

平成21年4月1日策定

茨城県 消費者行政活性化計画

1. 茨城県内の消費生活相談体制の現状	3 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	6 ページ
3. 計画期間中に取り組む施策とその目標	7 ページ
4. 県の具体的な取組	7 ページ

《別添》市町村プログラムの一覧

- 1 水戸市
- 2 日立市
- 3 土浦市
- 4 古河市
- 5 石岡市
- 6 結城市
- 7 龍ヶ崎市
- 8 下妻市
- 9 常総市
- 10 常陸太田市
- 11 高萩市
- 12 北茨城市
- 13 笠間市
- 14 取手市
- 15 牛久市
- 16 つくば市
- 17 ひたちなか市
- 18 鹿嶋市
- 19 潮来市
- 20 守谷市
- 21 常陸大宮市
- 22 那珂市
- 23 筑西市
- 24 坂東市
- 25 稲敷市
- 26 かすみがうら市
- 27 桜川市
- 28 神栖市

- 29 行方市
- 30 鉾田市
- 31 つくばみらい市
- 32 小美玉市
- 33 茨城町
- 34 大洗町
- 35 城里町
- 36 東海村
- 37 太子町
- 38 美浦村
- 39 阿見町
- 40 河内町
- 41 八千代町
- 42 五霞町
- 43 境町
- 44 利根町

1. 茨城県内の消費生活相談体制の現状

(1) 県消費生活センターの体制

本県の消費者生活センターは、水戸本室と取手・鉾田・土浦・筑西の4分室があり相談員17名と市町村消費生活相談支援員1名及び職員（兼務含む）16名が、全県の相談件数の5割程度を扱っている。

<各センターの職員数>

●消費生活センター 職員：8名，市町村消費生活相談支援員：1名（非常勤），
相談員：9人（非常勤）
相談受付：月曜から金曜日（9:00～17:00）

●鉾田分室 職員：2人（兼務），相談員：1人（非常勤）
相談受付：月曜から金曜日（9:00～12:00，13:00～16:45）

●土浦分室 職員：2人（兼務），相談員：3人（非常勤）
相談受付：月曜から金曜日（9:00～12:00，13:00～16:45）

●取手分室 職員：2人，相談員：2人（非常勤）
相談受付：月曜から金曜日（9:00～12:00，13:00～16:45）

●筑西分室 職員：2人（兼務），相談員：2人（非常勤）
相談受付：月曜から金曜日（9:00～12:00，13:00～16:45）

(2) 消費生活相談件数の内容

消費生活相談は相談処理上，苦情，問い合わせ，要望に分けられている。このうち現実の問題が生じており，何らかの対応が必要とされているものが苦情である。

消費生活相談は，経済社会の複雑化とあいまって年々増加していたが，平成16年度をピークに3年連続で前年度を下回っている。

<消費生活相談件数の推移>

年度	苦情（件）	問い合わせ（件）	要望（件）	計（件）	前年度比（%）
15	26,121	3,550	11	29,682	187.9
16	30,636	4,351	11	34,998	117.9
17	17,870	2,745	14	20,629	58.9
18	15,972	2,376	8	18,356	89.0
19	12,755	2,339	5	15,099	82.3

＜センター別相談件数＞ 平成19年度

区分	本センター	鉾田分室	土浦分室	取手分室	筑西分室	計
苦情	7,947	583	1,616	1,269	1,340	12,755
問合せ	1,820	1	180	154	184	2,339
要望	3	0	1	0	1	5
計	9,770 件	584 件	1,797 件	1,423 件	1,525 件	15,099 件

＜相談者・当事者年齢別件数（苦情）＞ 平成19年度

区分		20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	団体	計
相談者	男性	100	810	1,450	1,163	924	588	350	—	5,385
	女性	98	882	1,523	1,655	1,428	674	308		6,568
	計	198	1,692	2,973	2,818	2,352	1,262	658	802	12,755
	割合(%)	1.6	13.3	23.3	22.1	18.4	9.9	5.2	6.3	100.0
当事者	男性	326	1,062	1,626	1,138	829	551	415	—	5,947
	女性	248	948	1,405	1,257	1,066	532	427		5,883
	計	574	2,010	3,031	2,395	1,895	1,083	842	925	12,755
	割合(%)	4.5	15.8	23.8	18.8	14.9	8.5	6.6	7.3	100.0

注 「団体」の欄には年齢不明（無回答）を含む。

＜販売購入形態別相談受付状況＞ (単位：件)

区分	平成17年度		平成18年度		平成19年度	
	受付件数	苦情件数	受付件数	苦情件数	受付件数	苦情件数
店舗購入	3,942	3,310	4,053	3,531	3,720	3,388
訪問販売	2,477	2,291	1,791	1,681	1,461	1,363
通信販売	8,749	8,514	6,149	6,012	4,291	4,177
マルチ・マルチまがい	172	147	179	158	175	140
電話勧誘販売	1,228	1,173	916	879	683	649
ネガティブ・オプション	96	95	82	80	50	50
その他無店舗	179	144	115	99	74	70
不明・無関係	3,786	2,196	5,071	3,532	4,645	2,918
計	20,629	17,870	18,356	15,972	15,099	12,755

(3) 市町村消費生活センターの相談窓口の状況（平成21年4月1日現在）

県内44市町村のうち週4日以上の開設は26市町村、週4日未満の開設は4市町村で、延べ30市町村に消費生活センターが設置され、相談窓口の開設は11市町村、相談窓口の未開設は、3町となっている。

項 目	県北	県央	鹿行	県南	県西	計
市町村数	6	9	5	14	10	44
週4日以上開設	3	5	4	10	4	26
週4日未満開設	0	1	0	2	1	4
相談窓口なし	0	0	0	0	3	3
相談員数(人)	4	14	9	23	7	57
資格有り(人)	3	8	4	21	6	42
PIO-NET配置	3	4	2	7	2	18

県北地域：日立市、常陸太田市、高萩市、北茨城市、常陸大宮市、大子町

県央地域：水戸市、笠間市、ひたちなか市、那珂市、小美玉市、茨城町、大洗町
城里町、東海村

鹿行地域：鹿嶋市、潮来市、神栖市、行方市、鉾田市

県南地域：土浦市、石岡市、取手市、牛久市、つくば市、かすみがうら市、守谷市、
龍ケ崎市、稲敷市、つくばみらい市、美浦村、阿見町、河内町、利根町

県西地域：古河市、結城市、下妻市、常総市、筑西市、坂東市、桜川市、八千代町、
五霞町、境町

※平成20年度まで県補助金により市町村消費生活センター設置を支援

県補助対象基準：相談員による週2日以上のお受け、市町村行政組織規則に定義
(1/2補助、平成20年度：上限125万円※年度によって異なる)

平成19年度相談受付件数

(人口：H20.3.1現在)

項 目	県北	県央	鹿行	県南	県西	計
市町村受付数	2,574	3,653	1,232	6,647	1,166	15,272
県受付数	1,455	4,557	1,343	4,295	2,857	14,507
県受付率	36.1%	55.5%	52.2%	39.3%	71.0%	48.7%
人口	402,063	719,672	279,733	986,489	582,302	2,970,259
人口割合	13.6%	24.2%	9.4%	33.2%	19.6%	100%

※県受付のうち県外分592件は除く

(4) 消費者生活相談体制の課題

県内44市町村のうち3町に相談窓口の開設がなく、相談窓口を開設はしている9市町村については、相談員が配置されていない。

更に、相談員が配置している32市町村では、専門的な資格を有しないなど、住民に最も身近な一次的な相談に対応するための体制を整備することが急務である。

このため、これらの市町村を重点的に支援する必要がある。

県としては、市町村消費生活センターの設置が促進する中で、開設まもない市町村では対応が困難な相談に対しての支援体制整備、高度な相談やあっせん処理を行う専門的知識を備えた相談員の育成、県と市町村の連携を強め市町村の境界を越えた広域的な事案に対する柔軟かつ弾力的な対応が求められている。

また、啓発事業等について、積極的に実施しなければならない。

なお、消費生活相談員の処遇改善について、地域の実情を考慮して取組まなければならない。

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年度から平成23年度

(2) 市町村相談体制の強化の方針

ア 相談窓口の開設

相談窓口を開設していない3町に対して、相談窓口の開設及びセンター設置に向けた助言支援を行う。

イ 消費生活センターの開設

相談窓口を開設している9市町に対して、センター設置の助言支援を行う。

ウ 相談員の養成

資格取得のための養成講座を開催し、段階的に相談員の養成を行う。

エ 相談員の専門的な資格取得

専門的な資格を持たない相談員を対象に特別研修講座を行う。

オ 相談員の適正配置

相談件数及び人口割合等の地域実情に沿った相談員の配置要請を行う。

(3) 市町村と県の連携及び役割分担のあり方

市町村は、住民の初期相談の対応を行い、県は市町村窓口では対応が難しい事例等を専門的に対応する。

県は、市町村から要望のある苦情相談に対してあっせん調停の支援助言、市町村の相談員の資質向上のための研修開催、相談等の緊急情報提供、法律等の専門家と市町村相談員との連携、市町村消費生活センター運営において、相談員と行政職員との密な協力関係が保てるよう指導を行う。

ア 市町村消費生活相談員に対して、県相談支援員による訪問又は電話での指導・助言の実施。

イ 市町村消費生活相談員に対して、法律問題について、弁護士の助言を得る機会を設け、市町村相談処理を円滑に進めるための対策を実施。

ウ 県及び市町村が組織する消費者行政推進協議会と協力し、近隣市町村との連携強化のための事業の実施。

(4) 消費生活相談員の処遇改善について

ア 他都道府県及び全国市町村の状況を考慮のうえ実施。

イ 研修会参加費等の支援。

3. 計画期間中に取り組む施策とその目標

(1) 市町村相談体制等の充実

ア 取組 市町村における相談体制の整備・拡充及び相談員の処遇改善について、直接市町村長等に説明することで理解を求め、市町村の相談体制をより充実させる。

消費者被害の多様化に対応するため、市町村相談員に対する市町村消費生活相談支援員を新規採用し、市町村相談員等に対しての助言を実施する。

イ 目標 市町村長等を個別訪問し、活性化基金事業の説明を実施し相談体制の強化を要請する。

市町村消費者行政担当者及び相談員へ市町村消費生活相談支援員による巡回訪問の実施により相談対応能力向上を図る。

(2) ワンストップ相談体制の整備

ア 取組 相談員が弁護士に随時アドバイスを受けられる体制を整備し、住宅及び保険・金融の専門家と連携した相談受付を実施する。

イ 目標 相談受付から解決まで、県消費生活センターでの対応を図る。

(3) 消費生活相談員の育成

ア 取組 相談員に対するレベルアップ・スキルアップ等の研修及び県民を対象に相談員養成のための講座を実施する。

イ 目標 市町村の相談員及び県民に対し専門的知識の取得を促進する。

(4) 消費者教育の充実

ア 取組 県民を対象とした消費者講座の拡大及び消費者教育の登録講師を増やし出前講座等の拡充を図る。

イ 目標 関係機関と連携を強化し、きめこまかな消費者教育を実施する。

4. 県の具体的な取組

(1) 県消費生活センターの機能強化

- ア 相談コーナーの改修・増設
- イ 消費者教室等で使用する教材及び備品の整備
- ウ センター周知広報
- エ 相談員の支援を行う市町村消費生活相談支援員の配置

(2) 相談員養成及び対応の応力向上の取組

- ア 相談員等養成講座の強化実施
 - ・基礎コース：300名（100名×3会場）2日間
 - ・専門コース：60名（20名×3会場）5日間
- イ 相談員等レベルアップ・スキルアップ研修の実施
 - ・レベルアップ研修：1会場×2回
 - ・スキルアップ研修：4会場×1回
- ウ 相談員養成上級講座の実施
 - ・60名×1会場（5日間）

(3) 消費生活相談員の処遇改善の取組

- ア 報酬額の増
- イ 研修会参加旅費等の支援

(4) 相談体制の機能強化のための取組

- ア 専門家と連携した相談の実施
 - ・住宅：月2回
 - ・保険・金融：月2回
- イ 弁護士と随時連携した相談対応の実施

(5) 悪質事業者への指導等強化の取組

- ・ 特定商取引法等に基づく専門職員による事業者指導の実施
- (6) 消費者教育・啓発のための取組
 - ア 高齢者の被害防止活動の実施
 - イ 消費者教育講師派遣事業の実施
 - ウ 食品表示・食の安全に関する啓発事業の実施
 - エ 消費者被害防止啓発活動の実施
- (7) 市町村に対する“集中育成・強化期間”の指導目標
 - ア 専門的知識を有する相談員の配置
 - イ 相談員報酬額の増
 - ウ 研修会参加旅費等の支援
 - エ P I O－N E Tの整備及び入力時間の短縮
 - オ 地域実情に応じた啓発事業の実施・強化

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	01 水戸市
-------	-----	------	--------

計画期間	平成 21 年 1 2 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日
消費者行政活性化の方針	・市における消費者相談窓口を強化するため、平成 20 年度から消費生活センターを民間委託し、専門的な相談業務等が行われているが、さらに消費者行政の活性化・強化を図る。
計画期間中に取り組む施策、目標	・機材・事務用機器・執務参考資料等の充実(平成 21～23 年度) ・消費者行政に係る研修の実施(平成 21～23 年度) ・消費者教育・啓発の強化(平成 21～23 年度) ・消費者行政についての広報・周知の強化(平成 21～23 年度) ・個室相談室の設置(平成 23 年度) ・消費者行政に係る研修参加への支援(平成 23 年度) ・高度・専門的な相談窓口の強化(平成 23 年度) ・消費者問題民間サポーターの養成(平成 23 年度) ※地域の一人暮らしの方等が消費者問題に巻き込まれないように、市民や民生委員やケアマネージャーを対象として啓発員を養成する講座
消費生活相談員の処遇改善の取組	・研修会等へ参加しやすい環境づくりを支援する。 ・研修参加のための旅費を支援する。 ・相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	02 日立市
-------	-----	------	--------

計画期間	平成 21 年 1 0 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日
消費者行政活性化の方針	消費生活相談窓口の強化のため、機能拡充を図る。 相談内容の充実を図るため、国県等で実施する消費者相談に関する研修に参加させ、レベルアップを図る。 高度で専門的な相談にも対応できる体制の整備。 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	消費生活センター機能の拡充(機材・事務用機器等の購入) (平成 21 年度) 消費生活相談員の研修参加支援によるレベルアップ(平成 21 年度～23 年度) 弁護士の配置による高度な専門相談への対応強化(月 1 日、2 時間程度)(平成 21 年度～23 年度) 専門職を講師に招き消費者の食への啓発実施(平成 22 年度～平成 23 年度) 悪質商法防止のためのシール等を作成し啓発の強化(平成 21 年度) 路線バス後部窓にワイドステッカーでの広報 (平成 21 年度～平成 23 年度) JR 時刻表に掲載(平成 21 年度～平成 23 年度)
消費生活相談員の処遇改善の取組	研修参加支援(旅費等) 相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	03 土浦市
-------	-----	------	--------

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	・消費生活相談の複雑化、高度化に対応するため、専門的知識を有する弁護士を活用し、消費生活相談への対応力を強化する。 ・消費者被害防止のための消費者教育・啓発の強化 ・消費生活相談窓口の広報・周知の強化 ・消費生活センターの機能・環境の整備 ・相談員のレベルアップを図るため、相談員の研修参加機会を増加させる。
計画期間中に取り組む施策、目標	・弁護士から専門的知識を必要とする相談のアドバイスを受ける（平成 21 年度～平成 23 年度） ・映像(プロジェクター、スクリーン)を利用したわかりやすい出前講座を実施する。 ・悪質商法、多重債務問題、振り込め詐欺に関するパンフレットを市内全世帯、出前講座、イベント時に配布する。 ・市内公共施設等に消費生活センター相談窓口のポスター、チラシを掲示する。 ・相談者のプライバシーを保護するため、現在オープンフロアになっている相談窓口をパーテーションにより、相談室 2 室を確保する改修工事を行う（平成 22 年度） ・相談員の研修会参加機会を増加し、レベルアップを図る。
消費生活相談員の処遇改善の取組	相談員の研修会参加機会の増加と旅費を支援する。 相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	04 古河市
-------	-----	------	--------

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	近年急増している多重債務相談者等のプライバシーの保護のため、既存の相談室をより充実したものにする。 相談内容の充実を図るため、担当職員、相談員を対象とした研修を開催し、レベルアップを図る。 また、被害が後を絶たない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。 消費生活センターのPR活動
計画期間中に取り組む施策、目標	消費生活センター相談室の拡充（平成 21 年度内） 個人情報が出漏れないようにパーティション及びシュレッダーの配置 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開催（平成 22 年度～平成 23 年度） 一人暮らしの高齢者を対象にした悪徳商法防止の啓発（平成 21 年度～平成 23 年度） 主に一人暮らしの高齢者を対象にして、消費生活センターの存在を紹介する。また、間接的に民生委員やヘルパー等にセンター業務の紹介をする。 独自のポスターを作り、市内各所に配布。（平成 21 年度～平成 23 年度）
消費生活相談員の処遇改善の取組	相談員の研修会参加機会の増加と旅費を支援する。 相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	05 石岡市
-------	-----	------	--------

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	・相談内容の充実を図るため、県や国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。 ・若年者や高齢者など社会的弱い者の消費者トラブル、不当・架空請求などの不法行為、多重債務問題への対応等様々な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、消費生活に関する問題を把握し、問題解決のために適切な助言と情報提供斡旋を行ない消費者被害の未然防止を図る。
計画期間中に取り組む施策、目標	・相談員の研修参加支援によるレベルアップを行う。 ・消費者被害を防止するため、啓発パンフレットを全戸配布し啓発を強化する。 ・高度な相談に対応するため、相談員が専門的知識を有する者（弁護士等）を講師に招き、助言を受ける機会を設定し、窓口の高度化を図る。 相談体制の強化のため、相談員の勤務日数を増やして相談業務にあたる。 相談業務に必要な事務機器及び書籍等を整備する。
消費生活相談員の処遇改善の取組	相談員のレベルアップを図るため研修参加の旅費を支援する。 相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	06 結城市
-------	-----	------	--------

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	・ 相談内容の充実を図るため、県や国、国民生活センター等で実施する研修会に相談員を参加させ、相談員のレベルアップを図る。 ・ 高齢者の悪徳商法被害の防止を目的とした啓発事業を強化する。 ・ 高度化する相談に対応するため、定期的に専門的知識を有する者から知識の習得をし、相談員のレベルアップを図る。 ・ 多発している多重債務相談を速やかに解決するため、法律の専門家との連携を強化する。
計画期間中に取り組む施策、目標	・ 相談員の研修参加支援によるレベルアップ。 ・ 悪徳商法被害を防止するための啓発ステッカーを作成し、啓発を強化。 ・ 高度な相談に対応するため、相談員が専門的知識を有する者（弁護士、一級建築士等）を講師に招き、助言を受ける機会を設定。 ・ 多重債務を抱える相談者の早期解決を目的に、司法書士を交えた相談会を開催。
消費生活相談員の処遇改善の取組	・ 平成 21 年度より相談員の研修参加のための旅費を支援する。 ・ 相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	07 龍ヶ崎市
-------	-----	------	---------

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	・相談内容の充実を図るため、より高度で専門的な相談にも対応できる体制を整備する。 ・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。 ・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等を受け止める体制作りをし、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	・弁護士の配置による高度な専門相談への対応（月1回、4時間） ・消費者啓発リーフレット等を作成し、市内全戸に配布する。 （部数 30,000 部） ・消費生活相談窓口の拡充・強化を図る為、消費生活センターと関係する部署（例：収納課、介護福祉課、市民課等）との情報交換や連携を図るため、庁内ネットワーク体制を構築する。
消費生活相談員の処遇改善の取組	相談員の研修会参加機会の増加と旅費を支援する。 相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	08 下妻市
-------	-----	------	--------

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	消費者相談窓口を強化するため、消費生活相談員を配置し、消費生活センターを平成 21 年 4 月に開設する。 相談内容の充実を図るため、消費者相談に関する専門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等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	消費生活センターの設置（相談窓口開設日数は週 4 日とする。） 消費生活相談員の配置（常時 1 名） 消費生活相談員の研修参加支援によるレベルアップ 国民生活センターによる専門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のへの O J T 実施（平成 21 年度～23 年度） P I O—N E T の配備 高齢者等の悪徳商法被害を防止するための啓発の強化
消費生活相談員の処遇改善の取組	研修参加のための旅費を支援する。 相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	09 常総市
-------	-----	------	--------

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	・消費者相談窓口を強化するため、消費生活相談員を配置し、消費生活センターを平成21年度内に開設する。 ・相談内容の充実を図るため、県等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、相談員のレベルアップを図る。 ・高齢者の悪徳商法被害の防止を中心とした消費者への啓発事業を強化する。 ・行政及び消費生活相談員・消費者団体・民生委員・ヘルパー等とで連携を取り、地域住民の消費生活に関する安全安心確保に努める。
計画期間中に取り組む施策、目標	・専門相談員による相談対応は週3日で対応し、相談員の追加配置により専門相談員による相談対応を週4日以上とする。 (機材、事務用機器、執務参考資料等の充実及び個室相談室の設置) ・P I O - N E T の配備(平成21年度) ・消費者への啓発活動として出前講座を行うための機材備品購入。 (平成22年度) ・市のホームページとリンクした消費生活に関するホームページの開設(平成22年度) ・消費生活相談員の研修参加支援によるレベルアップ。(平成21年度～23年度) ・高齢者の悪質商法被害を防止するための啓発の強化。(平成21年度～23年度) ・消費者啓発リーフレット及び消費生活センターPRチラシを全戸配布。(平成21年度～23年度)
消費生活相談員の処遇改善の取組	・平成21年度より相談員の会議及び研修参加の旅費を支援する。 ・近隣市町の消費生活相談員の報酬等を調査し、近隣との処遇の均衡を図る。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	10 常陸太田市
-------	-----	------	----------

計画期間	平成21年10月1日から平成24年3月31日
消費者行政活性化の方針	・食品表示・安全分野の対応力を強化するため、販売店を対象として消費者への安全な商品の供給啓発事業を行う。 ・安全安心な食材のPRを通して食品表示・食品の安全分野に関して消費者への啓発強化を図る。 ・近年増加している悪質商法被害の防止を中心とした消費者教育を実施し、啓発事業を強化する。 ・消費生活相談窓口の周知の強化 ・出前講座、おしかけ講座の啓発強化
計画期間中に取り組む施策、目標	・販売者と消費者の信頼の構築を目的に食品の安全に関する研修会を開催する。(年1回、平成22年度から平成23年度) ・安全安心な食材等のPR(地場産の物で芋煮、鍋等の提供)を通して食品表示・安全に関して消費者へ啓発強化を図る。(年12回、平成22年から平成23年度) ・生産者、販売者と消費者を信頼で繋ぐためのフォーラムを開催する。(年1回、平成22年度から平成23年度) ・中学生を対象に消費者教育(悪質商法)を実施する。(年4回、平成22年度から平成23年度) ・高齢者の悪質商法被害を防止するための啓発強化を行う。(年6回、平成22年度から平成23年度) ・市内公共施設等に消費生活センター相談窓口のポスターを掲示する。(平成21年度) ・出前講座等で使用する携帯用ワイヤレスマイクアンプ、ビデオ、(高齢者用、若者用)を購入し、啓発強化を行う。(平成21年度)
消費生活相談員の処遇改善の取組	相談員の研修会参加機会の増加と旅費を支援する。 相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	1 1 高萩市
-------	-----	------	---------

計画期間	平成 2 1 年 4 月 1 日～平成 2 4 年 3 月 3 1 日
消費者行政活性化の方針	・ 消費者相談窓口を強化するため、消費生活相談員を配置し、消費生活相談窓口を平成 2 1 年度内に開設する。 ・ 相談内容の充実を図るため、茨城県等で実施する消費者相談に関する研修等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。 ・ 消費者相談窓口を設置することにより消費者被害の防止を図り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	・ 消費相談窓口の設置（相談窓口開設日週 3 日間予定、なお相談件数によっては、将来的には週 4 日もしくは毎日開設も考慮する。） ・ 相談員（2 名程度）の配置、及び研修参加を支援しレベルアップを図る。 ・ 相談窓口開設にあたり、広報周知や啓蒙活動のための、パンフレット・リーフレットの作成。 ・ 相談員教育のため消費者行政に関する図書の購入および勉強会の実施。 ・ 相談に必要な事務機器及び書籍，相談室を整備する。
消費生活相談員の処遇改善の取組	平成 21 年度からの新規相談員の研修参加旅費を支援する。 相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	1 2 北茨城市
-------	-----	------	----------

計画期間	平成 2 1 年 5 月 1 日～平成 2 4 年 3 月 3 1 日
消費者行政活性化の方針	・消費生活センターを設置する。 ・消費者を悪徳商法や架空請求詐欺などの被害から、守るために、消費者啓発の強化を図る。 ・消費生活に関する情報の提供を強化し、市民の安全・安心確保を図る。 ・消費者団体を通じて、食の安全や製品の安全のための教育・啓発を図る。 ・消費者相談窓口の相談内容の充実のために、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	・消費生活センターに必要な備品及び相談室の整備を行う。 ・消費者行政についての広報・周知の徹底。 ・問題商法・多重債務問題・振り込め詐欺などに関するパンフレットを市内全世帯に配付する。 ・消費生活相談員を配置し、消費生活相談員研修会へ参加する。 ・窓口の高度化のため、弁護士等専門知識を有する方から指導を受ける体制を整える。
消費生活相談員の処遇改善の取組	相談員採用後には、相談員報酬について、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。 相談員の研修会参加機会の増加と旅費を支援する。
その他特記事項	・専門相談員が配置できるまで担当職員が研修を受け相談に対応する。

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	1 3 笠間市
計画期間	平成 2 1 年 5 月 1 日～平成 2 4 年 3 月 3 1 日		
消費者行政活性化の方針	相談内容の充実を強化するため、国民生活センター等で実施する研修に相談担当職員、相談員を参加させるなど、相談業務のレベルアップを図る。 消費者被害の未然防止、及びセンターの周知を図る等、相談業務と同等に啓発事業を強化する。 出前講座充実のため、講師となる人材の養成を図る。 以上の取組みを通じ、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	相談担当職員、相談員の研修参加支援によるレベルアップ。 国民生活センターによる専門相談員の巡回訪問受け入れによる担当職員、相談員のレベルアップ。 映像（プロジェクター、スクリーン等）を利用した分かりやすい出前講座の実施。 市内公共施設等に啓発パンフレットの常設掲示依頼。 消費者団体を中心とした、出前講座講師育成。 センター周知のための、パンフレット・シールを作成し全戸配布及び住民票交付担当窓口での配布依頼。 機材、事務用機器・執務参考資料等の充実。 民生委員・ヘルパーへの情報提供の強化。		
消費生活相談員の処遇改善の取組	平成 21 年度より相談員の研修参加旅費を支援する。 相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。		
その他特記事項			

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	1 4 取手市
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	・ 多重債務相談者等のプライバシーの保護のため、既存の相談室をより充実したものにする。 ・ 相談内容の充実を図るため、国県等で実施する消費者相談に関する研修に参加させ相談員のレベルアップを図る。また、消費生活相談の複雑化、高度化に対応するため、専門的知識を有する弁護士を活用し、消費生活相談への対応力を強化する。 ・ 悪質商法被害の防止のための消費者教育・啓発事業を強化する。 ・ 消費生活相談窓口の PR 活動を強化する。		
計画期間中に取り組む施策、目標	・ 事務用機器・執務用参考資料等の充実（平成 21 年度～23 年度） ・ (プロジェクター、スクリーン) を利用したわかりやすい出前講座を実施。（平成 21 年度～23 年度） ・ 国県等で実施する研修に参加・専門的知識を有する者（弁護士等）を活用し、相談員のレベルアップを図る。（平成 21 年～23 年度） ・ 消費生活センター相談窓口パンフレットを作成、出前講座等で配布（平成 21 年度～23 年度） ・ 一般市民に向けた消費者被害を防止するための啓発の強化。（平成 21 年度～23 年度） ・ 相談室改修工事（平成 23 年度） （既存の相談室が手狭になり、相談室を庁内の会議室に移動）		
消費生活相談員の処遇改善の取組	相談員の研修会参加機会の増加と旅費を支援する。 相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。		
その他特記事項			

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	15 牛久市
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	・消費生活センターの機能強化のため、物品等を購入する。 ・悪質な訪問販売被害の防止を中心として消費者被害の防止を図るとともに、広く消費生活センターを周知するため、啓発リーフレット等を作成及び配布し消費者啓発を強化する。		
計画期間中に取り組む施策、目標	物品等購入 ・プロジェクター・スクリーン等を購入し、出前講座の内容充実を図る。 ・参考図書・資料等の充実を図る 消費者啓発リーフレット等を作成、全戸配布（部数30,000部） ・平成21年度 四六版／展開式 ・平成22・23年度 A3サイズ P I O—N E Tを配備する。		
消費生活相談員の処遇改善の取組	相談員の研修会参加機会の増加と旅費を支援する。 相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。		
その他特記事項			

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	16 つくば市
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	・複雑かつ高度な相談に対応するため、相談員の研修参加によりレベルアップを図るとともに、弁護士から助言を受けるなど相談体制の充実を図る。 ・消費者被害の未然防止及び被害からの救済を図るため、街頭啓発、出前講座の拡充を図る。 ・消費者団体と連携して地域を巻き込んだ消費者啓発活動を行う。 以上の取り組みを通じ地域住民の安心・安全な消費生活の確保に努める。		
計画期間中に取り組む施策、目標	・相談員の研修参加支援により相談員のレベルアップを図る。 相談員：年1回×3名 相談員が複雑な相談に対応するため弁護士から助言を受ける。 年2回（1回3時間） 2時間（多重債務相談）、 1時間（その他の相談） 電話相談 月1回 ・消費者被害の未然防止及び被害からの救済を図るため、消費者啓発用冊子を作成し、街頭啓発や出前講座に活用。 街頭啓発については、市主催の各イベント等に参加し、センターのPR及び知識の啓蒙に努める。 出前講座については、中学生から高齢者までを対象にきめの細かい講座を展開し、被害の未然防止に繋げる。		
消費生活相談員の処遇改善の取組	・相談員の研修会参加機会の増加と旅費を支援する。 ・平成22年度より相談員の報酬を向上させる。		
その他特記事項			

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	17 ひたちなか市
-------	-----	------	-----------

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	1. 複雑化・多様化している相談内容に対応できるように、専門家等による研修会を開催し、相談員のレベルアップを図る。 2. 高齢者を狙った悪質商法被害防止を中心に、学校、地域、家庭、職場など様々な場での消費者への啓発を強化する。 3. 消費生活センターに対する市民への周知を強化するとともに、消費者被害等の情報提供の機会を増やし消費者被害防止体制の強化を図る。 以上の取組を通じて、消費者被害の防止を図るとともに、相談機能を強化して市民の消費生活に関する安心・安全の確保に努める。
計画期間中に取り組む施策、目標	1. 相談員の経験年数が浅いことから、国民生活センターによる専門相談員の巡回訪問の受入による担当職員および相談員へのOJTを実施し、実務能力の向上を図る。 (平成21年度～23年度) 2. 相談員および担当職員が弁護士から直接アドバイスを受ける機会を月1回設ける。(平成22年度～23年度) 3. 出前講座開催時に参加者の視覚に訴えることのでき、また既存の資料が有効活用できる備品（プロジェクター等）の購入 (平成21年度) 4. 早期段階の消費者教育が必要なことから、子供を対象としたイベントを開催する。(平成21年度～23年度) 5. 消費生活センターの周知を図るために、公共交通車両（コミュニティバス・市内鉄道）へ広告を掲示する。(平成21年度～23年度) また、市民ホールに電光掲示板を設置して市民に情報を提供する。 (平成22年度)
消費生活相談員の処遇改善の取組	相談員の研修会参加機会の増加と旅費を支援する。 相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	18 鹿嶋市
-------	-----	------	--------

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	・消費者相談窓口の強化をすすめるために、環境課内消費生活センターの組織見直しを図る。 ・消費者相談窓口の強化を目的に、相談員を1名と管理者1名を新規採用する。 ・相談内容の充実を図るため、国などが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。 ・近年高度化する相談に対応するため、定期的に相談員が法律の専門家から知識の習得をし、相談員のレベルアップを図る。 ・最近増加している、食品に関する問題に対応するため、専門家から助言を得て、消費者への啓発強化を図る。 ・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。 ・消費者問題の啓発に関するパンフレットを年2回発行し、全戸へ配布する。 ・以上の取組を通じて、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。
計画期間中に取り組む施策、目標	本庁舎環境課内にある消費生活センターが手狭なため、分庁舎等移転し、相談対応の機能強化を図る。 ・独立に向け、相談員1名と管理者の新規採用 ・消費生活相談員の研修参加支援によるレベルアップ。 ・法律専門家から専門知識を習得し、相談員のレベルアップを図る。 ・市民を対象にした、食品問題に関する講習会の実施。 ・高齢者や学生が悪徳商法や架空請求被害にあわない為の啓発強化。 ・市民に対し、消費者啓発に関するパンフレットの発行。
消費生活相談員の処遇改善の取組	相談員が研修に参加する場合の旅費等を支援していく。 相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	19 潮来市
-------	-----	------	--------

計画期間	平成 21 年 9 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日
消費者行政活性化の方針	・消費生活センターの機能強化させ、行政その他関係機関との連絡体制の充実させると共に出前講座等の充実も図る。 ・消費生活センターの利用促進及び消費者被害の予防について住民への啓発事業を強化していく。 ・相談業務の充実のため、司法書士等との連携強化 ・消費者団体の育成及び福祉関係団体等への相談連絡体制の啓発をし地域での消費者被害防止の意識の向上を図る。
計画期間中に取り組む施策、目標	・消費生活センターの機能強化（相談員用ノートパソコン 1 台、プロジェクターの設置により映像による出前講座及び団体研修時の分かりやすい説明の充実を図る。（一般、高齢者年 6 回、団体年 4 回）） ・市民文化祭、敬老会時等における被害防止啓発（啓発ビデオ購入、啓発パネルを作成、啓発物品の購入、のぼりばた購入） （市民文化祭 500 人、敬老会 700 人） ・相談員の初歩養成（消費生活相談員に興味を持ってもらうため初歩的講座を開設、年 1 回 20 人） （広報等による啓発及び図書配布による啓発） ・消費者団体の育成強化（消費者行政に興味がある一般参加者を含め、団体の施設研修を行い。消費全般の研修を行うと共に、団体の充実と、新たな団体の育成を図る。年 1 回 30 人） ・司法書士と助言事業（市内司法書士と情報交換会年 1 回、債務整理相談の実施年 2～4 回） ・住民全体への一斉啓発（年 1 回区長回覧を利用して啓発誌又はチラシを全戸配布することにより、地域全体での被害防止意識向上を図る。） ・P I O—N E Tを配備する。
消費生活相談員の処遇改善の取組	・平成 22 年度より研修旅費の増額。 ・相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	20 守谷市
-------	-----	------	--------

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	・消費生活センターの利便性を向上させるため、4 日勤務と週 2 日勤務の相談体系を週 2 日を週 3 日の増日とし、訪問相談を実施するための準備を行う。 ・窓口に来訪するのが困難な高齢者を対象とした訪問相談を実施するなど高齢者への消費生活相談を強化する。 ・相談については、聞き取りを十分に行い、多重債務者については収納課、社会福祉課との連携により生活支援までを行い、同時に司法書士の相談を行い、生活を安定させるような相談を行う。
計画期間中に取り組む施策、目標	消費生活センターへのアクセス強化、窓口相談時間の延長（平成 22 年度） 相談員の拡充（平成 22 年度） ・相談員の社会保険加入、週 4 日（6.5h×4 日）勤務者で週 30 時間に満たない勤務条件（平成 21 年度） 高齢者等の相談で消費生活センターに来訪することが困難な場合、社会福祉協議会、民生委員、ホームヘルパー等の要請により訪問相談を実施する。（平成 21 年度） ・相談員の宿泊研修は認めず、日帰りで対応していたが、21 年度より宿泊研修を認める。（宿泊料実費額支給）
消費生活相談員の処遇改善の取組	週 4 日（6.5h×4 日）勤務することにより社会保険に加入（平成 21 年度） 主任相談員を設け、相談カード、斡旋内容のチェック体制づくりの実施。 相談員の研修会参加機会の増加と旅費を支援。 相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	21 常陸大宮市
-------	-----	------	----------

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	・消費生活センター機能強化のため、既存の相談室を拡幅し、機能拡充を図る。 ・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等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。 ・窓口に来訪するのが困難な高齢者を対象とした訪問相談を実施するなど高齢者への消費生活相談を強化する。 ・以上の取組みを通じ、消費者被害の防止を図るとともに、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	・既存の相談室が手狭なため、パーテーションを拡幅する。啓発パンフレット配布棚を設置する。 ・消費生活相談員等の研修参加支援によるレベルアップ ・高齢者を対象とした、悪徳商法被害を防止するための講習会の開催及び啓発の強化 ・出前講座、各種イベント等で、悪質商法、振り込め詐欺等のパンフレットを配布する。 ・市役所内に、パンフレット、リーフレット用のラックを設置し、啓発を強化する。
消費生活相談員の処遇改善の取組	相談員の研修会参加機会の増加と旅費を支援する。 近隣市・町の消費生活相談員の報酬等を調査し、近隣の消費生活相談員との処遇の均衡を図る。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	22 那珂市
-------	-----	------	--------

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	・相談内容の充実を図るため、国民生活センターや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。 ・今後、増加・多様化するだろう相談業務に対応するため、相談員を1人増員する。 ・近年増加する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。 以上の取組みを通じ、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	・消費生活相談員のレベルアップのため研修参加機会を増やす。(平成21年度より) ・相談員を1人増員する(平成21年10月より) ・出前講座や団体貸出しのための啓発教材(DVD やビデオ)を購入する(平成21年度より) ・消費生活センター案内パンフレットを全戸配布(平成21年度) ・消費者被害防止のためのオリジナルリーフレットを全戸配布(平成21年度より) ・P I O-N E Tの配備(平成21年度) ・消費者団体と協力し、消費生活展等の啓発イベントの実施 ・「若者向け」や「高齢者向け」など年齢別の啓発活動の実施
消費生活相談員の処遇改善の取組	相談員の研修参加の旅費及び参加費用を増額する。 相談員を増員し、相談員1人あたりの事務量を軽減する。 相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	23 筑西市
-------	-----	------	--------

計画期間	平成 21 年 9 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日
消費者行政活性化の方針	・消費生活センターを、設置する。 ・相談窓口については、平成 23 年度までに週 4 日開設することとする。 ・相談内容や対応の充実を図るため、担当職員、相談員を消費相談に関する研修に参加させるなどしてレベルアップを図る。 ・食品の安全・安心を図るため、市の消費者団体と連携をとりながら講演会等を開催し、地域住民の食の安全確保に努める。 ・悪徳商法被害防止のための相談窓口の強化や、関係団体との体制の整備を図り、消費者への啓発事業を強化する。
計画期間中に取り組む施策、目標	・センター相談窓口開設日数の拡大（平成 23 年度内に現在の 3 日を 4 日にする。） ・相談員の拡充（平成 23 年度内） ・P I O－N E T の配備 ・食品の安全安心のための講演会等の開催（平成 21 年度～23 年度） ・悪徳商法被害防止の啓発強化（平成 21 年度～23 年度） ・市のホームページとリンクした消費生活に関するホームページの開設（平成 21 年度） ・消費生活センターの移設改修による相談体制の整備（平成 21 年度） ・消費生活センターの事務の効率化と情報収集を図るための機器の設置（パソコン・電話機等の設置）（平成 21 年度）
消費生活相談員の処遇改善の取組	相談員の研修会参加機会の増加と旅費を支援する。 相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	24 坂東市
-------	-----	------	--------

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	・ 消費者相談窓口を強化するため、相談業務の充実を図る。 ・ 相談内容の充実を図るため、相談員の拡充を図るとともに、研修参加やO J Tにより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	・ 相談窓口開設日数を現在の週 4 日から 5 日へ拡大（平成 22 年度） ・ 相談員の拡充（1 名から 2 名。平成 22 年度） ・ P I O—N E T の配備 ・ 消費生活相談員の研修参加支援によるレベルアップ。 ・ 高度な相談に対し弁護士の助言を得て専門相談への対応強化（年 12 回、平成 21 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 ・ 一般市民に向けた消費者被害を防止するための啓発の強化
消費生活相談員の処遇改善の取組	相談員レベルアップのための研修参加回数の増加と旅費を支援する。相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	25 稲敷市
-------	-----	------	--------

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	・消費生活センターを設置する。 ・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させるため消費者への啓発事業を強化する。
計画期間中に取り組む施策、目標	・消費生活相談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 ・消費者相談窓口への来訪が難しい高齢者に対して、訪問相談を実施する。(平成22年度内) ・P I O—N E Tの配備(平成22年度～23年度) ・消費者相談窓口開設日数を週3日から4日へ拡大する。 ・国民生活センターによる専門相談員の巡回訪問の受け入れによる担当職員及び相談員へのO J T実施
消費生活相談員の処遇改善の取組	平成21年度より相談員の研修参加の旅費を支援する。 相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	26 かすみがうら市
-------	-----	------	------------

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	・消費生活センターを設置し、さらに利便性を向上させるため、消費生活センター分室を開設し、水・土曜日の対応を図る。 ・相談内容の充実を図るため、国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。 ・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	・庁舎移転に伴う消費生活センター内備品の配備 ・消費生活センターの設置 市内の人口密集地である千代田地区へのセンター分室を設置し（働く女性の家）、休日・時間外の相談機能を強化する。（平成21年11月から） ・また、上記の対応に必要な相談員の配置（平成22年度・23年度） ・消費生活相談員の研修参加支援によるレベルアップ（平成21年度～23年度） ・PIO—NETの配備（平成22年度） ・高齢者の悪質商法被害を防止するための啓発強化（平成21年度～23年度） ・管理栄養士による食品表示・食品安全に係る研修を行なう（平成22年度・23年度）
消費生活相談員の処遇改善の取組	相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。相談員の研修会参加機会の増加と旅費を支援する。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	27 桜川市
計画期間	平成21年6月1日～平成24年3月31日		
消費者行政活性化の方針	・消費者相談窓口を強化するため、消費生活相談員を配置し、消費生活センターを平成21年度内に開設する。 ・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	・消費生活センターの設置（平成21年6月） ・消費生活相談員の配置 ・消費生活相談員の研修参加支援によるレベルアップ ・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 ・窓口の高度化に対応するため、弁護士等から助言を受ける体制を整備		
消費生活相談員の処遇改善の取組	相談員の研修参加の旅費を支援する。 相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。		
その他特記事項			

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	28 神栖市
-------	-----	------	--------

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	・消費生活センターの利便性を高めるため、消費生活センターを施設の一階に単独で設置し、相談員3名の他に、専任職員2名を増員し、相談窓口の一層の機能の強化・拡充を図る。 ・相談内容の高度化に対応するため、担当職員・相談員の研修機会の充実を図る。 ・悪質商法被害の防止を中心とした消費者教育・啓発事業の拡充及び食品表示に関する講座等の実施により、責任ある行動・適切な判断基準をもった消費者の育成を図り、地域住民の安全な消費生活の確保に努める。
計画期間中に取り組む施策、目標	・市民の身近な相談機関として、高齢者や障害者の方が来館しやすいよう、消費生活センターを施設の一階に設け、対面による相談室を2室とする。 (平成21年度) ・国・県主催等、多様な機会をとらえた相談員研修により、相談員のレベルアップを図る。 (平成21年度～23年度) ・弁護士や司法書士を講師として、担当職員や相談員を対象とした研修を開催し、相談窓口の高度化に対応する。 (平成21年度～23年度) - 食品の表示や安全に関する講座や講演会を開催し、食の安全・安心に関する情報を広く消費者へ提供する。 (平成21年度～23年度) ・消費者被害を防止するため消費者教育・啓発用機材を整備し、「出前講座」や「消費生活展」事業を拡充する。 (機材の整備は平成21年度、事業実施は平成21年度～23年度) ・多重債務者対策として役所内と関係機関の連携体制を構築し、定期的な連絡会議を開催する。 (平成21年度～23年度)
消費生活相談員の処遇改善の取組	相談員レベルアップのための研修参加回数を増やし、旅費を支援する。 相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	29 行方市
-------	-----	------	--------

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	・消費者相談窓口を強化するため消費生活相談員を配置し、消費生活センターを平成21年度内に開設する。 ・相談員となる人材養成のため国民生活センターが行う養成講座参加 ・相談内容の充実を図るため、国民生活センター並びに県が実施する消費者相談に関する研修に相談員・職員を参加させるなど相談員のレベルアップを図る。 ・消費生活相談窓口高度を図るため、相談員等が定期的に弁護士等から助言を得る。 ・食品表示・食品安全に係る専門家から助言を得る。 ・悪徳商法被害の防止を中心に消費者への啓発事業を強化する。 ・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構築し、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	・消費生活センターの設置（相談窓口開設日数週5日）及び消費生活センター業務案内啓発 ・消費生活相談員の配置 ・消費生活相談員の養成 ・消費生活相談員等の研修参加支援によるレベルアップ ・弁護士の助言による相談への対応 ・食品表示・食品安全に係る研修会等の開催 ・消費生活に関する啓発のため消費者教育、出前講座等の開催 ・P I O—N E Tを配備
消費生活相談員の処遇改善の取組	研修参加支援(旅費等)する。 相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	30 鉾田市
-------	-----	------	--------

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	・消費生活センター窓口の強化するために、消費生活相談員を 1 名増員し、円滑な運営を図る ・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 ・市民センターへ出向き、相談を受ける（出張消費生活センター）など消費生活センターの利便性を図る ・パンフレット作製による啓発活動の強化 ・地区老人クラブ・高齢者大学・小中学校生徒への消費生活出前講座による啓発活動の推進
計画期間中に取り組む施策、目標	・消費生活相談員の研修参加支援によるレベルアップ ・消費生活相談の配置（2 名） ・消費生活担当職員研修への参加 ・各市民センターへ出張し、消費生活相談所の開設 ・啓発活動強化（高齢者クラブや各種団体等への啓発活動） ・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活動として、県消費生活センター相談員を講師に講演会の開催
消費生活相談員の処遇改善の取組	相談員の研修会参加機会の増加と旅費を支援する。消費生活相談に関する資格を有するものについては、報酬を向上させる。
その他特記事項	平成 21 年 1 月 13 日消費生活センター開設済み

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	31 つくばみらい市
-------	-----	------	------------

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	・消費者に対して、つくばみらい市消費生活センターの周知及び消費生活に関する情報や知識を普及する。 ・また悪質商法などの被害を未然に防止するため、啓発に努める。 ・さらに、高度化する相談に対応するため相談員のレベルアップやセンターの機能強化を図る。
計画期間中に取り組む施策、目標	・つくばみらい市消費生活センター周知、啓発パンフレット作成。 ・市民向け講習会などの開催。 ・弁護士に定期的に助言を得る体制をつくる。 事務用機器等の設置。 ・ P I O—N E T を配備。
消費生活相談員の処遇改善の取組	研修参加を支援（旅費等）する。 相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。
その他特記事項	消費生活センター設置（平成 2 0 年 1 0 月）

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	32 小美玉市
-------	-----	------	---------

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	消費者行政相談窓口強化のため、消費生活センターを平成 21 年度内に開設する。また、センター設置に際し、パンフレットを作成し、市民への周知を図る。 研修に相談員を参加させ、知識の向上等相談員のレベルアップを図る。また、相談員が弁護士等から助言を得られるようにし、高度な相談にも対応できるようにする。(相談員の研修参加への支援を行う) 以上の取り組みを通じ、市民の安全・安心を確保できるよう、消費者行政の体制強化に取り組んでいく。
計画期間中に取り組む施策、目標	消費生活センターの設置（週 5 日開設） 消費生活相談員の配置 2 名（常時 1 名） 消費生活相談員の研修参加支援 PIO-NET の配備 消費者被害防止のための啓発活動 機材・事務用機器・執務参考資料等購入 高度・専門的な相談窓口の強化
消費生活相談員の処遇改善の取組	新規採用相談員の研修参加費を支援する。 相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	33 茨城町
-------	-----	------	--------

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	・消費者センターを設置する。 ・町内へ消費者センター設置の案内チラシを配布する。 ・高齢者・障害者への悪徳商法被害の防止を図るべく啓蒙活動をする。 ・さまざまな相談に対応できるよう担当職員の研修参加を増やしていく。 ・以上の取組みにより、地域住民の消費生活に対する安心確保に努めるとともに、消費者の被害の防止を図り、相談窓口の充実強化を目指していく。
計画期間中に取り組む施策、目標	・消費生活センターの備品等及び相談室の整備する ・消費生活相談員の確保（1名）できた時点で、消費生活センターとして、専門相談員による相談対応する。 ・弁護士等の助言を受けられる体制を整備する。 ・広報にて被害を受けた相談情報を発信していく。 ・転入者用チラシをつくり町民課から配布する。 ・全家庭に相談情報を配る。 ・パンフレット等を作成する。 ・くらしの会会員とともに、高齢者等に向け被害防止の活動をする。
消費生活相談員の処遇改善の取組	・相談員1名を雇用し、情報の収集及び自己のレベルアップ等の研修に参加してもらうため旅費を支援する。相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。
その他特記事項	・専門相談員が配置できるまで担当職員が研修を受け相談に対応する。

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	34 大洗町
-------	-----	------	--------

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	消費生活センターを設置する。 相談室の設備と機能の拡充を行う。 ・消費生活相談員のレベルアップをする。 ・高齢者の悪徳商法，振込め詐欺等の被害を防止するため，啓発活動の強化する。
計画期間中に取り組む施策、目標	・専門相談員による相談対応は，週3日となっている，専門相談員を追加配置し，専門相談員による相談対応を週5日にする。 ・相談室の設備整備と機能の拡充を図る。 ・消費生活相談員のレベルアップのため研修参加を増やす。 ・高齢者の悪徳商法，振込め詐欺等の被害を防止するため，啓発活動の強化するため，町独自のパンフレットを作製し，全戸配布をする。
消費生活相談員の処遇改善の取組	・消費生活相談員の研修旅費を支援する ・相談員報酬については，近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	35 城里町
-------	-----	------	--------

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	・消費生活センターを設置に向けて取り組む ・消費者相談内容の充実を図るため、担当職員のレベルアップを図る。 ・高齢者の悪徳商法被害防止を中心とした消費者への啓発事業を強化する。 ・住民に対し消費生活関係の情報を発信し、被害の未然防止に努める。
計画期間中に取り組む施策、目標	・専門相談員を確保できた時点で、専門相談員による相談対応を行う。 ・県で実施する消費者相談に関する研修会等に、担当職員を参加させる。(平成21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。(平成21年度～) ・消費者相談窓口について、町広報誌等により住民に周知を図る。(平成21年度～) ・住民にわかりやすいよう、産業振興課入口に「消費者相談窓口」の看板を設置する。(平成21年度内) ・住民が消費者被害にあわないよう、町ホームページや広報誌等を活用し、消費生活関係の情報を発信していく。(平成21年度～)
消費生活相談員の処遇改善の取組	相談員（正規職員を除く）は配置していない。 採用後は相談員報酬について、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。相談員の研修会参加機会の増加と旅費を支援する。
その他特記事項	・専門相談員が配置できるまで担当職員が研修を受け相談に対応する。

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	36 東海村
-------	-----	------	--------

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	・ 相談内容の充実を図るため、国民生活センターが実施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。 ・ 消費者が契約トラブルなどに巻き込まれないよう、事例や注意情報の提供を図る。 ・ 高齢者を狙った悪徳商法の抑制を図るため、啓発活動を強化する。 ・ 消費生活センターの機能整備に努める。
計画期間中に取り組む施策、目標	・ 食の安全や景品表示、製品リコールなどの情報、詐欺や催眠商法などの事例を展示ボードに掲示し、消費者の安全確保、詐欺被害などの未然防止に努める。 ・ 出前講座に要する機材を整備し、住民活動等に出向いての出前講座に取り組む。 多くの住民が参加したくなる、魅力ある消費者被害防止のための講演会を実施する。 現在の仮住まい的センターの設備充実を図り、消費者センターとしての環境を整備する。 センターの存在の周知活動に努める。 ・ 関係機関と連携し調整会議を実施する。
消費生活相談員の処遇改善の取組	・ 相談員の研修参加のための旅費を支援する。 ・ 相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	37 大子町
-------	-----	------	--------

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	高齢化している住民に対する消費生活相談の周知啓発に重点をおきながら、相談窓口体制の強化に努める。 1 消費生活センターを設置に向けて取り組む。 2 相談内容の対応の充実を図るため、担当者の研修等の参加に努める。 3 高度な相談に対応するための体制を整える。 4 地域住民に対しての消費生活に関する啓発事業の充実する。 5 高齢者の悪徳商法被害の防止を図るため、地域団体等との連携強化に努める。
計画期間中に取り組む施策、目標	・ 専門相談員を確保できた時点で、専門相談員による相談受付を行う。 ・ 行政職員に、相談員等の研修会に参加させ、相談対応を行う。 ・ 弁護士等による助言を受けれる体制を整える。 ・ 相談窓口の整備強化のため相談室及び備品等を整備する。 ・ 高齢者の悪徳商法被害防止の啓発強化を地域の消費者団体と共に行いながら、消費者団体の育成に努める。(平成21年度～23年度) 高齢者被害防止に向けて、福祉関係者・警察・行政等で連携できる組織作り住民の消費者活動の育成を図るため、町民による相談員希望者を広報誌等で募集し、研修育成を図る。
消費生活相談員の処遇改善の取組	相談員（正規職員を除く）は配置していないため、処遇改善はなし。 採用後は相談員報酬について、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。相談員の研修会参加機会の増加と旅費を支援する。
その他特記事項	・ 専門相談員が配置できるまで担当職員が研修を受け相談に対応する。

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	38 美浦村
-------	-----	------	--------

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	消費者被害の防止を図るため、消費者教育の充実と消費生活に関する相談を受ける体制を強化する。 ・ 専門相談員による相談対応日を増やし、国基準の消費生活センターとする。 ・ 地域住民がより相談しやすい体制を図るとともに、弁護士からの助言を定期的に受けられる体制を整備し、相談内容の充実高度化を図る。 ・ 相談員の増員を図り、相談員のレベルアップのための研修会参加や休暇等が取得しやすい体制を整備する。 ・ 高齢者への悪質商法被害の防止や食品表示・安全機能等に関する消費者啓発や消費者教育を進める。
計画期間中に取り組む施策、目標	・ 平成 22 年 4 月より消費生活センターの専門相談員による相談受付を週 3 日から週 4 日とする。 ・ 平成 22 年度より消費生活相談員の委嘱を 1 名から 2 名にし、センター開設日においても相談員の研修参加や休暇の取得等ができる体制にする。 ・ 平成 22 年 4 月からの相談員 2 名委嘱に関連して（週 4 日のうち 2 日ずつ交替で勤務）、相談員の養成を進めるべく、実務研修への参加を支援する。 ・ 高度な相談に対応するため、相談員が定期的に弁護士等から助言を受ける。 ・ 消費者への食品表示・安全にかかわる研修会を実施し食品表示・安全機能の強化を進める。 ・ 高齢者等を対象にした悪質商法等に関する出前講座を推進し、高齢者等の被害防止に努める。 ・ 消費生活に関する情報の収集配信を進めるため、P I O - N E T の配備を希望する。
消費生活相談員の処遇改善の取組	相談員の委嘱を 1 名から 2 名にし、相談員の研修参加や休暇取得を容易にするとともに、相談業務においても意見交換等を行えるような体制環境を整備する。相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	39 阿見町
-------	-----	------	--------

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	消費者生活センターの利便性を向上させるため、専門相談員の配置を拡大する。 消費者被害防止のため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、国、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、より高度で専門的な相談にも対応できる体制を整備する。
計画期間中に取り組む施策、目標	平成21年度より消費生活センターの一般職員が2日、専門相談員が3日の週5日開設を、専門相談員5日の対応とする。 消費に関する総合的なパンフレットを作成・配布、安全・安心な消費生活環境の形成を図る。 高度な消費者相談に対応するため、相談員が弁護士等から助言を得られるよう連携を図る。 消費者から見た食品表示の重要性などの消費者講座を開催し、食の安全を強化する。 消費生活相談員の研修参加支援によるレベルアップに努める。
消費生活相談員の処遇改善の取組	消費生活相談員の研修旅費を支援する。相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。
その他特記事項	

市町村プログラム

都道府県名	茨 城 県	市町村名	4 0 河内町
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	消費生活センターを設置に向けて取り組む。 近年増加している高齢者等の悪徳商法被害の防止を図る。 相談内容の充実を図るため、職員の研修参加によるレベルアップを図る。また、高度で専門的な相談にも対応できる体制を整備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	高齢者等の悪徳商法被害を防止するための啓発の強化。 消費生活センターの設置及び、消費生活相談員の配置の検討。 消費者行政相談窓口に来ることが困難な高齢者等を対象に、随時訪問相談を実施。 弁護士等の助言を受けられる体制を整備。		
消費生活相談員の処遇改善の取組	「相談員（正規職員を除く）は配置していない」 採用後の相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。相談員の研修会参加機会の増加と旅費を支援する。		
その他特記事項	・ 専門相談員が配置できるまで担当職員が研修を受け相談に対応する。		

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	4 1 八千代町
-------	-----	------	----------

計画期間	平成 2 1 年 4 月 1 日から平成 2 4 年 3 月 3 1 日
消費者行政活性化の方針	八千代町消費生活センターを設置する。 後を絶たない高齢者の悪徳商法被害及び消費者の被害防止を図るとともに、地域住民の消費生活に関する安心確保に努める。 相談内容の充実を図るため、職員の研修参加によるレベルアップを図る。 高度で専門的な相談にも対応できる体制を整備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	・相談員を配置し、弁護士等の助言を受けられる体制を整備する。 ・相談員研修に参加し、レベルアップを図る。 ・相談室及びセンター機能に必要な備品等を整備する。 ・高齢者の悪徳商法被害を防止するための啓発強化を図る。(チラシ、パンフレットの作成)
消費生活相談員の処遇改善の取組	相談員（正規職員を除く）は配置していない。 採用後の相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。相談員の研修会参加機会の増加と旅費を支援する。
その他特記事項	・専門相談員が配置できるまで担当職員が研修を受け相談に対応する。

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	4 2 五霞町
-------	-----	------	---------

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	相談窓口を開設し、消費生活センター設置に向けて取り組む。 消費生活専門員による相談を受ける体制を整備する。 地域住民の消費生活に関する安心確保に努める為、担当職員を対象とした研修会に参加させ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。
計画期間中に取り組む施策、目標	消費生活専門相談員を採用し、専門相談員による相談受付を行う。 相談室及び相談業務に必要な備品等を整備する。 相談員及び行政職員に国民生活センターや県消費生活センターが実施する研修等に参加して、相談対応のレベルアップを図る。 高齢者を中心とした悪徳商法被害を防止するための啓発を強化する。
消費生活相談員の処遇改善の取組	相談員（正規職員を除く）は配置していない。 採用後の相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。相談員の研修会参加機会の増加と旅費を支援する。
その他特記事項	・ 専門相談員が配置できるまで担当職員が研修を受け相談に対応する。

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	4 3 境町
-------	-----	------	--------

計画期間	平成21年9月1日～平成24年3月31日
消費者行政活性化の方針	相談窓口を開設し、消費生活センター設置に向けて取り組み、消費生活専門員による相談を受ける体制を強化する。 住民が安心して安全で豊かな消費生活が営むことが出来るよう的確な知識や情報を提供する。 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等を受け止める体制作りをし、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	消費者啓発誌を年2回発行し、全戸配布を行う。 消費生活専門相談員を採用し、専門相談員による相談受付を行う。 相談室及び相談業務に必要な備品等を整備する。 相談員及び行政職員に国民生活センターや県消費生活センターが実施する研修等に参加して、相談対応のレベルアップを図る。 高齢者を中心とした悪徳商法被害を防止するための啓発を強化する。
消費生活相談員の処遇改善の取組	相談員（正規職員は除く）は配置していない。 採用後の相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。相談員の研修会参加機会の増加と旅費を支援する。
その他特記事項	・専門相談員が配置できるまで担当職員が研修を受け相談に対応する。

市町村プログラム

都道府県名	茨城県	市町村名	4 4 利根町
-------	-----	------	---------

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	・相談窓口を開設し、消費生活センター設置に向けて取り組み、消費生活専門員による相談を受ける体制を整備する。 ・食品表示・安全機能強化をする為に、消費者団体等と協力して啓発運動を行う。 ・また、輸入食品や地元食品への関心と意識の向上を図る。 ・消費者行政についての広報・周知の強化する。 ・消費生活相談窓口の拡充・強化を図る為、消費生活センターや管内の関係する部署（例：福祉課、税務課等）との情報交換や連携をとりながら地域住民の消費生活に関する安心確保に努める。 ・安心の出来る相談窓口を目指す為、相談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	・専門相談員を確保し、相談対応する。 ・食品表示・安全にかかる啓発運動の実施（年3回） ・広報誌やHPへの掲載（年4回） ・啓発用小冊子、リーフレットの配布により情報の提供と意識の向上を図る。 ・高齢者に対しての悪徳商法被害を防止する為の講座の開催。 ・地域住民に消費生活に関する安心確保と相談窓口のPRを強化。 ・職員及び相談員の研修参加支援によるレベルアップを行う。 ・窓口の高度化のため、弁護士等から指導を受けられる体制を整える。 ・専門相談員が配置できるまで担当職員が研修を受け相談に対応する。
消費生活相談員の処遇改善の取組	相談員（正規職員を除く）は配置していない。採用後の相談員報酬については、近隣市町村の状況を踏まえ改善に取り組んで行く。相談員の研修会参加機会の増加と旅費を支援する。
その他特記事項	・専門相談員が配置できるまで担当職員が研修を受け相談に対応する。