

都道府県推進計画

都道府県名

広島県

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

○管内市町

消費生活相談窓口の設置自治体は、平成 20 年度と比べて増加し、平成 22 年度には県内の全ての自治体で消費生活相談窓口が設置された。また、平成 21 年度には市町に配置された消費生活相談員は 39 人であったが、平成 26 年度には 51 人と大幅に増加した。

○都道府県

昭和 46 年に消費生活センターを設置し、平成 21 年度には 6 人であった消費生活相談員を、平成 26 年度から窓口開設時間を 2 時間延長（9 時～12 時・13 時～16 時→9 時～17 時）したことに伴い、1 人増員し 7 人体制とした。

(2) 消費生活相談件数等

○管内市町

全ての市町に消費生活相談窓口が設置され、これを広く周知したことにより、県全体の消費生活相談受付件数は、平成 25 年度には平成 20 年度比で 88.4%まで減少したが、市町の受付件数は同 100.1%となっており、消費者に身近な消費生活相談窓口の利用が進んでいる。

〈〈消費生活相談受付件数〉〉

	H20 年度	H25 年度	対 20 年度比
市町受付件数	22,821 件	22,851 件	100.1%
県受付件数	10,668 件	6,755 件	63.3%
合 計	33,489 件	29,606 件	88.4%

○都道府県

全ての市町に消費生活相談窓口が設置されたことにより、県の消費生活相談受付件数は平成 20 年度と比較して 63.3%に減少した。

県は、原則として、市町で対応することが困難な専門的事案を処理することとしており、市町相談員からの相談に応じるヘルプデスクの設置や、相談業務の共同処理を通じて、市町における困難事案の処理を支援している。

(3) 市町の消費生活相談窓口に対する支援

- 最新の消費者問題に対する専門的知識の習得や、助言・あっせん等の相談実務能力の向上を図るため、消費生活相談員レベルアップ研修を開催した。（平成 21 年度～平成 26 年度）
- 消費生活相談員養成講座を開催し、市町等で消費生活相談員となりうる人材の裾野を広げた。（平成 22 年度～平成 25 年度）
- 毎日開所していない又は相談員が 1 人体制など、住民への相談サービスの提供が不均一、相談員の対応スキルが向上しにくいなどの課題を抱える市町の消費生活相談窓口と、県生活

センターを Web 会議システム等で結び、県・市町で共同処理を行う「ICTを活用した市町消費生活相談窓口支援事業」を実施した。(平成 26 年度)

これにより、相談窓口を週 5 日以上開設する市町が 2 市町増加し、専門家と連携した相談を実施している市町も 5 市町増加した。

(4) 県の消費者行政活性化対策

- ・ 市町の取組を支援するため、消費生活相談員の国民生活センターへの研修参加を支援した。(平成 26 年度)
- ・ 消費生活センターの機能強化を図るため、視聴覚機器等の備品を整備した。(平成 21 年度～平成 24 年度)
- ・ 消費者庁創設に伴い増大する業務に対応するための臨時職員を雇用した。(平成 21 年度～平成 26 年度)
- ・ 事業者指導を強化するため専門嘱託員を雇用した。(平成 22 年度～平成 26 年度)
- ・ 若年者を対象に、各種媒体を活用して、消費生活相談窓口の周知と消費者被害の防止に向けた啓発活動を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度)。
- ・ 高齢消費者を対象に、各種媒体を活用して、消費生活相談窓口の周知と消費者被害の防止に向けた啓発活動を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度)
- ・ 高齢者を見守る立場の人を対象に、見守りサポーター養成講座を開催するとともに、消費者被害に関するメールマガジンを発行するなど情報提供を行う体制を整備した。(平成 22 年度～平成 26 年度)
- ・ 弁護士等の専門家による相談を実施し、消費生活相談への対応能力の向上を図った。(平成 21 年度～平成 26 年度)
- ・ 今後の消費者教育の方向性を定めた消費者教育推進計画(消費者基本計画中に規定)を策定した。(平成 26 年度)
- ・ 学校における消費者教育を支援するため、消費者教育用教材を作成・配布するとともに、教員研修を実施した。(平成 25 年度～平成 26 年度)
- ・ 食品の適正表示など事業者向けのシンポジウム・講演会を開催した。(平成 21 年度～平成 24 年度)
- ・ 地域において消費者問題に取り組む団体への補助事業を実施した。(平成 24 年度～平成 26 年度)
- ・ これらの取組みにより、「消費者被害に遭った際、何もしなかった者の割合」が、平成 21 年度には 29%であったが、平成 24 年度には 14.5%まで低下した。

「地方消費者行政強化作戦」への対応

- ・ どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制を整備し、消費者の安全・安心を確保するため、「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

- ・ 本県においては、全ての市町において、消費生活相談窓口の設置又は広域連携による消費生活相談体制が整備されている。

<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 26 年度当初において、消費生活センター未設置自治体が人口 5 万人以上で 1 町、人口 5 万人未満で 10 市町となっている。人口 5 万人以上の全市町及び人口 5 万人未満で 50%以上の市町に消費生活センターを設置するため、ICT を活用した市町の消費生活相談窓口支援事業などにより、消費生活相談窓口の機能強化や広域連携を促進し、消費生活センターの設置を促していく。

2-2 管内自治体の 50%以上に相談員を配置

- ・ 平成 26 年度において、管内 23 市町のうち 20 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 26 年度において消費生活相談員の資格保有率は 91.4%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 年度当初は管内の消費生活相談員の研修参加率は 96.6%となっている。消費生活相談員の研修参加率を 100%に引き上げるため、国民生活センターが実施する研修の周知、基金による旅費等の財政支援により、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

- ・ 本県には適格消費者団体が設立されており、既に目標を達成している。

<政策目標 4>消費者教育の推進

- ・ 本県では、消費者教育推進計画を策定し、消費者教育推進地域協議会を設置しており、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

- ・ 人口 5 万人以上の全市町に対し、消費者安全確保地域協議会の設置を促していく。

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>

- ・ 「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を行う。
- ・ 市町の消費生活相談体制の向上に向けた取組の支援を継続的に実施する。
- ・ 若年者及び高齢者の消費者被害を防止するため、これらを対象とした啓発事業等を重点的に実施する。
- ・ 様々な場において消費者教育が実施されるよう、教材や講師情報の提供など講座の開講支援を行う。

<平成 30 年度以降の方針>

- ・ 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。
- ・ 様々な場において消費者教育が実施されるよう、教材や講師情報の提供など、講座の開講支援を行う。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標

- ・ 最新の消費者問題に対する専門的知識の習得や、助言・あっせん等の相談実務能力の向上を図るため、消費生活相談員レベルアップ研修を開催する。（平成 27 年度～平成 29 年度）
- ・ 市町の取組を支援するため、消費生活相談員の国民生活センターへの研修参加を支援する。（平成 27 年度～平成 34 年度）

- ・ 毎日開所していない又は相談員が1人体制など、住民への相談サービスの提供が不均一、相談員の対応スキルが向上しにくいなどの課題を抱える市町の消費生活相談窓口と、県生活センターを Web 会議システム等で結び、県・市町で相談業務の共同処理を行う事業を、順次対象市町を拡大して実施する。(平成 27 年度～平成 34 年度)
- ・ 消費者庁創設に伴い増大する業務に対応するための臨時職員を雇用する。(平成 27 年度～平成 29 年度)
- ・ 事業者指導を強化するため専門嘱託員を雇用する。(平成 27 年度～平成 30 年度)
- ・ 若年者を対象に、各種媒体を活用して、消費生活相談窓口の周知と消費者被害の防止に向けた啓発活動を実施する。(平成 27 年度～平成 29 年度)。
- ・ 高齢消費者を対象に、各種媒体を活用して、消費生活相談窓口の周知と消費者被害の防止に向けた啓発活動を実施する。(平成 27 年度～平成 29 年度)
- ・ 高齢者を見守る立場の人を対象に、消費者被害に関するメールマガジンを発行するなどにより、高齢者の見守り体制の構築を支援する。(平成 27 年度～平成 30 年度)
- ・ 弁護士等の専門家による相談を実施し、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 29 年度)
- ・ 学校における消費者教育の実施を支援するため、消費者教育用教材を作成・配布するとともに教員研修を実施する。(平成 27 年度～平成 33 年度)
- ・ 様々な場における消費者教育の開催を支援するため、講師や教材等の情報を一元化し、これを学校や社会教育施設に提供するとともに、モデル授業等の開催を通じて消費者教育の開催を支援する。(平成 27 年度～平成 35 年度)
- ・ 地域において消費者問題に取り組む団体への補助事業を実施する。(平成 27 年度～平成 32 年度)

その他特記事項

市町村推進プログラム

都道府県名	広島県	市町村名	広島市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	【消費生活相談機能整備・強化事業】 ・ 相談室の増設（4 室→5 室）、入口を自動扉に改修（平成 21 年度） ・ 相談業務関連備品整備（ヘッドフォンセット、キャビネット、録音機能付き電話機等）（平成 21 年度） ・ 消費者団体等の活動の場として無料で提供している研修室の修繕（平成 21 年度） ・ 相談処理等に伴うサイト閲覧用パソコンの購入（平成 22 年度） ・ 相談カード等収納用の壁面収納庫の購入（平成 23 年度） ・ 相談業務における受付業務担当者用の作業用机、椅子等の購入（平成 24 年度） 【消費生活相談員等レベルアップ事業】 ・ 相談員等を対象とした研修会の開催（2 回）（平成 21 年度） ・ 相談員等の研修参加旅費・負担金（拡大分）（平成 21 年度～平成 26 年度） 【消費生活相談体制整備事業】 ・ 相談員の報酬引き上げ（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ P I O－N E T 入力データチェック・啓発資料作成配布業務のため臨時職員を雇用（1 名）（平成 21 年度～平成 26 年度） 【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】 ・ 教職員対象講習会の開催（小・中・高校、各 1 回）（平成 21 年度） ・ 法律専門家を交えての事例検討会の開催（3 回）（平成 21 年度） ・ 消費生活アンケート調査（消費者・事業者を対象）の実施（平成 21 年度） ・ 地域包括支援センター職員等対象の啓発講座の開催（平成 21 年度～平成 22 年度） ・ 展示兼貸出用パネルの作成（平成 21 年度～平成 24 年度） ・ 車内ポスター広告による消費生活センター周知事業（平成 21 年度～平成 25 年度） ・ 「訪問販売お断り」の旨を記載したステッカーの作成（平成 21 年度・平成 26 年度） ・ 啓発用パンフレットの作成（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ パネル展示、パンフレット設置、啓発用ビデオ・図書の貸出業務の委託（平成 21 年度～平成 26 年度）

	・ 消費生活出前講座の開催（拡大分）（平成 21 年度～平成 26 年度）（平成 21 年度～平成 22 年度は地域消費者啓発講習会として開催） ・ 小学生、大学生等対象講習会の開催（各 1 回）（平成 22 年度） ・ 消費生活アンケート調査結果を啓発資料として作成（平成 22 年度） ・ 消費者力向上キャンペーン事業の開催（消費者のひろば、パネル巡回展示、新聞への啓発広告、消費生活弁護士相談会）（平成 22 年度～平成 26 年度） ・ 法律専門家による相談員への助言業務（平成 22 年度～平成 26 年度） ・ 消費生活コントを交えた消費者教育事業の開催（小学校 3 校）（平成 23 年度） ・ 高齢者啓発用ポスターの作成・配付（平成 23 年度） ・ 市民閲覧用消費生活関連図書の購入（平成 23 年度～平成 24 年度） ・ 啓発用クリアファイルの作成・配付（平成 23 年度～平成 25 年度） ・ 高齢者啓発用カレンダーの作成・配布（平成 23 年度～平成 25 年度） ・ 小学校における消費者教育の教材用 DVD の作成・配付（160 枚）（平成 24 年度） ・ 消費生活基本計画策定に伴う消費生活審議会の開催（追加開催 2 回）（平成 24 年度） ・ 消費生活基本計画の計画書の作成（平成 24 年度） ・ 啓発用リーフレットの作成（平成 24 年度～平成 26 年度） ・ 高齢者等の消費者被害防止対策講座の開催（平成 26 年度） ・ 消費者教育の担い手としての学校教職員に対する研修（平成 26 年度） ・ 市民を対象とした消費者力向上通信講座（平成 26 年度）
総括・評価	・ 平成 20 年度までの消費生活相談員の研修参加は約 30%であったが、平成 21 年度以降は研修参加率 100%となっており、消費生活相談員の対応能力が向上し、法律専門家による助言業務を平成 22 年度から開始したことで相まって、あっせん解決件数の増加につながっている。（平成 20 年度実績：495 件、平成 25 年度実績：508 件） ・ 平成 21 年度から拡大実施している出前講座の開催回数、受講者数が、着実に増加している。（平成 20 年度実績：39 回、2,003 人、平成 25 年度実績：84 回、4,075 人）また、受講者アンケートの結果、講義内容を今後「役立てていきたい」「少しは役立てていきたい」と回答した割合は平成 25 年度で 99.5%とな

	っている。 ・ 消費者力向上通信講座におけるアンケートの結果、講座の満足度について「満足できた」「大体満足できた」と回答した割合は100%であり、学習内容の活用について「十分活かせる」「大体活かせる」と回答した割合は92%であった。 ・ 平成21年度～平成24年度にかけて作成したパネルの貸出しを現在まで行っており、平成25年度までで年平均42枚の貸出実績がある。 ・ 平成21年度に消費者団体等の活動の場として無料で提供している研修室の修繕を行い、利用者数が増加している。（平成20年度実績：1,688人、平成25年度実績：2,297人）
「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> ・ 昭和49年11月1日に消費生活センターを設置済みである。 <u>＜政策目標2＞相談体制の質の向上</u> ・ 平成27年度当初で消費生活相談員12名体制である。 ・ 平成27年度当初で消費生活相談員の資格保有率が100%である。 平成20年度までの消費生活相談員の研修参加は約30%であったが、平成21年度以降は研修参加率100%となっている。 <u>＜政策目標4＞消費者教育の推進</u> ・ 平成29年度に満了する「広島市消費生活基本計画」の見直しに合わせて消費者教育推進計画を策定するため、平成28年度から市民アンケート調査を実施する。 ・ 平成28年度に、消費者教育推進計画策定のため広島市消費生活審議会に新たに設置する消費者教育に関する部会を消費者教育推進地域協議会と位置付ける。 ・ 平成29年度には、広島市消費生活審議会に意見を求めながら、基本計画と消費者教育推進計画を一体的に策定する。 <u>＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築</u> ・ 見守り等の取組を効率的・効果的に行い、実効性を高めるため、既に構築されている他のネットワークと連携し一体的に運営することを検討中。
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・強化する。 ・ 法律専門家の活用や研修参加に対する支援の継続等により消費生活相談員等の相談対応能力の向上を図る。

	- 消費生活相談体制の維持 消費生活に関する講座の開催、消費者月間におけるキャンペーン事業の実施、消費者教育の担い手を育成するための研修・講座の開催等によって地域社会における消費者問題解決力の強化を図る。 <平成 30 年度以降の方針> - 消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。 - 消費者教育の担い手を対象とした研修や高齢者等の消費者被害防止対策講座等の事業については、社会情勢や事業の進展状況を踏まえ、より効果的な事業に改善することも含め、交付金等活用期間経過後も行うものを精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	- 法律専門家の活用により消費生活相談員等の相談対応能力の向上を図る。(平成 27 年度～平成 30 年度) - 研修参加の支援を継続することにより、消費生活相談員等の相談対応能力の向上を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) - 平成 21 年度から処遇改善してきた消費生活相談員の報酬を維持する。(平成 27 年度～平成 29 年度) - P I O－N E T入力データチェック・啓発資料作成配布業務のため臨時職員を雇用する(1 名)。(平成 27 年度～平成 29 年度) - 消費者トラブルの未然防止・拡大防止を図るため、消費生活出前講座を開催する。(平成 27 年度～平成 29 年度) - 高齢者・障害者の消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、支援を行う者に対する講座を実施する。(平成 27 年度～平成 34 年度) 「消費者力向上」をキーワードに消費者自らの学習意欲を高めるためのキャンペーン事業を行う。(平成 27 年度～平成 30 年度) - 消費者教育の推進役としての役割が期待される教職員を対象とした研修を行うほか、国民生活センターの研修への派遣を行う。(平成 27 年度～平成 34 年度) - 市民の消費者力の向上を目指し、消費者被害の発生及び拡大の防止を図るため消費者力向上通信講座を実施する。(平成 27 年度～平成 34 年度) - 地域における消費者教育を担う人材を育成するため、消費者力向上通信講座の応用講座として、消費生活サポーター養成講座を実施する。(平成 27 年度～平成 35 年度) - 消費者被害の未然防止及び地域における消費者力の強化を図るため、消費者啓発用パンフレット等を個人や地域団体に配付する。(平成 27 年度～平成 29 年度) - 広島市高齢者配食サービス利用者に高齢者の消費者被害につい

	での啓発チラシ等を配付し、注意を促す。(平成 27 年度～平成 35 年度) - 平成 25 年 3 月に策定した「広島市消費生活基本計画」の計画期間が平成 29 年度に満了することから、平成 28 年度にアンケート調査を実施し、市民等の意識を踏まえ、平成 29 年度には基本計画を見直し改定する。 - また、平成 28 年度には、広島市消費生活審議会に部会を新たに設置し、消費者教育推進地域協議会と位置付ける。審議会へは計画改定にあたっての意見を求めながら、基本計画と消費者教育推進計画を一体的に策定する。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	広島県	市町村名	呉市
-------	-----	------	----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	・消費生活センターの相談環境の改善を図った。(平成 21 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化を図るため、国民生活センターや県が実施する研修会への参加を積極的に支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談業務に携わる人材育成を図るため、国民生活センターや県が実施する研修会への消費者行政担当職員の参加を積極的に支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・高齢者を中心とした消費者被害防止のための啓発資料及びグッズ等を作成し、出前講座の内容を充実させた。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止のための回覧板を作成し、市内の自治会に配布した。(平成 21 年度・平成 22 年度)
総括・評価	・相談件数は、平成 20 年度の 1,371 件に対し、平成 25 年度は 1,500 件と増加した。また、平成 26 年 11 月時点では 945 件となっており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・平成 21 年度から消費生活相談員の対応能力強化を図るため、国民生活センターや県が実施する研修会への参加を積極的に支援した。その結果、あっせん件数が平成 20 年度の 163 件に対し、平成 25 年度は 219 件となった。また、平成 26 年 11 月時点では 92 件となっており、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・平成 21 年度から消費生活相談業務に携わる人材育成を図るため、国民生活センターや県が実施する研修会への消費者行政担当職員の参加を積極的に支援した。その結果、消費者行政担当職員 1 名が国民生活センターの付与する消費生活専門相談員の資格を取得できた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築 高齢者等を消費者被害から守るため、消費者安全確保地域協議会の設立に向けた取組を進める。
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＞
	・消費生活相談員及び消費者行政担当職員に対し、国民生活センターや県が実施する研修会への参加を継続的に支援する。 ・消費生活相談対応力強化のため、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。
	＜平成 30 年度以降の方針＞

	・消費者行政推進に係る事業費については、基金活用期間経過後においても可能な限り維持する。 ・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組となるよう検討しつつ、交付金等活用期間経過後も引き続き内容を充実させていく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活相談員の対応能力強化を図るため、国民生活センターや県が実施する研修会への参加を継続的に支援する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・消費生活相談業務に携わる人材育成を図るため、国民生活センターや県が実施する研修会への消費者行政担当職員の参加を継続的に支援する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・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 35 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	広島県	市町村名	竹原市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	- 消費生活相談窓口を強化するため、相談開設日を週 2 日から週 5 日へ拡大し、消費生活センターを開設した。(平成 22 年度) - 消費生活センター開設に伴い、消費生活相談員の処遇改善のため、月額 8,500 円から月額 183,000 円とした。(平成 22 年度～平成 26 年度) - 相談者が安心して相談できる環境を整備するため、パーティション等の機材を導入した。(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) - 消費者被害防止のための啓発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 24 年度) - 消費者問題解決力の向上を図るため、啓発パンフレット等を作成し、配布した。(平成 25 年度・平成 26 年度)
総括・評価	平成 22 年度に相談開設日を拡大し、相談件数は平成 21 年度の 94 件に対し、平成 22 年度は 193 件と大幅に増加した。平成 22 年度から、消費生活相談員の研修参加を支援したことにより、平成 21 年度のあっせん件数は 2 件だったが、平成 25 年度には 17 件に増加しており、消費生活相談の対応能力や質が向上した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 - 平成 22 年度に相談開設日を週 2 日から週 5 日に拡大し、消費生活センターを開設済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 - 相談員の研修参加が全くできていなかったが、平成 22 年度以降徐々に研修参加が可能となった。引き続き研修参加を促し、相談対応能力の向上を図る。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	- 消費生活センターを維持する。 - 消費生活相談の対応能力強化のため、研修参加を支援する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	- 消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。 - 啓発事業については、より効果的な取組みを検討し、基金活用期間経過後も継続的な啓発を行う。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 相談開設日を週２日から週５日に拡大した体制を継続し，消費生活センターを維持する。（平成２７年度～平成３０年度） ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため，研修参加支援の継続を図る。（平成２７年度～平成２９年度） ・ 平成２２年度に処遇改善した消費生活相談員の月額報酬制を維持する。（平成２７年度～平成３０年度） ・ 消費者問題への意識を高め，トラブルへの対応能力強化を図るため，啓発パンフレット等の作成・配布を行う。（平成２７年度～平成２９年度）
その他特記事項	・ 消費者被害防止のため，庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	広島県	市町村名	三原市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	- 平成 21 年度に消費生活センターへ名称変更を行い、事務用機器等の充実を図り、相談体制の機能強化や出前講座の体制を整えた。平成 23 年度からは消費生活相談員を 3 名採用し、常時 2 名体制とした。(平成 21 年度～平成 24 年度) - 国民生活センター及び広島県が主催する研修に相談員を派遣し、個々の相談業務におけるレベルアップを図ることができた。(平成 21 年度～平成 26 年度) - 弁護士アドバイザー業務委託を締結し、相談員が弁護士に助言・指導を受け、高度化・複雑化する相談への対応力強化を図ることができた。(平成 23 年度～平成 26 年度) - 講演会及びシンポジウムを開催し、食の安全と食育についての啓発活動を行った。(平成 21 年度、平成 24 年度) - 消費者被害防止のための啓発講座を開催し、パンフレット・ノベルティの作成を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度) - 消費生活相談員一人分の報酬を基金扱いにすることで、常時 2 名体制とし、開設日も週 5 日とすることができ、相談体制の充実を図ることができた。(平成 21 年度～平成 26 年度) - 多重債務案件を含めた消費者トラブルに対する弁護士無料相談会を開催し、消費者の相談に対応した。(平成 21 年度～平成 24 年度)
総括・評価	- 消費生活センターへ名称変更を行った平成 21 年度の相談件数は 524 件で、平成 26 年度は 610 件と年々増加傾向にある。なお、平成 28 年 2 月末で 500 件の相談があり、地域の相談窓口としての定着が図られつつある。 - 平成 21 年度から消費生活相談員の研修参加を支援しており、相談対応能力が強化された。その結果、相談件数の 9 割以上を解決・あっせんすることができた。 - 消費生活相談員が講師として行う出前講座を毎年約 20 回開催しており、パンフレット・ノベルティを配布し、啓発活動を行っている。
「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 17 年度に消費生活相談室を設置し、平成 21 年度から消費生活センターに名称変更している。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 - 基金使用当初（平成 21 年度）から消費生活センターの開設

	日を週5日としており、今後も開設日数を維持する。 - 平成23年度から消費生活相談員3名を採用し、常時2名体制としているため、その体制を維持する。 平成21年度から消費生活相談員の資格保有率は100%であるため、資格保有率を維持し、国民生活センター及び広島県が主催する研修に継続して参加させることで、さらなる消費生活相談員のレベルアップを図る。 <u>＜政策目標4＞消費者教育の推進</u> - 対象外 <u>＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築</u> - 庁内において「庁内相談窓口担当者ネットワーク会議」が組織されている。その会議の中で、消費者安全法における「消費者安全確保地域協議会」の設置等を提起し、協議会設置に係る課題の洗い出しや事業スキームの構築を図っていく。
消費者行政推進の方針	＜平成27年度から平成29年度までの方針＞ - 消費生活センターを維持する。 - 消費生活相談員を3名以上採用し、常時2名体制を維持する。 - 弁護士アドバイザー業務委託を継続し、高度化・複雑化する相談への対応力強化を図る。（平成31年度まで） 消費者啓発講演会，出前講座等啓発活動を継続し，消費者教育を行う。
	＜平成30年度以降の方針＞ - 基金活用期間を経過した後も、基本的には現在行っている事業については、継続して行っていく方針であるが、事業の精査も同時に行い、より効果的な取り組みを重点的に行っていく。 - 消費生活相談体制は、基金活用期間を経過した後も維持する。
	- 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） - 弁護士アドバイザー業務委託を継続し、高度化・複雑化する相談への対応力強化を図る。（平成27年度～平成31年度） - 消費生活講演会等啓発講座を継続して実施し、作成した啓発パンフレット・ノベルティを講演会等で配布する。（平成27年度～平成29年度） 消費生活相談員の報酬については、日額9,110円を維持する。（平成27年度～平成29年度）
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	消費者被害防止のため、庁内の連携に加え、広島県・警察署等と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	広島県	市町村名	尾道市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	- 消費生活センターの相談環境の強化及び利便性の向上のため、OA 機器、事務用品を購入した。(平成 21 年度～平成 24 年度) - 消費生活相談員の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) - 消費者被害防止の啓発のため、啓発グッズや投影機器等を購入し、出前講座や消費生活講座の充実を図った。また、啓発パンフレット等の全戸配布を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度) 高度な専門相談への対応強化のため、相談員同席の弁護士相談を実施した。(平成 21 年度から平成 26 年度)
総括・評価	- 相談件数は、平成 21 年度 822 件、平成 25 年度 962 件と増加傾向にあり、地域の身近な相談窓口として定着しつつある。 - 消費生活相談員の相談対応能力向上のため、研修参加を支援した。その結果、平成 25 年度のあっせん件数 63 件のうちあっせん解決件数 62 件等、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 26 年度 11 月末現在の祖消費生活相談員の助言やあっせんに等による被害回復金額及び未然防止金額の総額は 4,800 万円となった。 出前講座が、平成 21 年度は 21 件（550 人）であったが、平成 25 年度は 35 件（970 人）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 14 年度当初で消費生活センターを設置済。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 - 国民生活センターや県の開催する研修に参加させることで消費生活相談員のさらなるレベルアップを図る。 相談員が同席する弁護士相談を引き続き実施することで専門相談へさらなる対応強化を図る。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 - 消費者安全確保地域協議会の設置について、課題を整理し検討を行う。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針> - 消費生活センターを維持する。 - 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支援及び弁護士相談の継続により消費生活相談員のレベルアップを図る。

	消費者啓発事業を引き続き実施し、消費者被害の未然・拡大防止を図る。
	<平成 30 年度以降の方針>
	消費生活センターを維持する。 基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	- 消費生活センターを維持する。 - 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支援及び弁護士相談の継続により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) 消費者啓発事業を引き続き実施し、消費者被害の未然・拡大防止を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	広島県	市町村名	福山市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	- 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 6 名体制から 7 名体制にした。(平成 21 年度) - 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 22 年度～平成 26 年度) - 多重債務問題の解決を図るため、弁護士による無料法律相談を開始し、合わせて対応能力を強化するため相談員が同席した。(平成 21 年度～平成 26 年度) - 消費者被害防止のため、出前講座など啓発事業を行い、啓発用リーフレットなどを配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) - 消費生活センター相談窓口整備のため、ファックス、音声応答装置、吸音パーティションを設置した。(平成 21 年度、平成 23 年度、平成 24 年度) - 相談員の対応能力を強化するため弁護士を講師とした勉強会を開催した。(平成 22 年度～平成 26 年度)
総括・評価	- ファックスや音声応答装置、吸音パーティション設置により相談しやすい環境が整えられた。 - 相談員を 1 名増員するとともに、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。このことにより 2008 年度 5.3%であったあっせん率が 2009 年度からは 6%台～7%台で推移しており、2013 年度は 7.5%になるなど、対応能力や質が向上している。 - 弁護士を講師として相談員に対する研修会を行うことで、弁護士から実践的な法律知識の習得が行え、相談員のスキルアップに非常に役立っている。(平成 25 年度から自主財源で実施)
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 - 消費生活相談窓口設置済み <政策目標 2>相談体制の質の向上 - 消費生活センター設置済み。 - 消費生活相談員は 7 名体制としている。 7 名全員資格保有者である。 - 平成 22 年度以降の消費生活相談員の研修参加率は 100%。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 市、民生・児童委員協議会及び市内 3 警察署で設置する「高齢者

	等の見守り安心ネットワーク」へ参加し、高齢者等の被害防止のために関係機関と連携を図っている。
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＞ ・ 地域の身近な消費生活相談窓口として、現行の相談体制を維持するとともに、相談員の研修参加支援や弁護士等の活用により窓口機能の充実と相談サービスの向上を図る。 ・ 消費者教育に重点的に力を入れ、関係機関との連携強化や地域ネットワークの構築等を図る。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	・ 消費生活相談体制については、交付金活用期間経過後においても維持する。 ・ 法改正等に的確に対応するとともに、消費者教育や出前講座の成果を検証しながら、交付金活用期間経過後も消費者行政の充実を図っていく。
	・ 消費生活相談員については 7 名体制を維持する。(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、研修参加支援の継続を図る(平成 27 年度～平成 30 年度) ・ 多重債務問題の解決を図るため、弁護士による無料法律相談を継続し、相談員が同席して対応能力の強化を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 消費者被害防止のため、出前講座など啓発事業を継続して行い、啓発用リーフレットなどを配布する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 相談員の対応能力を強化するため、弁護士を講師とした勉強会を継続して開催する。(平成 22 年度～平成 24 年度、平成 25 年度から自主財源で継続) ・ 地域の消費生活問題に関する対応能力向上のため、地域ネットワークを構築する。(平成 29 年度～平成 37 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	広島県	市町村名	府中市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	- 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 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 年度～平成 26 年度) - 高齢者の悪徳商法被害を防止するための啓発講座を開催した。(平成 21 年度～平成 26 年度) - 悪徳商法被害を防止するとともに、相談窓口の周知を図るため啓発用物品を作成した。(平成 21 年度～平成 25 年度)
総括・評価	平成 23 年度に消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制としたところ、相談件数は平成 23 年度の 123 件に対し、平成 24 年度は 198 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。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 - 消費生活相談窓口を設置済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 - 消費生活相談員のレベルアップを図るために研修等へ参加しているが、これまで国民生活センターや県などが主催する講座等にすべて参加できていない状況があるので、今後においては、研修や講座等に各 1 回以上は参加できるよう消費生活センターの休業日や開設日の調整などにより研修に参加できるように支援していく。 多重債務や悪徳商法など特化した相談に対し、より適切に対応するため、専門的に迅速かつ的確に応じることができるよう、専門講座等の研修にも参加できるように取り組んでいく。
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設置・維持する。 - 消費生活相談窓口として、消費者に係る相談体制を維持・強化するため、有資格者の消費生活相談員を最低 2 名確保し、2 名体制で継続雇用する。 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る。

	<平成 30 年度以降の方針> 消費生活センターを継続して設置・維持し、消費生活相談体制を向上・拡充させる取り組みをしながら運営する。 出前講座等の啓発事業については、市民のニーズがある生涯学習出前講座に位置付けて、引き続き効果的な啓発を行う仕組みを確立していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	- 消費生活相談員 2 名の継続雇用を維持する。(平成 27 年度～平成 31 年度) - 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	広島県	市町村名	三次市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	・ 消費生活講演会を開催し、賢い消費者の育成に努めた。(平成 21～24 年度) ・ 消費生活相談員及び行政職員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21～26 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、市内の全戸に配布した。(平成 25～26 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発グッズを購入し、一人暮らしの高齢者に配布した。(平成 25 年度)
総括・評価	・ 消費生活講演会は概ね好評を得たものの定員があり聴講できる市民に限りがあった。 ・ 多数の市民に消費生活問題を認識してもらうため、消費生活パンフレットの全戸配布を開始した。(平成 25 年度～) ・ 消費生活相談員の消費生活研修会の参加は、そのスキルの向上に多大に寄与しているものの、行政職員については配置換えがあるため定着が困難である。 ・ 一人暮らし高齢者への啓発グッズの配布は、その反応から一定の成果があった。
「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 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 ・ 発足当初から資格を保有している消費生活相談員を配置している。 ・ 今後とも消費生活相談員に国民生活センターの研修参加率を 100%とするとともに、担当職員も消費生活相談を受ける環境を整備する。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・ 平成 20 年 4 月発足の高齢者等見守り隊事業を設置している。 ・ 今後とも、概ね 65 歳以上の一人世帯や、見守りが必要な高齢者等の居宅を高齢者等見守り隊が訪問し、安否の確認や各種相談活動を行うことで消費生活相談も行っている。

消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	・ 消費生活センターを維持する。 ・ 地域の身近な窓口である消費生活センターとして、消費生活相談体制を維持・強化するため、広島県内消費生活相談窓口支援 ICT モデル事業により、県の相談員や弁護士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・ 消費者教育を充実させるため、「みよし なるほど！出前講座」の充実を図る。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・ 消費生活相談事業については、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。 消費生活啓発のためのチラシやグッズの作成については、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 消費生活センターを維持していく。 ・ 消費生活相談員並びに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 27 年～29 年） ・ 消費生活啓発のためのチラシを作成し、全戸配布する。（平成 27 年～33 年） ・ 市民の大半が消費生活センターの存在を認知し、市民の健全な消費生活に寄与する。
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挙げて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	広島県	市町村名	庄原市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 37 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	- 平成 20 年度末までは、毎週 1 日（6 時間）のみ相談員 1 名を雇用し、専門相談への対応をしていたが、相談体制を充実のため、平成 21 年度に相談員を 1 名追加雇用、更に平成 22 年度に 1 名追加雇用した。 - 消費生活センターを平成 21 年度から開設し、相談業務にあたるための事務用機器等を設置した。また、消費者啓発用パンフレットを作成し、全世帯住民へ配布した。（平成 21 年度） - 作成したパンフレット等を用いて、老人クラブの集会等で消費者被害防止のための出前講座を実施した。（平成 21 年度～平成 26 年度） - 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。（平成 21 年度～平成 26 年度）
総括・評価	- 平成 21 年度に消費生活相談センターを設置し、相談件数は平成 22 年度 89 件、平成 23 年度に 83 件、平成 24 年度に 111 件、平成 25 年度に 119 件と増加傾向にある。 - 出前講座実施数が平成 22 年度 17 件受講者数 359 人であったが、平成 26 年度は 1 月末現在で実施数 18 件、受講者数 475 人となり、着実に増加している。 - 相談件数の増加、出前講座実施の増加から、消費生活センターが消費生活相談窓口として住民に認知され、消費者被害の防止に繋がっていると評価する。
「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 年度から消費生活センターを設置している。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 - 平成 17 年度から平成 20 年度まで消費生活相談員 1 名体制、平成 21 年度から 2 名体制、平成 22 年度から平成 26 年度までは 3 名体制で業務にあたり、相談体制の充実を図った。 - 平成 25 年度時点で、相談員 3 名のうち、有資格者は 1 名であったが、平成 26 年度からは有資格者を 2 名となった。また、1 名が平成 27 年度中に資格を取得し、相談員 3 名全員が有資格者となり、消費生活相談体制の質の向上に努めた。 - 国民生活センター等が実施する研修に積極的に参加した。また、勤務する相談員が一同に会する日を設け、相談対応の検討や研修内容の共有を行った。 - 今後も引き続き消費生活相談員体制の質の向上に努める。

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>
	・ 消費生活センター機能を維持する。 ・ 継続して充実した相談業務を行うことができるよう、継続して研修に参加し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、出前講座等、広報啓発活動を重点的に行う。 ・ 他機関との連携を図り、充実した相談体制を維持する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・ 平成 29 年度までの方針同様、自主財源化後も引き続き充実した消費生活相談を実施できるよう努める。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 消費生活センター機能を維持する。（平成 27 年度～平成 31 年度）（平成 22 年度増員相談員分については、平成 27 年度～32 年度、平成 26 年度増員相談員分については、平成 27 年度～平成 36 年度） ・ 消費生活センター等の整備事業について、参考資料の購入等を行い、自主財源後も機能が充実するよう努める。（平成 21 年度～平成 27 年度） ・ 消費生活相談員の対応能力の向上のため、研修参加の支援を継続する。（平成 27 年度～平成 31 年度） ・ 老人クラブや学校など、地域での出前講座等やホームページ等による広報啓発活動を積極的に行い、消費者被害の防止に努める。（平成 27 年度～平成 31 年度）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	広島県	市町村名	大竹市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	・ 消費生活相談員の処遇改善のため、月額 10,000 円増額し、80,000 円とした。(平成 23 年度) ・ 警察との連携による消費者被害防止ステッカーの作成(平成 23 年度) ・ 自治会に消費者被害防止のための啓発用回覧板の配布(平成 24 年度) ・ 司法書士を活用し多重債務者のための相談会を実施(平成 21 年度～平成 25 年度) ・ 市内各バス停への消費生活センターの周知広告の設置(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、市内の全戸に配布(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 高齢者の消費者被害防止のため、高齢者担当課・民生委員等と連携し、高齢者支援ネットワーク等の会議において出前講座を実施した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 弁護士との連携による無料相談の機会の確保(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活センターの周知のための啓発用ティッシュを作成し、市役所・市内各銀行等、また市内大型小売店舗において配布し周知を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 市広報に消費生活に関する記事を掲載することにより、消費生活問題の周知・啓発をおこなった。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 社会福祉協議会・ケアマネージャー研修会等において出前講座をおこなった。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、レベルアップ研修等への研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、消費生活関連の参考図書を充実させた。(平成 22 年度～平成 26 年度)
総括・評価	・ 消費生活相談員・消費生活担当職員ともに国民生活センター及び広島県の行うレベルアップ研修に積極的に参加することにより、消費生活相談の質の向上を図るとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励した。 ・ 警察、市内各銀行、自治会、民生委員、高齢者担当課などとの連携により、振り込め詐欺を未然に防いだり、各個人の意識が

	高くなったことにより、相談件数は減少傾向にある。 - 消費生活相談員の人員の交代があり、安定していなかった雇用も消費生活相談員の処遇改善を行ったことにより、継続して勤務していける環境が整った。 - 各種の啓発事業等の実施により、本市の消費生活センターの認知度は高まっている。(参考：2012 年度広島県消費者団体連絡協議会による意識調査において認知度は 100%)
「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 - 市役所内の消費生活センター及び警察・自治会・民生委員・高齢者担当課等との連携により、消費生活問題を抱える市民の早期救済・消費者被害の未然防止を行い、空白地域の解消に努めている。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 - 消費生活相談員だけでなく消費生活担当職員も消費生活アドバイザー等各種資格を取得することにより、相談体制の強化と窓口開設日以外の相談対応体制の拡充を図る。 - 消費生活担当職員の資格取得することにより、消費生活相談員をより研修に参加しやすい体制を作り、研修参加率 100%を目指す。 - 消費者教育・啓発事業を充実させ、より身近な消費生活相談窓口を目指す。 現在、相談に上がってきていない案件をより多く拾い上げるため、消費生活センター及び警察・自治会・民生委員・高齢者担当課等との連携をより密にしていく。
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>
	- 相談窓口を拡充し、より身近で消費者の相談を受け止めやすい体制づくりに努める。 - 消費者教育・啓発事業に力を注ぎ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。
	<平成 30 年度以降の方針> 消費者教育・啓発事業の継続的な事業展開を目指す。 消費生活相談窓口開設日の増について引き続き取り組む。(平成 30 年度以降)
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	- 消費生活センターを維持する。(平成 27 年度目途) - 弁護士等との連携により、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 29 年度) - 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) 消費生活センター及び警察・自治会・民生委員・高齢者担当課等との連携により、消費生活問題を抱える市民の早期救済・消

	費者被害の未然防止に引き続き取り組む（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	広島県	市町村名	東広島市
-------	-----	------	------

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	・相談業務に必要な備品（インターネットパソコン等）を購入し、相談体制を整備した。（平成 21 年度～24 年度） ・複雑化・巧妙化する悪質商法等の消費者トラブルに充分に対応し、出前講座等の啓発活動を強化するため、消費生活相談員を 1 名増員した。（平成 23 年度～26 年度） ・弁護士相談（消費生活相談員同席）を実施し、消費生活相談員では対応の難しい高度で専門的な相談に対応するとともに、消費生活相談員の知識や対応能力のレベルアップを図った。（平成 21 年度～26 年度） ・消費生活相談員のレベルアップを目的として、国民生活センター及び県が主催する研修会へ積極的に参加させた。（平成 21～26 年度） ・消費生活トラブルについての知識が乏しい世代（児童・生徒、学生）に対して、消費者教育の推進を図るため、啓発パンフレットや啓発グッズ等を配布した。（平成 21 年度～26 年度） ・高齢者の消費生活トラブルの未然防止及び被害の拡大防止のため、高齢者サロン等で啓発パンフレットや啓発グッズ等を配布した。（平成 21 年度～26 年度） ・悪質な訪問販売や電話勧誘販売などの消費者トラブルの未然防止と相談の専門窓口である消費生活センターの周知を目的に「悪質商法お断りシール」を作成し、市内全世帯へ配布した。（平成 25 年度） ・消費者啓発を強化するため、出前講座に使用する備品を整備した。（平成 21 年度～26 年度） ・消費生活相談窓口の周知を図るため、消費生活センターを分かりやすく紹介したパンフレット、最近の相談事例や注意喚起の記事等を掲載した情報誌及び消費生活センター独自のホームページを作成した。（平成 24 年度～26 年度） ・市民に対して、身近な消費者問題に対する意識の向上を図るため、消費者啓発講演会を開催した。（平成 23 年度～26 年度） ・コミュニティ FM を利用して消費者啓発の広報を実施した。（平成 24 年度～26 年度）

総括・評価	- 平成21年度以降、パンフレットの作成配布やコミュニティFM、消費生活センターホームページなど様々な媒体を通じて消費生活センターを周知した結果、平成22年度1,024件／年であった相談件数は平成25年度1,254件／年と増加している。 - 相談員の研修の充実、弁護士相談の実施及び平成23年度から消費生活相談員の1名増員を実施した結果、あっせん件数が平成22年度60件から平成23年度131件と倍増し、平成23年度以降あっせん率は10%前後を維持している。 - 啓発用の備品を整備し、それを活用して出前講座を開催しており、開催件数は平成21年度3回／年から平成25年度47回／年と着実に増加している。 消費生活体制の強化の結果、平成26年4月1日から11月7日現在までの相談員の助言及び斡旋による、救済金額の総額は8,687万7,261円となっている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標1>相談体制の空白地域の解消 - 消費生活センターを平成14年度に設置済み。 <政策目標2>相談体制の質の向上 - 平成23年度から消費生活相談員を2名から3名体制とした体制を平成27年度以降もその体制を継続していく。 - 悪質かつ巧妙化する悪質商法等の詐欺的商法や複雑化する消費生活相談に対応するため、平成27年度以降も(独)国民生活センター主催の研修等へ参加させる。 弁護士相談（消費生活相談員同席）を実施し、消費生活相談員では対応の難しい高度で専門的な相談に対応するとともに、消費生活相談員の知識や対応能力のレベルアップを図る。 <政策目標4>消費者教育の推進 - 出前講座や消費者啓発講演会の実施を通じて様々な世代への消費者教育の推進を図る。 <政策目標5>「見守りネットワーク」の構築 - 見守る立場の方々への出前講座の実施を通じて、消費生活センターとの連携を推進していく。 - 消費者被害の未然防止・早期発見を図るため、福祉関係機関と消費生活センターとの連携推進を検討していく。
消費者行政推進の方針	<平成27年度から平成29年度までの方針> - 消費生活センターの現在の相談体制を維持する。 - 市内唯一の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、弁護士相談及び相談員の研修への参加を支援し、相談員のレベルアップを図る。 消費者トラブルの未然防止及び被害拡大の防止を図るため、関

	係機関と連携しながら消費者教育・啓発を重点的に実施する。 <平成 30 年度以降の方針> ・ 消費生活相談体制については、維持継続することとし基金活用期間を経過後も維持する。 ・ 消費生活相談員の研修機会の確保と出前講座等の消費者教育・啓発事業については費用対効果や重要度を精査しながら、基金活用期間終了後も可能な限り継続して実施していく。 ・ 見守りネットワークの構築については、福祉関係機関と連携しながら、既存のネットワークとの連携を図っていく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 消費生活センター運営を継続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～29 年度) ・ 基金を活用して配置・処遇した消費生活相談員の体制・報酬を維持する。(平成 27 年度～31 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化の為、国民生活センター、広島県等が主催する研修会等へ積極的に参加させる (平成 27 年度～29 年度) ・ 消費者トラブルについて知識が乏しい世代(児童、生徒、学生)に対して、消費者教育の推進を図るため、啓発パンフレットや啓発品等を配布する。(平成 27 年度～29 年度) ・ 消費者啓発を強化するため、出前講座に使用する備品を整備する。(平成 27 年～29 年度) ・ 市民に対して、身近な消費者問題に対する意識の向上を図るため、消費者啓発講演会を開催する。(平成 27 年度～31 年度) ・ コミュニティ FM を利用した消費者啓発の広報を実施する。 (平成 27 年度～32 年度) ・ 高齢者の消費生活トラブルの未然防止及び被害の拡大防止のため、高齢者サロン等で啓発パンフレットや啓発グッズ等を配布する。(平成 27 年度～29 年度) ・ 今後、消費者トラブルの未然防止や被害の早期発見等を目的として構築した地域ネットワークの維持・拡大を図る。 (平成 29 年度～39 年度)
その他特記事項	・ 消費者被害の防止のため、関係機関や庁内関係部局と連携して対応していく。

市町村推進プログラム

都道府県名	広島県	市町村名	廿日市市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 37 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	- 消費生活相談員の対応能力向上を図るため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) - 消費生活相談に係る事務用品を購入することにより、相談窓口の環境を整備した。(平成 21 年度～平成 25 年度) - 消費生活トラブルを未然に防止するため、廿日市市消費者協会に業務委託し、啓発グッズ（幼児期～高齢期）の作成、配布を行った。(平成 21 年度～平成 24 年度) - インターネット環境を整備したことにより、相談業務に係る情報収集の効率化を図り、相談窓口の機能強化に努めた。(平成 23 年度～平成 26 年度) - 消費生活相談窓口の周知を図るため、ポスター及びチラシの作成、配布を行った。(平成 23 年度～平成 26 年度) - 消費生活相談員の処遇改善のため、日額の報酬を 1,800 円増額し、10,200 円とした。(平成 23 年度～平成 26 年度) 消費生活相談窓口の体制を充実させるため、消費生活相談員の勤務日数を増やした。(平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	- 平成 21 年度から、消費生活相談員の対応能力向上を図るため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成 20 年度の 45 件に対し、平成 26 年 11 月時点で 67 件となり、消費生活相談員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、基金活用後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 26,562 千円となった。 - 平成 23 年度から、消費生活相談窓口のチラシを配布したことにより、相談件数が年々増加しており（平成 22 年度 619 件、平成 23 年度 642 件、平成 24 年度 699 件、平成 25 年度 834 件、平成 26 年度 781 件）、市民の消費生活相談窓口に対する認知度が高まり、地域の相談窓口として定着しつつある。 - さらに、消費生活相談員の勤務日数の拡大、及び各種事務用品の配置など相談窓口の機能強化・環境整備したことにより、相談窓口の処理能力が向上し、相談件数増加につながった。
「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 - 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 - 市民からの消費生活相談に適切に対応するため、現在の体制

	(週 5 日開所、相談員 3 名体制 (シフトで 1 日 2 人勤務)) を維持する。 ・ 多様化・複雑化する消費生活相談に対応するため、継続して消費生活相談員の各研修への参加を支援する。 <政策目標 5> 「見守りネットワーク」の構築 ・ 市女性連合会、民生委員・児童委員協議会、老人クラブ連合会等の委員で構成される廿日市市消費者協会における連携強化や、既存のネットワークの活用による「見守りネットワーク」の構築を検討する。
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>
	・ 基金を活用して整備した消費生活相談窓口の機能・体制を維持し、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。 ・ 消費者教育の推進に関する法律 (平成 24 年法律第 61 号) を踏まえた、各段階 (幼児期～高齢期) に応じた消費者教育を推進することにより、消費者被害の未然防止を図り、消費者の安全・安心を確保する
	<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	・ インターネット環境を整備することにより、相談業務に係る情報収集の効率化を図り、相談窓口の機能強化に努める。(平成 27 年度) ・ 消費生活相談窓口の周知を図るため、ポスター及びチラシの作成、配布を実施する。(平成 27 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力向上を図るため、研修参加を継続して支援する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 平成 23 年度に消費生活相談員の処遇改善をした日額 1,800 円の報酬引き上げを維持する。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・ 平成 25 年度に消費生活相談窓口の体制を充実させるため増加した消費生活相談員の勤務日数を維持する。(平成 27 年度～平成 33 年度) ・ 弁護士等、専門家の活用により、消費生活相談員のスキル向上、及び複雑化・高度化する消費生活相談への対応力強化を図る。(平成 28 年度～平成 36 年度) ・ 消費者教育の推進に関する法律を踏まえた、各段階 (幼児期～高齢期) に応じた消費者教育を推進する。(平成 28 年度～平成

	36 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、庁内及び関係団体との連携を強化して対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	広島県	市町村名	安芸高田市
-------	-----	------	-------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 33 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事務用機器整備。(平成 21 年度：プロジェクター・スクリーン・コピー機) ○消費生活相談員の対応能力強化のため、国民生活センターが実施する研修への参加を支援。(平成 21～26 年度) ○消費者行政職員研修等に参加する担当課職員の参加支援。(平成 21～26 年度) ○相談窓口用書籍の購入や市民啓発用品及び啓発パンフレットの作成配布。(平成 21～26 年度) ○消費生活相談体制強化のため、相談窓口開設日を週 1 日(水曜日)から週 2 日(水・金曜日)へ拡充した。(平成 22 年度)
総括・評価	●相談件数が平成 21 年度 45 件から、平成 22 年度は 62 件、平成 25 年度には 85 件と増加しており、相談窓口が市民に定着しつつある。 ●研修への参加支援を行った結果、あっせん件数が平成 24 年度の 4 件に対し、平成 25 年度には 14 件と増加。相談員の対応能力の向上につながった。 ●各種講演会、研修会時に啓発パンフレットを配布することにより、相談窓口の周知を図るとともに、被害防止に向けた市民の意識向上へつながった。
「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 ○消費生活相談窓口設置済み。(平成 18 年度) <政策目標 2>相談体制の質の向上 ○消費生活相談員、消費生活アドバイザー資格取得済み。 ○平成 27 年度、引き続き消費生活相談員が研修を受けやすい環境を整備。研修参加率目標を 100%とする。 ○平成 27 年度、国民生活センターの研修に参加し、消費生活相談員の問題解決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>
	●消費生活相談体制を維持する。 ●消費生活相談員の問題解決レベルアップを図るべく研修への参加を支援する。 ●市民の消費者問題に関する意識向上を図るため、各種イベントを通じて啓発活動を強化し、消費者被害を未然に防止する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	○基金活用期間経過後についても、消費生活相談体制を維持する。 ○啓発事業については、精査しながら、より効果的な取組に重点化し継続する。
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、及び基金を活用して拡充した相談体制を維持する。(平成 27～32 年度) ●消費生活相談員の対応能力強化のため、研修への参加支援を継続する。(平成 27～31 年度) ●消費者被害防止のための啓発活動を継続し、地域における消費者問題解決力の強化を図る。(平成 27～31 年度)
その他特記事項	○消費者被害防止のため、市内の連携を密にし、安全・安心な住まいまちづくりを推進する。

市町村推進プログラム

都道府県名	広島県	市町村名	江田島市
-------	-----	------	------

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	・消費生活相談体制を整えるため、消費生活相談窓口を設置した。(平成 20 年度～) ・消費生活相談員を 1 名配置した。(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 21 年度～) ・消費者被害防止のため啓発リーフレットを全戸配布した。(平成 21 年度～) ・消費者被害防止のためにイベントで啓発用ティッシュを配布した(平成 22 年度～平成 23 年度)
総括・評価	・平成 20 年度に消費生活相談窓口を設置後、年間 40～50 件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 24 年度から相談員の研修を支援することにより、斡旋件数はほとんどなく相談者からも信頼されている。 ・出前講座については年 2 回程度と少ないが、受講者が被害を回避するなど啓発効果は大きい。平成 26 年度には、高齢者と接する機会の多い訪問介護員等を対象にした講座も開催し、盛況だった。
「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 20 年度に消費生活相談窓口を開設（職員対応） <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・平成 22 年度から消費生活相談窓口消費生活相談員を配置し、週 3 日体制とした。 ・消費生活相談員が研修をうけやすい環境を整えとともに、積極的に研修への参加を促す。 ・消費生活相談員が無資格のため、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継続・維持する。 ・消費者被害未然防止のための啓発物品の作成・配布など、啓発事業を充実させる。 ・住民への均等な相談サービスの提供と、相談員の対応スキルの向上を図るため ICT を活用する。
	<平成 30 年度以降の方針> ・消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても継続・維持する。 ・出前講座等の啓発事業については、高齢者だけではなく生徒・児童などを対象にした事業も展開するとともに、より効果的な取組みについても精査する。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・地域住民に定着しつつある消費生活相談窓口に，消費生活相談員を継続配置する。（平成 27 年度～平成 29 年度） ・消費生活相談員の報酬（有資格者 1 時間当たり 1,280 円，無資格者 1 時間当たり 860 円）を維持する。 ・複雑化する相談内容の対応能力強化のため，消費生活相談員及び担当職員の研修参加の支援を継続する。 （平成 27 年度～平成 29 年度）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	広島県	市町村名	府中町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 33 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 21 年度) ・ 相談室を整備。(平成 21 年度) ・ 参考図書等の購入。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談員を設置。(2 人交代制、平成 23 年度から週 5 日) ・ 消費生活相談員のレベルアップのため、研修参加を支援。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ PIO-NET を配備。(平成 23 年度) ・ 町内会等の団体に向け出前講座を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度) 消費者被害防止パンフレットを作成し、町内各種イベント時に配布。 (平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	・ 平成 21 年 9 月に消費生活相談窓口を設置した。現在では年間約 300 件以上の相談が寄せられており、地域の相談窓口として重要な役割を担っている。 ・ 平成 21 年度から、消費生活相談員の研修支援を実施。相談員が資格取得するなど、相談員の対応能力が向上した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 ・ 平成 21 年 9 月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 ・ 研修参加支援を通じ、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 ・ 多角的な視点からネットワーク構築の可否を検討する。
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>
	・ 消費生活相談体制を維持。 ・ 複雑化する相談内容に的確かつ迅速に対応するため、研修に参加し、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・ 出前講座等普及啓発事業を実施し、町民の消費生活相談窓口認知度の向上及び消費トラブルに対する意識醸成を図る。
	<平成 30 年度以降の方針> ・ 消費生活相談体制を維持。 ・ 必要事業を精査し、より効果的な消費生活窓口の運営を目指す。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 研修参加の支援を継続し、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) ・ 年間 12 回を目標として、町内会等の団体に対する出前講座を実施する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 町内各種イベントにおいて啓発資材の配布を行う。(平成 27 年度～平成 32 年度)
その他特記事項	・ 県の I C T 事業を活用し、相談受付体制の充実を図る。

市町村推進プログラム

都道府県名	広島県	市町村名	海田町
-------	-----	------	-----

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	・ 相談室を消費生活相談専用として、プライバシーに配慮ある部屋に改修した。(平成 21 年度) ・ 消費相談員及び職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、自治会等で出前講座を開催した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発リーフレットを作成し、町内の全戸に配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	・ 平成 20 年度に消費生活相談窓口を設置し、平成 21 年度に相談室を改良し、プライバシーに配慮ある部屋にて相談が常時受けられるようになった。 ・ 相談件数は、年間約 50 件で横ばい状態である。 ・ 出前講座は、年間 3～4 回開催され、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 20 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 ・ 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。 ・ 相談窓口の開設日が週 1 日であるが、相談件数が増加した場合、開設日の増加を検討する。 ・ 開設日以外の相談対応として、担当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>
	・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 研修の積極的参加により、消費生活相談員及び担当職員のレベルアップを図る。 ・ 高齢消費者を悪質な電話勧誘から守るため、通話録音装置を無償で貸与する。
	<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においても維持する。 ・ 啓発リーフレットや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、基金活用期間を経過した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） ・ 消費者被害防止啓発リーフレットの町内全戸配布を継続する。（平成 27 年度～平成 29 年度） ・ 通話録音装置の無償貸与を継続する。（平成 28 年度～平成 36 年度）
その他特記事項	・ 消費者被害防止のため、庁舎内の連携を密にし、情報共有を図り、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	広島県	市町村名	熊野町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	消費生活相談体制強化のために、新規に消費生活相談員を 2 名雇用し相談窓口の体制を整えた。(平成 21 年度) 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修会参加を支援した。(平成 22 年度～平成 26 年度) 住民を対象にした出前講座を開催した。 (平成 21 年度～平成 26 年度) ホームページを利用し詐欺情報等を提供した。
総括・評価	- 平成 21 年度は 10 月から消費生活相談員を雇用し消費生活相談窓口を設置後、年間 50 件前後の相談が寄せられており、身近な相談窓口として認知されている。 - 現在は高齢化が進み福祉関係課および機関からの高齢者についての相談・情報提供もある。消費生活相談の枠にとらわれない住民のより身近な相談窓口となっている。
「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 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 - 消費生活相談窓口の開設が毎週月曜日・水曜日であるが、月曜日は、ハッピーマンデーにより必然的に相談日の開設が少なくなっていた。これでは継続した相談の場合かなり日数が空いてしまうことになるため平成 27 年度から、相談窓口の開設日を再度検討しなおし週 2 回の相談体制を維持する。 - 消費生活相談体制の強化のため研修参加を継続的に支援する。 - 消費生活相談窓口の利用啓発のために積極的に出前講座を開催する。 <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維持する。 - 消費生活相談員の研修参加を支援し能力強化を図る。 - 身近な相談窓口として福祉関係課とさらに情報共有を図り連携を深める。

	・パネル展示や窓口の広報活動を活発に行い相談窓口の認知度をさらに上げる。 ・小中学校に対して青少年のネットトラブル等による被害が増加しているため、出前講座などを行い連携をして啓発を行う。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	・基金経過後も、継続して消費生活相談窓口を維持する。 ・基金終了後も啓発を行う対象や内容などもより精査し、効果的な啓発活動を行う。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活相談窓口を維持する。（平成 2 9 年度めど） ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修会参加を支援する。（平成 2 7 年度～平成 3 0 年度めど） ・消費生活相談窓口の利用啓発のために出前講座を積極的に開催する。（平成 2 7 年度～平成 2 9 年度めど） ・福祉関係課と連携・情報共有をはかり相談件数を増やす。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	広島県	市町村名	坂町
-------	-----	------	----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
市町村プログラムに則して実施した活性化事業	- 平成 21 年度から電話回線開設、パソコンを購入し消費生活相談窓口開設の準備を行った。(平成 21～平成 23 年度) - 週 1 回、相談員 1 名の消費生活相談窓口を開設した。(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 22 年度～) - 相談員及び課内職員研修のため参考図書を購入した。(平成 22 年度～)
総括・評価	- 平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置し、初年度の相談件数 13 件、以降は緩やかに件数を延ばし平成 28 年 2 月現在では 26 件の相談を受けており地域の相談窓口として定着しつつある。 - 平成 23 年度から民生委員、老人会等の集会に出向き情報提供と共に消費生活相談窓口の P R 行っており、相談先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 22 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 25 年度までは県内で実施される研修会に参加していたが、平成 26 年度から国民生活センターでの研修にも参加している。相談員のレベルアップのため引き続き研修参加を支援する。 - 相談件数の動向を見極めながら必要に応じては相談日又は、消費生活相談員の数について検討する。 - 職員も相談を受けできるように研修参加に努め、必要な知識の習得を図る。
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継続する。 - 消費生活相談員のレベルアップ及び職員の資質向上を図る。 - 消費者被害を未然に防止するため、既存の地域内ネットワークへの情報提供を推進する。 - 啓発事業や情報提供を効率的に行うため資材を作成する。

	<平成 30 年度以降の方針>
	・ 消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。 ・ 消費者被害を未然に防止するため、引続き地域内ネットワークに積極的に情報提供する。
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継続する。 ・ 消費生活相談員を引続き配置する。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・ 啓発事業に力を入れ情報提供用を効率的に行うための資材を作成し活用する。(平成 27 年度～平成 35 年度) ・ 地域内のネットワークとの連携を深め、情報提供と連絡体制を充実させる。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	広島県	市町村名	安芸太田町
-------	-----	------	-------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	・消費生活相談専用相談室の設置を行い、住民が安心して相談窓口を利用できるように充実を図り、同時に相談窓口関係備品等の充実を図る。(平成 21～25 年度) ・担当職員等のレベルアップのため、県、国民生活センター等で実施される消費者行政関係の研修に参加する。(平成 21～26 年度) ・窓口の広報、消費者教育・啓発のため、長期的に使用できるパンフレット、カレンダー等を作成する。(平成 21～26 年度) ・年 2 回程度、消費者問題啓発事業として、司法書士、弁護士等の法律専門家を招いての相談会を行う。その際は、相談業務を行っている担当職員も同席し、法律専門家からの指示、助言をあおぎ、専門性の向上に努める。(平成 21～26 年度) ・高齢者を対象として悪徳商法被害防止のため、敬労会等で啓発のチラシ等を配布するなどの事業を行う。(平成 21～26 年度) ・高齢者及び一般住民を対象とした消費者教育・啓発講演会及び高齢消費者等見守りサポーター養成講座を開催し、地域での見守りの必要性や住民への消費者教育・啓発を図る。(平成 21～26 年度) ・食品の安全等の啓発事業として、食品生産加工工場を見学、作業体験等と講演会を同時開催し、広範囲での消費者教育を行った。(平成 24～25 年度)
総括・評価	・平成 19 年度に消費生活相談窓口を開設し、平成 21 年度から窓口の整備、周知広報等を行ったため、平成 19 年度開設時から年々相談件数、問い合わせ件数も増加している。 ・地域のサロン事業等でのミニ出前講座、高齢消費者等見守りサポーター養成研修会等の開催により、関係機関（福祉、警察等）との連携が強化され、被害情報を取り入れやすくなった。また迅速な被害救済も可能となった。 ・住民の消費者行政への意識高揚がみられ、住民からの情報提供も増加し、周知情報の基となっている。 ・相談担当者の相談能力強化のため、各研修に積極的に参加支援した。そのため、あっせん件数も年々増加してきた。 ・消費生活相談窓口支援 I C T モデル事業を利用することで、県担当者、各連携市町相談担当者と迅速な対応をとれるようになった。
「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 年度以降で消費生活相談窓口体制を設置している。

	<政策目標 2>相談体制の質の向上 ・当町相談窓口は、行政職員が相談を担当、また財政的事情から、消費生活相談員資格保有者の確保は困難であるが、国民生活センター、県開催の研修等にできるだけ参加し、研修参加率を 100% に近づける。
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>
	・地域の身近な消費生活相談窓口として、これまで以上に消費生活相談体制を強化するため、相談担当職員のレベルアップを図る。 ・若年層からの高齢者まで消費者教育に重点的に力を入れ、地域、県等の関係機関との連携により、より効果的な消費者被害の防止に努める。 ・平成 27 年度以降も首長表明を行う。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・消費者行政活性化基金活用期間経過後も、現在の消費生活相談体制を維持する。 ・消費者教育・啓発事業についても、重点施策としてより効果的な取り組みを検討するため、事業を精査し事業を実施する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活センターの設置を目標とする。(平成 21 年度～平成 31 年度) ・消費生活相談体制の強化のため、現在の行政職員担当者のレベルアップを図るとともに、より専門的で迅速な対応が可能なように弁護士等の法律専門家を活用し、消費生活相談への対応能力アップを図る。(平成 21 年度～平成 31 年度) ・消費者教育・啓発事業として、若年者層からの教育・啓発について、教育部門担当と連携を取りながら事業を行う。(平成 21 年度～平成 31 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	広島県	市町村名	北広島町
-------	-----	------	------

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	・ 相談内容の充実を図るために消費生活相談日に司法書士による法律相談所を新規に開設した（平成 21 年度）。さらに、より専門的な相談に対応するため平成 23 年度からは弁護士による相談所を隔月に開設し相談機能の充実を図った。相談には消費生活相談員が同席し相談員のレベルアップを図っている。 ・ 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 21 年度～平成 26 年度）。 ・ 消費生活相談室の周知と啓発をかねて啓発用冊子の配布、周知グッズの配布をおこなった（冊子：平成 21 年度・23 年度、物品：平成 21 年度・22 年度・23 年度）。物品は啓発記事を記載した回覧板作成、クーリングオフの記載例を付した封書セットの高齢者世帯配布などである。 ・ 消費生活に関する意識向上のため講演会を開催した（平成 21 年度） ・ 高齢者の消費者被害防止のため、高齢者学級、民生委員研修会などで出前講座を開設した。またケーブルテレビを通じて啓発を図った（自主財源。平成 26 年度まで継続中）。
総括・評価	・ 新町成立以降（平成 17 年度～）継続して消費生活相談室を開設しているが、町民への周知は必ずしも十分ではなかった。平成 21 年度からは消費生活行政活性化事業補助金を受けて冊子配布・周知物品の配布などをおこない、町民の消費生活に関する関心が高まった。 ・ 司法書士による法律相談（平成 21 年度～）・弁護士相談（平成 23 年度～）は予約制をとっているが、空きのある回はほとんどなく、次回まで待っていただくことも多く、高い需要を受けている。平成 21 年度の年 5 回開設から始まり、平成 26 年度には年 30 回開設と、年々拡充を続けてきたが、ほぼ満席の状態が続いている。潜在的需要はまだあるものと思われ、一層の拡充が望まれる。 ・ 平成 21 年度から継続して消費生活相談対応能力の強化のため、研修会参加を支援している。その結果、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・ 自主財源による出前講座・周知活動などを継続して行い、町民意識の向上に役立っている。

「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 26 年度当初時点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 年度当初、開設日は週 1 日であったが、相談体制強化のため平成 27 年度から週 2 日開設とする。 - 平成 26 年度当初において相談員（1 名）は資格保有者である。引き続き資格保有者の確保に努める。 - 平成 26 年度当初において、消費生活相談員・担当職員とも国民生活センター等の研修会に参加しているが、引き続き研修を受けやすい環境を整え、資質向上に努める。
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>
	- 消費生活相談室を維持・強化する。 - 消費生活相談体制を維持・強化するため、開設日を増やすとともに、司法書士・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。 - 出前講座などを開設し、町民意識の向上に引き続き取り組む。
	<平成 30 年度以降の方針> - 消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。 - 出前講座などの啓発事業については引き続き継続し取り組む。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	- 消費生活相談室を継続して維持していく。 - 消費生活相談体制の強化のため、平成 26 年度末時点で週 1 日の開設日を週 2 日に増やす（平成 27 年度～平成 35 年度。増員分について基金活用。）。 - 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修会参加の支援を継続して行う（平成 27 年度～平成 29 年度）。 - 相談内容の充実を図るため、司法書士による法律相談を継続して行う（平成 27 年度～平成 29 年度）。相談には消費生活相談員が同席し相談員のレベルアップを図る。 - 複合的なトラブルをかかえるなど、特に高度な法律的知識を要する相談に対応するため、弁護士による法律相談を継続して行う（平成 27 年度～平成 31 年度）。相談には消費生活相談員が同席し相談員のレベルアップを図る。 - 地域の消費生活問題への対応能力向上のため、引き続き広島県生活センター、近隣市町の消費生活相談室などとの緊密な連携のうえで事業を進める（平成 27 年度～平成 29 年度）。
その他特記事項	消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	広島県	市町村名	世羅町
-------	-----	------	-----

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	・ 高齢者の消費者被害防止のため、民生委員や介護ヘルパーを対象に、見守りの出前講座を行った。(平成 22 年度～26 年度) ・ 高校生向けに消費者教育の出前講座を行った。(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、町内の全戸に配布した。(平成 21 年度～26 年度) ・ 児童、生徒向けに、消費者の育成に役立つ啓発資料を作成し、町内の全小・中学校に配布した。(平成 25 年度～26 年度)
総括・評価	・ 平成 22 年度から実施した、見守りの出前講座が年 2 回と定着し、参加者が年々増加している。
「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 19 年 4 月総務課に生活安全相談窓口を開設した。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・ 県等が主催する各種研修会に参加し、相談員の相談業務のレベルアップに努めた。
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>
	・ 消費者を被害から未然に防ぐため消費者教育に重点的に取り組み、質の高い判断力と意思決定能力を備えた行動ができるよう推進していく。 ・ 13 の自治センター単位に見守りを兼ねた消費生活ネットワークづくりの構築を検討する。 ・ 消費者問題に対しての、正しい知識・情報を習得する。
	<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を構築し、基金活用期間経過後も行う事業を精査・検討していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 総務課生活安全相談窓口（相談員）と消費生活事務を掌握する商工観光課商工振興係が連携し相談業務と啓発業務の強化・発展を担う。(平成 27 年度～) ・ 顧問弁護士と連携・情報の共有を図り、専門的な消費生活相談への対応に向け能力向上に努める。 ・ 生活安全相談窓口の機能を維持・安定の強化のため、消費生活相談員の研修への参加を支援する。(平成 27 年度～37 年度) ・ 高齢者の消費者被害防止のため、民生委員や介護ヘルパーを

	対象に、見守りの出前講座を継続して行う。(平成 27 年度～32 年度) ・ 高校生向けに消費者教育の出前講座を継続して行う。(平成 27 年度～32 年度) ・ 消費者被害防止のため啓発チラシを作成し、継続して町内の全戸に配布する。(平成 27 年度～31 年度) ・ 児童、生徒向けに消費者の育成に役立つ啓発資料を作成し、継続して町内の全小・中学校、高校に配布する。(平成 27 年度～35 年度) ・ 消費者問題に対して、基礎知識から具体的解決策や、最新の法令などの情報を得るための、機能整備・強化を行う。(平成 28 年度～34 年度)
その他特記事項	・ 消費者被害防止のため、各課の連携強化を図り、全庁をあげて取り組む。

市町村推進プログラム

都道府県名	広島県	市町村名	神石高原町
-------	-----	------	-------

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	- 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談専門の臨時職員 1 名を配置し、人的体制整備を行った。(平成 24 年度～平成 26 年度) - 消費生活相談専門の臨時職員の処遇改善のため、病気休暇を 1 日付与した。(平成 26 年度) - 消費生活相談担当職員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) - 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 24 年度～平成 26 年度) - 生徒の消費者被害防止のため、町内中学校で啓発講演会を行った。(平成 23 年度) - 高齢者等の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) - 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 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啓発グッズを作成し、町民をはじめ町内の小・中学校・高等学校の児童・生徒に配布した。(平成 23 年度～平成 26 年度) - 消費者被害防止のための町内告知ＴＶのＣＭを作成し、啓発を行った。(平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	- 平成 20 年度に消費生活相談窓口を設置し、地域の相談窓口として定着しつつある。 (相談件数) 平成 20 年度 0 件, 平成 21 年度 14 件, 平成 22 年度 6 件, 平成 23 年度 23 件, 平成 24 年度 66 件, 平成 25 年度 83 件 - 平成 24 年度から、消費生活相談専門の臨時職員 1 名を配置し、人的体制整備と消費生活相談対応能力強化のため研修参加を支援した。その結果、相談件数が平成 23 年度の 23 件に対し、平成 24 年度は 66 件, 平成 25 年度は 83 件と大幅に増加し、消費生活相談の対応能力や質も向上した。 - 消費生活相談体制の強化により、平成 25 年度における消費生活相談員の助言やあっせん等による救済金額の総額が 16, 892 千円となった。 - 平成 23 年度から実施した出前講座が、平成 25 年度には 15 回／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 20 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 - 消費生活相談窓口を、週 5 日開設済み。 - 平成 27 年度当初は消費生活相談員（臨時職員）の資格保有率が 0%であったが、平成 29 年度までに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 25 年度の消費生活相談員（臨時職員）の国民生活センターでの研修参加率は 0%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> - 消費生活窓口を維持する。 - 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談担当職員のレベルアップを図る。 - 消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、地域内ネットワーク構築等を支援する。 <平成 30 年度以降の方針> - 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	- 消費生活窓口を維持する。 - 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 34 年度、その後自主財源化） - 消費生活相談担当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 27 年度～平成 31 年度、その後自主財源化） - 高齢者等への悪質商法・詐欺被害を防止するための啓発を強化する。（平成 27 年度～平成 31 年度、その後自主財源化） - 消費者被害防止のための啓発カレンダーを作成し、町内の全戸に配布する。（平成 27 年度～平成 31 年度、その後自主財源化） - 消費者被害防止のための啓発チラシや啓発グッズ等を作成し、町民をはじめ町内の小・中学校・高等学校の児童・生徒に配布する。（平成 27 年度～平成 31 年度）

	・ 消費者被害防止のための町内告知ＴＶのＣＭを作成し，啓発を行う。（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。