

都道府県推進計画

都道府県名	佐賀県
-------	-----

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																					
(1) 消費生活相談体制 ○管内市町 県内全ての市町において、専門の消費生活相談員を配置した相談窓口が設置されているところであるが、さらに住民の安全安心を確保するため、開設日数の増加など相談体制の強化・充実を推進してきた。 【平成 21 年 3 月末現在】 <table> <tr> <th>開設日数</th><th>市町数</th></tr> <tr> <td>週 5 日</td><td>3 市</td></tr> <tr> <td>週 3～4 日</td><td>3 市</td></tr> <tr> <td>週 1 日</td><td>4 市 6 町</td></tr> <tr> <td>月 1 日～2 日</td><td>4 町</td></tr> </table> ➡ 【平成 26 年度】(広域的連携を含む) <table> <tr> <th>開設日数</th><th>市町数</th></tr> <tr> <td>週 5 日</td><td>8 市 4 町</td></tr> <tr> <td>週 4 日</td><td>1 市</td></tr> <tr> <td>週 2 日</td><td>1 市 4 町</td></tr> <tr> <td>週 1 日</td><td>2 町</td></tr> </table>		開設日数	市町数	週 5 日	3 市	週 3～4 日	3 市	週 1 日	4 市 6 町	月 1 日～2 日	4 町	開設日数	市町数	週 5 日	8 市 4 町	週 4 日	1 市	週 2 日	1 市 4 町	週 1 日	2 町
開設日数	市町数																				
週 5 日	3 市																				
週 3～4 日	3 市																				
週 1 日	4 市 6 町																				
月 1 日～2 日	4 町																				
開設日数	市町数																				
週 5 日	8 市 4 町																				
週 4 日	1 市																				
週 2 日	1 市 4 町																				
週 1 日	2 町																				
○県 県消費生活センターでは年末年始を除き毎日開所していたが、平成 21 年 8 月から相談時間を 1 時間延長し、相談者の利便性を向上させた。 ・開設時間 9：00～16：00 → 9：00～17：00 (1 時間延長) 消費者ホットラインの開始による、土日の相談件数の増加に対応するため、県センターの相談員の配置体制を強化した。 ・土日の相談員配置体制 2 名 → 3 名																					
(2) 消費生活相談件数等 ○管内市町 ほとんどの市町で、開設日数の増や相談時間の延長など、相談体制の強化を図ってきたことで、県全体の相談件数に占める市町の相談件数の割合は、増加する傾向にある。 ○県 県センターに、市町相談窓口への助言・指導等を行う消費生活相談スパーアドバイザーを 1 名配置し、市町相談窓口への訪問指導、複雑案件等の共同処理を行っている。 このことにより、市町の相談解決能力の向上が図られた。																					
「地方消費者行政強化作戦」への対応																					
・どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制を整備し、消費者の安全・安心を確保するため、平成 29 年度までに「地方消費者行政強化作戦」の達成を目指す。																					

<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消

目標を達成

<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 万人以上の自治体は 5 市で、5 市とも消費生活センターを設置している。
一方、人口 5 万人未満の市町は 15 市町で、消費生活センター設置自治体は 1 市となっている。
人口の少ない市町においても広域的連携により、開設日を週 5 日にするなどして地域住民の利便性の向上を図ってきた。引き続き、広域的連携を推進していき、広域連携化による消費生活センターの設置についても検討して行きたい。

2-2 管内自治体の 50%以上に相談員を配置

- ・平成 26 年度当初は全ての管内市町村の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。しかし、消費生活相談員も高齢化等による人材の不足が懸念されており、消費生活相談員養成講座等を行うことで、人材の確保を行っていききたい。

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は 75%を超えており既に目標を達成しているが、今後、人材不足が懸念されるため、消費生活相談員養成講座等による資格取得の促進、資格取得後の人材確保に努めていきたい。

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 70%台となっている。
規模の小さい町では、1 人体制の相談窓口となっており、研修参加が難しい状況であるため、消費生活相談員の研修参加率を 100%に引き上げるため、国民生活センターが実施する研修の周知、消費生活相談員が研修に参加しやすい環境の整備等進めるとともに、県が主催するレベルアップ研修についても引き続き実施していききたい。

<政策目標 3>適格消費者団体の空白地域解消

- ・平成 27 年度特定非営利活動法人「佐賀消費者フォーラム」が県内初の適格消費者団体に認定され、空白地域解消。地方消費者行政活性化基金を活用し、立ち上げを支援した。今後も活動を支援していききたい。

<政策目標 4>消費者教育の推進

- ・平成 27 年度策定の消費者教育推進計画に基づき、消費者教育を推進していく。

<政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築

- ・高齢者・障がい者の消費者被害を未然に防止するため、行政、警察、自治会、民生委員・児童委員、福祉団体等による見守りネットワークを構築する市町の支援を実施する。

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>

- ・「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。
- ・管内市町の消費生活相談体制の維持・向上のための取組に対し継続的な支援を行っていく。

<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の消費生活相談体制を維持する。
- ・管内市町の消費生活相談体制の水準向上のため、管内市町の消費生活相談員を対象とした研修会を継続して実施する。
- ・出前講座等の啓発事業については、管内市町と連携してより効果的な取組を模索しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標

- ・消費生活相談業務は専門の相談員で構成する N P O 法人と協働で行っていく。
- ・消費生活相談員の高齢化が進んでいることから、体制の維持・強化のため、消費生活相談員の養成講座の開催・合格者の確保に努める。(平成 27 年度～平成 29 年度)
- ・市町職員及び消費生活相談員のレベルアップのための研修会を年 2 回を目標に開催する。(平成 27 年度～平成 29 年度)
- ・消費者教育を体系的に推進するため、消費者教育の方向性を取りまとめた上で消費者教育推進計画を策定する。(平成 27 年度)
- ・適格消費者団体の候補となる消費者団体の立ち上げに対する活動及び適格消費者団体としての今後の活動を支援する。(平成 27 年度～平成 29 年度)

その他特記事項

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。 ・管内市町の消費生活相談体制の維持・向上のための取組に対し継続的な支援を行っていく。 <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の消費生活相談体制を維持する。 ・管内市町の消費生活相談体制の水準向上のため、管内市町の消費生活相談員を対象とした研修会を継続して実施する。 ・出前講座等の啓発事業については、管内市町と連携してより効果的な取組を模索しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標
・消費生活相談業務は専門の相談員で構成する N P O 法人と協働で行っていく。 ・消費生活相談員の高齢化が進んでいることから、体制の維持・強化のため、消費生活相談員の養成講座の開催・合格者の確保に努める。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・市町職員及び消費生活相談員のレベルアップのための研修会を年 2 回を目標に開催する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・消費者教育を体系的に推進するため、消費者教育の方向性を取りまとめた上で消費者教育推進計画を策定する。(平成 27 年度) ・適格消費者団体の候補となる消費者団体の立ち上げに対する活動及び適格消費者団体としての今後の活動を支援する。(平成 27 年度～平成 29 年度)
その他特記事項

市町村推進プログラム

都道府県名	佐賀県	市町村名	佐賀市
-------	-----	------	-----

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	・消費生活相談体制強化のため、相談室の移設及び事務室の改修を行った。（平成21年度） ・消費生活相談員等の対応能力強化のため、レベルアップ研修会を開催した。（平成21年度） ・消費生活相談窓口の機能を高度化して、複雑高度化する消費者トラブルへの対応力強化を図るため、弁護士相談を実施した。（平成21年度～平成26年度） ・食品表示・安全に関する知識を深めるため、市民を対象にした公開講座を開催した。（平成21年度，平成24年度） ・消費者被害の未然防止と被害拡大を防止のため、自立した消費者の育成を図る啓発・教育を実施すると共に、消費者被害に遭った市民をスムーズに相談窓口へ誘導できるよう、メディアを活用した情報提供（広報）活動を実施した。（平成21年度～平成26年度） ・法律の専門家に相談できる機会を増やし、複雑高度な相談でも迅速に解決できる体制を整備するため、弁護士を配置した夜間相談会を開催した。（平成21年度～平成26年度） ・消費生活センターの機能強化を図るため、出張相談や出前講座の実施の他、消費生活センターの認知度向上のための各種広報活動を実施した。（平成22年度～平成26年度） ・複雑高度化する消費者トラブルへの対応力の強化を図るため、国民生活センター等で開催される研修会への参加を支援した。（平成21年度～平成23年度） ・消費者教育や啓発活性化事業を推進するため、各種イベント開催時には啓発グッズ等を配布し、各種の啓発講座を開催した。（平成22年度～平成26年度） ・消費者団体主催による各種啓発活動（講演会，イベント「さが環境フェスティバル」・「消費者被害防止街頭キャンペーン」）を支援した。（平成24年度） ・地域社会における消費者問題解決力の強化を図るため、専門機関に啓発用冊子の作成及び市内各地域の民生児童委員会を訪問して行う啓発活動を委託した。（平成 25 年度）
総括・評価	・これまでの活性化事業による弁護士相談の昼間開催（2回/月）と夜間開催（1回/月）を実施して現在6年目である。元々自主財源で実施している昼間開催（2回/月）分と合わせ、質の高い相談体制が構築されており、平成 21 年度以降、延べ 1,000 人程度の利用

	がなされている。 - 消費生活相談員の相談対応能力が向上したことに伴い、消費生活相談体制の強化が図られており、平成 21 年度と比べ、平成 25 年度は斡旋件数・斡旋率共に増加している。 { 斡旋件数：平成 21 年度 218 件 ⇒ 平成 25 年度 253 件 斡 旋 率：平成 21 年度 8.9% ⇒ 平成 25 年度 13.6% } - メディア等の利用による一般市民に対する各種広報活動の実施の他、消費者被害の未然防止と被害拡大を防止のために実施してきた各種の啓発活動が徐々に浸透してきた。その結果、平成 21 年度と比べ、平成 25 年度は出前講座の実施件数・受講者数は共に増加しており、平成 26 年度もさらに増加する見込みである。 { 件数：平成 21 年度 33 件 ⇒ 平成 25 年度 51 件 受講者数：平成 21 年度 1,087 人 ⇒ 平成 25 年度 1,763 }
「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 - 消費生活相談窓口の機能強化策として、複雑高度化する消費者トラブルへの質の高い対応力強化を図るため、昼間（2 回/月）と夜間（1 回/月）の弁護士相談を今後も継続する。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 - 専門的知識を有する消費生活相談員の有資格者団体（委託団体）との協力関係を深め、より効果的な啓発用のチラシ・教材等の開発・研究に努めると共に、出前講座等の各種啓発行事を推進する。 - 各種情報メディア（媒体）の有効活用や、各種イベント時における啓発用グッズ等の配布を通して、消費生活相談窓口の P R、消費者被害の未然防止と被害拡大の防止、及び自立した消費者の育成を図る啓発教育活動をより充実させる。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 - 福祉分野で構築予定である高齢者を対象とした見守りネットワークに参入し、消費生活分野についても消費者被害の未然防止に向け、見守りの強化に努める。
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> - 現在の消費生活センターの相談体制を維持する。 - 各種メディア等を活用した広報活動や啓発イベント等を今後も継続することにより、消費生活センターの認知度向上を図る。 - 弁護士相談の昼間開催と夜間開催を今後も継続することにより、質の高い相談体制を維持すると共に、消費生活センターの機能強化を図る。 - 消費者被害の未然防止と被害拡大を防止するために、今後も出前講座や各種の啓発活動を粘り強く継続して実施する。 <平成 30 年度以降の方針>

	・現在の消費生活センターの相談体制を維持するよう努める。 ・質の高い相談体制を維持するため、交付金等活用期間経過後も弁護士相談を継続開催する。 ・各種メディア等を活用した広報活動や啓発イベント等を今後も継続することにより、消費生活センターの認知度向上に努める。 ・消費者被害の未然防止と被害拡大を防止するために、今後も出前講座や各種啓発活動を粘り強く継続して実施する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・現在の消費生活センターの相談体制を維持する。 ・各種メディア等を活用した広報活動（バス車内放送広告、各種広報紙への掲載、ラジオ放送等）や、効率的な啓発イベントの実施（多数の来場者が見込まれる場所での開催、集客効果の高い企画の導入及び佐賀県との合同開催等）により、消費生活センターの認知度向上を図る。 ・弁護士相談の昼間開催（2回/月）と夜間開催（1回/月）を今後も継続することを目標とすることで、質の高い相談体制を維持すると共に、消費生活センターの機能強化を図る。 ・消費者被害の未然防止と被害拡大を防止するために、今後も出前講座や各種啓発活動を、庁内外の多種多様な関係機関との協力関係を強化しながら、粘り強く継続して実施していく。
その他特記事項	・消費生活相談業務の中で、主に多重債務者を切り口として発見される複合的な諸問題（生活困窮・ひとり親・DV・青少年問題等の生活再生全般に関わる問題）に対する支援について、そのコーディネート能力が求められる時代となっている。庁内外の幅広い関係部署間との連携強化を図り、その組織体制の充実に向けて今後対応していきたい。

市町村推進プログラム

都道府県名	佐賀県	市町村名	唐津市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 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	- 消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口充実の一環として相談員を 2 名体制から 3 名体制にして相談時間 1 時間延長を実施した。(平成 22 年度～) - 消費生活相談員の対応力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～) - 消費生活相談員の処遇改善のため、1 時間あたりの報酬単価を 50 円増額した。(平成 26 年度) - 市役所支所を訪れた市民からの相談に対応するためテレビ電話を活用した。(平成 23 年度～) - 悪徳商法被害防止のため啓発パンフを作成し出前講座等で啓発を行った。(平成 22 年度～) - 特殊詐欺被害防止のための啓発チラシを作成し、市内全戸に回覧した。(平成 25 年度) - 消費者被害防止のための若者向けの啓発用パンフレットを作成し、成人式会場で配布した。(平成 23 年度～) - 消費者被害防止のため町内会や民生委員会等地域団体の要請に応じ出前講座の講師を派遣した。(平成 21 年度～)
総括・評価	- 平成 25 年度の相談件数が 1042 件、平成 26 年度が 1175 件で年々増加傾向にあり、地域の相談窓口として確実に定着しつつある。 - 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 23 年度の 228 件に対し、平成 26 年度 281 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 193,000 千円となった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 空白地域なし。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 消費生活相談員の研修参加は概ねできているが、消費生活相談員のレベルアップを図るために、消費者行政担当職員の研修参加も含め引き続き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 27 年度以降の消費生活相談員及び消費者行政担当職員の研修参加率を 100%とするよう努力する。

	<政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 平成 27 年度に地域包括支援センターを中心に唐津市高齢者見守りネットワーク事業が始まったので、相互に連携を図る。
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>
	・ 消費生活センターを維持する。 ・ 市民の身近な消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持し、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対策を実施し、地域内連携体制構築を支援する。
	<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めざす。 ・ 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 消費生活センターを維持する。 ・ 消費生活相談員の対応力強化のため、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を改善した 1 時間あたり 50 円増額後の報酬を維持する。 ・ 消費生活センターが地域の人材育成の拠点となり、地域の消費生活問題への対応能力向上のため、地域内連携体制を構築する。
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	佐賀県	市町村名	鳥栖市
-------	-----	------	-----

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、消費生活相談室を増設し、消費生活相談員を 1 名体制から 2 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回覧板を作成し、市内町区に配布した。(平成 21 年度、平成 26 年度) - 消費者被害防止のための啓発小冊子等を購入し、出前講座等で配布した。(平成 21 年度～平成 25 年度) - 地域の消費者を見守る市民ボランティア(消費生活メイト)の養成講座を実施し、受講後は、行政職員と一緒に地域での啓発活動を行った。(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強化し、相談件数は当初の 760 件から着実に増加している。平成 25 年度においても 780 件の相談があり、地域の相談窓口として定着している。 - 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、あっせん件数が当初と平成 25 年度を比較して着実に増加し、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 59,887 千円となった。 - 平成 24 年度から消費生活メイトを活用した出前講座を積極的に実施し、実績が平成 23 年度の 2 件に対し、平成 24 年度は 20 件と大幅に増加した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 - 平成 21 年度当初で消費生活センターを設置済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 - 平成 21 年 8 月以降、消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制に増員。 - 消費生活相談員の資格保有率を 100%とするため、研修参加等により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 21 年度以降の消費生活相談員の研修参加率は毎年度 100%であり、今後も維持する。 <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 ・ 地域包括支援センターや民生委員・児童委員等、高齢者の見守りを行う関係機関との連携を強化し、高齢者の消費者被害防止に向けた地域の見守り体制の充実を図る。
消費者行政推進の方針	＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞
	・ 消費生活センターを維持する。 ・ 消費生活相談員の研修参加を支援し、相談員のレベルアップを図る。 ・ 担当職員の研修等への参加により、相談対応に必要な知識等を身につけ、消費生活センターの相談処理能力を高める。 ・ 消費者教育を推進し、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、交付金等活用期間経過後においても維持することを目指す。 ・ 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 消費生活センターを維持する。 ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。 ・ 消費生活センターの相談処理能力向上のため、担当職員が県主催の研修会等に積極的に参加し、相談対応に必要な知識等を身につける。 ・ 教育担当部署と連携し、学校における消費者教育の機会を検討する。
その他特記事項	・ 平成 30 年度以降も消費生活相談体制を維持するため、交付金活用期間の延長をお願いしたい。

市町村推進プログラム

都道府県名	佐賀県	市町村名	多久市
-------	-----	------	-----

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	- 消費生活相談の窓口体制を強化するため、消費生活相談員の相談窓口勤務を週 1 回から週 2 回へ拡大した。また、相談室の整備をした。(平成 21 年度) - P I O－N E T の配備 (平成 22 年度) - 相談内容を充実させるため、消費生活相談員・担当職員のレベルアップを図るべく、研修参加を支援した。(平成 21 年度～26 年度) - 高齢者の消費者被害を防止するため、老人クラブや民生委員会等で出前講座を行った。(平成 22 年度～26 年度) - 消費者被害防止及び相談窓口周知のため、啓発チラシや啓発グッズを作成し、出前講座や消費者月間一斉キャンペーン時等に市民に配布したり、製品事故防止のためのチラシ等の市内班回覧をした。(平成 22 年度～26 年度) - 消費者被害未然防止のため、成人式の日には新成人へ若者向けの啓発パンフレットを配布した。(平成 22 年度～平成 26 年度) - 市児童館や市内高校等へ啓発チラシ等を配布した。(平成 26 年度)
総括・評価	- 平成 21 年度から窓口体制の強化をし、相談件数は年々確実に増加しており、平成 20 年度は相談件数 130 件 (年間) に対し、平成 26 年度は 2 月末日現在で 189 件と増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 - 平成 21 年度に相談室を整備し、相談者の個人情報やプライバシーがより安全に守られるようになった。また、相談者が人目を気にせず安心して相談できるようになった。 - P I O－N E T が配備されたことにより、迅速に、より適切な情報収集が可能になり、助言・あっせん等ができるようになった。 - 消費生活相談員・相談業務を行う担当職員のレベルアップを図るべく、研修参加を支援した結果、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 - 消費者被害防止及び窓口周知のため、出前講座及び啓発チラシ・啓発グッズの配布を実施してきた結果、相談件数が増加してきている。 - 平成 22 年度から実施した出前講座が、平成 26 年度には 2 月末日現在、19 件 (726 名参加) と確実に増加している。

「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 ・ 平成 21 年度から消費生活相談員の相談窓口勤務を週 1 回から週 2 回へ拡大しているが、さらに平成 27 年度以降、週 3 回体制へと拡大を図る。 ・ 出前講座・啓発チラシの配布等を行い、相談窓口のより一層の周知を図る。 ・ 市報（市内全戸配布）に消費者被害の事例等を掲載し、広く市民に情報発信することにより、啓発・相談窓口の周知を図る。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・ 消費生活相談員・担当職員の研修参加を支援し、消費生活相談員・担当職員のレベルアップを図る。 <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> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 消費生活相談員の相談窓口勤務の週 3 回へ拡大する。 ・ 消費者被害防止及び窓口周知のため、出前講座や啓発チラシの配布等を引き続き行っていく。 ・ 市報（市内全戸配布）掲載を通じて市民へ広く情報発信し、啓発・相談窓口の一層の周知を図る。 ・ 消費者被害未然防止・救済のため市包括支援センター等関係機関との連携を図っていく。 <平成 30 年度以降の方針> ・ 消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。 出前講座・啓発チラシの配布等啓発事業については、より効果の高い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	・ 消費生活相談窓口を維持する。（平成 27 年度） ・ 消費生活相談の窓口体制を強化するため、消費生活相談員の相談窓口勤務の週 3 回へ拡大する。（平成 27 年度） ・ 消費生活相談員・担当職員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。（平成 27 年度～平成 31 年度） ・ 平成 26 年度に消費生活相談員の処遇改善した 1 日あたり 10,300 円の報酬を維持する。（平成 27 年度～平成 31 年度） ・ 高齢者の消費者被害を防止するため、老人クラブや民生委員会等で出前講座を行う。また、高齢者周辺の方々への見守り啓発

	も併せて行っていく。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・ 消費者被害防止及び窓口周知のため、出前講座や啓発チラシの配布等を引き続き行っていく。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・ 市報（市内全戸配布）に消費者被害の事例等を掲載し、広く市民に情報発信することにより、啓発・相談窓口の周知を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度) ・ 段階を踏んでの消費者教育の必要があるため、社会人になる前の消費者教育に重点をおき、市内小・中・高等学校等教育現場への働きかけを行っていく。(平成 27 年度～平成 31 年度) 消費者被害未然防止・救済のため、市包括支援センター等関係機関や税務課・福祉課等庁内の連携を図っていく。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	佐賀県	市町村名	伊万里市
-------	-----	------	------

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、平成 21 年 8 月に消費生活センターを設置し、相談日を週 3 日から 5 日に拡充した。 - 消費生活相談員の勤務時間を 6 時間から 7 時間へ延長し、相談業務を充実させた。(平成 25 年 8 月～) - 消費生活相談員の対応能力強化のため、県主催の研修や国民生活センター主催の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、報酬日額を 12,250 円から 12,978 円へ改定した。(平成 26 年度～) - 消費者被害防止のためのリーフレット、冊子、シール等を作成し、出前講座や成人式での配布及び民生委員を通じて高齢者宅へ配布した。 (平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	- 平成 21 年 8 月に消費生活センターを設置し、相談日を増設したため、相談件数が平成 20 年度の 245 件に対し、平成 25 年度は 428 件と約 2 倍に増加した。 - 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。増加する相談への的確な対応ができるようになった。 - 消費者被害防止のためのリーフレット等を用いて出前講座を行い、実施回数も平成 21 年度の 3 件から平成 25 年度は 13 件と増加している。
「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 8 月に消費生活センターを設置済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 - 平成 21 年 8 月に消費生活センターを設置済み。 - 消費生活センターに相談員を毎日 1 名配置している。 - 現在の消費生活相談員の資格保有率は 100%であるため、平成 27 年度以降も保有率 100%を維持する。 現在の消費生活相談員の研修参加率は 100%であるため、平成 27 年度以降も参加率 100%を維持する。 <政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築 - 消費生活上特に配慮を要する消費者の見守りのため、消費者安全確保地域協議会を設置し、他分野のネットワークとも連携しながら、地域の見守りネットワークを構築する。

消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	・ 消費生活センターを維持する。 ・ 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するため、相談員の配置体制を現状維持し、研修への参加支援を継続して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維持する。 ・ 消費生活相談員の配置体制を維持する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 消費生活相談員の勤務時間を維持する。(平成 27 年度～33 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 30 年度) 平成 26 年度に処遇改善した消費生活相談員の報酬日額 12,978 円を維持する。(平成 27 年度～平成 34 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	佐賀県	市町村名	武雄市
-------	-----	------	-----

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	・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。 ・消費生活センターの充実・強化（相談窓口開設日数を現在の週 4 日から 5 日へ拡大。平成 21 年度 4 月） ・P I O－N E T の配備（平成 22 年度 4 月） ・消費者被害拡大を防ぐための啓発の強化頒布物作成（ポケットティッシュ等） ・相談員の追加（平成 21 年度 8 月 1 名→2 名） ・相談時間の延長 (平成 21 年 8 月 9 : 30～16 : 30→8 : 30～17 : 15)
総括・評価	・相談件数は、平成 20 年度の 318 件に対し、平成 25 年度は 438 件、平成 26 年度は 355 件と地域の相談窓口として定着しつつある。 ・出前講座の件数も平成 21 年度 33 件に対し平成 25 年度は 47 件、平成 26 年度は 45 件と、40 件台の件数を維持している。消費生活問題への対応の必要性が地域の中にも浸透していると思われる。
「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 ・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 ・相談窓口開設日数について、現在の週 5 日を今後も維持する。 ・消費生活相談員 2 名体制を今後も維持する。 ・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 27 年度以降の消費生活相談員の研修参加数についても、現在の年 2 回参加を今後も維持する。 <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> ・消費生活センターを維持する。 ・弁護士などの活用により消費生活相談の質の向上を図る。 ・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。 ・市ホームページ、ケーブルテレビを活用した悪質商法等の情報の発信に取り組む。 <平成 30 年度以降の方針>

	・消費生活センターを維持する。 ・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、補助金活用期間経過後もニーズに合わせ、実施していく。 ・消費生活相談体制については、より効果的な取組に重点化しつつ、補助金活用期間経過後も相談体制を継続させていく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活センターを維持する。 ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続 ・消費生活センターが地域の人材育成の拠点となり、地域の消費生活問題への対応能力の向上のための地域ネットワークを構築する。 ・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、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。 ・市ホームページ、ケーブルテレビを活用した悪質商法等の情報の発信に取り組む。
その他特記事項	・消費者被害防止のための、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	佐賀県	市町村名	鹿島市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	・ 身近な相談窓口となるよう、相談日を現行の毎週金曜日と第 2・第 4 月曜日から毎週月・金曜日に増やし、相談時間も 6 時間から 7 時間へ延長した。(平成 21 年度) ・ 近隣市町との連携については、協議会を設立し情報の共有・広域的な啓発活動を行うとともに、平日は毎日、いずれかの市町で相談窓口を開設できる体制を整えた。 ・ 相談窓口にパソコンを配置しインターネット環境を整えた。(平成 21 年度) ・ 消費生活相談員対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 25～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のため啓発カレンダー、パンフレット、チラシ等を作成し、市内の全戸に配布した。(平成 23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	・ これまでも同一の相談員に巡回してもらい、共同で啓発カレンダー・チラシを作成する等連携を図ってきた嬉野市、太良町と基金終了後についても連携を図ることを確認し、平成 25 年 4 月に 2 市 1 町による佐賀県南西部消費者行政連携協議会を設立した。 ・ 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 51,000 千円となった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 ・ 平成 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 ・ 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。 <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維持する。 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の実施を目指し、地域内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 25 年度～31 年度) ・ 消費生活相談窓口を維持する。(平成 25 年度～平成 31 年度)
その他特記事項	・ 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	佐賀県	市町村名	小城市
-------	-----	------	-----

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、消費生活相談窓口の相談日の増及び相談時間の延長をし、「小城市消費生活センター」とした。 (平成 25 年度) ・消費者被害防止のため啓発チラシを作成し、市民に配布した。 (平成 17 年度～26 年度) ・相談員の研修参加支援によるレベルアップを図った。 (平成 25～26 年度)
総括・評価	・合併時より消費生活相談室を設置し、平成 25 年度より消費生活相談体制の強化により消費生活センターに名称変更した。啓発活動により平成 25 年度 300 件、26 年度 251 件と相談件数が減少傾向にあり啓発活動の成果と考えている。 ・平成 25 年度から、相談員の相談対応向上のため、研修参加支援を行いあらゆる相談事例に対応できるようになった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 ・平成 25 年度当初に小城市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 ・啓発のために高齢者を対象とした出前講座の拡充 ・国民生活センターをはじめとした各種研修に参加し、相談員スキルアップを図る。 ・啓発及び周知のために冊子、チラシ等を作成し、市民に配布。 <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>
	・消費生活センターとして市民の身近な相談窓口として維持していくとともに、相談員のレベルアップに努める。 ・消費者教育（出前講座）に力をいれるとともに、被害の未然防止のため国センの「見守り新鮮情報」を活用し、関係課、地域ケア会議、民生委員との連携の強化と情報の共有化を図る。
	<平成 30 年度以降の方針> 必要に応じて見直しを行いながら、消費生活相談体制を維持していく。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・相談員のレベルアップのため、研修支援を引き続き実施していく。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	佐賀県	市町村名	嬉野市
-------	-----	------	-----

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	・ 身近な相談窓口となるよう、相談窓口開設回数を週 1 回から 2 回へ増やすとともに 10 時～16 時までの開設時間を 1 時間拡大し 9 時からの受付とした。(平成 21 年度) ・ 「佐賀県南西部消費者行政連携協議会」を鹿島市・太良町とともに設置し、住民にとって相談しやすい環境を整備することが出来た。(平成 25 年度) ・ 消費者啓発強化事業の一環として、全戸に啓発冊子（保存版）を配布した（平成 21 年度） ・ 消費者啓発事業の一環として、消費者啓発用チラシの市内全戸配布を実施した（平成 21～26 年度） ・ 塩田庁舎の相談会場において、インターネットが利用できる環境を整え、複合プリンターを設置した。(平成 21 年度)
総括・評価	・ 平成 21 年度から週 1 回の相談窓口を週 2 回に拡大し、相談時間も 6 時間から 7 時間へ延長している。相談件数は平成 20 年は 80 件、平成 21 年では 83 件と横ばいではあるが、住民の利便性は格段に向上した。 ・ 塩田庁舎の相談環境を向上させたことにより、事務処理能力の向上及び最新情報を迅速に入手することが可能となり相談機能の充実を図ることが出来た。 ・ これまでも同一の相談員に巡回してもらっていた鹿島市・太良町と平成 25 年 4 月に佐賀県南西部消費者行政連携協議会を設立したことにより、相談員を研修に参加させることによるスキルアップや、共同でのチラシ作成・配布などを効率的に行うことが出来る体制づくりが出来た。
「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 18 年度当初で消費生活相談窓口を設置済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・ 国民生活センターの研修に参加させることで、消費生活相談員のレベルアップを図る。 <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維持する。 ・ 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の実施を目指し、地域内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 25 年度～31 年度) ・ 消費生活相談窓口を維持する。(平成 25 年度～平成 31 年度)
その他特記事項	・ 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。 ・ 現在、連携協議会の中で嬉野市のみ単独利用している PIO-NET を、広域連携で協議会として運用出来る体制を目指す。

市町村推進プログラム

都道府県名	佐賀県	市町村名	神埼市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談窓口の開設日を週 1 日から週 2 日とした。(平成 22 年 7 月～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。 ・消費生活相談員の処遇改善のため、1 日あたりの報酬を 300 円増額し、10,300 円とした。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・消費者被害防止のための啓発品及び啓発チラシを作成し、市民に配布した。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・高齢者等の悪徳商法被害の防止するため、60 歳以上の市民を対象とした「いきいき大学」で消費者トラブルに関する講演を行った。(平成 25 年度) ・消費者教育の充実を図るため、市内小学校に消費者ハンドブック「ぼくも私も消費者」を配布した。(平成 26 年度)
総括・評価	・相談日を週 2 日に増やしたことで、平成 19 年は 98 件だった相談件数が平成 25 年には 281 件と大幅に増加し、地域の相談窓口として定着している。 ・研修などを通して相談員の相談対応能力を強化したによって、より高度な相談にも対応可能となった。 ・平成 25 年度における相談員の助言やあっせんによる救済額が 5,347,150 円となった。 ・小学校への消費者ハンドブックの配布により、小学生に消費者であることの自覚を持たせる機会を提供することができ、保護者への啓発を行うことができた。 ・消費者グループとの共催により啓発のための視察やセミナーを開催し、消費者の役割、消費生活に関する必要な知識の習得に努めた。 ・P I O－N E T の導入により、相談情報の管理や照会が一元化されたことで、情報提供や被害拡大防止に役立てることができた。(平成 25 年度～)
「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 ・相談員の対応能力の強化を図る。 ・職員の対応能力の強化を図る

	<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>
	・消費生活相談窓口を維持する。 ・地域の身近な相談窓口として消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・相談窓口開設日以外における職員の相談対応力強化のため、職員の研修参加を行う。 ・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策を実施する。
	<平成 30 年度以降の方針>
	・消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 ・消費者教育の推進のため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、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。 ・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 31 年度) ・平成 22 年度に消費生活相談窓口開設日を週 1 日から週 2 日に増やし、消費者行政機能を強化した体制を維持する。(平成 27 年度～平成 30 年度) ・地域の消費生活問題への対応能力向上を図るため、消費者グループとの協力や啓発品等を利用し、消費者の役割、消費生活に関する必要な知識の習得、消費生活の安定向上を図るための情報を発信する。(平成 27 年度～平成 29 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	佐賀県	市町村名	吉野ヶ里町
-------	-----	------	-------

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	・消費者への啓発事業を強化するため啓発グッズを作成し配布した。(平成 22 年度～26 年度) ・高度で専門的な相談にも対応できる体制を整備するため、司法書士を配置した。(平成 22 年度～26 年度)
総括・評価	・司法書士相談、消費生活相談ともに相談件数に大きな増減は見られないため、相談窓口として定着していると思われる。
「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 ・消費生活相談窓口設置済み。 ＜政策目標 2＞相談体制の質の向上 ・消費生活相談窓口は週 1 回の開設だが、近隣市町との広域連携により対応している。 ＜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＞
	・消費生活相談窓口の相談体制を維持する。 ・消費生活相談体制を維持・強化するため、研修等の活用により消費生活相談員と担当職員のレベルアップを図る。 ・警察、福祉関係、教育委員会等との連携により消費者教育や啓発に取り組む。
	＜平成 30 年度以降の方針＞
	・消費生活相談窓口の相談体制を維持・強化しつつ、出前講座等の啓発事業に力を入れる。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活相談窓口体制、司法書士による相談体制を維持する。 ・啓発グッズ等の活用により、消費者被害防止を図る。(平成 21 年度～平成 29 年度、その後自主財源化) ・各種団体と連携し、啓発を強化する。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	佐賀県	市町村名	基山町
-------	-----	------	-----

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	・ 地域の集会等で活用してもらえよう、佐賀県主催の出前講座の周知・実施。 ・ パンフレットや広報、出前講座等を活用した窓口の周知。 ・ 国民生活センターや県で実施する消費生活相談に関する研修に相談員を参加できるよう支援し、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・ 消費者被害防止のため、成人式で成人の方に消費生活相談に関するカレンダー等の配布
総括・評価	・ 平成16年度当初、消費生活相談窓口は月 2 回の開設であったが、平成21年8月より開設日を毎週金曜日とする。 ・ 平成17年度相談件数は、84 件に対し、平成20年度は49 件、平成26年度は31件と減少傾向にあるものの、高度情報通信社会の進展などにより、架空請求、インターネット上の悪質なウェブサイトなど、手口が巧妙化・複雑化・悪質化しているため、広報・啓発活動の更なる充実と相談窓口の周知徹底を図る必要があるものと考ええる。 ・ 平成25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、相談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	<u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u> 平成 15 年 6 月に設置済み <u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u> ・ 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。 ・ 町職員の消費生活問題意識の拡大に向けた研修実施。 ・ 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、消費生活相談員の研修参加率を100%とする。 ・ 広域的な消費生活相談窓口の開設。 <u>＜政策目標 4＞消費者教育の推進</u> 対象外 <u>＜政策目標 5＞「見守りネットワーク」の構築</u> 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設置・維持する。なお、相談件数が年ごとに減少しているが、その理由は不明であるもの、引き続き相談しやすい体制づくりを行うとともに、相談窓口の情報発信を行う。 ・ 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	・ 消費生活相談窓口を設置・維持。窓口の広報普及を行う。 ・ 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。 ・ 高齢者の悪徳商法被害を防止するための強化。 ・ 消費生活相談窓口の強化を図るため、鳥栖市や三養基地区と広域的な連携をし、これらの市町の住民を対象とした消費生活相談を開始する。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	佐賀県	市町村名	上峰町
-------	-----	------	-----

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	- 消費生活相談窓口の強化を図るため、神崎市、吉野ヶ里町、みやき町と近隣市町と連携を図り、互いの広報やホームページ上で各市町の相談日を掲載し、相談窓口開設日の周知・啓発を広域的に取り組んだ。 - 近隣市町の開設日を相互に掲載することで、広域的に毎日の相談が可能となり、市町の枠を超えて広域的に相談者を受け入れることにより、相談受け入れ体制の強化と周辺地域住民の安心確保に努めた。 - 消費生活相談員の処遇改善の為 1 日当たりの報酬を 624 円増額し 10, 500 円から 11, 124 円とした。(平成 26 年度～) - 高齢者の消費者被害防止のため町内 25 全地区において出前講座を実施した(平成 25 年度～平成 26 年度) - 広報紙に被害防止のための啓発記事を掲載した(平成 25 年度～) - 相談窓口については、平成 23 年度から月 1 回を月 2 回に増設した。
総括・評価	平成 23 年度より消費生活相を開設。住民への周知は広報等で行ってきたため、被害にあった方については、迅速に対応ができるようになってきた。地域の相談窓口として定着してきている。
「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 - 近隣市町との連携 <政策目標 2>相談体制の質の向上 - 担当者、相談員のレベルアップ研修 <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>
	消費生活相談体制の維持
	<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は基金活用経過後も取り組んでいく

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活相談窓口の維持 ・消費生活相談員の体制処遇の維持 ・近隣市町とのネットワークの維持 ・相談員の研修参加への支援
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	佐賀県	市町村名	みやき町
-------	-----	------	------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31
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 年度に週 1 回の相談窓口開所を週 2 回に変更した。 ・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 24 年度～平成 26 年度） ・高齢者の消費者被害予防のため、地区や老人会等で出前講座を開催した。（平成 22 年度～平成 26 年度）
総括・評価	・平成 22 年度に週 1 回の相談窓口開所を週 2 回に変更した結果、相談件数は平成 21 年度の 70 件に対し、平成 22 年度は 82 件と微増だったが、平成 24 年度は 121 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、多重債務・ヤミ金・投資被害などの新手の手法による被害者に対して実施する消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・平成 22 年度から実施した出前講座は、年間 5 回前後ではあるが着実に実施している。（平成 24 年度から自主財源化）
「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 27 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 22 年度に週 1 回の相談窓口開所を週 2 回に変更した。 ・消費生活相談員の処遇改善のために、1 日あたりの報酬を 300 円増加した。（平成 26 年度） <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、消費生活相談員を増員するとともに、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。 ・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、地域ネットワーク構築等を支援する。
	<平成 30 年度以降の方針> ・消費生活相談体制については、基金活用期間を経過した事業から

	順次自主財源化を目指す。 ・ 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・ 消費生活相談窓口を維持する。(平成 27 年度目途) ・ 平成 26 年度に消費生活相談員の処遇改善した 1 日あたり 1,600 円の報酬を維持する。(平成 27 年度～平成 33 年度、その後自主財源) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 34 年度、その後自主財源)
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	佐賀県	市町村名	玄海町
-------	-----	------	-----

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するとともに、消費生活相談員 1 名を配置（平成 20 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） - 行政放送(テレビ)により消費者被害防止のための広報 DVD を放映している。 - 消費生活相談窓口設置の強化のため月 3 回から 4 回に増設（平成 23 年度）
総括・評価	平成 20 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談件数は平成 20 年度に 32 件、平成 21 年度に 16 件、平成 22 年度に 28 件、平成 23 年度に 35 件、平成 24 年度に 30 件、平成 25 年度に 25 件とばらつきはあるもの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 - 消費生活相談員のレベルアップ研修については、福岡の国民生活センターに年 2 回佐賀に年 1 回の旅費等支援をしている。 <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	- 消費生活相談窓口の設置の維持。 - 現在の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 27 年度～平成 33 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あげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	佐賀県	市町村名	有田町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	・消費生活相談窓口を強化するため、相談窓口を週 1 日から週 2 日とした。(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 25 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談員の処遇改善のため、1 日当たりの委託料を 832 円増加し、14,832 円とした。(平成 26 年度) ・小学 5 年生に対し消費者教育を実施した。(平成 25 年度) ・消費者被害防止のための啓発用冊子、マグネットを作成し、町内全戸に配布した。(平成 25 年度) ・相談窓口の施設整備の改善(専用電話及びパソコン、複合機の設置)(平成 25 年度) ・相談窓口の周知を図るためのシールを作成し、町内の全戸に配布した。(平成 26 年度)
総括・評価	・平成 21 年度の消費生活相談件数は 73 件、平成 22 年度以降は 100 件を超え、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・平成 25 年度から、消費生活相談員の消費生活相談対応能力強化のため、研修参加を支援した。増加しているインターネット・スマートフォンに関する最新の消費者トラブルについて、知識と対応力が向上した。
「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 ・消費生活相談窓口を設置済み。 <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・国民生活センターの研修に参加させることで、消費生活相談員のレベルアップを図る。 <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設置・維持する。 ・消費生活相談員のレベルアップを図るため研修会参加を支援する。 ・消費者教育の実施。 ・住民に対する啓発活動の強化。身近に起こっている消費者トラブルを未然に防止するとともに、早期解決を図る。

	＜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。 ・啓発活動については、より効果的な取組に重点化しつつ、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活相談窓口を維持する。 ・平成 26 年度に処遇改善した消費生活相談員の委託料の維持を図る。(平成 27 年度～平成 31 年度、その後自主財源化) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加支援の継続を図る。(平成 25 年度～平成 35 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	佐賀県	市町村名	大町町
-------	-----	------	-----

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	・消費生活相談窓口の強化を図るため、大町町、江北町、白石町と連携し、町内外の住民を対象とした消費生活相談を強化した。 (平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。 (平成 22 年度、平成 25 年度) ・高齢者の消費者被害防止のため、老友会等で出前講座を開始した。 (平成 24 年度～平成 26 年度) ・具体的な消費者被害及び予防法の記載と相談日を明記した年間カレンダーを各戸に配布した。 (平成 23 年度 24 年度) ・大町町及び佐賀県内の消費生活相談窓口電話番号等を記載したオリジナル回覧板を作成し町内各戸に配布した。 (平成 25 年度) ・町広報紙で消費者啓発の差し込み 4 頁掲載を行った。 (平成 26 年度)
総括・評価	・平成 21 年度～平成 26 年度に近隣 3 町と連携をした事で、町内外からの相談件数も増え、相談窓口の近隣 3 町との連携も深まった。 ・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 3 件に対し平成 27 年 2 月時点で 12 件となり着実に増加している。 救済金額は平成 27 年 2 月末時点で 3,583,792 円となった。 ・平成 24 年度から実施した出前講座が平成 26 年度には町内 5 件町外 1 件となった。/年と着実に増加している。 ・町広報紙で消費者啓発活動の掲載ページの周知により相談窓口の相談が増えた。
「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 必要に応じて見直す <政策目標 2>相談体制の質の向上 必要に応じて見直す <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>

	・地域の消費生活相談窓口の開催日と県消費生活センターの周知をする。
	<平成 30 年度以降の方針>
	消費生活相談は年々増加してきているので交付金等活用期間経過後においても維持していきたい。
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、研修参加の支援は起こないたい。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	佐賀県	市町村名	江北町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 37 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	・相談窓口開設日を月あたり 1 回から 3 回に拡大 ・高齢者の悪徳商法被害を防止するため啓発強化 ・郡内 3 町で連携して、郡内住民を対象とした消費生活相談体制を作る ・相談内容の充実を図るため、県で実施する消費相談に関する研修に担当職員、相談員を参加させレベルアップを図る ・高齢者の悪徳商法被害の防止を中心に、消費者への啓発事業を強化
総括・評価	・啓発強化に関しては、年に数回の頻度で町報紙等に啓発記事を啓発し、注意喚起を行うことができた。 ・郡内の消費生活相談体制に関しては、郡内の他町からの相談に來られたり電話で問い合わせがあったり、逆に他町の相談窓口で斡旋を行ったりなど連携した体制が構築できた。 ・担当職員及び相談員のレベルアップを図ることに限しては、研修に積極的に参加し、最新の被害の手口等を知ることができた。
「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 ・消費生活相談窓口を設置する <政策目標 2>相談体制の質の向上 ・引き続き、研修への積極的な参加を支援する ・県内で開催される研修への出席率を 100%にする <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、案件によっては弁護士等を活用して消費生活相談の向上を図る また、広報紙や啓発チラシの作成等により、より効果的な消費者被害未然防止策を検討し、消費者教育にも重点的に力を入れる
	<平成 30 年度以降の方針> ・消費生活相談体制および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	・消費生活センターの設置を検討する。(郡内 3 町協議) ・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 34 年度) ・地域の消費生活問題への対応能力向上のため、地域ネットワークを構築する。(平成 27 年度～平成 37 年度)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	佐賀県	市町村名	白石町
-------	-----	------	-----

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するとともに、消費生活専門相談員の相談日を月 2 回から月 4 回に拡大した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費生活専門相談員の対応能力強化のため、国民生活センター主催の研修参加を支援した。(平成 24 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 21 年度～平成 26 年度) ・広報誌に被害事例と防止策及び相談日の掲載コーナーを設けた。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・消費生活相談日を明記したカレンダーを町内全戸に配布した。(平成 23 年度～平成 24 年度) ・IT 関連のトラブル防止のため、町内中学 3 年生を対象にリーフレットを作成し配布した。(平成 25 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 26 年度までの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 15,000 千円となった。 ・平成 21 年度から実施した出前講座が、平成 26 年度には受講者数 1,000 人を超え、受講希望者も年々増加している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消 ・平成 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 21 年度より消費生活専門相談員の資格保有率及び研修参加率は 100%であり、今後も国民生活センターの研修に参加させることで対応成果におけるレベルアップを図る。 <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>
	・消費生活窓口を設置・維持する。 ・消費者教育を推進し、被害を未然に防ぐ地域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。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	・消費生活窓口を設置・維持する。(平成27年度目途) ・消費生活専門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	・消費者被害防止のため、庁内各部署と連携し包括的に対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	佐賀県	市町村名	太良町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	・ 身近な相談窓口となるよう、相談窓口を月 1 回から週 1 回へ拡大し、相談時間も 6 時間から 7 時間へ延長した。(平成 21 年度) ・ 相談窓口にパソコンを配置しインターネット環境を整えた。(平成 21 年度) ・ 消費生活相談員対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 25～平成 26 年度) 消費者被害防止のため啓発カレンダー、パンフレット、チラシ等を作成し、町内の全戸に配布した。(平成 23 年度、平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	・ 平成 21 年度から月 1 回の相談窓口を週 1 回に拡大し、相談件数は平成 20 年度の 12 件に対し、平成 21 年度は 34 件と大幅に増加した。 ・ 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あっせんによる救済金額の総額が平成 20 年度の 1,400 千円から平成 21 年度は 2,100 千円となった。 ・ これまでも同一の相談員に巡回してもらい、共同で啓発カレンダー・チラシを作成する等連携を図ってきた鹿島市、嬉野市と基金終了後についても連携を図ることを確認し、平成 25 年 4 月に 2 市 1 町による佐賀県南西部消費者行政連携協議会を設立した。
「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 ・ 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。 <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維持する。 ・ 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の実施を目指し、地域内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、交付金活用期間経過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 25 年度～平成 31 年度、その後自主財源化) - 消費生活相談窓口を維持する。(平成 25 年度～平成 31 年度、その後自主財源化)
その他特記事項	消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。 現在、連携協議会の中で嬉野市のみ単独利用している PIO-NET 端末を、広域連携で協議会として運用出来る体制を目指す。