平成27年 3月13日策定
平成28年 3月 9日改定

滋賀県消費者行政推進のための計画

都道府県推進計画

都道府県名	滋賀県
-------	-----

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>消費生活相談体制</p> <p>平成 20 年度時点では県内の 6 町に消費生活相談窓口は設置されていなかった。計画に基づき窓口の設置促進に努めた結果、町においても順次設置され、平成 21 年度に 3 町、平成 23 年度にさらに 3 町に窓口が設置された。これをもって、県内全ての市町で消費生活相談窓口が設置されることとなった。また、既に相談員が配置されていた市においても、相談員の複数化や増員が進み、平成 20 年度末に全市あわせて 19 人だった相談員が、平成 26 年度には 29 人になり、相談体制の強化が着実に進んでいる。</p>																																											
<p>【市】 ※増員がある場合は H20 との比較</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">自治体名</th> <th>相談員配置状況</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>大津市</td><td>4 名→6 名</td></tr> <tr><td>彦根市</td><td>1 名→2 名</td></tr> <tr><td>長浜市</td><td>1 名→2 名</td></tr> <tr><td>近江八幡市</td><td>1 名→2 名</td></tr> <tr><td>草津市</td><td>2 名→4 名</td></tr> <tr><td>守山市</td><td>1 名→2 名</td></tr> <tr><td>栗東市</td><td>1 名</td></tr> <tr><td>甲賀市</td><td>1 名</td></tr> <tr><td>野洲市</td><td>2 名→3 名</td></tr> <tr><td>湖南市</td><td>1 名</td></tr> <tr><td>高島市</td><td>1 名</td></tr> <tr><td>東近江市</td><td>2 名→3 名</td></tr> <tr><td>米原市</td><td>1 名</td></tr> </tbody> </table>	自治体名	相談員配置状況	大津市	4 名→6 名	彦根市	1 名→2 名	長浜市	1 名→2 名	近江八幡市	1 名→2 名	草津市	2 名→4 名	守山市	1 名→2 名	栗東市	1 名	甲賀市	1 名	野洲市	2 名→3 名	湖南市	1 名	高島市	1 名	東近江市	2 名→3 名	米原市	1 名	<p>【町】 行政職員が相談に対応</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">自治体名</th> <th>窓口開設年月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>日野町</td><td>平成21年 4 月</td></tr> <tr><td>竜王町</td><td>平成21年 4 月</td></tr> <tr><td>愛荘町</td><td>平成21年 4 月</td></tr> <tr><td>豊郷町</td><td>平成23年 4 月</td></tr> <tr><td>甲良町</td><td>平成23年 4 月</td></tr> <tr><td>多賀町</td><td>平成23年 4 月</td></tr> </tbody> </table>	自治体名	窓口開設年月	日野町	平成21年 4 月	竜王町	平成21年 4 月	愛荘町	平成21年 4 月	豊郷町	平成23年 4 月	甲良町	平成23年 4 月	多賀町	平成23年 4 月
自治体名	相談員配置状況																																										
大津市	4 名→6 名																																										
彦根市	1 名→2 名																																										
長浜市	1 名→2 名																																										
近江八幡市	1 名→2 名																																										
草津市	2 名→4 名																																										
守山市	1 名→2 名																																										
栗東市	1 名																																										
甲賀市	1 名																																										
野洲市	2 名→3 名																																										
湖南市	1 名																																										
高島市	1 名																																										
東近江市	2 名→3 名																																										
米原市	1 名																																										
自治体名	窓口開設年月																																										
日野町	平成21年 4 月																																										
竜王町	平成21年 4 月																																										
愛荘町	平成21年 4 月																																										
豊郷町	平成23年 4 月																																										
甲良町	平成23年 4 月																																										
多賀町	平成23年 4 月																																										
<p>消費生活相談件数</p> <p>相談件数は、県全体で平成 20 年度以降、年間 13,000 件前後で推移しており、大きく変動していない。平成 20 年度の相談の受付割合は、県が 43%、市町が 57%であったものが、平成 25 年度には県が 33%、市町が 67%と、市町の割合が増えている。市町の相談窓口の充実・強化が進んだことや、窓口の周知が進んだことにより、住民が身近なところで相談できる体制が整ってきている。</p>																																											
<p>【相談件数推移】</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">年度</th> <th colspan="2">20 年度</th> <th>21 年度</th> <th>22 年度</th> <th>23 年度</th> <th>24 年度</th> <th colspan="2">25 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総件数</td> <td>13,794</td> <td>(割合)</td> <td>14,054</td> <td>12,941</td> <td>12,542</td> <td>12,121</td> <td>13,841</td> <td>(割合)</td> </tr> <tr> <td>うち県</td> <td>5,918</td> <td>43%</td> <td>5,914</td> <td>4,726</td> <td>4,321</td> <td>4,181</td> <td>4,528</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>うち市</td> <td>7,876</td> <td>57%</td> <td>8,140</td> <td>8,215</td> <td>8,221</td> <td>7,940</td> <td>9,313</td> <td>67%</td> </tr> </tbody> </table>		年度	20 年度		21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度		総件数	13,794	(割合)	14,054	12,941	12,542	12,121	13,841	(割合)	うち県	5,918	43%	5,914	4,726	4,321	4,181	4,528	33%	うち市	7,876	57%	8,140	8,215	8,221	7,940	9,313	67%						
年度	20 年度		21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度																																				
総件数	13,794	(割合)	14,054	12,941	12,542	12,121	13,841	(割合)																																			
うち県	5,918	43%	5,914	4,726	4,321	4,181	4,528	33%																																			
うち市	7,876	57%	8,140	8,215	8,221	7,940	9,313	67%																																			

消費生活相談窓口整備・機能強化

平成 21 年度以降、県および各市町において、相談窓口ブース設置や相談室の増改修といったハード面での整備や、相談業務に必要な備品、執務参考図書・DVD等の整備を行い、相談窓口の環境整備が進んだ。

また、弁護士や司法書士、建築士等の専門家を活用した相談事案の処理を行うことで、高度で複雑化した事案への対応が可能となり、窓口機能強化につながった。

相談員等の養成・資質向上

相談員として活躍できる人材養成を目的とした講座や研修を実施したことにより、受講者のうち資格取得者が相談員となり、実際に県内の相談窓口で活躍している。

また、平成 21 年度以降、消費生活相談員および消費者行政担当職員の研修機会の確保が図られ、相談員等の知識や相談スキルの向上が図られた。

弁護士や司法書士等の法律専門家による事例研修の拡充や、相談への助言・指導を受ける機会を設けたことにより、相談員のスキルアップや困難事例への対応力、あっせん解決率の向上につながった。

相談員等の処遇改善

平成 21 年度以降、相談員の増員や報酬の引き上げを行ってきた。平成 21 年度～平成 26 年度で県内市町における相談員の処遇改善のために要した追加的費用（基金対象分）は総額 104,689 千円にのぼる。また県においても、平成 23 年度に報酬額を引き上げている。

相談員の雇用について、県では契約更新の上限回数を設けており、再受験はできなかったが、運用を変更し、再受験が可能となった。県内の複数の市でも同様の制限があったが、徐々に再受験が可能となるよう制度や運用を変更しており、相談員の継続雇用にむけた環境が徐々に整いつつある。

県および各市町において、相談員等が研修に参加しやすい体制を整え、研修機会の確保に努めてきた。

これらの処遇改善によって、長期的な雇用を前提とした育成や経験に基づく対応能力の蓄積ができ、相談業務の質の向上も図られた。

さらに、県および一部の市において、主任相談員制度を創設し、他の相談員の育成指導・助言等を行うことで、相談員全体のレベルアップが図られるとともに、処遇改善につながった。

また、相談を行うために必要となるハード面の環境整備や執務参考図書整備等により、相談員の就労環境の向上も図られた。

消費者教育事業

平成 20 年度時点と比較すると、県および各市町において、消費者を対象とした講座や講演、出前講座等の実施回数や内容の充実が飛躍的に図られ、複雑・多様化する消費者問題に対応できる知識が消費者が習得する機会が増大した。また、各種教材を作成し、地域や学校等に配布したり、出前講座のテキストとして活用するなど、消費者が個々に活用可能な資料・教材の充実が図られた。

啓発事業等

平成 20 年度時点では、啓発事業が実施できていない、あるいは十分な取り組みができていない市町も多かったが、現在は県および全市町で啓発に取り組んでいる。自治体独自で作成したマスコットキャラクターを活用しての啓発や啓発グッズの作成・配布、広報誌の活用、地域情報誌やメディアの活用、啓発イベントの実施等、県および各市町が工夫して取り組んでいる。また、平成 26 年度より、9 月～11 月を「滋賀県消費者被害防止共同キャンペーン期間」と位置づけ県内全域での統一した啓発活動を行っている。

関係機関や団体との連携、指導者育成

消費者団体等と共同した消費者教育および啓発の実施、消費者団体の活動に対する補助金交付等の支援、近隣市や関係機関との合同での啓発の実施、庁内ネットワークの連携強化等、平成 21 年度以降、関係機関や関係団体との連携が進んできた。

また、一部の市においては、地域で消費者教育を推進する人材の育成を目的に研修・講座等を実施し、実際に啓発員として出前講座等の啓発活動を行ってもらおう等、地域リーダーの養成を図ってきた。

市町支援

県においては、市町の消費生活相談員等を対象としたスキルアップ研修会の開催や相談マニュアルの作成、消費生活相談員未配置の町を中心とした巡回訪問の実施、市町の相談窓口との連携を目的とした市町ホットライン（ヘルプデスク）の設置、困難案件の共同処理等、市町支援を進めてきた。

事業者指導

県においては、消費者被害情報の収集・分析を行い、消費者被害の未然防止や被害拡散防止のため、消費者への情報提供を行うとともに、特定商取引法に違反した不正取引を行っていた事業者への行政処分、指導を実施してきた。また、景品表示法に違反した不当表示等を行っていた事業者への指導も実施してきた。

平成 24 年度には、基金を活用して「不当広告 110 番」事業を県内の消費者団体に委託して情報収集を行い、事業者指導に活用した。

【 総 括 】

平成 21 年度以降、相談窓口の開設、相談員の複数化等、相談体制の充実強化や相談室等の環境整備も概ね整い、県および県内市町の消費者行政への取り組みは全体として着実に進んできている。しかし財政規模や職員体制が小規模である市町においては、職員が兼務で消費者行政を担当している状況もあり、十分な取り組みができていない。特に相談員を配置できていない町の相談体制や、消費者教育・啓発等の取り組みにおいて市町間で格差が生じている。県の消費生活センターでは、そうした小規模自治体への支援に重点を置き、巡回訪問や市町ホットラインによる支援等の事業を実施してきたが、今後も、相談窓口の充実強化に努めるとともに、中核センター機能の強化を図り、市町間の取り組みや格差の解消を図れるよう、事業を推進していく必要がある。

なお、平成 21 年度～平成 26 年度の基金事業実施金額（平成 26 年度は予定）は、457,992 千円（県 204,536 千円、市町 253,456 千円）であった。

「地方消費者行政強化作戦」への対応

＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消

- ・滋賀県では、平成 23 年度に全ての市町において相談窓口が設置され、相談体制の空白地域は解消された。今後は、市町の地域特性に合わせて相談窓口の充実を図るとともに、県消費生活センターが中核的な役割を担い、連携を図ることによって、どの市町に住んでいても住民が質の高い相談・救済を受けることができるよう、相談体制を整備していく。

＜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 26 年度当初の消費生活センター設置状況としては、人口 5 万人以上の 12 市では全て設置されているが、人口 5 万人未満の 1 市 6 町では 1 市のみの設置にとどまっている。センター化できていない町については、その町の特性に合わせた手法により、センター設置にむけた検討を進め、目標達成に努める。

○ 2-2 管内自治体の 50%以上に相談員を配置

- ・県内市町の 68.4%に相談員が配置されており、既に目標を達成しているが、町においては相談員が未配置であることから、配置に向け協議を進め、設置率の向上に努める。
- ・当県では、資格取得者数が少なく、人材確保に苦慮している現状があるため、相談員となりうる人材の養成および発掘を進めていく。
- ・相談員が未配置の町においては、行政職員が相談対応しているため、消費生活相談のスキル向上のための研修を実施するとともに、県の消費生活センターの巡回訪問を引き続き重点的に実施する等、支援を行う。

○ 2-3 消費生活相談員の資格保有率を 75%以上に引き上げ

- ・資格保有率は 92.7%であり目標を達成しているが、本水準を維持するため、県においても資格取得支援講座や研修等を実施し、相談業務を担える人材の育成を行う。

○ 2-4 消費生活相談員の研修参加率を 100%に引き上げ

- ・消費生活相談員等の研修参加支援は、現在も県や全市において実施しているが、平成 26 年度時点で研修参加率は 90.2%であるため、参加機会の充実等を図り、100%に近づくようさらに支援を行っていく。

＜政策目標 4＞消費者教育の推進

○ 4-1 消費者教育推進計画の策定、消費者教育推進地域協議会の設置

- ・平成 28 年度から平成 32 年度までの 5 年間で期間とする「消費者基本計画（第 3 次）」を策定し、これを「滋賀県消費者教育推進計画」としても位置づけ、この計画をもとに今後も消費者教育を推進する。
- ・平成 27 年度より、消費生活審議会を消費者教育推進地域協議会として位置づけている。

消費者行政推進の方針

＜平成 27 年度から平成 29 年度までの方針＞

相談体制・相談業務の質の向上

- ・「地方消費者行政強化作戦」の目標を達成するため、県内市町の消費生活相談体制の充実・強化に向けた取り組みの支援を継続的に実施する。
- ・高度化、複雑化する相談に対応できる体制整備を行う。

相談員等の養成・資質向上

- ・当県では、資格取得者数が少なく、人材確保に苦慮している現状があるため、相談員となりうる人材の養成および発掘を進めていく。
- ・研修の実施や研修参加支援、法律専門家の活用等を通じて資質向上を図る。

市町支援

- ・県消費生活センターが中核センターの役割を果たすべく機能強化を図り、市町支援を推進する。

消費者教育・啓発等

- ・地域や学校等における消費者教育を体系的に推進する。
- ・消費者教育を担う人材の育成や支援を行う。
- ・相談窓口周知、消費者トラブル未然防止等の啓発活動を実施する。
- ・他部局や市町等との連携を深め、高齢者等の見守りを行う仕組みづくりを進める。

事業者指導

- ・近隣府県や市町との連携強化を図り、事業者への指導を効果的に実施する。

<平成 30 年度以降の方針>

相談体制・相談業務の質の向上

- ・どの市町に住んでいても住民が質の高い相談・救済を受ける機会を確保できるよう、相談体制の整備に努める。

相談員等の資質向上

- ・相談員等の資質の向上を図るため、研修機会の確保に努める。
- ・引き続き、法律専門家の活用による対応能力向上に努める。

市町支援

- ・どこの市町に住んでいても質の高い相談が受けられるよう、県消費生活センターが中核センターとなり、巡回訪問等、各市町のニーズに応じた支援を継続する。

消費者教育・啓発等

- ・地域や学校等において消費者教育が定着するよう取り組みを支援する。
- ・消費者教育を担う人材の育成や情報提供等の支援を行う。
- ・相談窓口周知、消費者トラブル未然防止等の啓発活動を継続して実施する。
- ・他部局や市町等との連携を深め、高齢者等の見守りについての取り組みを進める。

事業者指導

- ・近隣府県や市町との連携強化により、法執行の強化に努め、事業者への指導を継続的に実施する。

消費者行政推進の方針に則して取り組む施策・目標

相談体制・相談業務の質の向上・市町支援

- ・現在 13 市において相談員が配置されているが、1 人体制の市における複数人配置等、地域の特性に応じた相談体制の強化を促す。
- ・相談員を配置していない町への相談員配置を促すとともに、職員が相談対応している町に対して重点的に県消費生活センターからの巡回訪問を行うなどして、相談に対応する職員の資質向上を図る。

- ・相談員を新たに配置する町の相談員および新規採用された相談員に対して、県消費生活センターで集中的に研修を行うとともに、その後も一定期間、継続的にサポートし、相談員の育成支援を行う。
- ・弁護士等の専門家を引き続き活用し、高度・困難な相談に対応できる体制をとる。

相談員等の養成・資質向上

- ・当県では、資格取得者数が少なく、人材確保に苦慮している現状があるため、消費生活関連資格の取得を支援する講座を実施し、相談員となりうる人材の養成および発掘を行う。
- ・町相談員等の資質向上を目的とした研修の実施や、市町相談員等の研修参加支援を行い、県域全体での相談員のスキルアップや相談の質の向上を図る。
- ・引き続き県相談員の資質向上のための研修参加を支援していく。
- ・困難事例については、弁護士等の専門家による助言や事例研究の機会をもち、相談員全体のレベルアップを図る。
- ・県内の資格を保有していない相談員が受講できる講座を実施し、資格保有率の引き上げを図る。

消費者教育・啓発等

- ・講座や講演会の実施、各地域で実施される学習の場への講師派遣を行うことにより、消費者の特性や属性に応じた消費者教育の取り組みを進める。
- ・学校への講師派遣、消費者教育を担う教員等への研修機会の提供、消費者教育の実践事例の情報提供等、学校における消費者教育の推進を支援する。
- ・各地域における消費者教育の担い手育成の支援や、担い手と協力した消費者教育の取り組みを進める。
- ・他部局や市町等との連携をより深め、一人暮らしの高齢者等、消費生活上特に配慮を要する消費者の見守りを行うために、既存のネットワークと連携した仕組みづくりを進める。

事業者指導

- ・県内市町との連携強化により、消費者被害情報を迅速、一元的に収集できる体制を整え、情報の分析、情報提供を行い、消費者被害の未然防止や被害拡散防止に取り組む。また被害が広域にわたる場合や、事業者の手口が巧妙化する状況を踏まえ、近隣府県・警察等とのさらなる連携のもと事業者への指導等を行う。

市町村推進プログラム

都道府県名	滋賀県	市町村名	大津市
-------	-----	------	-----

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"> ・ 消費生活センターの環境整備（事務室等の改修、インターネット環境・備品等整備）を行った。 ・ 消費生活センターの周知・広報等を行った。 ・ 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 6 名体制とした。（平成 24 年度 1 名増、平成 25 年度 1 名増） ・ 消費生活相談員の報酬を改定した。（平成 24 年度） ・ 消費生活相談員の資質向上のため、研修参加の機会を拡充した。 ・ 弁護士による事例研修を拡充した。（年 6 回⇒9 回） ・ 消費者問題全般に係る相談員のための法律相談を実施した。 ・ 消費者被害防止のため、消費者教育・啓発用教材及び機材の整備を図った。 ・ 地域の小中学生、大学生を対象とした出張講座等による消費者教育及び啓発を実施した。 ・ 土・日曜日、祝日の昼間及び平日の夜間における出張講座を実施した。 ・ 消費者団体等との協働による消費者教育及び啓発を実施した。 ・ 食の安全・安心にかかる消費者向け講演会を開催した。 ・ 消費者教育の推進に関する法律の施行に伴う職員研修会を実施した。 ・ 地域の担い手の育成を図るため、消費者のための身近な法律講座を開催した。 ・ 市民ボランティアである「消費者問題啓発協力員」を設置し、協働で教育啓発活動を実施した。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの環境整備や周知・広報等を行ったことにより、消費者相談の窓口として定着してきた。 ・ 消費生活相談員の増員及び研修参加の拡充、弁護士による法律相談・事例研修等を実施し、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・ 各種講座等の開催、教育・啓発用教材及び機材の整備、啓発活動等により、悪質商法による被害防止や消費者被害の予防啓発に取り組み、消費者被害の未然防止等が図れてきた。 ・ 市民ボランティアである「消費者問題啓発協力員」を設置し、協働で教育啓発活動を実施し、地域への消費者情報の提供及び消費者被害の未然防止等が図れてきた。

<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"> 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"> 消費生活相談員の体制を維持する。 消費生活相談員に各種研修を参加させるとともに、弁護士等による研修や法律相談を実施し、消費生活相談員のレベルアップを図る。 <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"> 既存ネットワークの活用も含め、協議会のあり方について検討していく。
<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"> 消費生活センターを維持する。 消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため研修の参加支援及び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。 消費者教育及び啓発等により効果的に消費者被害未然防止事業等を実施する。 地域及び関係機関等とのネットワークを構築する。 <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、基金等活用期間経過後においても維持する。 啓発事業については、基金等活用期間経過後も継続して実施する事業を精査し、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。 消費生活相談の維持・強化のため、消費生活相談員の 6 名体制を維持し、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 29 年度、その後自主財源化) 消費生活相談員のレベルアップのため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度、その後自主財源化) 消費者教育及び啓発等を実施することにより、消費者被害未然防止等に取り組む。(平成 27 年度～平成 33 年度、その後自主財源化)
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害防止や消費者教育の推進等のため、庁内関係部局との連絡会等を設置し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	滋賀県	市町村名	彦根市
-------	-----	------	-----

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、インターネット接続用パソコン、通話録音装置付電話機などの備品および出前講座用のDVDデッキ、プロジェクターやピンマイクなどの備品を整備した。 (平成21年度～平成25年度) ・消費生活相談体制強化のため、法律解説図書等を整備した。 (平成23年度～平成26年度) ・消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を1名体制から2名体制とした。(平成22年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。 (平成21年度～平成26年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、複雑案件について弁護士に相談できる体制を整えた。 (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、報酬を増額した。 (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)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度に消費生活相談員を2名体制とし、相談件数は、平成21年度の265件に対し、平成22年度は315件に増加した。 また、平成25年度では640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、研修参加を支援するとともに複雑案件を弁護士に相談できる体制を整備した。その結果、あっせん件数が平成21年度の29件に対し、平成25年度で88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9,475千円となった。 ・平成21年度から出前講座の内容等を充実させたことで、平成21年度の3件に対し、平成25年度には13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11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"> 消費生活相談員が国民生活センター等が実施する研修を受けやすい環境整備に努める。 <p><政策目標 5 >「見守りネットワーク」の構築</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> <p>消費生活相談窓口を維持する。</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するとともに、研修への積極的な参加や弁護士等の活用により消費生活相談員のレベルアップを図る。 消費者被害を未然に防止するため、幅広い年齢層に対してより効果的な出前講座の実施を図る。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <p>消費生活相談体制については、基金等活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。</p>
	<p>消費生活相談窓口を維持する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成22年度に消費生活相談員を 2 名に増員した体制を維持する。 (平成27年度～平成30年度、その後自主財源化) 平成24年度に消費生活相談員の処遇改善した状態を維持する。 (平成27 年度～平成30年度、その後自主財源化) 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29年度、その後自主財源化) 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成27年度～平成29年度、その後自主財源化) 啓発事業については、啓発用チラシの作成および出前講座の実施をより効果的な手法を検討しつつ、基金等活用期間経過後も継続を図る。(平成27 年度～平成30年度、その後自主財源化) 消費生活相談窓口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、消費生活サポーターの育成を図り、地域ネットワークを構築する。 (平成29年度～平成37年度、その後自主財源化)
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	
その他特記事項	<p>消費者被害防止のため、県消費生活センター、警察および庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。</p>

市町村推進プログラム

都道府県名	滋賀県	市町村名	長浜市
-------	-----	------	-----

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、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） ・ 高齢者等の消費者被害防止のため、福祉施設等で出前講座を開催した。 ・ 消費者被害防止のため街頭啓発を市内各所で実施した。
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、市町合併後においても市内全域で充実した相談体制が図れた。また、平成 25 年度の相談件数が 561 件となっており、地域の相談窓口として定着している。 ・ 高齢者等を対象とした出前講座が、平成 25 年度には 24 件／年と着実に増加している。 ・ 街頭啓発をすることで、幅広い年齢層に啓発することができた。
「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"> ・ 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"> ・ 消費生活相談員の資格保有率を上げるため、国民生活センター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、消費生活相談員の資格取得を奨励する。 ・ 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。 <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"> ・ 既存の庁内ネットワークの活用も含め、協議会のあり方を検討していく。
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"> ・ 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>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、基金等活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 ・ 出前講座等の啓発事業については、効果的な取組事業であり、

	基金等活用期間経過後においても事業を精査し実施していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<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 27 年度～平成 29 年度、その後自主財源化) ・ 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 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	滋賀県	市町村名	近江八幡市
-------	-----	------	-------

<p>計画期間</p>	<p>平成 27 年 4 月 1 日～平成 37 年 3 月 31 日</p>
<p>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>	<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消費生活センター化するとともに、消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制とした（平成 22 年度～） ・ 市民の利便性を考慮し相談時間を延長した（平成 22 年度～） ・ 相談者が安心して相談できるよう相談窓口の整備と相談室を設置（平成 21 年度～平成 25 年度） ・ 現職相談員の報酬額の向上（平成 21 年度～） ・ 消費生活相談員の対応力強化のため研修参加支援（平成 21 年度～） ・ 相談に対応するために必要な専門家の知識を活用し、検査の実施やアドバイスを受ける（平成 21 年度～） ・ 高齢者向け窓口周知や啓発チラシ等の配布（平成 21 年度～） ・ 消費者被害防止のための啓発物品を作成し、その一部は市内に全戸配布（平成 21 年度～） ・ 主に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（平成 21 年度～） ・ 安全・安心な食生活を送れるよう消費者に対し関係機関と連携した講座を開催し啓発活動を実施（平成 22 年度～） ・ 子どもや市民に向けた学習会（消費生活講座）を開催し消費者教育の普及と消費生活サポーターの募集・養成をする（平成 21 年度～*消費生活サポーターの養成は平成 23 年度～） ・ 出前講座の同行、街頭啓発、ケーブルテレビ等での消費生活サポーターによる啓発活動の実施（平成 24 年度～）
<p>総括・評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 22 年度に相談体制の強化を図ったことから、相談件数が平成 21 年度の 509 件から平成 22 年度から 24 年度は 600 件台と大幅に増加した。平成 25 年度は 785 件の相談があったが、これは出前講座での啓発や、啓発物品の全戸配布等による、消費生活相談センターの周知の結果、被害が表面化したためだと考えられる。 ・ 平成 20 年度までは自己負担で参加していた相談員の研修を支援したことにより、相談員の金銭的負担を解消することが出来た。また、新たな研修への参加支援や弁護士等の専門家の意見を取り入れたことで、消費生活相談の対応能力や資質が向上した。 ・ 消費生活サポーターを募集・育成し、街頭啓発や出前講座でご活躍いただいている。そのことにより、より幅広く印象に残る啓発活動が出来るようになった。

<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"> 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"> 相談体制（相談員数・時間）については現状を維持する 相談員がスキルアップのために必要であるとする研修については今まで通り受講できる環境を整備する 専門家を活用することで消費生活相談員の相談対応を支援する 担当行政職員が消費生活相談を受け付けること等により、消費生活相談員が研修に参加しやすいような環境を整備する。 <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"> 協議会のあり方について検討していく
<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"> 消費生活センターを維持する 消費者教育に重点的に力を入れる より効果的な消費者被害未然防止事業を実施する 今までの弁護士に加え、相談の内容に合致した専門家を活用し消費生活相談員と消費生活担当職員のレベルアップを図る。 消費者被害防止のための連携会議の組織化 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員体制や専門家の活用については自主財源化を目指す。 相談員のレベルアップ事業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、基金等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"> 消費生活センターを維持する 平成22年度より消費生活相談員を2名に増員した体制を維持するとともに、弁護士等を活用することで複雑化する消費生活相談への対応能力の向上を図る 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る 消費者教育推進計画の策定 庁内関係課や関係団体・機関との連携のため「(仮)消費者被害見守り会議」の組織化の検討 消費生活サポーターの養成と協働による市民啓発の実施 街頭啓発等の一時的・限定的な啓発ではなく、ラッピング市民バスによる常時啓発を行う
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	滋賀県	市町村名	草津市
-------	-----	------	-----

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"> ・消費生活相談体制の充実のため、消費生活相談窓口を設置。 ・消費生活センターの機能強化と市民への認知度を高めるため、「市民相談室消費生活相談窓口」から、「消費生活センター」へ格上げした。また、必要な事務所機材・事務用機器・備品・執務参考図書等を設置した。（平成21年度～平成25年度） ・平成 22 年度より P I O—N E T を消費生活相談員一人 1 台、平成 26 年度より同じく相談員一人増に伴う P I O—N E T 1 台増で合計 4 台を設置、有効活用した。（平成 22 年度～平成 26 年度） ・消費生活センターの職員および消費生活相談員の対応能力強化のため、国民生活センター等が実施する消費生活相談に関する研修・勉強会に参加するため支援した。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・消費生活相談の複雑化・高度化に対応するため、弁護士・司法書士、建築士の専門的知識を有する人を活用し、消費生活相談への対応能力を強化した。（平成21年度～平成26年度） ・食の安全アクションプランに基づき、食品表示・安全分野の対応力を強化するため、講演会を開催するとともに、食品ウォッチャーによる食品表示のモニタリングやリーフレット作成、食の安全市民委員会においてこだわり宣言、食の安全に関する啓発活動を実施した。（平成 21 年度～平成 24 年度） ・近隣市や県、警察、各種団体との情報共有化、啓発活動の推進、相談員等対象の研修会の開催による連携強化を実施した。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・消費生活に関する講演会を開催した。（平成 21 年度） ・消費生活講演会（「暮らしに役立つ！消費生活エキスパート講座」を専門家グループに委託）を開講し、地域における消費者リーダーの育成をめざした。（平成 23 年度） ・高齢者の悪質商法被害を防止するため、老人会等や各市民センター等で開催されるやすらぎ学級、地域サロン、ほのぼのサークルへの出前講座等を実施、パネルシアター・寸劇等をプログラム化してわかりやすく啓発した。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・消費生活センターでは、「(個人) 救済から消費者教育・啓発活動へ」をスローガンに掲げ、積極的に出前講座や研修会、イベント等へ出

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

- 動した。また、食の安全・安心に関する啓発にも出動した。(平成 21 年度～平成 26 年度)
- ・消費者被害防止のための啓発チラシを市内全戸に配布した。(平成 23 年度～平成 26 年度)
 - ・高齢者、障害者、学生等の消費者被害を未然防止するため、啓発用冊子やグッズ、展示用パネル、訪問販売お断りシール、悪質商法お断りうちわ、公用車等貼付啓発用マグネットシート等を作成、出前講座に使用する備品等の購入やFM放送により注意喚起を促した。(平成 23 年度～平成 26 年度)
 - ・「消費者教育の推進に関する法律(以下「推進法」)(平成 24 年 12 月 13 日)」が施行されたことに伴い、この推進法を踏まえた取組等を積極的に推進するため、教育委員会と連携し、小学校における消費者教育用(教材)小冊子を作製し、市内の小学 5 年生～6 年生、学校長・教頭・担任教員等全員に配布した。また、保育園・幼稚園、小学校低学年を対象とした消費者教育・啓発用紙芝居 2 話、「悪質商法撃退オリジナルうちわ(クゥとかいんで騙されないぞ!)」を作製し、出前講座やイベント等において適宜、配布した。(平成 25 年度)
 - ・多重債務問題については、庁内組織である草津市多重債務等支援ネットワーク会議設置要綱(平成 22 年 9 月施行)を制定するとともに、消費者問題に精通した弁護士や司法書士等の法律の専門家を講師として招き、庁内の所属長、関係他部署職員、窓口担当職員、相談員、市議会議員を対象とした研修を実施した。(平成 22 年度～平成 23 年度)
 - ・地域において消費者問題に取り組む消費者団体の育成、支援を行うとともに、その活動を支援するため補助金を交付した。(平成 24 年度～平成 26 年度)
 - ・消費者庁創設に伴い増大する事務量の増加と業務を円滑に実施するため、消費生活相談員を 2 名体制から 3 名体制へ 1 名増員、また多様化・複雑化、増加する悪質商法に適切に対応し、さらに「あっせん」業務の深化とADRの活用による紛争解決を積極的に推進するため 1 名増員して 4 名体制とした。(平成 21 年度～平成 26 年度)
 - ・消費生活相談員の待遇改善のため、報酬額を見直し増額するとともに、雇用更新回数の制限を廃止した。(平成 23 年度～平成 26 年度)
 - ・新人の消費生活相談員の指導と育成、「あっせん」業務の推進、庁内関係部署や市内民間福祉団体等との連携を図るため、主任相談員制度を創設した。(平成 24 年度～平成 26 年度)
 - ・消費生活相談員の事務量の軽減と相談支援体制の更なる充実強化を図るとともに、消費者被害防止のための出前講座への積極的な出動

	<p>に加え、消費者教育推進法が施行されたことに伴い、教育委員会や学校現場と連携した消費者教育を適切に行うため、相談支援員（臨時職員）を雇用した。（平成 25 年度～平成 26 年度）</p>
<p>総括・評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターおよび消費者啓発用の備品、執務参考図書を購入を行い、センター・窓口の整備、強化ならびに出前講座の円滑な運営と内容の充実が図られた。結果、市民からの情報提供が増加した。 ・悪質商法による消費生活相談件数が年々増加傾向にあり、未然防止を図るため、平成 21 年度に消費生活相談員を 2 名体制から 3 名体制とした。平成 20 年度 1,082 件（苦情相談 990 件）、21 年度 1,027 件（同 929 件）、22 年度 1,044 件（同 912 件）、23 年度 984 件（同 884 件）、24 年度 951 件（同 833 件）と相談件数が減少傾向にあったが、25 年度になると新卒の悪質商法や特殊詐欺などが多発、相談件数が 1,210 件（同 1,121 件）に急増した。このことから、相談業務の円滑化や斡旋率の向上、消費者教育・啓発活動を積極的に押し進めるため、相談員をさらに 1 名増員し、4 名体制に充実・強化した。 ・消費生活相談における専門的領域へ対応するため、建築士・弁護士・司法書士などの専門家を活用（委託）し、消費生活相談窓口の高度化を図った。専門家への相談依頼件数は平成 21 年度 95 件、22 年度 251 件、23 年度 218 件、24 年度 250 件、25 年度 255 件、26 年度 9 月末現在 109 件となった。 ・食品表示・安全分野の対応力を強化するため、専門家の活用、講演会・研修会の開催、食の安全こだわり宣言推進、FM 放送による啓発、職員・相談員の参加支援、消費者への啓発強化を図った。 ・消費生活センターでは、「(個人) 救済から消費者教育・啓発活動へ」をスローガンに掲げ、積極的に出前講座や研修会、イベント等へ出動した。食の啓発を含む出動実績としては、平成 21 年度 13 件で 434 人、22 年度 16 件で 805 人、23 年度 25 件で 2,809 人、24 年度 22 件で 2,191 人、25 年度 25 件で 53,430 人、26 年度 10 月末現在 24 件で 58,017 人の参加者、受講者、見学者があった。 ・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、斡旋件数は、21 年度 72 件（7%）、22 年度 82 件（7.8%）、23 年度 62 件（6.3%）、24 年度 91 件（9.6%）、25 年度 90 件（8.8%）、26 年 10 月時点で 44 件（5.1%）（但し、多重債務者等の債務整理に対する法律家へ繋ぎ等は除く）となり、消費生活相談の対応力や質が向上した。 ・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 23 年度 174 件 9,400 万円、24 年度 179 件 8,400

	<p>万円、25年度 101 件 4,700 万円、26年度 3,100 万円となった。</p>
<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"> ・平成 21 年 10 月に市民相談室消費生活相談窓口を設置。 ・平成 24 年 4 月に市民の認知度を高めるため消費生活センターへ移行。 <p><u>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年 10 月に消費生活相談体制の強化を図るため、消費生活相談員 3 名体制とする。(1 名増員) ・平成 24 年 4 月に消費生活相談体制の強化を図るため、「主任相談員」制度を創設。また、消費者庁創設に伴う消費生活相談員の業務量増加・苦情相談における「あっせん」の実施、新人消費生活相談員に対する助言・指導により報酬単価の引上げを実施。 ・消費生活相談の複雑化、高度化に対応するため、弁護士や司法書士等の専門的知識を有する者を活用し、高度に専門的な消費生活相談への対応力を強化する。 ・消費生活相談員の業務負担の軽減と、「消費者教育推進法」の施行に伴う消費者教育・啓発活動として「出前講座」、「研修会」等を積極的に取り組むため、平成 25 年度から消費生活相談支援員(臨時職員)を 1 名雇用した。業務内容は、①PIO-NET の入力業務、②学校等への消費者教育の推進、出前講座、消費者啓発に関する企画・受付・準備、③消費者問題に関する情報収集、④消費者相談に関する統計資料の作成、⑤消費者リーダーの育成支援、⑥消費生活に関する各種報告書、回答書作成、⑦その他、消費生活にかかる庶務事務全般とする。 ・消費者問題の多様化・複雑化や、増加している苦情に対するあっせん業務に適切に対応するため、平成 26 年 4 月から新たに消費生活相談員 1 名を増員し 4 名体制として相談支援体制の充実・強化を図る。 ・消費生活相談員等のレベルアップを図るため、相談員の研修参加(旅費、参加負担金、資料代)支援、また平成 21 年度以降、国民生活センター等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。 ・「消費者教育推進法」の施行に伴う消費者教育・啓発活動を積極的に推進するため、毎年 25 回程度の「出前講座」「研修会」「イベント」等へ出動する。なお、出動先としては、高齢者サロン、警察・危機管理との特殊詐欺合同啓発イベント、PTA 等の民間活動団体、保育所・幼稚園・小学校等、市・県等の開催イベントにおける啓発など各 5 回程度に区分する。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自立した消費者の育成および消費者被害の未然防止のため、消費者被害防止キャンペーン事業、出前講座や研修会、イベント参加を通じて、消費者被害防止のための消費者教育・啓発活動の推進を図る。基金を原資として作成した冊子やグッズ等を有効活用する。 ・ 地域における消費者問題解決力を強化（地域の多様な主体等との連携の強化を図る）するため、民間消費者団体「草津市消費者リーダー会」の活動を支援する。 ・ 「草津市消費者リーダー会」が所有するマスコットキャラクター「クゥとかいな」を管理・運営し、消費者教育・啓発活動の有効なツールとして活用する。また、「クゥとかいな」の維持管理に伴う経費について補助をする。 ・ 平成 27 年 4 月「クゥとかいな」は消費者教育推進大使に就任、活動の裾野を広げるとともに消費者教育推進のシンボルとして活動。「出前講座」「イベント」「各保育園・幼稚園・小学校・中学校・高等学校」などの授業や講座、研修会等へ出動するとともに、近隣市町や近隣府県、全国レベルのイベント等にも出動し消費者教育の推進と被害防止の輪を広げるため活動を展開。 ・ 「クゥとかいな」をモデルとした多様でユーティリティあふれる消費者教育用啓発グッズ等を作製し配布する。 <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"> ・ 「クゥとかいな」のファンや応援団を新たに募集し、組織化を図る。メンバーは学生や若者などのヤング層を中心に募集し「見守りネットワーク」を構築、地域のひとり暮らしの高齢者等の見守り隊として活動することを目指す。また既存の各種団体や活動団体、福祉関係団体、有識者や法律家などの個人・団体、自治連合会や民生児童委員会等に加え、消費生活センターが所属する市内の各種関係者会議等に対しても参画を促し、「消費者安全確保地域協議会」の役割を担う組織として育成する。同時に高齢者等の見守りのための市内他部署や機関が設置する既存組織との連携も検討する。
	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p>

消費者行政推進の方針

- ・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・強化するため、現行の消費生活相談員および相談支援員の人数体制を維持するとともに、弁護士・司法書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。
- ・消費生活相談体制の強化を図るため、「主任相談員」制度を維持、また、消費生活相談員の業務量増加・苦情相談における「あっせん」の実施、新人消費生活相談員に対する助言・指導により報酬単価の引上げを維持する。
- ・主任消費生活相談員、消費生活相談員、消費生活相談支援員の待遇改善策として時間外勤務手当を支給する。
- ・消費生活相談員等のレベルアップを図るため、消費生活相談員が国民生活センター等の研修を受けやすい環境を整備し、研修参加率100%を維持する。
- ・高齢者、障害者、学生等の消費者被害を未然防止するため、啓発用チラシを作成し市内の全戸に年2回、回覧する。また、基金を原資として作成した啓発用冊子やグッズ、展示用パネル、訪問販売お断りシール、悪質商法お断りうちわ、公用車等貼付啓発用マグネットシートや、備品等を有効活用して、注意喚起とかしこい消費者の育成を目指す。
- ・「消費者教育推進法」の施行に伴う消費者教育・啓発活動を積極的に推進するため、「出前講座」「研修会」「イベント」等へ出動する。なお、出動先としては、高齢者サロン、警察・危機管理課との特殊詐欺合同啓発イベント、PTA等の民間活動団体、保育所・幼稚園・小学校等、市・県等の開催イベントにおける啓発など各5回、年間25回程度を予定する。
- ・自立した消費者の育成および消費者被害の未然防止のため、消費者被害防止キャンペーン事業、出前講座や研修会、イベント参加を通じて、消費者被害防止のための消費者教育・啓発活動の推進を図る。
- ・地域における消費者問題解決力を強化（地域の多様な主体等との連携の強化を図る）するため、民間消費者団体「草津市消費者リーダー会」の活動を支援する。
- ・消費者教育に重点的に力を入れ、国の消費者月間や敬老月間、年末等の消費者被害の増加する時期に、より効果的な消費者被害未然防止事業として、消費者被害防止キャンペーン事業等を実施し、市民の注意喚起と意識の醸成、地域内のネットワーク構築を推進する。

消費者行政推進の方針

	<ul style="list-style-type: none"> ・「クウとかいな」を引き続き消費者教育推進大使に申請し活動の裾野を広げるとともに、消費者教育推進のシンボルとして「出前講座」「イベント」「各保育園・幼稚園・小学校・中学校・高等学校などの授業や講座、研修会等」へ出動させる。 <p style="text-align: center;">＜平成 30 年度以降の方針＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制の維持、待遇改善、臨時職員の任用、相談員のレベルアップについては、基金等活用期間を経過した事業から順次自主財源化に努める。 ・消費者教育・啓発事業（「出前講座」、「研修会」、「イベント出動」）の推進については、市の重点施策として、基金等活用期間経過後も積極的に実施していく。 ・民間消費者団体「草津市消費者リーダー会」の支援については、消費者教育・啓発活動の重要性に鑑み、基金等活用期間経過後においても自主財源化して支援に努める。また、教育・啓発業務の委託化を検討する。
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。（平成 25 年度以降、自主財源化済み） ・消費生活相談体制、待遇改善、消費生活相談支援員（臨時職員）の任用については、平成 26 年度末時点の消費生活相談員 4 名、消費生活相談支援員（臨時職員）1 名体制とする。（平成 29 年から平成 34 年、その後自主財源化） ・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 29 年度、その後自主財源化） ・消費生活相談の複雑化、高度化に対応するため、弁護士や司法書士等の専門的知識を有する者の活用を図る。（平成 29 年度、その後事業精査していく） ・消費者教育・啓発事業（「出前講座」、「研修会」、「イベント出動」）の推進については、市の重点施策として積極的に実施していく。（平成 29 年度から平成 31 年度、その後自主財源化） ・民間消費者団体「草津市消費者リーダー会」の支援については、地域における消費者問題解決力を強化（地域の多様な主体等との連携の強化を図る）するため支援していく。また、教育・啓発業務の委託化を検討する（平成 32 年度、その後自主財源化）
<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、近隣市・県・警察署、庁内・外および関係機関、民間消費者団体等と連携を図り対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	滋賀県	市町村名	守山市
-------	-----	------	-----

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、消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制とした。(平成 21 年度から) ・ 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。 ・ 高齢者の消費者被害防止のため、福祉サロン等で出前講座を実施した。 ・ 消費者被害防止のための啓発チラシを作成、発行した。
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員の相談対応能力の強化のため、研修参加を支援した。 ・ 相談件数は増加しており、地域の身近な相談窓口として定着してきた。 ・ 継続的に出前講座を実施することにより、多くの市民に学習機会を与えることができた。
「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 26 年度当初で、すで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"> ・ 高度な専門的知識や経験を要する相談に対応するための専門家からの助言機会の提供 ・ 消費生活相談員の国民生活センター等の研修への参加を支援 ・ 消費者被害防止のための啓発チラシの作成および発行 <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"> ・ 消費者安全確保地域協議会の設置については、既存のネットワークの活用も含め、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、消費生活相談員のレベルアップを図る。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基金等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、研修参加の支援を継続する。 ・ 消費生活相談窓口を維持する。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、庁内関係課および関係団体との連携を密にして全庁体制で対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	滋賀県	市町村名	栗東市
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"> ・ プライバシー保護のため、相談ブースを確保した。 ・ 消費生活相談員のレベルアップを図るため、国民生活センター等の研修への参加を支援した。 ・ 市民を対象とした啓発事業の強化を図った。 ・ 中学生を対象とした啓発事業の強化を図った。 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談ブースを確保したことにより相談者のプライバシーを保護することができた。 ・ 国民生活センター等への研修への参加支援を行い多くの研修に参加したことにより消費生活相談員のレベルアップが図れた。 ・ 日頃の相談以外に要請のあった出前講座を開催することにより市民の消費生活に対する意識を高めることができた。 ・ 弁護士と連携し無料弁護士相談を開催しより専門的な相談に対応することができた。 ・ 悪質商法等の被害を防止するため、啓発チラシ・啓発品を作成し、配布することができた。 		
「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"> ・ 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"> ・ 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り続ける。 <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"> ・ 既存の「多重債務支援連絡調整会議」の機能を含めて「消費者安全確保連絡調整会議」に位置付けるよう検討を行う。 		
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"> ・ 消費生活相談員のレベルアップを図るため、国民生活センター等の研修への参加支援を行う。 ・ 弁護士との連携体制を強化し無料弁護士相談を実施する。 ・ 啓発チラシ・啓発品の配布等、啓発事業を強化し消費者被害の防止を図る。 		

	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員の研修参加支援や無料弁護士相談等の体制について、基金等活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 ・ 基金等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。 ・ 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。 ・ 弁護士との連携体制を強化し無料弁護士相談を継続する。
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	滋賀県	市町村名	甲賀市
-------	-----	------	-----

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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を機能強化するための相談電話の高度化等や啓発強化のための映像機器等の資機材購入による体制整備（平成 21 年度～平成 25 年度） ・ 消費者被害を防止するための啓発パンフレットなどや、窓口啓発用資材等を作成し、消費者被害の未然防止と相談窓口への誘導を図る。（平成 21 年～平成 26 年度） ・ 相談員や担当職員を県、国民生活センター、関係団体等が実施する講座に参加させ、レベルアップを図る。（平成 21 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害サイト確認専用パソコンと回線環境を整備し、消費生活相談時に問題のあるインターネットサイトを確認できる環境を整えた。（平成 22 年度） ・ 消費生活相談窓口周知や訪問販売を注意を促すステッカーを作製し配布した。（平成 23 年度） ・ 映像機器等の資機材購入により、啓発用 DVD を使用した出前講座を実施できた。 ・ 担当職員を国民生活センターが実施する講座に継続して参加させることができた。
「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"> ・ 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 27 年度は消費生活相談員を 1 名から 2 名体制とする。 ・ 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、資格取得を奨励する。 ・ 担当職員も消費生活相談を受け付けられるよう係内の協力体制を整える。 <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"> ・ 既存のネットワークの活用も含め、協議会のあり方について検討していく。
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"> ・ 生活環境課内に設置されている消費生活相談窓口を強化する。 ・ 消費生活相談窓口の強化のため、消費生活相談員を増員する。 ・ 消費生活相談員及び担当職員のレベルアップを図るため、国民生活センター等の研修参加支援および資格取得の奨励。 <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・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、基金・交付金活用期間経過後も行う事業を精査していく。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制の強化のため、平成 26 年度末時点で 1 名体制の消費生活相談員を 1 名増員し、2 名体制とする。（平成 27 年度～平成 35 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 27 年度～平成 29 年度、その後自主財源化） ・ 消費者教育・啓発として出前講座等の実施。（平成 27 年度～

	平成 29 年度、その後自主財源化)
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	滋賀県	市町村名	野洲市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 38 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、平成 27 年度から消費生活相談員を 3 名体制から 4 名体制（正職員 3 名、嘱託職員 1 名）とした。 ・消費生活相談員の対応能力強化・新規配置相談員の資格の取得のため、研修参加を支援した。（平成 21 年度～平成 27 年度） ・市民や高齢者の消費者被害防止のため、自治会や老人会等で出前講座を開始した。（平成 21 年度～） ・消費者被害防止のための啓発チラシ等を作成し、窓口に設置するとともに市内の全戸に配布した。（平成 22 年度～）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度から多重債務包括支援プロジェクトを開始し、消費生活相談体制等を充実・強化させてきた。相談件数は、平成 21～26 年度において 832 件、828 件、1018 件、892 件、899 件、807 件となっており、消費生活相談を気軽に相談できる窓口として市民に周知された。多重債務相談については、平成 21 年度にピークを迎え相談件数 191 件となったが、平成 25 年度には 40 件、平成 26 年は 44 件と大幅に減少し、市内の多重債務者に市の対応状況が周知でき、多くの債務を救済できた。 ・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。その結果、平成 24 年度に正職員 1 名、平成 27 年度に正職員 1 名が相談員資格を取得し、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・平成 21 年度から実施している消費者被害防止を中心とした出前講座も年間 14～37 回の実施回数となっており、市民（特に高齢者）啓発の講座として認知され、市内全域で開催されるようになってきている。
「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"> ・消費生活相談員の資格保有率 100%を維持する。 ・消費生活相談員の研修参加率 100%を維持する。 <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"> ・市独自の条例である野洲市くらし支えあい条例（案）第 8 条に「野洲市消費者安全確保地域協議会」を規定し、平成 28 年度に協議会を設置する予定である。 ・野洲市くらし支えあい条例（案）第 27 条に「見守りネットワーク」を努力義務として規定し、ネットワークのあり方を検討す

	る。
消費者行政推進の方針	<平成 28 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制（職員体制）については、平成 21 年度から自主財源化しており、これを維持する。 ・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とともに法律家、研究者等の専門家等との連携を図る。 ・消費生活センターが拠点となり、地域の消費生活問題への対応能力向上のため、関係機関等と地域ネットワークを構築していく。 ・平成 28 年度に市独自の野洲市くらし支えあい条例（案）の制定を行い、訪問販売や三法よし経営（消費者及び事業者の利益を図り、地域に貢献する経営）等に関する施策を定めて推進することで、消費生活相談体制の強化、地域の消費生活問題への対応能力の向上を図る。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談の職員体制については、平成 21 年度から自主財源化しており、これを維持する。 ・消費生活相談体制については、基金等活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 ・出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。 ・制定した野洲市くらし支えあい条例（案）の施策の推進を継続し、適正な運用を図る。
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"> ・消費生活センターの現在の機能を維持する。 ・消費生活相談体制の強化のため、法律家、研究者等の専門家の協力を得て困難事例等の研究会を立ち上げ消費生活相談への対応能力の向上を図る。（平成 29 年度～平成 37 年度、その後自主財源化） ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。（平成 27 年度～平成 29 年度、その後自主財源化） ・「野洲市消費者安全確保地域協議会」の設置及び運営及び消費生活センターが拠点となり、地域の消費生活問題への対応能力向上のため、市民団体や警察等関係機関とともに地域ネットワークを構築し連携をもって課題解決を図っていく「見守りネットワーク」の検討を行う。（平成 28 年度～平成 39 年度、その後自主財源化）

市町村推進プログラム

都道府県名	滋賀県	市町村名	湖南市
-------	-----	------	-----

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～) ・ 食の安全・安心に関する講座を学童向けにおやつを考える学習会として開催した。(平成 25 年度) ・ 自治会や企業向けの消費者被害防止の啓発については、月 1 回区配布の回覧チラシを作成、月 1 回の広報やホームページでもページを設けて啓発を行っている。(平成 21 年度～) ・ 高齢者の消費者被害防止のため、高齢者サロンなどの機会に出前講座を開催している。(平成 21 年度～) ・ 子ども向けの消費学習会を学童保育の児童向けに長期休暇中に開催している。(平成 25 年度～) ・ 発達障がい者向けの消費学習会を作業所利用者向けにはじめた。(平成 26 年度) ・ 多重債務防止啓発のため横断幕や看板を市内に設置したり、啓発物品の作成をして成人式などの際に配布。(平成 21 年度～)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 17 年に消費生活相談員を任用し、消費生活相談窓口を平成 21 年度に設けてから相談件数は毎年 360～370 件に上り、地域の相談窓口として定着したと言える。 ・ 消費生活専門相談員の資格をもった消費生活相談員がさらなるスキルアップのための研修参加を積極的に支援したことで、多重債務あっせん件数も平成 15 年度 15 件であったのが 10 年間で 2 倍に増えた。特に平成 22 年度においては、あっせん件数は 37 件であり、過払金の返還ケースもピーク時からは落ち着いた。 ・ 従来高齢者向けの消費者被害防止中心に行なってきた出前講座であったが、小学生向けの金銭教育や発達障がい者向けの消費者被害防止などさまざまな層向けに開催することができてきた。

<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"> 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"> 週 5 日 9:15～16:00 であった相談窓口の開設時間を平成 26 年度から週 5 日 9:00～16:30 に時間延長を行った。 消費生活相談員の任用資格を有資格者に限定しているため、資格保有率は 100%である。 国民生活センター等の研修に参加できるように、研修参加のための予算も含めた支援を行うことで、研修には毎年参加でき新たな事案にも対処できるレベルが備わっている。また研修の内容等を他の職員にも教示してくれることで、全体の相談体制の質の向上につながっている。 <p><政策目標 5>消費者安全確保地域協議会の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> 「湖南省消費者安全確保地域協議会」の設置に向け検討を進める。
<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"> 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、弁護士や司法書士等専門家の活用により相談員のレベルアップを図る。 消費者教育を今まで以上に力をいれ、消費者被害の未然防止として、継続的且つ効果的な取り組みを行う。 <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、基金等活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金等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。 消費生活相談の体制強化のため弁護士等専門家を活用して消費生活相談への対応能力向上を図る。 (平成 30 年度以降自主財源化) 消費生活相談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 30 年度以降自主財源化) 消費者被害の未然防止のため、消費者教育を厳選して継続的且つ効果的な出前講座を行う。
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害回復・防止のため、庁内の連携・情報提供など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	滋賀県	市町村名	高島市
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"> ・ 消費生活相談員のレベルアップを図るため研修への参加支援（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 消費生活の啓発を図るため啓発パンフレットを作成し、出前講座などで配布（平成 22 年度～平成 26 年度） ・ 消費生活相談員の 1 か月あたりの報酬額を増額し処遇改善を図った。（平成 25 年度～平成 26 年度） 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談件数が平成 24 年度は 233 件であったのが、平成 25 年度には 298 件に増加しており、消費生活の窓口として定着してきている。 ・ 高齢者の消費者被害防止のため、社会福祉協議会自治会と連携して出前講座を実施し、啓発に努めた。 		
「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"> ・ 消費生活相談窓口設置済み <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 年間 1 回以上、国民生活センターの研修に参加させレベルアップを図る。 ・ 		
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>		
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口の維持・拡充 ・ 街頭啓発や出前講座による啓発活動の実施 ・ 研修参加支援の継続 		
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<平成 30 年度以降の方針>		
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談機能の充実 ・ 街頭啓発や出前講座による啓発活動の実施（平成 27 年度～平成 30 年度、以後自主財源化） ・ 研修参加支援の継続（平成 27 年度～平成 29 年度、以後自主財源化） 		
その他特記事項			

市町村推進プログラム

都道府県名	滋賀県	市町村名	東近江市
-------	-----	------	------

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、消費生活相談員を 2 名体制から 3 名体制とした。(平成 22 年度) ・ 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～26 年度) ・ 高齢者の消費者被害防止のため、老人会等で出前講座を開始した。(平成 21 年度～26 年度) ・ 複雑多岐な消費者相談に対応するため、消費生活顧問弁護士を活用した。(平成 21 年度～26 年度) ・ 市民に、賢い消費者として消費者力をつけていただくため、消費者セミナーを開催した。(平成 21 年度～26 年度) ・ 平成 20 年度から啓発活動のできる消費者リーダーを養成するため開催していた消費生活啓発員養成講座を平成 21 年度からより充実した内容で開催した。(平成 21 年～24 年度) ・ 消費者被害防止のための啓発チラシを作成し、市内全戸に回覧した。(平成 21 年度～26 年度) ・ ケーブルテレビを活用し、消費者被害防止の啓発を行った。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度 10 月から消費生活顧問弁護士を 2 名体制に強化し、多重債務に限らず、複雑多岐な相談にも応じやすくなった。また、随時電話やメールなどで直接弁護士の指導、助言を仰いでいる。 ・ 平成 20 年度から始めた費生活啓発員養成講座を平成 21 年度からより充実した内容で平成 24 年度まで 5 年間消開催し、一定の講座を修了した啓発員を中心に、大型ロール紙芝居や腹話術などを行っている。市内のふれあいサロンや、老人会・自治会などから出前講座の依頼を受け、啓発活動を行うことによりあらゆる消費者被害の防止に向け、啓発の輪が着実に広まりつつある。
「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"> ・ H17 年 1 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"> ・ 担当職員も県消費生活センターの研修を受けるなどし、消費生活相談を受けることにより、消費生活相談員が研修等に参加しやすい体制を整える。

	<p><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</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。 ・ 消費者教育に重点的に力を入れ、より効率的な消費者被害未然防止事業等を実施していく。
	<p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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、基金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。
	<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、その後自主財源化) ・ 消費生活啓発員養成講座を開催する。(平成27年度～平成29年度)
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 基金等を活用して配置・処遇改善した消費生活相談員の体制・報酬の維持を図る。 ・ 弁護士等の活用により専門的な消費生活相談員への対応能力の向上を図る。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市民からの様々な相談活動を行う中で、特に複雑かつ多様な課題を抱える者の処遇について、庁内の関係部署が連携のもと、適切な支援策を図る。(東近江市セーフティネットワーク会議)

市町村推進プログラム

都道府県名	滋賀県	市町村名	米原市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 28 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"> ・ 消費生活相談機能強化のため、相談に必要な備品、書籍購入等による環境整備を行った。(平成 21 年度～平成 25 年度) ・ 消費生活相談員等の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 啓発物品を作成し、全戸配布を行った。また若年層への啓発としての中学生用リーフレットや高齢者向けの啓発冊子等を作成し、配布した。(平成 22 年度、平成 24 年度～平成 26 年度) ・ 出前講座用の資料等を購入し、より効果の高い啓発・消費者教育の推進を図った。(平成 22 年度～平成 23 年度) ・ 複雑多岐な消費者相談に対応するため、弁護士の助言を受ける体制を整えた。(平成 23 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談に必要な備品、書籍購入等による窓口の環境整備を行ったことにより、相談機能強化を図ることができ、住民が安心して相談できる環境が構築できた。 ・ 一般向け、中学生向け、高齢者向け等、対象を分けた啓発事業を行ったことにより、消費者の特性や属性に応じた注意喚起等を実践することができた。また出前講座の実施により、住民に直接啓発する機会を持つことができた。 ・ 消費生活相談員等の研修参加支援を行うことにより、相談対応の知識や質が向上し、相談窓口機能の充実につながった。 ・ 複雑な案件を弁護士に相談できる体制を整備したことにより、消費生活相談の対応能力が向上した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<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 17 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"> ・ 消費生活相談員が研修等に参加しやすい体制を整え、引き続き研修参加を支援する。
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"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 研修参加支援、弁護士の活用等により、相談窓口機能の強化を図る。 ・ 消費者被害防止に向けた啓発事業を実施する。

	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する。 ・ 啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金等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。 ・ 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。 ・ 弁護士等の活用により複雑・高度化する相談への対応能力を強化する。 ・ 対象世代を絞った注意喚起等、効果的な手法の検討、活用により、消費者被害防止に向けた啓発事業を実施する。
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報誌等で定期的な情報提供を行い、地域の身近な相談窓口としての充実に努める。

市町村推進プログラム

都道府県名	滋賀県	市町村名	日野町
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"> ・ 消費生活相談窓口強化のため、担当職員を 1 名から 3 名に拡大した。(平成 22 年度) ・ 担当職員のレベルアップを図るため、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パンフレットやチラシを作成し、窓口への配置や町内の全戸に配布した。(平成 22 年度から平成 26 年度) ・ 高齢者の消費者被害防止のため、福祉会等で出前講座を実施した。(平成 22 年度から平成 25 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 3 件に対し、平成 22～25 年度は 15～30 件と徐々にではあるが増加しており、地域の窓口として定着しつつある。 ・ 専門的知識を要する相談に対応するため、県の巡回訪問事業による指導・助言の提供を受け、事業者とのあっせんを行なった。 ・ 平成 25 年度は劇場型勧誘詐欺の相談において助言やあっせん等により救済金額が 300 万円となった。 		
「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 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 27 年度～29 年度中に消費生活相談員 1 名を配置し、相談業務の充実を図る。 		
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"> ・ 消費生活相談員 1 名を配置する。 ・ 消費生活相談体制を維持・強化するため、国、県などが実施する研修に参加し、消費生活相談員のレベルアップを図る。 ・ 高齢者や障害者の悪質商法被害の防止を目的に各関係課、関係機関との連携強化に努める。 ・ 地域や学校で消費者教育を推進するため、地域で啓発事業を実施するとともに、消費者リーダーの育成、見守りネットワークの構築等を支援する。 		

	<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、基金等活用期間を経過した事業から順次自主財源化を目指す。 ・ 出前講座等の啓発事業については、より効果的な取組に重点化しつつ、基金等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"> ・ 消費生活相談員 1 名を配置する。(平成 27 年度目途) ・ 消費生活相談員の研修参加による対応能力の向上を図る。(平成 28 年度から平成 36 年度、その後自主財源化) ・ 悪質商法被害を防止するための啓発事業(消費者講座の開催)を充実強化する。(平成 27 年度～平成 35 年度、その後自主財源化) ・ 悪質商法被害を防止するための啓発の強化(パンフレットやチラシ、啓発用品等の作成) (平成 25 年度～平成 33 年度、その後自主財源化) ・ 地域における人材の育成、見守りネットワークを構築する。(平成 29 年度～平成 37 年度、その後自主財源化)
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	滋賀県	市町村名	竜王町
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"> ・相談窓口における担当職員の知識向上を図るため、参考図書を購入した。 ・消費生活相談窓口を周知するため、消費生活相談窓口の看板を設置した。 ・悪質商法等消費者被害防止啓発のため、啓発品（啓発冊子、ティッシュ、のぼり旗、マグネット、うちわ等）を作成し、消費者団体と連携し、街頭啓発等にて配布した。 ・悪質商法等被害防止啓発のため、作成したチラシを全戸配布した。 ・総合庁舎等の住民がよく利用する窓口にて窓口名記載の啓発品（ポケットティッシュ）を設置することにより窓口の周知を図った。 ・啓発備品（パンフレット用ラック）を購入した。 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・参考図書を購読することにより、消費生活相談に関する知識をつけることができ、相談を受けた際に県消費生活センターへつなぐことが通例となっていたが、窓口で対応できることが増えた。 ・看板を設置することにより、来庁者へ窓口の周知ができた。 ・作成した啓発品には全て窓口の名称が記載されているため、相談場所が浸透してきている。例えば、相談窓口開設当初は、相談件数が2件と少数でしたが、平成24年は13件、平成25年は8件、平成26年上半年期で9件の相談が寄せられており、開設当初より相談件数が増えてきている所を見ると、相談できる環境が確立されてきている。 ・啓発チラシを全戸配布したことにより、役場へなかなか来られない方に対し、窓口の周知および消費者被害防止啓発ができた。 ・窓口に設置しているポケットティッシュにより、相談窓口の存在を周知できており、電話や来庁相談が増えてきている。 ・窓口にラックを設置し、啓発パンフレットを入れ日々消費者被害防止啓発を行っている。 		
「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年度より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27年10月より消費生活相談員を設置し、消費生活相談員による相談日を週3日開設
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"> ・身近な相談窓口として更に周知を行い、消費生活相談体制を維持・強化するため消費生活担当職員および相談員のレベルアップを図る。 ・街頭啓発等を積極的に取り入れ、消費者被害防止啓発を行うとともに相談窓口の周知を図る。 ・消費生活相談員による出前講座を積極的に実施し、消費者被害防止啓発に力を入れる。
	<p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の継続・強化を図る。 ・町内消費者団体との関係を密にし、出前講座や街頭啓発等の事業について、より効果的な取り組みとして重点化し、基金等活用経過後も継続して事業を行う。
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を継続し、より確かな解決策を提供できるよう様々な研修会へ参加することにより、担当職員が消費生活問題に対する知識向上を行い、レベルアップを図る。 ・希望のあった地域へ赴き出前講座を開催する。 ・年2回（夏と冬）街頭啓発を通じ、悪質商法等による被害防止啓発を行う。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・悪質商法等消費者被害防止のため、町内消費生活団体と課内が連携し、啓発活動に力を入れていく。

市町村推進プログラム

都道府県名	滋賀県	市町村名	愛荘町
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"> ・相談窓口担当のレベルアップを図るため、積極的に研修へ参加した。 ・問い合わせの多い消費者問題を中心に啓発を強化した。 		
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・PIO-NETの設置により、情報の共有・収集を行い、より充実した窓口対応を目指した。 ・消費生活相談業務に従事する職員について相談能力強化のため、国民生活センターで行われる講座や県の消費生活センターで開催されるレベルアップ研修に参加し、スキルアップが図れた。 ・被害の未然防止と住民の消費者問題への関心を高めることを目的に、町広報誌での啓発（消費者ナビの連絡・毎月1/4ページ）をおこない、住民に広く注意喚起し被害の未然防止が図れた。 ・図書館での啓発展示の実施（平成21年度） ・多重債務啓発チラシの全戸配布（平成21年度） 		
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・なし 		
消費者行政推進の方針	<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、体制の強化を図るとともに、県消費生活センターとも連携を図り、迅速な対応をおこなう。 		
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"> ・消費生活相談業務に従事する職員の更なるスキルアップを図る。 		

市町村推進プログラム

都道府県名	滋賀県	市町村名	豊郷町
-------	-----	------	-----

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"> ・ 執務参考図書購入（平成 22 年度） ・ 相談スペースの確保（平成 23 年度） ・ 役場内パンフレットスタンドの設置（平成 24 年度） ・ 回覧板作成（平成 25 年度） ・ 町文化祭でのパネル展示（平成 25 年度） ・ 啓発図書、DVD 購入（平成 25 年度） ・ 高齢者向け啓発（平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談窓口設置はしたものの、件数としては年間 5 件未満。平成 25 年度は最多で 12 件（小さな町であるがゆえ相談者が周りを気にして窓口に出向くことに躊躇する。窓口の質（専門性）も関係し、町窓口よりも県の消費生活センター利用者が多い） ・ 県内の相談件数が増加していることから窓口の周知、啓発活動は一層強化の必要がある。
「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"> ・ 消費生活相談窓口設置済み <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談窓口対応の職員の知識の向上を図る。県の主催する研修の他、国民生活センターの研修の受講できる体制 ・ 啓発の強化
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口の維持 ・ 窓口職員の対応能力の強化、研修参加支援（平成 27 年度～） ・ 啓発活動の強化（平成 27 年度～）
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経過した事業から順次自主財源化を目指す。 ・ 啓発活動の強化については、効果的な取り組みに重点化しつつ、基金等活用期間経過後も行う事業の精査を行う。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口の維持 ・ 消費生活窓口職員の対応能力強化のため研修参加の支援の継続を図る
その他特記事項	<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	滋賀県	市町村名	甲良町
-------	-----	------	-----

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"> ・ 相談窓口業務を充実させるために必要な参考図書を購入した。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・ 町民の消費者被害防止のためシンポジウムを開催した。(平成 22 年度) ・ 相談窓口担当職員の知識向上のため研修会に参加した。(平成 23 年度、平成 26 年度) ・ 消費者向け啓発物品、パンフレット等を作成し全戸配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談窓口の体制強化のため机、イス等の備品を購入した。(平成 22 年度～平成 25 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に窓口を設置し、相談窓口周知のためチラシやパンフレットを作成したことでわずかであるが相談件数が増加している。 ・ 平成 24 年度と平成 25 年度にうちわを作成しイベントで配布したことにより、消費者相談窓口の問い合わせ電話が増えた。 ・ 平成 25 年度からは窓口へ直接相談に年 1 回以上ある。
「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"> ・ 相談窓口担当職員の知識向上と窓口対応の充実に向け、平成 26 年度以降は 1 回以上の研修参加を目標とする。 ・ 相談窓口時間を 16 時までとしているが、17 時まで延長する。
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>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口を維持する ・ 町民の身近な消費生活相談窓口として相談体制を強化するため担当職員のレベルアップを図る。 ・ 町民の消費者被害未然防止を図るために引き続き啓発チラシや物品等を作成し、啓発に努める。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き消費生活相談窓口を維持する ・ 啓発事業等については、基金等活用期間経過後、より効果的な取り組みに重点化する

<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き消費生活相談窓口を維持する。 ・ 相談窓口担当者のレベルアップを図るため、研修に参加し相談窓口の強化に努める。(平成 27 年～) ・ 町民の消費者被害未然防止を図るために引き続き啓発チラシや物品等を作成し、啓発に努める。
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・

市町村推進プログラム

都道府県名	滋賀県	市町村名	多賀町
-------	-----	------	-----

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"> ・ 事務室を改修し、相談室を設置（平成 23 年度） ・ 消費者被害防止のため、各字に啓発用の回覧板を配付（平成 21～26 年度） ・ 消費者被害防止のため、公共施設のトイレに啓発用トイレットペーパーを使用（平成 24～26 年度） ・ 消費者被害防止のため、有線放送で啓発放送を実施するため委託（平成 25、26 年度） ・ 県センターの巡回訪問の受入れにより担当職員の知識・経験を向上
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 23 年度に消費生活相談窓口を設置し、相談を受ける体制ができた。 ・ 啓発用回覧板の配付、有線放送の啓発放送により、年々、「まずは近くの相談窓口（町）へ相談」が定着しつつある。
「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"> ・ 担当職員の知識・経験の向上のため、県および国民生活センター等の研修に積極的に参加する。
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"> ・ より専門的な相談が増加する中、消費生活相談員の雇用が必要と考えるが、単独では難しいものがあるため、近隣市町と広域的な検討をしていく。 ・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、研修等の参加により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、より効果的な消費者被害未然防止事業を検討し、実施する。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者教育については、啓発事業をより効果的な取組みに重点化しつつ、基金等活用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"> ・消費者教育にかかる消費者被害未然防止のための啓発事業は、より効果的な内容に特化していく。(平成 27～29 年度、その後自主財源化) ・担当職員等の対応能力の向上を図るため、研修への参加を増やす。(平成 27～29 年度、その後自主財源化)
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・担当職員のみではなく、全庁あげて対応するため、庁内の連携を密にする。