都道府県推進計画

都道府県名	岡山県

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～令和 10 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 ○管内市町村 県内全ての市町村で消費生活相談に対応できる窓口を整備しているが、平成 20 年度は消費生活センターを設置している自治体は 3 市（岡山市、倉敷市、津山市）にとどまっていた。その後、基金を活用して、平成 22 年度に笠岡市、23 年度には浅口市、真庭市が、それぞれ消費生活センターを新設したところである。 ○都道府県 県では、消費生活センターを 1 か所（分室 1 か所）設置しており、平成 17 年 9 月からは、開所日を火曜日～日曜日に変更し、土曜日・日曜日の相談体制を整えている。また、県消費生活相談員の市町村への派遣等により、市町村の相談窓口強化に向けた支援を行っている。 (2) 消費生活相談件数等 ○管内市町村 全市町村に消費生活センター又は消費生活相談窓口が設置されたことで、市町村での相談受付件数が大幅に増加した。 ＜市町村受付件数＞ 平成 21 年度 7,368 件 → 平成 25 年度 9,852 件 ○都道府県 県センターでは、高度なノウハウ等を必要とする複雑・困難事案への対応力を高め、市町村の相談体制をサポートするよう努めている。管内市町村の消費生活相談窓口が整備されたことで、相談総数に対する県センターの受付割合は減少傾向となっている。特に、センターを設置した市では、その傾向が顕著である。 ＜相談受付割合＞ 平成 21 年度 県受付分 58.2% → 平成 25 年度 県受付分 53.4%	
「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 県内全ての市町村で消費生活相談に対応できる窓口を整備したが、相談員や相談業務を行う職員のレベルアップを図る。 ＜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 年度に井原市が、平成 28 年度に総社市が、平成 29 年度に赤磐市及び瀬戸内市が消費生活センターを設置し、人口 5 万人以上の市 6 市のうち 5 市には消費生活センターが設置され	

た。人口5万人以上の6市全てに、人口5万人未満の市町村 50%以上に対して、消費生活センター設置を含めた相談体制強化を働きかける。

2-2 管内自治体の50%以上に相談員を配置

- ・ 現在13市町(約48.1%)に専任の相談員を配置しているが、研修等の実施により消費生活相談ができる人材を育成し、相談体制の基盤の強化・充実を図る。

2-3 消費生活相談員の資格保有率を75%以上に引き上げ

- ・ 交付金等の活用により相談員の養成、スキルアップの取組を支援する。

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)

- ・ 交付金等の活用により相談業務従事者の県内外の研修への参加を支援する。
- ・ 県センター主催の研修を年数回定期的に開催する。

<政策目標3>適格消費者団体の空白地域解消

平成27年度に適格消費者団体として1団体が認定された。今後、制度の周知と特定適格消費者団体設立に向け団体の活動を支援する。

<政策目標4>消費者教育の推進

- ・ 「第3次岡山県消費生活基本計画」(H28—H32・消費者教育推進計画の位置づけを併せ持つ)に基づき、ライフステージに応じた体系的な消費者教育、消費者教育のための人材育成、関連施策との連携等の取組を推進する。
- ・ 県消費生活センターに消費者教育コーディネーターを1名配置し、市町村の取組支援や関係機関との連携を進める。

<政策目標5>「見守りネットワーク」の構築

- ・ 人口5万人以上の市への「消費者安全確保地域協議会」設置を目指す。
- ・ 地域での高齢者等の消費者被害防止に携わる者を対象とした講座の実施等を通じて、地域の見守りネットワークづくりを進める。

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>

- ・ 「地方消費者行政強化作戦」を達成するため、地方消費者行政推進交付金等を活用し、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、地域の見守りネットワークづくり、PIO-NETの設置等への支援を継続的に実施する。

<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等を継続して実施する。
- ・ 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

- ・ 消費生活相談員等を対象とした習熟度に応じたレベルアップ研修会等を開催するとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。(平成29年度～令和7年度)

- ・ 消費生活相談や消費者教育に関する人材を登録し、各市町村の業務や地域のネットワーク構築への支援を図る。(平成 27 年度～平成 30 年度)
- ・ 幼児期から高校、大学等の若年層に対する消費者教育を体系的に展開するため、行政、消費者団体、教育関係者等と連携して、教育プログラムを開発する事業を実施する。(平成 27 年度～平成 29 年度)
- ・ 消費者トラブルの防止など、地域で障害のある人の安全安心な消費生活を支えるため、消費生活センターと関係団体・支援機関等との連携・協働の下に、障害特性に配慮した消費者教育教材の開発や研修等に取り組みながら、消費生活相談を含む幅広い支援ネットワークの構築を目指す。(平成 30 年度～令和 2 年度)
- ・ 消費者問題に関するシンポジウムの開催など、消費者団体訴訟制度を周知し、適格消費者団体の活動を支援する。(平成 28 年度～令和 2 年度)
- ・ 民法改正による成年年齢引き下げに向け、若年者への消費者教育をテーマとして消費者庁との共催により、「地方消費者フォーラム」を開催する。(令和 2 年度)

その他特記事項

- ・ 平成 28 年 3 月に「第 3 次岡山県消費生活基本計画」を策定(平成 31 年 3 月変更)し、4 つの基本目標と 16 の重点目標、3 つの重点施策を設定した。重点施策については、目標値を設定し取り組む。

(1) 消費者教育の推進

指標項目	現況値	目標値 (R2)
消費生活セミナーの受講者数	(H26 年度) 6,843 人	7,000 人/年度
教員向け消費者教育講座の受講者数	(H26 年度) 68 人	350 人(5 年累計)
実践的な消費者教育教材を活用した授業等を実施する公立の高等学校等の割合	—	100%

(2) 地域における消費者問題解決力の強化

指標項目	現況値	目標値 (R2)
市町村消費生活センターの設置市町村数	(H27.10)	
①人口 5 万人以上の市(6 市)	① 4 市	① 6 市
②人口 5 万人未満の市町村(21 市町村)	② 3 市	② 11 市町村以上
消費生活相談員を配置する市町村数	(H27.4) 15 市町	17 市町村以上
市町村の消費生活相談窓口の認知度 「名前も業務内容も知っている」とした割合	(H25.11 県民意識調査) 25.7%	30%以上
「消費者安全確保地域協議会」を設置した市 (人口 5 万人以上)の数	-	6 市

(3) 悪質な事業者の監視・指導・取締りの強化

指標項目	現況値	目標値 (R2)
全国消費生活情報ネットワークシステムを利用して情報収集を行う市町村数	(H27.4) 9市	27市町村

市町村推進プログラム

都道府県名	岡山県	市町村名	岡山市

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	・ 消費生活相談体制の更なる充実のため、消費生活センターを設置した。(平成 21 年度) ・ 消費生活相談員の能力向上のため、研修参加機会を拡充した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費者行政担当職員の能力向上のため、研修参加機会を付与した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活センター設置に伴い、消費生活相談員を 4 人から 5 人に増員、及び取引指導監視員を 1 人配置した。(平成 21 年度) ・ 相談・事業者指導体制拡充のため、取引指導監視員を 1 人から 2 人に増員した。(平成 22 年度) ・ 消費生活相談員の月額報酬を 15,200 円増額し、167,200 円とした。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・ 取引指導監視員の月額報酬を 15,200 円増額し、167,200 円とした。(平成 26 年度) ・ 食品表示等の食の安全・安心の啓発強化のため、講演会の開催、パンフレットの作成・学童を中心とした内容量に着目した出前講座を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 高齢者を中心とした消費者被害を防止し、潜在している相談を速やかに消費生活センターに接続するため、下記のとおり消費者教育・啓発事業を実施した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ① 啓発グッズ (パンフレット等) の作成・配布 ② 高齢者を主な対象とした出前講座をより効果的に実施するための講座用機材 (パソコン、スクリーン、プロジェクター等) の整備 ③ テレビコマーシャル等の広報事業 ・ 若者の消費者被害を防止し、潜在している相談を速やかに消費生活センターに接続するため、下記のとおり若者を対象とした消費者教育・啓発事業を実施した。(平成 25 年度～平成 26 年度) ① 啓発グッズ (パンフレット等) の作成・配布 ② 啓発グッズを活用した出前講座内容の拡充 ③ インターネット媒体を活用した広報及び当事者である若者との協働によるイベント実施 ・ 食品ロスの実態を把握するため、一般家庭におけるモニター調査を実施し、食品ロス削減プログラムの作成・シンポジウムの

	開催を行った。(平成 25 年度)
総括・評価	・ 平成 21 年度に消費生活センターを設置した。また平成 21 年度以降、消費生活相談員及び取引指導監視員の増員を実施した。その結果、センター設置後大幅に増加した相談にも適切に対応できたほか、各種啓発・広報事業の効果もあり地域の相談窓口として定着してきている。 (相談件数) 平成 20 年度：2,777 件 (センター設置前) 平成 21 年度：2,955 件 平成 26 年度：4,203 件 ・ 平成 21 年度から、消費生活相談員の能力向上のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん解決の件数が増加(平成 20 年度：152 件→平成 26 年度：278 件)しており、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・ 平成 22 年度から消費者行政担当職員及び取引指導監視員の能力向上のため、研修参加を支援した。その結果、消費生活出前講座の内容充実・講師を担当できる職員数の増加により、講座実施回数も大幅に増加した(平成 20 年度：44 回→平成 26 年度：203 回) ・ 消費者啓発・消費者被害の防止を目的として、各種啓発資材の作成・配布や、高齢者・若者を対象とした出前講座の充実、TVCM やインターネット媒体等の活用、啓発イベント実施等の各種広報事業を積極的に展開した。その結果、消費生活センターの認知度が上昇※(平成 24 年度：91.4%→平成 26 年度：97.0%)したほか、トラブルに巻き込まれた際の相談先として消費生活センターを選ぶ人の割合が大幅に上昇※(平成 24 年度：23.6%→平成 26 年度：62.9%)し、相談件数も大幅に増加(平成 20 年度：2,777 件→平成 26 年度：4,203 件)するなど、消費生活センターが地域の相談窓口として定着してきている。 ※出前講座参加者を対象としたアンケート調査結果による(H24 年度以降実施) ・ 食品ロス問題に対する市民の関心を喚起し、汎用性の高い食品ロス教育プログラムを作成・公開できたことで、今後食品ロス削減・環境問題に関する幅広い分野での活用が期待できる。
「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、消費生活センターを設置済み。 ＜政策目標 2＞相談体制の質の向上 ・ 平成 26 年度時点では消費生活相談員の資格保有率は 80%であったが、国民生活センターの研修等への参加を支援することで

	消費生活相談員のレベルアップを図り、平成 28 年度に資格保有率 100%を達成した。 - 平成 21 年度以降、毎年度消費生活相談員の研修参加率は 100%を維持しており、今後も相談員のレベルアップを図るため、相談員全員に研修参加の機会を付与することを目指す。 <政策目標 4>消費者教育の推進 - 平成 28 年度に、消費者問題に関する市民アンケート調査の実施や消費者教育のあり方検討会の設置等で、当市における消費者教育の実態を把握した。 - 当市における消費者教育の実態を踏まえ、平成 29 年度に「岡山市消費者教育推進計画」を策定した。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 - 平成 27 年度から、見守り活動を実施している既存の地域団体に対し、消費者安全確保地域協議会の設置を打診しており、平成 28 年度に 1 団体設置した。その後も設置団体を増やすため、広報活動を継続中。
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。 - 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、研修参加の機会を確保し、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、消費者教育推進員を新たに 1 名配置する（教員OB）。 - 食品ロス削減の普及啓発事業は、交付金等活用期間経過後 5 年間程度毎年度その効果を検証しながら自主財源により取り組んでいく。 - 当市における消費者教育の実態を把握し、それを踏まえ、「岡山市消費者教育推進計画」を策定し、消費者教育定着に向けた取組を実施する。
	<平成 30 年度以降の方針> - 消費生活相談体制については、交付金等活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 - 出前講座等の消費者啓発・教育事業については、より効果的な取組みに重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。 「岡山市消費者教育推進計画」に基づき、消費者教育・啓発を行い、消費者教育定着に向けた取組を実施する。
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。

	・ 基金を活用して配置・処遇改善した消費生活相談員等の体制・報酬の維持を図る。 ・ 消費者行政担当職員の能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 30 年度推進事業、平成 30 年度～令和 2 年度強化事業、その後自主財源化) ・ 平成 25 年度に処遇改善した消費生活相談員の月額報酬を維持する。(平成 27 年度～令和 3 年度推進事業、その後自主財源化) ・ 平成 26 年度に処遇改善した取引指導監視員の月額報酬を維持する。(平成 27 年度～令和 4 年度推進事業、その後自主財源化) ・ 平成 28 年度に採用した消費者教育推進員の月額報酬を維持する。(平成 28 年度～令和 6 年度推進事業、その後自主財源化) ・ 平成 25 年度に作成した食品ロス削減プログラムを活用し、地域での出前講座等により全市的な意識啓発を行う。 ・ 平成 29 年度に策定した「岡山市消費者教育推進計画」に基づき、消費者教育の担い手の育成など、消費者教育定着に向けた取組を実施する。(平成 29 年度～令和 7 年度) ・ 「岡山市消費生活条例」・「岡山市消費者教育推進計画」に基づき、出前講座を中心とした消費者教育・啓発事業について、内容の充実・学校現場との連携の強化を図る。
その他特記事項	・ 消費者被害防止のため、庁内及び市内関係機関の連携を密にして対応する。 ・ 倫理的消費の普及・促進のため、庁内及び市内関係機関の連携を密にして対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	岡山県	市町村名	倉敷市

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	・ 複雑な契約案件における内容証明発信指導能力の向上及びあっせん・相談時の処理能力向上を図るためセンター内にパソコンとプリンタを各々 2 台設置，通話録音装置を 4 台設置した。（21 年度） ・ 消費者行政職員等が専門的知識を有する専門家からの研修・講義を受け，そして専門講座等の研修に参加することにより相談処理能力のレベルアップを行なう。また事業者指導を強化するため，省庁主催の専門研修に参加し，法執行に関する知識・技術の習得を図った。（22～26 年度） ・ 出前講座などの際に活用するため，パソコン，プロジェクター等を購入した。（24 年度） ・ オリジナル啓発用情報紙を作成し，広報紙に折り込む方法で市内全世帯に配付する。また，オリジナルキャラクター入りの啓発グッズを作成し，消費生活相談時及び出前講座などの啓発・教育時に配布した。以上により消費者被害の未然防止の向上及び相談窓口の周知による早期相談・早期解決をより一層推進した。 (オリジナル啓発情報紙の広報紙への折込み 21～26 年度) (オリジナル啓発グッズ作成 21～26 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。その結果，消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・ 平成 21 年度啓発誌等を配布したことにより出前講座の件数が増加しており市民への認知度も上昇している。
「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 ・ 19 年度消費生活センター設置済み <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・ 21 年度から相談員に研修を受けさせることにより，レベルアップをはかり，消費生活相談員の資格取得を促す。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・ 高齢者の見守り役となる高齢者支援センターなど介護事業関係者や自治会，地域の消費者団体である消費生活学級等に対し，消費者トラブル未然防止のための情報提供を行うとともに消費生活センターへの早期相談のための連携強化を図る。

消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	・消費生活センターの維持 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援を継続する。(平成 27 年度～平成 34 年度)
	<平成 30 年度以降の方針>
	交付金等の活用期間を経過した事業から、自主財源により実施する。
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。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援を継続する。(平成 22 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	岡山県	市町村名	津山市

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	・ 消費生活ノートパソコン・プロジェクター・スクリーンを購入し消費生活センター以外での相談時に活用した。(平成 21 年度) ・ 消費生活出前講座や支所等、消費生活センター以外での相談窓口の開設時に活用するため、また、関係機関との連携の強化を図るために車両を購入し、業務の効率化を図った。(平成 22 年度) ・ 前年度購入した車両に車載用拡声器を追加設置し、消費者被害防止の広報等、業務の効率化を図った。(平成 23 年度) ・ 音響設備のない会場でも出前講座ができるようマイクシステムを購入した。(平成 24 年度) ・ 弁護士等専門家の助言や指導を受けることができる相談会を開催し、複雑・多様化する消費者相談に対応するための知識や経験を相談員に身につけさせた。(平成 21 年度～26 年度) ・ 消費生活相談員や消費行政担当職員の対応能力強化のため、研修に参加させた。(平成 21 年度～26 年度) ・ 啓発用パネルを作製し、啓発イベント等での活用を図った。(22 年度) ・ 消費者被害防止についての講演会を開催し、消費者教育を行った。(平成 23 年度～26 年度) ・ 消費者教育、啓発用のチラシを作製した。(平成 23 年度～26 年度)
総括・評価	・ 平成 21 年度から毎年、パソコン・車両・マイクシステム等の設備を強化したことで、場所や人数を選ぶことなく要望に応じて消費生活講座を開催している。これらにより消費生活センターを周知してきた結果、平成 21 年度に 833 件だった相談件数は平成 25 年度には 1086 件、平成 26 年度には 1129 件と徐々に増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 平成 21 年度から相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、各種研修を受講させている。その結果、平成 26 年度にはあっせん件数が 91 件となり、助言の件数は 268 件となった。 ・ 平成 21 年度から相談員が弁護士の助言や指導を受けることができる相談会を開催している。これら消費生活相談体制の強化により、平成 26 年度の救済額は 75,809 千円となった。 ・ 平成 23 年度から毎年、市民を対象とした消費者被害防止についての講演会を開催するとともに、消費者教育、啓発用のチラ

	シを作成、配布することで、消費者被害の周知、防止につながっている。
「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 - 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 - 消費生活相談員 2 名とも既に資格保有しており、資格保有率は 100%である。 基金を活用することにより、消費生活相談員 2 名とも複数の研修に参加することができている。また、担当職員も積極的に研修参加をしており、今後も継続して研修を受講させる。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 人口 5 万人以上の市必須 - 地域包括センターと年に 6 回程度、情報交換会を行い、高齢者の消費者被害未然・拡大防止に取り組む。 - 民生委員や老人クラブと連携し、地域の見守り力の強化を図る。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針> - 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し、質の向上を図る。 - 消費者教育に力を入れ、消費者被害未然防止事業等を実施する。 <平成 30 年度以降の方針> - 消費生活相談体制については交付金等活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 - 出前講座やちらしの作成等の啓発事業については、より効果的な取組みを導入しながら、交付金等活用後も実施していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	- 研修の参加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。(平成 27 年度～平成 29 年度、その後自主財源化) - 消費者教育を目的に、消費生活講座を開催する。(平成 27 年度～平成 31 年度、その後自主財源化) 啓発用冊子、チラシ等を作成し、消費者被害の防止に努める。(平成 27 年度～平成 31 年度、その後自主財源化) - 消費生活センターを維持する。 - D ラーニングや県消費生活センターで開催される研修会に参加し、消費生活相談員のレベルアップを図る。 - 啓発用チラシを作成し、消費者被害の防止に活用する。出前講座を開催し、消費者被害の防止に努める。
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対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	岡山県	市町村名	笠岡市

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置した。(平成 21 年度) ・ 消費生活センターの開設に伴い消費生活相談員を配置した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制とした。(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 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談員の処遇改善のため、月額報酬を 800 円増額し、135,000 円とした。(平成 27 年 1 月～) ・ 消費者被害防止のための啓発パンフレットを作成し、市内の全戸に配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ パソコンやスマホによるインターネット被害を防ぐため、小中高校生を対象に啓発パンフレットを配布する。(平成 25 年度) ・ 消費者被害防止に係るグッズを作成、出前講座等で配布しセンターを PR することにより、啓発を推進した。(平成 26 年度)
総括・評価	・ 平成 22 年度に消費生活センターを開設し、相談件数は平成 21 年度の 91 件に対し 410 件と大幅に増加した。その後はわずかながら減少を続けているものの、人口全体と比較しても非常に高い割合の相談件数となっていることから、地域の相談窓口として定着している。 ・ 消費生活相談員の消費生活相談対応能力向上を図るため、研修会等への参加を支援したことにより、斡旋解決件数が平成 21 年度の 0 件から最近では年間 30 件前後で推移するなど大幅に増加し効果をあげている。
「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 年度に消費生活センターを開設した。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・ 平成 22 年度の消費生活センター開設当時から相談員 1 名体制であったが、平成 26 年 5 月から相談員を 2 名体制とし勤務を調整することで、研修時などに相談員が不在となることを防ぎ相談体制の充実を図った。 <政策目標 4>消費者教育の推進 ・ 関係機関・団体と連携し、消費者教育の推進に取り組んでいく。

	<政策目標5>「見守りネットワーク」の構築 ・ 高齢者を幅広い視点で見守るため各種団体と見守り協定の締結を進めていく。 ・ 各種団体が取り組んでいる既存の見守りシステムを活用するとともにネットワーク化を図っていく。
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していく。 ・ 消費生活相談員の研修参加を支援することにより相談対応能力や質の向上を図っていく。
	<平成 30 年度以降の方針> ・ 基金活用期間が経過した後も、自主財源により現在の消費生活相談員の体制を維持していく。 ・ 消費生活相談員の相談対応能力や質の向上を目指し、自主財源により研修参加の支援を継続していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 消費生活センターを維持していく。 ・ 平成 26 年度で1名から2名とした消費生活相談員の体制をこのまま維持していく。 ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、引き続き専門研修等への参加支援を行っていく。
	・ 消費生活センターを維持していく。 ・ 基金を活用して改善した消費生活相談員の体制や報酬について維持していく。(～平成 30 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引き続き研修への参加を行っていく。(～平成 30 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全庁をあげて対応していく。併せて、関係機関との連携も強めていく。

市町村推進プログラム

都道府県名	岡山県	市町村名	玉野市

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～令和 6 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、案内看板及びパーテーションを購入し、相談スペースを設置（平成 21 年度） ・消費者被害防止のためのパンフレットを作成し、全戸配布（平成 21 年度） ・相談窓口及び相談コーナーの充実を図るため、専用のテーブルとイス、パンフレットスタンド及び参考図書を購入（平成 22 年度） ・児童・生徒向けに消費者被害防止のためのパンフレットを作成し、市立の小中学校及び高等学校に配布（平成 22 年度） ・担当職員の知識向上及び相談業務に対する技術向上を図るため、研修に参加（平成 22 年度～平成 26 年度） ・専門相談員による相談日を設け実施（平成 25 年度～平成 26 年度）
総括・評価	・平成 21 年度に相談コーナーを設置し、相談窓口を充実して以来、相談件数が平成 21 年度 12 件から平成 26 年度 96 件と、徐々に増加した。 ・平成 29 年度から平成 31 年度にかけて市立の小学生、中学生、高校生に消費者教育をし、学生から祖父母等高齢者に特殊詐欺被害防止のハガキを送付し消費者の安心・安全の確保につとめた。
「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 ・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 ・知識及び技術向上のため、担当職員の研修参加をサポート ・相談件数が比較的多い月曜日に、専門相談員による相談日を設置 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・高齢者等の消費者被害防止を目指し、福祉関係及び保健関係部署並びに警察等との連携を強化
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	・相談日を設け、専門相談員による消費生活相談を維持 ・消費者被害を未然に防ぐため、啓発用パンフレット等を作成し、活用する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・相談日を設けて専門相談員が対応している消費生活相談について、交付金等活用期間が経過後は、自主財源化を目指す。 令和元年度で交付活用期間終了となったため、令和 2 年度より自主財源化。 ・高齢者等の消費者被害防止のために、交付金活用期間前半の H29

	年度から令和元年度にかけて市立の小学生、中学生、高校生を通して特殊詐欺被害防止のための啓発ハガキを送付した。交付金活用期間後半の令和 2 年度より福祉関係部署や警察等と連携して啓発ハガキの送付等の活動を継続する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・相談日を設け，専門相談員による消費生活相談を維持 ・担当職員の知識向上及び相談業務に対する技術向上を図るため，研修への支援を維持
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	岡山県	市町村名	総社市

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～令和 6 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。月一回消費者生活相談員による相談日を設置。 ・窓口強化のため相談員として生活安全業務嘱託員を設置（平成 24 年度～）、平成 26 年度からは同嘱託員を消費生活専門相談員有資格者とした。 ・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ている（平成 24 年度～）。 ・消費生活問題研究協議会が主催する消費生活展において消費生活相談コーナーを設け、相談窓口の P R を行っている（平成 24 年度～）。
総括・評価	・平成 23 年度には相談件数が 25 件だったが、平成 24 年度は 79 件、平成 25 年度は 150 件、平成 26 年度は 262 件、平成 27 年度は 301 件、平成 28 年度は 316 件、平成 29 年度は 400 件、平成 30 年度は 352 件となっており、相談窓口として定着してきている。令和元年度の 2 月末時点では 266 件の相談を受けている。 ・消費生活講座を平成 24 年度 5 回、平成 25 年度 25 回、平成 26 年度 24 回、平成 27 年度 59 回、平成 28 年度 25 回、平成 29 年度 61 回、平成 30 年度 29 回実施した。令和元年度は 2 月末時点で 33 回実施している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消 ・消費生活相談窓口設置済。 ＜政策目標 2＞相談体制の質の向上 ・平成 24 年度から、生活安全業務相談員として消費生活相談に従事する嘱託員を配置。平成 26 年度からは同嘱託員に消費生活専門相談員有資格者を配置し、また同年から P I O - N E T を配備し活用している。 ・平成 27 年度からは、相談員レベルアップ事業を開始して相談員を研修に参加させることで、窓口対応等の質の向上に取り組んでいる。令和元年度には相談員の外、事務担当職員も研修に参加した。 ・平成 29 年 1 月 1 日からは総社市消費生活センターを開設し、消費生活相談機能の充実と強化を図った。 ＜政策目標 4＞消費者教育の推進 ・消費者被害に遭うリスクの高い高齢者を対象とした消費生活講座を年間約 30 回程度実施。

	・市内の小・中・高等学校における消費者教育を図るため、消費生活講座等の実施を検討。 <政策目標5>「見守りネットワーク」の構築 ・本市には、「そうじゃみんなで見守るネットワーク」という名称で、高齢者を中心とした要配慮者を日常的に見守る仕組みが存在し、この仕組みの中で実際に消費者被害を未然に防止した例もある。今後も連携を図り、消費者被害の未然防止に努めていく。
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> ・総社市民の身近な消費生活相談窓口として消費生活専門相談員有資格者による相談窓口を維持する。 ・消費者教育に重点的に力をいれ、消費生活講座を実施する。地域包括支援センターと連携を図り高齢者の見守り事業等を支援する。
	<平成30年度以降の方針> ・消費生活相談体制については、基金を活用していない部分が主ではあるが、今後も継続しつつ強化を図る。 ・出前講座等の啓発事業についてはより効果的な取組に重点をおき基金活用期間終了後も継続して事業を展開していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活相談窓口の周知徹底及び維持。 ・消費生活専門相談員資格や消費生活アドバイザー等の資格を持つ生活安全業務嘱託員の配置。 ・相談員の対応能力強化のため研修参加の支援の継続。 ・生活安全業務嘱託員の体制・報酬の維持。 ・高齢者の見守り事業との連携の維持・強化。
その他特記事項	・消費者被害防止のため、各部署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	岡山県	市町村名	井原市

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	・ 消費生活専門相談員 1 名を配置し消費生活相談窓口を設置した。 (平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 消費者行政担当職員及び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) ・ 消費者被害の防止のため啓発パンフレットや回覧板ボードを作製し、各種イベント、出前講座の開催時や、各自治会等に配布した。 (平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	・ 平成 23 年度に消費生活専門相談員を配置し、相談件数は平成 22 年度の 38 件に対し、平成 23 年度は 98 件と大幅に増加した。また、消費生活センターを開設した平成 27 年度には 250 件を超え、地域の相談窓口として定着してきている。 ・ 平成 23 年度に配置した消費生活専門相談員の対応能力強化のため、継続した研修参加支援により、積極的にあっせん対応に臨むなど、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 また、採用当初無資格であった相談員が、研修参加支援を行うことにより当該年度内に有資格者となった。 ・ 消費生活専門相談員が老人会やサロンなどに出向き行う出前講座は年平均 15 件、400 名であり、コンスタントに啓発を行ってきている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消 ・ 平成 23 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 ・ 平成 27 年度 6 月より正式に消費生活センターとなる。 <政策目標 2 >相談体制の質の向上 ・ 平成 26 年度までは消費生活相談窓口であったが、平成 27 年 6 月に消費生活センター化し、看板等の整備及びセンター化周知のためのチラシや備品等の更なる充実を図った。また、消費生活センター専用電話を設けるなど、相談者が相談しやすい環境を整えた。 ・ 研修参加支援により、積極的にあっせん対応に臨むなど、消費生活相談の対応能力や質が向上した。また、採用当初無資格であった相談員が、研修参加支援を行うことにより当該年度内に有資格者となった。

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>
	・センター化後も、市民の安全安心に寄与するため、更に相談体制の充実を図る。 ・相談員はもとより、行政職員も研修等を受講し、相談体制の充実を図る。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・消費生活相談体制については、交付金等活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活センター条例の制定。(平成 28 年度) 相談員や行政職員が研修等へ参加し、スキルアップを図る。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	岡山県	市町村名	高梁市

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	・消費生活相談に携わる職員の研修参加を支援した。(平成 22 年度～平成 24 年度) ・消費者被害防止のための啓発リーフレットを作成し、市内の全戸へ配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	・研修を受けた職員が異動するため、研修の成果が期待できない。 ・消費者被害防止啓発リーフレットを市内全戸配布することにより、悪徳商法等の被害防止に対する市民の意識改革に努めている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消 ・月 1 回の消費生活相談日を設け、相談体制を確保している。 <政策目標 2 >相談体制の質の向上 ・専門相談員に依頼し、月 1 回消費生活相談を実施している。
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>
	・毎月 1 回の消費生活相談の維持 ・消費生活相談の強化のための研修等への参加 ・消費者被害防止啓発リーフレットの作成
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<平成 30 年度以降の方針>
	・継続して、消費生活相談日を設け、職員が研修へ参加するとともに、市民の理解を深めるためのリーフレットを作成していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費者被害防止啓発リーフレット作成については、活用期間終了後も自主財源化を目指し、継続した啓発活動を行う。 ・消費生活相談の体制・維持を図る。 ・各研修等への積極的な参加を図る。 ・様々な消費者被害防止に努めるための啓発の実施。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	岡山県	市町村名	瀬戸内市
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課内に設置し、消費生活相談員を 1 名配置した。(平成 23 年度) ・ 消費生活相談員及び担当職員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 高齢者の消費者被害防止のため、老人会・サロン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作成し、市内の全戸に配布した。(平成 22 年度、平成 23 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た。 相談件数は、 平成 22 年度： 40 件、平成 23 年度： 73 件、 平成 24 年度： 113 件、平成 25 年度： 140 件、 平成 26 年度： 145 件 と増加している。 市の相談窓口が定着しつつある。 ・ 平成 22 年度から消費生活相談員及び担当職員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。積極的に研修に参加したことで、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 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 年度当初、消費生活相談員は無資格であったが、平成 26 年度中に資格を取得し、担当職員も資格を取得することができた。今後も消費生活相談員及び担当職員に国民生活センターの研修に参加させ、レベルアップを図る。 ・ 消費生活相談員だけでなく、担当職員も消費生活相談を受付けている。 ・ 平成 27 年度以降も積極的に国民生活センター等主催の研修へ参加する。		
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針> ・ 消費生活センターを設置する。 ・ 地域の身近な消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化する。消費生活相談員の 1 名の配置を継続する。 ・ 消費者教育に重点を置き、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、地域内の連携を強化する。		

	<平成 30 年度以降の方針> ・ 消費生活相談体制については、交付金等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、交付金等活用期間経過後も継続できるように精査する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 消費生活センターを設置・維持する。 (平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 消費生活相談員の 1 名の配置を継続する。 (平成 27 年度～平成 31 年度、その後自主財源化) ・ 消費生活相談員及び担当職員の対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。 (平成 27 年度～平成 30 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・啓発シール等を作成する。 (平成 27 年度～平成 30 年度、その後自主財源化) ・ 交付金等を活用して配置した消費生活相談員の体制・報酬の維持を図る。 ・ 構築した地域連携の維持・充実を図る。
その他特記事項	・ 消費者被害防止のため、庁内及び関係機関・民生委員等との連携をさらに強化していく。

市町村推進プログラム

都道府県名	岡山県	市町村名	赤磐市

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	・ 消費者相談窓口を強化するため、消費生活相談員を平成 21 年度に設置した。 ・ 相談内容の充実を図るため、国、県等で実施する消費生活相談員養成事業に関する研修に相談員を参加させ養成した。 ・ 消費生活相談員の報酬を平成 24 年度から月額制とした。 ・ 特に高齢者に向けて、消費者被害防止の啓発を図った。 ・ 市役所（事務所）の一部を改修して相談室を設置し窓口の強化を図った。 ・ 消費者被害防止だけでなく、自立した消費者を育成するために啓発などの強化を図った。 ・
総括・評価	・ 平成 22 年度に消費生活相談室を設置し、相談件数は 71 件であった。また、平成 25 年度は 172 件で約 2.5 倍と大幅に増加した。また、平成 26 年度 202 件と相談件数が増加しており、地域の相談窓口として少しずつだが、定着しつつある。 ・ 平成 22 年度から実施した出前講座が、年々実施回数が増えつつある。 ・ 平成 24 年度から実施した消費生活講座が、徐々に参加者が増えつつある。 ・
「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 年度当初で消費生活相談室を設置済み <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・ 平成 22 年度設置当初相談日は週 3 日だったものを、平成 24 年度から週 4 日として相談窓口を強化した。 ・ 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 22 年度から平成 32 年度まで、その後自主財源化） ・ 平成 27 年度消費生活相談員の処遇改善（報酬）を行った。 ・
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> ・ 平成 28 年度にパイオネットを導入する。 ・ 平成 29 年度に消費生活センター設置・維持する。

	<平成 30 年度以降の方針> ・ 出前講座・消費生活講座等の啓発事業については、より効果的な取り組みに重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。 ・ 出前講座・消費生活講座等の啓発事業については、より効果的な取り組みに重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。 ・ 消費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 24 年度～32 年度、その後自主財源化) ・
消費者行政活性化の方針に則して取り組む施策、目標	・ 消費生活相談員の養成事業による相談員の養成 ・ 高齢者を中心として消費者被害防止の街頭啓発、講習会の開催 ・ 自立した消費者を育成するために公開講座などの開催 ・ 学童を中心に講演会などを開催し、消費者教育を推進する。 ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 地域での見守り体制の構築のため、消費生活サポーターの養成を図る。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	岡山県	市町村名	美作市

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・強化を図るため、消費生活に関する資格（消費生活専門相談員・消費生活アドバイザー・消費生活コンサルタントのいずれか）を持つ消費生活相談員による相談日を市役所および各総合支所に開設した。 (平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 相談員及び消費者行政担当職員による出前講座等の実施 (平成 21 年度～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 25 年度～平成 26 年度) ・ 相談体制の強化を図るため、相談日の開催回数を月 2 回から、月 3 回の開催とした。 (平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のため、悪質商法やその対処法についてのリーフレット等を市内全戸に配布し啓発を行った。 (平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 小中高生世代への消費者教育を強化するため、市内学校等と協力し、啓発資料の配布や、出前講座等の実施を呼びかけた。 (平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	・ 平成 21 年度より、消費生活相談員を配置した相談日を開設し、市内での消費相談窓口として定着しつつある。 ・ 消費者被害未然防止の為のパンフレット配布や、高齢者向けの出前講座等の開催のほか、告知放送等での啓発をすすめ、地域での見守り能力の向上や、市民からの積極的な情報提供にもつながっている。
「地方消費者行政強化作戦」（基金を通じた当面の政策目標）への対応	<u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u> ・ 平成 26 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 <u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u> ・ 平成 26 年度より、消費生活相談日の開設日を月 2 回から月 3 回としている。 ・ 消費生活相談にあたる相談員の確保や、資格取得等を奨励する為、必要な研修への参加を支援する。 ・ 必要な情報ネットワーク等の整備（情報端末等の活用） ・ 相談窓口における総合的な対応を強化する為、専門的知識を有する者等を活用した諮問や情報共有をはかる体制を整備する。

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> ・ 消費生活相談窓口の維持、総合相談窓口としての機能強化。 ・ 消費生活相談員の確保、研修参加等のレベルアップを図る。 ・ 専門家等を含めた、地域のネットワーク体制を強化する。 ・ 被害未然防止に努め、あらゆる世代を対象とした、消費者教育を重点的に行う。
	<平成 30 年度以降の方針> ・ 消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した事業から順次、自主財源化を目指す。 ・ 地域のネットワーク体制の維持、強化 ・ 基金活用期間経過後も継続した消費者教育の取組をすすめ、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	・ 「あんしん・えがおの相談窓口」としての相談窓口の維持、機能強化（平成 27 年度～平成 31 年度） ・ 消費生活相談体制の強化を図る為、相談日・時間の拡大（平成 27 年度～平成 35 年度、以降自主財源化） ・ 消費生活相談員の資質向上、養成に必要な研修参加への支援（平成 27 年度～平成 35 年度、以降自主財源化） ・ 消費生活相談員の報酬改善および維持（平成 27 年度～平成 37 年度、以降自主財源化） ・ 被害未然防止の為、地域のサポーター等の育成とネットワーク体制の強化をはかり、あらゆる世代を対象とした、消費者教育を地域全体で進める。（平成 27 年度～平成 34 年度、以降自主財源化）
	・ 消費生活相談体制の維持。 ・ 消費生活相談員体制、処遇の維持。 ・ 専門家等を活用した地域のネットワーク体制の維持、強化 ・ 継続した消費者教育、効果的な啓発活動の実施。
その他特記事項	・ 消費者行政の担当課の機能強化、他部署との連携をはかり、総合的な「あんしん・えがおの相談窓口」化をめざす。

市町村推進プログラム

都道府県名	岡山県	市町村名	真庭市

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～令和 10 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	・ 相談件数の増加に伴い、平成 21 年 10 月から相談員を 1 名配置し、消費生活相談員養成研修参加を支援した。(平成 21 年度) ・ 消費生活センター新設に向け、資格取得のため、相談員の研修参加を支援した。(平成 22 年度) ・ 消費生活センター新設に向け、環境を整備した。(平成 22 年度) ・ 消費生活相談員の身分を臨時職員から非常勤特別職とした。(平成 22 年度～) ・ 消費生活センターを新設した。(平成 23 年度) ・ リーフレット配布などで、消費生活センター設置を広く市民に周知した。(平成 23 年度) ・ 消費者被害防止のため、弁護士を講師に消費生活講演会を開催した。(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 24 年度～) ・ 来る相談員の交代に向けて、平成 26 年 10 月から相談員 1 名(臨時職員)を増員し、相談、啓発に対応した。(平成 26 年度～)
総括・評価	・ 真庭市での相談件数は、平成 28 年度：253 件、平成 29 年度：349 件、平成 30 年度：403 件と毎年多くの相談が寄せられており(情報提供も含む)、地域の身近な相談窓口として定着している。また、告知放送などで消費者被害につき注意喚起することにより、市民から相談や情報提供などが寄せられ、早期解決や被害防止に効果が現れている。 ・ 平成 27 年度末に相談員 1 名が退職したが、養成していた職員と交代することができた。 ・ 相談員の研修参加支援事業により、近年複雑化していく相談にも対応できるようになり、新しい事例に対応できる能力を身に付け、相談の質が向上した。 ・ 消費生活相談体制の強化により、平成 30 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 11,178 千円となった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消 ・ 平成 23 年度、消費生活センターを設置済み。

	<政策目標 2>相談体制の質の向上 - 相談の質向上のため、相談員が国民生活センターの研修等に参加し、レベルアップを図る。 - 相談員退職者の後任を、空白期間なく補充した。 <政策目標 4>消費者教育の推進 - 市内各地に相談員が出向き、消費生活出前講座を開催し、市民に最新の事例や市内で実際に起きている手口などを紹介するとともに、それに対する対処法等を伝えることで、消費者被害の未然防止に努めた。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 - 高齢者見守りネットワーク「まにわのわ」に参加。消費者被害に遭っている、遭う恐れのある高齢者がいる場合、ネットワーク内で連携し、消費生活センターへの相談につないでいる。 - 令和 2 年度に消費者安全確保地域協議会を設置予定。
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。 - 地域の身近な相談窓口である消費生活センターとして、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員のレベルアップを図る。 - 学校等教育関係機関と連携し、若い世代に向けて、消費者教育を推進していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<平成 30 年度以降の方針>
	- 消費生活相談体制については、交付金等活用期間を経過した後も、消費生活センターの質の向上を目指す。 - 民法改正による 2022 年の成年年齢引き下げを見据え、さらに若年層への消費者教育を推進する。 - 協議会を設置し、見守りネットワークの更なる強化を図る。 - 消費生活相談員や担当職員の人材育成及び対応能力強化のため、研修参加の支援継続を図る。 - 多様化・複雑化する相談対応のため、より専門的な能力の向上を図る。 - 消費者教育推進のため、若者向け、高齢者向け等世代に応じた講座の開催及び啓発資料の配布を行う。 - 民生委員やケアマネージャー等、見守る側に対しても出前講座による消費者教育を行う。 - 庁内各課と情報共有、連携をより密にし、消費者被害防止に

	取り組む。

市町村推進プログラム

都道府県名	岡山県	市町村名	浅口市

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強化するため、消費生活相談員を 1 名配置し、週 4 日常駐できる体制をとる。(平成 22 年度～) ・消費生活相談窓口を強化するため、消費生活問題に詳しい弁護士を月 2 日配置する。(平成 26 年度～) ・消費生活相談窓口の拡充のため、専用相談室を設置し、それに必要な環境の整備を行う(平成 22 年度内) ・相談内容の充実を図るため、研修参加により相談員及び担当職員のレベルアップを図る。(平成 22 年度～) ・消費者問題の未然予防と消費生活相談窓口(市消費生活センター)の周知のため、啓発・教育パンフレット等を作成した。 ・市消費生活センターを開設し、一層の体制強化と市民への教育・啓発活動を拡充した。(平成 23 年度～) ・庁内の関係部局と連絡会議を開催し、連携を図る。(平成 26 年度～) ・市消費生活センター開設にともない、相談員の業務が増大することから、事務担当者(臨時)を 1 名増やす。(平成 23 年度) ・情報コーナーを強化。(平成 23 年度～)
総括・評価	・平成 22 年度に消費生活相談窓口を強化し、相談件数は、平成 21 年度の 20 件に対し、平成 22 年度は 83 件と大幅に増加した。また、平成 26 年度で 141 件と相談件数はさらに増加しており、地域の相談窓口として定着してきた。 ・平成 22 年度の消費生活相談窓口強化にあわせて、専用相談室を設置し、相談者が安心して相談できる室内環境が整えられた。 ・平成 22 年度から、消費生活相談員のレベルアップを図り、様々な相談に対して対応できるよう、研修参加を支援した。大幅に増加する相談に対して、対応能力や質が向上した。 ・平成 23 年度から市消費生活センターを開設し、パンフレット等の教材を活用した出前講座なども実施した。 ・福祉や生涯学習部局・団体等との連携・協力により出前講座などを開催し、啓発・教育の拡充に努めてきた。平成 26 年度には、関係部局と意見交換等の場を設けるため、庁内連絡会議を開催した。 ・職員の減と相談員の業務が増大することから、平成 23 年度は事務担当者(臨時)を 1 名増やし対応した。 ・平成 23 年度にパンフレットラックを設置し情報コーナーを強化、

	各種パンフレットやチラシを設置することができた。
「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 22 年度当初で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 - 平成 22 年度当初より、消費生活相談員を 1 名配置し、週 4 日常駐できる体制をとる。 - 平成 22 年度より、消費生活相談員のレベルアップ・対応能力の向上のため、研修参加を支援した。県外研修も年 2 回程度の参加ができるよう配慮している。 - 平成 23 年度当初より、市消費生活センターを設置。 - 平成 26 年度 10 月より、消費生活問題に詳しい弁護士を月 2 日配置している。
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。 - 地域の身近な窓口である消費生活センターとして、引き続き消費生活相談員を 1 名配置し、週 4 日常駐できる体制を維持する。 - 消費生活相談窓口強化のため、消費生活問題に詳しい弁護士を月 2 日配置する。 - 消費者教育・啓発に力を入れ、出前講座などに取り組むとともに、関係部局や団体等とのネットワークの構築に努める。
	<平成 30 年度以降の方針>
	- 消費生活相談体制については、交付金等活用期間を経過した事業の自主財源化を目指す。 - 出前講座等の教育・啓発事業については、より効果的な取り組みに重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	- 消費生活センターを維持する。(自主財源化) - 消費生活相談体制については、引き続き消費生活相談員を 1 名、週 4 日常駐できる体制を維持する。(平成 27 年度から平成 28 年度、その後自主財源化) - 消費生活相談窓口強化のため、消費生活問題に詳しい弁護士を月 2 日配置する。 - 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 年度から平成 28 年度、その後自主財源化) - 消費生活相談員の処遇改善に向け、報酬等についての見直しを検討する。(平成 27 年度から平成 28 年度、その後自主財源化) - 消費生活センターが地域の拠点となり、地域の消費生活問題への対応能力向上のため、関係部局や団体等と地域ネットワーク

	を構築する。(平成 28 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	岡山県	市町村名	早島町

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設置と整備を行い、相談員の養成を行った。(平成 21 年度～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 23 年度～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 25 年度) ・ 高齢者の消費者被害防止のため、自治会サロンなどで出前講座を開始した。(平成 22 年度～24 年度) ・ 消費者被害防止のため、啓発資料を作成して成人式などで配布した。(平成 23 年度～26 年度) ・ 消費者啓発活動の一環として、川柳コンテストを開催した。(平成 25 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 4 件に対し、平成 25 年度は 33 件と大幅に増加した。平成 26 年度の相談件数は 23 件であったが、徐々に地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 平成 23 年度から消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。また消費生活相談体制の強化により、あっせん件数が平成 23 年度の 0 件に対し、平成 25 年度は 3 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<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 24 年度まで消費生活相談員 1 名体制であったが、平成 25 年度から 2 人体制としている。 ・ 平成 23 年度から消費生活相談員の研修参加を支援することで相談業務の質の向上を図る努力をしている。
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>
	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 2 名体制を維持し、引き続き研修参加の支援を行う。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・ 消費生活相談体制については、交付金等活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 ・ 啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付

	金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 消費生活相談窓口を設置・維持する。(平成 33 年度目途) ・ 消費生活相談体制の強化のため、平成 25 年度から消費生活相談員を 2 名体制とした。(平成 25 年度~平成 33 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 23 年度~平成 31 年度、その後自主財源化)
その他特記事項	・ 消費者相談窓口を維持する。 ・ 交付金等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。

市町村推進プログラム

都道府県名	岡山県	市町村名	里庄町

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 22 年度) ・県や国民生活センター等の研修を活用して、消費者行政担当者のレベルアップを図った。(平成 22 年度～平成 27 年度) ・町内全戸に悪質商法の手口等を解説したパンフレットを配布、また、町民および町の消費生活研究協議会の会員を対象に、外部講師を招いた消費生活講座を開催し、消費者教育の充実を図った。(平成 24 年度～平成 27 年度) ・学校の児童生徒向けに悪質商法の手口等を解説したパンフレット等を配布したほか、携帯・スマホなど児童生徒の関心が高いテーマを設定した講座を開催し、自らが主体的に消費者問題について考えることができるような機会の提供を図った。(平成 25 年度～平成 27 年度)
総括・評価	・消費生活相談窓口を設置した平成 22 年度当初は相談件数が 5 件であったのに対し、平成 26 年度末時点で 15 件と増加しており、相談窓口として定着しつつある。また、相談内容についても、還付金詐欺・パンフレット送付型詐欺などについて、相談者自身が「詐欺の可能性が高いと思うが、確認のため町に相談した」ということで、特殊詐欺被害について、消費者自身の危機意識も徐々に高まりつつある。 ・平成 24 年度から消費生活講座を実施しており平成 24 年度の参加者は 3 回で 67 名であったが、現在は各種団体と連携し幅広く受講を呼びかけた結果平成 27 年度は 2 回で 295 名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 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 25 年度の消費生活担当職員の研修参加者は 1 名であったが、職員間の業務協力等の相互連携により研修に参加し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者数を 2 名としており、また県センターとも積極的に連携し引き続き消費生活相談へ迅速に対応する。 ・消費生活問題研究協議会と連携し、協議会員に対して、町内で実施する消費生活講座の受講を積極的に呼びかけ、地元住民からの消費生活相談窓口の案内や軽微な相談について、協議会員

	自身が対応できるよう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>
	・消費生活相談窓口の設置を引き続き維持する。 ・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、消費生活相談の研修に職員を積極的に参加させる。
	<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。 ・町内で行う消費生活講座等の啓発事業については、児童生徒など若年者及び高齢者など、対策の強化が必要な対象に対して重点的に取り組みを実施する
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活相談窓口を維持する。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、担当職員以外の課内職員についても積極的に研修への参加を促し、組織全体としての相談体制の強化を図る。(平成 27 年度～平成 30 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(高齢者福祉部局)、社会福祉協議会、警察等との連携を密にし、町をあげて消費者被害防止にむけて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	岡山県	市町村名	矢掛町

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	・消費生活相談窓口の拡充 ・相談員養成・レベルアップ研修参加支援 ・啓発用パンフレット作成 ・相談窓口周知・被害防止のための出前講座等の実施
総括・評価	・広報や出前講座により相談窓口が認知され相談者が増えた ・出前講座が定着化し、老人クラブやサロンでの啓発活動が増えた ・研修等への参加により相談員のレベルアップを図った
「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 <政策目標 2 >相談体制の質の向上 相談員の研修参加支援
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>
	相談窓口の周知及び出前講座等による啓発活動 相談員のレベルアップ 関係各所との連携強化
	<平成 30 年度以降の方針>
	消費者教育の推進
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	出前講座等の啓発活動 研修参加 役場内及び警察署等との連携体制の強化
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	岡山県	市町村名	新庄村

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	消費者啓発に関する啓発品の配布
総括・評価	消費生活に関心を持ち、啓発活動に役立っている。
「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 22 年度から住民福祉課で相談があれば対応している。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 担当職員の専門研修等への参加によりレベルアップを図った。担当職員が居なくても対応できるようにしています。
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> 担当職員の専門研修等への参加によりレベルアップを図る。 高齢者等を対象とした消費者啓発セミナーを開催する。 地域内見守りネットワーク構築を推進する。
	<平成 30 年度以降の方針> 担当職員の専門研修等への参加によりレベルアップを図る。 高齢者等を対象とした消費者啓発セミナーを開催する。 地域内見守りネットワーク構築を推進する。 交付金等活用期間を過ぎても自主財源により事業を継続する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	職員の研修参加を支援する。(平成 27 年度～34 年度) 毎年各地区で消費者啓発セミナーを行う。 (平成 27 年度～34 年度) 広報誌を通じて啓発活動を行う。(平成 27 年度～平成 39 年度) 地域内見守りネットワークを構築する。
その他特記事項	村なので、情報が行ってきやすく、きめ細かい対応が可能。

市町村推進プログラム

都道府県名	岡山県	市町村名	美咲町

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	・ 悪徳商法被害を防止するため、久米南町と連携してパンフレットを作成、町内全戸に配布し、啓発強化に努めた（平成 22 年度から平成 24 年度） ・ 消費生活相談専門員の配置が不可能なため、執務参考図書を購入し、相談者の相談に迅速・柔軟に対応し窓口強化を図った（平成 23 年度）
総括・評価	・ パンフレット配布に加えて、広報誌や告知放送で時期に応じた注意喚起を行うことで、悪徳商法に対する注意の意識付けを行い、被害を防ぐことに役立った。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消 ・ 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 ・ 担当課の相談処理能力向上のための図書の購入 ・ 相談窓口担当者は研修に参加する等で相談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> ・ 消費者被害防止、意識啓発のため、一般家庭（高齢者）向け、児童生徒向け等、対象を変えて、消費者教育のための紙媒体啓発物を配布する。
	<平成 30 年度以降の方針> ・ 町広報誌、告知放送等の媒体を使い、時機に応じて随時、消費者教育のための情報を発信し、消費者意識の向上を図る。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 町広報誌、告知放送、CATV等の媒体を使って、時機に応じて情報を発信することで、注意喚起を行い、消費者被害防止のための意識付けを行う。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	岡山県	市町村名	吉備中央町

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 4 0 年 3 月 3 1 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	・ 消費生活相談員の養成（平成 2 1 年度） ・ 消費生活相談員のレベルアップを図るため研修に参加させた。 （平成 2 1 年度～） ・ 消費者相談窓口を設置した。（平成 2 2 年度～月 2 回巡回相談） ・ 悪党商法被害を防止するための啓発及び教育講座を開催した。 （平成 2 1 年度～） ・ 消費者被害防止のための出前講座を実施した。（平成 2 3 年度～月 2 回程度） ・ 消費生活相談だよりの発行（年 4 回）（平成 2 4 年度）
総括・評価	・ 消費生活相談窓口を設置することにより、相談者が増えつつあり、地域の相談窓口として定着してきている。 ・ 消費生活相談員のレベルアップ対応能力の強化のため支援した、その結果消費生活相談員の対応能力や質が向上した。 ・ 消費者被害防止のための出前講座は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 ・ 消費生活相談窓口と出前講座の充実。 <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。 ・ 新しい相談員の養成。
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として、消費生活相談体制を維持・強化する。 ・ 高齢者の悪徳商法被害の防止を中心とした啓発事業を強化する。 ・ 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。 ・ 町消費生活問題協議会での活動を充実させていく。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・ 消費生活相談体制については、交付金等活用機関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、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。

消費者行政活性化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。 ・ 消費者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。 ・ 消費生活相談員の処遇改善に取り組む
その他特記事項	・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 交付金等を活用して配置、処遇改善した消費生活相談員の体制の維持を図る。 ・ 消費生活相談員の体対応能力強化のため、研修の参加継続を図る。