

都道府県推進計画

都道府県名	福岡県
-------	-----

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) 県消費生活センターの機能強化のための取組 ① 消費生活センターの認知度を向上させ、消費者被害の早期発見と被害拡大防止を図るため、北九州市、福岡市と合同でテレビ CM による広報を実施した。(平成 21～25 年度) また、視覚障害者及び外国人向けのパンフレットや高齢者向けの啓発シールを作成した。(平成 21・22 年度) ② 相談機能の強化と相談者の個人情報保護のため、相談室を改修した。(平成 22 年度) ③ 消費生活センターや消費者サロンに必要な機材等を整備した。(平成 21～24 年度) ④ 高度な専門相談に迅速に対応するため、定例の法律相談(週 2 回)のほか弁護士やクリーニング士等専門家の助言を受ける専門相談を実施した。(平成 21～23 年度) (2) 消費生活相談員養成・レベルアップのための取組 ① 県内における消費生活相談に必要な人材を確保するため、消費生活相談員養成研修を実施し、消費生活相談員の増員を図った。(平成 21～23 年度、3 年間で 44 名研修終了) ② 弁護士を招いた相談事例検討会や消費生活相談員等を対象としたレベルアップ研修会を開催することで、消費生活相談への対応能力の強化を図った。(平成 21～26 年度) ③ 消費生活相談への対応能力強化のため、相談員及び担当職員を各種研修会・講座へ派遣した。(平成 22～24 年度) (3) 消費生活相談体制整備のための取組 ① 平成 21 年度から事業者指導を専任で行う事業者指導班を設置し、県警警部を班長に迎え、翌 22 年度からは同班に不当取引専門指導員として県警OBを雇用するなど、悪質事業者に対する処分・指導を強化した。(平成 21～26 年度) ② 多重債務相談体制充実のため相談員を増員し、既に実施していた日曜相談の体制の強化を図った。(平成 22～26 年度) ③ 消費者教育推進のために教育庁OBを雇用した。(平成 22～24 年度) (4) 県内市町村の相談体制強化のための取組 ① 市町村における相談体制整備や水準向上に向けた取組を支援するため、県の消費生活相談員が県内市町村を定期的に訪問し助言や指導を行った。(平成 25・26 年度) ② 市町村窓口の消費生活相談体制を強化するため、行政職員や相談員向け相談マニュアル・相談事例集を作成した。(平成 21～23 年度) ③ 多重債務者からの相談に対応するため、北九州市と福岡市に相談窓口を設置し、筑後・	

筑豊地区では出張相談を実施した。(平成 22～24 年度)

(5) 地域社会における消費者問題解決力強化のための取組

- ① 若年者の消費者被害防止のため、教育機関と連携した啓発講座等を実施(平成 21～26 年度)したほか、インターネットトラブル被害防止のため、啓発 DVD を作成し県内の高校等へ配布した。(平成 26 年度)
- ② 高齢者等への消費者被害を防止するため、啓発パンフレットや啓発講座用教材(DVD 等)を作成した。(平成 21～26 年度)
また、悪質商法被害防止県民大会を開催した。(平成 22 年度)
- ③ 多重債務者の生活再生を図るため、グリーンコープ生協ふくおかへの委託により、家計指導を実施し生活再生を支援した。(平成 21～26 年度)
- ④ 街頭でヤミ金被害防止キャンペーンを実施し、ヤミ金被害者に対して問題解決に必要な法律知識等についての講義や情報交換等の交流会を実施した。(平成 23～25 年度)
- ⑤ 消費者被害未然防止のため、一般向けに生食用食肉の安全対策リーフレットを作成した。(平成 24 年度)
- ⑥ 地域全体の消費者問題への対応力向上のため、適格消費者団体とシンポジウム等を共催し、同団体の活動を支援した。(平成 24 年度)
- ⑦ 高齢者・障害者等の消費者被害を防止するため、関係機関で情報を共有し、連携を図るための「高齢者・障害者の消費者被害防止対策連絡協議会」を設置、開催した。(平成 25・26 年度)
- ⑧ 県民の消費生活に関する意識、要望等を把握し、今後の施策に反映するため、「県民意識調査」を実施した。(平成 25 年度)
- ⑨ 消費者被害に遭いやすい高齢者のトラブルの早期発見や被害の拡大防止を図るため、高齢者等を見守る方を対象に消費者問題についての基礎的な知識を習得するための消費生活サポーター育成講座を開催し、消費生活サポーターの育成に取り組んだ。(平成 26 年度)
- ⑩ 事業者における消費者教育を促進するため、事業者向け消費者教育リーフレットを発行、配布した。(平成 26 年度)
- ⑪ 今後の本県の消費者教育の充実を目指して、福岡県消費者教育推進計画を策定した。(平成 26 年度)

「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」の完全達成を目指す。

＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消

- 平成 23 年度に、県及び県内全 60 市町村に消費生活相談窓口が設置され、既に目標を達成している。

＜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 27 年度当初には広域センターによる対応を含めると、消費生活センター未設置自治体は、人口 5 万人以上の 1 市 1 町、人口 5 万人未満の 18 市町村となっている。
平成 29 年度を目途に、人口 5 万人以上の全 20 市町に消費生活センターを設置されるようにするため、消費生活相談窓口の消費生活センター化や、相談窓口の広域連携化による消費生活センター設置について働きかけを行う。

2-2 管内自治体の 50%以上に相談員を配置

- 平成 27 年度当初は県内 60 市町村の 90%を超える 56 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。

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 27 年度当初現在、消費生活相談員の資格保有率は 91.5%となっており、既に目標を達成している。

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 年度の実績では県内の消費生活相談員の研修参加率は 92.7%となっている。
- 平成 29 年度を目途に消費生活相談員の研修参加率を 100%に引き上げるため、引き続き県主催による消費生活相談員等レベルアップ研修を開催するほか、国民生活センター等が実施する研修の周知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に努める。
また、市町村の消費生活相談員を対象に、県内の消費生活センター等に寄せられた相談を基にした事例検討会を引き続き開催し、消費生活相談員の研修参加を奨励する。

<政策目標 3>適格消費者団体の空白地域解消

- 平成 24 年 11 月に NP0 法人消費者支援機構福岡が適格消費者団体に認定されており、既に目標を達成している。

<政策目標 4>消費者教育の推進

- 平成 26 年 1 月 23 日に消費者教育推進地域協議会の設置をし、平成 26 年 6 月 18 日に消費者教育推進計画の策定しており、既に目標を達成している。

<政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築

- 県は該当なし

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。
- 管内市町村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。
- 県活性化計画に則して実施した事業を維持する。
- 若年者や高齢者の消費者被害を防止するため、関係機関と連携して啓発事業を実施する。

- 高齢者・障害者の消費者被害防止対策連絡協議会との連携強化を図る。

<平成 30 年度以降の方針>

- 平成 29 年度までに整備した管内市町村の消費生活相談体制を維持する。
- 管内市町村の消費生活相談体制の水準向上のため、管内市町村の消費生活相談員を対象とした研修会を継続して実施する。
- 出前講座等の啓発事業については、管内市町村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

(1) 「地方消費者行政強化作戦」への対応

- ① 「消費生活センター設立促進」及び「消費生活相談員の研修参加率を 100%に引き上げ」について達成を図るための、市町村等への働きかけを行う。
- ② 市町村の消費生活センター設置を促進するため、人口 5 万人以上の 20 市町のうち週 3 日しか消費生活相談員を配置していない 1 市 1 町に対して、相談員の配置日数の増加についての検討を働きかけ、消費生活センター化を促進する。(平成 27～29 年度)
- ③ 人口 5 万人未満の 40 市町村のうち、週 4 日未満しか消費生活相談員等を配置していない 18 市町に対する消費生活相談員の配置日数増の呼びかけのほか、消費生活相談員未配置の 6 町村に対して近隣市町村との連携による消費生活センター設置について検討を行うよう情報提供等を行う。(平成 27～29 年度)
- ④ 県内の消費生活相談員の研修参加率の向上を図るため、引き続き県主催により消費生活相談員対象の研修を相談員が受講しやすい土曜日等に開催するとともに、市町村の消費者行政担当課に対し、交付金を活用した県補助金による旅費等の財政支援や相談員の研修派遣を依頼するなど、相談員等が研修に参加しやすい環境の整備を進める。(平成 27～29 年度)

(2) 県消費生活センターの機能強化のための取組

- ① 高度かつ複雑な消費生活相談に対応するため、定期的に弁護士等の専門知識を有する者を活用し、法律相談を実施することで専門的な相談への対応力を強化する。

(3) 消費生活相談員養成・レベルアップのための取組

- ① 県内市町村の消費生活相談体制の水準向上のため、県内市町村の消費生活相談員等を対象とした研修会等を継続して実施する。
- ② 消費生活相談員等を対象とした研修会や弁護士による相談事例検討会を開催するほか、相談員を国民生活センター等の各種研修会に派遣することで、消費生活相談への対応能力の維持・向上を図る。(交付金等活用期間：平成 27～30 年度)
- ③ 消費生活相談員養成研修（平成 22～24 年度実施）修了者の現況調査実施などにより、消費生活相談員人材の裾野を広げるための検討を行う。

- ④ 消費者安全法改正により消費生活相談員資格の登録試験機関による試験が新たに開始されることから、新たな試験による消費生活相談員資格取得に向けた研修について検討する。
- (4) 消費生活相談体制整備のための取組
- ① 県消費生活センターに専門の消費生活相談員を配置し、電話及び来所による県民の消費生活相談に対応する。
- ② 悪質事業者に対する法執行や指導を強化するために設置した事業者指導班において、県警警部の班長を中心に、県警 OB の不当取引専門指導員を配置し、悪質業者に対する法執行を行い、処分や指導の強化を実施する。(交付金等活用期間：平成 27～29 年度 (県警 OB の配置については 30 年度まで))
- (5) 県内市町村の相談体制強化のための取組
- ① 市町村における相談体制整備や水準向上の取組を支援するため、県消費生活センターの相談員が県内市町村を訪問し、助言や指導を実施する。(交付金等活用期間：平成 27～33 年度)
- ② 市町村の相談窓口が受けた専門的な相談について専用電話を設置して助言等（経由相談）を行う。
- ③ 多重債務者からの相談に対応するため、相談窓口の設置や、出張相談を実施する。
- (6) 地域社会における消費者問題解決力強化のための取組
- ① 若年者の消費者被害を防止するため、教育機関と連携して啓発出前講座等を実施する。(交付金等活用期間：平成 27～30 年度 (大学職員向けは 33 年度まで))
- ② 高齢者等への悪質商法被害を防止するため、高齢者向けの啓発パンフレットについて内容の見直しを行いつつ作成し、希望する市町村や高齢者・障害者の消費者被害防止対策連絡協議会の会員等を通じて配布する。(交付金等活用期間：平成 27～29 年度)
- ③ 高齢者・障害者の消費者被害防止対策連絡協議会等の開催により、関係機関での情報共有を行い、連携強化を図るほか、高齢者等の悪質商法被害防止のため、啓発パンフレットの作成・配布を行う。(交付金等活用期間：平成 27～33 年度)
- ④ 消費者被害に遭いやすい高齢者のトラブルの早期発見や被害の拡大防止のため、高齢者等を見守る消費生活サポーター育成講座や、フォローアップ講座を開催し、市町村における消費生活サポーターの活動支援に取り組む。(交付金等活用期間：平成 27～34 年度)
- ⑤ 消費者裁判手続特例法をはじめ各法の制定や改正に関する周知や、消費者問題の啓発・広報を実施するため、適格消費者団体等と講習会等を共催し、啓発資料の作成・配布を行う。(交付金等活用期間：平成 27～35 年度)
- ⑥ 福岡県消費者教育推進計画の進捗状況について把握し、適宜、見直しを行う。(交付金等活用期間：平成 28～30 年度)
- ⑦ ニセ電話詐欺被害防止のため、チラシ・シール・ステッカーによる啓発の実施。

(平成 27 年度実施) ⑧消費者被害救済制度の概要及び具体的手順（方法）等についてのパンフレットを作成し、関係団体へ説明会を実施。（平成 28 年度実施予定）
その他特記事項

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	北九州市
-------	-----	------	------

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	・市内に設置した相談窓口のうち、スペース的に狭隘な窓口については、消費者と事業者との斡旋ができず、また、相談者のプライバシーが確保できないため、区役所内の別室に移設し、間仕切りやファックス等必要な備品等を設置した。(平成 21～24 年度) ・現行、相談員 3 名を派遣している国民生活センターの各種技能向上研修へ、相談員を 9 名派遣した。また、福岡県消費生活センターが新たに毎月実施する事例検討会に相談員を参加させた。(平成 21～26 年度) ・年間 5 回実施していた相談員研修（事例検討会等）を、年間 9 回程度実施した。(平成 21～26 年度) ・弁護士による消費問題法律相談の相談内容を、多重債務問題やヤミ金被害等にも対象を拡大し、併せて、毎週 2 回開催（弁護士 1 回、司法書士 1 回ずつ）することで、法律家による相談の機会を増やした。また、法的解決方法の研修と相談者のサポートを兼ねて、相談員を同席させ、相談のレベルアップにつなげた。(平成 21～26 年度) ・教員OBを活用し、小中学生に向けた消費者教育を推進した。(平成 23～24 年度) ・消費生活相談窓口の電話番号・所在等を記載したシール等を作成し、市内全世帯に配布した。(平成 21～25 年度) ・テレビCMを県、福岡市と共同で作成（負担割合：県 1/2、政令市 1/4）し、福岡県下で期間を決めて集中的に放映した。(平成 21～24 年度) ・市内大型ビジョン等で消費者被害防止のためのCMを放映した。(平成 25～26 年度) ・出前講座を強化・拡充し、消費者教育の観点から小・中学生やその保護者等に向けた出前講座を実施するための体制整備を行った。(平成 24～26 年度) ・県外の事業者へも参加を呼びかけ、訪問販売事業者講習会を開催した。(平成 25～26 年度)
総括・評価	・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。また外部講師を招へいし、研修を実施したことで消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・平成 21、22 年度に消費生活相談窓口の電話番号・所在等を記載したシールやリーフレット等を作成し、市内全世帯に配布したことで、平成 21 年度は 14,022 件だった相談件数が平成 22 年度には 15,502

	件に増加した。また、平成 25 年度にマグネットシールとリーフレットを市内全世帯に配布したことにより、平成 24 年度は 12,352 件だった相談件数が平成 25 年には 14,080 件に増加した。 ・平成 25 年度から出前講座を強化・拡充し、平成 24 年度の 98 回に対し、平成 25 年度は 130 回に増加した。
「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 ・昭和 46 年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 ・昭和 46 年に消費生活センターを設置済み。 ・全ての窓口消費生活相談員を配置済み。 ・消費生活相談員の資格保有率は 100%であり、今後も 100%を維持する。 ・平成 25 年度の研修参加率は 100%であったが、今後も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し、研修参加率 100%を維持する。 <政策目標 4>消費者教育の推進 ・消費者教育推進計画については、策定に向け検討中。 ・消費者教育推進地域協議会については、設置に向け検討中。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・消費者安全確保地域協議会については、設置に向け検討中。
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。 ・週 2 回（弁護士 1 回、司法書士 1 回）の無料法律相談会の開催を継続する。 ・相談対応力の向上を図るため、消費生活相談員の研修参加を支援し、レベルアップを図る。 ・消費者被害防止のための啓発事業を継続する。 ・消費者教育に力を入れ、より効果的な消費者未然防止事業を実施し、地域内ネットワーク構築等を支援する。 ・出前講座を強化・拡充し、消費者教育の観点から幅広い年代に向けた出前講座の実施を継続する。 ・訪問販売事業者講習会の開催を継続する。
	<平成 30 年度以降の方針> ・消費生活センターを維持する。 ・消費者被害防止のための啓発事業を継続する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活センターを維持する。 ・週 2 回の無料法律相談会の開催を継続する。 ・消費生活相談員の対応力強化のため、研修開催・研修参加の支援の継続を図る。 ・消費者被害防止のための啓発事業を継続する。

	・消費生活に関する幅広い知識を身に付けてもらう講座等を開催し、地域のお世話役となる賢い消費者を育成することで地域ネットワークを構築する。 ・出前講座を強化・拡充し、消費者教育の観点から小・中学生やその保護者に向けた出前講座の実施を継続する。 ・訪問販売事業者講習会の開催を継続する。
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	福岡県	市町村名	福岡市
-------	-----	------	-----

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	・ 市民のプライバシー等に配慮した相談窓口の改修, 事業者指導等に必要な面談等の整備。(平成 21～22 年度) ・ 消費生活相談員の処遇改善。(平成 21～24 年度) ・ 消費生活相談員等のレベルアップのための研修参加支援。(平成 21 年度～) ・ 消費生活インターネット相談システムの構築(平成 22 年度) ・ 消費者安全分野専門員(平成 22 年度～)及び消費生活情報管理専門員(平成 22 年度～24 年度)を配置。 ・ 消費生活相談員の 1 名増員配置(平成 22 年度～24 年度) ・ 消費生活相談員の処遇改善(平成 23～24 年度) ・ 来所が困難な高齢者のための出張相談, 相談強化月間への対応のために消費生活相談員を一時的に増員配置(平成 23 年度～24 年度) ・ 消費生活センターの認知度向上及び悪質商法被害を防止するための啓発の強化(平成 21 年度～) ・ 消費者教育推進に向けての基礎調査の実施(平成 25 年度) ・ 障がい者及び見守り者に対する啓発(平成 26 年度～)
総括・評価	・ インターネット相談を開始したことにより, 時間外の消費生活相談を受けることができるようになった。相談件数は, 初年度の平成 22 年度は 10 月からの開始で 28 件, 翌年には 100 件を超え, 平成 25 年度は約 350 件と件数が伸びている。 ・ 平成 21 年度から消費生活相談員のレベルアップのために研修参加支援をした。その結果, 斡旋による解決の割合が平成 21 年度は 6.8%に対し, 翌年は 7.8%, それ以降も 7%代を保っており, 相談員の対応能力が向上した。 ・ 消費生活相談員の処遇改善を, 平成 21 年度, 23 年度と 2 回行い, 平成 25 年度から自主財源化した。 ・ 消費者安全分野専門員の配置により, 相談員への適切な助言を行った。平成 22 年度は 201 件, 以降も 120 件以上の助言を行い消費生活相談の質の向上につながった。

「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 ・ 設置済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 2-1 解消済み 2-2 解消済み 2-3 解消済み 2-4 平成 20 年度まで研修参加率は 20%程度であったが、平成 21 年度～平成 24 年度においては 100%とした。平成 25 年度から相談業務委託を見直す際に準備不足により 44%程度にとどまったが、平成 26 年度から一部自主財源化を行い、国民生活センターの研修参加率は 66%を超え、平成 27 年度も 77%を超えており、今後は 100%とする見込みである。 <政策目標 3>適格消費者団体の空白地域解消 ・ 解消済み <政策目標 4>消費者教育の推進 ・ 平成 25 年 7 月 2 日「福岡市消費者教育地域協議会」を設置。 ・ 平成 27 年 3 月 31 日「福岡市消費者教育推進計画」を策定。 (平成 26 年度) ・ 教育委員会と連携し、中学校の家庭科教員を対象とした消費者教育支援研修及び、生徒向けの消費者教育講座を実施した。 (平成 27 年度) ・ 「福岡市消費者教育推進計画」周知のためのリーフレットの作成し配布した。 ・ 市政だよりと同時配布するタブロイド版を制作し、「消費者教育」の広報・啓発を行った。 ・ 消費者教育の授業で使用する教材を作成し、市内中学校に配布した。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・ 未着手
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>

	・インターネット相談を維持するため、セキュリティーの充実を図る。 ・消費者安全分野専門員の配置を維持する。 ・消費者教育推進計画に基づき、消費者教育の推進に力を入れる。 ・障がい者の消費者被害の未然防止を図るため、講座を実施する。 ・見守りネットワークの構築に向けて検討をすすめていく。
	＜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	・消費者安全分野専門員の配置を維持する。 ・消費生活相談員の能力向上のため、国民生活センターの研修参加率を 100%とする。 ・障がい者及び見守り者への啓発などの事業については、基金活用経過後も行う事業を精査していく。 ・消費者教育の推進に力を入れ、中学校の授業での取り組みを充実する。 ・消費者被害防止のための地域における高齢者見守り事業を推進する。
その他特記事項	・

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	大牟田市
-------	-----	------	------

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	・ 相談者が安心して相談できる環境を整備するとともに、来庁者に対する啓発機能を強化するために、消費生活相談窓口の備品の整備を図った。(平成 21 年度～23 年度) ・ 相談窓口を充実させるために、執務参考図書を整備した。(平成 21 年度～平成 25 年度) ・ 消費者講座や出前講座など消費者啓発を充実させるために機器等を整備した。(平成 21 年度) ・ 一般市民を対象に「暮らしの達人講座」と題して、消費者講座を実施した。(平成 22 年度～平成 25 年度) ・ 消費生活相談内容の複雑化、高度化に対応するため、弁護士による相談会を月に 2 回開催する。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 担当職員及び消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 悪質商法の手口とその対処法及び相談窓口の周知のために、啓発資料を作成し、街頭啓発等で配布を行う。(平成 21 年度～平成 26 年度)。 ・ 民生委員・児童委員や介護事業者と連携し、高齢者のサロン活動や介護予防教室などの機会を捉え、高齢者を対象に出前講座等の啓発を行う。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 小・中学生向けの啓発資料を作成し、学校における消費者教育の支援を行った。(平成 21 年度～平成 25 年度) ・ 食品表示に関する市民啓発講座を開催した。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・ 迅速に相談情報を PIO-NET に入力するため、相談員の配置時間を 1 日 1 時間拡大した。(平成 22 年度～平成 23 年度) ・ 相談員が、県センター主催の事例検討会や研修会に参加するために勤務日を増加した。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・ 庁内に多重債務対策連絡会議を設置し、連絡会議や研修会を実施した。(平成 21 年度～26 年度)
総括・評価	・ 設置済みの消費生活相談窓口において、相談員が相談を受けやすく、相談者が安心して相談できるよう相談室の整備や執務参考図書の充実、車椅子対応のローカウンターを設置するなど相談窓口の機能が充実した。 ・ 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、平成 22 年度以降は、国センの研修に相談員全員

	が 1 回／年以上の参加が実現した。 ・ プロジェクターやマイクなど機器等を整備したことで、消費者講座や出前講座の内容が充実してきた。 ・ 悪質商法の手口とその対処法及び相談窓口の周知のために、啓発資料を作成し、民生委員・児童委員や介護事業者と連携し、配布を行っている。 ・ 平成 21 年度から、高齢者のサロン活動や介護予防教室などの機会を捉え、高齢者を対象に出前講座等の啓発を行っているが、平成 25 年には 45 件／年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 21 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 21 年度当初で消費生活センターを週 5 日開設で設置済み。 ・ 平成 21 年度当初で消費生活相談員を 1 名体制で配置済み。 ・ 平成 21 年度当初で配置している全相談員が有資格者である。 ・ 平成 22 年度以降、消費生活相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、研修参加率は 100%である。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・ 大牟田市高齢者・障害者権利擁護連絡会、大牟田市民生委員・児童員協議会等の既存の見守りネットワークを活用して、消費者被害の情報共有や悪質商法の情報提供などができる消費者安全確保地域協議会の設立を目指す。
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>
	・ 消費生活センターを維持する。 ・ 相談体制を維持する。 ・ 消費生活相談窓口の機能を強化するため、専門相談員及び担当職員のレベルアップを行う。 ・ 消費者の自立を支援するため、啓発事業を継続する。 ・ 消費生活相談内容の複雑化、高度化に対応するため、弁護士による相談会を月に 2 回開催する。 ・ 高齢者・障害者の消費者トラブルの予防と早期発見のため、福祉関係者・民生委員等との連携を強化する。 ・ 若年層への啓発を行う。
	<平成 30 年度以降の方針> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 相談体制を維持する。 ・ 弁護士による相談会を月に 2 回開催する。 ・ 出前講座等の啓発事業については、より効果的に消費者被害が未然に防止できるような事業を精査して推進していく。 ・ 若年層への啓発を行う。

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。 ・ 相談体制を維持する。 ・ 出前講座等の啓発事業については、より効果的に消費者被害が未然に防止できるような事業を精査して推進していく。
その他特記事項	・ 消費者被害防止のため、庁内、関係機関との連携を密にして対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	久留米市
-------	-----	------	------

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	<u>機能強化</u>①相談者の個人情報の保護や事業者とのトラブル防止を強化するために備品など購入（シュレッダー、IC レコーダー）購入（平成 2 4 年度）、②広報啓発用機材購入（パソコン、ソフト、カメラ）による消費者被害防止啓発の強化（平成 2 4 年度） <u>広域的消費生活相談</u>広域（1 市 3 町）での消費生活相談に対応するため消費生活相談員 4 名を 5 名とした。（平成 2 5 年度～） <u>相談員等レベルアップ</u>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 2 1 年度～） <u>消費者教育・啓発</u><u>消費者の被害防止</u> ①啓発チラシの作成による市内の全戸への配布（平成 2 1 年度～）や市内のイベントなどで来場者への配布（平成 2 2 年度～）。②備品（プロジェクター&スクリーン）の購入（平成 2 2 年度）による出前講座などでのより効果的な消費者啓発の実施。<u>消費生活センターの認知度向上</u> ①消耗品（啓発グッズなど）の購入（平成 2 2 年度～）による成人式や市内のイベントの来場者などへの配布。②法被やのぼり旗の作成（平成 2 2 年度）や着ぐるみの購入（平成 2 3、2 4 年度）による市内のイベントなどでの活用。 <u>食品表示・安全機能強化</u>食の安全に関する知識・技術の修得のための研修参加を支援（平成 2 4 年度～）
総括・評価	広域での消費生活相談により消費生活相談員のいない市町の消費生活相談（2 0 0 件超）に対応。センターの認知度向上により出前講座の回数が倍増。H24「2 4 回」⇒H25「4 8 回」
「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 相談体制の整っていない自治体（うきは市、大木町、大刀洗町、広川町）の消費生活相談を継続実施。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 消費生活専門相談員や行政職員が研修会や会議等へ参加することにより消費者被害の防止や解決に向けた相談体制の向上を図る。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 包括支援センター、民生委員児童委員、社会福祉協議会などと連携し、見守りが必要な方々への消費者被害の未然防止等に取り組む。
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> 還付金詐欺などの「ニセ電話詐欺」の被害の防止に向けた取り組みを重点的に実施。 <平成 30 年度以降の方針> 国、県などの方針に沿った、また、社会情勢を踏まえた取り組みを実施。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	広域での消費生活相談体制の維持に係る相談員の確保 消費者教育・啓発に係る事業の実施 消費者被害の防止・センターの認知度向上
その他特記事項	関係機関との連携

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	直方市
-------	-----	------	-----

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	・ 多様化する消費生活相談に対応するため、相談窓口の拡充を図った。 ・ より複雑で専門的な相談にも対応するため、消費生活相談員のレベルアップを図った。 ・ 近年増加している高齢者を狙った悪質商法被害の防止のため、市の福祉部門と協力しながら、啓発活動を強化した。 ・ 消費生活相談室の設置（平成 21 年度内） ・ P I O－N E T の整備（平成 22 年度整備～23 年度運用開始） ・ 県及び国民生活センターで実施する消費生活相談研修への参加支援（平成 21 年～平成 25 年） ・ 市の高齢者担当部署等の職員や地域公民館等での市民を対象とした啓発活動（平成 21～24 年度） ・ 広報誌折り込みチラシによる市内全世帯への情報提供（平成 21～25 年度） ・ 広域相談窓口の設置（平成 24 年度）センター化（H25.1） ・ 消費生活相談員の新たな育成（平成 23 年～平成 24 年） ・ 相談員の研修参加の費用を支援した。 ・ 市の高齢者担当部署等の職員や地域公民館等での市民を対象とした啓発活動（平成 21～25 年度） ・ 広報誌折り込みチラシによる直轄地域全世帯への情報提供（平成 25 年度）
総括・評価	・ 平成 21 年度に消費生活相談窓口の拡充を行い、相談件数は、年間約 100～150 件の間を推移していたが、平成 24 年度からは、これまで週 2 日間の相談窓口を週 5 日間に広げ、更に平成 25 年 1 月から広域センターにすることで年間 319 件と大幅に増加した。センター化にあわせて、消費生活専門相談員を雇用し、消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。平成 25 年度の相談件数は、544 件となり、平成 27 年 2 月末時点で 530 件以上と相談件数がさらに増加しており、広域の相談窓口として定着しつつある。 啓発活動においては 21 年度から 24 年度までは数回だったが、平成 25 年度には 11 件／年と増加している。
「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 24 年度に消費生活センター（広域）を設置済み。

	<u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u> ・平成 26 年度当初では、相談員 1 名体制であったが、相談件数の増加に伴い平成 28 年度以降の消費生活相談員を 2 名体制とする。 ・平成 24 年度に消費生活相談員の資格保有率が 100%となったが、平成 27 年度以降も、国民生活センターの開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。 ・平成 25 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 年度以降の消費生活相談員の研修参加率も 100%を維持する。 <u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u> <u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u> ・協議会の構成員が多岐に渡るため、各関係機関と設置に向けて協議を行っていく。 ・まずは福祉関係部局や地域包括支援センターなど、同じ機関の他部署と密に連絡を取り、調整を始める。
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、消費生活相談員を増員するとともに、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、地域内ネットワーク構築等を支援する。
	<u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u> ・消費生活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、事業を精査していく。
	・消費生活センターを維持する。（平成 25 年度～） ・消費生活センター設置に伴う相談件数増、消費生活相談体制の強化のため、平成 28 年度末時点で 1 名体制の消費生活相談員を 2 名に増員して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 32 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 28 年度～平成 32 年度） ・平成 24 年度に消費生活相談員の処遇改善した週 5 日勤務を維持する。（平成 25 年度～平成 32 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、消費者サポーターの活用や、地域ネットワークを構築する。（平成 27 年度～平成 31 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	福岡県	市町村名	飯塚市
-------	-----	------	-----

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	・ 相談窓口の施設改善による機能強化。 ・ 食品表示の安全分野について、市民に正しい知識を習得する機会の提供。 ・ 高齢者・若年者への啓発強化。 ・ 消費者被害の早期発見と被害防止、及び消費生活センターの周知。 ・ 近隣市町との広域相談業務開始による機能強化。
総括・評価	・ 相談窓口用備品購入により、相談する環境を整えることができた。（平成 21～22 年度） ・ 食品表示講習会を開催し、約 20 名の参加者が食品表示及び食品添加物等の基礎知識を得て、普段の生活に活かすことができた。（平成 21 年度） ・ 高齢者大学、いきいきサロン等の参加者（平成 25・26 年度合計 580 名）を対象に、出前講座として消費者トラブル被害防止の講座を行った。（平成 25～26 年度） ・ 中学 3 年生を対象に若年者の消費者トラブル被害防止のための講習会を開催し、市内の中学校 2 校が受講した。（平成 22 年度） ・ 地域の相談窓口としての自治会長（3 地区、約 130 名）を対象に、高齢者の消費者消費者トラブル被害防止の講座を開催し、被害の早期発見と被害防止、消費生活センターの周知を行うことができた。（平成 22 年度） ・ 啓発チラシの全戸配布、隣組回覧実施。並びに啓発グッズを、窓口配布及び出前講座参加者への配布した。（平成 21～26 年度） ・ 地域の消費生活啓発の担い手である筑豊消費者の会会員向けに講座を 2 回開催した。（平成 25～26 年度延べ参加者合計：77 名） ・ 飯塚市消費生活センターの広域相談業務開始のチラシを全戸配付。（平成 24 年度） ・ 飯塚市・嘉麻市・桂川町との広域相談業務開始。（平成 25～26 年度） ・ 国民生活センター主催の消費生活相談員の研修に相談員が参加し、専門的な相談業務に活かすことができた。（平成 25～26 年度） ・ 飯塚市・嘉麻市・桂川町の中学 3 年生（約 1,700 名）を対象に消費者教育補助資料として、啓発ガイドブックを配布。（平成 25～26 年度） ・ 啓発物や講座を通じて、消費生活センター業務の周知に努めた結果、消費生活センターが地域の身近な相談窓口として認知され、3

	自治体（飯塚市・嘉麻市・桂川町）において消費生活相談の件数が増えた。 ・平成 25 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、あっせん件数が平成 24 年度：15 件、平成 25 年度：41 件、平成 26 年度：45 件となり、消費生活相談の対応能力や資質が向上した。
「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 25 年度より飯塚市・嘉麻市・桂川町で飯塚市消費生活センターの協同運営を開始し、相談体制を整備した。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・平成 24 年度末に福岡県消費生活センターのサブセンターが撤退することとなり、平成 25 年度より飯塚市・嘉麻市・桂川町で広域相談に対応するため、飯塚市消費生活センターを共同運営している。開所日数は、サブセンター時と同様平日 5 日間で、2 市 1 町の負担金で運営している。今後も継続して協同運営していく。 ・平成 25 年度より相談員を 1 名増員し、2 名体制とした。今後も継続する。 ・平成 26 年度において消費生活相談員の資格保有率は 50%であったが、今後は資格保有率 100%を目指し、消費生活相談員の資格取得を奨励する。 ・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、平成 26 年度以降は消費生活相談員の研修参加率 100%を目指す。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・民生委員や社会福祉協議会の福祉委員の協力を得ながら、高齢者の見守り活動を推進していく。
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>
	・消費生活センターの相談体制を維持する。 ・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強化するため、研修等を通じ消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・出前講座及び啓発物により消費者啓発活動を推進する。 ・消費者教育推進に向け、教育委員会への働きかけや、地域、高齢者に関わる現場で消費者教育（啓発）を担う人材を育成する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・消費生活センターの相談体制を維持する。 ・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強化するため、研修等を通じ消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・消費者教育推進に向け、教育委員会と連携する。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・平成 29 年度の新庁舎建設に伴い、飯塚市消費生活センターを本庁舎へ移転し、担当課との連携を強化する。 ・消費生活相談の体制維持のため、消費生活相談員 2 名の雇用を継続する。(平成 27～33 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 27～33 年度) ・小中学生の消費者教育推進のため、出前講座の開催に向け、教育委員会との連携を強化する。(平成 27～33 年度) ・高齢者向けの消費者教育を行うため、社会福祉協議会等と連携した出前講座を開催する。(平成 27～33 年度) ・チラシ及び実用的な物品を活用した消費者啓発を行う。(平成 27～29 年度) ・福岡県主催の消費生活サポート育成講座を活用し、地域で活動する消費生活サポーターを育成するため、弁護士等を講師とした研修を実施する。(平成 27～29 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	田川市
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	・ 相談担当職員のスキルアップのため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 悪質商法等の消費者被害防止及び相談窓口周知のため啓発チラシやカレンダーを作成し、市内の全戸に配布した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 若年者及び高齢者の消費者被害防止のため、市民会館や学校で出前講座を開催した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 職員が兼務していた相談業務に平成 26 年 8 月から消費生活専門相談員を配置し、体制強化を図った。		
総括・評価	・ 平成 21 年度から相談対応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、平成 25 年度における助言やあっせん等による救済金額(未然防止を含む)が 12,350 千円となり、相談を県へ移送することなく処理する対応能力や質が向上した。 ・ 平成 23 年度、本市の組織機構改革により係が新設されたことに伴い、庁用器具・啓発ラック等必要備品を購入し、体制整備を行った。 ・ 平成 21 年度より継続して出前講座を実施、対象者を学校・民生委員とする等、効果的な教育・啓発に努め参加者数の拡大につながった。また、啓発カレンダーの市内全戸配布を行い、「カレンダーを見て相談しようと思った」と相談に訪れる市民が増え、ここ数年 200 件前後で推移してきた相談件数が平成 26 年 11 月時点で既に 200 件を超えており、窓口認知度が高まっている。 ・ 相談員配置により相談体制が強化され、窓口のレベルアップにつながった。また、職員の負担軽減により、ホームページや広報折込等による注意喚起を目的とした効果的な啓発回数が増加した。		
「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 21 年度時点で既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 26 年 8 月、消費生活専門相談員配置が実現。 ・ 担当職員及び相談員の研修参加率は平成 21 年度より継続して 100%であり、今後も相談体制強化及び対応能力・質の向上を目的として研修予算の確保に努める。		

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>
	・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 消費生活相談体制を維持・強化するため、引き続き研修参加支援等により相談員及び担当職員のレベルアップを図る。 消費者教育に重点的に取り組むことにより、より一層効果的な消費者被害未然防止を目的とし、出前講座開催や地域の勉強会支援等を行う。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・ 強化してきた相談体制が後退することのないよう予算確保に努める。 ・ 出前講座等の教育・啓発事業は「消費者教育の推進に関する法律」の基本理念に基づき、今後も充実・拡大させるべき事業であることから、財源確保に努めるとともに、より効果的な取組を模索していく。
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。 ・ 消費生活相談員及び担当職員の対応能力強化のため、研修参加支援を継続する。 ・ 庁内及び関係機関（包括支援センター、教育関係機関等）との連携を強化し、より効果的な教育・啓発を確立する。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	柳川市
-------	-----	------	-----

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	・ 相談用備品や機器類を整備し、消費生活相談機能を強化した。（平成 21 年度～平成 22 年度） ・ 効果的な啓発を行うための機器類を整備し、出前講座等を実施することにより、消費者教育の推進及び消費者被害の未然防止に努めた。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 高齢者向けの啓発パンフレットを購入し、説明会等で配布することにより、消費者被害の未然防止に努めた。（平成 21 年度） ・ 消費生活関連の資料やパンフレットを購入し、各施設に配置することにより、消費者教育の推進及び消費者被害の未然防止に努めた。（平成 22 年度） ・ みやま市と共同で設置する消費生活センターの運営に必要な備品や機器類を整備し、消費生活相談機能を強化した。（平成 23 年度～平成 26 年度） ・ 執務参考書籍を購入し、消費生活相談員の相談能力向上を図った。（平成 23 年度～平成 26 年度） ・ 消費者被害啓発ステッカーを作成し、全戸配布することにより消費者被害の未然防止に努めた。（平成 23 年度） ・ 「柳川・みやま消費生活センター」を開設し、消費生活相談員を 2 名新規配置することにより、消費生活相談など消費者行政機能の強化を図った。（平成 24 年度～平成 26 年度） ・ 消費生活センター広報グッズやリーフレットを作成し、街頭や講座等で配布することによりセンターの周知を図った。（平成 24 年度～平成 26 年度） ・ 国民生活センター等が開催する研修への参加を支援し、消費生活相談員等のレベルアップを図った。（平成 24 年度～平成 26 年度） ・ 食品表示に関するパンフレットを購入し、全戸配布することにより消費者の食品表示に対する知識向上を図った。（平成 24 年度） ・ 消費生活相談員 2 名の日額報酬を前年比 1,300 円増額し、消費生活相談員の処遇改善を図った。（平成 25 年度～平成 26 年度） ・ 小学校 5・6 年生及び中学生の全児童に消費者関係パンフレットを配布し、消費者教育の推進及び消費者被害の未然防止に努めた。（平成 25 年度～平成 26 年度） ・ 消費生活相談員の勤務日数を週 7 人日から週 8 人日に拡大し、

	消費生活相談など消費者行政機能の強化を図った。(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、より相談しやすい体制を整えることができた。 - 平成 24 年度にみやま市と共同で「柳川・みやま消費生活センター」を設置し、相談体制を強化したことにより、相談件数は、平成 23 年度 130 件に対し、平成 24 年度 622 件、平成 25 年度 700 件と大幅に増加し、助言やあっせん等による被害救済金額も毎年度 5,000 万円を超えており、地域の相談窓口として定着しつつある。 - 平成 24 年度から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したことにより、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 - 平成 24 年度から実施した消費生活センター出前講座が、平成 24 年度 5 件、平成 25 年度 7 件、平成 26 年度 24 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	<u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u> - 平成 24 年 4 月にみやま市と共同で「柳川・みやま消費生活センター」を設置済み。 <u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u> - 平成 24 年 4 月にみやま市と共同で「柳川・みやま消費生活センター」を設置しており、今後も維持していく。 - 平成 26 年度当初で消費生活相談員 2 名体制であり、今後も現状の人数を維持していく。 - 平成 26 年度当初における消費生活相談員の資格保有率は 100%であるため、今後も現状を維持していく。 - 平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 96%であったが、消費生活相談体制を強化することにより、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し、平成 27 年度以降の消費生活相談員の研修参加率を 100%とする。 <u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u> - 高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見、拡大防止のため、関係機関と連携し、消費者安全確保地域協議会の設置に向けて取り組む。
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> - 消費生活センターを維持する。 - 消費生活相談員の安定した配置を継続するため随時処遇改善を行っていく。 - 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、消費生活相談員の研修参加への

	支援を継続して行うこと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、消費者教育の推進及び消費者被害の未然防止に努める。 ・ 消費者安全確保地域協議会の設置を目指す。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	・ 消費生活相談体制の維持・強化を図る。 ・ 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、消費者教育の推進及び消費者被害の未然防止に努める。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 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 32 年度） ・ 平成 25 年度に消費生活相談員の処遇改善した日額報酬を維持する。（平成 27 年度～平成 33 年度） ・ 平成 26 年度に拡大した消費生活相談員の勤務日数（週 8 人日）を維持し、消費者行政機能の強化を図る。（平成 27 年度～平成 34 年度） ・ 消費生活相談員が交通機関等を利用して通勤する場合、運賃等相当額を実費支給することにより消費生活相談員の処遇改善を図る。（平成 27 年度～平成 35 年度） ・ 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、消費者教育の推進及び消費者被害の未然防止に努める。（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	福岡県	市町村名	八女市
-------	-----	------	-----

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	・ 八女市消費生活相談窓口設置（平成 21 年度） ・ 消費生活相談員の新規配置（週 3 日 平成 22 年度～） ・ 消費生活相談窓口のセンター化（週 5 日 平成 24 年度～） ・ 消費生活相談窓口の機能強化のための備品等の整備 （平成 21 年度～平成 24 年度） ・ 相談員の研修参加支援によるレベルアップ （平成 21 年度～） ・ P I O－N E T の配備 （平成 22 年度～） ・ 消費生活相談を担う人材育成のため、相談員養成事業への参加 （平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 社会福祉協議会などと連携し、悪徳商法被害を防止するための啓発を強化 （平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 相談員のレベルアップを図るため、弁護士と連携した無料法律相談の実施 （平成 24 年度～） ・ 消費生活相談員の雇用条件改善（平成 24 年度～）
総括・評価	・ 平成 22 年 2 月に八女市、立花町、黒木町、矢部村、星野村の合併により、新「八女市」が誕生した。消費者行政においても、広範囲をカバーする必要がある、より専門的な知識を求められるため、消費生活相談員を配置して消費者相談窓口を強化した。その結果、当窓口の相談件数が 23 年度は 311 件、24 年度は 395 件、25 年度は 449 件、26 年度は 2 月末時点で 425 件となっている。 ・ 平成 24 年度から弁護士無料法律相談を実施し、24 年度が 19 件、25 年度が 24 件、26 年度が 3 月時点で 25 件と、相談数は増加している。相談員は弁護士と合同で相談対応を行う機会が増加したことによって、対応能力や質の向上につながった。 ・ 相談員の対応能力向上のため、県など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、相談員のレベルアップを図ったことで、救済金額の総額が 24 年度は 12,853,803 円となった。25 年度は 10,107,652 円となった。 ・ 出前講座については、24 年度が 10 件、25 年度が 16 件、26 年度が 13 件となっており、地域の消費生活に関する啓発と、消費者トラブルを未然に防ぐことにつながっている。

「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 2 月 1 日に消費生活相談窓口を設置。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・平成 22 年 4 月 1 日より窓口を週 3 日開設。平成 24 年 4 月 1 日に開設日を週 5 日に変更しセンター化、今後も現状を維持する。 ・平成 22 年度は相談員が 2 名体制、平成 23 年度より 3 名体制となり今後も現状を維持する。 ・平成 25 年度の研修参加率（事例検討会を含む）は約 25%、平成 26 年度以降は消費生活相談員が研修を受けやすい環境をさらに整備し、研修参加を促す。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・消費生活部門と福祉部門が連携して、高齢者や身体障害者等の見守り体制を整備する。
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> ・八女市消費生活相談窓口を維持していきたい。 ・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・強化したい ・相談員では対応しきれない消費者の司法的問題解決のため、可能な範囲で弁護士無料法律相談を実施したい。 ・相談員の積極的な研修参加を促しレベルアップを図りたい。
	<平成 30 年度以降の方針> ・消費生活相談体制については、引き続き維持していく。 ・啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、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	・八女市消費生活相談窓口を維持していきたい。 ・消費生活相談体制の強化について（嘱託職員 2 名、臨時職員 1 名）、可能な範囲で弁護士無料法律相談を実施し、相談員では対応しきれない消費者の司法的問題解決を行い、相談員の対応力強化にもつなげたい。また相談員に積極的な研修参加を促しレベルアップを図りたい。 ・消費生活相談員対応能力強化のため、引き続き研修会等へ参加ができるように努めたい。 ・消費生活相談員の嘱託職員 176,000 円/月額、臨時職員 8,300 円/日額の賃金と報酬を維持していきたい。
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していきたい。

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	筑後市
-------	-----	------	-----

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	・消費生活相談窓口の拡充として、相談室の防音と空調の整備などの改修、事務用機器の購入などを行った。(平成 21～22 年度) ・地域に身近な民生委員の消費生活に関するレベルを上げ、連携強化を図るために、一定期間研修を行った。(平成 21 年度～平成 22 年度) ・訪問販売による消費者被害防止のため、啓発シールを作成した。(平成 23 年度、平成 25 年度) ・相談員のレベルアップのため、国民生活センターなどが実施する研修会に参加した。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・相談員のレベルアップのため、司法書士を講師とした研修を開催した。(平成 26 年度) ・消費生活相談員の処遇改善のため、月額報酬を平成 21 年度に 167,000 円 (20,000 円増)、平成 22 年度～25 年度 167,440 円 (440 円増)、平成 26 年度 168,800 円 (1,360 円増)と改善した。また、平成 22 年度より時間外勤務手当を支給した。
総括・評価	・相談室の改修工事により、相談者が安心して快適に相談を受けることができるようになった。 ・パソコン等の整備により事務の効率化が図られた。また、パンフレットスタンドの購入によりチラシ等の配架を行い、市民への周知が拡充した。 ・市民に身近な民生委員への研修を行うことにより、民生委員の知識と意識を高めることができ、消費者被害の予防や早期発見につながった。 ・消費者向けの啓発シールを作成し、出前講座等で活用することにより、相談窓口の周知と消費者被害の防止が図られた。 ・消費生活相談員等の研修参加支援や司法書士を講師とした研修開催により、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	<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 ・相談窓口には消費生活専門相談員（資格保有者）を週 4 日配置 ・平成 25 年度以降、国民生活センターなどが実施する研修会に参加しレベルアップを図っている。

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>
	・消費生活相談員の報酬を改善・維持する。時間外勤務手当を支給する。 ・司法書士による研修開催や国民生活センター等が実施する研修への参加支援を行い、消費生活相談員等のレベルアップを図る。 ・啓発物資作成により、相談窓口の周知と消費者被害防止を図る。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・消費生活相談員の報酬を維持する。時間外勤務手当を支給する。 ・消費生活相談員等のレベルアップのため、研修開催や国民生活センター等が実施する研修への参加支援を行う。 ・啓発物資については効果等を検証し、実施について精査する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・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。 ・司法書士等を講師とした研修開催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。 ・消費生活相談員報酬月額 168,800 円を平成 27 年度に 173,680 円に改善し、維持する。時間外勤務手当を支給する。 ・啓発シールを作成し、相談窓口の周知と消費者被害防止を図る。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	大川市
-------	-----	------	-----

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	・消費生活相談窓口を設置。（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 21 年度～平成 26 年度） ・消費者被害を防止するため啓発リーフレット・教材を作成。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・高齢者の被害防止のため、老人会等で出前講座を実施。（平成 24 年度～平成 26 年度）
総括・評価	・平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は平成 22 年度の 73 件から年々増加し、平成 26 年度は 150 件超の相談を受けており地域の相談窓口として定着している。あっせん件数も年々増加しており、消費生活相談の対応能力や質の向上が認められる。 ・平成 24 年度から実施している出前講座も好評で、講座の要望が増加している。
「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 22 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 26 年度末で消費生活相談員の資格保有率が 50%であったが、今後国民生活センターの研修等に参加させることで消費生活相談員のレベルアップを図り消費生活相談員の資格取得を奨励する。
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、消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、弁護士等の活用により相談窓口の機能を強化する。 <平成 30 年度以降の方針> ・消費生活相談窓口の維持・体制強化を念頭に自主財源化を目指す。 ・出前講座をはじめ啓発事業等については今後も重点事業として取り組んでいく。
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、消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、弁護士等の活用により相談窓口の機能を強化する。（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、研修参加の継続を図る。（平成 27 年度～平成 29 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情報の共有化を図る。
---------	----------------------------------

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	行橋市
-------	-----	------	-----

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	・消費生活センターの設置（相談窓口開設日数を現在の週 3 日から週 5 日へ拡大。H21 年度より） ・消費生活相談員の増員（H21 年度より）1 名→4 名体制へ ・消費生活相談員の研修参加支援によるレベルアップ。（H21 年度より） ・P I O－N E T の配備（H21 年度より） ・専門家を講師として招き、市民を対象とした講演会を開催（H22 年度） ・啓発用チラシ・訪問販売被害防止シール等の印刷（H23 年度） ・行橋駅西口に広域消費生活センターを新設（H24 年度） ・啓発担当者としてのセンター長を新規雇用（H25 年度） ・高齢者の悪徳商法被害を防止するための啓発の強化（H25 年度より） ・相談受付時間を延長（15 時半→16 時 H26 年度） ・弁護士による法令・事案勉強会を開催（H26 年度） ・消費者教育推進法による教育機関との連携開始（H26 年度）
総括・評価	・平成 21 年度に消費生活センターに格上げし、相談件数は 335 件であったが、平成 24 年度に 1 市 2 町による広域化（行橋市・みやこ町・築上町）に取り組み、相談件数は 598 件に増化した。また、相談者の利便性向上を目的とした、行橋駅前への移転後の平成 25 年度は、更に 780 件と相談件数が増化した。 ・平成 21 年度より、消費生活相談員のレベルアップに継続して取り組んだ結果、相談員の相談対応能力と斡旋対応能力が向上し、消費者被害の救済額は、平成 23 年度 22,000 千円、平成 24 年度 20,000 千円が平成 25 年度は、41,000 千円とほぼ倍増している。 ・平成 25 年度より、前年度までは取り組むができていなかった啓発活動について、啓発担当として雇用したセンター長の取り組みにより、合計 44 回の消費者関連講座を開催し、啓発活動を活発化させることができた。 （区長会・いきいきサロン・女性学級等への出前講座・・・24 回 延人数約 860 人 - 自主開催の消費者研修及び意見交換会・・・7 回 延人数約 100 人 - 健康診断結果説明会時の啓発活動・・・13 回 延人数約 400 人）

「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 15 年度中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 21 年度中に相談窓口を消費生活センターに格上げ済み。 ・管内の 1 市 2 町（行橋市・みやこ町・築上町）においては、行橋駅前に「行橋市広域消費生活センター」を平成 24 年度に移転して開設している。消費生活相談員は 4 人配置（常時 3 人体制）している。また、定期的にみやこ町・築上町にて出張相談会を開催している。 ・平成 23 年度に消費生活センターに在籍していた 4 人については、実施した、消費生活相談員資格取得講座等を活用して、全員が「消費生活専門相談員」の資格を取得済みである。 ・平成 21 年度より、消費生活相談員及び行政職員のレベルアップを目的とした研修参加支援を行なっている。開始より平成 27 年度時点までは、対象となる全職員が研修を受講し、受講率 100%の状態である。 ・平成 27 年度に相談受付時間を延長（9 時～16 時→9 時～17 時 H27 年度） <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・まずは被害に合いやすい高齢者を中心に、消費生活センターの存在や役割の理解をしていただき、見守りに必要な悪徳商法に係る最新情報（手口や注意点など）について、情報提供をするなど、消費者被害未然防止に取り組む。また、福祉関係部門・警察・その他関係機関との連携をしながら、消費者安全確保地域協議会の設置について検討を行なっていく。
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> ・現在の「行橋市広域消費生活センター」の維持とその事業の強化を図っていく。 ・消費生活相談員及び行政職員のレベルアップを目的とした、研修参加支援を積極的に行い、地域住民の消費者被害の救済や防止に資することができる体制作りに取り組む。 ・消費者教育については、管内での出前講座を中心として、消費生活サポーター育成講座の開催や小中学校での教育推進についても積極的に活動していく。 <平成 30 年度以降の方針> ・消費生活相談体制については、維持・強化を目指す。 ・啓発活動については、より効果的な取り組みが実施できるよう、広報媒体や既存ネットワークを活かしながら、積極的に取り組んで

	いく。 ・消費生活相談員及び行政職員へのレベルアップの研修参加支援については、時々刻々と変遷する消費者問題にフォーカスしながら、重点化・集中化を念頭に置き、支援を行なう。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・「行橋市広域消費生活センター」の維持とその事業の強化を図っていくための消費生活相談体制の維持 (H22 年度～30 年度 H23 年度～31 年度 H24 年度～32 年度 H25 年度～33 年度) ・弁護士による法令・事案勉強会を開催 (H26 年度～34 年度) ・消費生活相談員及び行政職員への研修参加支援 (H21 年度～39 年度) ・地域社会における消費者問題解決力を向上させる取り組みとしての啓発活動及び資料作成 (H26 年度～34 年度) ・消費生活に関する知識の普及活動として啓発用チラシおよびクリアファイルの作成 (H27 年度～35 年度)
その他特記事項	・管内自治体にある既存のネットワークを始めとして、消費生活サポーターや区長・民生委員などの活用を図りながら、消費者問題の被害防止や見守り活動を活発化させることにより、地域住民の安心・安全な消費生活をサポートしていく。

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	豊前市
-------	-----	------	-----

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	- 消費生活相談スタートアップ事業（拡充）として、相談に必要な機材、事務機器、書庫等を設置し、執務参考書を配置した。（平成 21 年度～平成 25 年度） - 消費生活相談員、及び担当行政職員の対応能力強化のため、研修参加支援を行った。（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、啓発カレンダー、回覧板を作成し、啓発活動を行った。（平成 21 年度～平成 26 年度） - 高齢者被害防止のため、老人クラブ総会、区長会、各地区ふれあい学級の際に出前講座を行った。（平成 23 年度～平成 26 年度） - 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制とした。（平成 23 年度） - 消費生活相談員の処遇改善のため、通勤手当に係る費用弁償及び通勤傷害保険を付与した。（平成 23 年度～平成 26 年度）
総括・評価	- 平成 21 年度に相談室を確保し、機能拡充を図った結果、延べ対応件数が平成 20 年度の 325 件に対し、平成 25 年度実績は 454 件と大幅に増加した。 - 平成 21 年度から研修参加支援を行っているが、その結果、多重債務における相談が平成 21 年度には 3 件であったが、平成 25 年度には 7 件となっている。これは啓発活動の効果も併せてあると思われる。 - 平成 23 年度から消費生活相談員の処遇改善を行った結果、2 名体制とすることができた。
「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 26 年度現在、消費生活相談員 2 名については、個人へ業務委託をしているが、市内を中心とした近隣に在住する資格保有した相談員が非常に少ないため、平成 27 年度以降、市内在住の採用予定相談員を研修に参加させ、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進し、人員の確保に努める。 平成 26 年度まで消費生活相談員の研修は、消費生活相談員と新任担当職員のみであったが、職員も毎年、各種研修を受けることにより、相談日以外の職員の対応能力を向上させる。

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、地域の消費生活相談員の後継者育成を図る。 ・ 庁内及び関係機関の各種相談窓口との連携強化を図り、よりスムーズな相談体制を構築する。 啓発活動を強化するとともに、出前講座と消費者教育を複合的に活用することで、地域内で、より効果的な消費者被害未然防止策を講じる。 ・ 消費生活相談の多様化に伴い、相談体制のスリム化、及び強化を図るため、平成 28 年度より相談業務コンタクトセンターを設置し、相談予約業務、簡単な相談への対応等を行う。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・ 消費生活相談員等レベルアップ事業（研修参加支援）、地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業（消費者の安心・安全を確保するための取組）については、今後も事業を継続する。 消費生活相談体制整備事業についても、相談員の処遇維持向上のため、継続して行い、新たな分野の対応の実施についても同様に行う。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 消費生活相談員、及び行政職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 23 年度に消費生活相談員の処遇改善のため実施した、通勤手当の費用弁償、及び傷害保険の付与について維持する。 ・ 消費者被害未然防止のための啓発活動及び出前講座と消費者教育を複合的に活用した事業について、維持向上のため継続して行っていく。
その他特記事項	・ 消費者被害未然防止策を講じるため、さらに庁内及び関係機関の連携を図り、地域をあげて対応できるよう努める。

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	小郡市
-------	-----	------	-----

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	・相談員の対応力強化を図るため、研修会等への参加を支援した。 ・高齢者や若者等の消費者被害防止を目的とした啓発チラシや冊子を購入し、関係各所に設置・配布した。
総括・評価	・相談員の対応力強化を図るため、研修会等への参加を支援した結果、あっせん・助言の件数は、現相談員の着任時と比べると、1割程度増えており、消費生活相談における対応能力が向上してきている。 ・出前講座については消費者だけではなく、民生委員等にも講座を行っている。そのため、民生委員等からの情報提供・相談への誘導等が増加しており、着実に成果をあげつつある。
「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 ・消費生活相談窓口については既に設置済みである。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・担当職員が消費生活相談を受けることで、消費生活相談員の年間研修日数 8 日程度を維持し、引き続き、対応能力の強化を図り、相談体制の質を向上させていく。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・消費者安全確保地域協議会の組織について、検討を進める。
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>
	・消費生活相談室を維持する。 ・消費生活相談員の対応力強化のため、必要な研修を精査したうえで研修参加の支援継続を図る。 ・出前講座やチラシ作成等の啓発事業については、事業を精査し、効果的な取組を行っていく。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・消費生活相談室を維持する。 ・消費生活相談員の対応力強化のため、必要な研修を精査したうえで研修参加の支援継続を図る。 ・出前講座やチラシ作成等の啓発事業については、事業を精査し、効果的な取組を行っていく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活相談室を維持する。 ・消費生活相談員の対応力強化のため、必要な研修を精査したうえで研修参加の支援継続を図る。 ・消費者被害防止を目的とした啓発チラシや市報等を活用し、積極

	的に情報発信を実施していく。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	筑紫野市
-------	-----	------	------

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	・相談者相談窓口を強化するためには、より高度な相談にも対応できるよう情報収集のための環境を整備するとともに、消費生活相談員 2 人の勤務体制を週 4 日体制から週 5 日体制とした。(平成 21～26 年度) ・複雑化した高度な相談内容に迅速適切に対応出来るよう、研修等を通し相談員のレベルアップを図る。(平成 21 年～26 年度) ・市民を対象とした講座や啓発を充実させ、より多くの賢い消費者を育成した。(平成 21～26 年度)
総括・評価	・基金を活用して、インターネット環境を整備したことで、より高度な相談にも検索機能を駆使して情報収集できるようになった。 ・消費生活相談員の消費生活相談対応能力強化のため、研修参加を支援した結果、あっせん件数が平成 21 年度 75 件に対し、平成 25 年度で 119 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・年間 5 回の市民対象啓発講座や啓発チラシの全戸配布等の啓発・教育の結果、平成 21 年度に実施した市民アンケートで「契約トラブルの対処法を知っている」という方が 60.9%であったのに対し、平成 25 年度は 64.3%と 3.4 ポイントの上昇となり、微増ではあるが、着実に賢い消費者の育成につながっている。
「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 21 年度当初から相談体制確立済み。 ＜政策目標 2＞相談体制の質の向上 ・平成 26 年度当初から消費生活センター設立済み。 ・平成 26 年度当初から相談員を 100%配置済み。 ・平成 26 年度当初から消費生活相談員の資格保有率は 100%となっている。 ・平成 26 年度当初から消費生活相談員の研修参加率は 100%となっている。 ＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築 ・今後の超高齢化社会を見据えた高齢者の消費者被害の未然防止のみならず、インターネット被害や商品取引被害等、さまざまな分野に広がる消費者被害について、関係団体等で構成されたネットワークを構築し、必要な情報交換と見守りなどの消費者の安全確保のた

	めの活動を行う消費者安全確保地域協議会の設立を検討する。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	・消費生活センターを維持する。 ・生活困窮者自立支援法が平成 27 年 4 月 1 日から施行されることに伴い、相談員のレベルアップを図るとともに社会福祉協議会や弁護士等の他機関との連携を図り、経済的自立に向けた相談体制の構築を図る。 ・超高齢化社会を見据え、独居高齢者及び高齢者夫婦世帯等の消費者被害未然防止のための民生委員及び包括支援センター等の他機関との連携を図り、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、社会事情の変化に柔軟に対応し、他機関の財源活用も模索しながら、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継続して実施していくことを目指す。
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の、研修参加支援の継続を図る。(平成 27 年～29 年度、その後自主財源) ・消費生活相談体制強化のため、平成 26 年度から実施している消費生活相談員の週 5 日勤務の 2 名体制を継続し、状況に応じて弁護士等の活用も図りながら充実させていく。(平成 27～34 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、庁内外の関係機関の連携を密にして総力をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	春日市
-------	-----	------	-----

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、消費生活センターを移設した。（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 年から） - 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 1 名増員（平成 21 年度） - 消費生活相談体制の更なる充実のため週 3 回を週 4 回に拡充。（平成 22 年度） - 消費生活相談体制の更なる充実のため週 4 回を週 5 回、開設時間を 1 時間延長（平成 24 年度） - 消費者被害防止のため、全市民を対象にした講演会を行った。（平成 21 年度から） - 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 年度から） - 消費者被害防止のため、新成人を対象にした啓発冊子を配布した。（平成 26 年度から） - 悪質商法撲滅月間に合わせ、消費者被害防止のため、市内の駅、商業施設で啓発物品を配布した。（平成 24 年度から） - 出前講座の参加者に合わせ、消費者被害防止のため、啓発冊子を配布し出前講座を行った。（平成 24 年度から） - 高齢者の消費者被害防止のため、啓発冊子を配布した。（平成 21 年度から）
総括・評価	- 平成 23 年度末に消費生活センターを移設し、相談件数は、平成 23 年度の 441 件に対し、平成 24 年度は 604 件、平成 25 年度は 718 件と大幅に増加した。 - 消費生活相談窓口の周知を図り、市民に身近な相談窓口に定着しつつある。
「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 1-1 解消済み <政策目標 2>相談体制の質の向上 2-1 達成 2-2 達成 2-3 達成 2-4 平成 25 年度の研修参加率は 83%であったが、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を 100%とする。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・ 5-1 平成 29 年度までに消費者安全確保地域協議会を設置する。
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設置・維持する。
	<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。
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。 ・ 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 29 年度まで、その後自主財源化) ・ 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 30 年度まで、その後自主財源化) ・ 地域社会における消費者問題解決力の強化事業については、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。(平成 33 年まで、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	福岡県	市町村名	大野城市
-------	-----	------	------

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	・消費生活相談員体制強化のため、消費生活相談窓口（大野城市消費生活センター）を設置した。（平成 21 年度） ・消費生活相談窓口の開設日を、平成 21 年 7 月から週 4 日（月・課・木・金）とし、平成 25 年度からは週 5 日とした。 ・消費生活相談員の対応能力の強化のため、研修参加支援をした。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・消費生活相談員（2 名）の処遇改善のため、1 日あたりの報酬額を 1,800 円増額し、9,100 円とした。（平成 21 年度～平成 22 年度） ・消費生活相談員（2 名）の処遇改善のため、1 日あたりの報酬額を 1,400 円増額し、10,500 円とした。（平成 23 年度～平成 26 年度） ・消費者被害防止のため、出前講座や街頭啓発を実施した。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・消費者被害防止のため、チラシや啓発物品を作成し、配布した。
総括・評価	・平成 21 年 7 月から消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、平成 21 年度は 635 件、平成 22 年度は 650 件、平成 26 年度は 841 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。市内はもちろん、近隣市からも相談を受けることがある。 ・開設日の増加に伴い、相談者の利便性はよくなっていると考えられる。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、国民生活センターの研修や、県などが開催している研修参加を支援した。研修に参加することで、多くの相談に広く対応できている。 ・平成 21 年度の出前講座が 5 件だったが、平成 26 年度は 13 件となっており、着実に増加している。街頭啓発も平成 21 年度は 0 件だったが、平成 26 年度は 6 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 ・平成 21 年 7 月から消費死活相談窓口を設置済。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・平成 21 年 7 月に設置し、週 4 日開設であったが、平成 25 年度から週 5 日開設としていく。 ・平成 26 年度は相談員 1 名体制だが、平成 27 年度から相談員 2 名体制を検討している。 ・本市の消費生活相談員 3 名の資格保有率については、100%

	ある。 消費生活相談員の研修については、国民生活センターが開催している地方での研修を3名がそれぞれ1回ずつ受けることができる環境を整備しており、福岡県などが開催している研修については、希望者が受けられる環境を整備している。 <u><政策目標4>消費者教育の推進</u> <u><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</u> ・今後、関係団体等と調整を行い、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。 ・平成27年6月より月・水・金曜日の相談員2名体制、平成28年度より平日全日相談員2名体制とし、相談体制の充実を図る。
	<平成30年度以降の方針>
	出前講座や啓発活動も、継続していく。また、更なる消費者教育の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	・消費生活センターを維持する。 ・近隣自治体の状況を勘案しながら、消費生活相談員の体制・報酬の維持、処遇改善を図る。 ・消費生活センター条例を策定する。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	宗像市
-------	-----	------	-----

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	・ 消費者被害の未然防止を図るため啓発用パンフレット等を作成した（平成 21 年度） ・ 相談室が手狭のため拡張工事を実施（平成 22 年度） ・ 消費者センターから消費生活センターに名称を変更したため館名の工事を実施（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） ・ 対応が困難な相談に対処するため、弁護士による相談員指導を実施した（平成 21 年度～平成 26 年度）
総括・評価	・ 平成 21 年度から弁護士相談を実施したことにより、消費生活相談員の対応能力や質が向上した。 ・ 平成 21 年度から実施している弁護士相談や研修参加を支援したことにより、毎年 200 件程度斡旋することが出来た。また、救済金額も平成 25 年度は約 1 億 1 千万円を超えた。 ・ 平成 24 年度から実施している第 2・4 土曜日の電話相談は周知を行った結果、相談件数も増加傾向にある。
「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 21 年度に基金を活用する前からセンターを設置済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・ 現在の相談員 5 人体制を維持する。 ・ 相談員全員が国民生活センターが実施する研修に参加しレベルアップを図る。 ・ 年 24 回開催している弁護士相談により悪質・巧妙なトラブルに対処するため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維持する。 ・ 消費生活相談員のレベルアップを図るため、弁護士相談の開催や相談員の研修参加を支援する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・ センターの維持や相談体制については、これまでどおり自主財源化を目指す。 ・ 基金活用期間経過後も相談員のレベルアップを図るため、弁護士相談や相談員の研修参加の支援するため、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。(自主財源) ・ 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21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、研修参加の支援の継続を図る。(平成21年度～平成29年度、その後自主財源化)
その他特記事項	・ 当センターは、活性化事業が開始になる前から自主財源により事業を実施してきた。活性化事業終了後も自主財源により継続して事業を進めていく予定です。

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	太宰府市
-------	-----	------	------

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、相談日を週 1 日から週 2 日へと増設。また相談時間を 1 時間延長した。(平成 22 年度) - 消費生活相談体制強化のため、相談日を週 2 日から週 3 日へと増設した。(平成 25 年度) - 消費生活相談窓口への P I O—N E T の設置とそれに伴う相談室の改修工事、啓発用備品の購入 (平成 21 年度) - 消費生活相談員の実務研修への参加による相談員の養成 (平成 21、22 年度) - 消費生活相談員の配置の拡充 (平成 22 年度) - 消費生活相談員の県主催のレベルアップ研修及び事例検討会への参加による相談員のレベルアップ (平成 21 年度～) - 高齢者の悪質商法の被害を防止するために、各自治会単位の啓発講座(出前講座)の開催(講座開催を太宰府市消費者の会へ委託)(平成 21 年度～) - 成人者に対し、成人式での悪徳商法の被害防止のパンフレット配布などによる啓発 (平成 21 年度～) 12 月の悪質商法撲滅月間に併せて、悪質商法被害の防止のために消費者への街頭啓発活動や消費者啓発パネル展など啓発事業を強化した。(平成 23 年度～) 12 月の悪質商法撲滅月間に併せて、消費者啓発冊子の全戸配布を行った (平成 24 年度～)
総括・評価	- 平成 22 年度に相談日開設日の拡大 (週 1 日から週 2 日へ) や、消費生活相談員の拡充(有資格者を 1 名雇用)を行うことにより、平成 22 年度の相談件数は、前年度に対し 20 件増加の 122 件であった。その後の相談件数も平成 23 年度 172 件、平成 24 年度 231 件と年々増加した。 - 平成 25 年度はさらに相談日開設日の拡大 (週 2 日から週 3 日へ)を行い、相談件数は前年度より 80 件増加の 291 件であり、相談窓口は市民へと定着しつつある。 - 平成 21 年度より高齢者の悪質商法被害の未然防止のため、各自治会単位の出前講座を実施した。初年度は 4 回のみの開催であったが、平成 25 年度は 13 回開催と、各自治会からの講座依頼も増え、地域の人々の消費者問題へ対する関心の向上がうかがえる。これにより、多くの高齢者の方への啓発を行うことができ、消費生活相談窓口の周知も同時に行うことができた。

	平成 21 年度より成人式にて、消費生活相談窓口案内を掲載した新成人者向けパンフレットを作成し、配布をした。その結果、消費生活相談窓口へ相談にくる若者が増え、今まで泣き寝入りしていた被害者の救済を行うことができた。
「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 ・すでに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 ・現在開設日が週 3 日であるため、センター化へ向けて開設日の拡大を計画中。 ・相談員 4 名中有資格者は 1 名であるため、有資格者の拡充を行う。資格取得のための研修会参加支援や、有資格者の雇用を行い、相談への対応能力の向上に努める
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> ・相談日の開設日を週 3 日から週 4 日（平成 27 年度目途）、週 4 日から週 5 日（平成 28 年度目途）と段階的に拡大し、センター化に向けた取り組みを行う。 ・相談日の拡大に併せ消費者行政・相談業務専門の職員を雇用し、消費者行政・相談業務体制を強化する。（平成 28 年度） ・消費生活センター案内チラシの配布など周知活動の強化を行い、市民へ消費生活センターの定着を図る。 ・相談件数の増加による混乱を防ぐため、相談員がスムーズな相談業務を行えるよう相談環境の充実に努める。（相談カード整理用ファイルの購入など） ・難易度の高い消費生活相談への対応能力の向上を図るため、有資格者の相談員の確保や、資格取得のための研修会に参加させる（平成 28 年度目途） ・消費生活相談員の対応能力強化のため、継続して研修参加支援を行う。 ・悪質商法の未然防止のため啓発事業の継続・強化を行う。 ・地域ぐるみで消費生活問題へ対する意識の向上を図るため、消費者啓発講演会を継続して行う。 ・出前講座等の啓発事業を継続して行い、効果的な事業を精査しつつ取り組んでいく
	<平成 30 年度以降の方針>
	・消費生活相談体制整備事業について継続して行う。 消費者啓発活動関係の事業については、内容を精査し、効果的である事業については、継続・拡充して行う。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活センターの設置・維持 ・消費生活相談員の有資格者の拡充。また、それにかかる研修会等の参加支援 ・消費生活相談員の対応能力強化のための研修会の参加支援の継続 地域ぐるみで消費生活問題へ対する意識の向上を図るため、消費者啓発事業の継続や、地域ネットワークの充実
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

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	古賀市
-------	-----	------	-----

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、週 2 日体制より 4 日体制とし、金曜日（平成 22 年度）、土曜日（平成 25 年度）を開設した。また、消費生活センターを設置した（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～26 年度） - 消費者行政の推進のため、担当行政職員の研修参加を支援した（平成 22 年度～25 年度） - 高齢者の消費者被害防止のため、弁護士センターと連携して合同のセミナーを行った（平成 25 年度～26 年度） 消費者被害防止のため、成人式や高校の卒業式、出前講座において啓発冊子を配布した（平成 21 年度～26 年度）
総括・評価	- 平成 25 年度に消費生活センターを設置し、相談件数は平成 24 年度の 256 件から平成 25 年度は 288 件と増加した。また、平成 26 年度は 9 月末時点の半年間で 169 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、研修参加の支援、消費生活相談体制の強化により、平成 25 年度における消費生活相談員の助言やあっせん等による救済金額の総額が約 2500 万円となった。
「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 15 年度より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 25 年度 6 月より消費生活センター設置済み。 - 週 4 日体制を維持する。 - 消費生活相談員の資格保有率 100%を維持する。 消費生活相談員の研修参加率の 100%を維持する。 <政策目標 4>消費者教育の推進 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 - 庁内関係部署や関係機関と協議を行い、見守りネットワーク構築において検討する。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	- 消費生活センターを維持する。 - 基金を活用して配置した消費生活相談員の体制の維持を図る。啓発事業を継続して実施する。
	<平成 30 年度以降の方針>

	・ 消費生活センターを維持する。 ・ 基金を活用して配置した消費生活相談員の体制の維持を図る。 啓発事業を継続して実施する。
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。 ・ 基金を活用して配置した消費生活相談員の体制の維持を図る。 啓発事業を継続して実施する。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	福津市
-------	-----	------	-----

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	・消費生活相談窓口の充実のため、執務参考図書や啓発機器、機材を購入した。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制とし、開設時間を 9 時から～12 時から 9 時～16 時とした。(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の啓発 DVD を購入し、出前講座等で上映した。また、チラシや啓発シール、マグネットシートなどを作成し、出前講座や相談受付時などに配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	・平成 24 年度に消費生活相談窓口の開設時間を 9 時～12 時から、9 時～16 時に拡大し、相談員を 1 名から 2 名に増員したことで、平成 24 年度の相談件数は前年の 126 件と比べて、197 件と増加している。また、平成 26 年度 3 月中旬で 255 件の相談件数があり、年々件数は増加している。 ・相談員の相談対応能力強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が年々増えている。(H22…16 件、H23…17 件、H24…28 件、H25…54 件、H26 途中…34 件) ・出前講座の際に啓発 DVD を上映したり、相談窓口の電話番号などが記載された、電話の受話器の背に貼るタイプのシールを配布したりしたことで、住民の意識向上や窓口の周知につながり、出前講座後に相談が増えることもあった。
「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 ・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 ・現在週 3 日の開催日を、平成 28 年度を目途に週 4 日もしくは週 5 日の開催にし、消費生活センターを設置する。 ・平成 26 年度では、消費生活相談員 2 名体制であり、これを維持する。 ・平成 26 年度では、消費生活相談員の資格保有率は 50 % であり、これを維持する。 ・平成 26 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100 % であり、これを維持する。

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>
	・消費生活相談窓口を維持し、平成 28 年度を目途に消費生活センターを設置・維持する。 ・消費生活相談体制を維持・強化するため、相談員の研修参加を支援する。また、啓発を強化し、住民の消費者問題への意識を向上させる。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・消費生活センターを設置・維持し、充実した消費生活相談体制を持続させる。
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。 ・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して行う。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	うきは市
-------	-----	------	------

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	- 消費生活相談窓口の設置及び消費生活相談員育成のため、市外研修会への参加支援を行った。(平成 21 年度) - 悪徳商法被害防止のための講習会を年 2 回実施し啓発を促した。また、前年度に引き続き研修会への参加支援を行った。(平成 22～23 年度) - 消費者被害防止のための啓発事業として、家屋の玄関先に貼れるシールを全世帯に配布した。(平成 24 年度) - 専門アドバイザーによる講習会の実施及び相談員スキルアップのための研修会に参加した。(平成 24 年度～平成 26 年度) 市内各所にて相談員による年 4 回の街頭啓発活動を実施。(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、併せて相談員の育成にあたった。相談件数については 83 件で、翌年 22 年度については 81 件と 2 名減少した。平成 23 年度は 91 名と若干件数が増えているが、これについては電話での相談件数は例年並みで、直接窓口にて相談対応をした人数が増えている。 - 平成 21 年度から平成 23 年度まで相談員（くらしのアドバイザー）育成のため市外研修会への参加を支援した。より専門的な知識やノウハウの取得により、訪問販売や通信販売に関する相談への対応の能力向上に繋がった。 平成 24 年度には、消費者被害防止のためのシールを作成し、市内全域（約 12,000 世帯）に配布した。
「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 21 年度に相談窓口設置済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 - 講習会等への参加による相談員の更なるスキルアップを図る。相談員の人員増加を図り、対応体制の充実化を図る。 <政策目標 4>消費者教育の推進 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築
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> - 消費者相談窓口を維持継続する。 - 研修会等への参加支援を行い、相談員の更なるスキルアップを図るとともに人員の増加のため、国民生活センターの実施する

	講習への参加を促す。 市内関係団体（警察、社会福祉協議会、弁護士会、民生委員会等）との連携を図り、被害ケースにあわせた被害者のあつせん先を明確化する。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	・ 事業の精査を行うとともに、新規事業プログラムの策定を行う。 街頭啓発等を率先して推進していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 消費者相談窓口の維持。 ・ 相談員のスキルアップ研修等への積極的な参加の支援を継続する。 ・ 国民生活センターの開催する研修会への参加者を募るとともに相談員の増員を図る。 関係団体との密な連携を図り、ケースにあわせた対応を行う。
その他特記事項	市民への意識啓発を継続しておこない、更なる消費者被害の防止に寄与する。

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	宮若市
-------	-----	------	-----

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	・相談窓口の設置。(平成 21 年度) ・消費者への啓発事業の強化活動として啓発パンフレット等の配布と出前講座を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・直轄広域消費生活センター、警察署、市の福祉担当部署等と連携を取り、情報提供及び情報収集に努めた。
総括・評価	・平成 25 年 1 月 1 日、直轄広域消費生活センターが発足し、以後、広域的な啓発活動及び相談業務に対応した。 ・相談件数は、平成 21 年度 5 件（市）より平成 25 年度 94 件（直轄広域センター84 件・市 10 件）と相談件数は増加しており、啓発活動及びセンターの設置により地域の相談窓口として定着しつつある。 ・関係機関との連携強化に繋がった。
「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 21 年度当初で相談窓口を設置。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・平成 21 年度～平成 24 年度は、市役所における職員対応の相談窓口であったが、平成 25 年度より直轄広域消費生活センターを 2 市 2 町で設置し、専門相談員 1 名を配置。 <政策目標 4>消費者教育の推進 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築
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>
	・直轄広域消費生活センターの維持継続。 ・多様化する消費生活に対応した啓発活動の維持継続。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・啓発事業について、基金活用期間経過後も社会情勢を勘案しながら、事業に取り組んでいく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・相談窓口の維持継続（平成 21 年度、その後自主財源化） ・直轄広域消費生活センターの維持継続（自主財源により平成 24 年度～） ・消費者向け啓発パンフレットや物品及び出前講座の実施（平成 21 年度～平成 29 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	福岡県	市町村名	朝倉市
-------	-----	------	-----

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	・朝倉市消費生活センターを開設した。また、センターとしてのＯＡ機器（パソコン・プリンター・ＦＡＸ）や直通電話、インターネット回線を設置するなど相談業務を拡充させるための整備を行った。（平成 21 年度） ・消費生活相談員の対応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） ・市民（高齢者）の消費者被害防止のため、出前講座を開始した。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・消費者被害相談体制の充実のため出張相談会を実施した。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・訪問販売、振り込め詐欺による被害防止ステッカーを作成し、市民への配布を行った。（平成 22 年度～平成 26 年度）
総括・評価	・平成 21 年度に消費生活センターを設置し、相談件数は平成 21～23 年度は 220～250 件前後であったのに対し、平成 24～26 年度は 300 件前後と増加していることから、市内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向上のため、研修参加を支援した。 ・出前講座の周知・広報により、延べ 100 回以上、3,000 人以上の市民に対し講座を開催した。
「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 21 年度 3 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 21 年度当初、消費生活相談窓口であったが、同年度中に消費生活センターとした。消費生活相談員 2 名、週 5 日開設の体制を維持する。 ・平成 21 年度当初から消費生活相談員の資格保有率 100%であり、今後も維持していく。また、消費生活相談に関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。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・平成 21 年度当初から実施している市内各地域への出前講座を継続し、各地域役員や住民の意識向上に努める。 ・平成 28 年度に福岡県の消費生活サポーター事業に取り組み、市内民生委員全員を対象に講座を実施する。受講後には消費生活サポーター手帳を交付し、センターからの消費生活情報の提供と地域住民

	への消費者被害の見守りを強化する。
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>
	・ 消費生活センターを設置・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し、地域内ネットワーク構築等を支援する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・ 消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した後も体制を維持し、継続して推進する。 ・ 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。 ・ 2 名の消費生活相談員（資格保有者）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、研修参加支援を継続する。 ・ 出前講座や市民への啓発資料の配布等（啓発事業）を維持・継続する。
その他特記事項	なし。

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	みやま市
-------	-----	------	------

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	・相談窓口を設置し、市民からの相談を受けた。(平成 21 年～平成 26 年) ・相談窓口担当職員が、各種研修会に参加し、相談業務のレベルアップを図った。(平成 21 年～平成 26 年) ・各種被害を防止するため、出前講座を開催した。(平成 21 年～平成 26 年) ・市民への様々な啓発活動を行った。(平成 21 年～26 年) ・消費生活法律相談を実施した。(平成 21 年～24 年) ・広域連携により、「柳川・みやま消費生活センター」を開設した。(平成 24 年 4 月)
総括・評価	・平成 21 年～平成 23 年は市窓口へ各年 40 件近くの相談があったが、柳川・みやま消費生活センター開設後（平成 24 年以降）は、センターへの相談が主となり、相談件数が大幅に増加しており、センターが市民の相談場所に定着してきている。 ・出前講座、啓発活動等により市民の被害防止に努めた。 ・担当職員が各年 4 回以上の研修に参加し、相談者への迅速な対応に努めた。
「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 ・当課にて相談窓口を開設。(～平成 26 年度) ・「柳川・みやま消費生活センター」の開所。(平成 24 年～) <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・相談窓口担当職員が研修へ参加し、相談業務の向上に務めた。 ・「柳川・みやま消費生活センター」を開設。
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>
	・担当職員の研修参加促進。 ・「柳川・みやま消費生活センター」相談業務の充実。 ・啓発活動の強化。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・担当職員の継続的な研修参加。 ・「柳川・みやま消費生活センター」機能の維持。 ・啓発活動の強化。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・担当職員の年 4 回以上の研修参加。 ・「柳川・みやま消費生活センター」の強化。 ・広報誌での啓発活動。

その他特記事項	
---------	--

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	糸島市
-------	-----	------	-----

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、消費生活相談窓口を設置し、専任の相談員を配置した【平成 22 年度】。また、体制強化を図るため、相談員を 1 名体制から 2 名体制に【平成 23 年度】、2 名体制から 3 名体制に増強した【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 22 年度～平成 26 年度】。 ・消費者被害防止のための啓発冊子を作成し、市内の全戸に配布した【平成 22 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催した【平成 22 年度～平成 26 年度】。また、高齢者に身近に接する機会の多い民生委員や介護保険事業所のもとへ出向き、継続的に啓発活動を行った【平成 24 年度～平成 26 年度】。
総括・評価	・平成 22 年 9 月に消費生活センターを設置し、相談件数は、平成 22 年度 375 件、平成 23 年度 575 件、平成 24 年度 598 件、平成 25 年度 871 件である。平成 22 年度と平成 25 年度の相談件数を比較すると 496 件（約 2.3 倍）と大幅に増加しており、地域の消費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強化のため、相談員の増員及び研修会への参加を支援した。その結果、斡旋による解決件数が平成 22 年 41 件に対し、平成 25 年度は 94 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・消費者被害防止のために出前講座を実施しているが、平成 25 年度の実施件数は 37 件/年であり、着実に毎年増加している。 ・消費生活相談体制の強化により、啓発活動に力を入れることができ、平成 24 年度から月に 1 回広報誌への啓発記事の掲載や、民生委員の定例会への訪問、介護保険事業者訪問、啓発冊子の作成等を行い、平成 25 年度からはコンビニエンスストア、金融機関の訪問、介護保険事業者連絡会への定期訪問、消費者トラブル等についての啓発チラシを介護保険料納入通知書や後期高齢者医療保険料額決定通知書等に同封したりと、消費者被害防止のために様々な啓発活動が実施できている。
「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 ・平成 22 年 9 月に糸島市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 ・Ⅰ 平成 22 年 9 月、消費生活センターを開設。開設日を原則週 5

	日としている。平成 27 年度以降も同様に開設。 ・Ⅱ 平成 22 年 9 月当初、消費生活センターの相談体制としては、相談員が 1 名体制だったが、相談体制の強化を行うために、平成 23 年度から 1 名増加し 2 名体制に、平成 25 年から更に 1 名増加し 3 名体制としている。平成 27 年度以降も、相談員 3 名体制を維持継続。 ・Ⅲ 現在、消費生活相談員の資格保有率は 100%である。平成 27 年度以降も消費生活相談員の資格保有率 100%を継続維持。 ・Ⅳ 平成 21 年度においては、消費生活相談員のスキルアップのため県内で開催されている研修に参加していたが、国民生活センター主催で開催している県外への研修が出来ていなかった。しかし、より専門的な知識を習得するために、基金制度を利用し、県外で実施されている様々な研修を受講し、消費者相談に関する知識、技能などを習得している。平成 27 年度以降も相談員のスキルアップのため、相談員の研修参加支援を行う。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・庁内の連携構築について 主に福祉担当課や地域包括支援センターと連携をとり、相談・支援の協力体制を構築、日々業務に当たっている。また、定期開催させる糸島市生活困窮者自立支援庁内連携委員会において、情報共有、連携力強化に努めている。 ・警察との連携構築について 年に 7 回、糸島警察署と連携会議を実施し、情報交換を行っている。また、年に 1 回、警察と合同で市内コンビニエンスストアや病院を回り、高齢者の振り込め詐欺等未然防止のための啓発活動を実施している。 ・民生委員、介護サービス事業者との連携構築について 毎月 1 回、民生委員や介護サービス事業者向けに啓発チラシを発行。また、年に数回訪問し、消費者トラブル事例の紹介や高齢者見守り依頼など啓発活動を実施している。 ・その他 シニアクラブの総会や、市民向けに開催している「認知症サポーター養成講座（他部門で実施）」、「消費者力アップ講座」、「出前講座」において、消費生活センターの紹介と高齢者見守りのポイント等を掲載したチラシを配布、注意喚起するとともに、高齢者見守りを依頼している。
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、消費生活相談員を現体制より減員しないようにするとともに、研修等の活用により消費生活相談員のレベ

	ルアップを図る。 ・消費者被害防止のために、啓発活動に力を入れ、より効果的な取り組みを考え実行していく。また、交付金活用期間経過後も継続的に啓発事業を行っていくために、啓発事業の精査を行う。 <平成 30 年度以降の方針> ・消費生活相談体制については、当市の財政担当課と協議しながら、交付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。 ・消費者被害防止のために、啓発活動事業については、より効果的な取り組みに重点を置きながら実施していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活センターを設置、維持する。(平成 26 年度から自主財源化) ・消費生活相談体制の強化のため、現在の相談員 3 名体制を維持するとともに、研修などの活用により、より専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。(交付金対象期間は、平成 27 年～平成 33 年 ※平成 31 年に 1 名、平成 32 年に 1 名が自主財源化、残り 1 名は平成 34 年から自主財源化。平成 34 年度から完全自主財源化。) ・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。(交付金対象期間は平成 27 年～平成 30 年、その後自主財源化) ・消費者被害防止のために、より効果的な啓発事業を実施していく。(交付金対象期間は平成 27 年～平成 29 年、その後、事業を精査し、啓発事業を継続していくことを目指す。)
その他特記事項	消費者被害防止のために、庁内、庁外を問わず、関係機関との連携を密にして全市をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	那珂川町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平 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	- 消費生活被害防止のため啓発冊子を作成し年 2 回各戸回覧を行った。(平成 23 年度) - 高齢者の消費生活被害防止のため啓発冊子を作成し出前講座で配布した。(平成 23 年度) - 消費生活相談体制強化のため消費生活相談窓口を整備。(平成 24 年度) - 消費者被害防止のため啓発冊子を作成し町内全戸に配布した。(平成 24 年度) - 消費生活相談体制強化のため専門相談員 3 名を配置した。(平成 25 年 6 月から) - 消費生活相談窓口開設の周知のためリーフレットを作成し町関係機関、警察等の窓口を設置した。(平成 25 年度) - 住民へ消費生活被害に対する注意喚起を促すため、のぼり・法被・啓発用品を作成し、5 月・12 月に街頭啓発を行った。(啓発品作成：平成 25 年度、街頭啓発：平成 25 年度から) - 小中学校を消費生活被害から守るため小学校 5 年生・中学校 2 年生全員に啓発冊子を配布した。(作成：平成 25 年度、配布：平成 26 年度) - 多重債務防止及び解決のために啓発冊子を作成した。(平成 26 年度)
総括・評価	平成 25 年 6 月に消費生活相談窓口を設置した結果、相談件数が増加した。(平成 21 年度 23 件、平成 22 年度 21 件、平成 23 年度 13 件、平成 24 年度 18 件、平成 25 年度 153 件) また、平成 26 年度は 2 月時点で 158 件あり着実に相談窓口が地域の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	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 - 平成 25 年 6 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 27 年度からは、予算を整え県主催の研修に参加できるようにする。 - 平成 26 年度からは、国民生活センター主催の研修を年に一人 1 回受講できるようにする。 - 平成 27 年度は、消費生活相談員の問題解決を支援し、各種情報の共有を行うため、新規にパイオネットを配置するための設備を整える。

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>
	・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ パイオネットを配置することにより、全国的な苦情相談情報を収集し、消費生活相談員による問題解決の支援を行う。 ・ 県や国民生活センター主催の研修に参加させ消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・ 啓発冊子配布や街頭啓発により消費者教育に重点的に力を入れ消費者被害未然防止を図り、高齢者等の見守りのため民生委員や地域包括支援センター等との連携を支援する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・ 消費者生活相談体制については、今後とも維持する。 ・ 県や国民生活センターの研修参加は、消費生活相談員の対応能力向上に資するため、今後とも継続する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 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。 ・ 住民へ消費生活被害に対する注意喚起を行うために、リーフレットや冊子等の啓発品の作成、および強調月間における街頭啓発を実施する。
その他特記事項	消費者被害防止のため、庁内関係課との連携し対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	宇美町
-------	-----	------	-----

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	・ 弁護士による消費者問題の法律相談を実施した。(平成 21・22 年度) ・ 悪質商法被害防止講座を実施した。(平成 24 年度) ・ 相談窓口の整備を行った。(平成 25 年度) ・ 専門相談員配置した消費生活相談窓口を週 2 日開設した。(平成 25～26 年度) ・ 消費者問題啓発のため、パンフレットを全戸配布した。(平成 23 年度) ・ 消費者問題啓発チラシやパンフレット、相談機関のリーフレットや周知グッズを配布した。(平成 21・23・25・26 年度) ・ 消費者教育問題啓発のため、パンフレットを配布した。(平成 26 年度) ・ 行政従事職員の消費者行政に関する知識の向上のため、専門研修会を積極的に受講させた。(平成 21～24 年度)
総括・評価	・ 平成 25 年 6 月に消費生活相談窓口を設置(週 2 日)し、相談件数は 97 件であった。それ以前は、行政職員対応であり、年間 10 件程度の相談実績であったことを考えると、増加はしているが定着していると判断できるものではなかった。窓口の周知、消費者問題の啓発を重点課題とし、特に力を入れたこともあり 26 年度の相談件数は 2 月までの 11 か月間で 126 件と増加傾向が続いている。 ・ 平成 25 年度の開設時に志免町との広域連携を図り、実質週 4 日の相談が可能な体制を整備した。また、隣接の志免町が 27 年 4 月に窓口からセンターへ格上げすることに伴い、糟屋郡内の 5 町(宇美町、志免町、須恵町、粕屋町、篠栗町)で連携を図り、広域センターとして事業を展開していく。 ・ 平成 25 年度より町内会へ出前講座を実施し、8 件の実績あった。
「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 25 年 6 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 25 年 6 月から専門相談員 1 名を配置し、週 2 日の消費生活相談窓口を開設した。 ・ 開設当初より、隣接する志免町と広域連携を図り、両町民が両町で相談可能な体制を整え、実質週 4 日の相談を可能とした。

	・平成 27 年 4 月より、隣接の志免町がセンター化による機能拡充を図ることに伴い、糟屋地区の 5 町（志免町、宇美町、須恵町、粕屋町、篠栗町）での広域消費生活センターとして、専門相談員 3 名（出張相談時 4 名）体制で、事業を展開する。
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>
	・消費生活センターの広域連携を維持する。 ・消費者被害防止のため、広域センターの 5 町間で相互協力を行い、効果的に出前講座、講演会等の消費者啓発に力を入れる。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・平成 27 年度より 5 町による広域センターとして展開している消費生活相談体制については、5 町で協議を行いながら基金活用期間を経過した事業より自主財源化を目指す。 出前講座や講演会等の啓発事業においては、継続して 5 町での協力体制を維持し、事業展開していく。
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広域連携を維持する。 ・消費生活センター周知や、消費者問題啓発の必要物品は、定期的に調達する。
その他特記事項	・消費者被害防止のため、広域連携を密にし、調整を図りながら対応する。 ・消費者被害防止のため、関連各課との連携を密にし、調整を図りながら対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	篠栗町
-------	-----	------	-----

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	・ 高齢者、特に独居老人を対象にした悪質商法被害防止のための講習会を開催した。(平成 21～23 年度) ・ 高齢者、特に独居老人を対象にした悪質商法被害防止のための消費者問題啓発チラシやパンフレット、周知グッズを配布した(平成 21～26 年度) ・ 新成人を対象にした悪質商法被害防止のためのチラシやパンフレット、周知グッズを成人式で配布した。(平成 21～26 年度) ・ 弁護士・司法書士・ファイナンシャルプランナー等による相談会を実施した。(平成 25 年度)
総括・評価	・ 近隣の志免町が平成 27 年 4 月に消費生活センターへ格上げすることに伴い、糟屋郡内の 5 町（篠栗町、志免町、宇美町、須恵町、粕屋町）で連携を図り、広域センターとして事業を展開している。 ・ 広域センターから月 2 回の出張相談を実施している。 ・ 平成 21 年度より、行政区のふれあい・いきいきサロンへ出前講座を実施し、21 件の実績があった。 ・ 平成 25 年度は、弁護士・司法書士・ファイナンシャルプランナー等による相談会を実施し、延べ 80 件の相談があった。
「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 4 月に広域連携による消費生活相談体制を整備済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・ 平成 27 年 4 月より、近隣の志免町がセンター化による機能拡充を図ることに伴い、糟屋地区の 5 町（志免町、宇美町、須恵町、粕屋町、篠栗町）での広域消費生活センターとして、専門相談員 3 名（出張相談時 4 名）体制で、事業を展開する。 <政策目標 4>消費者教育の推進 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築
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広域連携を維持する。 ・ 消費者被害防止のため、広域センターの 5 町間で相互協力を行い、効果的に出前講座、講演会等の消費者啓発に力を入れる。
	<平成 30 年度以降の方針>

	・平成 27 年度より 5 町による広域センターとして展開している消費生活相談体制については、5 町で協議を行いながら基金活用期間を経過した事業より自主財源化を目指す。 ・出前講座や講演会等の啓発事業においては、継続して 5 町での協力体制を維持し、事業展開していく。
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広域連携を維持する。 ・消費生活センター周知や、消費者問題啓発の必要物品は、定期的に調達する。
その他特記事項	・消費者被害防止のため、広域連携を密にし、調整を図りながら対応する。 ・消費者被害防止のため、関連各課との連携を密にし、調整を図りながら対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	志免町
-------	-----	------	-----

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	・相談窓口の整備を行った。(平成 24～25 年度) ・専門相談員配置した消費生活相談窓口を週 2 日開設した。(平成 24～25 年度) ・相談窓口開設日数を 1 日拡充し、週 3 日開設した。(平成 26 年度) ・消費者問題啓発のため、パンフレットを全戸配布した。(平成 23 年度) ・町実施の各種イベント(講演会、文化祭等)、町内会のイベント(夏祭、敬老会等)時に、消費者問題啓発チラシやパンフレット、相談機関のリーフレットや周知グッズを配布した。(平成 24～26 年度) ・5 月の消費者月間、12 月の悪質商法撲滅月間にあわせ、のぼり旗や啓発物を作成し啓発を行った。(平成 25～26 年度) ・行政従事職員の消費者行政に関する知識の向上のため、専門研修会を積極的に受講させた。(平成 23～25 年度) ・消費生活相談体制のさらなる強化のため、近隣町と広域連携の協議を整えセンターによる機能拡充の準備を行った。(平成 26 年度)
総括・評価	・平成 24 年 6 月に消費生活相談窓口を設置(週 2 日)し、相談件数は 55 件であった。それ以前は、行政職員対応であり、年間 10 件程度の相談実績であったことを考えると、増加はしているが定着していると判断できるものではなかった。窓口の周知、消費者問題の啓発を重点課題とし、特に力を入れたこともあり 25 年度の相談件数は 127 件、26 年度は 2 月末までの 11 カ月間で 240 件と増加傾向が続いている。 ・平成 25 年度に宇美町、26 年度に須恵町との広域連携により、実質週 5 日の相談が可能となり、利便性が飛躍的に向上した。さらに、27 年 4 月から窓口をセンターに格上げし機能拡充を図ることに伴い、糟屋郡内の 5 町(志免町、宇美町、須恵町、粕屋町、篠栗町)で連携を整え、広域センター開設の準備を行った。 ・平成 24 年度に出前講座を実施したことから、町の出前講座メニューに消費者問題を追加した。積極的に講座の企画提案を町内会へ行い 24 年度 2 件、25 年度 6 件、26 年度 4 件を実施した。また、26 年度より、健康事業担当部署と連携し、高齢者を対象とした地域介護予防教室の際に時間枠をもらい、消費者問題啓発のショート講座 11 件実施した。

「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 24 年 6 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 24 年 6 月から専門相談員 1 名を配置し、週 2 日の消費生活相談窓口を開設した。 ・平成 25 年 6 月に隣接する宇美町が、相談窓口を開設したのを機に、広域連携を図り両町民が両町で相談可能な体制を整えたため、実質週 4 日の相談が可能となった。 ・平成 26 年 4 月に隣接する須恵町と広域連携を図り、開設を 1 日増やしたため、開設日を週 3 日とした。宇美町との連携も継続しているため、実質週 5 日の相談が可能となった。 ・平成 27 年 4 月より、センター化による機能拡充を図り、専門相談員 3 名（出張相談時 4 名）体制とした。なお、このセンターでの相談業務は、糟屋地区の 5 町（志免町、宇美町、須恵町、粕屋町、篠栗町）で連携を図り広域消費生活センターとして事業を展開している。
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。 ・消費者被害防止のため、広域センターの 5 町間で相互協力を行い、周知・啓発事業、出前講座、講演会等の効果的に実施する。 <平成 30 年度以降の方針> ・消費生活センターでの広域連携については、継続して 5 町での協力体制を維持し、相談体制の強化に努めていく。 ・周知・啓発事業、出前講座、講演会等については、継続して 5 町での協力体制を維持し、事業展開していく。
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。 ・広域連携の取り組みを維持する。 ・処遇改善した消費生活相談員の体制・報酬を維持する。 ・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。 ・消費生活センター周知や、消費者問題啓発の必要物品は、定期的に調達する。 ・地域内ネットワークの構築等に努める。
その他特記事項	・消費者被害防止のため、広域連携を密にし、調整を図りながら対応する。 ・消費者被害防止のため、関連各課との連携を密にし、調整を図りながら対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	須恵町
計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平 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	・ 隣接する志免町との広域協定により、志免町の消費生活相談窓口において週 3 日の相談可能な体制を整備した。 (平成 26 年度) ・ 消費者問題啓発のため、パンフレットやステッカーを全戸配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 町商工会主催のイベント時に、消費生活相談窓口のパンフレットを配布した。(平成 26 年度) ・ 行政職員のスキルアップのためレベルアップ研修に参加した。 (平成 23 年度)		
総括・評価	・ 平成 26 年 4 月から隣接する志免町との広域協定により、志免町の消費生活相談窓口において相談可能な体制（週 3 日）を整備した。それ以前は行政職員対応であったため、相談機能の充実が図れた。また、隣接する志免町が平成 27 年 4 月に窓口からセンターへ格上げすることに伴い、糟屋郡内の 5 町（須恵町、志免町、宇美町、粕屋町、篠栗町）で連携を図り、広域センターとして事業を展開している。		
「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 4 月に広域協定による消費生活相談体制を整備済。 ＜政策目標 2＞相談体制の質の向上 ・ 平成 26 年 4 月から隣接する志免町との広域協定により、志免町の消費生活相談窓口において週 3 日の相談可能な体制を整備した。 ・ 平成 27 年 4 月より隣接の志免町がセンター化による機能拡充を図ることに伴い、糟屋地区の 5 町（須恵町、志免町、宇美町、粕屋町、篠栗町）での広域消費生活センターとして、専門相談員 3 名（出張相談時 4 名）体制で事業を展開する。 ・ 国民生活センターの研修等に参加することで、行政職員についてもスキルアップを図る。		
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞ ・ 消費生活センターの広域連携を維持する。 ・ 消費者被害防止のため、広域センターの 5 町間で相互協力をを行い、効果的に出前講座、講演会等の消費者啓発に力を入れる。		

	<平成 30 年度以降の方針> ・ 平成 27 年度より 5 町による広域センターとして展開している消費生活相談体制については、5 町で協議を行いながら交付金を活用しつつ推進していく。 ・ 出前講座や講演会等の啓発事業においては、継続して 5 町での協力体制を維持し、事業展開していく。
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広域連携を維持する。 ・ 消費生活センター周知や消費者問題啓発の必要物品は、定期的に調達する。
その他特記事項	・ 消費者被害防止のため、広域連携を密にし、調整を図りながら対応する。 ・ 消費者被害防止のため、関連各課との連携を密にし、調整を図りながら対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	新宮町
-------	-----	------	-----

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	・ 公益財団法人全国消費生活相談員協会に消費生活相談業務を委託して専門の相談員を 1 名配置。週 2 日専門相談員による相談窓口（相談室）を開設。（平成 24 年度～平成 26 年度） ・ 消費生活相談室の周知推進を行うため、チラシを作成し町内の全戸に配布。（平成 24 年度～平成 26 年度） ・ 民生委員、福祉委員、老人クラブなどを対象とした消費者被害防止勉強会、地域公民館での出前講座の開催。（年 8 回）（平成 21 年度～平成 26 年度）
総括・評価	平成 24 年度に消費生活相談室を開設し、相談件数は、平成 24 年度の 16 件に対し、平成 25 年度は 47 件と大幅に増加した。また、平成 26 年 9 月現在で 40 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	<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室窓口を設置済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 消費生活相談員のレベルアップを図るため、国民生活センターの研修を受けやすい環境を整備する。 <政策目標 4>消費者教育の推進 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築
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>
	・ 消費生活相談窓口を継続する。 ・ 消費者の被害防止を目的とした出前講座等を行い、啓発活動を継続する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・ 消費生活相談体制について、必要性や効果等について見直しを行い、事業継続の判断を行う。 ・ 出前講座等の啓発事業については、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、今後の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	・消費生活相談窓口については、その必要性や効果等について調査を行い、必要であれば他自治体との連携を図りながら、県消費生活センター等の活用を図る。 ・啓発事業については、出前講座に限らず改めて手法等を研究していく。
その他特記事項	特になし。

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	久山町
-------	-----	------	-----

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の啓発冊子を作成し、町内全戸配布（H22～24 年度） ・ 新たに消費生活相談室を開設。相談体制を整備した。（H26 年度） ・ 相談室開設の PR と啓発を兼ね、ティッシュ配布、周知図った。 ・ 被害防止のため、消費者学級の回数増加。
総括・評価	・ 相談室の相談者はまだ少ない。周知活動に力を入れる必要あり。
「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 ・ H 2 6 年度相談窓口設置済み。 ＜政策目標 2＞相談体制の質の向上 ・ 現在月 2 回開催。今後は状況を見て回数増加を検討したい。 ＜政策目標 4＞消費者教育の推進 ＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築
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＞
	・ 身近な相談窓口として、住民が相談しやすい環境づくりを行う。 ・ 消費者教育に力を入れ、効果的な被害未然防止事業等を実施する。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	・ 29 年度までの実績を見ながら、より効率的な事業を実施する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 消費生活相談室の維持 ・ 消費者教育に力を入れ、より効果的な被害未然防止事業を実施する。
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、全庁あげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	粕屋町
-------	-----	------	-----

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	・平成 23 年度は福岡県消費者行政活性化基金事業補助金を活用して啓発チラシを作成して全戸配布し、啓発資料を購入し町内行事等で配布し町民の意識向上に努めた。
総括・評価	・啓発チラシを町内全世帯へ配布し、また、町内行事等に啓発資料を配布したことにより、消費者問題に対する意識を向上した。
「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 該当なし <政策目標 2>相談体制の質の向上 該当なし <政策目標 4>消費者教育の推進 該当なし <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 該当なし
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>
	・消費者被害の未然防止等の推進を行う。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・消費者被害の未然防止・拡大防止等の推進の強化、また、地域や学校における消費者教育を重点的に力を入れ、より効果的な取組を行う。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・地域や学校における消費者教育を重点的に力を入れ啓発活動を行い、町民が安全で安心していけるよう努める。
その他特記事項	・職員についても消費者問題の意識向上を図り、各部署との連携を行い消費者被害の防止に努める。

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	芦屋町
-------	-----	------	-----

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	・消費者行政啓発用ラックの購入及び設置（平成 23 年度～） ・消費者行政周知用ノベルティグッズの製作及び配布（平成 23 年度～） ・芦屋町消費生活相談窓口の設置（平成 23 年度～） ・消費者被害防止のためのチラシを全戸配付（平成 24 年度～） ・町内イベント時に消費者教室を実施（平成 25 年度～） ・相談対応能力向上のため、レベルアップ研修等への参加（平成 24 年度～） ・相談対応能力向上のため、国民生活センターで実施される行政職員研修（実務）へ参加（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 13 件に対し、平成 24 年度より 40 件程度と増加した。また、平成 26 年度 2 月時点で 60 件とさらに増えており、消費生活相談窓口の周知が徐々にではあるが行えていると考える。 ・平成 24 年度から、相談対応職員の能力向上のため様々な研修へ参加を行っている。また、今年度は「あっせん」や「クレーム対応」などの相談にも対応できるように国民生活センターで実施される研修への参加も予定している。 ・平成 25 年度から行っている町内イベント時の消費者教室については、今年度定員に対する参加者の割合が 100%となり、盛況であった。 ・消費生活相談員は設置していない。今後、近隣自治体や相談件数の状況により、検討を行う。

「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 年度より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 年度より設置している消費生活相談窓口は、週 5 日（平日 5 日）の開設とし、随時相談を受け付ける体制となっている。 ・平成 24 年度より、相談対応を行う職員の能力向上のため、様々な研修へ参加し、最近の事例の対応方法や情報交換を行い、相談対応実務に役立てている。 ・今年度は国民生活センターで実施される行政職員研修（実務）へ参加し、さらなる相談対応の質の向上を図る。
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>
	・消費生活相談窓口を維持する。 ・これまでと同様、相談対応を行う職員の能力向上のため、様々な研修へ参加し、最近の事例の対応方法や情報交換を行い、相談対応実務に役立てる。 ・消費者被害防止のため、消費者講座の種類を増やし、住民の方への啓発に努める。 ・平成 28 年度から消費生活相談員を週 5 日配置する。
	<平成 30 年度以降の方針> ・相談対応職員の研修参加については、能力向上のために平成 30 年度以降も行っていく。 ・消費者被害防止のためのチラシやノベルティグッズの作成は、平成 30 年度以降も精査しながら実施する。
消費者行政推進の方針 に則して取り組む施策、 目標	・消費生活相談窓口の維持。 ・相談対応職員の対応能力向上のため、研修参加を行っていく。
その他特記事項	・消費者被害防止のため、福祉課や包括支援センター、民生委員等と情報共有を行う。

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	水巻町
-------	-----	------	-----

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	・消費生活相談窓口を開設し、週 3 日消費生活相談員を配置した。(平成 25 年度) ・相談体制の強化を目的に、消費生活相談員の配置日数を週 5 日に変更した。(平成 26 年度) ・消費者行政担当職員及び相談員のレベルアップ研修等への参加を支援した。(平成 23～26 年度) ・地区等の要請に応じ出前講座を実施した。(平成 25～26 年度) ・地区の回覧版、広報、小中学生向けチラシの作成等消費生活に関する啓発活動を実施した。(平成 23～26 年度)
総括・評価	・平成 25 年度に消費生活相談窓口設置し、相談件数は、平成 24 年度の 40 件に対し、平成 25 年度は 148 件と大幅に増加した。また、平成 26 年度は 200 件を超える相談があり、順調に相談件数が増加しつつある。 ・平成 26 年度には相談窓口の日数を 3 日から 5 日に拡大し相談体制を強化している。 ・平成 25 年度から出前講座を実施し、25 年度、26 年度とも 2 件と消費生活に関する講座が定着しつつある。
「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 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 ・平成 26 年度に週 3 日から 5 日へ拡大した消費生活相談窓口の開庁日数を維持する。 ・パンフレット等の資料を活用し児童・生徒への消費者教育を強化する。 <政策目標 4>消費者教育の推進 ・該当なし <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・該当なし
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>
	・消費生活相談窓口を維持する。 ・出前講座やパンフレットを活用し消費者教育を強化する。

	<平成 30 年度以降の方針>
	・消費生活相談窓口を維持する。 ・出前講座やパンフレットを活用し消費者教育を強化する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活相談窓口を維持する。 ・消費生活相談員の対応スキル向上のため研修会等参加に関する支援を継続する。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	岡垣町
-------	-----	------	-----

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	・ 消費者被害に対する相談体制強化のため、弁護士による消費生活法律相談を実施した。(平成 21 年度～平成 25 年度) ・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活専門相談員を配置するとともに、消費生活相談窓口の体制整備を行った。(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、町内の全戸に配布した。(平成 21 年度～平成 24 年度) ・ 消費生活相談窓口周知チラシを作成し、町内の全戸に配布した。(平成 25、26 年度)
総括・評価	・ 平成 26 年度に消費生活専門相談員を配置し、相談件数は平成 25 年度の 26 件に対し、平成 26 年度上半期で 79 件と大幅に増加し、地域の相談窓口として定着しつつある。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消 ・ 平成 26 年度に消費生活専門相談員を配置済み。 ＜政策目標 2＞相談体制の質の向上 ・ 平成 27 年度以降、消費生活相談員の配置日・配置時間の拡大について検討する。 ・ 消費生活相談業務委託時に、消費生活相談員有資格者等を選考する。 ・ 平成 27 年度以降の消費生活相談員の研修参加率を引き上げる。
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＞
	・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 消費生活啓発チラシの作成・配付や出前講座等に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業を実施する。
	＜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	・ 相談体制強化のため、平成 27 年度以降の消費生活相談員の配置日・配置時間の拡大について検討を図る。(平成 27 年度～平成 34 年度、その後自主財源化) ・ 相談窓口周知チラシの作成・配付や特色のある出前講座を実施

	することで、相談窓口の周知や消費者被害の未然防止に取り組む。(平成 27 年度～平成 33 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、庁内や関係機関との連携を図る。

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	遠賀町
-------	-----	------	-----

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	・ 消費者行政基本計画の策定。(21 年度) ・ 相談窓口用端末の導入、案内板・机・椅子の設置。(21 年度) ・ 消費生活相談窓口の機能向上に伴う施設、備品及び物品の整備(25～26 年度) ・ 県の相談員育成事業を活用し、研修生を受入(21 年度) ・ 消費生活相談員による相談の実施(22 年度～26 年度) ・ P I O－N E T の導入及び適正管理。(22～26 年度) ・ 弁護士による消費生活相談会を開催。(21～26 年度) ・ 啓発講座の実施。(21～26 年度) ・ 啓発資料の配布。(21～26 年度)
総括・評価	・ 以上の取り組みを通じ、消費者被害を未然に防止し、消費生活相談体制の強化を図り、地域住民の消費生活に関する安心確保に努めてきた。 ・ 新興住宅地であった地区を中心に高齢化が進んでいる事情もあり、遠賀町では相談業務と併せて啓発活動も重点を置いている。民生児童委員や老人クラブ連合会などの有志団体と連携し、問題の早期発見や未然防止につなげてきた。
「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 21 年度より消費生活相談員を設置。月曜から金曜までの 9 時から 16 時 30 分までの開設とし、民生児童委員及び老人クラブ連合会などの協力も得て、相談員が対象者の居宅を訪問したり、弁護士による相談も活用するなど、きめ細かい相談を実施している。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・ 平成 21 年度より設置した消費生活相談員及び行政職員を対象とした消費生活相談の資質向上に寄与する研修会及び意見交換会への参加を促進し、相談業務のスキルアップに努めた。 ・ また、平成 25 年 3 月には相談専用ダイヤルの設置、平成 25 年 7 月より利便性の高い「遠賀町駅前サービスセンター」に消費生活相談窓口を移転し、より円滑に相談業務が行えるようハード面の整備も実施した。 ・ 平成 27 年度より弁護士を講師として招き、近隣市町の相談員、職員等による事例検討会を実施し、相談体制の質の向上に向けた取り組みを進めている。

	<政策目標 4>消費者教育の推進 ・該当なし <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・該当なし
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>
	・ 消費生活相談業務体制の充実及び自主財源化へ向けた体制整備のため、現行の業務を維持することをベースに、実情に応じて追加的な業務を実施する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・ 自主財源によっても消費生活相談業務が継続できる体制づくりを推進する。
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 年度からは専門家相談のうち、毎月の定例相談については自主財源化を実施。今後は現行の体制は維持するも、必要な経費を精査し、基金事業に依らずに事業を実施できる体制づくりに努める。
その他特記事項	・ 高齢化が進行している現状を鑑みると、現行の相談体制の維持は必要であり、そのことを最優先に推進したい。また、啓発活動により未然に防止できている側面もあるが、自主財源化以降はこれまでのように経費を投じることは難しいので、限られた予算の中で効果的に啓発が行えるよう努める必要がある。 ・ 自主財源化については、他の自治体も同様の状況にあるため、消費者庁や国民生活センターに置かれては、啓発物品の提供などをこれまで以上をお願いしたい。

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	鞍手町
-------	-----	------	-----

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	・消費生活に係る相談窓口の設置。そのために看板を設置し、机等を購入する。(平成 21 年度) ・相談事業を実施するために必要な執務参考資料を購入する。(平成 21 年度) ・消費生活相談員(職員)の研修参加によるレベルアップ。(平成 22 年度～) ・消費者用の啓発パンフレットを配布する。 ①高齢者向け・・・平成 21 年度～ ②若者向け・・・平成 22 年度～ ・広報等に啓発記事を掲載する。(平成 23 年度～) ・消費者被害の未然防止や啓発のため、町内で出前講座を実施する。(平成 24 年度～) ・相談窓口の広域化・・・直鞍広域消費生活センターの開設(平成 24 年度～) ・デジタルサイネージを活用し、啓発ポスター掲示。(平成 26 年度)
総括・評価	・平成 21 年度に相談窓口を設置してから平成 26 年度まで、平均 5 件の相談を受けている。平成 24 年度に直鞍広域消費生活センターを開設してから、センターへの相談件数は、平成 24 年度は 8 件、平成 25 年度は 55 件あった。平成 26 年度(2 月末現在)の相談件数は 62 件であり、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・平成 22 年度から、消費生活相談(職員)の研修参加によるレベルアップを行っている。研修参加のほかに、直鞍広域消費生活センターに常駐する専門相談員に対応方法を学ぶ等、対応能力向上してきている。 ・出前講座、パンフレット配布、広報による周知のほかに、平成 26 年度からは、デジタルサイネージによる啓発を行った結果、庁舎内ロビーに来られる方々へ、より効果的な周知ができるようになった。
「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 年度に相談窓口を、平成 24 年度に直鞍広域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 ・相談内容の充実を図るため、県や北九州市等で実施する消費者相談に関する研修に職員を参加させ、職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>
	・相談窓口、直轄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、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、地域内ネットワーク構築等を支援する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・相談窓口、直轄消費生活センターを維持する。 ・出前講座、パンフレット配布、広報、デジタルサイネージによる啓発を続け、消費者教育に努める。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・相談窓口を維持する。 ・直轄消費生活センターを維持する。 ・消費者用の啓発パンフレットを配布する。 ・消費生活相談員（職員）の研修参加によるレベルアップを図る。 ・消費者被害の未然防止や啓発のため、町内で出前講座を実施する。 ・デジタルサイネージを活用し、啓発ポスターを掲示する。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	筑前町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平 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、消費生活相談窓口を設置するとともに、消費生活相談員を配置した。(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、相談業務に必要な執務参考資料を購入した。(平成 22 年度～26 年度) - 消費生活相談員の処遇改善のため、1 日あたりの報酬を 2,900 円増額し、9,100 円とした。平成 24 年度より社会保険加入。(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開始した。(平成 22 年度～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。(平成 21 年度～26 年度) - 高齢者の消費者被害防止のため、訪問販売被害防止シールを作成し、老人会等で配布。(平成 24 年度～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、平成 21 年度の 17 件に対し、平成 25 年度は 173 件、平成 26 年 11 月現在 117 件と相談件数が増加。地域の相談窓口として定着しつつある。 - 平成 21 年度から、消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成 25 年度で 38 件、平成 26 年 11 月時点で 25 件となり、消費生活相談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、平成 25 年度には 10 件/年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 21 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 - 平成 21 年度当初、消費生活相談窓口であったが、平成 24 年度に開設日を週 4 日とし、PIO-NET を配備、消費生活センターへ昇格した。今後は相談件数の増加に伴い、週 4 日体制を週 5 日にするか体制を検討する。 - 平成 25 年度に消費生活アドバイザー、平成 26 年度に消費生活相談員の資格試験に合格、資格保有率が 100%となった。 - 平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100%である。

	担当職員も消費生活相談を受け付け、困難事例は経由相談等により問題解決を図っている。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 年度以降の消費生活相談員の研修参加率を 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ため、地域内ネットワークの構築を検討する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・ 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、実施する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。
その他特記事項	・ 消費者被害防止のため、庁内関係機関および警察等関係機関との連携を密にして対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	大刀洗町
-------	-----	------	------

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	・ 未然に被害を防止するために、住民への啓発活動を展開した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 高齢者等の被害防止のため福祉関係者等との連携強化を図った。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 相談内容充実を図るため、担当職員が研修会等に参加した。(平成 22 年度～平成 26 年度) 消費生活相談の広域化により相談対応の充実を図る。(平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	・ 啓発活動を活発にすることにより、産業課が相談窓口であることを広く住民に知らせることができた。相談件数も平成 22 年度は 2 件程だったのが、平成 26 年度は 10 月の時点で 7 件と増加した。 ・ 福祉関係者との連携強化することにより、情報交換ができ、未然に対応できた。 ・ 平成 22 年度から実施している出前講座も毎年 10 回ほど行うことができている。
「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 ・ 相談窓口はあるが、専門の相談員はいない。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・ 消費生活相談窓口の広域化 出前講座による啓発活動
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>
	・ 未然に被害を防止するため住民への啓発活動を展開する。 ・ 高齢者等の被害防止のため福祉関係者等との連携強化を図る。 ・ 消費生活相談窓口の広域化により相談対応の充実を図る。 ・ 出前講座を実施する。
	<平成 30 年度以降の方針>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 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。 ・ 消費生活相談窓口の広域化については、そのまま維持していく。
	・ 啓発チラシを作成し町内世帯やイベント会場等で配布する。(平成 30 年度目途) ・ 消費生活担当職員の県が実施する研修会へ参加する。 ・ 消費生活相談窓口の広域化により相談対応の充実を図る。
その他特記事項	・ 消費者被害防止のため、庁舎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	福岡県	市町村名	広川町
-------	-----	------	-----

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、消費生活相談窓口を設置した。(平成 21 年度) ・行政担当職員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 24 年度) ・消費者被害防止のため、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 26 年度) ・学生に対しインターネットによる被害抑制のため、啓発資料を配付した。(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実施した。(平成 26 年度) ・久留米市へ相談業務を委託し、相談窓口の広域化を実施した。(平成 25 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て以降、相談件数は平成 25 年度には 76 件と増加し、消費生活センターが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	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 ・平成 25 年度から久留米市に委託し広域連携で相談業務を遂行。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・久留米市との広域連携相談業務に対する連絡調整を密に行い相談体制の更なる向上を行う。また、平成 29 年度から町内への消費生活相談窓口設置の検討を進める。
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>
	・現在の広域連携相談業務の維持及び体制強化。 ・研修参加により消費生活担当者のレベルアップを図る。 ・消費者教育及び啓発に力を入れ、消費者被害未然防止事業を実施する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組となるよう精査しながら事業を行う。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活相談窓口の維持及び体制強化。 ・消費生活相談員及び担当職員などの対応能力強化のため、研修参加の支援継続を図る。(平成 27 年度以降) ・消費者教育及び啓発を推進するため、啓発チラシの配布や出前講座を実施する。(平成 27 年度以降)

その他特記事項	・消費者被害防止のため、庁内の課・局を超え連携して取り組む。
---------	--------------------------------

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	香春町
-------	-----	------	-----

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	・担当職員を積極的に研修参加させレベルアップを図っている。 ・啓発カレンダーの配布により住民に悪質商法被害防止を図っている。
総括・評価	・上記の事業にて職員のレベルアップ及び住民の意識を高めた。
「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 ・啓発カレンダーを全戸配布することにより、住民に広く相談体制を周知し空白地域の解消を図っている。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・消費生活相談窓口を設置し、より良い消費生活相談の提供をしている。 <政策目標 4>消費者教育の推進 ・該当無し。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・該当無し。
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> ・消費生活相談窓口を設置し、より良い消費生活相談の提供をしている。
	<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事業の見直し・自主財源化を図る。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・相談窓口を維持する。
その他特記事項	・消費者被害防止のため、広報紙等を積極的に利用し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	福岡県	市町村名	添田町
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、消費生活相談窓口を設置した。(平成 21 年度～) ・消費生活相談担当行政職員の対応能力強化ため、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入りのグッズ(うちわ、コトンバッグ、ミラー、等)を作成し、イベント会場や町内全戸に配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・相談窓口を田川郡 7 町村で広域化し、田川郡消費者センターを開設することにより住民サービスの向上を図る。(平成 25 年～)		
総括・評価	・消費者被害防止のための啓発グッズを配布し、地域の相談窓口として定着しつつある。		
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 ・平成 21 年度、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 25 年度より相談窓口を田川郡 7 町村で広域化し、田川郡消費者センターを開設することにより住民サービスの向上を図る。		
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>		
	・消費生活相談窓口を設置・維持する。 ・消費生活相談担当行政職員のレベルアップを図る。		
消費者行政推進の方針	<平成 30 年度以降の方針>		
	・消費生活相談体制については、基金活用事業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、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	・消費生活相談窓口を設置・維持する。 ・消費生活相談に従事する者の研修参加によるレベルアップ。 ・全住民に対し、消費生活に関する意識を高めるための啓発事業を強化。 ・住民への周知を図る。		
その他特記事項			

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	川崎町
-------	-----	------	-----

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	・消費生活相談窓口の開設（H21 年度） ・研修参加による相談員（担当職員）のレベルアップ（2 名）（H21 年度～） ・高齢者等を対象とした消費者被害防止説明会の開催と啓発パンフレット配布（年数回）（H21 年度～） ・弁護士による消費者問題法律相談会の開催（年数回）（平成 21～25 年度） ・消費生活問題啓発コンテンツの作成（H24 年度、25 年度） ・食の安心・安全講演会の開催とパンフレットの配布（H24 年度、25 年度） ・消費者問題啓発カレンダーの配布（H24 年度～） ・消費生活窓口の広域化（H25 年度～） ・小中学生を対象としたインターネットトラブル被害防止のための出前講座（H23 年度、H25 年度～）
総括・評価	消費者問題についてこれまで積極的に事業を取り組んできた成果として、役場への相談件数も年々増加し、町民の意識が変化していると思われる。とりわけ啓発コンテンツ（啓発ソング＆PV）は他市町村や金融機関からも問い合わせがあり、好評を博している。
「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 現在、役場では月曜日から金曜日まで来訪及び電話での消費者相談を受け付けており、さらに 25 年度に開設した田川郡消費者センターでも専門家による来訪及び電話での相談体制を整えているため、空白地域はほぼないと思われる。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 レベルアップ研修に職員を参加させ、最新の情報を仕入れ、更なる相談体制の向上を図る。また、年に数回、弁護士など専門家による相談会を開催し複雑な消費者問題にも対応できるようにする。
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>
	消費者事業の自主財源化に向けて、現在行っている事業を充実させる。消費者問題啓発授業の定例化や相談員の知識向上などを目指した研修参加などを行っていく。
	<平成 30 年度以降の方針>
	30 年度以降は事業を拡大させることを目的にする。近年話題になっている食品偽装や複雑な消費者問題を取り扱う講演会などの自主開催や町独自の消費者ウィークの設定など、啓発活動に力をいれた

	い。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 消費者問題相談窓口を維持 ・ 相談員の知識向上 ・ 消費者教育の取り組みの重点化 ・ 消費者コンテンツの活用 ・ 専門家による相談会の定期開催（月 1 程度） ・ 小中学生向け消費者問題啓発授業の開催（年 1 回）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	福智町
-------	-----	------	-----

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、広域消費生活センターを設置し、消費生活相談員を 1 名配置した。（平成 24 年～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 25 年度～平成 26 年度） 消費者被害防止のための消費者啓発キャリアファイルを作成し、町内に全戸配布した。（平成 24 年度、平成 26 年度）
総括・評価	平成 25 年度に広域消費生活センターを設置し、平成 25 年度は 94 件の相談件数であった。また、平成 26 年度で 119 件と年々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	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 - 平成 25 年度より広域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 - 消費生活相談体制強化のため開設日を週 2 日から週 4 日とする。 - 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。 <政策目標 4>消費者教育の推進 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築
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、消費生活相談員のレベルアップを図る。
	<平成 30 年度以降の方針>
	消費生活相談体制について、今後は事業の維持を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	荏田町
-------	-----	------	-----

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 25 年度) ・相談窓口の機能強化を図るため、必要な機材の購入をした。(平成 22 年度) ・高齢者の消費者被害防止のため、老人クラブ等で出前講座を行った(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、講座等で活用・配布した。(平成 22 年度高齢者向け、平成 25 年度一般・若者向け)
総括・評価	・平成 22 年度、25 年度に消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加支援をした。その結果、あっせん件数が平成 22 年度は 24 件に対し、平成 25 年度は 44 件と、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・出前講座の件数が、平成 22 年度は 3 件／年に対し、平成 25 年度には 8 件／年になり、着実に増加している。 ・平成 22 年度に相談窓口の強化を図り、相談件数は平成 22 年度 203 件に対し、平成 25 年度は 230 件と少しずつではあるが増加しており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	<政策目標 1> 相談体制の空白地域の解消 <政策目標 2> 相談体制の質の向上 ・消費生活相談窓口を維持していく。 ・相談員は現在 1 名配置。今後増減の予定なし。 ・資格は有している。 ・研修参加率は今後少しずつでも上げていきたい。 <政策目標 4> 消費者教育の推進 <政策目標 5> 「見守りネットワーク」の構築
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> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・消費生活相談体制を維持・強化するため、研修参加等により、消費生活相談員のレベルアップを図る。

	<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。
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。(平成 27 年度目処) ・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 28 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	福岡県	市町村名	みやこ町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平 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	・ 悪質商法対策として、パンフレット「わが家の悪質商法撃退マニュアル」を、町内全戸に配布。 ・ 行橋市広域消費生活センターと連携し、町内の中学校に出前講座を行った。 ・ 悪徳商法対策として、ステッカーを各戸に配布し未然防止対策を行った。
総括・評価	・ パンフレット配布により、被害防止・傾向・事後対策の周知を行う事が出来た。 ・ 中学生へ出前講座を行う事で、早期から関心を持たせることが出来た。 ・ ステッカーの配布により、水際での被害防止を行う事が出来た。
「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 ・ みやこ町内にある役場本庁及び 2 支所にて出張相談を行うことで対応。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・ 行橋市広域消費生活センターから派遣された有資格の相談員に出張相談にて対応してもらうことで、相談体制の質の向上を図った。
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>
	・ 啓発活動を行い、消費者への注意喚起を図る。 ・ 行橋市広域消費生活センターと連携し、出前講座の実施や、消費者相談体制の強化を図る。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・ 啓発活動を行い、消費者への注意喚起を図る。 ・ 行橋市広域消費生活センターと連携し、出前講座の実施や、消費者相談体制の強化を図る。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 出前講座の実施。 ・ 有資格者による、出張相談所の開設。 ・ 啓発シールの配布や幟旗の作成による、消費者被害防止のための啓発活動。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	吉富町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 28 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 27 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、表示するプレートを製作し周知に努めた。(平成 22 年度) - 消費生活行政職員の知識、能力を高めるため、参考図書を購入した。(平成 22 年度～平成 25 年度) - 消費生活行政職員の対応能力強化・知識習得のため、研修に参加した。(平成 22 年度～平成 27 年度) - 全世代の住民を対象とした消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、全戸に配布した。(平成 22 年度～平成 27 年度) - 高齢者の消費者被害防止のため、老人会を通じて啓発チラシを配布した。(平成 23 年度～平成 25 年度) - 若年者の消費者被害防止のため、成人式で啓発チラシを配布した。(平成 22 年度～平成 27 年度)
総括・評価	- 平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置し、消費生活相談員ではなく行政職員で対応を行っているが、相談件数は年平均 10 件前後あり相談窓口として定着しつつある。 - 平成 22 年度から、消費生活行政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、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を設置済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 - 消費生活行政職員の対応能力強化を図るため、積極的に研修に参加する。
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>
	- 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、消費生活行政職員のレベルアップを図る。 - 全世代の住民を対象とした消費者被害防止のための啓発チラシを作成し全戸に配布をする。
	<平成 30 年度以降の方針>

	・ 若年者や高齢者を対象とした消費者被害防止のための啓発活動や研修参加支援については、重点的に事業を継続していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 消費生活行政職員の知識、能力を高めるため、法令改正や最新の事例に対応するため参考図書の購入を行う。(平成 27 年度～平成 32 年度) ・ 消費生活行政職員の対応能力強化のため、研修参加を支援し、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 32 年度) ・ 全世代の住民を対象とした消費者被害防止の啓発チラシを作成し、継続して全戸に配布する。(平成 27 年度～平成 32 年度) ・ 若年者の消費者被害防止のため、成人式で啓発チラシを継続して配布する。(平成 27 年度～平成 32 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	福岡県	市町村名	上毛町
-------	-----	------	-----

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	・消費者相談担当の職員だけではなく、町職員全員が消費生活相談の基礎的な知識を習得し、住民からの消費生活相談に対応するため、職員研修を開催した。(平成 22 年度) ・相談内容の充実を図るため、消費者行政に係る図書の購入・追録を行った。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・自治会長をはじめ、民生員等の高齢者福祉に携わる関係者が、消費生活相談の基礎的な知識を習得することで、第一義的な相談窓口としての役割を担い、地域による高齢者等見守り体制の強化を図るため、研修会を開催した。(平成 23 年度～平成 26 年度)
総括・評価	・平成 22 年度に開催した職員研修では、ほぼ全職員が参加し、基礎的な知識を習得した。 ・平成 23 年度から消費者行政に係る参考図書を購入したことにより、相談体制が充実している。 ・平成 23 年度から平成 26 年度まで実施している研修会では自治会長をはじめ、民生員等の高齢者福祉に携わる関係者等が毎回 40 名～50 名程度参加しており、定着化している。
「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 22 年度から消費生活相談窓口を企画情報課内に設置し、週 5 日平日開庁時に対応している。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・関連書籍の整備等を行う。
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>
	・住民への情報提供に努め、地域の見守り体制を支援する。 ・相談体制の質の向上を図る。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・住民への情報提供に努め、地域の見守り体制を支援する。 ・相談体制の質の向上を図る。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・自治会長、民生委員等に身近な地域で高齢者等の見守りを行ってもらうため、研修会を開催する。(平成 27 年度～33 年度、その後、自主財源化) ・関係図書の購入、追録を行う。(平成 27 年度～29 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、庁内福祉部門との連携を密にするとともに住民への情報提供に努め、消費者問題に対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	福岡県	市町村名	築上町
-------	-----	------	-----

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	・消費者問題解決力の強化のため、FMを活用した番組を放送した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・弁護士による無料相談を行った。また、利便性向上のため希望者には自宅を訪問し相談に応じた。(平成 21～平成 24 年度) ・担当課職員の消費生活相談に関するレベルアップのため、研修に参加した。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	・FMを活用し、5分番組を週に15回、30分番組を週に2回行うことで、広報誌などより早く最新の消費生活情報をお知らせすることができた。 ・弁護士による無料相談を行うことで、法の観点から多くの助言を行うことができた。 ・様々な事例を学ぶことで、相談者への的確なアドバイスが行えるようになった。
「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 ・解決済み <政策目標2>相談体制の質の向上 ・解決済
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>
	・FMを活用し、最新の消費者情報を発信していき、被害を未然に防ぐ。 ・研修参加により、消費生活知識の習得および理解を深める。 ・公共施設に消費啓発資料を配架し、住民に消費生活の知識を学んでもらう。
	<平成 30 年度以降の方針> ・基金活用事業の活用期間終了後は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	・FM放送を活用した、消費者情報発信事業を維持する。 (～平成 31 年度。その後、自主財源化) ・研修参加により、消費知識の習得および向上を図る。 (～平成 31 年度。その後、自主財源化) ・公共施設に消費啓発資料を配架し、住民に消費生活の知識を学んでもらう。(～27 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、庁内の連携を強化する。

