

都道府県推進計画

都道府県名	大分県
-------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに都道府県計画に則して実施した活性化事業の総括・評価	
<p>第二次大分県消費者基本計画（平成 23 年度～27 年度）を策定し、「消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援」、「市町村、消費者団体等との連携・協働及び消費者施策の実効性の確保・向上」、「経済社会の発展への対応」を基本目標として、消費者・生活者の立場に立った消費者行政を推進している。</p> <p>(1) 消費生活相談体制</p> <p>○市町村</p> <p>消費生活相談窓口は、県内 18 市町村の全てに設置されている。そのうち、1 村を除く 17 市町において消費生活相談員が配置（法人への業務委託 5 市町を含む）されている。</p> <p>また、消費生活センター設置数は、平成 26 年度に 10 市となり、平成 20 年度の 1 市から大幅に増加し、市町村における消費生活相談体制の整備が図られている。</p> <p>消費生活センターについては、平成 27 年度までに 14 市町での設置を目標としており、消費者に最も身近な相談機関として、引き続き市町村の消費生活相談体制の充実・強化と消費生活センター設置を推進する必要がある。</p> <p>○県</p> <p>消費生活に関する知識の普及、商品テスト、各種相談等を総合的に推進し、県民の消費生活の安定と向上を図るため、昭和 46 年度に消費生活センターを設置した。平成 15 年度に、名称を消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）として新たに開設し、平日の月曜日から金曜日と日曜日を開所日（第 3 日曜日除く）として週 6 日の相談体制としている。平成 21 年度から消費生活相談員対象の弁護士相談等を実施し、高度な法律的知識等を必要とする専門相談に対応する体制の確立に努めている。</p> <p>相談内容が高度化・複雑化する中で、市町村の消費生活相談員等の支援・育成を行うため平成 22 年度からは消費生活相談スーパーバイザー 1 名を配置し、広域的・専門的な相談に対応するとともに、消費生活相談員の相談能力の向上を図っている。</p> <p>県や市町村の消費生活相談窓口においては、相談業務を担うための資格を有する人材が不足しており、相談員の高齢化も踏まえて、県内各市町村における人材育成と消費者被害の高度化・複雑化に対応する相談員のレベルアップ等を図る必要がある。</p> <p>(2) 消費生活相談件数等</p> <p>○市町村</p> <p>平成 22 年度以降の県全体の相談件数は 8 千件程で推移しており、このうち市町村での相談受付の割合（相談分担率）は、平成 22 年度が 38.9%、平成 26 年度が 57.8%であり、相談分担率は年々上昇している。平成 26 年度の相談件数は 4,581 件で、前年度に比べて 100 件、率では 2.2%増加している。消費者に身近な市町村消費生活センターの新設・拡充を支援し、相談分担率の一層の向上を目指す必要がある。</p> <p>○県</p> <p>県に寄せられた相談件数は、平成 16 年度の 13,014 件をピークとして、不当請求の減少とともに平成 17 年度からは減少に転じ、平成 26 年度は 3,563 件と前年度より</p>	

315件、率では8.1%減少している。相談内容別では、20歳未満から60歳代の第1位はインターネットを通じての情報提供サービスに関するものであり、70歳以上の第1位は健康食品に関するものとなっている。相談者の年代別では、70歳以上が21.6%と最も多いが、高齢者の消費生活相談窓口の認知率は高くない。このため、ネットトラブルの未然防止や高齢者の見守りサポーターの養成等への取り組み、市町村や県の消費生活相談窓口の更なる周知等が必要である。

(3) 消費者の安全確保と消費者教育の推進

若い世代や高齢者等消費者の特性に応じた出前講座を年間160回程度開催するとともに、親子実験講座、アイネス消費者ウィークにおける講演会・講座等の消費生活啓発講座を開催している。また、ネットトラブルに関する相談窓口の設置や学校におけるネット教育の授業等を実施している。

この他、消費者被害の未然防止と商品・サービスの安全性確保のため立入調査の実施や製品に関する注意喚起等を行っている。

さらに、新聞・テレビ等のマスメディア、広報紙、県のホームページ、メールマガジン、Facebook等を活用した各種情報提供及び啓発リーフレット・啓発グッズの作成・配布を行っている。

今後も各種講座の開講、法令に基づく立入調査、高齢者の見守りサポーターの養成、関係機関・団体との一層の連携等を推進していくことが必要である。

「地方消費者行政強化作戦」への対応

- ・ 消費者の安全・安心の確保、身近で相談・解決できる市町村相談体制の充実・強化への支援、市町村や消費者団体等との連携・協働による消費者の自立支援のための教育・啓発など、第3次大分県消費者基本計画で定めた基本目標及び指標の目標値等の達成を目指す。

<政策目標1>相談体制の空白地域の解消

- ・ 県下18市町村全てに消費生活相談窓口が設置されており、このうち平成27年度までに11市に消費生活センターが設置され、平成28年度には新たに2市にセンターが設置されることとなった。未設置の5市町村に対しては、広域連携による消費生活相談体制の整備等も含め、可能な限りセンター設置に向けた働きかけを行う。

<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28年度当初の消費生活センター設置数は13市（予定の2市を含む）、設置率は約72.2%であり、人口5万人以上では全市に設置されており、未設置自治体数は、人口5万人未満の5市町村となっている。平成32年度末までの消費生活センター設置数の目標値を15市町、設置率を約83.3%とし、消費生活センター設置を推進する。

2-2 管内自治体の50%以上に相談員を配置

- ・ 平成27年度当初は法人委託をしている5市町を含めて管内17市町に消費生活相談員が配置されており、設置率は94%を超え既に目標値を達成している。また、相談員が配置されていない自治体では相談窓口を設置し、週5日職員が相談に対応している。相談員のレベルアップ等を図り、地域の相談窓口としての定着を推進する。

2-3 消費生活相談員の資格保有率を75%以上に引き上げ

- ・ 平成27年度当初は消費生活相談員の資格保有率は県を含めて約71.4%であり、平成27年度は、資格を保有していない市の消費生活相談員や過去の養成講座受講者等を対象とした資格取得支援講座を行い、消費生活相談員の資格取得と人材の確保を図っている。

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年度は管内の消費生活相談員の研修参加率は100%であり、平成27年度以降も国民生活センターが実施する研修の周知、交付金等による旅費等の財政支援を行うとともに、消費生活相談員のレベルアップ研修を年6回程度、市町村で対応困難な事例をテーマとした事例検討会を年10回程度開催し、消費生活相談員の研修参加を奨励する。

<政策目標3> 適格消費者団体の空白地域解消

- 管内には、平成24年2月に認定を受けた適格消費者団体が存在し、市町村との委託契約による消費生活相談員の配置、法律相談の実施、消費生活に関する消費者の被害防止・救済・支援事業等さまざまな活動に取り組んでおり、今後の活動を支援するとともに連携を図っていく。

<政策目標4> 消費者教育の推進

- 第3次大分県消費者基本計画（平成28年度～32年度）を策定し、ライフステージに応じた消費者教育の推進、消費者教育推進のための人材育成、消費生活と関連する教育分野と連携した消費者教育の推進を図るとともに、計画に基づいた指標の目標値達成等を目指す。

<政策目標5> 「見守りネットワーク」の構築

- 日常的に高齢者の生活に関わる方々が消費者被害防止の担い手となるよう、市町村や地域ごとに構築されている見守りネットワークを活用して、効果的な情報提供、積極的な啓発活動を継続して実施することにより、消費生活部門と福祉部門の連携を図る。

消費者行政推進の方針

<平成27年度から平成29年度までの方針>

- 大分県消費者基本計画で定めた指標の目標達成等を目指して、市町村に対する消費生活センターの新設・拡充に向けた働きかけを行う。
- 市町村の消費生活相談体制の充実・強化に向け、継続的な支援を行う。
- 消費生活相談員の確保とレベルアップのための取り組みを行うとともに、市町村の消費生活相談員の処遇向上に向けた働きかけを行う。
- 広域的な相談や高度で専門的な相談への対応、市町村の消費生活相談窓口への支援等を行うため、国民生活センター主催の研修等に参加し、県の消費生活相談体制を強化する。
- 悪質商法による被害を防止するため、きめ細かい啓発活動を実施する。

<平成30年度以降の方針>

- 平成29年度までに整備した市町村の消費生活相談体制を維持するための支援を行う。
- 消費生活センター未設置の市町村に対して新設等に向けた働きかけを行う。
- 市町村の消費生活相談体制の充実と向上のため、消費生活相談員等に対する研修会・事例検討会を継続して実施する。
- 消費生活相談スーパーバイザーの配置により市町村の相談業務、人材育成を支援する。
- 啓発事業については、市町村と連携し、効果的な内容を検討しながら交付金等活用期間経過後に行う事業を精査する。
- 法執行（特定商取引法・景品表示法等）の充実・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

- 消費生活相談員が国家資格となることから、資格取得を目指す一般県民を対象とした初任者向け講座を開催する。（平成28年度～）
- 消費生活相談員の資格取得を目指して、過去の受験経験者を対象に集中講座を開催し、市町村等で消費生活相談員となりうる人材の確保を図る。（平成28年度～）
- 市町村における消費生活相談を適正かつ迅速に解決するため、消費生活相談員を対象として、

消費生活センターに寄せられた相談を基にした事例検討会を開催し、消費生活相談員のレベルアップを図る。(自主財源で実施)

- ・ 契約トラブルと多重債務に関する相談に対し、適切かつ迅速に解決または関係機関の相談窓口へ誘導するため、市町村消費生活相談担当者等を対象として、レベルアップ研修を開催し、専門知識及び技法の習得・向上と消費生活相談窓口の充実・強化を図る。(平成27年度～29年度)
- ・ 市町村相談支援業務に特化した消費生活相談スーパーバイザー1名の配置を継続し、指定消費生活相談員とするとともに、後継者の育成を図る。(平成27年度～33年度)
- ・ 県の弁護士会に所属し消費者問題に精通した弁護士を法律専門相談員として知事が委嘱し、県で受け付けた相談の中から、法的判断を必要とする相談について、職員及び消費生活相談員が相談する。(自主財源で実施)
- ・ 消費者教育・啓発のため、若い世代・高齢者等消費者の特性に応じた出前講座、親子実験講座、アイネス消費者ウィークにおける講演会・講座等を実施する。(平成27年度～29年度)(消費者ウィーク関連事業は平成26年度から自主財源で実施)
- ・ 新聞・テレビ等のマスメディア、広報紙、県のホームページ、メールマガジン、Facebook等を活用した各種情報提供及び啓発リーフレット・啓発グッズの作成・配布を行う。(平成27年度～29年度)
- ・ ネットトラブルの相談に消費生活相談員が適切かつ迅速に対応できるようにするとともに、トラブル事例等の最新情報や対策方法を県民に提供できる啓発力の養成を目的とした研修会を実施する(平成28年度～)
- ・ 専門事業者に委託して、学校に講師を派遣し、授業の一環として生徒・教職員・保護者を対象としたネットトラブル・情報モラル及びネット消費者教育を実施する。(平成26年度～28年度)
- ・ 法執行専門員を配置し、事業者指導・法執行機能の強化に取り組む。(平成27年度～29年度)

その他特記事項

- ・ 大分県消費者教育推進計画として位置づけた第3次大分県消費者基本計画(平成28年度～32年度)を策定し、計画に基づいた目標の達成を目指す。

市町村推進プログラム

都道府県名	大分県	市町村名	大分市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 33 年 3 月 31 日
平成 27 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため消費生活相談員を 4 名体制から 5 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 27 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行うにあたり、スクリーン・プロジェクター・パソコンなどの備品を購入した。(平成 22 年度～平成 23 年度) ・相談窓口の周知を図るため、「広告マグネット」を作成し、公用車(全庁)に装着することで広報を行った。(平成 23 年度) ・消費生活相談体制の充実を図るため、消費生活センター内に相談室を増設した。(平成 25 年度) ・消費者被害防止のための回覧板を作成し、全自治会に配布した。また、電話機や玄関先などに貼り付け可能な「防犯シール」や、「エコバック」を作成し、消費生活教室などで参加者に配布し啓発の強化を図った。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度に消費生活相談員を増員したことにより、年間 2 千件を超える相談に対し、よりきめ細やかな対応が取れるようになり、住民の相談窓口として定着してきている。 ・平成 21 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、複雑・多様化する相談内容に対し、対応能力が向上した。また、被害回復金額と未然防止金額の合計が約 27,572 千円となった。(平成 25 年 10 月から集計開始。) ・平成 25 年度に執務室と相談室の間仕切りをしたことにより、相談業務の円滑化及び充実が図れた。 ・消費生活講座開催件数が、平成 24 年 39 回、平成 25 年度 58 回と着実に増加しており、参加者に啓発グッズを配布することにより、被害防止の取り組み強化となった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 16 年度に消費生活センターを開設し、消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 25 年度に消費生活相談室の増設及び執務室の防音化を図り平成 26 年度より利用を開始した。相談業務の円滑化及び充実を目指し、今後も相談体制を強化していく。 ・平成 27 年度に消費生活相談員を国民生活センターの研修に参加させることにより、問題解決能力のレベルアップを図ったが、今後も、消費生活相談員が研修を受けやすい環境整備を行い、研修

	<p>参加率100%を維持する。</p> <p><政策目標4>消費者教育の推進（対象外）</p> <p><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者を地域で見守る体制構築に向け、福祉分野ほか地域ネットワークを既に持つ関係各機関と情報交換を行うとともに、NPO等との連携を図り、消費者の安全確保のための取り組みを進める。
消費者行政推進の方針	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・住民の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員を国民生活センターの研修等に参加させるとともに、弁護士等の活用により相談業務のレベルアップを図る。 ・消費者啓発に重点的に力を入れ、消費生活教室や消費生活セミナーを実施するとともに情報発信を行い、身近な消費生活センターを目指し周知に努める。 ・幼児期から高齢者まで各世代に応じた啓発を行い、消費者教育推進に努める。 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制を維持する。 ・消費生活教室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事業内容を精査しながら継続していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・研修会等を開催し、消費生活相談員の専門的な相談へのレベルアップを図る。（平成28年度～平成32年度） ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。（平成28年度～平成29年度） ・消費生活相談体制の強化のため、平成27年度時点で5名体制（平成21年度に1名増員）の消費生活相談員を維持する。（平成28年度～平成29年度） ・消費者被害の未然防止・拡大防止を図る啓発活動等により消費者の安全・安心を確保するための事業に取り組む。（平成28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	大分県	市町村名	別府市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 多重債務者無料相談会の実施（弁護士と連携して対応することで、担当職員のレベルアップを図る。月 2 回、3 時間、平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 多重債務者無料相談会の広報用リーフレットの作成・全戸配布（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 担当職員が研修に参加することで、相談のレベルアップを図る。（平成 21 年度・平成 24 年度） ・ 相談窓口日数の増加（平成 25 年度から、相談日を週 2 日から週 4 日へ拡大。受付時間も午前 10 時～午後 4 時までに変更。平成 25 年度～平成 26 年度） ・ 消費生活センター設置（平成 25 年 4 月 1 日） ・ PIO-NET の配備（配置：21 年度内、入力：22 年度～） 国民生活センターによる専門相談員の巡回訪問の受け入れによる担当職員及び消費生活相談員への OJT 実施（平成 21 年度～平成 24 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年 10 月から多重債務者無料相談会を実施し、相談件数は平成 21 年度の 17 件に対し、平成 22 年度は 69 件と大幅に増加した。その後件数はやや減少し、現在は年間平均 40 件前後の相談を受け付けている。 ・ 平成 25 年度から相談日を週 2 日から週 4 日へ拡大し、消費生活センターを設置したことにより、平成 24 年度の 252 件に対し、平成 25 年度は 427 件と大幅に増加した。平成 27 年 1 月時点で 399 件の相談が寄せられており、前年同期を上回っている。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度以前から消費生活相談窓口を設置、平成 25 年度当初で消費生活センターを設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 25 年度に消費生活センターを設置し相談日を週 2 日から週 4 日に拡大したが、今後さらなる相談体制の強化のため、相談日を週 4 日から週 5 日に拡大する。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進（対象外）</p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者の消費者被害に対して円滑に対応していけるよう、今後も引き続き関係機関との連携に努め、具体的な取り組みについては、行政機関だけでなく他機関や地域とも十分に協議し検討していく。

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>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 相談日を週 4 日から週 5 日に拡大する。 弁護士による多重債務者無料相談会を継続して実施する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制および多重債務者無料相談会について、交付金活用期間経過後も体制を維持し事業を継続する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 弁護士による多重債務相談会を継続して実施する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 担当職員および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) ・ 消費生活相談員の体制・報酬の維持を図る。(平成 27 年度～平成 33 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	大分県	市町村名	中津市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制強化のため、中津市消費生活相談窓口を設置し、必要な機器等を購入。消費生活相談員を 1 名配置した。(平成 21 年度～平成 24 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のため、啓発パンフレットを作成し、市内の公民館にパンフレットスタンドを配置した。(平成 22 年度～) ・ 消費生活相談窓口の周知のため立て看板を作成し公民館に設置、横断幕を作成し本庁舎及び各支所に窓口の周知啓発を行った。(平成 23 年度) ・ 専門の相談室開設のため、部屋の修繕、電話の回線敷設等を行い、必要備品を購入。(平成 23 年度～) ・ 回覧板を作成し、窓口周知と悪質商法への注意喚起を行った。(平成 24 年度) ・ 消費生活相談員の処遇改善のため、月額報酬を 12 万円から 15 万円(資格無)、17 万円(資格有)に引き上げを行った。(平成 25 年度～) ・ 平成 26 年 4 月よりセンター化し、相談員を 1 名から 2 名に増員し、昼休みも窓口の開設を行った。(平成 26 年度～)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年 9 月に消費生活相談窓口を設置し、中津市で受付した相談件数は平成 21 年度 135 件、平成 22 年度 165 件、平成 23 年度 182 件、平成 24 年度 205 件、平成 25 年度 262 件、平成 26 年度 306 件と相談件数は年々増加傾向にある。これは、窓口の周知のため、立て看板設置や啓発パンフレット・回覧板を配布した結果であり、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 平成 22 年度より、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援している。その結果、あっせん件数は平成 22 年度 10 件、平成 23 年度 16 件、平成 24 年度 20 件、平成 25 年度 17 件、平成 26 年度で 54 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・ 消費生活相談体制の強化により、消費生活相談員の助言や斡旋等による救済金額は平成 22 年度 1,145(千円)、平成 23 年度 3,647(千円)、平成 24 年度 1,006(千円)、平成 25 年度 7,257(千円) 平成 26 年度 32,727(千円) となり、市民の財産を守ることができた。

<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><政策目標1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成21年度9月に消費生活相談窓口を設置し、窓口開設を週5日とし、相談員を1名配置した。 <p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成25年度まで消費生活相談窓口であったが、平成26年4月に消費生活センターとし、消費生活相談員を1名から2名に増員し増加する消費者相談に対応できるよう体制を強化。 消費生活センター設置に伴い、開設時間を8時30分～17時とし、昼休み時間も相談対応できるよう相談員を早番・遅番の交代制とし、相談員がいる時間帯を増やし体制強化を行った。 平成26年度は消費生活相談員の資格保有率が50%であったが、平成27年度の間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27年度より、出前講座ができるよう相談員に国民生活センター主催の講師養成講座の研修へ参加させることで、相談のみならず、市民を対象とした啓発・教育の推進を図る。 平成24年度よりNPO法人消費者問題ネットワーク（適格消費者団体）による、法律の専門家である弁護士による相談会を月に1度実施し、専門的な事例にも対応できるよう相談体制の強化を図る。 <p><政策目標4>消費者教育の推進（対象外）</p> <p><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> NPO法人消費者問題ネットワーク、他庁内関係機関等と地域の見守りネットワーク構築に向けた協議を行う。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成26年度に開設した消費生活センターを維持する。 センター化に伴い、増員し2名体制とした消費生活相談員の雇用を維持し、NPO法人消費者問題ネットワークとも連携を図りながら、専門的な消費生活相談への対応能力のレベルアップを図る。 消費者教育・啓発のため、地域で出前講座ができるよう消費生活相談員の質の向上を目指す。 消費生活相談員等レベルアップ事業について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。 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員等レベルアップ事業・消費生活相談体制整備事業・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について交付金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。

<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。(平成 26 年度設置) ・ 平成 25 年度に消費生活相談員の処遇改善した月額報酬資格有 17 万円、資格無 15 万円の報酬を維持する (平成 27 年度～平成 29 年度、増額分は平成 27 年度～平成 31 年度) ・ 消費生活センターの設置に伴う消費生活相談体制の強化のため、平成 25 年度末時点で 1 名体制の消費生活相談員を 1 名増員して 2 名体制とし体制を強化。(平成 27 年度～平成 32 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、研修参加支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 28 年度) ・ 消費者教育・啓発のため出前講座実施に際し、消費生活相談員の講師養成講座等への研修参加を支援する。(平成 27 年度～平成 33 年度) ・ 消費者啓発用パンフレット等の配布を行い、悪質商法への注意喚起等を実施する。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・ 月に 1 度、専門家である弁護士による消費者問題に関する市民向け相談会を行い、専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図ると共に、相談員への知識向上を図る。 (平成 27 年度～平成 32 年度) ・ 平成 27 年度より高齢者等を対象にした出前講座を開催し、市民に対しての啓発・教育を行う (平成 27 年度～平成 35 年度) ・ 平成 29 年度より、支所管内等へ出張相談会を予定し、相談に来ることのできない遠方の高齢者等へ配慮した取り組みを実施し、相談体制を強化する (平成 29 年度～平成 37 年度)
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。また、警察とも連携していく。

市町村推進プログラム

都道府県名	大分県	市町村名	日田市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制強化のため、平成 16 年に消費生活相談窓口を設置、平成 23 年 5 月に専門の相談員を配置した。 ・ 相談窓口体制強化のため、法律専門家（弁護士）と連携した相談会を実施した。（月 1 回、平成 21～24 年） ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため研修参加を支援した。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 悪質商法の被害防止を図るための啓発事業の実施 訪問販売お断りシールの全戸配付（平成 21 年度） 啓発用リーフレットの全戸配付（平成 23 年度） 訪問販売お断りシールの配付（平成 25 年度） ・ 被害防止と消費生活相談窓口周知のため、出前講座や街頭等で啓発ティッシュを配布した。（平成 25 年度） ・ 庁舎の各窓口に啓発ティッシュを設置し、被害防止・関係部署との連携を深めた。（平成 26 年度） ・ 消費者の意識の向上と自立支援を目的に、消費生活展の開催（昭和 51 年～）や消費生活アンケート調査を実施した。 ・ 広報やホームページ等で消費生活問題等の注意喚起を促した。 ・ 消費者の自立支援・育成を目的に、市消費者団体協議会理事を対象に消費者リーダーセミナーを実施した。（平成 26 年）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 16 年度の相談窓口の設置により、相談件数が前年から 2.6 倍に増加、平成 23 年度の専門の相談員の配置により 152 件（4.1 倍）と増加した。その後、平成 26 年度の相談件数は 186 件、平成 27 年度 190 件（1 月末日現在）と毎年増加、被害の回復額は、平成 26 年度 3040 万円、平成 27 年度 3511 万円（1 月末）と効果を挙げており、住民の身近な相談窓口として重要な役割を果たしている。 ・ 研修参加支援により、相談対応能力が向上し、当市の相談受付件数が県を徐々に上回っている。 ・ 啓発ティッシュの配布や窓口に啓発チラシを設置することで、関係部署との連携を深め、消費者被害防止と相談窓口の周知・啓発が出来た ・ 消費生活展の開催等により、消費生活情報の提供、消費者の意識向上につながった。 ・ 消費者リーダーセミナーの開催により、消費者団体協議会理事の意識向上を図った。（平成 26 年～）
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 16 年度、消費者相談窓口設置済み。

	<p><政策目標 2>相談体制の質の向上 (消費生活センターの設立促進・消費生活相談員)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年 5 月に専門の相談員を配置し、相談窓口対応に努めてきたが、相談件数は年々増加、悪質化する消費者被害防止のため、さらに相談体制の強化を図る。 ・消費生活相談員の対応能力の向上と資格取得奨励のため、研修参加支援を行う。 ・行政職員も研修を受講し、相談対応能力向上を図り、相談対応が出来る体制を作ることにより、消費生活相談員が研修を受講しやすい環境を整備し、研修参加率を上げる。 ・平成 27 年度に相談員を 1 名増員し、2 名体制として、相談窓口の体制強化を図るとともに、相談室を設置・整備を行い、平成 28 年度の消費生活センター設置を目指した。 ・平成 28 年度に、消費生活センターを設置、条例の制定を行う。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進 (対象外)</p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度から、日田市消費者団体協議会理事を対象に、消費者被害防止のための消費者リーダーセミナーを開催し、地域見守りサポーターとしての協力をしていただいている。 ・消費者被害に遭いやすい高齢者と接する機会の多い、福祉関係職員や民生委員等の会議で啓発を行い、見守り活動の協力依頼を行っている。 ・消費生活出前講座開催時に見守りの協力依頼を行っている。
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・悪質化・多様化する消費生活相談に対応するため、消費生活相談員を 1 名増員し、相談体制の強化を図る。 ・消費生活相談員の相談対応能力強化のため、研修参加支援を充実させ、相談員のレベルアップを図る。(消費生活相談員等レベルアップ事業 平成 21(27)年度～平成 29(35)年度) ・平成 28 年度に消費生活センター設置、条例の制定を行う。 ・相談業務に加え、啓発業務を積極的に推進し、消費者被害の未然防止のための啓発講座を実施する。 ・消費者被害を未然防止するため、関係部署との連携を深め、効果的な啓発を計画・実施する。 ・消費者の意識向上・自立支援のため、今後も継続して消費生活展やセミナーを開催し、自立した消費者育成のための啓発を行う。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、交付金活用期間経過後においても維持する。 ・相談窓口の維持・強化に努め、効果的な消費者教育・啓発事業を展開していく。

<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの設置後も、相談体制の維持に努める。 ・消費生活相談員の相談対応能力や消費者教育のための啓発能力向上のため、研修参加支援を充実させる。 <p>(消費生活相談員等レベルアップ事業 平成 21(27)年度～平成 29(35)年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの機能を維持する。 ・消費者被害を未然防止、消費者自立支援を図るため、地域や関係団体と連携した効果的な啓発事業の計画・実施を図る。
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・関係部署や地域との連携を密にし、啓発や情報提供を行うとともに、住民の身近な相談窓口体制の維持に努め、安全で安心な消費生活が営めるまちづくりを目指す。

市町村推進プログラム

都道府県名	大分県	市町村名	佐伯市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口の看板を設置するとともに、消費生活相談員 1 名を配置した。(平成 21 年度～平成 22 年度) ・ 県が実施する消費生活相談員養成事業実務的研修の研修生 2 名受入 (平成 21 年度～平成 22 年度 1 名、平成 22 年度～平成 23 年度 1 名) ・ 国民生活センターによる専門相談員の巡回訪問の受け入れによる担当職員及び消費生活相談員への OJT 実施 (平成 22 年度～平成 24 年度) ・ 市内 8 か所にある振興局へ消費生活巡回相談を実施。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 担当職員及び消費生活相談員の研修参加によるレベルアップ (平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 悪質商法の被害防止を図るため、一般消費者を対象に啓発事業を強化 (平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談窓口の広報・周知の強化 (平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に消費生活相談窓口の看板を設置し、翌 22 年度から消費生活相談員を配置したところ、相談件数は、平成 21 年度 59 件、平成 22 年度 87 件、平成 23 年度 132 件と徐々に増加。また、平成 26 年 10 月末時点で 112 件と相談件数が増加しており、相談窓口として定着しつつある。 ・ 平成 21 年度から担当職員及び消費生活相談員の相談対応能力向上のため、県及び国の研修参加を支援。その結果、相談における対応能力や質が向上し、処理も迅速に行えるようになった。 ・ 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 69,869 千円を超える額となった。(佐伯市在住者、判明分のみ)
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 26 年度当初は消費生活相談窓口を既に設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 26 年度当初、消費生活相談窓口であったが、平成 28 年度中の消費生活センター化に向け、消費生活相談員を増員し、多様化及び増加する相談に対応するとともに、消費生活相談員の確保・育成に努める。 ・ 平成 26 年度当初は消費生活相談員 1 名体制であったが、平成

	<p>27 年度から消費生活相談員を 2 名体制とし、更なる対応能力の向上に努め、相談体制の充実と強化を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 国民生活センター及び県の研修に参加す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、平成 28 年度中を目途とし消費生活相談員の資格取得を目指し、奨励する。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進 (対象外)</p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害の未然防止及び拡大防止のため、福祉関係、教育関係、防犯関係等の部署・団体と連携を図る。 ・ 特に高齢者からの相談については、福祉部局との情報交換や連携を行い、迅速かつ丁寧な処理・解決に努める。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを設置・維持する。 ・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員を増員し、担当職員及び消費生活相談員の研修参加によるレベルアップを図る。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを設置・維持する。(平成 28 年度) ・ 消費生活センターの設置に伴う消費生活相談体制強化のため、平成 27 年度から消費生活相談員を 1 名増員して 2 名体制とし、常時相談員による対応を可能にし、市民に対し充実した相談体制を整える。(平成 27 年度～平成 30 年度 (増員分は平成 35 年度)、その後自主財源化) ・ 担当者及び消費生活相談員の対応能力強化のため、国民生活センター及び県の実施する研修への参加支援を継続して行う。(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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止を図るため、啓発事業及び消費生活相談窓口の広報・周知については平成 25 年度から自主財源化済み。

市町村推進プログラム

都道府県名	大分県	市町村名	臼杵市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制強化のため、平成 21 年度から消費生活相談窓口を設置するとともに、平成 26 年度からは消費生活センターを設置した。 ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。 (平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談員の処遇改善のため、報酬の増額を行った。 (平成 24 年度～平成 26 年度) ・ 消費者啓発車両を購入した。(平成 23 年度) ・ 市民の消費者力向上や消費者被害防止のため、老人会、地域ケア会議、学校などで出前講座を実施した。 (平成 23 年度～) ・ 消費者トラブル相談に関して、高度、専門的な相談にも対応できるよう、弁護士トラブル相談を実施した。 (平成 24 年度～) ・ 高齢者等に悪質な訪問販売事業者などが近づきにくい環境整備や地域防犯につながる地域づくりのため、消費者被害防止防犯カメラ設置事業を実施した。(平成 25 年度) ・ 消費生活センターの窓口広報や消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、市内全戸に配布した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置して以降、平成 21 年度の 23 件から相談件数は年々増加しており、平成 25 年度では 156 件、平成 26 年度も前年度を超える件数で推移しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 平成 21 年度以降、消費生活相談員の消費生活相談対応能力強化のため、研修参加の支援を行い、高度な事案に対する対応能力や相談対応の質の向上が図られた。 ・ 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 2,218 万 3 千 180 円となった。 ・ 消費者被害防止防犯カメラ設置事業により、対象地区を中心とした消費者被害防止等にかかる地域防犯の取組みにつながった。 ・ 平成 23 年度から実施した出前講座は、平成 25 年度には 19 件/年と着実に増加している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターは、旧臼杵市の臼杵庁舎にあるが、旧野津町エリアの相談にも対応ができています。

	<p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度より消費生活センターを設置し、相談体制の強化を図った。また、消費者相談件数も増加しているため、相談員だけでなく、担当職員等も消費生活相談を積極的に受けつけるとともに対応能力の向上に努めている。 消費生活相談員の質向上のために、県開催の研修だけでなく、国民生活センターの研修に参加させている。 市民の消費者力向上、消費者被害防止を目的とし、地区などで啓発講座を行っている。また、平成 26 年度から市内の中学校での消費者教育講座を実施している。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進（対象外）</p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築（対象外）</p>
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、研修等に参加し、消費生活相談員、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、学校との連携強化に取り組むとともに、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。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、交付金活用期間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、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。 地域内ネットワーク構築等の支援をするよう努める。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 消費生活センターの維持強化のため、消費生活相談員、担当職員の研修参加支援などにより、対応能力向上を図る。 (平成 27 年度～平成 30 年度) 相談件数の増加など時々刻々と変化する情勢を見極めた適切な体制をとれる人員配置の対応を図る。 平成 24 年度に消費生活相談員の処遇改善した報酬を維持する。(平成 27 年度～平成 30 年度 (増額分は 32 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向上を図る。(平成 27 年度～平成 32 年度) 市民の消費者力向上、消費者被害防止のための消費者教育、出前講座等の啓発事業を実施する。消費者教育は市内全中学校で実施する。(平成 27 年度～平成 35 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よう努める。

市町村推進プログラム

都道府県名	大分県	市町村名	津久見市
計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日		
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、相談員の配置を月 1 回から週 1 回にした。(平成 22 年度～平成 26 年度) ・ 高齢者の消費者被害防止のため、老人会等で出前講座を開催した(平成 22 年度～平成 26 年度) <p>消費者被害防止のための啓発冊子を作成し、市内全戸に配布した(平成 24 年度)</p>		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談は、毎月、市報やホームページ等で、継続的に広報しているが、現状は相談者が極めて少ない状況である。当市は人口が少なく顔見知りの職員が多いこともあり、市民はこの相談を市外や他の法律相談窓口等で利用、解決していると推測される。市内で実施している弁護士、司法書士、行政書士などの無料法律相談が充実していることも原因として考えられる。 		
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1> 相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置済 <p><政策目標 2> 相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 大分県消費者問題ネットワークと委託契約をし、相談員の資質向上に向けて、研修等の参加率を引き上げていく。 <p><政策目標 4> 消費者教育の推進 (対象外)</p> <p><政策目標 5> 「見守りネットワーク」の構築 (対象外)</p>		
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市報や HP などの広報手段によって市長自らが消費者行政に関して、その重要性とそれを継続的に充実を図るための施策について市民に対して表明する。 ・ 近年増加している高齢者の悪徳商法被害の防止を中心とした消費者への啓発事業を強化する。 <p>以上の取組を通じ、消費者被害の防止を図るとともに、消費生活に関する相談を受け止める体制を強化し地域住民の消費生活に関する安心確保につとめる。</p>		
	<p><平成 30 年度以降の方針></p>		
	<p>相談窓口の周知を図り、相談業務に関する専門相談員の配置を継続する。</p>		
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口の開設の周知と、週 1 回の相談を今後も継続していく。 		

その他特記事項	・平成23年度～平成31年度までは補助事業1/2、 その後自主財源
---------	--------------------------------------

市町村推進プログラム

都道府県名	大分県	市町村名	竹田市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、平成 21 年に消費生活相談窓口を設置し、平成 24 年度に消費生活センターを設置した。(平成 21 年度～平成 22 年度、平成 24 年度) ・消費生活相談員の処遇改善のため、平成 24 年度から交通費を支給。平成 25 年度から日当を 9,280 円から 9,410 円へ賃上げした。(平成 23 年度(増額分は平成 25 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参加を支援した。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・高齢消費者への教育・啓発を目的として、毎年、高齢者大学と連携した詐欺被害未然防止のための寸劇等をおこなった。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 24 年度に消費生活センターを設置し相談件数は 64 件から平成 25 年度は 107 件へ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。 ・レベルアップ研修等へ参加したことにより担当者・相談員の対応能力や質が向上した。 ・高齢者が身近な詐欺被害の寸劇を見ることにより、未然防止・啓発活動に役立った。出席者が同様の被害にあっている場合、後日センターに相談をするケースもあった。いろいろな質問をその場で行い、安心して帰る高齢者もいた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 25 年 2 月に消費生活センターを設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修に参加しやすい環境をつくり、担当者・相談員が研修に参加することにより相談体制の質の向上を図る。 ・毎年高齢者への啓発講座を行うことにより被害未然防止に努める。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・教育委員会と連携して推進する。 <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉協議会・福祉課と連携して高齢者等の見守りを行なう。
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化し相談員の定着を図る。 ・研修に積極的に参加し、相談員の資質向上を図る。

	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者大学等と連携しながら、高齢消費者教育の徹底普及を行う。 ・講演会等の中で、身近な窓口として消費生活センターの周知徹底を図る。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修に積極的に参加し、相談員のレベルアップを図る。 ・交付金を活用して配置・処遇した消費生活相談員の体制・報酬の維持を図る。 ・交付金活用経過後も、無料消費者行政講演会などを行い、高齢者の被害未然防止に努める。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・平成 28 年 4 月 1 日施行消費生活センター設置条例 ・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 33 年度 (増額分は平成 35 年度)) ・研修に積極的に参加して相談員のレベルアップを図る。(平成 27 年度～平成 34 年度) ・高齢消費者への消費者教育・啓発を行い、被害未然防止に努める。(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	大分県	市町村名	豊後高田市
-------	-----	------	-------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 年 月 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制強化のため、平成 24 年 4 月に消費生活センターを開設し、平成 25 年 4 月からは消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制とした。 ・ 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） ・ 高齢者の消費者被害防止のため、高齢者サロンで出前講座を開始した（平成 25 年度～平成 26 年度） ・ 消費者被害防止のため啓発パンフ・チラシを作成し、市内全戸に配布した。（パンフは平成 25 年度、チラシは平成 25 年度・平成 26 年度） ・ 消費者教育の推進のため、市内の小中学校で消費者教育出前授業を開始した。（平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に消費生活窓口を開設し、相談件数は、平成 20 年度の 18 件に対し、平成 21 年度は 33 件と増加した。また、平成 26 年度 11 月時点で 127 件と相談件数が大幅に増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 平成 21 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成 22 年度の 6 件に対し、平成 26 年 11 月時点で 9 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・ 消費生活相談体制の強化により、平成 25 年度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 447,190 千円となった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 24 年 4 月に消費生活センターを設置済み。 ・ 消費者教育に重点的に力を入れるため、高齢者サロン・市内小中学校での消費者教育出前授業を引き続き実施していく。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員の対応能力や質の向上を図るため、弁護士等による現地指導及び、国・県主催の専門研修を通じてレベルアップを図る。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進（対象外）</p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <p>社会福祉協議会、老人クラブ、民生児童委員、自治委員等をメンバーとした「見守りネットワーク」を構築し、高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図る。</p>

消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域の身近な窓口である消費生活センターの、相談員の対応能力や質の向上を図るため、弁護士等による現地指導及び、国・県主催の専門研修を通じて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目指す。
	<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。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在の消費生活相談員の 2 名体制を堅持する。(平成 27 年度～平成 33 年度 (うち 1 名は 35 年度)) ・ 弁護士等の活用による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 34 年度) ・ 国・県主催の専門研修を通じて消費生活相談員のレベルアップを図る。(平成 27 年度～平成 31 年度) <p>消費者教育に重点的に力を入れるため、高齢者サロン・市内小中学校での消費者教育出前講座を引き続き実施していく。(平成 27 年度～平成 35・36 年度)</p>
その他特記事項	消費者被害防止のため、市役所内関係課・社会福祉協議会・警察等関係機関との連携を密にして対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	大分県	市町村名	杵築市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を強化するために、専門の知識を有する相談員を配置するとともに、平成 25 年度から相談員の配置日数を週 2 日から週 3 日に増やした。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談業務に従事する担当職員を研修会等に参加させ、レベルアップを図った。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・オリジナルの情報誌(きつき消費者ニュース)等を発行し、窓口の PR や消費者トラブルについて注意喚起、啓発を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 25 年度から専門の知識を有する相談員の配置を週 2 日から週 3 日に増やしたことにより、市の相談窓口での解決件数が増加し、地域の相談窓口として定着しつつある。(相談件数 26 年度 48 件、25 年度 77 件、24 年度 61 件、23 年度 62 件) ・消費生活相談業務に従事する担当職員が研修会等に参加したことにより、消費生活相談の対応能力が向上した。 ・定期的に情報誌を発行することにより、時事に即した消費者トラブルについての注意喚起を行うことができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度から消費生活相談窓口を設置しており、平成 27 年度から消費生活センターを立ち上げ相談体制を強化する。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年度当初、消費生活相談窓口であったが、平成 27 年度に消費生活センターとするため、消費生活相談員の配置日数を週 4 日とし、1 日当たりの勤務時間も増加する。 ・消費生活相談業務に従事する担当職員と相談員の研修参加率の増加をめざす。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進 (対象外)</p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 (対象外)</p>
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを設置・維持する。 ・消費生活相談体制を維持・強化するために担当職員と相談員は研修に積極的に参加する。 ・消費者教育に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業を実施する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化をめざす。 ・消費者教育、啓発事業については、基金活用期間経過後は事業

	を精査し、より効果的な取り組みをめざす。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを設置・維持する。(平成 27 年度) ・消費生活センターの設置に伴う消費生活相談体制の強化のため、平成 26 年度末時点で週 3 日の消費生活相談員の配置を週 4 日とし、1 日当たりの配置時間についても増やす。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・消費生活担当職員及び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 31 年度) ・消費者教育、啓発事業については、児童・生徒への金銭教育、高齢者への啓発活動に取り組む。(平成 27 年度～平成 31 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内の連携を密にする。

市町村推進プログラム

都道府県名	大分県	市町村名	宇佐市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 23 年 11 月に宇佐市消費生活センターを開設した。 ・ 消費生活相談窓口を強化する為、消費生活相談員（3 名のうち 25 年度は有資格者 1 名、26 年度は有資格 2 名）を配置した。（平成 23 年度～平成 26 年度） ・ 大分県主催のレベルアップ研修、初任者事例検討会や消費生活団体主催講演会へ参加した。（平成 24 年度～平成 26 年度） ・ 介護体操教室、公民館高齢者学級、各種団体サークルや中学・高等学校へ啓発出前講座を実施した。 ・ 月 1 回の安心院・院内地域の出張相談会を実施した。 ・ センター独自のホームページ開設で宇佐市を中心とした消費生活関連情報発信を推進した。 ・ 平成 25 年度は消費者川柳を募集し入賞作品を全戸配布のチラシに掲載し周知した。平成 26 年度は川柳と啓発ポスターを募集し年間カレンダーを作成し、自治委員、小中学校、公民館などへ配布した。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 23 年度に消費者センターを開設し、相談件数は 94 件、平成 24 年度 163 件、平成 25 年度 257 件、平成 26 年度 241 件と年々増加しており、地域の相談窓口として定着してきている。 ・ 平成 26 年度から消費生活相談員 3 名のうち 2 名が有資格者となり研修参加により相談対応能力のレベルアップに取り組んだ。平成 26 年度には相談員の助言指導によりあっせん件数が 17 件で救済金額も 1,025,936 円となった。 ・ 啓発出前講座も約年間 60 件を開催し、公民館や介護教室、福祉協議会など行政機関とも連携し定着してきている。 ・ 平成 25 年 9 月より月 1 回、安心院地域・院内地域への出張相談会を各支所にて開催し 26 年度も継続している。
「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	<p><政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの開設を維持する。 <p><政策目標 2 >相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談員を 3 名雇用し、常時 2 名での相談体制を維持する。（なお補助金対象外で市費での雇用を 1 名である） ・ 相談員教育や関係機関等研修の参加や、啓発出前講座を実施するなど充実した相談体制を維持する。 ・ 初任者相談員に対しては毎月の事例検討会、レベルアップ研修会の参加率を 100%とし、積極的に他市との交流を図る。 ・ 平成 26 年度よりパソコンを利用した遠隔研修 D ラーニングを受講する。

	<p><政策目標4>消費者教育の推進（対象外）</p> <p><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</p> <p>今後、他市との状況を鑑みて、必要であれば調査研究し検討していく。</p>
消費者行政推進の方針	<p><平成27年度から平成29年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの開設を維持する。 ・ 月1回の安心院・院内地域の出張相談会を実施する。 ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、県での研修に加えて国民生活センターでの研修にも参加する。（平成29年度） ・ 行政関連機関と連携を強化し、危機管理課交通防犯係と会議を開催し情報交換と業務連携を図る。 ・ 相談員の3名体制を維持し専門的なスキルを身に付ける。 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、交付金活用期間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各行政機関と連携しながら、交付金活用期間経過後も実施していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの開設を維持する。 ・ 交付金を活用して配置・雇用した消費生活相談員の体制・処遇等の維持を図る。（相談員A 24年度～32年度） （相談員B 26年度～32年度） （相談員C 28年度～36年度） ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援継続を図る。（29年度～35年度） ・ 各種団体・サークルなどへの出前講座や中高生など若年層の啓発活動の強化を図る。 （22年度～30年度） ・ 消費者被害防止に向けて消費生活相談窓口の周知及び各行政機関等と連携して幅広く対応する。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	大分県	市町村名	豊後大野市
-------	-----	------	-------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置し開設時間を 9 時～16 時に定めた（平成 21 年度）が、更なる強化をはかるため消費生活センターに移行し、開設時間を 8 時 30 分～17 時に拡大した（平成 23 年 10 月 1 日）。 ・消費生活相談体制の充実を図るため、県が実施する消費生活相談員養成研修の研修生を受け入れ（平成 21 年度～平成 22 年度）、その後、消費生活相談員を配属し（平成 23 年度～平成 26 年度）相談員の育成を図った。 ・消費生活相談員等の対応力強化のため、巡回訪問の受入れや N P O ・弁護士による O J T を実施した。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・消費生活相談員等の対応力強化のため、研修参加をした。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・消費者被害防止のため、相談窓口の周知と啓発チラシを作成し市内全戸に配布した。（平成 21 年度） ・消費者被害防止のため、高齢者いきいきサロン等で出前講座を開始、その際、啓発物資を作成し配布した。（平成 21 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談窓口の周知と啓発チラシを作成し市内全戸配布した結果、相談件数は平成 21 年度の 67 件に対し、平成 25 年度では 150 件と大幅に増加した。また、平成 26 年度では、1 月末時点で約 150 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 21 年度より消費生活相談体制の充実を図るため、相談員の育成を行った結果、平成 25 年度内に消費生活専門相談員の資格を取得した。 ・平成 21 年度から、消費生活相談員等の消費生活相談対応能力の強化のため、専門家による O J T の実施や研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成 21 年度の 7 件に対し、平成 25 年度では 24 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・平成 21 年度から実施した出前講座は、平成 21 年度は講座回数 15 回受講者数 267 名であったが、平成 26 年度では 1 月末には講座回数 29 回受講者数 651 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	<p><政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年度 10 月に消費生活センター設置済み。 <p><政策目標 2 >相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・担当職員も消費生活相談を受け付けることにより、消費生活専門相談員が研修を受けやすい環境を整備し、平成 27 年度以降

	<p>の消費生活相談員の研修参加率を 100%とする。</p> <p><政策目標 4>消費者教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当なし <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当なし
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・地域の身近な窓口である消費生活センターとして、消費生活相談体制を維持・強化するため、弁護士等の活用により消費生活専門相談員等のレベルアップを図る。 <p>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。</p>
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制については、交付金活用期間経過後においても維持する。 <p>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。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・交付金等を活用して配置・処遇改善した消費生活専門相談員の体制・報酬の維持を図る。(平成 23 年度～平成 31 年度) <p>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、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 23 年度～平成 33 年度)</p>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・交付金等を活用して配置・処遇改善した消費生活専門相談員の体制・報酬の維持を図る。(平成 23 年度～平成 31 年度) <p>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、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 23 年度～平成 33 年度)</p>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	大分県	市町村名	由布市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、消費生活相談員を 1 名雇用した。(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) ・ 消費生活相談員の処遇改善のため、雇用形態を嘱託職員とし給与形態を日額から月額とした。(平成26年度) ・ 高齢者の消費者被害未然防止のため、老人会等で出前講座を行った。(平成22年度～平成26年度) ・ 消費者被害未然防止のための啓発チラシを作成し、市内の全戸に配布した。(平成22年度～平成26年度) ・ 悪質商法等の事例紹介や解決策をテーマとしたセンター通信を定期的に発行し、注意喚起を促した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成21年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は、平成21年度の1件に対し、平成22年度は13件と大幅に増加した。また、平成26年度は98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21年度から、消費生活相談員の研修参加を支援し、消費生活相談の対応能力やあっせんの質が向上した。 ・ 平成 22 年度から実施した出前講座等が、平成 26 年度には 16 件／年と着実に増加している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度当初で消費生活相談窓口を設置。 <p><政策目標 2 >相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成24年度中に消費生活センターとした。 ・ 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った。 ・ 消費生活相談員の資格取得を奨励し、平成 25 年度に取得。 <p><政策目標 4 >消費者教育の推進 (対象外)</p> <p><政策目標 5 >「見守りネットワーク」の構築 (対象外)</p>
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化する。 ・ 消費者被害未然防止や消費生活情報に関する啓発やセミナー開催等を実施する。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費啓発・教育事業については、より効果的な取組に関しては強化・拡充を行っていく。 ・地域の消費者団体と連携するなど、事業推進を図る。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談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26年度に消費生活相談員の処遇改善した賃金を維持する。 ・消費者被害未然防止の啓発や消費者教育を推進し、啓発物の配布やセミナー開催等を実施する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして事業を推進する。

市町村推進プログラム

都道府県名	大分県	市町村名	国東市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 34 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の強化を図るため、消費生活相談員を 1 名配置した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談員等のレベルアップを図るため、研修参加を支援した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止のための啓発物を作成した。(平成 22 年度～平成 24 年度) ・車輛購入 (平成 24 年度) ・食の安全・安心啓発 DVD・パンフレットを作成した。(平成 24 年度) ・執務参考資料を購入し、レベルアップのために活用した。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の配置により、複雑化する相談に対応できるようになった。 ・消費生活相談員等の研修参加支援や執務参考資料の活用により相談員等のレベルアップが図れた。 ・消費者被害防止のための啓発物等の作成により、市民への啓発や相談窓口の周知ができた。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 25 年 3 月 29 日消費生活センター設置。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員等のレベルアップを図るため、研修参加を支援する。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進 (対象外)</p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 (対象外)</p>
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談員等のレベルアップを図る。 ・消費者教育・啓発の取り組みを推進する。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談体制を維持する。 ・消費者教育・啓発の取り組みを推進する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談体制を維持する。(平成 27 年度～平成 33 年度) ・消費生活相談員等の研修参加支援を継続する。(平成 27 年度～平成 33 年度) ・消費者教育・啓発に力を入れ、関係機関との連携を図る。(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	大分県	市町村名	姫島村
計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日		
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活担当職員の対応能力改善のため、研修に参加した。 ・ (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、一人暮らし高齢者を対象に訪問をした。(平成 21 年度～平成 26 年度) 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度から一人暮らし高齢者の訪問を実施しているが、消費者問題の被害相談は出ていない。 		
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年に消費生活相談窓口を設置済みであり、姫島内全地区の一人暮らし高齢者の訪問をこれからも続けていく。 <p><政策目標 2 >相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活担当職員の質の向上のため、レベルアップ研修に参加することを継続していく。 <p><政策目標 4 >消費者教育の推進 (対象外)</p> <p><政策目標 5 >「見守りネットワーク」の構築 (対象外)</p>		
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ レベルアップ研修参加と一人暮らし高齢者の訪問を継続し、消費生活担当職員の質の向上と消費者問題未然防止を図っていく。 		
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <p>レベルアップ事業と消費者被害防止事業については、今後も継続して行っていく。</p>		
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活担当職員の対応能力改善のため、研修参加の継続を図る。(平成 27 年度～平成 35 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、一人暮らし高齢者を対象に訪問相談の継続を図る。(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	大分県	市町村名	日出町
-------	-----	------	-----

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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置した。(平成 21 年度) ・ 相談業務を特定非営利活動法人に委託し一元的相談窓口を開設することで消費生活相談体制の強化を図った。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のため、食の安全に関する講習会を開催した。(平成 24 年度) ・ 高齢消費者の二次被害の防止のため、消費者庁が行うモデル事業に参加した。(平成 25 年度) ・ 高齢消費者の二次被害の防止のため、電話見守り事業と録音装置活用事業を行った。(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 24 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、イベント等で配布した。(平成 21 年度～平成 24 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発回覧板台紙を作成し、町内の自治会に配布した。(平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置し、それまで殆ど無かった相談件数が、平成 24 年度は 21 件、平成 25 年度は 24 件と大幅に増加した。また、平成 26 年 11 月時点で 11 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 24 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。 ・ 高齢消費者の二次被害の防止のため、消費者庁がモデル事業として行った電話見守り事業と録音装置活用事業を行った。利用者のアンケート調査では、安心感を得られたという意見が多く寄せられた。(平成 25 年度～平成 26 年度)

<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度当初、委託による消費生活専門相談員の相談は週 1 日だが、相談件数の増加に応じて週 2 日の体制とする。 平成 25 年度の消費生活相談の研修参加は無かったが、平成 27 年度以降は県が主催する市町村消費生活相談担当者等レベルアップ研修等に参加する。 相談体制を充実させ、できるだけ早い消費生活センターへの移行を目指す。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進（対象外）</p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築（対象外）</p>
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を維持する。 高齢消費者の二次被害防止事業を維持・継続する。 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、委託による消費生活専門相談員の相談を週 2 日の体制とする。 消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、交付金活用期間を経過した事業から順次自主財源化をめざす。 啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を維持する。 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、委託による消費生活専門相談員の相談を週 2 日の体制とする。（平成 27 年度～平成 32 年度） 効果的な啓発事業を実施する。（平成 27 年度～平成 29 年度）
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁あげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	大分県	市町村名	九重町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 35 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口を設置するとともに、消費生活相談員を配置した。(平成 21 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・ 高齢者の消費者被害防止のため、老人会等で出前講座を実施した。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発チラシ、啓発パンフレットを作成し、町内の全戸に配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は平成 21 年度の 9 件に対し、平成 25 年度で 111 件、平成 26 年度 11 月時点で 84 件と大幅に増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 平成 24 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。その結果、あっせん件数が平成 23 年度の 4 件に対し、平成 26 年 11 月時点で 7 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・ 消費生活相談体制の強化により、平成 25 年度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 1,036 千円となった。 ・ 平成 24 年度から実施した出前講座が、平成 25 年度には 19 件と着実に増加している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 26 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 25 年度の消費生活相談員の研修参加率は 70%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。 <p><政策目標 4>消費者教育の推進 (対象外)</p> <p><政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 (対象外)</p>
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを設置・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、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。 ・ 消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然

	<p>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。</p>
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、交付金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、交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口（センター）を設置・維持する。 ・ 交付金を活用して配置した消費生活相談員の体制・報酬の維持を図る。（平成 27 年度～平成 34 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。 ・ 消費者教育・啓発を図る。（平成 27 年度～平成 31 年度）
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	大分県	市町村名	玖珠町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 35 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を開設し、チラシの作成・全戸配布した。(平成 21 年度) ・ 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を配置した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 県が実施する消費生活相談員を養成するため、研修生の受け入れ等支援した。(1名 平成 23 年度) ・ 消費生活相談員の資格取得のため、相談員の研修参加を支援した。(平成 24 年度) ・ 消費生活相談への対応能力向上のため、研修に参加した。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・ 悪徳商法等の消費者被害防止を図るため、高齢者等を対象にした啓発講座を実施した。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発チラシ・パンフレット等を作成し、町内の全戸に配布した。(平成 23 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は平成 21 年度 5 件に対し、年々増加し平成 25 年度は 47 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 23 年度県が実施する消費生活相談員養成事業実務的研修の研修生を受け入れ、相談員の育成を図った。 ・ 相談員が「消費生活相談員」の資格を取得し、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・配布することによって全町民の意識を高めた。 <p>また、啓発講座を実施し消費者被害防止に重点をおいた取り組みをしている。</p>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1 >相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度消費生活相談窓口を設置済み。 <p><政策目標 2 >相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度から消費生活相談窓口を設置しているが、平成 27 年度以降に近隣自治体と広域連携し消費生活センター設置を目指すため、消費生活相談の開設日を週 1 日から週 5 日とする。 ・ 平成 23 年度から消費生活相談員 1 名体制であったが、平成 27 年度以降の消費生活センター設置に向け消費生活相談員 2 名体制とする。 ・ 消費者被害防止のため広報での周知や講座の開催等啓発活動に重点をおいて取り組む。

	<p><政策目標4>消費者教育の推進（対象外）</p> <p><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築（対象外）</p>
消費者行政推進の方針	<平成27年度から平成29年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを設置・維持する。 （近隣自治体との共同設置を前提としている。） ・ 消費生活相談員の増員、開設日の増加を図る。 ・ 消費生活センターの周知を図る。 ・ 消費者教育に重点をおいて取り組む。
	<平成30年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、交付金活用期間を経過後においても維持する。 ・ 消費者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、交付金活用期間経過後も事業を継続する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを設置・維持する。 ・ 消費生活相談への対応能力向上のため、研修に参加する。（平成27年度～平成34年度） ・ 消費生活センターの設置に伴う消費生活相談体制の強化のため消費生活相談員の増員、開設日の増加を図る。（平成27年度～平成34年度） ・ 消費者被害防止のため啓発活動に重点をおいて取り組む。（平成27年度～平成31年度）
その他特記事項	