都道府県推進計画

都道府県名	山口県
-------	-----

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

- ・平成25年度までに、県内19市町のすべてにおいて、週5日の消費生活相談窓口を開設している。また、平成26年度末時点の消費生活センター設置は12自治体となり、平成20年度の5自治体から大幅に増加した。
- ・県内13市すべてにおいて消費生活相談員が配置されており、この結果、最寄りの消費生活相談窓口で専門的な相談を受けることができる住民は県民全体の約95.8%に達している。

○県

- ・県の消費生活センターは、昭和45年8月1日に設置済である。
- ・消費生活相談体制機能強化のため、相談室の改装、駐車場の整備等を行うとともに、消費者教育の発信の場として、体験型消費者教育サロン「まなべる」の設置を行った（平成21～24年度）。
- ・弁護士等を活用した法律相談窓口の開設を行った（平成21～24年度）。
- ・管内の消費生活相談員を育成するため、養成研修を開催した（平成21～22年度）。
- ・消費生活相談員のレベルアップを図るため、研修を実施した（平成22～26年度）。
- ・相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した（平成21～26年度）。
- ・消費生活相談体制の拡充を図るため、事務補助員を1名雇用した（平成21～26年度）。
- ・食に関する相談体制の拡充を図るため、食の安心相談員を配置した（平成21～26年度）。
- ・市町の取組に対する支援として、市町巡回指導を行った（平成25～26年度）。
- ・消費者被害防止のため、マスメディア等を活用した啓発を実施した（平成21～24年度）。
- ・福祉関係、警察・防犯関係者等、多様な主体との連携強化を図った（平成21～26年度）。
- ・法執行体制を強化し、事業者に対し法令遵守の研修会等を開催した（平成22～26年度）。
- ・地域で消費者被害啓発などを行う、消費者リーダー育成のための研修会を開催した（平成22～23年度）。
- ・食の安全・安心の普及のため、セミナーを開催した（平成24～26年度）。
- ・悪質な勧誘電話被害を防止するため、コールセンターを設置した（平成24～26年度）。

(2) 消費生活相談件数等

○管内市町

すべての市町で消費生活相談窓口が設置され身近に相談できる体制ができたことで、総相談件数のうちの市町の受付割合は、平成20年度の53.5%から、平成25年度には66.8%と大幅に増加した。

○県

管内市町に寄せられた消費生活相談のうち、広域的な事案や市町が対応困難な案件に対応し、あっせん等を積極的に実施した。管内市町の消費生活相談窓口が整備されたことで、相談受付件数は減少したが、あっせん解決率は平成 25 年度 6.8%と平成 20 年度の 5.0%から増加している。

「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」の完全達成を目指す。

<政策目標 1>相談体制の空白地域の解消

- ・ 県内すべての自治体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

2-1 消費生活センター設立促進

- ・ 平成 27 年度当初、消費生活センターは、人口 5 万人以上の全市に設置済みであるが、人口 5 万人未満の 9 市町のうち、7 市町が未設置となっていた。平成 27 年度に消費生活相談窓口の広域連携化が進んだこと等により、平成 28 年度当初には人口 5 万人未満の 9 市町のうち、未設置は 2 町のみとなった。引き続き消費生活センター設置率の上昇を図るため、消費生活相談窓口のセンター化に加え、消費生活相談窓口の広域連携化による消費生活センター設置を検討する。

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、管内市町の 68.4%に消費生活相談員が配置されており、既に目標を達成している。今後は、消費生活相談員人材バンクの運営等により、相談員の確保に努め、未設置の町を支援する。

2-3 消費生活相談員の資格保有率を 75%以上に引き上げ

- ・ 平成 26 年度当初、消費生活相談員の資格保有率が 88.6%となっており、既に目標を達成している。今後は、更に資格保有率を上げるために、県が相談員を対象とした研修会を開催するなど、資格取得を奨励する。

2-4 消費生活相談員の研修参加率を 100%に引き上げ

- ・ 平成 26 年度当初は、管内市町の消費生活相談員の研修参加率は 100%となっており、すでに目標を達成している。今後も、国民生活センターが実施する研修の周知、交付金等による旅費等の財政支援、消費生活相談員が研修に参加しやすい環境の整備等を進める。

<政策目標 3>適格消費者団体の空白地域解消

- ・ 平成 26 年度当初は、県内に適格消費者団体が存在しない。今後、県内に拠点を置く NPO 法人が適格消費者団体の候補となり得るため、県と消費者団体が連携して、消費者問題に関するシンポジウムや無料相談会、研修会等を開催するなど、適格消費者団体の立ち上げに対する活

動を支援する。

<政策目標4>消費者教育の推進

- ・消費者教育推進計画については、消費者基本計画に消費者教育の推進について章を設け記述することで、法が指す消費者教育推進計画として位置づけているため、策定済みである。また、消費者教育推進地域協議会については、消費生活審議会に学校長を委員として加えることで、消費者教育推進地域協議会の機能を持たせているため、設置済みである。

<政策目標5>「見守りネットワーク」の構築

- ・管内市町における消費者安全確保地域協議会の設置に向け、情報提供を行うとともに、働きかけを行う。

消費者行政推進の方針

<平成27年度から平成29年度までの方針>

- ・「地方消費者行政強化作戦」を達成するため、管内市町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水準向上に向けた取組の支援を継続的に実施する。
- ・消費者教育の推進に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施し、高齢消費者等の見守りネットワークの構築・強化を支援する。

<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、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27～29年度）。
- ・消費生活相談体制の拡充を図るため、事務補助員の配置を行う（平成27～29年度）。
- ・市町の相談体制の機能強化のため、定期的に巡回指導を行う（平成27～32年度）。
- ・福祉関係者、警察関係者等、多様な主体との連携強化を図る（平成27～29年度）。
- ・法執行強化のための事業者向け普及啓発事業を行う（平成27～30年度）。
- ・高齢消費者等の被害防止のため、通話録音装置の普及促進等、関係機関と連携を図り、見守りネットワークの構築・強化を図る（平成27～35年度）。

その他特記事項

- ・県と市町が連携し、効率的に消費生活相談への対応を行う。

市町村推進プログラム

都道府県名	山口県	市町村名	下関市
-------	-----	------	-----

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"> ・ 消費生活相談窓口機能強化のため、電話内容の録音機器、パーテーション等の備品及び業務用参考図書を設置した。 (平成 21 年度～平成 24 年度) ・ 消費生活相談窓口の高度化のため、弁護士等の相談日を設定し、相談員だけでは解決困難な相談に対応した。 (平成 21 年度～平成 24 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。 (平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 食の安全確保に係る技能の向上のため、研修参加を支援した。 (平成 26 年度) ・ 食品表示等に関する意識啓発のため、講習会用の機材を整備した。(平成 21 年度) ・ 高齢者の悪質商法被害の防止を中心とした消費者への啓発チラシ等を作成し市内自治会に配布すると共に、啓発用 DVD や紙芝居を作製した。(平成 21 年度～平成 24 年度) ・ 消費者の安心・安全を確保するために放射性物質、フグ毒、農薬に関して、より迅速な検査体制の構築を図った。市民(消費者)の食中毒健康被害の抑制のため、ノロウイルス検査体制の整備を行った。(平成 24、25 年度) ・ 放射性物質等をテーマにした、科学的なリスクコミュニケーションを実施した。(平成 25 年度) ・ 県消費者リーダーや消費生活相談有資格者を講師として派遣する出前講座を開始し、県消費者リーダー等と消費生活相談員が連携し出前講座に関する情報を収集し資料作成するためのパソコン及びプリンターを購入した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、助言による消費者の自主交渉件数が平成 24 年度の 1,389 件に対し平成 25 年度は 1,511 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上し、自立した消費者の育成に寄与している。 ・ 消費者被害防止のための啓発チラシ等を作成し配布したことによる広報活動、また、啓発用 DVD 及び紙芝居等の作製により啓発内容が充実したため、相談件数が平成 22 年度から平成 24 年度にかけて減少した。(平成 25 年度から自主財源化)

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 出前講座に県消費者リーダー等を派遣することにより、実施件数が平成 25 年度の 5 件に対し、平成 26 年度 11 月現在 10 件となり、着実に増加している。 ・ 食の安心・安全の確保に基づき、放射性物質、フグ毒、農薬、ノロウイルスの機器や試薬の整備とともに技術研修に職員を参加させ検査体制の整備を行なった。これまで本市では検査が不可能であった項目についての検査が可能となった。（実績例：放射性物質では 20 件以上の食品検査を実施） ・ 放射性物質をはじめとした、リスクについて科学的なリスクコミュニケーションを実施（実績例：開催回数 9 回、延べ 581 人）し、職員をスキルの向上のための研修に派遣した。また、体感実験セットなどの購入を行なった。
<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"> ・ 今まで消費生活相談員で実施していた出前講座に県消費者リーダーや消費生活相談有資格者を派遣することにより相談窓口体制を安定させるとともに、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り、相談業務を充実させる。 <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"> ・ 包括支援センターや社会福祉協議会等、関係部署及び関係機関と連携し、高齢者等の見守りネットワークの構築を図る。
<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を支援し、レベルアップを図る。 ・ 県消費者リーダーや消費生活相談有資格者等と連携し消費者教育に重点的に力を入れ、より効果的な消費者被害未然防止事業等を実施する。 ・ 食の安全に係る研修への参加を支援し、食の安心・安全の推進に寄与する。 ・ 食品検査における、いっそうの信頼性の向上のための確認試験や検査方法の改正を行なう。 ・ 食品表示及び規格基準検査へのいっそうの取り組みを行なう。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員の対応能力強化については、交付金等活用期間経過後においても維持する。 ・ 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

	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 食の安全に係る研修への参加支援、食品検査の信頼性の向上、食品表示及び規格基準検査へのいっそうの取り組みについては、交付金等活用期間経過後も達成度に合わせ、事業の精査をしていく。
<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。 ・ 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) ・ 県消費者リーダーや消費生活相談有資格者を出前講座の講師として派遣することにより、啓発活動の拡大を図る。 (平成 27 年度～平成 34 年度) ・ 職員のスキルアップのため、食の安全に係る研修参加を継続して支援する。(平成 27 年度～平成 34 年度) ・ 食品検査において、確認試験や検査方法の改正を継続的に行ない食品検査における、いっそうの信頼性の向上を図る。(平成 27 年度～平成 35 年度) ・ 食品表示及び規格基準検査へのいっそうの取り組みを行なう。 (平成 28 年度～平成 36 年度)
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	山口県	市町村名	宇部市
-------	-----	------	-----

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"> ・ 消費生活相談機能強化のため、消費生活相談に関する図書を購入した。(平成 21 年度～平成 25 年度) ・ 消費生活相談体制強化のため、事業用備品を購入した。(平成 21 年度) ・ 消費生活相談機能強化のため、弁護士等を活用し、専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図った。(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 21 年度～平成 26 年度) ・ 情報伝達の迅速化を図るため、PIO-NET システムの入力業務に従事する者を雇用した。(平成 23 年度～26 年度) ・ 消費生活相談体制強化のため、通常は相談員 1 名体制のところを 2 名体制とする日を設けた。(平成 23 年度) ・ 消費生活センター周知のため、生活情報紙へ広告掲載した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のため、啓発用グッズの配布や地元 FM 局でラジオ放送等を行った。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 本市で特に相談の多い悪質商法の被害防止のため、注意喚起用ラッピングバス及び公用車を走らせ啓発を図った。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・ 消費者教育推進のため、中学生へ消費啓発用リーフレットを配布した。(平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談件数は、毎年度 1,000 件以上と地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 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 12,478 千円となった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 17 年度当初、消費生活センターを設置済み。 <p>＜政策目標 2＞相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 27 年度以降も消費生活相談員のレベルアップを図るため研修参加を支援し研修参加率 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"> ・ 地域で高齢者を見守る既存のネットワークを活用し、消費者

	被害に遭いやすい高齢者への啓発とともに、地域で見守る体制の構築についても取り組む。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 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、引き続き弁護士等の活用により専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。 ・ 消費者教育にも力を入れ、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>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、交付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、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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 消費生活相談体制の強化のため、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 29 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 情報伝達の迅速化を図るため、PIO-NET システムの入力業務に従事する者を雇用する。(平成 27 年度) ・ 通話録音装置の普及を図るため、通話録音装置貸与事業を実施する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 賢い消費者を育成するため、消費生活講座を開催する。(平成 28 年度～平成 29 年度) ・ 消費者被害防止のため、啓発グッズの作製・配布等による啓発活動に取り組む。(平成 27 年度～平成 29 年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、庁内の連携を密に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	山口県	市町村名	山口市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 年 月 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ テレビ CM やバスアナウンス、地域情報誌などで啓発を行いセンターの周知啓発を図った。(平成 22 年度～24 年度) ・ 複雑巧妙化する事案等に対して、顧問弁護士から助言を受け、迅速且つ適格な対応を図った。(平成 21 年度～26 年度) ・ 消費者行政担当者のレベルアップを図るために、県及び国民生活センターでの研修に参加した。(平成 21 年度～26 年度) ・ 相談件数の増加に対応するため、新たに相談員を 1 名配置した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 現在活動している「消費生活推進員」の中から 2 年以上の経験を有し、熱意と見識がある者を「消費生活推進リーダー」と位置付け、より高度で専門性のある講座や大学生と協働し、演劇などを用いた各世代に分かりやすい出前講座を実施した。(平成 21 年度～26 年度) ・ 地域での消費者被害防止のため、自治会役員や民生児童委員、市民を対象とした見守りサポート養成研修会を開催した。(平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 19 年度にセンターを設置し、861 件の相談に対し、平成 25 年度の相談件数は、1469 件となり、170%増加しており、相談窓口として定着してきた。 ・ 平成 21 年度から、相談員のレベルアップ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 21 年度 0 件から平成 25 年度 79 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・ 平成 23 年度から相談体制を拡充し、あっせん解決したものが、22 件であったものが平成 25 年度は 72 件と増加した。 ・ 平成 19 年度より市が委嘱した消費生活推進員・リーダーに出前講座を開催してもらっているが、平成 25 年度は 42 件、1153 名の参加があり、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 19 年度センター設置済み <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談員が市内地域交流センターに出向き、移動消費生活センターを実施し、より相談しやすい体制整備を図るとともに、消費者教育の普及促進を図る。

	<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"> 自治会などの地域団体や民生・児童委員協議会、福祉員などの福祉団体および教育・福祉関係部局と連携し、地域見守りネットワークの構築を図り、地域全体で高齢者や障がい者の消費者被害を防止する体制を構築する。
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"> 相談員体制を拡充し、本庁から出向き、地域交流センターでの移動消費生活センターを実施し、相談しやすい体制の定着を図る。 地域全体で高齢者や障がい者を見守れるよう各地域にネットワークの定着を図るとともに、小中学校を巡回し、消費者教育の普及促進を図る。(学校巡回平成28年度予定 小学校5校、中学校3校)
	<p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 市全体での相談体制の維持を図り、地域見守りネットワークの支援等を行える方向を目指す。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 弁護士等を活用した専門的かつ高度な相談体制を維持する。(平成27年度～平成29年度) 消費生活相談員の相談対応能力強化、および消費者教育普及促進のため研修参加の支援継続を図る。(平成27年度～平成29年度) 平成23年度増員した相談員体制を維持する。(平成27年度～平成29年度) 移動消費生活センターの定着を図り、平成27年度に1名増員した相談員が地域見守りネットワークの支援、消費者教育の普及促進を図る。(平成27年度～平成35年度) 世代に応じた出前講座を開催し、広く消費啓発の普及促進を図る。(平成27年度～平成29年度) 消費生活推進員を中心に各地域における見守りネットワークの拠点作りを行い、消費生活センターとの連携を図り、消費者教育の普及促進に努め、消費者被害防止を図る。(平成27年度～平成34年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 多様化する消費者被害を防止するため、庁内連携体制を強化し、引き続き多重債務問題なども、取り組む。

市町村推進プログラム

都道府県名	山口県	市町村名	萩市
-------	-----	------	----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日
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機能強化をするため、相談室を増設するとともに、設備・機器類を整備した（平成 21 年度）。更なる相談体制の充実・センターの機能強化を図るため、相談室を増設し、空調設備を設置するとともに、受付カウンターやロッカー等の庁内器具を整備した。（平成 24 年度） ・ 消費生活相談員が同席する無料法律相談会を開催し、弁護士・司法書士の活用により、相談員の法律的な相談への対応能力の向上を図る。（平成 21 年度～平成 22 年度） ・ 消費生活相談員の研修参加を支援し、対応能力を強化した。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 消費生活相談体制を拡充するため、消費生活相談員を 1 名から 2 名体制とした。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 消費生活相談員の勤務体制を週 3 日から週 3.5 日に拡充したことにより、報酬を 88,000 円から 103,000 円に増額した。（平成 22 年度～平成 26 年度）。 ・ さらに、相談員 1 名の勤務体制を週 3 日から週 4 日に拡充したことにより、報酬を 103,000 円から 157,200 円に増額した。（平成 25 年度～平成 26 年度） ・ 消費者の自立支援のため、消費者セミナーを開催するとともに、消費者被害の防止及び、消費者教育の推進のため、小・中・高校や、町内会、健康サロン等で対象に合わせたツールを用いて出前講座を実施した。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・ 消費者啓発を図るために、パンフレットやマグネットシートを作成し、全戸配布した。加えて、シールやバッジ等も作成し、消費者セミナーや出前講座等の出席者にも配布した。（平成 21 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談件数は平成 21 年度 355 件に対し、平成 25 年度は 502 件と増加しており、地域の相談窓口として定着している。 ・ 相談員の研修参加を支援した結果、あっせん件数は平成 22 年度の 8 件に対し、平成 25 年度は 29 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・ 平成 21 年度当初、消費生活相談員の資格保有率が 50%だったが、国民生活センターの研修に参加させることで、平成 25 年中には、消費生活相談員の資格所有率が 100%となった。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談員及び行政職員の研修参加を支援した結果、出前講座の開催件数は、平成 26 年度 11 月時点で前年の件数を上回り、着実に増加しており、そのうち小・中学生を対象にした講座が 10 件と、消費者教育に重点置いたものが増加傾向にある。 ・ 出前講座の選択肢が増加し、園児・小学生に対するマスコットキャラクター等、高齢者に対する寸劇・紙芝居等、中高生・保護者・民生委員等に対するアイパッド等、申請者のニーズに対応した、消費者啓発・教育が可能となっている。
<p>「地方消費者行政強化作戦」（基金を通じた当面の政策目標）への対応</p>	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度当初で消費生活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"> ・ 消費生活相談員を 1 名から 2 名とし、勤務体制を拡充した。 ・ 弁護士・司法書士の活用により、消費生活相談員の法律的な相談への対応能力の向上を図った。 ・ 平成 21 年度当初、消費生活相談員の資格保有率が 50%であった国民生活センターの研修に参加させることで、平成 25 年中には消費生活相談員の資格所有率が 100%となった。 <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"> ・ 消費生活センターが、包括支援センター及び在宅介護支援センターを中心に構成されている「高齢者等あんしん見守りネットワーク」に参画、既存のネットワークの活用を含めて、見守りネットワークの構築を目指す。
<p>消費者行政活性化及び自主財源化の方針</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。 ・ 地域の身近な窓口である消費生活窓口として、消費生活相談員の 2 名体制を維持するとともに、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。 ・ 消費生活センターが地域の人材育成の拠点となり、地域内のネットワーク構築を目指す。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 構築した地域ネットワークの維持・充実を図る。
<p>消費者行政活性化及び自主財源化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。 ・ 基金を活用して配置・処遇改善した消費生活相談員の体制・報酬の維持を図る。（平成 27 年度～平成 32 年度、その後自主財源化）

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害の防止及び、消費者教育の推進のため、消費生活サポーター等を通じて、小・中・高校や、町内会、健康サロン等に出前講座の開催を呼びかけ、対象に合わせたツールを用いて出前講座を実施する。 ・ 弁護士等の活用により、法律的専門的な消費生活相談への対応能力の向上を図る。 ・ 消費生活センターが、消費生活サポーター等、地域の人材育成の拠点となり、消費生活問題への対応能力を向上させるために、地域内のネットワークを構築する。(平成 27 年度～平成 35 年度、その後自主財源化)
<p>市町村自主財源化プログラムによる活性化事業終了後も継続して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 基金を活用して配置・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への対応能力の向上を図る。
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	山口県	市町村名	防府市
-------	-----	------	-----

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"> ・ 消費生活センター開設のため、整備改修、機器整備を行った。(平成 21 年度～平成 22 年度) ・ 消費生活相談体制強化のため、専門書の購入等によりセンターの整備を行った。(平成 23 年度～平成 24 年度) ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加を支援した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費者行政職員の能力向上のため、消費者行政職員研修の参加を支援した。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活センター設置に伴い、消費生活相談員を 2 名増員し、センター周知や相談体制の強化を図った。(平成 22 年度～平成 24 年度) ・ 消費生活相談体制を整備し、消費者教育・啓発業務従事のための消費生活相談員を 1 名増員した。(平成 25 年度～平成 26 年度) ・ 弁護士による消費者生活無料相談会を月 1 回程度実施した。(平成 22 年度～平成 24 年度) ・ FMローカル局、地域情報誌を活用し、消費生活センターからの情報を周知した。(平成 22 年度～平成 24 年度) ・ 消費者被害防止のため、自治会で使用する回覧板の配布、啓発用冊子を全戸配布等、啓発資料を配布した。(平成 23 年度～平成 24 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 22 年度に消費生活センターを設置し、相談件数は平成 21 年度の 550 件に対し、平成 22 年度は 604 件と増加した。また、平成 26 年 11 月時点で 421 件と相談件数が増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・ 平成 21 年度から、消費生活相談員の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 26 年 11 月時点で 44 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 114,451 千円となった。 ・ 消費者教育・啓発事業の強化により、平成 25 年度のセンター主催の講座・研修会等の受講者数が約 620 人となった。

<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"> 平成22年度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"> 消費生活相談員の2名体制を維持する。 平成26年度当初、消費生活相談員の資格保有率が100%であったが、平成27年度以降も100%を維持する。 平成25年度の消費者行政職員及び消費生活相談員の研修参加率は100%であったが、平成27年度以降も研修参加率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"> 高齢者の消費者被害防止の見守りネットワークの構築にあたり、他のネットワークとの効果的な連携を検討する。
<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維持する。 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員数を維持するとともに、研修参加支援等により、消費生活相談員のレベルアップを図る。 消費者教育・啓発の充実を図る。 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。 消費者教育・啓発については、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。
<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年度に消費生活相談体制を整備し、消費生活相談員を2名体制とした。その体制を維持する。(平成27年度～平成31年度) 消費者行政担当者の能力向上のため、研修参加を支援する。(平成27年度～平成33年度) 消費者教育・啓発の充実を図る。(平成27年度～平成33年度)
<p>その他特記事項</p>	<p>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>

市町村推進プログラム

都道府県名	山口県	市町村名	下松市
-------	-----	------	-----

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"> ・ 消費者相談窓口を強化するため、平成 21 年度消費生活センターを開設した。 ・ 相談窓口の環境整備のため事務用備品を設置（平成 21 年度～平成 25 年度） ・ センター周知を図るため、路線バス車内放送で周知アナウンス（平成 23 年度～平成 26 年度） ・ 弁護士を講師として招き、担当職員、相談員を対象とした研修を実施（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 21 年度～平成 26 年度） ・ 消費者被害防止、自立支援のため消費者教育、啓発を実施（平成 21 年度～平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度センター設置以降、センターの周知を図り、相談件数がセンター設置前 360 件に対し、平成 25 年度は 413 件と増加している。 ・ 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。また、弁護士を講師とした研修会を実施した。その結果、あっせん件数が平成 24 年度 32 件に対し、平成 25 年度は 42 件と増加している。また平成 26 年度上半期の救済金額は 1,500 万円（件数 52 件）となっており、消費生活相談の対応能力や質が向上した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><u>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</u> 平成 21 年度消費生活センターを開設済み。</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"> ・ 平成 27 年度当初は消費生活相談員の資格保有率が 50%であったが、平成 29 年度までに消費生活相談員の資格保有率を 100%とするため、各種研修会に参加させることで相談員のレベルアップを図る。 <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"> ・ 高齢者等の消費者被害を防ぐため、福祉部局等と連携を図り、見守りネットワークの構築を目指す。

消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを維持する。 ・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・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。 ・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>
	<ul style="list-style-type: none"> ・交付金等活用期間を経過した事業から、より効果的に取組を重点化しつつ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"> ・消費生活センターを維持する。 ・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 29 年度) ・消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・通話録音装置貸与事業を実施し、悪質な電話勧誘による消費者被害未然防止に取り組む。
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	山口県	市町村名	岩国市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 35 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<p>1. 消費生活相談機能・強化事業</p> <p>①消費生活センター等の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口の環境整備・周知…消費生活相談体制の充実のため、消費生活相談窓口の環境を整備し、窓口の周知活動を実施（平成 21 年度） ・ 消費生活センターの環境整備・周知…消費生活相談体制の更なる充実のため、消費生活センターを設置し、その環境を整備し、センターの周知活動を実施（平成 23 年度から 25 年度） <p>②消費生活相談対応力強化のための機能強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 専門家の活用…消費生活相談員が弁護士から指導・助言を受けつつ、困難事案の解決を図る（平成 22 年度から 26 年度） <p>3. 消費生活相談員等レベルアップ事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員等レベルアップ事業（研修参加支援）…消費生活相談員研修への参加支援を行い、資質の向上を図る（平成 21 年度から 26 年度） <p>4. 消費生活相談体制整備事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員の勤務時間拡大…相談員の勤務時間を週 24 時間から週 29 時間に拡大することで相談体制を充実させる（平成 23 年度～26 年度） ・ 臨時職員の雇用…PIO-NET 入力補助として雇用し、相談業務のいっそうの充実を計る（平成 25 年度から 26 年度） <p>6. 地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活無料法律相談会…市内各所で相談会を実施することで、高齢者等への相談環境を整備する（平成 21 年度～24 年度） ・ 啓発チラシの配布…消費者被害防止のための啓発チラシ等の配布する（平成 21 年度から 26 年度） ・ 消費者団体と連携した講座の実施…消費生活出前講座へ消費者講師として派遣した際の報酬（平成 25 年度から 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年に消費生活相談体制の環境整備事業で専用電話を開設し、パーテーションで仕切られた相談専用スペースを設けたことで、相談者のプライバシーを守りながら相談を受ける体制を整備した。 ・ 平成 22 年に消費生活センターを開設した際、相談件数は平成 21 年度の 697 件に比べ、平成 22 年度は 830 件と大幅に増加した。以後、様々な方法で周知活動を行った結果、平成 26 年度は 960 件、平成 27 年 10 月末時点は 627 件（昨年同時期比 112%）の相談件数

	<p>とり、窓口の存在が市民に定着してきつつある。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度から、消費生活相談員の研修参加を支援し、相談員の資質向上を図った結果、平成22年当初相談員資格保持者が 50%だったが平成 24 年度中に 100%となった。 また、弁護士から指導・助言をうけ、解決困難な事案にも対応した。その結果、多様化する相談内容に的確に対応することが可能になり、あっせん解決率は84%となり、消費生活相談員の対応能力が向上した。 <p>消費生活相談体制の強化により、平成 24 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 3,926 千円、平成 25 年は 89,367 千円となった。</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 22 年度当初消費生活センター設置済み <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年度当初、消費生活相談窓口であったが、平成22年度中に消費生活センターとするため、消費生活相談員を1名の勤務時間を拡大して開設日・時間を週5日8時30分から17時15分までとした。 平成25年度10月より、PIO-NETの入力補助として臨時職員を雇用した。 平成22年度当初、消費生活相談員の資格保有率が50%であったが、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ことで平成24年度に消費生活相談員の資格保有率を100%とした。 国民生活センターの研修に、消費生活相談員と担当行政職員も参加することで、行政職員の消費生活相談への資質を向上させた。 <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"> 平成 27 年 11 月「岩国市高齢消費者障害消費者被害防止連絡会議」を創設した。これは、消費者安全確保地域協議会を補完する者でも準じるものもなく、当市独自のものである。具体的には、見守り対象者が高齢者のみに留まらず、障害者を含めるものとし、これに伴い支援する側の関係機関に障害者施設関係が含まれるものである。しかしながら、現在この機関には消費者安全確保地域協議会で推奨されている病院・消防、消費生活協力員は含まれておらず、また、構成員間での見守りの対象者に関する個人情報の提供ができることを規定していない。当市の連絡会議は広義での消費者安全確保地域協議会といえるが、今後消費者の安全確保のため更に協力体制の強化に努める。 <p><岩国市高齢消費者障害消費者被害防止連絡会議></p> <p>目的：高齢者及び障害者の消費者被害の未然防止と早期発見による拡大防止を目的とし、構成する機関・組織内において、広く高齢者及び障害者の消費者トラブルに関する情報の共有を図ると共に、個</p>

	<p>別の消費者被害等の相談に関しては、支援の連携を図る。</p> <p>構成：岩国市消費生活センター、岩国警察署（岩国地区防犯対策協議会）、岩国市高齢障害課、岩国市介護保険課（地域包括支援センター）、岩国市社会課、岩国健康福祉センター、岩国市教育委員会 岩国総合支援学校、岩国市社会福祉協議会、岩国市民生児童委員協議会、岩国市福祉員連絡会、岩国消費生活連絡会、周東町消費者連絡会、錦町消費生活研究会</p>
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員のスキルを維持するとともに、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。 ・ 消費者教育に力を入れ、幅広い年齢層への出前講座を実施することで、より効果的な消費者被害未然防止に努める。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後も維持する。 ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 弁護士から解決困難な事例に関して指導・助言をうけ、多様化する相談内容にも的確に対応できる能力の向上に努める(平成27年度～平成28年度) ・ 消費生活センターの設置に伴う消費生活相談体制の維持・強化のため、平成26年度末時点で2名体制の消費生活相談員のうち1名の勤務時間を拡大。(平成27年度～平成29年度) ・ 平成25年度中にPIO-NETの入力補助として臨時職員を雇用している。(平成27年度～平成31年度) ・ 出前講座等については、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事業を継続していく(平成 27 年度～平成 33 年度) <p>・ 消費者教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市内小中学生に消費生活川柳を募集、表彰。(平成 26 年度～) ・ 小・中・高の各段階に即したチラシを作成、配布する。 ・ 高校卒業前の学生に対し、出前講座を実施する。(平成 27 年度) ・ 市内消費者リーダーの育成講座を展開。(平成 27 年度～) <p>「見守りネットワーク」の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 通話録音装置を 15 台購入、市民への貸与を開始。(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	山口県	市町村名	光市
-------	-----	------	----

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"> ・ 相談窓口強化のため相談室を設置した。(平成 21 年度) ・ 相談体制強化のための備品・参考図書・啓発用品等の購入や、消費者啓発回覧板を作成し自治会へ配布した。(平成 22 年度～平成 25 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) ・ 消費生活相談窓口を強化するため、消費生活センターを設置し、消費生活相談員を 1 名配置した。(平成 21 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談員を 1 名体制から 2 名体制とした。(平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に消費生活センターを設置し、相談件数は平成 21 年度の 280 件に対し、平成 22 年度は 384 件と大幅に増加した。その後は横ばいであるが、地域の相談窓口として、定着しつつある。 ・ 備品を活用した出前講座の実施件数が、平成 25 年度には 25 件/年と着実に増加し、啓発活動の内容が充実し啓発用品配布の機会が増えた。 ・ 消費生活相談体制の強化により、平成 26 年度の消費生活相談員の助言やあっせん等による救済金額が約 12,000 千円となった。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度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"> ・ 消費生活相談員を 2 名体制とし、国民生活センターや県が主催する研修へ参加しやすい環境を整え、支援し、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"> ・ 既存する他分野のネットワークと連携し、消費者安全確保地域協議会の設置を目指す。
消費者行政推進の方針	<平成 27 年度から平成 29 年度までの方針>

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 消費生活相談員の 2 名体制を維持する。 ・ 消費生活相談員の研修参加を支援し、レベルアップを図る。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、交付金等活用期間を経過においても維持する。 ・ 消費生活相談員等レベルアップについては、交付金等活用期間経過後も相談対応能力強化やより効果的な啓発活動を行うためにも、消費生活相談員 2 名の研修参加支援を目指す。
<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。 ・ 消費生活相談員の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続を図る。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 消費生活相談体制として、消費生活相談員 2 名の体制を維持する。(1 名は平成 27 年度～平成 29 年度。もう 1 名は平成 27 年度～平成 32 年度)
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止のため、庁内の連携を密にして全庁をあげて対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	山口県	市町村名	長門市
-------	-----	------	-----

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"> ・ 消費生活相談窓口の整備（平成 21 年度～平成 24 年度） ・ 消費生活センターを開設し、ポスター及びチラシの作成配布等により周知を図る。（平成 25 年度） ・ 消費生活センターの機能強化のための広報活動や体制整備（平成 26 年度） ・ 消費生活相談担当職員及び相談員の資質向上のための研修参加支援（平成 22 年度～平成 26 年度） ・ 消費生活相談員の配置（平成 23 年度～平成 26 年度） ・ 消費生活相談員の処遇改善（平成 25 年度～平成 26 年度） 〈報酬〉日額制（6,300 円／日）→月額制（135,400 円／月） 〈任用〉臨時職員→嘱託職員 〈勤務〉月 16 日以内→週 4 日 ・ 全市民対象及び高齢者対象の消費者被害防止のための啓発チラシ及び物品等を作成し、配布（平成 21 年度～平成 25 年度） ・ 若年者対象の消費者被害防止のための啓発チラシ及び物品等を作成し、配布（平成 25 年度） ・ 消費者被害防止のため、サロン会等での出前講座を実施（平成 25 年度～平成 26 年度） ・ 地域や学校における消費者教育推進のため、DVD を製作（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整備したところ、相談件数は、平成 22 年度が 41 件、平成 23 年度が 62 件、平成 24 年度が 75 件と徐々に増加した。 ・ 平成 25 年度に消費生活センターを開設し周知を図ったところ、相談件数は 169 件と前年度の 2 倍以上となり、認知度が高まり、救済金額も大幅に増額した。 ・ 平成 22 年度から、各種研修への参加支援により、相談対応能力の向上を図った。 ・ 平成 23 年度から、消費生活相談体制強化のため、消費生活相談員を配置し、専門知識を要する高度かつ複雑な相談対応が可能となった。 ・ 平成 25 年度より実施した出前講座は、平成 25 年度が 14 件、平成 26 年度の申請件数が 17 件と増加傾向にあり、市民の関心や周知度が高まっている。

<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"> 従来からの消費生活相談窓口の機能を強化し、平成 25 年度より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"> 従来からの消費生活相談窓口において、平成 23 年度より消費生活相談員を配置し、場所を 3 階から 1 階へ移すとともに、相談室の個室を完備し、利用環境を改善した。 平成 25 年度からは、消費生活センターを開設し、消費生活相談員の勤務体制を月 16 日以内から週 4 日制とした。 国民生活センター等への研修参加を支援することにより、消費生活相談員のレベルアップを図る。 <p>担当行政職員の研修参加を支援することにより、職員の能力向上を図り、消費生活相談員の不在時等、いつでも対応可能な相談体制を整備する。</p>
<p>消費者行政推進の方針</p>	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの機能及び相談体制を維持する。 消費者被害の未然防止のため、出前講座の継続的实施を図る。 消費生活相談員の更なるレベルアップを図る。 高齢者の被害防止のため、地域の見守り関係者を対象とした啓発活動に努めるとともに連携を強化する。 学校現場での消費者教育を進めていくため、教育委員会との連携を深めていく。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、交付金等活用期間経過後においても維持する。 <p>出前講座等の啓発事業については、地域全体に浸透するよう PR しながら、効果的な内容と形態で実施し、交付金等活用期間経過後も実施できる事業を精査していく。</p>
<p>消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの機能及び相談体制を維持する。(平成 27 年度～平成 32 年度) 消費生活相談員等の対応能力強化のため、研修参加の支援継続を図る。(平成 27 年度～平成 32 年度) 平成 23 年度に配置した消費生活相談員の体制を維持する。(平成 27 年度～平成 33 年度) 平成 25 年度に処遇改善した消費生活相談員の月額報酬を維持する。(平成 27 年度) 消費生活相談員の勤務日数を拡大し、相談体制の強化を図るとともに、増額した月額報酬を維持する。(平成 28 年度～平成 38 年度)

その他特記事項

消費者被害の防止のみならず、潜在的被害者の早期発見や包括的支援の必要性も考慮しながら、関係機関との連携を密にして対応を行っていく。

市町村推進プログラム

都道府県名	山口県	市町村名	柳井市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制の更なる充実のため、消費生活センターを設置。(平成 22 年度) ・ 消費生活相談体制の更なる充実のため、消費生活を機能整備・強化(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談への対応能力強化のため、消費生活相談員が研修に参加するための支援を実施(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ センター設置に伴い、消費生活相談員を一人配置(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 消費生活相談員を臨時職員(月額 5,850 円)から嘱託職員(月額 140,000 円)へ変更。それに伴い賃金増額。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のため啓発 CM・広告掲載、チラシ配布等実施(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 若年層又は高齢者層にむけた出前講座を実施(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 先駆的事業実施。金融教育分野における消費者講座を実施し、その有用性について検証(平成 25 年度) ・ 講師を招き、小学生を対象とした消費者教育講座を開催(平成 25 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センター設置、それに伴い消費生活相談員を一名配置したことにより相談件数は 23 年度 154 件、24 年度 180 件、25 年度 208 件、26 年度 245 件と増加している。消費啓発も併せて実施する中で、地域の窓口として定着しつつある。交渉・あっせん件数は平成 23 年度 9 件、救済額 455 万円、平成 24 年度 9 件、救済額 250 万円、平成 25 年度 11 件、救済額 122 万円、平成 26 年度 17 件、救済額 203 万円となっている。 ・ 若年層又は高齢者層に向けた出前講座を実施し、平成 25 年度の講座件数は 25 件と年々増加している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標 1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 23 年 10 月に消費生活センター設置 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 28 年 4 月より周辺 4 町と消費生活センターの広域連携実施するより人口 5 万人未満の市町村のセンター設置促進を図

	<p>る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談員が積極的に研修に参加することで研修参加率の向上を図る。
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"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員を研修に参加させ相談能力の向上を図る。 ・ 消費者教育に力を入れ、より効果的な消費者被害の未然防止事業を実施する
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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交付金活用期間経過後も引き続き行う。
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"> ・ 消費生活センターを維持する。 ・ 交付金を活用して配置した消費生活相談員の体制・報酬の維持、向上を図る。 ・ 啓発活動を行うことで消費者被害を防止する体制を作り、安心安全な街づくりを目指す。
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市内及び柳井地区広域 1 市 4 町の連携を密接にすることで、消費者被害防止に向けての取組を行う。

市町村推進プログラム

都道府県名	山口県	市町村名	美祢市
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制充実のため、消費生活相談窓口を設置した。(平成 21 年度) ・ 消費生活相談体制充実のため参考資料の購入及びパンフレット等を作成した。(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 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 名配置した。(平成 23 年度～平成 26 年度) ・ 高齢者の消費者被害防止のため、地域サロンや施設等で出前講座を実施した。(平成 24 年度～平成 26 年度) ・ 消費者被害防止のため、啓発用品やチラシを作成し、市内のイベント時や各学校等に配布した。(平成 24 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に消費生活相談窓口を設置し、平成 23 年度から、消費生活相談員を配置した。相談件数は平成 21 年度の 24 件に対し、平成 25 年度は 45 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 23 年度から、消費生活相談員の相談対応能力強化のため、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 2 件に対し、平成 25 年度は 7 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。また、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平成 23 年度の 210 千円に対し平成 25 年度は 563 千円となった。 ・ 平成 24 年度から実施している出前講座が、平成 25 年度には 8 件/年と着実に増加しており、地域団体からの依頼も増加している。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p>＜政策目標 1＞相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度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"> ・ 消費生活相談員の資格保有率を 100%とするため、消費生活相談員に国民生活センター等の研修に参加させることで消費生活相談員のレベルアップを図るとともに、消費生活相談員の資格取得を奨励する。 ・ 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、引

	<p>き続き消費生活相談員の研修参加率を 100%とする。</p>
消費者行政推進の方針	<p><平成 27 年度から平成 29 年度までの方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを設置・維持する。 ・ 地域の身近な窓口である消費生活相談窓口として、消費生活相談体制を維持・強化するため、消費生活相談員等の研修参加の支援を継続し、レベルアップを図る。 ・ 消費者被害未然防止のため消費者教育に力を入れ、高齢者だけでなく、より幅広い年齢層への出前講座を実施する。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談体制については、交付金等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。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターを設置・維持する。(平成 27 年度) ・ 消費生活相談員等の対応能力強化のため、研修参加の支援の継続し、資格取得を奨励する。(平成 27 年度～平成 33 年度) ・ 消費者相談体制の拡充のため、消費生活相談員の勤務日数を 1 月あたり 20 日とし、これを維持する。(平成 27 年度～平成 37 年度) ・ 消費生活相談員の処遇改善により、1 時間あたり 800 円の報酬とし、これを維持する。(平成 27 年度～平成 37 年度) ・ 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、事業の継続を図る。(平成 27 年度～平成 37 年度)
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	山口県	市町村名	周南市
-------	-----	------	-----

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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談環境の整備・拡充を図った。(H21～25 年度) ・ 消費生活相談員等の資質向上のため、弁護士による相談事案の助言事業を実施した。(H22～26 年度) ・ 消費生活相談員等の専門研修等の受講を支援した。(H21～26 年度) ・ 消費生活相談員等の消費者教育講師養成研修等への受講を支援した。(H23～26 年度) ・ 消費生活相談員の勤務日数を 10 日から 17 日勤務への拡大を図った。(H21～26 年度) ・ 消費者被害の未然防止に向けた周知・啓発事業の充実を図った。(H21～26 年度) ・ 学校教育における消費者教育の担い手育成の支援をした。(H24～26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 多様な啓発活動を積極的に推進したことにより、徐々に消費生活センターの周知につながっている。相談件数としては、平成 21 年度(1,015 件)以降減少傾向にあったが、平成 25 年度(1,308 件)は、大幅に増加している。 ・ 消費生活相談員等の専門研修への参加支援により、消費生活相談対応能力の向上・強化につながっている。 ・ 消費生活セミナーを平成 21 年度から通算 23 回程度実施し、市民の消費者力向上につながっている。
「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 16 年度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

- ・ 消費生活相談員 2 名の勤務日数を 10 日から 17 日へ拡大し、相談体制を維持する。
- ・ 消費生活相談員等が、国・県等主催の専門研修等の受講により、相談対応能力の向上を図っていく。
- ・ 消費生活相談の複雑化・高度化に対応するため、弁護士を活用し、高度に専門的な消費生活相談への対応力を強化する。

<政策目標 5>「見守りネットワーク」の構築

<ul style="list-style-type: none"> 既存の周南市消費者被害防止連絡協議会を活用し、高齢者等の消費者被害を防止するため、見守り関係機関との連携を図る。 	
<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"> 市民の身近な消費生活相談窓口として、消費生活センター機能の維持・充実を図る。 消費生活相談員等の資質向上のため、弁護士による相談事案の助言事業を実施する。 消費生活相談員等の専門研修等の受講を支援する。 消費生活相談員の勤務日数を維持する。 地域力を活用した担い手の育成・地域連携を支援する。
	<p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 市民の身近な消費生活相談窓口として、消費生活センター機能の維持・充実を図る。 消費生活相談員等の資質向上のため、弁護士による相談事案の助言事業を実施する。 消費生活相談員等の資質向上のため、専門研修への参加支援の継続を図る。 消費者教育の講師養成講座への参加支援の継続を図る。 消費生活相談体制については、交付金等活用期間終了後も消費生活相談員の確保を図る。 消費者教育・被害防止の啓発は、効果的な取組を模索しつつ、交付金等活用期間終了後の事業内容を精査していく。 学校における消費者教育の担い手育成を支援する。 地域・学校等との連携を深め、消費者市民社会の形成に努める。
<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"> 消費生活センター機能の維持・充実を図る。 自立した消費者を育成するための消費者教育・被害防止の啓発を実施する。 消費生活相談員等の資質向上のため、弁護士による相談事案の助言事業を実施する。 (H27～30 年度)

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員等の相談対応能力強化のため、専門研修への参加支援の継続を図る。(H27～29年度) ・ 消費者教育の講師養成研修への参加を支援する。(H27～31年度) ・ 消費者教育・被害防止の啓発は、効果的な取組を模索しつつ、交付金等活用期限後の事業内容を精査していく。(H27～29年度) ・ 学校教育における消費者教育の担い手育成を支援する。(H27～32年度) ・ 地域の福祉関係者と連携した高齢者の見守り活動を支援する。(H27～34年度) ・ 地域における消費者問題対応向上のため、担い手を育成支援する。(H28～36年度)
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 庁内のネットワークを活用し、消費者問題の情報を共有し、被害防止のための連携を図っていく。

市町村推進プログラム

都道府県名	山口県	市町村名	山陽小野田市
-------	-----	------	--------

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の拡充（平成 21 年度～平成 22 年度） ・消費生活センターの設置（平成 23 年度） ・消費生活センターを設置するための相談室等整備（平成 23 年度～平成 24 年度） ・法律専門家等に協力を得ることにより、専門相談への対応（月 1 回 4 時間、平成 22 年度～平成 24 年度） ・随時、法律専門家の助言を得て、専門的知識を必要とする相談に対応できる体制を整備し、センター機能を強化する。（平成 25 年度～平成 26 年度） ・相談業務に従事している担当相談員等の研修参加支援によるレベルアップ。（平成 21 年度～平成 26 年度） ・消費相談員を 1 名配置。（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、消費生活相談員の 1 時間あたりの報酬を 138 円増額し、861 円とした。（平成 25 年度～平成 26 年度） ・市民の消費者教育のため、セミナーを開催（平成 21 年度～平成 26 年度） ・高齢者等の悪質商法被害防止のためのパンフレット等作成し、配布（平成 21 年度～平成 25 年度） ・先駆的プログラム（高齢者見守り事業）を実施（平成 25 年度）

	<ul style="list-style-type: none"> ・先駆的プログラム（見守りの担い手育成事業）を実施（平成 26 年度）
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度に機構改革を行い、消費生活相談窓口を本庁舎 1 階に設置。相談件数は平成 21 年度の 175 件に対し、平成 22 年度には 278 件と大幅に増加した。また、平成 25 年度では 402 件と相談件数が増加しており、地域の相談窓口として定着しつつある。 ・平成 21 年度から、消費生活相談員の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 21 年度の 0 件に対し、平成 25 年度で 29 件となり、消費生活相談の対応能力や質が向上した。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<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 年度当初、消費生活センターを設置済 <p><政策目標 2> 相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談内容の充実を図るため、相談担当職員のレベルアップを行い、相談事業を強化し、斡旋件数を増加させる。 ・より高度で専門的な知識を要する相談にも対応できる体制を整備するため相談員及び担当職員の研修参加を促進させるため、相談員等が研修を受けやすい環境を整備する。 ・近年増加している高齢者の悪質商法被害の防止を中心とした消費者への教育を強化するため、高齢消費者及び民生児童委員等見守りを実施する市民向けの出前講座実施回数を増加させる。 ・高齢者の悪質商法被害防止のため、庁内の連携体制を整える。 <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"> ・高齢者の消費者被害防止のため、高齢福祉担当課が事務局を務める既存ネットワークを活用し、高齢福祉担当課及び介護事業者等関係団体と連携を密にして対応する。
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"> ・消費生活センターを維持する。 ・高齢消費者を対象とした消費者教育を重点的に実施し、効果的な消費者被害未然防止のため民生児童委員等見守りの担い手向けに講座を開催し、地域内ネットワーク構築等を支援する。 ・消費生活センター機能強化のため、相談員等の研修参加支援の継続を図る。 ・電話自動録音装置等を利用し、消費者被害を未然に防止するとともに、悪質事業者の情報収集を行う。 <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、交付金等活用期間を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	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを維持する。 出前講座を市民等に実施し、センターの周知及び被害の未然防止を図る。 消費生活センター機能強化のため、相談員等の研修参加支援の継続を図る。(平成27年度～平成29年度) 平成25年度に行った消費生活相談員の処遇改善(給料の増額)を維持する。(平成27年度～平成35年度) 高齢消費者を対象とした消費者教育を重点的に実施し、効果的な消費者被害未然防止のため民生児童委員等見守りの担い手向けに講座を開催し、地域内ネットワーク構築等を支援する。 電話自動録音装置等を利用し、消費者被害を未然に防止するとともに、悪質事業者の情報収集を行う。(平成27年度～平成35年度)
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者の消費者被害防止のため、高齢者担当課及び介護事業者等関係団体と連携を密にして対応する。

市町村推進プログラム

都道府県名	山口県	市町村名	周防大島町
-------	-----	------	-------

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	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活アドバイザーに事業委託を行い、連携して高齢者、婦人会、学生を対象に、悪質商法、振込め詐欺や多重債務被害の防止を目的に啓発講座を開催する。(22年度～26年度) 消費者被害防止のため啓発パンフレット、ステッカー等を作製し町内全戸に配布を行う。(平成21年度、平成25年度に実施)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成20年度において消費者相談件数は11件であったが、25年度では25件と倍増しており、窓口の存在が町民に認知されつつあることがうかがえる。 講座の際の質疑応答で、参加者の質問が具体的になってきている。また、町民からの通報でも、近所で訪販を受けた高齢者がいたのでクーリングオフをするよう助言し、被害を防いだ等の事例もあり、町民の消費者問題への知識が向上しつつあると感じられる。
「地方消費者行政強化作戦」への対応	<p><政策目標1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成16年10月の合併当初から消費生活相談窓口は開設済み。

	<ul style="list-style-type: none"> 平成 28 年 4 月 1 日より柳井地区広域消費生活センターを近隣 1 市 4 町で立ち上げ、さらなる高度な相談に対応できる体制を構築。 <p><政策目標 2>相談体制の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 28 年 4 月 1 日より柳井地区広域消費生活センターを近隣 1 市 4 町で立ち上げ、さらなる高度な相談に対応できる体制を構築。これに伴い、専門の消費生活相談員を 2 名配置して、相談の質の向上を行う。
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"> 平成 28 年 4 月 1 日より近隣 1 市 4 町による柳井地区広域消費生活センターを設置し、高度な消費生活相談に対応する。 消費者啓発に力を入れ、講演や出前講座、町広報などを活用し消費者被害防止に努める。 <p><平成 30 年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 柳井地区広域消費者生活センターを維持する。 これまで町内で行ってきた啓発活動を維持し、柳井地区広域消費生活センターの設置に伴い、消費者相談員を招いてのより高度な啓発講座を実施していく。
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"> 柳井地区広域消費者生活センターを維持する。 これまで町内で行ってきた啓発活動を維持し、柳井地区広域消費生活センターの設置に伴い、消費者相談員を招いてのより高度な啓発講座を実施していく。
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	山口県	市町村名	上関町
-------	-----	------	-----

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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活に係る相談窓口の機能強化を図るため、パソコンとプリンターを設置した。(平成 21 年度) ・ 担当職員の相談業務のレベルアップを図るため消費生活関係専門書を購入した。(平成 22 年度～平成 24 年度) ・ 情報提供・啓発の強化をするため、啓発チラシ用のパンフレットスタンドを購入した。(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の機能強化を図るため、パソコンとプリンターを設置した。インターネットによる情報収集が可能となり、相談業務に迅速に対応できるようになった。町ホームページにも相談、情報をそのまま送ることができ、情報提供、啓発の強化をすることができた。 ・ 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、専門書を購入した。その結果、消費生活相談の対応能力や質が向上した。 ・ 啓発チラシ用のパンフレットスタンドを購入し、設置したとこ

	<p>ろチラシの持ち帰りが増え、情報提供・啓発の強化につながった。</p>
<p>「地方消費者行政強化作戦」への対応</p>	<p><政策目標1>相談体制の空白地域の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成20年4月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28年4月より周辺1市3町と消費生活センターの広域連携を実施しセンター設置促進を図る。
<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、消費生活相談員のレベルアップを図る。 消費者教育に力を入れ、より効果的な消費者被害の未然防止事業を実施する。
	<p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、基金活用期間経過後においても維持する。 <p>出前講座等の啓発事業については、交付金等活用期間経過後も行う事業を精査していく。</p>
<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設置・維持する。 交付金を活用して配置した消費生活相談員の体制・報酬の維持、向上を図る。 啓発活動を行うことで消費者被害を防止する体制を作り、安心安全な街づくりを目指す。
<p>その他特記事項</p>	

市町村推進プログラム

都道府県名	山口県	市町村名	田布施町
-------	-----	------	------

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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 担当職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。(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等を作成し、配布した。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 担当職員の消費生活相談対応能力強化により、安心して相談できる地域の窓口として定着してきている。 ・ 集会で啓発チラシを配布することによって、参加者同士が経験談を話し合うきっかけとなり、消費者被害が身近な問題であることの意識付けが図れ、被害防止に繋がっている。
「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"> ・ 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"> ・ 担当職員の研修受講によるレベルアップ
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"> ・ 高齢者を中心に啓発活動を行い、気軽に安心して相談できる窓口体制作りを図る。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 交付金等活用期間経過後も身近な窓口として、住民が利用しやすい体制を維持する。 ・ 被害拡大防止のため、社会情勢に添った啓発活動を実施する。
消費者行政推進の方針に則して取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 近年増加している高齢者等の悪質商法被害の防止を中心とした消費者への啓発事業を強化する。(平成 27 年度～平成 29 年度) ・ 上記の取組みを通じて、消費者被害の防止を図るとともに、消費生活に関する相談を受け止める体制を強化し、地域住民の消費生活に関する安心確保に努める。 ・ 消費者研修の受講 ・ 平成 27 年 6 月に、15 の事業者と「田布施町高齢者見守りネットワーク協定」を締結
その他特記事項	

市町村推進プログラム

都道府県名	山口県	市町村名	平生町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 28 年 4 月 1 日～平成 40 年 3 月 31 日
平成 26 年度末までに市町村プログラムに則して実施した活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口の機能強化を図るため、ファックス機能付き複合プリンターを設置した。(平成 21 年度) ・ 相談担当職員の相談業務のレベルアップを図るため消費生活関係の専門書を購入した。(平成 21 年度) ・ 悪質商法被害の防止を中心とした啓発用パンフレットを作成し、町内全世帯に配布した。(平成 22 年度～平成 24 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度に消費生活相談窓口の機能強化を図るため、事務備品としてファックス機能付き複合プリンターを設置した。これにより、関係書類を FAX で確認することにより、相談に対しより具体的なアドバイスができるようになった。 ・ 相談担当職員のスキルアップのため、専門書等を購入した。これにより、相談業務に迅速に対応できるようになり、消費生活相談の対応能力や質の向上を図ることができた。 ・ 消費者被害防止の啓発チラシを作成し、町内全世帯に配布したことにより、被害防止の啓発強化につながった。

<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"> 平成20年4月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28年4月より周辺1市3町と消費生活センターの広域連携を実施しセンター設置促進を図る。
<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、消費生活相談員のレベルアップを図る。 消費者教育に力を入れ、より効果的な消費者被害の未然防止事業を実施する。 <p><平成30年度以降の方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談体制については、基金活用期間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、交付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設置・維持する。 交付金を活用して配置した消費生活相談員の体制・報酬の維持、向上を図る。 啓発活動を行うことで消費者被害を防止する体制を作り、安心安全な街づくりを目指す。
<p>その他特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> 柳井地区広域1市4町の連携を密接にすることで、消費者被害防止に向けての取組を行う。

市町村推進プログラム

都道府県名	山口県	市町村名	阿武町
-------	-----	------	-----

計画期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 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	<ul style="list-style-type: none"> ・多様化、複雑化する消費生活相談に対応するため、法律等専門書を備え、相談内容の適正を図った。(平成 22、23、25 年度) ・消費生活相談担当行政職員の対応能力強化のため、研修参加支援(平成 21、23 年度) ・高齢者の消費者被害防止のため、高齢者教室やサロン等で出前講座を実施。(平成 21 年度～平成 26 年度)
総括・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談担当行政職員の消費生活対応能力の強化のため、研修参加し、あっせん件数は、10 件／年前後と横ばい状態だが、消費生活相談の対応能力や質は向上している。 ・出前講座を実施したことで相談窓口等の周知が図られ、また消費者被害情報が相談窓口へ寄せられるようになり、住民への防災無線による早期悪質被害防止の情報提供が可能となった。
「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 年度当初、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"> ・国民生活センターの研修に、消費生活相談担当行政職員が参加することで、

	消費生活相談への資質を向上させた。
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"> ・通話録音装置を貸出し、電話による悪質な消費者被害の未然防止に努める。 ・消費者教育に力を入れ、幅広い年齢層へ対応したより効果的な消費者被害未然防止出前講座を実施し、消費者の自立を図る。
	<平成 30 年度以降の方針>
	<ul style="list-style-type: none"> ・出前講座の啓発事業について、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	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口を維持する。 ・出前講座の啓発事業を行う。(平成 27 年度～平成 29 年度)
その他特記事項	