

平成 21 年 5 月 1 日策定

高知県 消費者行政活性化計画

1. 高知県内の消費生活相談体制の現状	1 ページ
2. 計画期間及び計画期間を通じた消費者行政活性化の方針	4 ページ
3. 計画期間中に取り組む施策とその目標	5 ページ
4. 消費生活相談員の処遇改善の取組	6 ページ

《別添 市町村プログラムの一覧》

高知市	7 ページ
南国市	8 ページ
宿毛市	9 ページ
土佐清水市	10 ページ
四万十市	11 ページ
芸西村	12 ページ
本山町	13 ページ
大豊町	14 ページ
土佐町	15 ページ
越知町	16 ページ
四万十町	17 ページ
黒潮町	18 ページ

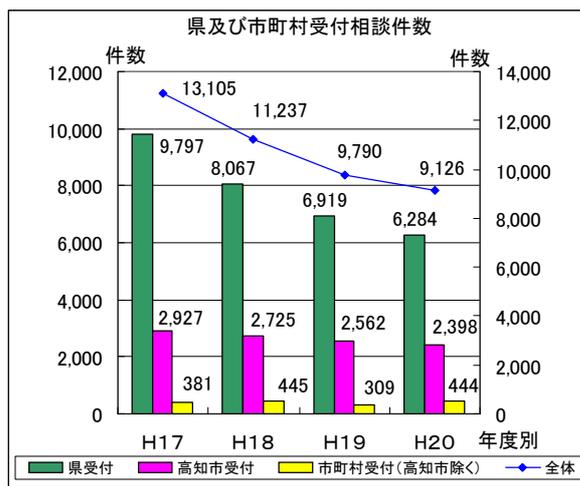
1. 高知県内の消費生活相談体制の現状

(1) 消費生活相談件数、内容等の傾向

① 県全体の相談状況

平成20年度に、県及び市町村の相談窓口に寄せられた相談件数は、9,126件（県受付6,284件、市町村受付2,842件）で、前年度に比べ、664件（6.8%）の減少であった。

このような状況の中、県人口の43.8%を占める高知市在住者からの相談件数が5,611件（全体の61.5%）で、前年度に比べ、403件の減少であった。



人口500人あたりの相談件数の多い市町村

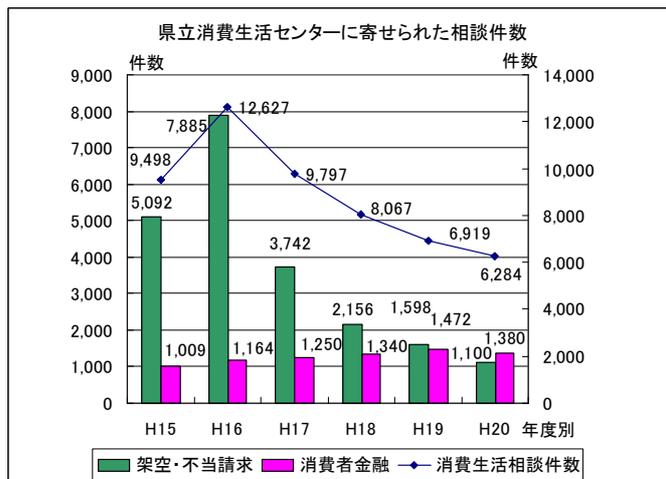
	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	
高知市	11.7	高知市	10.2	高知市	8.8
南国市	6.8	土佐町	7.8	日高村	5.3
日高村	6.0	梶原町	7.3	南国市	5.1
香美市	5.9	土佐市	5.2	土佐町	5.0
大川村	5.9	南国市	5.1	佐川町	4.8
香南市	5.8	馬路村	5.0	香美市	4.7
芸西村	5.5	日高村	5.0	いの町	4.7
				香南市	4.5

※平成21年4月1日現在の市町村で集計したものである。

② 県の相談状況

県立消費生活センターに寄せられる相談件数は、架空・不当請求に関する相談が急増した平成16年度の12,627件をピークに減少に転じ、平成20年度は6,284件となった。

また、近年増加傾向にあった消費者金融に関する相談件数（多重債務相談を含む）について、平成20年度は、前年度に比べ、92件（6.3%）減少したものの、過去2番目の件数の多さであった。



相談件数の多い商品・サービス

商品・サービス	H20	H19	対前年
融資サービス (消費者金融等)	1,484	1,562	-78
他の運輸・通信サービス (電話情報提供サービスなど)	872	775	97
借家・賃貸アパート	193	158	35
工事・建築	127	128	-1
自動車	112	86	26
電報・電話	106	125	-19
内職・副業	99	80	19
他の教養・娯楽サービス (宝くじ、パチンコ攻略法など)	98	103	-5
健康食品	94	96	-2
生命保険	92	122	-30

※PIO-NETの分類で整理したものである。

③ 市町村の相談状況

平成 20 年度に市町村の相談窓口寄せられた相談件数は、2,842 件であった。そのうち、県全体の 43.8%（平成 21 年 3 月 31 日時点）の人口を抱え、消費生活センターを開設している高知市で、全体の 84.4%を占める 2,398 件の相談を受け付けているが、県と同様に相談件数は減少傾向で推移している。

一方、高知市を除く 33 市町村に寄せられた相談は、444 件（全体の 15.6%）に過ぎない。

(2) 相談窓口、相談員の配置状況等

① 県の相談窓口等の状況

県では、高知市内に相談窓口を 1 箇所設置し、8 人の消費生活相談員（非常勤職員）と、5 人の行政職員の体制で県民からの消費生活相談に対応している。

平成 21 年 4 月 1 日現在	高知県立消費生活センター		
設 置 場 所	高知市		
開 所 日 ・ 時 間	平日の 8 時 3 0 分から 1 6 時 4 5 分まで		
消費生活相談員の人数	8 人	行政職員の数	5 人

② 市町村の相談窓口等の状況

県内市町村の中で、消費生活センターを開設し、消費生活相談に対応しているのは 1 市（高知市）である。一方、大半の市町村では、観光や企業誘致など様々な業務を抱える中で、消費生活相談に対応している。また、地域包括支援センターでは、地域の高齢者等にとって身近な相談機関としての活動を通して、相談者の掘り起こし等の一翼を担っている。

平成 21 年 4 月 1 日現在	高知市市民相談センター		
設 置 場 所	高知市		
開 所 日 ・ 時 間	平日の 9 時 0 0 分から 1 6 時 0 0 分まで		
消費生活相談員の人数	5 人	行政職員の数	2 人

(3) 消費生活相談体制の課題

① 地域住民に身近な相談機関としての市町村における相談窓口の整備・充実強化

県内市町村の消費者行政担当課の職員の多くが、多岐にわたる業務を抱える中で、消費生活相談に対応しているため、地域住民からの相談を受ける体制が十分に整えられているとは言いがたく、県立消費生活センターに相談が多数寄せられている。

相談内容のうち、迅速な対応が求められる事例や相談者から丁寧な聴取が必要な事例などについては、相談者に対して県立消費生活センターへの直接来訪を要請するケースが少なくなく、東西に広く、公共交通網の未発達な本県では、100 km 以上も離れた地域からの来訪者にとって、時間的・経済的負担が大きい。

このため、地域住民に身近な市町村において、地域住民が安心して相談ができるよう相談窓口の整備・充実強化が必要である。

② 専門的研修への参加機会の確保

消費生活相談が複雑化、高度化している中で、市町村の相談窓口に従事する職員（一般職を含む。以下この計画中「相談員」という。）については、専門的な知識や能力が求められることから、相談対応能力等のレベルアップを図るために国民生活センターなどが主催する消費生活に関する専門的研修への参加機会の確保が必要である。

③ 相談窓口の周知強化

平成 20 年度に県及び市町村の相談窓口寄せられた相談件数（市町村在住者別）のうち、市町村で直接受け付けた件数の割合が 20%を下回るのは、34 市町村のうち 23 市町村であった。

この要因は、相談者にとって身近であるがゆえに地元の市町村には相談に行きづらいという理由もあるが、市町村の相談窓口が商工観光課などで消費生活という名称が使用されていないことや市町村広報誌等による周知不足により、市町村の相談窓口の認知度が低いと考えられる。

このため、地域住民に対して、県を含めた市町村の相談窓口の周知強化を図ることが必要である。

2. 計画期間及び計画期間を通じた消費者行政活性化の方針

(1) 計画期間

平成 21 年 5 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日

(2) 相談体制等の強化方針

地域住民にとって身近な相談機関である市町村においては、地域住民が安全で安心して暮らしていけるよう、相談員の相談対応能力等のレベルアップや消費生活センターの設置など相談窓口の整備・充実強化を図る。一方、県においては、県立消費生活センターに市町村支援担当の専任相談員を 1 名増員し、市町村支援の強化を図る。

また、消費者被害の未然防止や相談窓口への早期来訪を促すため、県と市町村が協力して、消費者教育・啓発の強化を図る。

(3) 市町村と県の連携及び役割分担のあり方

① 市町村

(1) 11市及び一定の人口規模（1万人以上）を抱える4町

一定の専門的な知識や能力を必要とする相談への対応や、地域住民に対する積極的な啓発活動への取組が望まれる。

(2) その他の町村

県立消費生活センターとの連携のもと、基本的な消費生活相談への対応や、地域住民に対する啓発活動への取組が望まれる。

② 県

県立消費生活センターでは、主に、高度に専門的かつ広域的な消費生活相談への対応や、団体や学校への啓発とともに、県民全体への緊急を要する啓発を行う。

(4) 3年後の県全体の相談窓口の配置状況及び相談体制（目指す姿）

① 県内 34 市町村（11 市 17 町 6 村）のうち、11 市及び一定の人口規模（1 万人以上）を抱えている 4 町（いの町、佐川町、四万十町、黒潮町）においては、相談窓口の整備・充実強化を図る。特に、県西部地域と県東部地域で、少なくとも 1 箇所ずつ、地域の拠点となる消費生活センターの単独あるいは共同設置を目指す。

② その他の町村では、県立消費生活センターとの連携のもと、地域住民からの消費生活相談に対応する。

③ 市町村の相談窓口においては、地域包括支援センターをはじめとする関係課との緊密な連携により、多重債務相談を含む消費生活相談に迅速かつ適切に対応するとともに、円滑な解決へつなげる。

(5) 県全体の相談体制強化のための重点的な取組

① 市町村の相談窓口の整備・充実強化に向けた支援（研修の開催、相談員の配置支援）

② 近隣市町村とのネットワークづくりに向けた支援（ブロック別研修の開催等）

③ 相談窓口への相談者の来訪を促すための積極的な広報

3. 計画期間中に取り組む施策とその目標

(1) 県立消費生活センターにおける相談窓口の機能強化

① 県立消費生活センターの改修

事務所スペースが狭隘で、また相談者のプライバシーの確保が困難な相談ブースの設置状況から、事務所等の改修を行うことにより、相談窓口の機能強化を図る。

② 法律専門家の配置

高度に専門的な消費生活相談への対応力を強化するため、県立消費生活センターに法律専門家（弁護士・司法書士）を配置する。

③ 相談窓口に従事する相談員の相談対応能力等のレベルアップ

相談員の相談対応能力等のレベルアップを図るため、国民生活センターなどが主催する研修へ相談員を派遣する。

④ 日曜日相談の開催

会社勤務などにより、平日、相談窓口に来訪できない相談者の利便性を高めるため、相談窓口を日曜日（月1回）に開設する。

(2) 市町村における相談窓口の機能強化に向けた支援

① 消費生活相談員等専門・事例研修

消費生活相談の高度化、複雑化、広域化に対応するため、県内をブロック別に分け、消費者行政担当課や地域包括支援センターの職員を対象に、相談事例研究や域内の弁護士・司法書士との情報交換を行うとともに、地域でのネットワークづくりのきっかけとする。

② 先進地事例研修

市町村における相談窓口の機能強化を図るため、消費生活相談窓口において、先進的に取り組んでいる地方公共団体の相談員を講師として招聘し、取組事例を紹介する。

③ 専任相談員の派遣

市町村の相談員の相談対応能力等のレベルアップを図るため、県立消費生活センターに配置する市町村支援担当の専任相談員を市町村に派遣し、相談員に助言等を行う。

④ 情報のフィードバック

市町村の相談員の相談対応能力等のレベルアップを図るため、市町村の相談窓口から県立消費生活センターに持ち込まれた相談についての処理結果や処理方法等を市町村にフィードバックする。

(3) その他の取組

① 消費生活講座の開催

県民が消費生活に関する必要な知識を習得し、主体的かつ合理的に行動ができる消費者となるとともに、地域で活動するリーダーを育成するため、県民を対象とした消費生活講座を開催する。

② 消費者教育・啓発の実施

消費生活に関するトラブルを抱えた県民に対し、できるだけ早い相談窓口への来訪を促すため、広報メディアを活用し、県や市町村などの相談窓口の周知を図る。また、消費者被害の未然防止を図るため、リーフレットを作成して、市町村をはじめ関係機関を通じて

4. 消費生活相談員の処遇改善の取組

(1) 研修の充実・強化

消費生活相談の高度化、複雑化により、消費生活相談員には高度で専門的な知識が求められるため、国民生活センターなどが主催する研修に派遣する回数を年1回から2回以上に拡大する。

(2) 執務環境の改善

県立消費生活センターの改修により、事務所等のスペースを拡げ、消費生活相談員の執務環境の改善を図る。

(3) 報酬月額の適正化の検討

他の都道府県の状況を踏まえながら、消費生活相談員の業務内容に応じた適正な報酬額について検討する。

《別添》市町村プログラム

市町村プログラム

都道府県名	高知県	市町村名	高知市
計画期間	平成 21 年 5 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日		
消費者行政活性化の方針	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者センターの機能強化のため、高知市市民相談センターの機構改革と設備改善を図る。 ・消費生活相談窓口の広報を充実する。 ・消費生活相談のレベルアップのため、相談員研修の充実と専門家による相談業務の支援を図る。 ・消費者教育の推進のため、必要な資材や教材の確保と、人材育成、広報のための設備改善に努める。 ・食の安全・安心に関する教育・啓発活動を推進する。 		
計画期間中に取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・車椅子相談室の設置、センターの出入口の改修、市民向け掲示板の設置、相談用電話機の増設、休日相談(月 1 回)に対応するための空調設備改修を行う。(平成 21 年度) ・消費生活相談窓口としての認知度を高めるため「高知市消費者センター」(仮称)への名称変更と、事務分掌の整理等の機構改革を図る。(平成 22 年度) ・消費生活相談窓口の周知のために「いきいき高知」を発刊し、市広報に折込み全世帯配布する。(年 1 回、16 万 5000 部 平成 21 年度～平成 23 年度) ・消費生活相談員の研修参加支援(平成 21 年度～平成 23 年度) ・高知弁護士会と提携し、専門的相談への対応力を強化する。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・消費者教育推進リーダーを募集し、養成講座を開催する。(30 名募集、養成講座年 5 回、平成 21 年度～平成 23 年度) ・消費者教育の推進に必要な資材、教材を充実する。(平成 21 年度～平成 23 年度) ・市民向け広告物の配布施設(本庁舎一階ホール)を整備する。(平成 22 年度) ・夏休み親子食品表示と安全教室の開催(毎年 2 回) ・次期 PIO-NET 配備に対応し、相談記録の保管のための設備改善を行う。(平成 22 年度) 		
消費生活相談員の処遇改善の取組	就業規則と就業要綱を再整理し、休暇制度の新設等の処遇を改善する。また、消費生活相談員の研修参加を支援する。		
その他特記事項			

市町村プログラム

都道府県名	高知県	市町村名	南国市
計画期間	平成 21 年 4 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日		
消費者行政活性化の方針	<p>本市においても、独居高齢者の増加、消費生活相談の複雑化、高度化が進んでいる。そうしたなかで、より身近な場所での消費者生活相談の窓口の機能強化を図っていく。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者相談窓口を強化するため、消費者生活相談員を配置し、消費生活センターを平成 21 年 10 月に開設する。 ・ 相談内容の充実を図るため、国民生活センター及び県で実施する消費者相談に関する研修に相談員を参加させるなど相談員のレベルアップを図る。 ・ また、近年増加している高齢者の悪徳商法被害の防止を中心とした消費者への啓発事業を強化する。 <p>以上の取り組みを通じ、消費者被害の防止を図るとともに、消費生活に関する相談を受け止める体制を強化し、地域住民の消費生活に関する安心確保に努める。</p>		
計画期間中に取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの設置（相談窓口開設日数を現在不定期開催から 4 日へ拡大。平成 21 年度内） ・ 消費者生活相談員の配置（常時 1 名） ・ 消費者生活相談員の研修参加支援によるレベルアップ ・ 県立消費生活センターの市町村支援担当の専任相談員の巡回訪問の受け入れによる担当職員及び消費者生活相談員への O J T 実施（平成 21 年度～23 年度） ・ P I O - N E T の配備 ・ 高齢者の悪徳商法被害を防止するための啓発の強化。ケアマネージャーや地域包括支援センターなどの関係者・関係機関とのネットワーク構築。 		
消費生活相談員の処遇改善の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ 計画期間内に、市嘱託事務職員の報酬単価より相談員の報酬単価を概ね 15% 増加させるよう条例で定める。 ・ 相談員の研修参加を支援する。 		
その他特記事項			

市町村プログラム

都道府県名	高知県	市町村名	宿毛市
計画期間	平成 21 年 10 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日		
消費者行政活性化の方針	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談内容の充実を図るため、県で実施する消費者相談に関する研修に担当職員を参加させるなど、担当職員のレベルアップを図る。 ・ また、近年増加している高齢者の悪徳商法被害の防止を中心とした消費者への啓発事業を強化する。 ・ 以上の取組を通じ、消費者被害の防止を図るとともに、消費生活に関する相談を受け止める体制を強化し、地域住民の消費生活に関する安心確保に努める。 		
計画期間中に取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活担当職員の研修参加支援によるレベルアップを図る。 ・ 高齢者の悪徳商法被害を防止するための啓発の強化を図る。 		
消費生活相談員の処遇改善の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ なし。 ・ 相談員（正規職員を除く）は配置していない。 		
その他特記事項	なし		

市町村プログラム

都道府県名	高知県	市町村名	土佐清水市
計画期間	平成 21 年 5 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日		
消費者行政活性化の方針	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談内容の充実を図るため、県で実施する消費者相談に関する研修に相談員を参加させるなど相談員のレベルアップを図る。 ・ 近年増加している高齢者の悪徳商法被害の防止を中心とした消費者への啓発事業を強化する。 ・ 消費生活相談窓口の強化を図るため、幡多地域の3市2町1村が連携して、この地域の住民を対象とした消費生活相談センターの開設を検討する。 ・ 以上の取組を通じ、消費者被害の防止を図るとともに、消費生活に関する相談を受け止める体制を強化し、地域住民の消費生活に関する安心確保に努める 		
計画期間中に取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県実施の消費者研修会への相談員を派遣する。(平成 21 年度～23 年度) ・ 弁護士等法律専門家を講師として招き、地域リーダー(民生委員、福祉委員、地区長等)、行政関係職員を対象とした研修を開催する。(平成 21 年度～23 年度) ・ 司法書士等法律専門家による消費生活相談を開催する。 ・ 市広報紙に啓発コーナー(1/2 ページ)を開設し、毎月関連記事を掲載する。(平成 21 年度～23 年度) ・ 啓発用パンフレットを全戸配布する。 ・ 社会福祉協議会、地域包括センター、警察署と連携した高齢者の悪徳商法被害を防止するための啓発を強化する。(平成 21 年度～23 年度) ・ 広域的な消費生活相談窓口を開設する。(計画期間内の開設を目指す) 		
消費生活相談員の処遇改善の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ なし。 ・ 相談員(正規職員を除く)は配置していない。 		
その他特記事項			

市町村プログラム

都道府県名	高知県	市町村名	四万十市
計画期間	平成 21 年 8 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日		
消費者行政活性化の方針	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員の配置が難しい中、担当職員のレベルアップを図り、地域住民等が気軽に相談できる環境を提供する。 ・ 市民各層に消費生活に関するあらゆる問題について、周知し啓発していく。 		
計画期間中に取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談への対応の充実を目的に、独) 国民生活センターが実施する基礎的な研修（1 回）と専門的及び事例を踏まえた研修に担当職員を参加させ、レベルアップを図る。（平成 21 年度～平成 23 年度） ・ 県で実施する先進地事例研修と相談事例研修に担当職員を参加させ、消費生活相談に必要な法律知識や有効な相談対応の方法を習得し、相談窓口の業務に活かす。（平成 21 年度～平成 23 年度） ・ 消費生活問題（多重債務・悪質商法・食の安全）に対して、その解決方法や相談窓口の案内などを中心に消費者への啓発活動を強化する。（平成 21 年度～平成 23 年度） 		
消費生活相談員の処遇改善の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・ なし。 ・ 消費生活相談員（正規職員を除く）は配置していない。 		
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特になし。 		

市町村プログラム

都道府県名	高知県	市町村名	芸西村
計画期間	平成 21 年 8 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日		
消費者行政活性化の方針	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者への悪徳商法被害の防止、新成人への消費者トラブル防止、地域住民への情報提供など、啓発・広報・周知を強化する。 ・ 多様化する相談内容に対応するため、専門的な研修へ参加し、消費者行政担当職員のレベルアップを図る。 		
計画期間中に取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者の悪徳商法被害を防止するため、各地域へ出向き研修を開く。 ・ 国民生活センター等が実施する相談員養成講座を受講し、消費者行政担当者のレベルアップを図る。 ・ 住民への消費者行政担当窓口の周知、広報紙等での情報提供を定期的に行う。 		
消費生活相談員の処遇改善の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ なし。 ・ 相談員（正規職員を除く）は配置していない。 		
その他特記事項			

市町村プログラム

都道府県名	高知県	市町村名	本山町
計画期間	平成 21 年 5 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日		
消費者行政活性化の方針	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談内容の充実を図るため、県等では実施する消費者相談に関する研修に担当職員等を派遣し、レベルアップを図る。 ・ また、近年増加している高齢者への悪徳商法被害の防止を中心とした消費者への啓発事業を強化する。 ・ 以上の取り組みを通じ、消費者被害の防止を図るとともに、消費生活に関する相談を受け止める体制を強化し、地域住民の消費生活に関する安心確保に努める。 		
計画期間中に取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県、国民生活センター等で実施する研修への担当職員等の参加支援によるレベルアップを図る。 ・ 高齢者等の悪徳商法被害を防止するため、パンフレットの配布や老人クラブや婦人会など様々な会合での教育啓発活動を実施する。 		
消費生活相談員の処遇改善の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ なし。 ・ 相談員（正規職員を除く）は配置していない。 		
その他特記事項			

市町村プログラム

都道府県名	高知県	市町村名	大豊町
計画期間	平成 21 年 4 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日		
消費者行政活性化の方針	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人口の過半数を占める高齢者の健全かつ安心・安全の消費生活を守るため、老人クラブ等の会合に積極的に出向き、悪質商法や詐欺などの被害に遭わないよう啓発活動を行う。 ・ 85 集落ある地区の会合等、地域の集まりに出向き、消費者行政の趣旨について理解を得られるよう、また詐欺や悪質商法の被害に遭わないよう努める。 		
計画期間中に取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 前記活動のため、PCやプロジェクター等の機器を使い、高齢者に理解しやすい啓発活動を行う。(平成 21 年度～23 年度) ・ 広範囲な行政区域に集落が散在し、高齢化率の高い本町では、悪質商法や詐欺等の被害に遭っても行政が把握しにくいことが考えられるため、地域担当職員による随時の高齢者宅訪問で、消費者行政の啓発を図る。(平成 21 年度～23 年度) ・ 上記活動のため、県内外での研修会に参加し、レベルアップを図る。 		
消費生活相談員の処遇改善の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ なし。 ・ 相談員（正規職員を除く）は配置していない。 		
その他特記事項			

市町村プログラム

都道府県名	高知県	市町村名	土佐町
計画期間	平成 21 年 8 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日		
消費者行政活性化の方針	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談内容の充実に向け、県や消費生活センターで実施する消費者相談に関する研修等へ相談員を派遣し、相談員のレベルアップを図る。 ・ 社会福祉協議会等との連携による地域の高齢者、地域住民の悪徳商法、振り込め詐欺被害の防止を中心とした啓発事業の強化を図る。 ・ 地域住民全戸配布のパンフレットによる被害防止活動の強化を図る。 		
計画期間中に取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員の研修参加によるレベルアップ ・ 高齢者及び地域住民の被害防止に向けた啓発の強化 ・ 悪徳商法、振り込め詐欺、多重債務等地域住民の被害防止に向けた啓発強化 		
消費生活相談員の処遇改善の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員の研修参加を支援する。 		
その他特記事項			

市町村プログラム

都道府県名	高知県	市町村名	越知町
計画期間	平成 21 年 7 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日		
消費者行政活性化の方針	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談内容の充実を図るため、県で実施する消費者相談に関する研修に相談員を参加させるなど相談員のレベルアップを図る。 ・ また、近年増加している高齢者の悪徳商法被害の防止を中心とした消費者への啓発事業を強化する。 ・ 以上の取組を通じ、消費者被害の防止を図るとともに、消費生活に関する相談を受け止める体制を強化し、地域住民の消費生活に関する安心確保に努める。 		
計画期間中に取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談窓口に従事する職員の研修参加支援によるレベルアップ。 ・ 高齢者の悪徳商法被害を防止するための啓発の強化。 ・ 司法書士や消費生活センターの相談員を講師として招き、担当職員、福祉関係職員、地域のリーダーを対象とした研修を開催。また、住民を対象に消費生活センターの相談員を講師として招き、講座を開催。 		
消費生活相談員の処遇改善の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ なし。 ・ 相談員（正規職員を除く）は配置していない。 		
その他特記事項			

市町村プログラム

都道府県名	高知県	市町村名	四万十町
計画期間	平成 21 年 10 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日		
消費者行政活性化の方針	<ul style="list-style-type: none"> ● 消費者行政相談連絡網の構築（相談窓口の周知） ● 住民への消費者行政啓発 ● 消費者行政担当職員のレベルアップ 		
計画期間中に取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ● 消費者行政担当職員の研修参加支援によるレベルアップ ● 高齢者への重点的な啓発活動（平成 21 年度） ● 地域の民生委員の基礎知識の向上（平成 22 年度） ● 消費者行政啓発の印刷物を作成し、各戸へ配布（平成 23 年度） 		
消費生活相談員の処遇改善の取組	<ul style="list-style-type: none"> ● なし。 ● 相談員（正規職員を除く）は配置していない。 		
その他特記事項			

市町村プログラム

都道府県名	高知県	市町村名	黒潮町
計画期間	平成 21 年 5 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日		
消費者行政活性化の方針	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談内容の充実を図るため、県で実施する消費者相談に関する研修に相談員及び担当職員を参加させるなど相談職員のレベルアップを図る。 ・ また、近年増加している高齢者の悪徳商法被害の防止を中心とした消費者への啓発事業を強化する。 ・ 相談内容の充実を図るため、地域民生委員や地域リーダーを対象とした研修を開催し、レベルアップを図る。 ・ 以上の取組を通じ、消費者被害の防止を図るとともに、消費生活に関する相談を受け止める体制を強化し、地域住民の消費生活に関する安全確保に努める。 		
計画期間中に取り組む施策、目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談員の配置（常時 1 名）※H22 年度から検討（※現在は、社会福祉協議会職員に大方地域の相談員の役目を担ってもらっている。H22 年度から専属の職員の配置を検討） ・ 消費者行政担当部署職員の研修参加支援によるレベルアップ ・ 県立消費生活センターの市町村支援担当の専任相談員の巡回訪問の受け入れによる担当職員及び消費生活相談員への OJT 実施（平成 22 年度～平成 23 年度） ・ 高齢者の悪徳商法被害を防止するための啓発の強化 ・ 現行の「人権相談、行政相談、心配事相談」に弁護士を派遣し、消費者生活に関する相談窓口を開設する。 		
消費生活相談員の処遇改善の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 21 年度より相談員の研修参加の旅費を支援する。 		
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 幡多地域内の市町村で連携して「消費生活センター」を開設することになった場合は、上記事項をその機関に移行する。 		