推進を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度)
- ・ 悪質商法被害防止のための高齢者・障害者などに対する見守りネットワークの強化・拡充を図る。(平成 27 年度～平成 30 年度)
- ・ 事業者の表示の適正化に向けた取組を支援するため、講習会を開催するとともに、一般消費者に対しても食品等に対する表示・安全に関する正しい知識の普及・啓発を図る。(平成 27 年度～平成 34 年度)
- ・ 消費生活センターの教育展示のリニューアルを図るとともに、商品テストを通じた消費者（特に若年層）への消費者教育の推進を図る。(平成 28 年度)(再掲)

③ 消費者教育・啓発の人材（担い手）の養成

- ・ 県が養成した啓発スペシャリストや消費者問題啓発講師養成講座修了生を対象としたフォローアップ講座を行い、習得した技術の更新や技術の向上を図るとともに、技能の平準化を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度)
- ・ 市町と連携し、一般消費者を対象に出前講座等を実施し、講座修了生等の派遣を行う。(平成 27 年度～平成 29 年度)
- ・ 悪質商法被害防止のための高齢者・障がい者などに対する見守りネットワークの構成員を対象とした、悪質商法の実態や見守り活動の必要性をはじめ、各機関の連携方策等について講演や事例発表、意見交のほか、県全体での活動報告会等を行うことで、各地域における見守り活動の充実を図り、見守り活動の実効性を高める。(平成 27 年度～平成 30 年度)
- ・ 教育関係者を対象とした消費者教育に関するセミナーを開催し、消費者教育の必要性や効果的な実施方法等に関する知識・技術を習得する機会を提供し、消費者教育研修の充実を図る。(平成 27 年度～平成 30 年度)
- ・ 消費生活センターの相談員等を対象としたスキルアップ研修の充実を図ることなどにより、地域における消費者教育の調整役（コーディネーター）を養成し、消費者の消費生活に関する知識・情報の収集や学習活動への支援を担う。(平成 27 年度～平成 29 年度)

④ 消費者の安全・安心の確保

- ・ 事業者の表示の適正化に向けた取組を支援するため、講習会を開催するとともに、一般消費者に対しても食品等に対する表示・安全に関する正しい知識の普及・啓発を図る。(平成 27 年度～平成 34 年度)(再掲)

⑤ 苦情処理・紛争解決の促進

- ・ 県センターが中核センターとしての機能を果たすため、市町の相談窓口を訪問し、アドバイス等を行うなどにより市町相談窓口の支援を行う。(平成 27 年度～平成 32 年度)
- ・ 平成 21 年度から実施している消費生活相談員等スキルアップ研修の内容について、消費生活をめぐる環境の変化を踏まえたより効果的な研修となるよう毎年度見直しを行いつつ、継続的に実施し、消費生活相談員のレベルアップを図る。(平成 27 年度～平成 29 年度)
- ・ 県内消費者団体等からの地域住民のニーズにあった事業提案を募集し、事業委託することで、活動のより一層の活性化を図るとともに、適格消費者団体の設立に向けた気運の醸成を行う。(平成 27 年度～平成 31 年度)

⑥ 金融教育との連携

- ・ 愛媛県金融広報委員会や教育委員会等と連携し、教員向けセミナーを開催することで消費者教育の効果的な実施方法等に係る知識・技術を習得する機会の提供を行う。また、小・中・高校生等に対しては、出前講座を開催し、暮らしに身近な金融に関する知識の普及啓発を行う。

(平成27年度～平成35年度)

⑦その他

- ・ 推進計画に基づく事業の達成状況等を愛媛県消費生活審議会（愛媛県消費者教育推進協議会）に報告するとともに、同審議会における意見等とともに、県民へ公表。また、必要に応じ、推進計画の見直しを検討する。（平成27年度～平成33年度）

Ⅲ 法執行体制の強化

- ・ 事業者指導専門員を配置し、法執行に必要なノウハウを習得・蓄積しつつ、職員の異動等によりそのノウハウが失われることのないような仕組みを構築するとともに、職員のみで法執行の取組が維持できる体制整備を検討する。（平成27年度～平成31年度）
- ・ 事業者の表示の適正化に向けた取組を支援するため、講習会を開催するとともに、一般消費者に対しても食品等に対する表示・安全に関する正しい知識の普及・啓発を図る。

(平成27年度～平成34年度) (再掲)

その他特記事項

- ・ 県と市町が連携し、効率的に消費生活相談等への対応を行う。

市町村推進プログラム

都道府県名	愛媛県	市町村名	松山市
-------	-----	------	-----

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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口機能の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 4 名体制から 5 名体制とした。(平成 22 年度) また、土曜日の休日相談を実施した。(平成 22 年度～24 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力の強化のため研修参加を支援した。(平成 21 年～26 年度) ・ ファイナンシャルプランナーによる多重債務相談を実施し、多重債務者の生活再建の支援を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 高齢者の消費者被害防止のため老人会等で開催していた出前講座の実施回数を増加した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のため啓発チラシ等を作成し、消費者教室、大学等で配布した。(平成 21 年～平成 26 年度) フリーペーパーに記事を掲載し市民に注意を呼びかけた。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 22 年度に消費生活センターを設置し、広報、ホームページ等で定期的に周知したことから、センターの認知度が上がりセンターの設置前に比べ相談件数は 9 0 1 件増加した。(H21 年 1,375 件→H26 年 2,276 件) また、相談員を 1 名増加し、きめ細かな対応を行ったことから、相談者の不安解消に努められた。 ・ 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、国民生活センター開催の相談研修に参加支援し、年々変化するサービスや法律、制度等の知識や情報収集に努め相談員のスキルアップを図ったことから、消費者生活相談の対応能力や質が向上した。 ・ ファイナンシャルプランナーによる多重債務相談は、多重債務の解消に向けた法的整理のアドバイスと、司法書士や法テラス等との連携を行い相談者の生活再建に努めた。(法テラスの紹介 H26 年度 9 件) また、家計相談による生活設計の見直しも行っており、多重債務の未然防止にも役立っている。(H21 年度から 318 人 (内多重債務 165 人の相談を実施) ・ 出前教室の開催回数は年間 30 回程度と平成 21 年度の年間 10 回程度に比べ増加した。参加者も約 1,000 人程度と多

	<p>くの市民に悪質商法について啓発することができた。</p> <p>フリーペーパーによる記事の掲載は、消費生活相談の事例から注意を要する内容や、悪質商法の手口を中心に、最新の情報を発信することが出来、悪質商法の被害の未然防止に役立った。</p>
<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度当初で消費生活相談センターを設置済み <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度まで消費生活相談窓口であったが、平成 22 年度から消費生活センターを設置し、係から室へ組織改正を行う。 ・平成 22 年度当初、相談員は 4 名であったが、6 月から 5 名に増員して、相談体制を維持する。 ・多重債務者への対応として、ファイナンシャルプランナーを活用し、毎週火曜日、2 名の無料相談会を実施した。 <p>平成 21 年度当初、国民生活センター主催の研修会参加は年間 2 人（参加率 50%）であったが、交付金等活用により年 5 回（100%）の受講を維持し、相談員のレベルアップを図る。</p> <p><u>＜政策目標 5＞見守りネットワークの構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係機関との連携を図り、既存の見守りネットワークの活用による体制づくりを検討する。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談員 5 人体制を維持し、市民からの相談に対応する。 ・出前講座等による消費者啓発を重点的に行い、消費者被害の未然防止に努める。 <p>特殊詐欺の被害防止に向け、市民意識の向上、被害の未然防止を図るための消費者教育に取り組む。</p> <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。 ・その他の啓発事業については、より効果的な取り組みに特化しつつ、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"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談員を 5 人体制とし、消費生活相談に対応する。（～30 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。（～29 年度） ・悪質商法、特殊詐欺被害防止に向けた消費者教育に努める。

	(~29年度)
その他特記事項	・消費者被害防止のため、庁内、各市町の消費生活相談窓口と連携を密にして取り組む。

市町村推進プログラム

都道府県名	愛媛県	市町村名	今治市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置するとともに、消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制とした。(平成 22 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) ・消費生活相談員の処遇改善のため、消費生活相談員の月額報酬を 14,100 円増額し 186,800 円とした。また、報酬額増額に伴い共済費も増額した。(平成 26 年度) ・高齢者の消費者被害防止のため、自治会や老人会等で出前講座を実施した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・身近な暮らしに関わるお金の問題や制度について、消費者が正しい知識を習得する機会を提供するため、市内の高校生を対象に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パンフレットを配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 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 386 件に対し、平成 26 年度は 484 件と大幅に増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・平成 21 年度から、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、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・出前講座では、平成 26 年度には約 500 人の方の参加があり、出前講座の実施が定着している。
「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 26 年度当初時点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 26 年度当初の消費生活相談員 2 名、相談開設日週 5 日を維持する。 ・平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 50%であるが、平成 27 年度以降で消費生活相談員の資格保有率を 100%を目指すため、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 26 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100%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

	<p>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 27 年度以降の消費生活相談員の研修参加率を 100%を目指す。</p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在実施している「多重債務問題・悪質商法被害防止連携」を踏まえ、関係団体、事業者及び行政機関が相互に連携し、地域全体で消費者に対する見守りを行い、消費者被害の未然防止及び拡大防止を図り、安全で安心な生活ができる地域づくりを推進するため、関係各課とも連携し、ネットワークの構築に向けて検討する。
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、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。 ・消費者被害を未然に防止するため、消費者、行政、事業者、事業者団体と連携を図り、消費者教育を推進する。
	<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、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。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 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 年度末時点での 2 名体制を維持する。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・平成 26 年度に消費生活相談員の処遇改善のため月額報酬を 14,100 円増額し 186,800 円としたこと、報酬額増額に伴い増額した共済費を維持する。(平成 27 年度～平成 34 年度) ・消費者被害防止のための啓発用パンフレットを作成、購入し配布。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・弁護士法律相談を実施することで、消費者の問題を解決し、また、消費生活相談員が相談に立ち合うことで、相談員の専門的な対応能力の向上を図る。(平成 27 年度～平成 35 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	愛媛県	市町村名	宇和島市
-------	-----	------	------

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"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置。(平成 21 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。 ・高齢者の消費者被害防止のため、老人会等で出前講座を行う。(平成 21～26 年度) ・消費者被害防止のため啓発チラシを作成し、市内の全戸に配布。(平成 22～26 年度) ・安心・安全メールの配信。(平成 25～26 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配置し、相談件数は平成 21 年度は 166 件、平成 22 年度は 213 件、平成 25 年度は 259 件、平成 26 年度は 350 件と年々増加傾向にある。 ・平成 21 年度より消費生活相談員の消費生活相談対応の能力強化のため、研修会に出席している。年々あっせん回数も増え、平成 21 年度の 22 件に対し、平成 25 年度は 38 件、平成 26 年度は 39 件と増加している。 ・平成 21 年度には実施した出前講座は 1 件で、平成 25 年度には 13 件と増加していたが、平成 26 年度は 3 件と減少したため、今後さらに、出前講座の周知を図っていく。
「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 年度に消費生活センター設置済み。 <p><政策目標 2 >相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員のスキルアップのための研修会等への参加を支援する。また、職員も消費生活相談員をサポートできるスキルを身に着けるため研修会等へ参加する。 <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"> ・愛媛県南予地方局が行っている南予圏域の「悪質商法被害防止のための高齢者・障害者等見守りネットワーク」がすでに構築されているため、このネットワークを活用し、情報の収集や発信を行い、情報共有を図っていく。
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>

	<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、司法書士等の活用や積極的に研修会に参加して、消費生活相談員のレベルアップを図る。
	<p style="text-align: center;">＜平成 30 年度以降の方針＞</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 29 年度の相談体制等を維持し、引き続き消費者の安心・安全な消費生活の実現に努める。
<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"> ・消費生活センターを維持する。 ・高齢者の消費者被害防止のため、老人会等で出前講座の継続を図る。(平成 27～29 年度) ・消費者被害防止のため啓発チラシを作成し、市内の全戸に配布し啓発に努める。(平成 27～30 年度) ・安心・安全メールの配信。(平成 27～33 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、庁内及び関係機関との連携を密にして対応する。 <p>【事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・包括支援センターと連携して 65 歳以上の高齢者の見守りとともに、悪徳商法等被害にあわないための啓発活動の推進。

市町村推進プログラム

都道府県名	愛媛県	市町村名	八幡浜市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員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 年度～平成 26 年度) また、消費生活相談業務に関する資格取得を目指し、相談員養成講座を受講した。(平成 22 年度) ・ 弁護士による無料法律相談を実施した。(平成 21 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発グッズを作成し、高齢者を中心に配布した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談窓口の機能強化のため、事務用機器等を購入した。(平成 23 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談件数は平成 22 年度の 97 件に対し、平成 26 年度は 256 件と増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 平成 21 年度から、消費生活相談員等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。また、平成 23 年度から事務用機器等を購入し、相談窓口の更なる機能強化を図った。その結果、あっせん件数が平成 21 年度の 8 件に対し、平成 26 年度は 30 件となり、相談体制の向上につながっている。 ・ 啓発グッズの作成を平成 23 年度から実施しているが、消費者被害の未然防止・拡大防止のためには、更なる啓発活動が必要である。
「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 19 年度で消費生活センターを設置済み。 <p><政策目標 2 >相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談体制の質の向上のため、消費生活相談員等を積極的に研修参加させていく。
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。 ・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、積極的に研修に参加し、消費生活相談員等の資質向上を図る。 ・ 啓発グッズ作成・購入により消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。 ・ 消費生活相談員の処遇改善のため、月額報酬を上げる。 相談者のプライバシー保護のため、庁舎内にこれに対応した“相談室”を整備する。

	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの看板を設置することで、相談窓口の更なる周知の強化をする。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p>
	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、交付金等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、交付金等活用期間経過後も、より効果的な取組を実施する。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 相談者のプライバシー保護のため、庁舎内にこれに対応した相談室を整備する。(平成 29 年度目途) 消費生活相談員等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・拡大防止、消費者教育のための啓発グッズを作成・購入し、地域住民へ配布する。(平成 27 年度～平成 33 年度) 消費生活相談員の処遇改善のため、月額報酬を増額する。(平成 27 年度～平成 37 年度)
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害の未然防止・拡大防止のため、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	愛媛県	市町村名	新居浜市
-------	-----	------	------

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"> ・消費生活相談体制強化のため施設拡充を行い、平成 22 年 4 月消費生活センターを設置した。(平成 21 年度～平成 22 年度) ・相談員を 2 名から 3 名に増員した。(平成 22 年度～26 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～平成 26 年度) ・消費生活相談員の処遇改善のため、月額報酬を有資格者については、169,700 円とした。(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やグッズ、センター設置に関連した周知のためのチラシを作成し、消費生活センター関係の出前講座やイベントで市民に配布。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・食の安全安心をテーマにしたセミナーを開催した。(平成 22 年度～平成 24 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度に消費生活センター設置のための準備を行い、平成 22 年 4 月 1 日から消費生活センターを開設した。 ・平成 21 年度 687 件の相談件数に対し、平成 22 年度は 688 件であった。 ・平成 25 年度は相談件数が 888 件、平成 26 年度は 1,021 件と増加(内、還付金詐欺が 123 件)しており、消費生活センターの周知が進んでいる。 ・平成 21 年 10 月から月一回、法律専門家による多重債務の無料相談を実施。平成 25 年度からは多重債務の他に契約トラブルに関する相談も含めて実施。1 回あたり 7 人の相談。相談員が相談者と同席することで、専門家の知識や助言など、研鑽の場にもなっている。 ・消費生活相談体制の強化により、平成 26 年度における消費生活相談員の助言・斡旋による救済金額が 4,149 万円となった。 ・庁内において詐欺や悪質商法で多額な支払を背負っていると判断された場合には、消費生活センターへ連絡をしてもらい、庁内、市民へむけた啓発やその個人の相談を受けるなど、庁内での連携を密にして対応をとっている。
「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 22 年度当初で消費生活センター設置済み。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年 4 月から相談員を消費生活センター設置に伴い 2 名から 3 名に増員。

	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 24 年度、無資格者 2 名が資格取得したため、100%の資格保有率となった。 ・平成 26 年度まで研修参加率は 100%であり、担当職員も相談を受けることがあるため、積極的に研修参加をしている。 <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"> ・地域包括支援センターや社会福祉協議会等の高齢者の見守りに関わる機関団体が開催する様々な会や研修の場所に定期的に参加するなど、見守る側へ向けた啓発や対応の仕方についてのアドバイスや情報提供など積極的な活動を継続している。
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"> ・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、研修への参加等により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・出前講座等による消費者教育を推進し、より効果的に消費者被害未然防止に努める。 <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、相談員の人数、相談対応時間を維持する。 ・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、消費者教育という面からも精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・基金を活用して配置・処遇改善した消費生活相談員の体制・報酬の維持を図る。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・消費関係のトラブルの解決策として、弁護士・司法書士の法律の専門家による多重債務や契約トラブルに関する消費生活の助言を受ける。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・消費者教育、消費者啓発の強化 出前講座、啓発チラシの配布、CATV 等による悪質商法未然防止の啓発強化 (平成 27 年度～平成 29 年度) ・消費生活相談員の研修参加によるレベルアップ (平成 27 年度～平成 29 年度) ・包括支援センターや社会福祉協議会等高齢者に関する地域ネットワークの充実を図る。(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あげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	愛媛県	市町村名	西条市
-------	-----	------	-----

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"> ・ 消費生活相談窓口の体制整備。(平成 21・22 年度) ・ 消費生活相談窓口を強化するため、消費生活相談員を 1 名配置。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談体制の強化のため、消費生活相談員の勤務時間を週 30 時間から週 40 時間に拡充。(平成 26 年度) ・ 消費生活相談員等の対応能力強化のため、研修参加を支援。(平成 21 年度～平成 25 年度、平成 26 年度から自主財源化) ・ 高齢者等の悪質商法被害の防止のため、啓発チラシ等を作成し、配布。(平成 21 年度～平成 25 年度、平成 26 年度から自主財源化) ・ 出前講座等で使用するパソコン等の購入。(平成 23 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口の体制強化により、相談件数は、平成 21 年度の 134 件に対し、平成 26 年度は 341 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。 ・ 消費生活相談員等の研修参加支援を行い、消費生活相談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 22 年度に消費生活相談窓口として告示済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 26 年度に消費生活相談員の勤務時間を週 30 時間から週 40 時間に拡充した。 ・ 担当職員及び消費生活相談員が国民生活センター等の研修を受けやすい環境を整備する。 ・ 平成 26 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100%であり、平成 27 年度以降も研修参加率を 100%で維持していく。 <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"> ・ 高齢者等を消費者被害から守るため、地域の団体、事業所及び行政機関等の関係機関と連携を図る。
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"> ・ 消費生活相談窓口の体制を維持する。
	<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、交付金等活用期間経過後においても維持を図る。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 消費生活相談窓口における体制の維持を図る。 (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	愛媛県	市町村名	大洲市
-------	-----	------	-----

<p>計画期間</p>	<p>平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 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>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁の創設等により消費者行政の強化が求められたため、消費生活相談窓口を開設した。(平成 21 年度) ・法的要件が整ったため、消費生活センターを設置した。(平成 22 年度～平成 26 年度) <li style="padding-left: 20px;">〈平成 21 年度～平成 22 年度〉 <li style="padding-left: 40px;">西予市、内子町と共同で消費生活相談員 1 名を配置した。(大洲市が代表で個人業務委託契約) <li style="padding-left: 20px;">〈平成 23 年度〉 <li style="padding-left: 40px;">相談件数増加に伴い、消費生活相談員を 1 名増員し、西予市、内子町と共同で 2 名を配置した。(大洲市が代表で個人業務委託契約) <li style="padding-left: 20px;">〈平成 24 年度〉 <li style="padding-left: 40px;">消費生活相談員の待遇改善のため、大洲市が代表で 2 名を嘱託職員として雇用した。 <li style="padding-left: 20px;">〈平成 25 年度～平成 26 年度〉 <li style="padding-left: 40px;">相談業務の高度化・複雑化に伴い、共同配置体制を解消し、大洲市単独で消費生活相談員 1 名を嘱託職員として雇用した。 ・消費生活相談員の単独配置に伴い、1 名での対応が困難な場合等に備え、内子町と「消費生活相談員の派遣協力に関する協定」を締結し、必要に応じて内子町の消費生活相談員の派遣を受けた。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談員等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) ・近年、利殖商法等の被害が深刻化していることに鑑み、大洲警察署と「消費者被害防止に向けた連携協定」を締結した。(平成 25 年度) ・消費者トラブル未然防止のため、地域の老人会等で出前啓発講座を開催した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談の事例や対処法などをまとめた啓発パンフレットの作成・購入や、出前啓発講座等で理解促進のため活用する DVD 購入を行なった。(平成 22 年度～平成 25 年度) ・大洲市の広報へ定期的(年 4 回)に「消費生活センター通信」として、その時期に多い相談等注意喚起が必要なテーマについて記事を掲載した。(平成 21 年度～平成 26 年度)

<p>総括・評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を開設した平成 21 年度の相談件数 83 件に対し、消費生活センターを設置した平成 22 年度は 126 件と大幅に増加、その後も増加を続けるとともに、内容の高度化・複雑化が進んだため、機能や体制の強化を図り、平成 26 年度は 139 件と地域の相談窓口として定着しつつある。 平成 21 年度から、消費生活相談員等の対応能力強化のため、研修参加を支援した。その結果、全相談件数に対する処理不能・あっせん不調の割合が平成 22 年度の 4.8% に対し、平成 26 年度は 1.4% となり、消費生活相談員等の対応能力や質が向上した。 平成 21 年度 8 件から始まった出前啓発講座も、現在も約 1 カ月に 1 回のペースで実施しており、消費者トラブルの未然防止策の一つとして地域に定着しつつある。
<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</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 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 22 年度当初で消費生活センターを設置済み。 平成 26 年度当初では消費生活相談員の資格保有率が 0% であったが、平成 29 年度中に消費生活相談員の資格保有率を 100% にするため、国民生活センターが主催する研修や県の主催する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。 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や県の主催する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率を高めるよう努める。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 改正「消費者安全法」の規定に基づく消費生活相談員の確保が困難となり、消費生活センターの設置要件が満たせなくなるため、平成 28 年 4 月 1 日より消費生活相談窓口に変更するが、要件を満たせ次第、消費生活センターとして条例を制定し、公示を行う。 消費生活相談員の処遇改善として、資格取得に伴い賃金の増額を図る。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。
<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"> 改正「消費者安全法」の規定に基づく消費生活相談員の確保が困難となり、消費生活センターの設置要件が満たせなくなるため、平成 28 年 4 月 1 日より消費生活相談窓口に変更するが、要件を満たせ次第、消費生活センターとして条例を制定し、公示を行う。

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の対応能力強化のため、国民生活センター及び県が主催する研修の参加支援を継続する。なお、交付金等活用期間経過後は国民生活センター主催の研修への参加が難しくなることから、県が主催する研修への積極的な参加支援を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・消費生活相談員の処遇改善のため、資格の取得に伴い増額した賃金を維持する。(平成 29 年度～平成 39 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、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	愛媛県	市町村名	伊予市
-------	-----	------	-----

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"> ・ 相談窓口専用電話を設置した。(平成 21 年度) ・ 相談環境整備のため、PIO-NET の配備、相談業務実施に伴う環境(事務用機材・機器の設置等)の整備を行った。(平成 21 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ている。(平成 21 年度～26 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発チラシ等を作成し、関係機関や出前講座等で配布している。(平成 21 年度～26 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援している。(平成 22 年度～26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 20 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、おおよそ年 80 件前後と一定の相談があり、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 平成 21 年度から出前講座を開始し、おおよそ年 10 件前後、市民に対して直接、啓発活動ができています。 ・ 平成 22 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、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 26 年度当初、消費生活相談員の資格保有率は 100%であり、平成 27 年度以降もさらなるレベルアップのため、研修に積極的に参加させる。 ・ 平成 26 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100%であり、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維持し、平成 27 年度以降の消費生活相談員の研修参加率も 100%とする。
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するため、庁内関係課、庁外関係課との連携強化を図る。 ・ 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事業

	<p>等を実施し、地域内ネットワークの強化を図る。</p>
	<p><平成 30 年度以降の方針></p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。 ・ 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。
<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。 ・ 消費生活相談窓口の相談体制を維持するため、庁内関係課、庁外関係課との連携強化を図る。 ・ 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。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・ 消費生活相談窓口が地域の消費生活に関する窓口の拠点となり、地域の消費生活問題への対応能力向上のため、地域ネットワークの強化を図る。
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	愛媛県	市町村名	四国中央市
-------	-----	------	-------

計画期間	平成 28 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、消費生活相談窓口の設置を維持。 ・ 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 年度から 27 年度) ・ 消費者被害防止のため啓発チラシを作成し、出前講座や市内に配布した。(平成 21 年度～平成 27 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度から消費者相談窓口を設置し、平成 21 年度 133 件であった相談件数も平成 26 年度は 160 件と年々増加の一途をたどり、巧妙化、複雑化する消費者問題への地域社会における相談窓口として定着しつつある。 ・ 平成 21 年度から相談員の処遇向上に配慮し、なお、平成 24 年度から新たに相談員を 1 名増員し、さらなる相談業務の充実を図っている。 ・ 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向上のため、研修参加を支援した結果、相談業務において対応能力や質の向上が図られた。 消費者被害防止のために作成した啓発チラシを出前講座や市内に配付することにより、消費者被害の未然防止に効果的かつ有効に活用できた。
「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 21 年度から消費生活相談窓口を設置しているが、消費生活センターの基準を満たすため、消費生活相談員の資格化、強化並びに資質向上を図る。 ・ 消費生活相談員のレベルアップやスキルの向上を図るため、国民生活センター等の研修に参加し、消費生活相談員の資格取得を奨励する。 <p>行政職員と消費生活相談員が相談を受け付けているため、国民生活センター等の研修を全員が参加し、平成 28 年度以降の研修参加率 100%とする。</p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 既存の地域包括ケアネットワークシステムを活用し、関係機関との連携を深め、更なる見守りネットワークの充実を図る。

消費者行政推進の方針	<p><平成 28 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。 ・ 消費生活センターの基準を満たすため、各員の資質向上に努める。 ・ 地域の身近な相談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、庁外研修や OJT を通し、スキル、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する。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、交付金等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、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 消費生活センターの基準を満たすため、消費生活相談への対応能力の向上を図り、また、各員の資格取得奨励及び、資質向上に努める。(平成 28 年度～平成 29 年度) ・ 消費生活相談員や行政職員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 28 年度～平成 29 年度) ・ 消費生活相談窓口が消費者教育の拠点となり、出前講座等を通じ、地域社会における高齢者等の消費生活問題への対応能力向上に努める。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	愛媛県	市町村名	西予市
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活相談員の配置（隣接する 2 市 1 町での共同設置）等により相談体制の充実を図った。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・相談内容の充実を図るため、県で実施する消費者相談に関する研修に相談員を参加させるなど相談員のレベルアップを図った。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・消費者被害を身近なことと自覚してもらうため、被害の防止を中心とした消費者への啓発事業を細やかに行った。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・高齢者、一人暮らしの方を地域で見守り、情報共有を図るためのネットワークの強化を図った。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・常勤専属消費生活相談員の 1 名増員(平成 23 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談員及び担当職員を県や国民生活センターが実施する研修に参加させ、レベルアップを図る(平成 21 年度～平成 26 年度) ・市内福祉機関のクラウドシステムに登録し、情報共有を行うとともに最新事例を発信し、未然防止のための注意喚起を実施した。（平成 26 年度～） ・西予警察署と「消費生活侵害事犯及び特殊詐欺にかかる被害拡大防止に関する協定」を締結し、相互協力体制を整えた。（平成 26 年度） <p>【相談窓口の整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ P I O - N E T の配備(平成 22 年度)増設(平成 23 年度～) ・相談スペース確保等(平成 21 年度～平成 22 年度) ・庁舎新築に伴う専用相談室設置（平成 23 年度～） <p>【消費者啓発の活性化】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・啓発活動の実施(平成 21 年度～平成 26 年度) ・啓発冊子の作成全戸配布等(平成 22 年度) ・成人式出席者へ啓発パンフレットを配布（平成 23 年度～） ・啓発シールの作成市内全戸配布（平成 24 年度） ・学校教育現場との連携による消費者教育の推進（平成 25 年度～
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、平成 20 年度の 37 件に対し、平成 21 年度は 101 件と大幅に増加した。また、平成 26 年度は 187 件と年々増加しており、消費生活センターの認知度が向上している。 ・平成 23 年度から常勤専属の消費生活相談員 1 名を増員し、広域相

	<p>談員とともに出前講座を実施することにより、市内及び近隣の状況提供ができ、質の高い講座を実施することができた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度から消費生活相談員の消費生活対応能力の強化のため、研修支援を積極的に実施した。その結果、きめ細かな相談対応ができ、消費者トラブルのみならず、多重債務相談者にかかる福祉関係部局との連携が強化された。 平成 26 年度に西予警察署と「消費生活侵害事犯及び特殊詐欺にかかる被害拡大防止に関する協定」を締結し、未然防止活動及び特殊詐欺対応の強化が図られた。
<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</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標 2 >相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度当初で消費生活相談員 1 名を設置済 平成 26 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 0%であったが、消費生活相談員の資格保有率を 100%とするため、国民生活センターの研修や県のスキルアップ研修に積極的に参加させることで消費生活相談員のレベルを図るとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。 平成 26 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100%であり、担当職員が消費生活相談を受け付けるなどセンター内で協力し、消費生活相談員が国民生活センター等の研修を受けやすい環境である。平成 27 年度以降も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>	<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、見守りネットワークと連携し、消費生活相談員のスキルアップを図る。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。
<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"> 消費生活センターを維持する。(平成 27 年度～) 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、見守りネットワークと連携し、消費生活相談員のスキルアップを図る。(平成 27 年度～平成 33 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) 賢い消費者を育てることを目標とし、高齢者だけでなく若年層をターゲットとした出前講座など啓発事業を継続し、消費者教育を

	推進する。(平成 27 年度～)
その他特記事項	・消費者被害防止のため、福祉関係機関、地元警察と連携を密にし市全体で消費生活対応スキルアップを図る。

市町村推進プログラム

都道府県名	愛媛県	市町村名	東温市
-------	-----	------	-----

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"> ・担当職員の研修参加支援によるレベルアップ（平成 21、22 年度） ・高齢者等の悪質商法被害を防止するため、啓発用冊子やグッズ等の作成配布等による啓発強化を実施（平成 21 年度～平成 26 年度） ・P I O - N E T 配備（平成 21 年度） ・消費生活相談員の新規配置（1 名、週 1 日、平成 22 年度） ・相談室の設置（平成 23 年度） ・消費生活相談員勤務数増（第 2・4 金曜日増、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 26 件に対し、平成 22 年度は 67 件と大幅に増加した。また、平成 26 年度は 160 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。
「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 26 年度から消費生活相談員の勤務日数増（第 2・4 金曜日）
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"> ・消費生活相談窓口の維持 ・引き続き出前講座や高齢者見回りを実施
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制を維持する。 ・出前講座等の啓発事業については、引き続き継続予定。
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"> ・消費生活相談窓口の維持 ・構築した地域ネットワークの維持・充実を図る。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内の連携を密にする。

市町村推進プログラム

都道府県名	愛媛県	市町村名	上島町
-------	-----	------	-----

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"> ・ 相談内容の充実を図るため、参考図書の購入を行なった。(平成 21 年度) ・ 担当職員の研修参加によるレベルアップを行なった。(平成 21 年度～26 年度) ・ 上島町見守りネットワーク連絡会の構築、また東予管内の市及び東予地方局との連携を図った。(平成 21 年度～26 年度) ・ 高齢者の悪質商法被害を防止するための啓発の強化を行なった。(平成 21 年度～26 年度) ・ 愛媛県消費生活センターから、消費生活相談員を呼び設置した。(平成 24 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度の参考図書の購入により、担当職員の知識の向上に繋がった。 ・ 研修に参加することにより、担当職員の対応できる相談内容の幅が広がり、クーリングオフなどの比較的対応しやすい内容については町内で処理できるようになった。 ・ 上島町見守りネットワークを構築することにより、上島町内に留まらず、東予地方局など様々な連携先が広まった。 ・ 高齢者の悪質商法の啓発の一貫としてパンフレットの作成を行なった。それにより高齢者に悪質商法の被害について周知する場ができ、町内に消費生活相談窓口があることを知っていた。 ・ 消費生活相談員を配置することにより上島町内の難しい事例について直接相談員に問いかけることができた。また、上島町の相談状況を知っている相談員がいることにより、相談できる場がより多くなった。相談だけでなく、他の団体などで消費者問題やその対応方法などを紹介していただくことにより、高齢者に悪質商法について知っていただける機会が提供できた。
「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"> ・ 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"> ・ 担当職員の研修参加率を維持する。 ・ 相談員を配置する努力を行う。 ・

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>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 交付金等活用期間経過後も行う事業を精査する。 ・ 消費者教育への力を入れるとともに、地域内ネットワークの構築等を支援する。
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 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 研修の参加率など維持できるように取り組む。 ・ 社会教育及び学校教育の消費者教育の場を増やせるよう努める。
市町村自主財源化プログラムによる活性化事業終了後も継続して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口消費生活相談員を設置できるよう取り組む。 ・ 社会教育及び学校教育の消費者教育の場を確保する（各団体の集会等における出前講座の実施）。
市町村自主財源化プログラムによる活性化事業終了後も継続して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談窓口対応職員の研修参加率を維持する。 ・ 『上島町消費者のための見守りネットワーク連絡会』を継続して開催し、地域との連携を強化する。また、『地域見守りネットワーク』と二分化しないよう努める。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・

市町村推進プログラム

都道府県名	愛媛県	市町村名	久万高原町
-------	-----	------	-------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置する。 ・ 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、老人会等で出前講座を開始した。 (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、町内全戸に配布した。 (平成 25 年度) ・ 近年増加している高齢者の悪質商法被害防止をめざし、ネットワークの強化、消費者への啓発事業の強化を図る。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 23 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は平成 24 年度が 11 件、平成 25 年度が 18 件、平成 26 年度が 9 件となっており、地域の相談窓口として定着しつつある。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 各支所職員にもスキルアップ研修に参加してもらい、質の向上を図り、各支所でも相談ができる体制を作る。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 研修制度を利用し、相談員の質の向上を図る。民生児童委員等地域の相談者の育成を図る。
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"> ・ 現状維持
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 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 30 年度以降も相談員を配置し、相談業務を継続する。
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"> ・ 消費生活相談員や職員の質の向上を図るため、スキルアップ研修等の研修会に参加させる。(平成 27 年度～33 年度) 現在は、本庁において相談を行っているのが、各職員の質の向上を図り、支所においても相談業務ができるような体制づくりを行いたい。また、パイオネットを利用するために、パソコン、プリンターを購入する。 ・ 消費生活相談員をおき、消費生活相談窓口は維持する。

その他特記事項	なし
---------	----

市町村推進プログラム

都道府県名	愛媛県	市町村名	松前町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 35 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を新規配置した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談担当職員等の研修参加によるレベルアップのため、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クーリングオフセットを作成し、町内の全戸に配布した。(平成 24 年度) ・消費者被害防止のための啓発うちわを作成し、出前講座等開催時に配布した。(平成 25 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度に消費生活相談員を配置した後、相談件数は、毎年増加し続け、平成 24 年度 58 件、平成 25 年度は 74 件と大幅に増加した。また、平成 26 年度も 72 件と相談件数は多く、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・高齢者対象の出前講座の開催依頼が増加し、平成 24 年度 3 回に対し、平成 25 年度 13 回と急増し被害未然防止が活発化出来ている。
「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 8 月から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 26 年度より消費生活相談員の勤務体制を従来の毎週火曜日に加え毎月第 1 金曜日を追加したことによって、相談窓口の充実を図られているので体制の維持に努める。 ・国民生活センターで開催される研修に担当職員のみ参加していたが平成 27 年度からは消費生活相談員も参加し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"> ・消費生活相談窓口の現在の体制を維持する。 ・消費者教育に力を入れ、消費者被害未然防止の為の出前講座等を実施する。
	<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おいても維持する。 ・出前講座等についてはより効果的な事業実施を目指す。

<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"> ・消費生活相談窓口の現在の体制を維持する。 ・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 21 年度～平成 29 年度) ・PIO-NET2015 を使用するためにパソコン、プリンターを購入する。(平成 27 年度) ・基金を活用して配置・処遇改善した消費生活相談員の体制・報酬の維持を図る。
<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	愛媛県	市町村名	砥部町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 33 年 3 月 31
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、消費生活相談員を新規配置した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談担当職員等の研修参加によるレベルアップのため、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、町内の全戸に配布した。(平成 21 年度～平成 22 年度) ・消費者被害防止のための啓発うちわを作成し、高齢者対象に配布した。(平成 23 年度) ・消費者被害防止のための訪問販売被害防止ステッカーを作成し、高齢者対象に配布した。(平成 24 年度～平成 25 年度) ・司法書士による消費者トラブル無料相談会を開催した(平成 24 年度～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窓口を設置し、担当職員の相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。また、平成 22 年度には、消費生活相談窓口の強化を図るため、消費生活相談員を配置した。その結果、相談件数は、平成 21 年度の 8 件に対し、平成 22 年度は 24 件と大幅に増加した。また、平成 26 年度は、69 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 22 年から、地域全体で見守りネットワークを構築するため、消費生活相談員が中心となって消費生活相談窓口の周知と啓発活動の強化に取り組んだ。その結果、関係機関との連携が強化され、相談あっせん件数が平成 22 年度の 11 件に対し、平成 25 年度は 9 件に減少するなど、消費者被害未然防止の効果を得ることができた。
「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 26 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 年度時点では消費生活相談員の国民生活センター研修参加実績はなかったが、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 26 年度以降の消費生活相談員の研修参加率の向上を目指す。
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。 ・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

	<p>体制を維持・強化するため、消費生活相談員の雇用を維持する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 法律家など専門的知識を有する者による相談会を開催する。 ・ 学校との連携により消費者教育の推進を図る。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、交付金活用期間経過後においても維持する。
<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"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 消費生活相談窓口の設置に伴う消費生活相談体制の強化のため、消費生活相談員の雇用を維持する。(平成 27 年度～平成 29 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) ・ 司法書士による消費者トラブル無料法律相談会を開催する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 消費者啓発用品等を配布して、高齢者等への啓発を実施する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 消費者教育用資料等を購入して、出前講座等に活用する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ PIO-NET2015 を LGWAN 経由で利用するため、パソコン、プリンタを購入する。(平成 27 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	愛媛県	市町村名	内子町
-------	-----	------	-----

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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制強化のため、3 市町で連携して行っていた相談窓口を町単独で行う体制とした。(平成 25 年度～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～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開始した。(平成 21 年度～26 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発カレンダーを作成し、町内の全戸に配布した。(平成 23 年度～26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 25 年度から町単独で相談窓口を開設し、相談件数は平成 24 年度の 54 件に対し、平成 25 年度は 199 件と大幅に増加した。また、平成 26 年度は 263 件とさらに相談件数が増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 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。そのことにより消費生活相談員の対応能力や質が向上した。 ・ 平成 21 年度から実施した出前講座が、内子町内で平成 24 年度 4 回、平成 25 年度 12 回、平成 26 年度は 15 回と年々増加し、消費者被害の未然防止に大きく役立っている。
「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 年度より 3 市町で連携していた消費生活相談窓口を、平成 25 年度より町単独で開設済み。 <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 年度から町単独での開設となり、開設日も週 5 日となった。 ・ 平成 25 年度から消費生活相談員 1 名体制であったが、相談件数の増により、平成 27 年度から消費生活相談員 2 名体制とする。 ・ 平成 26 年度の消費生活相談員の国民生活センター等への研修参加率は 100%であり、今後も相談員が国民生活センターの研修を受けやすい環境を守り、平成 27 年度以降も研修参加率を 100%とし、相談対応能力を強化する。

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"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 消費者被害未然防止のため、出前啓発活動や消費者教育を重点的に行う。 ・ 他の機関と連携して、地域内見守りネットワークを構築する。
	<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、交付金等活用期間を経過後においても維持する。 ・ 交付金等活用期間経過後は事業を精査し、より効果的な取り組みを行うことが重要となるが、啓発活動・消費者教育は継続して行う。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 消費生活相談員と職員の対応能力強化のため、研修参加の継続を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・ 消費生活相談件数の増に伴う相談体制の強化のため、1 名体制の消費生活相談員を 1 名増員して 2 名体制とするとともに、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 27 年度～平成 37 年度) ・ 平成 26 年度に消費生活相談員の給与の処遇改善をしたが、今後も処遇改善に努める。(平成 27 年度～平成 35 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（出先機関）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	愛媛県	市町村名	伊方町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 35 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・伊方町では、専門の消費生活相談員（嘱託職員）を雇用していないが、隣接する八幡浜市との覚書により、同市の消費生活相談員の派遣を受け、伊方町役場において、月 1 回専門の消費生活相談員による相談を行った。また、相談日以外でも同市において、伊方町住民からの電話相談にも対応した。 (平成 19 年度から自主財源で実施) ・消費生活担当職員の対応能力強化のため、県が実施する研修に参加し、レベルアップを図った。(21 年度～26 年度) ・高齢者の消費者被害防止のため、「消費生活相談専門家」による巡回訪問事業を活用した。(21 年度～24 年度) ・P I O－N E T を配備し、消費者行政の情報共有化を行った。 (平成 23 年度～26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・以上の取組を通じ、消費者被害の防止を図るとともに、消費生活に関する相談を受け止める体制を強化し、地域住民の消費生活に関する安心確保に努めた。 ・伊方町においては、消費者行政相談件数が平成 25 年度は 1 件、26 年度は 3 件と少ない状況であるが、県内の被害状況は増加傾向にある。引き続き、県が実施する研修会への参加を行う。
「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 19 年度から消費生活相談員は、八幡浜市と共同設置済み。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県が実施する研修会に町職員が参加し、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>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 消費者教育の取り組みを検討し、より効果的な消費者被害未然防止を行うため、地域内ネットワークを図っていく。 ・ P I O - N E T 配備を行うため、パソコン等を導入する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 構築した地域内ネットワークの維持・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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 県が実施する研修会に町職員が参加し、レベルアップを図る。 (平成 27 年度) ・ 町民への消費者行政周知のため、毎月「広報いかた」にて消費生活だよりをシリーズで掲載し、啓発活動を図る。 ・ 町ホームページにおいて、随時、消費者行政情報を発信し、啓発活動を図る。 ・ P I O - N E T 配備を行うため、パソコン等を導入する。 (平成 27 年度) ・ 消費者行政啓発チラシ等の配布を行う。 (平成 28 年度～34 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。 ・ 警察署との情報共有を行い、詐欺等の被害に対して未然防止、再発防止に取り組む。

市町村推進プログラム

都道府県名	愛媛県	市町村名	松野町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談対応職員を配置する。(週 1 日(平成 22 年度～26 年度)) ・消費生活相談担当職員の研修参加によるレベルアップ。(平成 21 年度～26 年度) ・被害未然防止のため、青パト等による巡回、指導の推進、啓発活動強化。(平成 21 年度～26 年度) ・P I O-N E T の配備 (平成 22 年度～26 年度) ・地域包括支援センター及び社会福祉協議会等の関連機関と連携を取りながら被害未然防止、被害者救済にあたる。(平成 21 年度～26 年度) ・消費者被害未然防止のための啓発グッズを作成し、に配布した。(平成 25 年度・26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度から相談窓口業務を開始し相談件数は平成 22 年度の 14 件に対し、平成 26 年度は 40 件と増大した。(平成 27 年 3 月時点) ・平成 21 年度から消費生活相談担当職員のレベルアップのための研修参加を支援し、相談者対応のための知識、技術が向上した。
「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"> ・ 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"> ・ 週 5 日の相談窓口開設及び週 1 回の相談員配置を維持する。 ・ 国や県での研修に積極的に参加し、知識の習得および相談技能のスキルアップを目指す。
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"> ・ 消費生活相談窓口の設置を維持する。 ・ 消費生活相談窓口の機能強化のため、消費生活相談員及び職員に対する研修参加支援の継続を図る。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制を維持する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口機能を維持する。(平成 27 年度～平成 32 年度) ・ 消費生活相談員及び職員の対応能力向上のため、研修参加の支援継続を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・ P I O-N E T 2015 を利用するため P C、プリンターを購入する (平成 27 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口機能を維持する。 ・ 基金を活用して配置した消費生活相談員の体制・報酬の維持を図る。

市町村推進プログラム

都道府県名	愛媛県	市町村名	鬼北町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、非常勤職員（1 名）を週 1 日設置した。（平成 22 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 24 年度～平成 26 年度） ・消費者被害防止のための啓発グッズを作成し、町内各戸に配した。（平成 25 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置し、設置当初 24 件に対し、平成 25 年度は 98 件に、平成 26 年度は 86 件と相談件数が若干減少がみられるが地域の相談窓口として定着しつつある。 ・平成 22 年度から、消費生活相談員の消費生活相談能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、平成 26 年度における消費生活相談の助言やあっせん等による救済金額が 6 件の約 1,600 千円となった。 ・平成 25 年度及び平成 26 年度に啓発グッズを作成し、町内各戸に配布したことにより消費生活相談窓口の活用が増加した。
「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 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"> ・資格保有者の消費生活相談員を設置しているが、国民生活センター研修等に参加することでさらなる消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・担当課において担当職員による相談対応体制の強化を図り、消費生活相談員の国民県生活センターの研修等を受けやすい環境整備を図る。 ・担当職員の相談対応体制の強化を図るためスキルアップのための研修等に積極的に参加する。
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設置・維持する。 ・合同司法書士無料相談会との合同相談（2 ヶ月に 1 回）を実施し、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、地域ネットワーク構築等を支援する。 <p><平成 30 年度以降の方針></p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員体制を維持する。 ・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取り組みに重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
<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設置・維持する。 <p>合同司法書士無料相談会との合同相談を活用しながら専門的な生活相談への対応能力の向上を図る。(平成 27 年度~平成 32 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度に設置した生活相談員 (8,400 円/日) の報酬を維持する。(平成 27 年度~平成 32 年度) ・消費生活相談窓口担当課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、現在未設置の地域ネットワークの構築を目指す。
<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	愛媛県	市町村名	愛南町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 37 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。 (平成 21 年～平成 26 年度) ・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員出勤日を月 2 回から月 4 回に変更。(平成 26 年度～) ・ 消費者被害防止のため「悪質な訪問販売お断わりシール」を作成し、町内全戸に配布した(平成 25 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は平成 22 年度の 10 件に対し、平成 25 年度は 67 件と大幅に増加した。また、平成 26 年度は 62 件と増加しており、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対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成 22 年度 6 件に対し、平成 25 年度は 14 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 年度からの消費生活相談員のあっせん等による救済金額の総額が 24,800 千円となった。 ・ 高齢者への悪質な訪問販売被害防止を積極的に呼びかけることにより、高齢者からの情報提供が多く寄せられるようになった。
「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 26 年度当初で消費生活相談員出勤日を月 2 回から月 4 回に変更 ・ スキルアップ研修及び各種研修会へ積極的に参加することにより相談員、担当職員の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"> ・ 消費生活相談窓口の維持。 ・ 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数を維持する。 ・ 消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。 <p>地域連絡協議会を設置し、各種関係機関と連携して消費者教</p>

	<p>育・啓発活動に取り組む。</p>
	<p><平成 30 年度以降の方針></p>
	<p>消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。</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>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・ 消費生活相談員の現在の報酬等の維持。(平成 27 年度～平成 32 年度。但し平成 26 年度から出勤日を月 4 日体制へ変更した増額分は平成 27 年度～平成 36 年度) <p>PIO-NET2015 利用のためパソコン・プリンタを購入(平成 27 年度)</p>
<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、町内各機関と連携を密にして全庁をあげて対応する。