

都道府県推進計画

都道府県名	三重県
-------	-----

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	
<u>○県消費生活センターの相談体制の充実、強化に向けた事業</u> ・消費生活相談の充実 高度に専門的な法律知識が必要とされる相談への対応力を強化するため、顧問弁護士制度を導入した。(平成 21 年度～) ・事務機器等の充実 窓口機能を強化するため、事務機器（パソコンやビジネスフォン等）、執務参考図書を整備した。(平成 21 年度～25 年度) ・関係機関との連携 困難な事案に対応するため、関係機関との連携や情報共有を強化した。(平成 21 年度～) ・庁内関係部局との連携 すきま事案に適切に対応するため、三重県消費者行政推進会議を設置し、庁内関係部局と連携を図った。(平成 21 年度～) ・相談体制の充実 相談者の利便性を向上させるため、相談時間の延長（平成 21 年度）や日曜相談事業（平成 22 年度～）を実施した。 <u>○消費生活相談員の養成・レベルアップのための事業</u> ・消費生活相談員の資質向上 県消費生活センターでの相談対応に必要な専門的知識を習得させるため、消費生活相談員の研修の機会を拡充した。(平成 21 年度～) <u>○県が実施したその他の事業</u> ・消費者教育・啓発事業 消費者自ら必要な知識を習得し、適切な判断力を身につけるため、消費生活に関する普及啓発・情報提供等を充実した。(平成 21 年度～) マスコミ（新聞、ラジオ等）、情報誌等の活用 地域の消費者団体と連携した消費者トラブル防止イベントの開催 消費者トラブル防止啓発イベントの開催 啓発資料（パンフレット等）、啓発グッズの作成 啓発機材（パソコン、プロジェクター、カラープリンタ等）の購入 啓発教材（DVD、WEB コンテンツ）の作成 ・関係機関との連携 平成 22 年 2 月、県民が安全・安心な消費生活を送ることができるよう、消費者団体、事業者団体、行政等が連携して啓発活動を行うことを目的に「みえ・くらしのネットワーク」を 47 団体で創設し、情報共有や啓発活動等に取り組んできた。 事業者団体も参加していることが特徴となっており、平成 26 年 12 月現在、68 団体で活動	

を行っている。(平成 21 年度～)

- ・事業者指導体制の強化

関係機関と連携し、適正な消費者取引の確保等に向け、悪質事業者への指導等を強化した。
(平成 21 年度～)

事業者指導担当嘱託員を増員し、体制を強化した。(平成 22 年度～)

また、食材の表示の適正化に向けて、事業者指導担当嘱託員を 2 名増員し、消費者庁、事業者団体等との連携により、事業者に対する啓発及び監視体制の強化に取り組んだ。(平成 25 年度～26 年度)

- ・学校教育等での消費者教育の推進

消費者教育推進法の施行を受け、学校における消費者教育を推進するため、県教育委員会において教員研修用教材を作成した。(平成 25 年度～)

○県が実施した管内市町の相談体制の充実・強化に向けた取組

- ・消費生活相談員の確保

市町等消費生活相談窓口の相談体制の充実・強化を図るためには、消費生活相談における専門家の養成が不可欠であることから、相談員養成事業を実施し、資格取得を支援し必要な人材を確保した。(平成 21 年度～22 年度)

その結果、相談員を設置している市町は、12 市 7 町となり、三重県の全相談件数うに占める市町相談対応の割合が平成 25 年度は 61%となり、平成 21 年度から 18%増加した。

- ・市町の消費生活相談体制の充実

市町の消費生活相談員や消費生活相談担当職員を対象とした研修会を開催した。(平成 21 年度～)

- ・市町専用相談電話による支援

市町専用相談電話（ホットライン）を設置し、市町などの消費生活相談窓口で受けた相談への助言等を実施した。(平成 21 年度～)

- ・市町巡回訪問の実施

国民生活センターと協働で実施している消費生活相談専門家の巡回訪問事業の充実を図った。(平成 21 年度～24 年度)

県消費生活センター単独で、県消費生活相談員を市町へ派遣し、市町巡回訪問指導を行った。(平成 25 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、今後「地方消費者行政強化作戦」の達成を目指していきたい。

＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消

・平成 26 年度当初において、管内全市町に消費生活相談窓口を設置済みであり、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 年度当初において、消費生活センターの未設置自治体が人口 5 万人以上の 5 市、人口 5 万人未満の 19 市町となっている。

人口 5 万人以上の市を中心に、引き続き、市町消費生活相談窓口のセンター化を働きかけると

ともに、広域連携によるセンター設置についても検討を進めていきたい。

2-2 管内自治体の 50%以上に相談員を配置

・平成 26 年度当初において、管内市町の 50%以上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 年度当初において、消費生活相談員の資格保有率は 75%以上であり、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 27 年度当初において、管内の消費生活相談員の研修参加率は 82.1%となっている。

参加率を引き上げるため、交付金等による旅費の財政支援をはじめ、県において管内の消費生活相談員を対象とした勉強会（講演・事例検討会）を定期的を開催するなど、研修に参加しやすい環境の整備等を進めていきたい。

<政策目標 3>適格消費者団体の空白地域解消

・平成 27 年度当初において、県内に適格消費者団体は存在しないが、ブロック内では愛知県に存在しているため、空白ブロックには該当していない。

<政策目標 4>消費者教育の推進

・県において、消費者教育推進計画については平成 27 年 3 月 25 日に策定し、消費者教育推進地域協議会については平成 26 年 2 月 25 日に設立しており、既に目標を達成している。（県内に政令市は指定されていない。）

<政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築

・県内において、地域で高齢者等を見守るためのネットワーク構築の取組が行われている。今後、これらのネットワークを消費者安全法上の消費者安全地域協議会に位置づけていくよう支援するとともに、見守りネットワークの構築が進んでいない自治体へ働きかけを行うことにより、人口 5 万人以上の全市町において消費者安全地域協議会が設置されるよう取り組んでいきたい。

消費者行政推進の方針

<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>

（消費者の安全・安心の確保）

- ・法令に基づく監視・指導
- ・消費者への適正かつ迅速な情報提供

（自主的かつ合理的な消費活動への支援）

- ・消費者市民社会形成に寄与するための消費者教育の体系的・効果的な推進と実践的能力の育成
- ・様々な主体が参画した相談体制や見守り体制の確立

<平成 30 年度以降の方針>

- ・三重県消費者施策基本指針（平成 27 年～平成 31 年）に沿って、効果的な取組を模索しつつ、必要な事業を精査し実施していく。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標

（消費者の安全・安心の確保）

- ・食の安全・安心、製品等の安全、取引の安全を確保するため、各分野の法令に基づき、適切な指導・監督を行うとともに、消費者に対する情報の提供を行う。（平成 27 年度～）

・事業者における表示・計量の適正化のため、各分野の法令に基づき、適切な指導・監督を行うとともに、事業者に対する法の啓発を行う。(平成 27 年度～)

(自主的かつ合理的な消費活動への支援)

・ライフステージの段階に応じた体系的な消費者教育を実施する。(平成 27 年度～)

・学校教育、地域社会、家庭、事業者といった消費者の特性・場の特性に応じた消費者教育を推進する。(平成 27 年度～)

・事業者団体、消費者団体、市町等と連携し、製品等の安全性、公正な商取引、環境保全、情報発信、知的財産権、個人情報など消費生活に関する主な対象領域をテーマにした講座や研修会を実施する。また県内全域における消費者教育の水準を向上させるため、市町の取組を支援する。

加えて、事業者等への指導・啓発活動を通じて、適正な経済活動につなげることにより、消費者市民社会の推進を図るとともに、消費者が主役となる社会の実現のため、さまざまな主体と連携・協働することにより、効果的な消費者教育の実施に努める。(平成 27 年度～)

・環境、食育、国際理解に関する教育と連携しながら、消費者教育を効果的に推進する。(平成 27 年度～)

・消費生活に関する情報や学習の場の提供により、消費者が合理的な選択ができる環境を整備するとともに、効果的で多様な手段を用いた啓発活動を推進する。(平成 27 年度～)

(消費者被害の防止・救済)

・市町や関係機関と連携し、県内の相談体制を充実させるとともに、消費生活相談員の資質向上や弁護士等専門家の活用を進めるなどの取組により、消費生活相談の充実・強化を図る。また、情報通信の高度化や国際化といった社会状況の進展に伴い新たに生じる相談に対し、的確に対応していく。(平成 27 年度～)

・多重債務者に対するサポート体制を維持する。(平成 27 年度～)

・消費者事故情報の迅速な収集・情報共有を行うとともに、被害の拡大防止のため消費者への注意喚起等を行う。(平成 27 年度～)

・各分野の法令に基づき、事業者に対する指導を強化する。(平成 27 年度～)

・市町や関係団体等と連携し、判断能力が十分でない高齢者や障がい者等の消費生活上の安全確保のための支援に取り組む。(平成 27 年度～)

その他特記事項

市町村推進プログラム

都道府県名	三重県	市町村名	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	・平成 21 年度 執務室の改修、事務用機器の整備を行った（基金 1,387 千円） ・平成 22 年度 執務室の改修、事務用機器（パソコン、机、イスなど）の整備を行った（基金 2,519 千円） ・平成 23 年度 事務用機器の設置（ノートパソコン・プロジェクター・ソフト、雑誌架等）、消費生活センター周知のための回覧板作成を行った（基金 7,281 千円） ・平成 24 年度 相談員の研修参加の支援を行った（基金 883 千円） ・若い世代への消費者教育のため、平成 25 年度より市内中学校の家庭科教諭との連携を図っている。
総括・評価	基金の活用により、津市役所 1 階市民交流課内に相談スペースを整備、また消費生活相談員の執務に必要な、机・椅子・パソコン等を整備し、センター機能の充実を図ることができた。 また相談員の研修参加を支援することで、相談員のレベルアップを図ることができた。
「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 19 年 1 月津市消費生活センターを設置。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 2－4 研修参加率を 100%に引上げ（各年度） 平成 27 年 4 月 1 日現在、相談員 6 名が在籍しており、全員が年 1 回以上、研修を受講できるよう支援する。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 他市の状況を参考にしながら、消費者安全確保地域協議会の設置に向けて検討を行っていく。
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設置維持する。 ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、研修機会の充実により消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、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、基金活用期間経過後においても維持する。 ・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化し

	つつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者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 27 年度～平成 39 年度）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	三重県	市町村名	四日市市
-------	-----	------	------

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	・消費生活相談コーナー機能強化のため、専用事務機器の設置等を行った。(平成 21 年度) ・市民への相談窓口周知のためにグッズを作成した。(平成 21 年度) ・消費者被害の未然防止を目指して啓発資料・グッズを作成し、啓発活動で活用した。(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、消費生活弁護士相談を実施し、専門家の活用により、高度な専門相談への対応を行った。(平成 21 年度～平成 26 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) ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を 2 名体制から 3 名体制とした。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談員の増員に伴い、相談室を改修した。(平成 22 年度) ・消費者被害の未然防止を目指し、消費者啓発講座を充実させた。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	・出前講座を継続的に実施した。また、配布資料の充実を図り、受講者の理解を深めた。 ・相談室の改修に伴い相談員と行政職員との連携が深まったこと、また専用事務機器を設置したことにより、効果的な啓発活動を行うことができた。 ・平成 21 年度～25 年度に 393 件の消費生活弁護士相談の申し込みを受け、高度な専門相談を行うことができた。 ・消費生活相談員のレベルアップを目的とした研修参加支援や消費生活相談体制の強化に伴い、平成 21 年度には 57 件であったあっせん件数が平成 25 年度には 151 件となり、消費生活相談室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 26 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 26 年度当初で消費生活相談員の資格保有率は 100% である。 平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100% であり、平成 26 年度以降の参加率も 100% となるよう支援する

	方向で検討する。 ＜政策目標５＞「見守りネットワーク」の構築 平成２６年度当初で「四日市市高齢者みまもりネットワーク会議」を構築済み
消費者行政推進の方針	＜平成２７年度から平成２９年度までの方針＞
	- 消費生活センターを維持するよう努める。 - 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員３名体制を維持するとともに、弁護士などの専門家の活用・研修参加支援により消費生活相談員のレベルアップを図る。 消費者教育にも力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施するよう努める。
	＜平成３０年度以降の方針＞
	消費生活相談体制については、基金及び交付金活用期間経過後においても維持する方向で検討する。 出前講座等を通じた啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金及び交付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よう努める。 - 消費生活センター強化・維持のため弁護士等の専門家の活用により専門的な消費生活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の支援の継続を図る。（平成２７年度～平成２９年度） 平成２２年度に消費生活相談体制強化のため、増員した消費生活相談員の３名体制の維持を図る。（平成２７年度～平成３０年度）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	三重県	市町村名	伊勢市
-------	-----	------	-----

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設置するとともに、消費生活相談員を 1 名から順次増員し、3 名体制とした。（平成22年度～平成26年度） ・消費生活相談員の資質の維持・向上のため、研修参加を支援した。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・消費生活相談員の処遇改善のため、有資格者の基本給月額を上げるとともに、1 年経過ごとに 5,000 円を加算することとした。（4 年を限度とする。）（平成 25 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実施した。（平成22年度～平成26年度） ・消費者教育推進のため、相談員が講師となり、小学校で出前授業を実施した。また、三重県司法書士会伊勢支部に協力をいただき、中学校でも出前授業を実施した。（小学校：平成 24 年度～平成 26 年度、中学校：平成 25 年度～平成 26 年度） ・消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、講座等開催時や自主防犯団体等の協力をいただき、対象者に配布した。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・無料多重債務相談を三重県司法書士会伊勢支部に協力をいただき、月 1 回実施した。（平成 22 年度～平成 26 年度）
総括・評価	・平成22年10月に消費生活センターを設置したが、開設年度の年間相談件数は240件、以降、438件、518件、618件、681件と年々増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・平成22 年度から、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、資質の維持・向上を図った。 ・平成22年度から実施した高齢者対象の出前講座が、年間2件、以降、7件、12件、13件と着実に増加している。平成26年度は若干減少し、7件となったが、平成27年度分の申込を既に10件受けている。 ・平成 24 年度から実施した小学校出前授業は年間 4 件、以降、3 件、7 件実施している。また、平成 25 年度から実施した中学校でも年間 1 件、平成 26 年度は 3 件実施している。
「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 ・平成 22 年度、消費生活センターを設置済み。 <政策目標 2 >相談体制の質の向上 ・平成 22 年度に消費生活センターを開設、平成 24 年度には消費生活相談員を 1 名増員し、平成 26 年度には相談業務、啓発業務を充実

	させるため、さらに 1 名増員し 3 名体制とした。 ・有資格相談員 2 名の資質の維持・向上を図るとともに、無資格者の消費生活相談員資格取得に向け、国民生活センター等の研修への参加を奨励する。 ＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築 ・高齢者、障がい者、認知症等により判断力が不十分となった人などの消費者被害を防ぐため、市と、地域の医療・福祉、警察、教育、民生委員等の関係機関や事業者、消費者団体等との連携により地域の高齢者等を見守るためのネットワークづくりに向けて取り組むよう努める。
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、弁護士等の活用、研修への積極的な参加により消費生活相談員の資質の維持・向上を図る。 ・消費者教育に重点的に取り組み、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	・消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。 ・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活センターを維持する。 ・消費生活センターの設置に伴う消費生活相談体制の強化のため、3 名体制で、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30年度） ・消費生活相談員の資質の維持・向上のため、研修参加への支援を継続する。（平成27年度～平成30年度） ・平成 25 年度に消費生活相談員の処遇改善した賃金を維持する。（平成 27 年度～平成 30 年度）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	三重県	市町村名	松阪市
-------	-----	------	-----

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するとともに、消費生活相談員を配置した。 消費生活相談員 1 人週 3 日配置（平成 23 年度） 消費生活相談員 1 人毎日配置・2 人が交替勤務（平成 24 年度） 消費生活相談員 2 人毎日配置・3 人が交替勤務（平成 25 年度） ・消費生活相談員、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 年度～平成 26 年度） ・消費生活相談員処遇改善のため、1 時間あたりの報酬を経験年数に応じて見直した。990 円→1,300 円、990 円→1,100 円（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 21 年～平成 26 年）
総括・評価	・平成 23 年度の消費者トラブルと支えあう街づくり事業は、住民生活に光を注ぐ交付金を活用し、一般市民対象に、消費生活講演会をケアマネージャー対象に、研修会を開催しました。また、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ました。 ・平成 26 年 4 月、今まで以上に相談者のプライバシーに配慮した消費生活相談窓口「消費者プラザ」を開設しました。相談件数は、22 年度 277 件、23 年度 331 件、24 年度 334 件、25 年度 434 件、26 年度は 455 件と年々増加しており、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、消費生活相談窓口の維持 平成 25 年度の消費生活相談員等の研修参加率は、80%であったが、担当職員も消費生活相談を受付けることにより、消費生活相談員等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。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・地域包括支援センターの社会福祉士連絡協議会（隔月開催）に参加し、相談件数・相談内容の共有を図っている他、高齢者福祉部局が運用しているメーリングリストを使い、介護現場等で把握した消費者被害情報等をケアマネ等が「ちゃちゃも見守り情報」と

	して、随時流してもらうといった体制が構築できている。
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、消費生活相談体制の維持・強化するため、弁護士等の活用により消費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。
	<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、より効果的な取組みに重点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 消費生活相談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 26 年度に消費生活相談員の処遇改善した 1 時間あたり 1,300 円の報酬を維持する。(平成 27 年～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	三重県	市町村名	桑名市
-------	-----	------	-----

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、週 2 日（月、金）の相談日を週 5 日（月～金）とした。（平成 22 年度） - 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。（平成 23 年度～平成 26 年度） - 消費生活相談員の対応能力強化のため、参考図書等を購入した。（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日を週 5 日とし、体制充実を図ったことで、相談件数は、平成 21 年度 290 件（延べ）に対し、平成 25 年度 586 件（新規）と増加しており、相談窓口として定着している。
「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 年は週 2 日体制、平成 22 年から週 5 日体制による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 - 現行の有資格者による週 5 日体制を維持する。 - 研修参加等により相談員のレベルアップを図る。 - 担当職員の知識向上を図り、相談員としての業務を担い体制の充実を図る。 ＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築 「見守りネットワーク」の構築に向けて協議・検討を図る。
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＞
	- 週 5 日体制による消費生活相談窓口を維持する。 - 担当職員の知識向上を図り、相談員業務を行う。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	消費生活相談体制については、基金活用期間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	- 週 5 日体制による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。 - 基金、交付金を活用して配置・処遇改善した消費生活相談員の体制維持を図る。 - 出前講座等の啓発による消費者トラブルの未然防止を図る
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	三重県	市町村名	名張市
-------	-----	------	-----

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	・相談者のプライバシー保護のため、相談室 2 室の設置等、相談コーナーの改修を行った。(平 23 年度) ・消費生活相談体制強化のため、平成 23 年度に消費生活相談員を 1 名配置し、平成 26 年度より 2 名体制とした。 (平成 22 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談対応能力強化のため、担当職員及び相談員の研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止のため、市民を対象に講演会を開催した。 (平成 22 年度～平成 24 年度) ・消費者被害啓発用のパネル・のぼりを作成した。 (平成 22 年～25 年度) ・消費者被害防止のための啓発用ステッカーを作成して市民に配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・啓発用リーフレット・マグネットバー・ポケットティッシュ・ウェットティッシュを作成し、名張市が消費生活協議会と協働して街頭啓発を行った。 (平成 21 年度～平成 26 年度) ・出前講座の開催等、啓発の強化を図った。 (平成 21 年度～平成 26 年度) ・乳幼児子育てサロン・小中学校・学童保育での体験型出前講座用の資料を作成した。(平成 26 年度) ・高齢者の消費者被害防止・子ども事故防止の冊子を作成して、医師会の協力を得て市内 29 医療機関に設置した。 (平成 26 年度)
総括・評価	・平成 23 年度以降、相談室の設置、専門相談員の配置等、相談体制を整備強化し広く周知したことで、相談件数は、平成 22 年度の 118 件に対し、平成 26 年度は 291 件に増加した。 ・平成 23 年度から、消費生活相談員の研修参加を支援し、相談対応能力の強化を行った結果、あっせん件数が平成 23 年度の 9 件に対し、平成 26 度は 30 件に増加した。 ・平成 26 年度の救済金額については、あっせん・助言・情報提供も含めると約 19,631 千円となった。 ・例年、消費者団体との連携により出前講座を実施している。開催実績は、例年 10 件前後であったが、平成 26 年度は 48 件と約 5 倍に達している。26 年度は、新たに子ども事故防止の出前講座を

	主任児童委員会に提案して、地域の子育てサロンで２件開催した。 小中学校の校長会・PTA 連合会・学童保育指導委員会で体験型出前講座の提案を行い、２件開催した。
「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 23 年度、相談員の配置等、消費生活相談窓口消費生活センターの機能を備えた。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・平成 26 年度には、消費生活相談員を 1 名増員し、2 名体制とし相談体制を強化した。また相談員に実務研修の参加を支援し、平成 27 年度は資格取得を奨励している。
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> ・消費生活相談窓口での機能の整備・強化を図る。 ・弁護士等との協力関係を構築し、専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。 ・消費生活相談員の処遇改善を図る。 ・平成 25 年度に発足した「名張市消費生活者被害防止ネットワーク・プロジェクト」では、緊急情報を参画団体・機関間で発信する等、情報交換機能の強化を図る。 ・平成 27 年度には情報発信コーナーを市内拠点に設置して、啓発活動を進める。 ・『消費者被害のない名張市』を目指して平成 27 年度に消費者推進サポーターを育成し、地域での担い手による地域ネットワークを構築する。 ・消費者の立場での活動を実践する人材の育成を目指し、「食」に関する体系立った消費者教育を推進する取組を行う。
	<平成 30 年度以降の方針> ・消費生活相談体制については、基金活用期間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、より効果的に実施すべく、その内容と手法等について精査していく。
	・消費生活相談窓口での機能を整備・強化する。 ・消費生活センターの設置に伴い、弁護士等との協力関係を構築し、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) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・消費生活相談員の処遇改善を図る。(平成 27 年度～平成 35 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	平成 25 年度には、国から提案する政策テーマ、「悪徳事業者による消費者被害の防止の強化」に関する事業について、庁内の連携を図りつつ取り組んだ。 この事業の実施にあたり、地域内 13 の関係機関・団体の参画を得て、「名張市消費生活者被害防止ネットワーク・プロジェクト」を発足し、地域が一体となって見守り強化を行い、消費者被害に関するアンケート調査等を実施した。 平成 26 年度からは、新たに 3 の機関・団体の組織への参画を得て、情報交換機能を強化している。平成 27 年度以降は地域を主体とした消費者被害防止の取組み体制の強化を目指し、多様な主体との連携・協働により、乳幼児期、学童・青年期、高齢者・障害者等のライフステージ別で体系立った消費者教育への取組を行う。 名張市で生産されたものを市内で消費する活動を通じて、市民の「地場農産物」への愛着心や安心感を深め、「食」を選択することで安心・安全な暮らしをデザインする消費者教育に関する推進事業を行う。
----------------	--

市町村推進プログラム

都道府県名	三重県	市町村名	尾鷲市
-------	-----	------	-----

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	- 消費生活相談員等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）
総括・評価	- 消費生活相談体制の強化により、平成 25 年度まで 0 件だったあっせん件数が、平成 26 年度には 2 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の啓発パンフレットを作成・配布したことにより、市の消費者行政相談の存在が周知された。年に数件だった相談件数が、平成 27 年度 2 月時点で 26 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 22 年度当初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 - 消費者行政担当職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 年度以降の研修参加率を 100%とする。 <政策目標 4>消費者教育の推進 - 対象外。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 - 対象外。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	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、消費者行政担当職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	消費者行政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。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	三重県	市町村名	鳥羽市
-------	-----	------	-----

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	- 消費生活相談室の事業を軌道に乗せるための「スタートアップ」として、業務に供用する備品等を購入し、相談環境を整備した。(平成 21 年度) - 消費生活相談室の開設日を週 3 日に拡充し、適時に相談を受けられる環境を整えた。(平成 22 年度～平成 26 年度) - 消費生活相談員の日額報償を 5,600 円から 7,600 円に引き上げ、その体制を維持した。(平成 21 年度～平成 26 年度) - 消費生活相談室の存在を周知するため、啓発ステッカーの市内全戸配付を行った。(平成 21 年度) - 啓発リーフレットやグッズを情報発信のためのツールとして活用しつつ、街頭での呼びかけ等、各種の機会をとらまえた消費者啓発活動を展開し、トラブル被害の未然防止や市民の方の問題解決力向上の取組を進めた。(平成 22 年度～平成 26 年度) - 三重県や独立行政法人国民生活センター等が開催する各種研修につき、消費生活相談員及び市担当者の参加支援を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	- 平成 21 年度、「スタートアップ」のための相談環境整備及び啓発ツールの全戸配付による窓口周知に取り組んだ結果、5 年間で延べ約 700 件の相談等を受け付けた(年間 130～150 件程度で推移)。多数の相談に当たる中で、地域における相談場所として重要性が定着しつつある。 - 平成 21 年度より、消費生活相談員の報償費を増額し処遇改善に努めるとともに、各種の研修参加を支援した。その結果として、相談員等の自己啓発意欲が促進され、積極的な研修参加につながった。 平成 22 年度より消費者教材等を活用した啓発活動を継続した結果、本取組を含む「防犯対策推進事業」については平成 25 年度に一定の市民評価を得た(全 40 事業のうち、重要性 11 位、満足度 8 位)。
「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 年度において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 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 50%であったが、平成 30 年度を目安として 100%に近付けるため、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更

	なるスキルアップを図るとともに、相談員資格の取得を奨励する。 平成 26 年度の消費生活相談員の研修参加率が 50%であったが、次年度以降 100%に近づけていく。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	- 消費生活相談窓口を引き続き運用する。 - 交付金等事業等を活用することにより、消費生活相談員の対応能力、実務知識等の一層の向上を目指す。 - 出前講座・行政放送等の媒体を活用した市内消費者に対する啓発機会を積極的に設けていく。 - PIO-NET2015 を導入・整備することにより、相談環境の更なる充実を図る。
	<平成 30 年度以降の方針>
	- 消費生活相談体制については、交付金等活用可能期間を経過したものから順次、自主財源化を目指す。 - 消費者街頭啓発等事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付金等活用可能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	- 相談件数等の推移を見ながら、市民サービスを提供するに当たり必要十分となる消費生活相談受付体制の維持継続に務める。 (平成 27 年度～平成 30 年度) - 消費生活相談員の能力増強のため、引き続き外部研修等のスキルアップ機会を活用していく。(平成 27 年度～平成 29 年度) - 消費者被害の未然防止、問題解決力向上のために啓発活動について継続的に取り組んでいく。(平成 27 年度～平成 29 年度)
その他特記事項	消費者トラブルの未然防止や早期解決を促進するため、庁内の連絡体制を強化する。

市町村推進プログラム

都道府県名	三重県	市町村名	熊野市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	- 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を開設し、担当職員 2 人（他業務と兼務）を配置した。（平成 21 年度） - 消費者行政に関する専門知識の習得及びレベルアップを目的に担当職員が研修会に参加した。（平成 21 年度～平成 26 年度） - 消費生活相談窓口の周知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 21 年度～平成 22 年度）
総括・評価	- 平成 21 年度に設置した消費生活相談窓口への相談件数は、平成 25 年度では 23 件となっており、地域の消費者行政の相談窓口として定着しつつある。 - 平成 23 年度から実施している市内の老人会や各種団体等への消費生活に関する出前講座や説明会の開催回数は、平成 23 年度の 2 回に対して、平成 25 年度は 8 回と増加している。
「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 21 年度に消費生活相談窓口開設済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 - 平成 27 年度以降も、消費生活相談の担当職員の専門知識の習得及びレベルアップのために、国民生活センター等が開催する研修会に参加する。
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>
	- 消費生活相談窓口を維持する。 - 構築した地域ネットワークの維持・充実を図る。
	<平成 30 年度以降の方針>
	- 消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。 - 啓発事業については、より効果的な取組となるよう精査を行いながら基金活用期間経過後も実施する。
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。 - 消費生活相談を担当する職員の専門知識の習得及びレベルアップのために、国民生活センター等が開催する研修会に継続して参加する。 - 構築した地域ネットワークの維持・充実を図る。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	三重県	市町村名	いなべ市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	・消費者被害防止のため、市内全戸にお断りシール、自治会長にくらしの便利帳、高齢者世帯全戸にクーリングオフ対策セットを配布した。(平成 21 年度) ・消費生活相談員を養成するための研修に参加した。(平成 21 年度～平成 22 年度) ・消費生活相談窓口担当職員の資質向上を図るために参考図書を購入し、相談窓口を充実させた。(平成 21 年度～平成 22 年度) ・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) ・消費生活相談窓口担当職員を養成するために研修参加を支援した。(平成 22 年度) ・高齢者の消費者被害防止のための出前講座に必要な機材を購入した。(平成 22 年度) ・消費生活相談窓口周知のため、啓発物品を作成し、市内の全戸に配布した。(平成 25 年度) ・高齢者の消費者被害防止のため、出前講座で啓発物品を配布した。(平成 25 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ことで、相談件数は、平成 21 年度の 3 件に対し、平成 22 年度は 10 件に増加した。また、その後、啓発物品の配布や広報誌での連載等、積極的な周知活動を行ったことで、平成 25 年度は 77 件と相談件数が大きく増加しており、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 年度当初は、正職員が資格を取得することで、通常業務と兼務して相談員として活動していたが、平成 27 年度以降、資格を持った臨時職員を雇用し、相談員として配置することで、より相談に集中できる体制とする。
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> ・資格を持った臨時職員を雇用し、相談員として配置することで、より相談に集中できる体制とする。 ・消費者被害防止のために、広報誌での連載や出前講座の開催に力を入れる。

	<平成 30 年度以降の方針>
	・啓発事業については、より効果的な取組みに重点化しつつ、基金活用機関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	・資格を持った臨時職員を雇用し、相談員として配置することで、より相談に集中できる体制とする。(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	

市町村推進プログラム

都道府県名	三重県	市町村名	志摩市
-------	-----	------	-----

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するとともに、消費生活相談員を 1 名配置（週 1 回）（平成 21 年度） - 消費生活相談員等の対応能力強化のため、研修参加を支援（平成 22 年度～平成 26 年度） - 消費生活相談に係る資料収集のため、参考図書購入（平成 21 年度～平成 25 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。また、啓発グッズの作成や啓発用パンフレットスタンドの購入等も行った。（平成 22 年度～平成 26 年度）
総括・評価	- 平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、平成 20 年度の 49 件に対し、平成 25 年度は 81 件と大幅に増加した。また、平成 26 年 10 月末時点で 78 件と相談件数が増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 - 平成 22 年度から、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、斡旋件数は平成 21 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 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 年度当初は消費生活相談員が 1 名配置されているが、消費生活相談員の資格を保有していない。国民生活センター等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。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 - 平成 27 年度から民生委員を対象に消費生活見守り講座を各地区において実施し、意見交換等をしながら見守りのためのネットワーク作りを行っていく。

消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 研修参加を支援し、消費生活相談員等のレベルアップを図る。 ・ 消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。 ・ 関係機関との連携を密にし、見守りネットワークの構築を行う。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・ 消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した事業から順次精査し、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	・ 消費相談窓口を維持する。 ・ 消費生活相談員等の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 30 年度、その後自主財源化) ・ 出前講座等、より効果的な啓発事業にシフトチェンジし消費者教育を重点的に行っていく。(平成 27 年度～平成 30 年度、その後自主財源化) ・ 関係機関との連携を密にし、見守りネットワークの構築を行う。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	三重県	市町村名	伊賀市
-------	-----	------	-----

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	- 消費相談体制強化のため、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 21 年度～平成 26 年度) - 消費者被害防止のため、民生委員や老人クラブ等で出前講座を開始した。(平成 21 年度～平成 26 年度) - 消費生活相談窓口を周知するため、各戸配布の消費者カレンダーを配布した。(平成 21 年度) - 消費者トラブル防止のための啓発チラシ、パンフレットを作成し、出前講座などで配布した。(平成 21 年度～平成 23 年度、平成 26 年度) - 消費者教育の一環として、中学生向けの消費者トラブル講座を開催した。(平成 25 年度、平成 26 年度)
総括・評価	- 消費生活相談窓口を開設したことにより、相談件数は平成 22 年度の 41 件に対し、平成 23 年度には 170 件と大幅に相談件数が増加した。平成 25 年度の件数は、324 件であり、相談窓口の周知が図られたことの効果と必要性が高まっている。 - 契約トラブルなど専門性が必要な相談者からの相談も増えており、年々増加する悪徳商法や振り込め詐欺の手口等への対応を学ぶ研修参加を支援したことにより相談員の資質向上が図れた。 - 消費者トラブル出前講座は、地域の見守り活動を行う福祉関係者や民生委員をはじめ被害者となりうる高齢者の集まりの機会などに依頼を受けて開催している。平成 21 年度実績では 2 回だった講座が、平成 26 年 10 月現在で 10 回行っている。 - 相談窓口電話番号が入ったパンフレットは、老人クラブや福祉施設で配布するとともに出前講座で活用し、消費生活相談窓口の周知に役立った。 - 中学生向けの消費者トラブル講座では、平成 25 年度は市内中学校 1 校からの要請があり、全生徒対象に「情報モラル」を中心に講演を行った。平成 26 年度では、学校での消費者教育の関心が高まったこともあり、小中学校 2 校で行ったが、対象者は児童・生徒および保護者に受講してもらい、スマホ等の情報機器を使う側と使わせる側の学習に大いに役立ったと思われる。
「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 年度から消費生活相談員を雇用し窓口を設置

	<政策目標 2>相談体制の質の向上 ・相談窓口担当職員を国民生活センター等開催の研修会へ参加させ、資質の向上を支援し、質の高い相談体制を目指す。 近年、多様化、複雑化する消費者トラブルに対応するため、既設の消費生活相談員を継続して配置し、相談に対応する。平成 26 年度末現在、相談員 1 名、週 3 日勤務となっているが、週 5 日の窓口開設とする。(平成 27 年度以降) <政策目標 4>消費者教育の推進 ・対象外 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・消費者被害防止のため、福祉相談部門や社会福祉協議会との連携を強化し、消費者被害に遭いやすい人の見守り等の支援を行う。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	・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確保とレベルアップを図る。 ・消費生活相談員の人員確保に努める。 消費者教育を推進するため、県の消費者リーダー制度と連携し、消費者被害防止のための出前講座や等を積極的に行う。
	<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。 消費者教育については、基金活用期間経過後は消費者庁の HP の資料やその他の機関の講師派遣などの制度を活用するなどして、予算の範囲内で継続していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活相談体制の維持。(基金活用期間平成 29 年度までその後、自主財源) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援を継続する。(基金活用期間平成 29 年度まで、その後自主財源) ・消費相談員の資質向上をはかる研修会への参加支援。 ・出前講座等による消費者教育事業。
その他特記事項	・消費者被害防止のため、福祉相談部門や社会福祉協議会との連携強化を努める。

市町村推進プログラム

都道府県名	三重県	市町村名	東員町
-------	-----	------	-----

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	・消費生活相談体制の強化のため、消費生活相談窓口を設置し、新たに消費生活相談員を 1 名雇用した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談窓口の周知のため、啓発パンフレットを全世帯に配布した。(平成 23、26 年度) ・消費生活相談事業を強化するため、パンフレットの作成及び参考図書を購入した。(平成 23 年度) ・消費生活講座用に DVD を購入した。(平成 24 年度) ・高齢者の消費生活被害防止のため、老人会で出前講座を開催した。(平成 24 年度) ・未成年者の消費生活被害防止のため、小中学校で出前講座を開催した(平成 25～26 年度)
総括・評価	・消費生活相談窓口の開催が月 2 日しかなく、相談件数が少ないため、町民に対する周知に工夫が必要である。 ・小中学校での消費生活出前講座アンケート結果では、「役に立つ」との回答が 84%あり、今後も続けていきたい。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 ・平成 23 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 ・消費生活相談窓口の開設日は月 2 回しかなく、開設日以外は担当職員が相談を受けるため、研修等に参加し必要な知識を身につける。 <政策目標 4>消費者教育の推進 ・目標対象外 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 ・目標対象外
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	・消費生活相談窓口を維持する。 ・消費生活出前講座を引き続き開催する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・消費生活相談窓口については、交付金活用期間を経過後も自主財源により開設する。 ・消費生活出前講座については、交付金活用期間を経過後も自主財源により開催する。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活相談窓口開設の月 2 日を維持する。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・消費生活出前講座を小中学校生、高齢者、民生委員等を対象に開催する。(平成 27 年度～平成 31 年度)
その他特記事項	・未成年者や高齢者の消費生活被害防止のため、教育委員会、包括支援センター及び民生委員児童委員等と連携し対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	三重県	市町村名	朝日町
-------	-----	------	-----

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 21 年度～平成 25 年度 相談窓口の強化(事務用品等の購入)、教育・啓発活性化(パンフレット購入配布)。
総括・評価	平成 21 年度より消費者行政活性化基金を活用した物品(パンフレット等)の町内配布及び定期的な広報活動により住民周知され消費者相談件数も年々減ってきている。
「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 21 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 - 担当職員を消費生活相談員等勉強会の研修を受けやすい環境を整備し、担当職員の研修参加を 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＞
	- 消費生活相談窓口を維持する。 - 消費者教育に重点的に力をいれ、より効率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＞
	啓発チラシの配布事業については、より効率的な取り組みに重点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	- 消費生活相談窓口を維持する。 - 担当職員の対応能力強化のため、研修参加支援継続を図る。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	三重県	市町村名	多気町
-------	-----	------	-----

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、毎月 1 日、消費生活相談員による相談業務を受け付けた。（平成25年度～平成26年度） ・近隣の市町と連携し、消費者被害防止のための啓発物品を作成して配布した。（平成25年度～平成26年度）
総括・評価	・平成 25 年・26 年において、消費生活相談員への相談は無し。 ・窓口への相談は、平成 25 年は 7 件、平成 26 年は 6 件と減少している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消 ・平成 26 年度に、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 ・県消費生活センター主催の勉強会への参加。 ＜政策目標 4＞消費者教育の推進 ・対象外 ＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築 ・対象外
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞
	・消費生活相談窓口を継続していく。 ・消費者被害防止を推進していく。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	・消費生活相談窓口を継続していく。 ・消費者被害防止を推進していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費者被害防止のため、啓発物品を配布していく。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	三重県	市町村名	明和町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	- 平成 22 年 10 月から消費生活相談員による相談窓口を開設（毎月第 2 火曜日）しており、この体制を継続した。 - 悪質商法や振り込め詐欺などの被害防止のため、消費生活相談員等による啓発事業、近隣市町（松阪市、明和町、多気町、大台町）連携による啓発事業を実施した。
総括・評価	- 相談窓口開設日の相談件数は、ほとんどないのが実情であるが、毎月 1 回専門の相談員がいることは、町の体制として定着しつつある。 - 近隣市町との連携により啓発事業を実施することで、広域的に消費者被害の未然防止、消費者知識の向上、消費者の自立支援を図ることができる。
「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 22 年度に消費生活相談専門員による相談窓口を月 1 回開設済み。 ＜政策目標 2＞相談体制の質の向上 - 相談窓口開設日の周知の強化。 - 消費生活相談員が研修に参加しやすい体制の整備。 ＜政策目標 4＞消費者教育の推進 対象外 ＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築 対象外
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞
	消費者行政の充実を図る必要があるため、現状を維持する。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	消費生活相談体制については、基金活用期間経過後、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	- 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援を図る。 - 近隣市町連携による啓発事業の維持・充実を図る。
その他特記事項	消費者被害防止のため、地域包括支援センター、社会福祉協議会、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	三重県	市町村名	大台町
-------	-----	------	-----

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	・消費生活相談員を 1 名配置。 ・相談員による相談会を年 6 回実施し、開催の周知、広報を積極化させることにより相談体制の効率化を図る。
総括・評価	・開催の周知、広報を積極化させることにより、数件程度と僅かながら相談者が増加した。今後も継続しつつ、相談件数の状況も勘案しながら、必要に応じて相談体制の見直し等も検討していく必要がある。
「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 ・相談員による相談会を年 6 回開催。 ＜政策目標 2＞相談体制の質の向上 ・有資格者の相談員による相談会の開催。 ＜政策目標 4＞消費者教育の推進 該当外 ＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築 該当外
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞
	・相談員設置の定着化（相談しやすい体制づくりを含む）。 ・研修や他団体等との意見交換等に参加し、担当職員の資質向上。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	・相談会活用の一層の広報や充実化を図る。 ・地域の会合や各種団体に担当者らが訪問し、広報啓発活動を実施。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・専門相談員配置等の体制の維持、強化。 ・担当者の資質向上を目的に研修会等への積極的な参加。 ・町内外の各種団体との連携等強化により、相談体制を充実。 ・地域住民がより一層相談しやすい体制を形成。 ・啓発物品の配布やそれを活用した啓発活動を恒常化。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	三重県	市町村名	玉城町
-------	-----	------	-----

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、消費生活相談員を設置した。 2 回／月（平成 22 年度） 1 回／週（平成 23 年度～平成 26 年度） - 消費生活に係る相談窓口の対応力を強化するため書籍を購入し資質向上を図った。（平成 22 年度～平成 23 年度） - 消費者行政の基本的実務知識を取得するため研修参加を支援した。（平成 22 年度～平成 25 年度） - 消費者被害防止のため啓発チラシやグッズを作成し、イベント会場等で配布した。（平成 22 年度～平成 26 年度）
総括・評価	- 平成 22 年度に消費生活専門相談員を設置し、平成 22 年度は 4 件、平成 23 年度は 18 件、平成 24 年度は 29 件、平成 25 年度は 30 件、平成 26 年度は 10 月末で 33 件の相談を受け付けており、少しではあるが相談件数も増え、地域の相談窓口として定着されてきている。 - 書籍購入や研修会への参加で消費生活相談の対応能力や質が向上できた。 - イベント会場を利用しパネル展示や啓発グッズ、チラシを配布し多くの方に相談窓口の周知や啓発をすることができた。 - 広報誌に最新の消費に関する情報を掲載したり、相談員がケーブルテレビで消費者生活問題を取り上げたりして、自己防御することを促すことができた。 - 平成 24 年度から出前講座を実施し 12 回開催できた。 - 平成 25 年度では三重県消費者啓発地域リーダー 2 名登録し、自主的な活動に取り組んだ。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 - 消費生活専門相談員窓口設置済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 - 当職員の資質向上を図るため、研修会への参加を支援する。 <政策目標 4>消費者教育の推進 - 対象外 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 - 対象外

消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	消費生活専門相談員による相談窓口を維持する。 悪質商法や振り込め詐欺を未然に防ぐため、啓発活動を強化する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	消費生活相談体制について、早期に近隣市町と広域化を検討し、相談窓口の強化を図る。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	- 消費生活専門相談員による相談窓口を維持する。(平成 29 年度目途 その後自主財源化) - 消費生活相談員報酬 1 時間あたり 2,000 円を維持する。(平成 29 年度目途 そのご自主財源化) - 消費者被害の未然防止のため広報や啓発活動に取り組む(平成 28 年度目途 その後自主財源化)
その他特記事項	必要に応じて見直し

市町村推進プログラム

都道府県名	三重県	市町村名	度会町
-------	-----	------	-----

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	・消費者被害の防止を図るため、ミニ本を作成し町民に配布した。(平成 23 年度) ・消費者被害防止の強化をより図るため啓発資料(リーフレット)を作成し、町内の全戸に配布した。(平成 24 年度～25 年度) ・消費生活相談窓口を設置し、消費生活に関する相談や問題解決のための助言を行った。(平成 23 年度) ・町長表明を行い、町民の皆さんが安全に安心して暮らせる地域社会づくりを目指した。(平成 25 年度) ・地域で消費者被害の防止を図るため、啓発資料を各地区および民生委員に配布を行った。(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、相談件数は年々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 23 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 ・設置当初からの開設日週 5 日を維持する。 ・窓口担当者の年 2 回以上の研修参加により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＞
	・消費者教育を重点的に行い、被害防止に努める。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	・啓発事業について効果を精査し、自主財源化後行う事業を検討する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活相談窓口を維持する。 ・消費者教育を重点的に行い、被害防止に努める。 ・研修の参加等により、消費生活相談への対応能力の向上を図る。
その他特記事項	・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	三重県	市町村名	大紀町
-------	-----	------	-----

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、消費生活相談員 1 名で、月に 1 回相談日を設ける。(平成 23 年度) - 消費生活相談員の処遇改善のため、1 日(8 時間)あたり 10,000 円の報償金を 1 日(7 時間)あたり 10,000 円と、勤務時間を 1 時間短縮した。(平成 25 年度) - 高齢者の消費者被害防止のため、老人会等で啓発講演会を実施。(平成 23 年度～平成 25 年度) - 町広報紙に啓発文を掲載(平成 24 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(平成 23 年度)、悪質な訪問販売お断りシール(平成 25 年度)を作成し、町内の全戸に配付した。 - 相談窓口の相談への対応力向上のため、専用 P C を整備した。
総括・評価	平成 23 年度に消費生活相談窓口を設置し 19 件の相談があった。その後、平成 24 年度に 23 件、平成 25 年度に 18 件、平成 26 年度に 6 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 23 年度当初に消費生活相談窓口を設置済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 平成 23 年度の消費生活相談窓口設置から、消費生活相談員を募集し、月に一度相談会を開催してきた。 <政策目標 4>消費者教育の推進 対象外 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 対象外
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針> - 消費生活相談体制を維持・強化するため消費生活相談員を活用する。 - 消費者教育に力を入れ、より効果的な消費者被害の未然防止事業を実施する。 <平成 30 年度以降の方針> 啓発事業については、より効果的な取り組みに重点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業の精査をしていく。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 平成 25 年度に消費生活相談員の処遇改善した 1 日（7 時間）あたり 10,000 円の報償を維持する。
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	三重県	市町村名	南伊勢町
-------	-----	------	------

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	・消費生活相談体制強化として、消費生活相談窓口を設置。(平成 2 年度) ・住民への啓発事業としてパンフレットの作成及び配布を行った。(平成 22 年度)
総括・評価	・相談者は顔見知りである職員に対し相談することに抵抗があるようであったが、専門の相談員による相談窓口を設置することで相談しやすい環境づくりができた。
「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 年度に消費生活相談窓口を設置しており、今後も継続していく。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・相談員のスキルアップの為、研修等の参加支援を行う。 <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>
	・消費生活相談窓口の継続(月 1 回) ・引き続き出前講座等を活用し、住民の消費者意識の向上を図る。 ・研修等の参加支援による消費生活相談員のスキルアップを図る。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・消費生活相談窓口の継続。 ・出前講座等の活用による住民の消費者意識の向上。
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	三重県	市町村名	紀北町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 28 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	・消費者生活相談の対応力強化のため、研修等へ参加した。(平成 22 年度～平成 24 年度) ・相談窓口を強化するため、専用 FAX を購入した。(平成 22 年度) ・各団体への啓発を強化するため、パワーポイント・DVD 付属のパソコンを購入した。(平成 23 年度) ・相談窓口を強化するため、執務参考図書を購入した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・国・県から配布された消費者被害防止のための啓発チラシを役場カウンター等に配置し、啓発小冊子を作成購入し、町内の全戸に配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・児童・生徒向けのリーフレット等を作成購入し、町内の学校に配布した。(平成 24 年度)
総括・評価	・平成 22 年度～平成 24 年度及び平成 27 年度、消費者相談の対応力強化のため、国・県等主催の研修に参加した。また、図書購入等により、消費生活相談を兼務する職員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、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（職員兼務）の対応能力強化のため、研修会への参加を支援する。 ＜政策目標 4＞消費者教育の推進 ・対象外 ＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築 ・対象外
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞ ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、弁護士等の活用により消費生活相談員（職員兼務）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、基金活用期間経過後においても維持する。 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取り組みに重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活センターを単独で設置することは困難であるため、現状の相談窓口の強化を図っていく。 ・消費生活相談員（職員兼務）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 39 年度）
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	三重県	市町村名	御浜町
-------	-----	------	-----

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	・消費者相談窓口により消費者の相談体制を確保 ・消費者行政啓発物品を購入・配布し、消費者意識の高揚を図った。 ・消費者被害防止のための啓発パンフレットを作成し全戸配布することにより、消費者意識の高揚を図った。
総括・評価	・御浜町役場税務住民課内に消費生活相談窓口を設置し対応してきたが平成 23 年度からは消費者行政活性化基金を活用し、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り組み）を中心に活動を行ってきた。なかでも基金を活用し、購入した啓発物品などにより紀宝警察署とも連携し、悪質商法の注意喚起や意識啓発の充実を図ってきた。
「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 ・消費生活相談窓口を設置済。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・担当職員を積極的に勉強会等に参加させ、相談やアドバイス能力の向上に努める。 <政策目標 4>消費者教育の推進 対象外 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 対象外
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	・身近な窓口である消費生活相談窓口を継続して維持していく。 ・紀宝警察署との連携を深め啓蒙・啓発に努め消費者被害を未然に防ぐ取り組みに注力する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・消費生活相談体制は、基金活用期間経過後においても維持する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活相談窓口を継続して維持する。 ・各種団体と協力し、消費者意識の啓蒙・啓発に努め、消費者被害を未然に防ぐ取り組みなどを行う。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	三重県	市町村名	紀宝町
-------	-----	------	-----

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	・消費生活相談窓口により消費者の相談体制を確保。 ・消費者行政啓発物品を購入・配布し消費者意識の高揚を図った。 ・悪質商法被害防止パンフレットを作成し全戸配布することにより、消費者意識の高揚を図った。 ・電話機接続型振り込み詐欺等防止装置を購入し、貸出について紀宝警察署と協力して実施。 ・高齢者地域見守り隊と協力し、イベント等で物品の配布などを行い消費者意識の高揚を図った。
総括・評価	・紀宝町では役場企画調整課内に消費生活相談窓口を設置し対応してきたが、平成 23 年度からは消費者行政活性化基金を活用し、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り組み）を中心に活動を行ってきた。 なかでも、基金を活用し購入した啓発物品などにより高齢者地域見守り隊や紀宝警察署とも連携し、悪質商法の注意喚起や意識啓発の充実を図ってきた。
「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 ・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 ・担当職員を積極的に勉強会等に参加させ、相談やアドバイス能力の向上に努める。 〈政策目標 4〉消費者教育の推進 対象外 〈政策目標 5〉「見守りネットワーク」の構築 対象外
消費者行政推進の方針	〈平成 27 年度から平成 29 年度までの方針〉
	・身近な窓口である消費生活相談窓口を継続して維持していく。 ・高齢者地域見守り隊や紀宝警察署との連携を深め啓蒙・啓発に努め、消費者被害を未然に防ぐ取り組みに対しても注力する。
	〈平成 30 年度以降の方針〉
	・消費生活相談体制は、基金活用期間経過後においても維持する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活相談窓口を継続して維持する。 ・多様な主体と協力し、消費者意識の啓蒙・啓発に努め、消費者被害を未然に防ぐ取り組みなどを行う。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	三重県	市町村名	鈴鹿亀山地区広域連合
-------	-----	------	------------

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、消費生活相談員を 2 名体制から 3 名体制とした。(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 21 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、圏域内の全戸に配布又は回覧を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・出前講座の内容の充実を図るため、パソコン、プロジェクター等の機器を購入、また啓発冊子、啓発物品を購入し参加者に配布した。(平成 21 年度～平成 25 年度) ・消費生活センターの周知を図るため、ポスターを作成し圏域内の金融期間、学校、病院などの掲示を依頼するとともに、建物屋外に案内看板を設置した。(平成 21 年度、平成 24 年度) ・相談者のプライバシー保護のため、個室の面談室を整備した。(平成 23 年度)
総括・評価	・平成 21 年度に消費生活相談員を増員し、常に 2 名体制を維持することが可能となり、出前講座の開催回数の増加や研修参加機会の確保につながることができた。 ・出前講座については、回数の増加だけではなく、プロジェクターを使った DVD の放映、啓発冊子の活用などわかりやすく伝えることができた。 ・研修に参加できる機会が増えたことにより、相談員の資質が向上した。 ・個室の面談室を整備（賃借）したことにより、相談者が重複した場合であっても、既存の面談コーナーと面談室に分けることにより、プライバシーを確保した対応が可能となった。
「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 ・消費生活センター設置済み。 ＜政策目標 2＞相談体制の質の向上 ・消費生活相談員の 3 名体制を平成 27 年度以降においても維持する。 ・消費生活相談員の資格保有率は 100%であるが、更なるレベルアップを図るため、研修参加を支援する。 ・平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 100%であり、平成 27 年度以降においても維持する。
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＞

	・消費生活相談員の３名体制を維持する。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、消費生活相談員の研修参加を支援する。 ・消費者被害の未然防止のため、啓発チラシ等を活用した積極的な情報提供に努める。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<平成 30 年度以降の方針>
	・消費生活相談員の体制については、基金活用期間を経過した後も自主財源で３名体制を維持する。 ・消費生活相談員の研修参加を自主財源で支援する。 ・消費者被害の未然防止に係る事業について精査し、効果的な事業実施を自主財源で行う。
その他特記事項	