

## 都道府県推進計画

都道府県名	沖縄県
-------	-----

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	
管内市町村すべてに相談窓口が設置された。	
○県	
県センターは、メインセンター、宮古分室、八重山分室の体制を維持している。	
また、基金を活用し配置した多重債務専門相談員については、平成 25 年度から自主財源にて配置しており、多重債務相談への対応を図ることができている。	
(2) 消費生活相談対応能力	
○管内市町村	
県センターにおける相談件数は減少傾向が続いている中、市町村の相談件数は、2400 件～2600 件台を推移している状況である。	
平成 25 年度における市町村の相談件数の約 91% は、基金を活用し消費者行政の充実に取り組んできた 9 市町によるものであり、基金を活用していない市町村の多くが 0 件という状況である。	
また、市町村によるあっせん件数は、基金事業開始時点（平成 21 年度）と比べると、87 件から 215 件と増加しており、その約 95% が基金を活用した市町村で処理されている。	
県では、市町村の基礎的な取り組みを支援するため、平成 25 年度に、希望市町村に対して、県センターの消費生活相談員を派遣する巡回訪問事業を行ったが、希望市町村が少なかった。	
基金を活用した市町村の消費生活相談対応能力や質は着実に向上しているが、基金を活用していない市町村の相談対応能力の向上が課題である。	
○県	
県センターにおける相談件数は、減少傾向が続いている中、消費者取引にかかる各種法令の改正や市町村の消費生活相談窓口の充実、啓発活動等が奏功していると思われる。	
相談件数が減少する中、あっせん件数は年々増加しており、平成 25 年度のあっせん介入による解決率も 91.3% と前年度より増加した。	
基金を活用した研修派遣支援や外部専門家との勉強会等取り組みによって、消費生活相談対応能力や質の向上を図ることができ、あっせん等により紛争解決の促進が図れた。	

○県と市町村の役割分担

平成 25 年度における本県の分担率は、県が 70.4%、市町村が 29.6% となり、徐々に改善が図られている。しかし、相談件数は依然として県に偏っており、市町村の消費生活相談窓口の機能向上が課題である。

【表 1 : 県及び市町村における相談件数及び分担割合】

年度	20	21	22	23	24	25
県全体	8,041 件	9,615 件	9,419 件	8,847 件	8,862 件	8,496 件
県 分担率	8,041 件	7,286 件 75.8%	6,965 件 73.9%	6,438 件 72.8%	6,206 件 70.0%	5,979 件 70.4%
市町村	—	2,329 件	2,454 件	2,409 件	2,656 件	2,517 件 (2,279 件)
分担率	—	24.2%	26.1%	27.2%	30.0%	29.6%

※ ( ) = 市町村全体の件数のうち、基金を活用した市町村分

【表 2 : 県民生活センターにおける苦情相談でのあっせんの状況】

年度	23	24	25
苦情相談件数(A)	6,039 件	5,870 件	5,624 件
あっせん相談件数(D)	525 件	547 件	587 件
(D)のうちあっせん解決(E)	472 件	484 件	536 件
(D)のうちあっせん不調	53 件	63 件	51 件
あっせん率(D)／(A)	8.7%	9.3%	10.4%
あっせん解決率(E)／(D)	89.9%	88.5%	91.3%

【表 3 : 市町村における苦情相談でのあっせんの状況】

年度	21	22	23	24	25
苦情相談件数(A)	2,329 件 (2,120 件)	2,454 件 (2,264 件)	2,409 件 (2,243 件)	2,656 件 (2,353 件)	2,517 件 (2,279 件)
あっせん相談件数(B)	87 件 (87 件)	154 件 (154 件)	156 件 (155 件)	249 件 (243 件)	215 件 (204 件)
あっせん率(B)／(A)	3.7% (4.1%)	6.3% (6.8%)	6.5% (6.9%)	9.4% (10.3%)	8.5% (9.0%)

※ ( ) = 市町村全体の件数のうち、基金を活用した市町村分

(3) 消費者の安全・安心の確保

県において、平成 23 年度基金を活用し、商品の残留放射能測定検査機器を整備し、県内で流通している一般食品の放射性セシウムの検査を実施できる体制を整備した。平成 25 年度は 85 検体を検査しており、消費者の安全・安心の確保に寄与できた。

また、複数のホテルや百貨店等の運営する飲食店において、食品表示等の不正事案が相次ぎ、表示に対する消費者の信頼が損なわれる事態が生じた。このため、平成 26 年度は消費者が自主的かつ合理的に商品やサービスを選択できる環境を守ることができるよう、景品表示法に係る啓発事業に取組んでいる。

#### (4) 消費者団体訴訟制度の導入の推進

県では、適格消費者団体の認証を目指す消費者団体に対して、平成 25 年度、基金を活用し、講演、啓発・広報等の業務を委託し、間接的に活動の支援を行った。

平成 26 年度は、当消費者団体の活動を支援するため補助金を交付している。

引き続き、消費者団体訴訟制度の担い手である適格消費者団体の育成を図る必要がある。

#### (5) 消費者教育・啓発活動

消費生活相談窓口や消費者ホットラインの周知を図るため、啓発活動に取組んだ。（平成 24 年度～平成 25 年度）

消費者トラブルの未然防止及び拡大防止のため、コールセンターを活用し高齢者宅に、直接、注意喚起及び啓発、被害情報の収集を行った。（平成 25 年度）。

県民生活センターによる啓発講座、資格取得支援講座を実施した。（平成 21 年度～平成 25 年度）

消費生活相談件数は減少している一方で、消費者ホットラインの入電件数は増えており、啓発活動を継続して実施してきたことが奏功しているものと思われる。

しかし、契約当事者年代別相談件数をみると、20 歳未満及び 60 歳以上の相談件数が増加しており、世代の特性に応じた効果的な取組みを検討する必要がある。

【表 4：県内への消費者ホットライン入電件数】

年度	H22	H23	H24	H25
計	1,260 件	1,382 件	2,034 件	2,221 件

【表 5：県民生活センターにおける契約当事者年代別相談件数】

	H24	H25	前年度比
20 歳未満	197 件	217 件	20 件
20 歳代	579 件	540 件	△39 件
30 歳代	994 件	855 件	△139 件
40 歳代	1,107 件	1,047 件	△60 件
50 歳代	876 件	878 件	2 件
60 歳代	703 件	742 件	39 件
70 歳以上	610 件	640 件	30 件
不明	804 件	705 件	△99 件
計	5,870 件	5,624 件	△246 件

## 「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

- ・ 全市町村設置済み。

### ＜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

- ・ 人口 5 万以上の自治体のうち消費生活センター未設置自治体は、平成 26 年度当初において 6 市となっている。
- ・ 平成 29 年度を目指し、人口 5 万人以上のすべての市において、消費生活相談窓口の消費生活センター化を検討するよう働きかける。

#### 2-2 管内自治体の 50%以上に相談員を配置

- ・ 平成 26 年度当初は消費生活相談員配置市町村が 11 市町、配置率は 24.4% となっている。  
平成 29 年度を目指し、管内市町村において、消費生活相談員が配置されるよう、基金による人件費等の財政支援の活用を働きかける。

#### 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 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 50% となっている。
- ・ 消費生活センターの設置を促進するためには、消費生活相談員の確保が大前提であるが、県内の有資格者数は少ない。
- ・ 引き続き、消費生活相談員資格取得支援のための講座を開催する。

#### 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）

- ・ 平成 26 年度当初は管内の消費生活相談員の研修参加率は 9.5% となっている。
- ・ 小規模な自治体、また離島市町村が多くあり、財政面でも、組織体制面でも県外研修への参加はハードルが高い。
- ・ 平成 39 年度までに消費生活相談員の研修参加率を 100% に引き上げるため、国民生活センターが実施する研修（D-ラーニング等）の周知、基金による旅費等の財政支援等により消費生活相談員が研修に参加しやすい環境の整備等を推進する。
- ・ また、あらゆる機会を通じて、研修への参加意識を高められるよう働きかける。

### ＜政策目標 3＞適格消費者団体の空白地域解消

- ・ 九州・沖縄ブロックとして達成しているが、県内にはまだ適格消費者団体は存在しないため、適格消費者団体をめざす団体へ補助金を交付し、適格消費者団体の育成を図る。

### ＜政策目標 4＞消費者教育の推進

- ・ 平成 27 年 3 月末に、沖縄県消費者教育推進計画を策定済み。  
消費者教育推進地域協議会についても設置済み。

### ＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築

- ・ 市町村に対して、地域における見守りネットワークの必要性や取組みの提起を行い、ネットワーク構築を働きかける。

#### 消費者行政推進の方針

##### ＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞

- ・ 「地方消費者行政強化作戦」を達成するため、管内市町村に対して働きかけを行う。
- ・ 消費生活相談体制の水準向上に向けた管内市町村の取組を支援する。
- ・ 市町村消費生活相談窓口を支援するため、県における消費者行政職員及び相談員のレベルアップを図る。
- ・ 消費者団体訴訟制度の担い手となる認定適格消費者団体の育成を図る。
- ・ 消費者の安心・安全を確保するため、食品等表示適正化を図る取組を推進する。
- ・ 平成 26 年度に策定予定の「沖縄県消費者教育推進計画」に基づき、消費者教育・啓発事業を推進する。

##### ＜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ため支援する。
- ・ 消費生活相談体制の水準向上に向けた管内市町村の取組への支援を継続的に実施する。
- ・ 消費者団体訴訟制度の担い手となる認定適格消費者団体の育成を図る。
- ・ 「沖縄県消費者教育推進計画」に基づく消費者教育・啓発事業については、より効果的な取り組みを模索しつつ、活用期間経過後も行う事業を精査していく。

#### 消費者行政推進の方針に則して取り組む施策・目標

- ・ 消費者行政推進に取り組む市町村に対し、地方消費者行政推進交付金及び基金を活用した財政支援を行う。(平成 27 年度～平成 39 年度)
- ・ 県センター相談員を市町村へ派遣する巡回訪問を実施し、市町村消費生活相談対応能力の向上を図る。(平成 27 年度～平成 33 年度)
- ・ 消費生活相談員資格取得支援のための講座等を開催し、管内市町村等で消費生活相談員となりうる人材の裾野を広げる(平成 27 年度～平成 33 年度)
- ・ 市町村支援のため、県における消費生活相談員及び行政職員の研修参加を支援し、レベルアップを図る。(平成 27 年度～平成 29 年度)
- ・ 管内市町村と連携して「地域連携事業」を実施し、地域の消費者啓発の強化を図る。(平成 27 年度)
- ・ 教育委員会等と連携を図り、教員の研修参加を支援する等人材の育成や様々な場における消費者教育の普及を図る。(平成 27 年度～平成 35 年度)
- ・ 消費者の世代等の特性に応じて、啓発の手法を工夫しながら、効果的な啓発活動を実施する。(平成 27 年度～平成 35 年度)
- ・ 消費者団体訴訟制度の担い手となる認定適格消費者団体の育成を図るため、地方消費者行政推進交付金及び基金を活用した財政支援を行う。(平成 27 年度～平成 33 年度)
- ・ 食品等表示適正化を図るため、景品表示法に係る啓発事業を実施する。(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	沖縄県	市町村名	那覇市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"><li>消費生活相談員の資質向上及び対応力強化のため、ファイナルシャルプランナーや弁護士等、様々な専門家を講師に講義を行い、消費生活相談員として知識の幅を広げ、専門性を深めた。 (平成 21 年度～平成 22 年度)</li><li>消費生活相談窓口体制強化のため、消費生活相談補助員を 1 名配置。 (平成 21 年度～平成 26 年度)</li><li>相談体制の機能強化のため、多機能電話や相談員用机等を設置。相談室の環境整備及び相談業務の円滑化を図った。 (平成 23 年度～平成 24 年度)</li><li>消費生活相談員及び消費者行政職員の資質向上、対応力強化のため、研修参加を支援した。 (平成 21 年度～平成 26 年度)</li><li>地域の情報発信リーダーとして消費者被害の未然防止を図るために、地域で活躍する自治会役員や民生委員等を対象に「消費生活カレッジ」を開催。修了者 210 名を消費生活サポートとして認定。併せてフォローアップ講座も行い、136 名が受講した。 (平成 21 年度～平成 24 年度)</li><li>消費者教育への理解を深めるため、教員を県外の消費者教育研修に派遣 (平成 21 年度～平成 23 年度。平成 24 年度・25 年度は希望者なし)。</li><li>消費者教育の推進に関する法律の施行に伴い、教員を対象に消費者教育講座を開催した。 (平成 25 年度～平成 26 年度)</li><li>乳幼児を持つ親を対象に金銭教育講座を開催。消費者問題に関する知識を習得し、より豊かな生活を送るためのノウハウを若年層を中心に啓発した。 (平成 24 年度～平成 26 年度)</li><li>中学校の家庭科授業の消費生活単元において、本市の消費者被害の現状と相談事例を説明。ロールプレイングを取り入れ、生徒自ら考え、学ばせるとともに、消費者市民社会の考え方について授業支援を行った。 (平成 25 年度)</li><li>「消費生活だより」を本市の広報紙に折込配布を行い、市内全戸に配布。消費生活相談窓口の周知を図るとともに、年齢別の相談事例を盛り込み幅広い年代へ身の回りの消費者トラブルへの喚起を行った。 (平成 24 年度～平成 25 年度)</li></ul>

<p>総括・評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 21 年度から専門的知識を有する者を活用し相談員への勉強会を行ったことにより、相談員の知識の幅を広げより適切な指導と助言ができるようになり、質の高い相談窓口を継続開設することで、貸金業規制に伴い平成 20 年度の相談件数 1,207 件とピークを迎えた相談件数もほぼ平均して推移している。</li> <li>相談体制の機能強化のため、備品（相談員机、会議テーブル、多機能電話等）を購入。平成 24 年度の新庁舎移転に伴い消費生活相談室（個室）を設置することにより、相談者がより落ち着いて相談ができる、また事業者との調整やあっせんなどにも重点的に対応できる環境が整備された。</li> <li>消費生活相談員及び消費者行政職員の資質向上、対応力強化のため、平成 21 年度から研修参加を支援した。その結果、相談員に繋ぐ前段階での職員対応力がアップし、かつ 2 名の相談員が消費生活専門相談員の資格を取得。その結果、あっせん件数が平成 20 年度の 53 件に対し、平成 24 年度には 136 件となり、消費者生活相談の対応能力や質が向上した。</li> <li>平成 25 年度から実施した教員を対象とした消費者教育講座が実際の中学校の授業支援へと繋がり、6 クラス 183 名の生徒に対し、消費者市民社会の在り方及び消費者問題について周知、啓発した。</li> <li>平成 24 年度から「消費生活だより」を作成し市内全戸へ市広報紙に折込配布。相談内容を年齢別に分けわかりやすく掲載したことにより、相談室の周知をさらに広め、消費者被害の未然防止の一助となった。</li> <li>平成 21 年度から啓発に係るパンフレット、パネル等を購入できることにより、消費相談窓口開設時（昭和 50 年）から開催している出前講座が、年に数件の依頼だったところ、平成 25 年度には 16 回と着実に増加。また、多重債務府内連絡会議の配布資料としても活用することにより関係各課の連携が強化された。（出前講座自体は、当初より自主財源で執行。配布資料等の購入で、より啓発活性化が強化された）</li> </ul>
<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>昭和 50 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>多重債務対策強化に伴い窓口を一本化するため、平成 20 年度より経済観光部労働農水課消費生活相談室と市民文化部市民協働推進課相談グループを統合し、市民協働推進課市民生活相談室として組織改正したことにより、消費生活相談窓口単独から市政相談や法律相談などの特別相談も合わせた総合相談窓口となり、市民相談の便利性が図られた。平成 27 年度以降も</li> </ul>

	<p>継続していく。</p> <p>平成 20 年度は消費生活相談員の研修参加率は 50% であったが、平成 21 年度からの消費者行政強化により 100% の参加率を達成。平成 27 年度以降も維持に努める。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制強化のため、平成 28 年度から相談員を 1 名増員し相談窓口の強化を図る。</li> <li>・消費生活センター条例を整備し、設置に向けて取組みを図る。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者安全確保地域協議会設置については、本市の高齢者等の被害状況の把握及び情報収集等を行い既存のネットワークの活用を含め各関係機関と連携を図りながら取り組む。</li> </ul>
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"> <li>・消費生活相談窓口を維持する。</li> <li>・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、平成 28 年度から消費生活相談員を 1 名増員し相談窓口を強化する。</li> <li>・消費者教育に力を入れ、小中学生及びその保護者等に対しより効果的な消費者被害未然防止に関する講座や授業支援に取り組み、教育委員会や関係機関との連携したネットワーク構築を図る。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても継続配置に努める。</li> <li>・消費者講座や出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。</li> </ul>
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"> <li>・消費生活相談窓口を維持する。</li> <li>・消費生活相談体制の強化のため、平成 27 年度末時点で 1 名配置の消費生活相談補助員については、事業の効果及び精査を図りながら継続配置に努める。</li> <li>・消費者相談員及び消費者行政職員の対応能力強化のため研修参加の継続支援を図る。</li> <li>・消費者教育の継続啓発を図るため、教育委員会や関係機関等の連携したネットワークを構築する。</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害防止のため、庁内の多重債務連絡会議及び関係機関との連携を密にして、全庁をあげて対応する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	沖縄県	市町村名	宜野湾市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 30 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"> <li>消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援（平成 21 年度～平成 26 年度）</li> <li>消費者啓発講座の実施（平成 21 年度～平成 26 年度）</li> <li>消費者啓発リーフレットやグッズの購入・作成（平成 21 年度～平成 26 年度）</li> <li>消費生活相談員の配置日数を週 3 日から 5 日へ拡充（平成 21 年度～平成 26 年度）</li> <li>弁護士・司法書士による相談員への勉強会（平成 23 年度、平成 25 年度、平成 26 年度）</li> <li>相談窓口強化のための備品や消耗品の購入（平成 23 年度～平成 26 年度）</li> </ul> <p>市報への消費者啓発記事の折込（平成 23 年度～平成 25 年度）</p>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 21 年度より消費生活相談員の研修参加を支援した結果、あっせん件数が平成 21 年度の 17 件に対し、平成 25 年度では 20 件となっており、相談員の対応能力や質が向上した。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 21 年以前より消費生活相談窓口を設置済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 21 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 3 日から週 5 日へと拡充済み。</li> </ul> <p>平成 27 年度時点では消費生活相談員は資格を保有していないが、平成 28 年度中に資格取得を達成するため、研修や勉強会等で奨励する。</p> <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>対象は都道府県・政令指定都市であり当市は対象外。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>他自治体の事例等を情報収集しながら消費者安全確保地域協議会等の「見守りネットワーク」のあり方を検討する。</li> </ul>
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センターを維持する。</li> <li>消費生活相談体制を維持・強化するため、研修や勉強会による相談員のレベルアップを図る。</li> <li>消費者啓発に必要な備品等を充実させる。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者啓発講座の開催。</li> <li>・ 消費者啓発グッズやリーフレットの作成・購入。</li> </ul>
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 消費者啓発事業については、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査する。</li> </ul>
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"> <li>・ 消費生活センターを維持する。</li> <li>・ 消費生活相談員の配置日数を週 5 日のまま維持する。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 消費者啓発講座の開催。</li> <li>・ 消費生活センターの周知をし、地域住民への理解を深める。</li> <li>・ 消費者啓発に係る消耗品等の購入。</li> </ul>
その他特記事項	特になし

## 市町村推進プログラム

都道府県名	沖縄県	市町村名	石垣市
-------	-----	------	-----

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"> <li>専門相談員による定期相談日の開設。（毎月第 2 ・ 第 4 火曜日）</li> <li>年 6 回の休日相談日の開設（奇数月）</li> <li>遠隔地での出張相談の開催。（合計 4 か所）</li> <li>職員の対応能力強化のため、国民生活センター主催への研修参加の支援。</li> <li>被害防止のための講座等の開催。</li> <li>消費者被害防止のためのチラシ等を購入、配布。</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>NPO 消費者センター沖縄へ事業委託を実施。定期相談日を毎週火曜日に開設したが、市民への広報および啓蒙が課題となる。</li> <li>相談者が相談しやすい環境づくりとして、相談場所を変更し、相談しやすい環境を整備した。</li> <li>地域性も鑑みた体制を強化することが重要である。</li> <li>専門相談員の拡充、配置が必要である。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相談日を週 2 回（火・金曜日）の配置を検討。また、毎週土曜日に司法書士の相談窓口を配置し、相談しやすい体制作りを検討。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度現在、専門相談員 1 人。担当職員 1 人で対応している。市民への広報・周知により、これから需要が増加傾向にあることが見込まれる。そのために、専門相談員の拡充が必要であり、相談者の対応が不可とならない体制作りが重要である。</li> <li>担当職員も含め、国民生活センターの実施する研修が受講可能な環境を整備し、相談員のレベルアップを支援できる体制を作る。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p>
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>専門相談員の配置。（週 1 日→週 2 日）</li> <li>司法書士との連携を図る窓口の配置（週 1 日）</li> <li>被害の未然防止策としての地域のネットワーク（公民館）等の活用。</li> <li>自治体間の情報の共有化等の仕組み作りへの取組の強化。</li> </ul> <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談体制は維持しつつ、基金の活用事業から優先順位により自主財源化を目指す。</li> <li>・その他必要な事業については、重要課題を精査しながら継続して自主財源化を目指す。</li> </ul>
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"> <li>・消費生活専門相談員の拡充。(平成 29 年度目途)</li> <li>・相談員及び担当者の対応能力アップのための研修参加の支援の強化(平成 27 年度～平成 33 年度、その後自主財源化)</li> <li>・地域との連携強化のため各公民館等とのネットワーク構築及び人材育成、地域密着型(助け合い・声掛け合い等)への対応。(平成 26 年度～34 年度、その後自主財源化)</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害防止のための庁内ネットワークを構築して、多方面からの情報収集及び多方面での対応を可能にした組織体制を確立する取り組みを強化する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	沖縄県	市町村名	浦添市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 28 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"> <li>・消費生活相談窓口開設に伴い、相談業務に必要なパソコンの購入や広報チラシを作成し、住民への周知を図った。(平成 21 年度)</li> <li>・消費生活相談窓口開設当初は週 1 日とし、平成 22 年度から週 3 日に拡充し、相談を行った。(平成 21 年度以降)</li> <li>・消費生活相談担当職員の対応能力向上のため、研修に参加した。(平成 22～24 年度)</li> <li>・消費者被害防止のため、啓発パネルを購入し、パネル展を行った。(平成 22～26 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年 1 月から消費生活相談窓口を設置し、平成 22 年度は 427 件、平成 23 年度は 366 件と減少したものの、それ以降も年間 300 件台の相談があり、地域の相談窓口として定着しつつある。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年 1 月から消費生活相談窓口設置済み</li> </ul> <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談窓口週 3 日開設を維持していく。</li> <li>・消費生活相談員の資格保有率 100% を維持する。</li> <li>・消費生活相談員の研修参加を支援する。</li> </ul> <p style="text-align: center;"><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者等の消費者被害防止のため、関係部署と連携を図り対応していく。</li> </ul>
消費者行政推進の方針	<p style="text-align: center;"><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者生活相談窓口を維持する。</li> <li>・消費生活相談担当職員の研修参加を支援する。</li> <li>・消費生活相談員の委託料日額 10,800 円を維持する。</li> </ul> <p style="text-align: center;"><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談窓口を維持する。</li> <li>・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について自主財源化を目指す。</li> </ul>
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"> <li>・消費生活相談窓口を維持する。</li> <li>・基金を活用して配置した消費生活相談担当職員の体制、維持を図る。</li> <li>・弁護士・司法書士との連携により、専門的な消費生活相談への対応能力向上を図る。</li> </ul>

その他特記事項	・情報化社会に対応して、生活情報の提供や、講習会などを実施し、消費者意識の向上を図り、被害の未然防止に努める。
---------	---

## 市町村推進プログラム

都道府県名	沖縄県	市町村名	名護市
-------	-----	------	-----

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	<p>消費者相談窓口の充実、強化を図った。 ⇒平成22年度より週1回の相談窓口を週2回に拡充した。</p> <p>消費生活相談窓口の広報・周知を図った。 ⇒相談窓口案内チラシを作成し市民への周知を行い、相談者の掘起しを実施した。</p> <p>消費者教育の啓発を図った。 ⇒消費者教育・啓発に関するパンフレットを作成し市民への配布を行い消費者教育の啓発を実施した。</p>
総括・評価	<p>平成22年度より週1回の相談窓口を週2回に拡充した結果、平成21年度の年間相談数63件に対し、平成22年度の年間相談件数118件と増加した。</p> <p>平成26年度の年間相談は84件の相談件数があり、地域の相談窓口として定着しつつある。</p> <p>消費者教育、啓発に関するリーフレットを作成し、新聞等の折込みにより市民へ配布を行い、被害の未然防止を図り、リーフレット裏面には相談窓口の広報を行い、周知した。</p> <p>また、相談窓口の広報用チラシを作成し、名護市広報誌に折込み配布を行い、広く周知を図り、広報用チラシの裏面には、悪徳商法等の事例や債務整理の方法等を載せることにより併せて消費者問題の啓発を行った。</p> <p>消費者教育、啓発(多重債務、悪徳商法等)に対する興味と正しい知識を持っていただくことで被害の未然防止が図れ、相談窓口の周知に繋がった。</p>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談窓口を設置済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成22年度より週1回の相談窓口を週2回に拡充、消費生活相談開設日を維持する。</li> <li>・消費生活相談員の配置では、消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー等の専門相談員の配置を実施、相談体制の質を維持する。</li> </ul>

	<p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・見守りネットワークの構築については、関係各課の役割分担を把握しつつ、ネットワーク構築にむけて検討をしていく。</li> </ul>
	<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"> <li>・消費生活相談窓口を維持する。</li> <li>・消費者教育、啓発(多重債務、悪徳商法等)等の消費者被害未然防止事業等を実施する。</li> </ul> <p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談窓口については、基金活用期間を経過した事業から自主財源化を目指す。</li> <li>・消費者教育、啓発(多重債務、悪徳商法等)等の消費者被害未然防止事業等については、より効果的な取り組みを重点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。</li> </ul>
消費者行政推進の方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談窓口を維持する。(平成 29 年度以降自主財源化)</li> <li>・消費者教育、啓発(多重債務、悪徳商法等)等の消費者被害未然防止事業等を実施する。(平成 29 年度以降自主財源化)</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	沖縄県	市町村名	糸満市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者生活相談スタートアップ事業において、相談員専用のパソコン、プリンターの購入、又、相談場所確保の為の仕切り用カーテンの購入を行った。(平成 23～24 年度)</li> <li>・消費者生活相談機能整備・強化の為、消費者用パンフレット等を陳列する棚の購入を行い消費者問題の視覚的な啓発を行った。(平成 25 年度)</li> <li>・消費者生活相談員等レベルアップを図る為、国民生活センター等の研修を受講し相談体制強化を図った。(平成 23 年度以降)</li> <li>・消費者問題への関心を高める為、消費者教育のリーフレット(カレンダー)を市内全世帯へ配布した。(平成 23～25、27 年度)</li> <li>・消費生活相談体制の整備として、消費生活相談員の勤務時間(4 時間から 6 時間)及び日数の拡大(週 4 日から週 5 日)を行い窓口での消費生活相談体制の整備強化を図った。</li> <li>・消費生活相談機能・整備強化として、毎月 1 回弁護士による消費者相談、年 1 回消費者相談会開催での弁護士、司法書士等の専門家の活用を行い相談体制の強化を図った。(平成 23 年度以降)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 23 年度より消費生活相談窓口を設置し、相談員の勤務時間及び日数の拡大をした為、平成 22 年度の相談件数が 49 件だったのに比べ、平成 23 年度では 71 件と増加した。また、平成 26 年 11 月時点で 47 件となっており、市の相談窓口として定着しつつある。</li> <li>・平成 23 年度より消費生活相談員等の消費生活相談対応能力強化の為、研修参加を支援。専門的な事例の相談にも柔軟に対応できるようになった。</li> <li>・平成 23 年度より、弁護士、司法書士等の専門家を活用を行い、消費生活相談員が対応ができない相談を解決に結びつけることができるようになった。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 23 年度より消費者相談窓口を設置済み。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・国民生活センターの研修に相談員を参加させ消費生活相談員の資格取得を奨励する。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p>

	<p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉部署や民生委員等との既存のネットワークを活用し、高齢者の消費者被害を把握し、事前に防ぐよう努め、消費者安全確保協議会の設置を検討する。</li> </ul>
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"> <li>・消費委生活相談員の勤務時間及び日数の拡大の維持を図る。</li> <li>・消費者相談員レベルアップのための研修支援の維持を図る。</li> </ul>
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・消費生活相談員の勤務時間及び日数を維持する。</li> <li>・消費者相談員レベルアップのための研修支援に取り組む。</li> </ul>
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"> <li>・消費者生活相談員等レベルアップを図る為、国民生活センタ一等の研修に受講し、相談体制強化を図る。(平成 27~29 年度、その後自主財源化)</li> <li>・消費生活相談員の勤務時間及び日数の維持を図る。(平成 27 ~29 年度、その後自主財源化)</li> <li>・消費生活相談機能・整備強化として、毎月 1 回弁護士による消費者相談、年 1 回消費者相談会開催での弁護士、司法書士等の専門家の活用を行い相談体制の強化を図る。(平成 27~29 年度、その後自主財源化)</li> </ul>
その他特記事項	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	沖縄県	市町村名	沖縄市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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 名体制にした。(平成 21 年度～)</li> <li>・消費生活相談員の対応能力強化の為、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・弁護士、司法書士による消費者相談会を実施 (平成 21、23 年～26 年度)</li> <li>・高齢者や高校生の消費者被害防止のため、自治会や学校等で出前講座を開始した。(平成 21 年度～平成 26 年度)</li> <li>・消費者被害防止のため啓発単行本を購入し配布した。</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 21 年度から、消費生活相談員の相談内容の充実を図るため、研修参加や専門的有識者の活用により相談員のレベルアップを図り、さらに高度で、専門的相談に対応可能な体制を整備した。その結果、消費生活相談の対応能力や質が向上し、資格保有者が 2 人増えた。</li> <li>・市民や高齢者に対して、年々急増している悪徳商法被害防止を中心とした啓蒙活動による周知強化を図った。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 9 年度から消費生活相談窓口を設置済み。</li> <li>・平成 13 年度から消費生活センターの要件を満たしており、平成 21 年 9 月に消費生活センターとして公示している。</li> <li>・平成 28 年 4 月から、名称を消費生活相談から消費生活センターへ変更 (予定)。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 21 年度より、消費生活相談員を増員して、週 4 日勤務の常時 2 名体制を維持する。</li> <li>・消費生活相談員の研修参加支援等による専門的知識の習得を図る。</li> <li>・弁護士、司法書士の専門機関活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。</li> <li>・平成 26 年度までは、相談員 3 名中 2 名が資格保有者であったが、平成 27 年度より相談員 3 名全員が、有資格者となり資格保有率 100% となっている。</li> <li>・相談員の研修参加率は、平成 26 年度以前より 100% となっており今後も研修参加を支援する。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者関連機関や関係部署との勉強会・研修会の実施や消費者被</li> </ul>

	害未然防止のための出前講座・情報提供などを行い、協力体制の構築と連携強化に努める。
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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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 3 名とするとともに、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。</li> <li>・消費者教育に重点的に力を入れ、高校生等の若年層に対する消費者教育を積極的に展開するため、教育現場への働きかけを行い、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。</li> </ul>
	<平成 30 年度以降の方針> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。</li> </ul>
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"> <li>・消費生活相談窓口の設置に伴う消費生活相談体制の強化のため、3 名体制を維持しつつ、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～平成 29 年度、その後自主財源化)</li> <li>・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 33 年度、その後自主財源化)</li> <li>・平成 26 年度、平成 28 年度に報酬基準額増により相談員の処遇改善を行ったが、今後も継続して処遇改善に努める。</li> <li>・消費者被害防止のため、高齢者や高校生等を対象に自治会や学校等での出前講座を行い、啓発活動を継続実施する。</li> <li>・教育を積極的に展開するため、教育現場への働きかけを行い、若年層に対してより効果的な消費者被害未然防止に重点的に取り組む。</li> </ul>
その他特記事項	・消費者被害防止のため、庁舎内の関係部署との連携を密にして対応を強化する。

## 市町村推進プログラム

都道府県名	沖縄県	市町村名	豊見城市
-------	-----	------	------

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談窓口の設置をし、専門の相談員を N P O 法人へ委託し配置。(平成 22 年度)</li> <li>・相談室の改修工事を行い、相談しやすい相談室を設置 (平成 22 年度)</li> <li>・新設の相談室に備品等の設備の充実を図る。(平成 22 年度)</li> <li>・月 1 回だった相談日を月 2 回へ増回。(平成 25 年度より)</li> <li>・消費生活相談窓口周知のためのチラシを作成し市内全世帯へ配布 (平成 25 年度)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は平成 22 年度 19 件、平成 23 年度 17 件、平成 24 年度 15 件、平成 25 年度 15 件、平成 26 年度 23 件と相談件数の著しい伸びはないが、相談を必要としている方がいると認識している。</li> <li>・平成 22 年度に相談室の改修工事を行い、相談者のプライバシーの確保を行うなど、安全・安心な相談事業の実現が図られている。</li> <li>・平成 25 年度より相談日を月 1 回から 2 回へ増数し、消費生活相談体制の強化を図った。</li> <li>・平成 25 年度に消費生活相談のチラシを作成し市内全世帯を配布することで消費生活相談の周知を図った。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u> 平成 22 年度に消費生活相談窓口を設置済み。</p> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 22 年度の相談窓口設置当初は月 1 回の相談日であったが、平成 25 年度より月 2 回へ増数しており現在の相談体制を維持し、相談を必要としているより多くの方に利用してもらえるよう周知を図る。</li> <li>・沖縄県消費生活センター等が実施する研修等に参加し、消費者行政担当職員としての知識を身につける等のレベルアップを図る。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u> 本市社会福祉協議会と連携し、消費者庁、沖縄県より提供された消費者トラブルに関する情報提供、注意喚起等を社会福祉協議会を通し、自治会等地域へ行うことにより、高齢者等の消費者トラブルの未然防止に繋げる。</p>

消費者行政推進の方針	<p>・消費生活相談窓口を維持する。</p>
	<p>・基金等活用期間経過後も自主財源化をめざし相談窓口の維持を行う。</p>
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<p>・現状の相談体制の維持。</p> <p>・相談窓口の周知徹底。</p>
その他特記事項	国や県が実施している消費者教育講座（出前講座等）を活用し、自治会等で講座を行うことにより、消費者トラブルの対処法等を身につけてもらい、被害の未然防止につなげていく。

## 市町村推進プログラム

都道府県名	沖縄県	市町村名	宮古島市
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 27 年 1 月より事業実施し、相談窓口を開設。</li> <li>担当職員の対応能力の強化の為、研修参加の支援を実施。</li> <li>専門相談員を招聘し、定期的に専門家による相談業務を実施。</li> <li>法律専門家を招聘し、通常の相談時間内に相談できない相談者を対象とした夜間相談業務を実施。</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 27 年 1 月より事業実施。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度 12 月より相談窓口を設置した。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相談窓口について、平成 26 年度 1 月より専門家による定期的な平日相談・夜間相談業務を実施し、平成 27 年度より、専門相談員の平日配置を実施している。</li> <li>研修参加について、平成 26 年度には担当職員の研修参加 1 回を実施し、平成 27 年度においては担当職員 3 回及び相談員 2 回の研修参加を支援した。</li> <li>平成 28 年度より、消費者ホットライン『188』の相談窓口への接続を予定。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>既存の庁内連絡会議等を活用した見守り体制の構築を検討。</li> </ul>
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、専門相談員及び法律専門家を招聘した相談業務回数を増やすとともに、夜間相談実施により多くの相談者の救済を図る他、担当職員・相談員のレベルアップを図るため、研修会参加の支援を強化する。</li> </ul> <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
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"> <li>担当職員の対応能力の強化のため、研修参加の支援の継続を図る（平成 26 年度～平成 32 年度、その後自主財源化。）</li> <li>専門相談員・法律専門家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 26 年度～平成 32 年度、その後自主財源化。）</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして対応する。</li> </ul>

## 市町村推進プログラム

都道府県名	沖縄県	市町村名	北谷町
-------	-----	------	-----

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"> <li>消費者が消費者の地元自治体で気軽に相談ができるよう、庁舎内に消費者相談窓口を設置し、専門の相談員を週 1 日配置した。(平成 24 年度以降)</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>これまで消費関係の相談は月に一度、役場内ホールに設けている無料法律相談にまとめられていた。消費者相談室を設置したことにより新たに会議室を相談窓口とし、ホールでは相談者同士がすれ違うことや、声が漏れるといった問題点を改善することができた。また、人の往来の少ない場所で完全一対一の相談ができるため、人には聞かれたくない金銭面の相談も話しやすくなっている。結果、安心して相談ができ、消費者相談をする上で最適な環境を提供できるようになった。</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談窓口を設置済み</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>現在の週 1 回の相談窓口の体制から週 2 回の相談窓口体制に拡充を検討し、町民がいつでも消費生活相談を受けることができる環境を整備し、更なる安全で安心な生活を確保することを図る。</li> <li>さらに高度で専門的相談ができ相談員全体のレベルを底上げできるよう、資格の持っていない相談員だけでなく、資格保持相談員も積極的に研修やセミナーに参加することを奨励する。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p>
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センターを維持する。</li> <li>町民に、より相談窓口の認識を高めてもらう。 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 近年高齢者人口の割合が高いのに比例し、高齢者の相談件数も多いことから、老人会等に重点を置き政策に取り組む。</li> <li>② 庁舎内関係部署との連携を図り、庁舎全体で啓発することで消費者被害の未然防止をしつつ認識度を高める。</li> </ul> </li> </ul>

	<p>③ 広報誌やホームページ・チラシをその時代に合った内容で掲載することにより（スマートフォン被害等）、町民が反応しやすく相談者の掘り起こしに繋がるよう周知を図る。</p>
	<p>＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・幅広い年齢層に対して出前講座を行う。（幼稚園・老人会や、親子で参加するミニセミナー等）</li> <li>・その時代によく起きている相談内容をチラシやパンフレットに記載し、トラブルを未然に防ぐ。</li> <li>・いつでも目に付きやすく手に取りやすい、うちわやカレンダーなどの啓発グッズを作り、日常生活から意識付けを図る。</li> </ul>
<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"> <li>・消費生活相談窓口を維持する。</li> <li>・出前講座を積極的に開催し、町民の相談窓口に対する関心・認識を高める。</li> </ul>
<p>その他特記事項</p>	

## 市町村推進プログラム

都道府県名	沖縄県	市町村名	南風原町
-------	-----	------	------

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"> <li>基金を活用した事業は行っていない。</li> </ul>
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>なし</li> </ul>
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1 ＞相談体制の空白地域の解消</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 27 年度より消費者相談窓口を設置</li> </ul> <p><u>＜政策目標 2 ＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年度まで、消費者行政担当が他業務兼務で対応していたが、平成 27 年度より週一日専門員を置いた窓口を設置する。</li> </ul> <p><u>＜政策目標 4 ＞消費者教育の推進</u></p> <p><u>＜政策目標 5 ＞「見守りネットワーク」の構築</u></p>
消費者行政推進の方針	<p><u>＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>専門員を置いた消費者相談窓口を維持する。</li> <li>他部署や社会福祉協議会などの団体と情報共有やイベント等が開催できる協力体制を構築する。</li> </ul> <p><u>＜平成 30 年度以降の方針＞</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>基金活用期間が終了した後は、自主財源化を目指す。</li> <li>相談窓口及び消費者行政情報の周知を図る。</li> </ul>
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"> <li>専門員を置いた消費者相談窓口を維持する。</li> <li>他部署や社会福祉協議会などの団体と情報共有やイベント等が開催できる協力体制を構築する。</li> </ul>
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者被害防止のため、最新情報の周知を図り、庁内の連携を密にすることで、全庁を挙げ対応する。</li> </ul>