

第2次千葉市消費生活基本計画に基づく 平成24年度事業実績

【目次】

基本的方向1 消費生活の安全・安心の確保 (3課題、8項目)

課題1 商品、サービスの安全・安心の確保 (19事業)

① 食品の安全性の確保	1
② 住まいの安全性の確保	5
③ 生活用品の安全性の確保	6
④ 関係機関等との連携	7
数値目標、指標	8

課題2 適正な取引環境の確保 (11事業)

① 適正な表示の推進	9
② 適正な計量の推進	10
③ 生活関連商品の調査、安定供給	11
数値目標、指標	13

課題3 事業者に対する指導 (2事業)

① 法令遵守のための啓発、指導	14
数値目標	14

基本的方向2 消費者被害の防止及び救済 (2課題、7項目)

課題1 消費者被害の防止 (12事業)

①-1 情報提供の推進・[悪質商法関連]	15
①-2 情報提供の推進・[多重債務関連]	16
①-3 情報提供の推進・[高齢者・障害者関連]	17
② 苦情相談情報の活用	18
③ 地域、関係団体等との連携	18
数値目標、指標	19

課題2 消費生活相談窓口の機能強化 (11事業)

① 消費者被害の救済	20
② 相談体制の強化	20
③ 相談員の専門的知識の向上	21
④ 関係機関等との連携	21
数値目標	23
指標	24

基本的方向3 消費者の年齢その他の特性に対する配慮（1課題、2項目）

課題1 高齢者、障害者、若年者に対する支援（3事業）

- ① 高齢者・障害者の財産等の保護 ----- 25
- ② 若年者に対する支援 ----- 25
- 数値目標、指標 ----- 26

基本的方向4 消費者の自立支援（2課題、3項目）

課題1 学習機会の拡充（9事業）

- ① 学習機会の拡充、自主的な学習活動の支援 ----- 27
- ② 消費者教育の推進 ----- 28
- ③ 学校における消費者教育の推進 ----- 29
- 数値目標 ----- 30

課題2 環境に配慮した消費生活の推進（10事業）

- ① 循環型ライフスタイルの推進 ----- 31
- ② 消費者に対する環境教育の推進 ----- 32
- 数値目標、指標 ----- 33

基本的方向5 複雑・多様化する社会への対応（1課題、1項目）

課題1 高度情報通信社会への対応（2事業）

- ① インターネットトラブルへの対応 ----- 34
- 指標 ----- 34

基本的方向1 消費生活の安全・安心の確保

課題1 商品、サービスの安全・安心の確保

①食品の安全性の確保（市民局・保健福祉局・経済農政局）

通番		施策の内容	担当課	平成24年度実施予定	平成24年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	1	食の安全性確保に関する情報をホームページ、パンフレット等により迅速かつわかりやすく提供します。	生活衛生課	ホームページへの掲載、告示、記者発表等により、食中毒原因施設、その他違反者等の公表、話題となっている食品に関する情報、食中毒予防のための注意喚起、食中毒注意報等の発令などを行う。	①ホームページ掲載 ・食品の放射性物質検査結果 50回 ・監視指導計画実施結果 2回 ・違反者公表（食中毒事件） 13回 ・食品の自主回収情報 9回 ・国からの通知に基づく注意喚起（各1回） ・有毒植物の食中毒予防 ・夏期の食中毒予防啓発 ・クチナシ色素の食品アレルギー ・生食用牛レバー提供販売禁止 ・生豚レバー喫食の注意喚起 ・放射性物質検出の野生キノコ ・ブラックホシ利用の注意喚起 ・ホヅリス食中毒の注意喚起 ・ノロウイルス食中毒予防 ・キダチチョウセンアサガオが混入した疑いのある野草茶の回収 ②記者発表（資料提供） ・食中毒事件 13回 ・食中毒予防パレードの実施 1回	a	特になし。	A 27/11 2.5 点

				<ul style="list-style-type: none"> ・年末特別監視の実施 1回 ③違反者の告示 <ul style="list-style-type: none"> ・食中毒事件 13件 ④食中毒注意報・警報発令 <ul style="list-style-type: none"> ・食中毒注意報(7/17～9/30) ・食中毒警報(7/26～9/30) ⑤リーフレット等配布 <ul style="list-style-type: none"> ・監視指導計画 500部 保健所、消費生活センター 市政情報室、各区役所、 図書館14か所等 ・食中毒予防の普及啓発 ・漬物の衛生規範改正 1,000部 ・ノロウイルス食中毒予防 1,000部 ・手洗い手順 1,000部 市民や食品等事業者へ配布 			
2	2	食の安全性に関する講演会や意見交換会などを開催し、食の安全に対する知識の普及を図ります。	生活衛生課	食の安全に関する講演会及び平成25年度千葉市食品衛生監視指導計画に対する意見交換会を実施する。	<ul style="list-style-type: none"> ①食の安全に関する講演会・意見交換会の実施 <ul style="list-style-type: none"> ・実施日:1月30日 ・場 所:千葉市総合保健医療センター5階大会議室 ・講演名:「食品の安全を守るしくみ～リスク分析とリスク評価～」 ・講師:内閣府食品安全委員会事務局 リスクコミュニケーション官 篠原 隆(しのはら たかし) ・参加者:75名 ②平成25年度千葉市食品衛生監視指導計画に係るパブリックコメントの実施 <ul style="list-style-type: none"> ・期間:1月4日～2月3日 ・意見:1名から15件 	a	特になし。
3	3	食品衛生法に基づき食品営業施設等の監視指導を実施します。	食品安全課	毎年度策定する千葉市食品衛生監視指導計画に基づき、食品の流通拠点となる食品製造施設、大規	<ul style="list-style-type: none"> ・重点的に実施する施設を定め監視指導した。 監視件数:7,299件 	b	引き続き重点的に監視指導を実施する必要がある。

				模食品取扱施設、給食施設等に対し、重点的に監視指導を実施する。		
4	4	食品衛生法に基づく食品検査を実施します。	健康科学課	毎年度策定する千葉市食品衛生監視指導計画に基づき食品の試験検査を実施する。	平成24年度監視指導計画に基づき食品等・給食食材の微生物学的検査 424 検体 1930 項目、理化学的検査 882 検体、18497 項目を実施した。他に食中毒・食品苦情の微生物検査 784 検体 9977 項目、理化学的検査 39 検体 948 項目を実施した。	b 食中毒・食品苦情等の増加を加味した監視指導計画の策定が必要と考えられる。
5	5	中央卸売市場における食品営業施設等の監視指導、食品検査を実施します。	食品安全課	毎年度策定する千葉市食品衛生監視指導計画に基づき、食品の流通拠点として、重点的に監視指導を実施する。	・重点的に実施する施設として監視指導した。 監視件数:16,323 件 検査依頼検体数等: 268 検体 6,819 項目	b 引き続き重点的に監視指導を実施する必要がある。
6	6	食鳥検査、食鳥処理場の監視指導を実施します。	食品安全課	毎年度策定する千葉市食品衛生監視指導計画に基づき、一羽ごとに食鳥検査を行うとともに、食品の流通拠点として重点的に監視指導を実施する。	・重点的に実施する施設として監視指導した。 検査羽数:6,951,031 羽 監視件数: 80 件	b 引き続き重点的に監視指導を実施する必要がある。
7	7	新鮮で安心な農産物の供給確保のため「千葉市産農産物生産者認証制度」の普及及び地産地消を推進します。	農政課	千葉市産農産物生産者認証制度の周知と認証を受けた生産者の農産物のPRのためのキャンペーンを実施する。	・地産地消キャンペーンとして以下の事業に参加し、千葉市農業の PR や市内農産物の展示即売などを実施した。 ①「第 21 回いま市」(5/19) ②金曜ふれあい市 第 4 金曜日:千葉市園芸協会(5 月から) 第 3 金曜日:下田農産物直売所(11 月から) ③地場農産物展示販売(春夏期)(5/26~27)	a より効果的な PR となるようなキャンペーンの実施に努める必要がある。

					④食育推進イベント「食育のつどい」(6/30) ⑤千葉市スペシャルデー(8/10) ⑥動物公園夏祭り(8/11) ⑦千葉市地域婦人団体連絡協議会文化祭(10/20) ⑧JFEまつり(10/28) ⑨JA千葉みらいしよいか〜ご7周年記念感謝祭(12/2) ⑩サンスポ千葉マラソン(1/20) ・区役所朝市の開催(毎月第2日曜日) 美浜区役所 (12回開催) 稲毛区役所 (12回開催) 花見川区役所 (12回開催)		
8	8	食に関する知識と食を選択する力を習得し、健全な食生活を実践できる人間を育てる食育を推進します。	健康支援課	千葉市食育推進計画により、食育を市民運動として展開する。	・千葉市健康づくり推進協議会食育推進部会を1回開催。 ・千葉市食育推進計画に基づき、「食育のつどい」を開催し、食育の推進に努めた。 参加者数:3,175名	b	特になし。
9	9	食中毒及びその疑いによる健康危機が生じた際は、食品衛生所管課等と迅速に連携を取り、情報提供や健康被害の拡大防止等の対策を実施します。〈充実〉	消費生活センター	消費生活相談の中で食品による健康被害に関する相談を受けた場合は、食品安全課へ専用シートを活用して情報提供を行う。	食品による健康被害等の相談情報について、専用シートで速やかに報告を行った。(21件)	a	相談者の了承を得てから情報提供となるため、相談の際、相談者へ理解を求めるように努める。
			生活衛生課	保健所からの食中毒(疑)発生情報を受理し、関係自治体への調査依頼、情報提供、国への報告、記者発表等を行う。	・保健所から食中毒(疑)や健康危機情報を受理後、速やかに関係自治体への調査依頼、情報提供、国への報告等を行った。	a	特になし。

			他県等からの食中毒(疑)情報を受け、保健所に調査依頼等を行う。	・他県等から食中毒(疑)情報の受理後、速やかに保健所に調査依頼等を行った。 ・被害拡大防止等のため告示、ホームページでの公表や必要に応じて記者発表を行った。		
		食品安全課	市民等からの届出に基づき迅速かつ的確に原因究明調査を実施し、必要な措置を講ずるとともに、関係機関へ情報を提供する。	・原因施設等に対し、営業停止、施設等の改善指導、及び衛生教育等、再発防止に必要な措置を実施した。 食中毒による処分件数:12件 不良食品による処分件数:0件	b	市民等からの届出に基づき迅速かつ的確に原因究明を行い、必要な措置等講ずると共に、必要な情報提供を行う。

②住まいの安全性の確保（保健福祉局・都市局）

通番		施策の内容	担当課	平成 24 年度実施予定	平成 24 年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
10	1	住宅の確認申請において、建築基準法等に基づく厳格な審査を行うとともに、中間検査及び完了検査での検査率の向上を目指し、法的的確な運用を図ります。	建築審査課	ホームページや市政だよりにおいて中間検査や完了検査の受検の呼びかけを行う。 建築主に返却する確認申請書の副本に「完了検査受検」のお願い文書を添付する。 中間検査や完了検査の時期を予測し、はがきで「中間検査、完了検査のお知らせ」を通知する。	・市政だより「中間・完了検査」受検に関する情報を2回記載した。 ・ホームページに受検に関する情報を掲載した。 ・予測される検査予定時期前に、ハガキで受検のお知らせをした。	b	・引き続き啓発活動を実施し、検査率の向上を図る。	B 12/5 2.4 点
11	2	木造住宅及び分譲マンションの耐震診断に要する費用の一部を助成します。	住宅政策課	昭和 56 年 5 月 31 日以前の旧耐震基準により建設された、戸建の木造住宅及び分譲マンションを対象に、耐震診断を行う者に対し、耐震診断助成を実施する。	旧耐震基準により建設された木造住宅 79 戸、分譲マンションの予備診断 1 件、本診断 2 件の耐震診断助成を実施した。	a	木造住宅及び分譲マンションの耐震化促進に向け、支援策として、助成制度の、なお一層の周知を図る。	
12	3	木造住宅の耐震改修に要する費用の一部を助成します。	住宅政策課	耐震診断の結果、耐震性能が劣っている(構造評点 1.0 未満)と診断された木造住宅について、耐震改修を行う者に対し、耐震改修助成を	助成対象者の所得上限を撤廃し、所得割合に応じて助成する制度に拡充とともに分譲マンションも対象とした。	a	木造住宅の耐震化促進に向け、支援策として、助成制度の、なお一層の周知を図る。	

				実施する。	耐震性が劣っていると診断された木造住宅 82 戸の耐震改修助成を実施した。		
13	4	すまいアップコーナー(千葉県住宅関連情報提供コーナー)において、住まいに関する情報提供などの相談業務を行います。	住宅政策課	すまいアップコーナーにおいて、住まいに関する情報提供を月曜日から金曜日及び第1・第3日曜日の10時から15時まで行う。	・住まいに関する情報提供を実施した。 相談件数:2,000件(軽微な相談含む)	b	市民の様々な住宅相談等に適切に対応するため、引き続き、ワンストップで対応できる体制作りに取り組んでいく。
14	5	シックハウス症、衛生害虫などの住居衛生に関する相談業務を行います。	環境衛生課	住居衛生相談窓口で相談を受け付けるとともに、希望者に対して住居環境調査を行う。	住居衛生相談を実施し、希望者には住居環境調査を行った。 相談件数:15件 住居環境調査件数:2件	b	相談者によりの確な助言ができるよう、引き続き最新情報の収集を行う必要がある。

③生活用品の安全性の確保(市民局・保健福祉局)

通番		施策の内容	担当課	平成24年度実施予定	平成24年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
15	1	家庭用品について、有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律に基づく監視指導を実施します。	環境衛生課	家庭用品の基準適合検査のため、市内に流通するおむつ、肌着、下着、寝具等の繊維製品及びスプレー、洗剤等の化学製品の試買を行い、健康科学課に検査を依頼する。	家庭用品の基準適合検査のため試買を行い、112検体、188項目について検査を依頼した。(違反製品なし)	b	市内に流通する家庭用品が、おむね基準に適合していることが確認できた。なお、試買時に実施している販売業者への普及啓発については引き続き実施する必要がある。	B 6/3 2.0 点
16	2	家庭用品について、有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律に定める規格基準に適合しているか検査を実施します。	健康科学課	環境衛生課からの行政依頼に基づいて試験検査を実施する。	繊維製品等112検体188項目(ホルムアルデヒド等)の試験検査を実施した。	b	有害物質の使用実態に基づき、環境衛生課と検査項目等の精査、調整を図る。	
17	3	消費生活用製品安全法及び電気用品安全法に基づく立入検査の実施により、商品等の安全性に係る表示の確保を図ります。	消費生活センター	消費生活用製品安全法第41条第1項に基づく立入検査を実施する。電気用品安全法第46条第1項に基づく立入検査を実施する。	市内の量販店及び個人商店に対し立入検査を行った。 ・消費生活用製品安全法 実績:5店舗7品目67製品(石油ストーブ等)	b	これまで主に量販店を中心に実施してきたが、H24から個人商店も加え実施した。多くの事業者に法令の周知を行うため、今後も引き続き、個人商店も加え	

					・電気用品安全法 実績：5店舗4品目70製品 (電気湯沸器等)		立入検査を行っていく必要がある。
--	--	--	--	--	---------------------------------------	--	------------------

④関係機関等との連携（市民局）

通番		施策の内容	担当課	平成 24 年度実施予定	平成 24 年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
18	1	消費者庁、国民生活センター、千葉県ほか近隣都県市等との間で消費生活の安全・安心の確保に関する情報交換を行います。	消費生活センター	国や近隣都市等との情報交換・共有を積極的に行う。	国、県等主催の会議に出席し、情報交換に努めた。 ・12回延べ16名参加	b	国の情報への適切な対応や県内各市との情報共有を踏まえ市民への情報提供に活かす必要がある。	A 5/2 2.5 点
19	2	商品やクリーニングなどのサービスの安全・安心確保のため、関係機関等に対し必要な検査を依頼します。	消費生活センター	消費生活相談において、必要とされる案件については、速やかに関係機関へ検査を依頼する。	消費生活相談の内容に基づき、千葉県クリーニング生活衛生同組合へ検査を依頼した。(1件)	a	外部検査機関等の活用により迅速な解決を図る。	

数値目標

個別施策	項目名	単位	平成 24 年度 (上段:目標値) 下段:実績値
③-3	消費生活用製品安全法に基づく立入検査件数	件	(58) 5
③-3	電気用品安全法に基づく立入検査件数	件	(12) 5

指 標

個別施策	項目名	単位	平成 24 年度 実績値
①-2	食の安全性に関する講演会や意見交換会などを開催	回	2
①-3	食品営業施設等の監視件数	件	23,702
①-9	食品に関する相談情報連絡票の送付件数	件	21

課題2 適正な取引環境の確保

①適正な表示の推進（市民局・保健福祉局）

通番		施策の内容	担当課	平成24年度実施予定	平成24年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
20	1	家庭用品品質表示法に基づく立ち入り検査の実施により、適正な品質表示の確保を図ります。	消費生活センター	家庭用品品質表示法第19条第2項に基づく立入検査を実施する。	市内の量販店及び個人商店に対し立入検査を行った。 ・家庭用品品質表示法 実績:5店舗2品目52製品 (バケツ、なべ)	b	これまで主に量販店を中心に実施してきたが、H24から個人商店も加え実施した。多くの事業者に法令の周知を行うため、今後も引き続き、個人商店も加え立入検査を行っていく必要がある。	B 6/3 2.0 点
21	2	食品衛生法に基づき、食品の名称、製造所所在地、製造者氏名、消費又は賞味期限、添加物等の表示の監視・指導を実施します。	食品安全課	毎年度策定する千葉県食品衛生監視指導計画に基づき、重点的に監視指導する項目として実施する。	・立入検査時及び収去検体については重点的に監視し、不適切な表示等については改善等の指導、必要な措置を講じた。 適性改善指導: 36件 廃棄指導: 0件	b	引き続き重点的に監視指導する項目として実施する必要がある。	
22	3	条例に定める表示に関する基準の遵守状況に関する調査を行い、その結果を情報提供します。	消費生活センター	単価表示に関する調査を実施し、結果をホームページにより公表する。	市内小売店を対象に調査し、結果をホームページにより公表した。 実施月:1月 調査品目数:23品目 対象店舗:市内12店舗 (合成洗剤、ベーコン等)	b	単価表示の表示状況は、各店舗で大きな開きがあり、全国規模で展開するチェーン店に対し、千葉市が独自に定める表示基準を求めることは、難しい現状ではあるが、適正な表示の推進について事業者の理解と協力が得られるよう、引き続き条例の趣旨等の周知に努めていく。	

②適正な計量の推進（市民局）

通番		施策の内容	担当課	平成24年度実施予定	平成24年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
23	1	事業所で使用するはかりの定期検査を行います。	計量検査所	計量法に基づき、中央区、若葉区、緑区の事業所の特定計量器の定期検査を実施する。	中央・若葉・緑区内の各事業所において、特定計量器の定期検査を実施した。 ・検査戸数 1,162 戸 ・検査個数 2,709 個 ・不合格個数 22 個 ・不合格率 0.8 % (1.0)	a	定期検査対象となる計量器の使用事業所を的確に把握する。	A 10/4 2.5 点
24	2	計量販売している商店・スーパー等へ立ち入り、商品の量目について検査を行います。	計量検査所	中元・年末年始時期に市内スーパー等に立ち入り、商品の内容量が適正に計量されているか検査を実施する。	中元期及び年末年始時期にスーパーに立ち入り、商品量目検査を実施した。 ・検査戸数 52 戸 ・検査個数 2,411 個 ・不足個数 73 個 ・不足個数率 3.0 % (3.0)	a	店舗内詰め込み計量商品が、市外の工場等に移行している。そのため検査可能商品数が減少していることから、工場等に対する指導方法を検討する。	
25	3	事業所に立ち入り、メーター管理台帳の整備状況や検定有効期間切れメーターの有無などに関する検査を実施します。	計量検査所	計量法に基づく特定計量器を使用する事業所へ立ち入り、メーターの有効期間や管理方法の検査を実施する。	各種のメーターを使用している事業所に立ち入り、検査を実施した。 ①燃料油メーター ・検査戸数 27 戸 ・検査個数 537 個 ・不合格個数 0 個 ②タクシーメーター ・検査戸数 4 戸 ・検査個数 105 個 ・不合格個数 0 個 ③LPガスメーター ・検査戸数 4 戸 ・検査個数 716 個 ・不合格個数 0 個	a	ガソリンスタンドの改廃業及びLPガス事業者の廃業の増加に伴い、事業所情報を的確に把握することが必要である。	

26	4	事業者の自主的な計量管理や計量制度の普及・啓発を推進します。	計量検査所	事業者の計量管理意識を促進するための講習会を実施するほか、市民を対象にした継続的な講座等を開催する。	①計量記念日(11月1日)に因み啓発ポスター等の掲示(区役所他)により、適正計量に関する周知啓発を図った。 ②親子計量教室を開催した。 ・開催日 7月30・31日 ・参加者 19組(延べ80人)	c	事業者向け講習の実施方法見直しと、計量精度を身近に感じてもらえるような啓発事業の工夫が必要である。
----	---	--------------------------------	-------	----------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---------------------------------------------------

③生活関連商品の調査、安定供給(総務局・市民局・経済農政局)

通番		施策の内容	担当課	平成24年度実施予定	平成24年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
27	1	生活関連商品についての価格等の調査を行い、その結果を情報提供します。	消費生活センター	千葉市の物価情報についてホームページ等を活用して情報提供を行う。	・ホームページにおいて、物価情報関連のリンク先を拡充することで情報提供の充実を図った。 ・年末年始に需要が増大する正月用品の価格動向及び需要状況について、一般食品9品目、青果物15品目、水産物13品目の関係業界に対調査を行い、マスコミ各社を通じて、消費者へ情報提供を行った。	b	物価情報に関する国の動向等、関連情報の収集に努め、ホームページのリンク先の拡充や他の媒体の活用などの検討の他、情報提供の手法についても検討する。	B 9/5 2.3 点
28	2	市民が身近に利用できるように商店街等活性化事業に対する支援を行い、地域商業の振興を図ります。	産業支援課	商店街等が実施する商店街の活性化や地域経済の振興・育成を目的とした事業に対し、支援を行う。	・商店街等が実施した以下の事業に対し、支援を行った。 ・がんばる商店街チャレンジ応援事業 ・商店街高度化事業 ・商店街共同施設整備事業 ・商店街共同施設電気料支援事業 ・空き店舗対策事業 ・産業振興財団と連携し、商店街を訪問するなどして、活性化策の実施に向けた助言等を行った。	b	特になし	

29	3	中央卸売市場の適正な運営により、生活関連商品の安定的な供給の確保を図ります。	中央卸売市場業務課	市場内の公正な取引を維持しながら、卸売・仲卸業者の開設者検査による経営体質の向上、出荷者への要請等を行い、生鮮食料品の安定的な供給の確保に努める。	・卸売業者2社、仲卸業者4社に対して、開設者検査を実施した。 ・県内及び県外の6業者に対し、継続的な出荷要請を行った。	b	流通形態の多様化や食糧消費の減退などにより取扱数量が低下していることから、市場の活性化について場内事業者とともに検討していく。
30	4	災害時において生活関連商品の円滑な流通を図るため必要があると判断したときは、事業者に対し円滑な供給その他必要な措置を講ずるよう依頼します。	危機管理課	主に避難生活における生活物資の供給を確保するため、必要に応じ、各種事業者と物資供給協定を締結します。	・平成24年11月 石井食品株式会社と協定締結 ・平成24年12月 株式会社ファミリーマートと協定締結	a	・今後とも引き続き各種事業者との協定締結に努める。
			消費生活センター	生活関連商品の円滑な流通が図られるよう、実態を調査する。	生活関連商品の流通に影響するような災害は発生しなかったため実施せず	-	災害発生時、生活関連商品の円滑な流通が図られるよう実態調査を実施する。

数値目標

個別施策	項目名	単位	平成 24 年度 (上段:目標値) 下段:実績値
①-1	家庭用品品質表示法に基づく立入検査件数	件	(23) 5
②-2	商品量目立入検査件数	件	(54) 52
②-3	事業者への立入検査件数	件	(47) 38
②-4	普及・啓発講座の開催回数	回	(3) 2

指 標

個別施策	項目名	単位	平成 24 年度 実績値
②-1	事業所におけるはかりの定期検査個数	個	2,707

課題3 事業者に対する指導

①法令遵守のための啓発、指導（市民局）

通番		施策の内容	担当課	平成24年度実施予定	平成24年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
31	1	事業者に対し条例に規定する不適正な取引行為を行わないよう指導の強化を図ります。	消費生活センター	実態調査等により、適切な対応を図る。	・実態調査により、判明した事実等に基づき情報提供を実施したもの。 架空請求事業者…9事業者 ・事業者来訪時に不適正な取引行為について指導したもの。 6事業者	b	・広域的な案件については、県や近隣市と連携し事業者指導を行えるよう他の地方公共団体に対しても働きかけを行っていく。	B 4/2 2.0 点
32	2	特定商取引法、消費者契約法など消費生活に関連のある法令や条例の周知、啓発を図ります。	消費生活センター	相談業務の中で、個別の事業者に対し関係法令の趣旨等の周知を行うとともに、ホームページ等を活用し、啓発を行う。	相談業務のあっせん等の中で、関係法令の趣旨等の周知を行うとともに、条例に規定した不適正な取引行為について周知、啓発を図るため、啓発パンフレット(1,000部)を作成し、事業者等に対して配布した。また、ホームページへの掲載を行った。	b	・引き続き、事業者に対し、関係法令等の周知を図るとともに、ホームページや啓発パンフレット等の媒体を活用した啓発を行っていく。	

数値目標

個別施策	項目名	単位	平成24年度 (上段:目標値) 下段:実績値
①-1	取引行為の適正化に関する講座の開催回数	回	(0) 0
①-2	法令・条例に関する講座の開催回数	回	(0) 0

基本的方向2 消費者被害の防止及び救済

課題1 消費者被害の防止

①-1 情報提供の推進・[悪質商法関連] (市民局)

通番		施策の内容	担当課	平成24年度実施予定	平成24年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
33	1	ホームページ、市政だより、啓発冊子など様々な媒体を活用して、各年齢層に応じた効果的な情報提供を推進します。	消費生活センター	・消費者被害防止に関する情報を市政だよりやホームページにより迅速に提供する。 ・各年齢層に応じた啓発冊子等をくらしの巡回講座で活用する。	・HPでの「振り込み詐欺」への注意喚起や電話音声CD等の製作・貸出(140本)、悪質商法の相談事例に基づく啓発カレンダーの配布(8,000部)。 ・各年齢層に応じた啓発冊子を、各種啓発講座で活用した。(高校・大学・高齢者・見守り等)	b	HPでのコンテンツや情報提供の方針等は市民にわかりやすく伝えるよう工夫・検討が必要である。	A 19/7 2.7 点
34	2	「暮らしの情報いずみ」を効果的に配布することにより、情報提供を推進します。	消費生活センター	新たな設置場所の確保や配布先の拡充に努める。	新規に淑徳大学への配布を開始するとともに、出前講座などの啓発機会を活用し、拡充を図った。	a	今後もより効果的な配布先の確保に努め、「いずみ」の認知度を高める必要がある。	
35	3	悪質商法被害防止に関する情報を電子メールにより関係機関等へ配信します。	消費生活センター	電子メールを配信する新たな関係機関の確保に努める。	高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク会議で配信先の検討を行い、千葉市地域自立支援協議会への配信を開始した。	a	ホームページや暮らしの情報いずみで周知を行い、新たな配信先の掘り起こしを図る必要がある。	
36	4	ちばし安全・安心メールを利用し、悪質商法被害防止に関する情報を配信します。	市民サービス課 消費生活センター	悪質商法被害防止や振り込み詐欺等に関する情報をワンポイント防犯情報として登録者に対し随時配信する。 必要とされるものについて、速やかに配信する。	ワンポイント防犯情報として、5回配信した。 短期間に集中的に寄せられた架空請求・送りつけ商法の相談を踏まえ、注意喚起を緊急的に4件配信した。	a a	引き続き情報提供に努める。 相談情報の共有化を図り、迅速な対応に努める。	

37	5	身に覚えのない請求を突然受ける架空請求はがき等の発信元に関する情報をホームページにより迅速に提供します。	消費生活センター	消費生活相談の状況を調査し、発信元に関する情報を随時ホームページに掲載する。	架空請求を行う事業者に係る名称や連絡先等の情報を迅速にホームページ等に掲載することにより、消費者被害の拡大防止を図った。(9事業者)	a	相談員との連携による相談状況の迅速な把握。
38	6	悪質商法被害防止に関する情報を電子メールにより学校へ配信します。	消費生活センター	学校への情報提供について教育委員会と検討する。	消費者教育ワーキンググループ会議において、情報提供の方法などについて検討した。	b	市立高校(2校)へ配信等、生徒への効果的な周知方法の検討を行う必要がある。

①-2 情報提供の推進・[多重債務関連] (市民局)

通番		施策の内容	担当課	平成 24 年度実施予定	平成 24 年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
39	1	債務整理のための方法等に関する情報を提供します。	消費生活センター	消費生活相談やホームページ等を活用し、債務整理方法や多重債務者特別相談の周知を図る。	・市政だより及びホームページ等の各種媒体による市民への周知と多重債務者支援庁内連絡会議を活用しての関係各課への情報提供を行った。 ・多重債務者相談強化キャンペーンにおいて、区と連携して、出張相談会を実施した。 12月各1回(花見川区、稲毛区)	a	相談案内のチラシ配布やポスター作成等、周知方法の拡充と区との連携を強化する。	A 3/1 3.0 点

①-3 情報提供の推進・[高齢者・障害者関連] (市民局・保健福祉局)

通番		施策の内容	担当課	平成 24 年度実施予定	平成 24 年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
40	1	成年後見制度の利用を円滑に行えるよう情報を提供します。	消費生活センター	消費生活相談やくらしの巡回講座等を通じて情報提供を行う。	巡回講座やその他啓発講座、相談を受けた際に同制度を紹介した。	a	ホームページや暮らしの情報いずみで情報提供を行う必要がある。	
			高齢福祉課	23 年度に引き続き、判断能力が不十分な方が成年後見制度の利用を円滑に行えるように支援する。	成年後見支援センターにおいて、制度の説明や手続き方法など多くの相談があった。 また、同センターにおいて普及啓発活動として、講演会や講師派遣などを行った。	b	市民に対し、市政だより・パンフレットの配布、ホームページのリンク以外に周知する方法がないか。	
41	2	行政、関係団体などによる千葉市高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク会議を通じて連携の強化を図り、情報の提供を推進します。	消費生活センター 高齢福祉課 障害者自立支援課	被害が発生した際の連絡システムの再周知を図るとともに、消費者注意報を関係機関に定期的に配信する。	(消費生活センター) ・高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク会議において、連絡システムの再周知を行った。 ・消費者被害注意報を配信した。 年6回(偶数月)(高齢福祉課) 高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク会議に出席し、会議関係者の協力を得て、情報の収集・共有を図った。 (障害者自立支援課) 啓発活動としてトイレットペーパー・チラシの配布のため、スプリングフェスティバルの会場を提供した。	a	(消費生活センター) 被害が発生した際の連絡システムの再周知を図るとともに、消費者被害注意報を関係機関に定期的に配信する必要がある。 (高齢福祉課) 引き続き情報収集・共有に努め、被害防止のための連携を図る。 (障害者自立支援課) 引き続き、啓発活動等に活用できる会場や機会を提供する。	A 8/3 2.7 点

②苦情相談情報の活用（市民局）

通番		施策の内容	担当課	平成 24 年度実施予定	平成 24 年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
42	1	消費生活センターに寄せられた苦情相談の内容を分析し、消費者被害の未然防止・拡大防止などに関する施策へ反映させます。	消費生活センター	被害発生状況を鑑み、喚起すべき事例等について、巡回講座や暮らしの情報いずみを活用して啓発を行っていく。	相談事例をもとに、巡回講座及び連携講座や暮らしの情報いずみのほか、消費者被害注意報や各区民まつりなどで周知を図った。 巡回講座:42回 連携講座:13回 暮らしの情報いずみ:年6回 消費者被害注意報:年6回	a	相談事例の分析を行うため、PIO—NETの相談カードに条例違反の状況を入力する。 被害発生状況を踏まえ、喚起すべき事例等を分析し、市民に対し積極的に情報提供を行う。	A 3/1 3.0 点

③地域、関係団体等との連携（市民局）

通番		施策の内容	担当課	平成 24 年度実施予定	平成 24 年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
43	1	千葉県高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク会議との連携を図りながら、行政・関係団体・地域団体などが一体となって消費者被害の防止を図ります。	消費生活センター	構成団体との協働による取り組みを検討する。	区民まつり等において、区社会福祉協議会等の関係団体と協働して啓発活動を実施した。 ・区民まつり:6回 ・スプリングフェスタ(ハーモニープラザ):1回	a	関係団体との協働を発展させ、啓発活動や見守り等に組む必要がある。	A 6/2 3.0 点
44	2	社会福祉協議会やあんしんケアセンター等との連携の強化を図ります。	消費生活センター	高齢者の見守りに関わっている民生委員やケアマネージャーに対し、相談窓口への誘導を依頼する。	・市社会福祉協議会や区事務所に相談窓口への誘導協力を依頼した。 ・あんしんケアセンターに消費生活センターの機能や高齢者の悪質商法被害の状況などについて説明するとともに、窓口誘導を依頼した。	a	社会福祉協議会やあんしんケアセンターそのものだけでなく、さらにそこから地域へと発信していけるような新たな取り組みを検討する必要がある。	A 6/2 3.0 点

数値目標

個別施策	項目名	単位	平成 24 年度 (上段:目標値) 下段:実績値
①-1-1	消費生活センターホームページのアクセス件数	件	(17,450) 17,056
①-1-1	消費生活センターモバイル版ホームページのアクセス件数	件	(2,730) 1,073
①-1-2	「暮らしの情報いずみ」を効果的に配布する場所の確保	箇所	(280) 267
①-1-3	悪質商法被害に関する情報提供の配信先の確保	箇所	(18) 17

指 標

個別施策	項目名	単位	平成 24 年度 実績値
①-1-5	架空請求はがき等の発信元に関する情報のホームページへの掲載件数	件	9
③-1	消費者被害注意報の配信先件数	件	17

課題2 消費者生活相談窓口の機能強化

①消費者被害の救済（市民局）

通番		施策の内容	担当課	平成24年度実施予定	平成24年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
45	1	消費生活相談員による助言・あっせんにより適切な相談対応を行い、消費者被害の拡大防止・早期救済を図ります。〈充実〉	消費生活センター	弁護士による消費生活相談アドバイザーを活用しながら、的確かつ迅速な解決を行う。また、電子メールによる相談を行い、相談窓口の拡充を図る。	・千葉県弁護士会と連携した消費生活アドバイザー（弁護士）の活用 20件 ・インターネット相談の実施（新規）11月1日受付開始（15件）	a	統括相談員制度を創設し、専門的知識と豊富な経験を活かし相談員への指導助言等を行うとともに、相談員の育成を行い、相談員のレベルアップを図る。	A 3/1 3.0 点

②相談体制の強化（市民局）

通番		施策の内容	担当課	平成24年度実施予定	平成24年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
46	1	多重債務問題等に関する特別相談を実施します。	消費生活センター	定期的に多重債務者特別相談を実施する。	・千葉県弁護士会と連携して、多重債務者特別相談を実施した。 毎月第2・4木曜日（24回） 相談件数：76件 ・区役所と連携し、出張相談を実施した。 12月各1回（花見川区・稲毛区）	a	相談者の一層の掘り起こし図るため、各区との連携強化が必要である。	A 13/5 2.6 点
47	2	高齢者や障害者に関する相談窓口との連携の強化を図ります。	消費生活センター	消費生活センターの窓口に関するチラシの配布など協力を依頼する。	各区保健福祉センターに、消費生活センター窓口周知チラシの配架を依頼した。	b	いきいきセンター等の関係施設にも相談窓口の周知を図る必要がある。	
48	3	消費者被害の解決に向けたあっせん交渉等において手話通訳者を手配します。	消費生活センター	迅速に対応するための体制整備について関係団体と協議する。	高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク幹事会において、区の「手話通訳者派遣制度」の活用について協議した。	b	手話通訳者の派遣方法について具体的に検討する必要がある。	

49	4	消費生活相談窓口を周知し、利用促進を図ります。	消費生活センター	巡回講座や啓発パンフレット等を活用し、窓口周知に努め利用促進を図る。	各種啓発講座等の場において、チラシ等を活用し、利用促進を図った。	a	出張相談や電話相談の拡充について検討し、利用促進を図る必要がある。
50	5	《新規》電子メールによる消費生活相談の受付を実施します。	消費生活センター	電子メールによる消費生活相談を開始する。	11/1 よりインターネットによる消費生活相談を開始した。(15件)	a	利用促進に向けた周知を図る必要がある。

③相談員の専門的知識の向上（市民局）

通番		施策の内容	担当課	平成24年度実施予定	平成24年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
51	1	相談処理の向上に関する研修への計画的な参加や所内研修の充実を図ります。〈充実〉	消費生活センター	関係法令等の改正や最新の相談事例を踏まえて所内研修を実施する。	国の主催研修への派遣や所内での事例研究や主催研修等を実施した。 ・外部研修会への参加 9回延べ12人 ・所内研修12回	b	研修の一層の充実を図るため、相談員の知識・経験に応じた研修参加や相談事例の研究について、計画的に実施する。 年間計画を作成し、各種研修機会の充実を図る必要がある。	B 2/1 2.0 点

④関係機関等との連携（市民局）

通番		施策の内容	担当課	平成24年度実施予定	平成24年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
52	1	弁護士会等との連携による多重債務問題等に関する特別相談を実施します。	消費生活センター	定期的な多重債務者特別相談を実施する。	・千葉県弁護士会と連携して、多重債務者特別相談を実施した。 毎月第2・4木曜日(24回) 相談件数:76件 ・千葉県弁護士会と連携した消費生活アドバイザー(弁護士)の活用20件	b	多重債務相談案内チラシを配布し、一層の周知を図るとともに、関係各部門に特別相談への誘導を増やす。	B 9/4 2.3 点

53	2	消費生活相談アドバイザーの助言による消費生活相談のすみやかな問題解決を図ります。	消費生活センター	アドバイザーの活用により、適切な相談を実施する。	・千葉県弁護士会と連携した消費生活アドバイザー(弁護士)の活用 20件	b	積極的にアドバイザー制度を利用して、相談機能の強化を図る。
54	3	国民生活センター等との連携により、相談処理等に関する情報の共有を図ります。	消費生活センター	相談事例の研究や商品テストなど積極的に国民生活センターの活用を図る。	各種会議等の出席を通じ、関係機関との連携を図った。	b	関係機関との連携により相談体制の強化につなげる。
55	4	千葉市多重債務者支援庁内連絡会議における多重債務者支援策を推進します。〈充実〉	消費生活センター	多重債務者特別相談における弁護士への受任状況の把握に努める。	・多重債務特別相談における相談者の弁護士への受任状況について把握し(39件)、多重債務者支援庁内連絡会議において、報告を行った。 ・多重債務者相談強化キャンペーン(10~12月)において、区と連携し、出張相談を実施した。 12月各1回(花見川区・稲毛区)	a	庁内連携による周知広報の拡充を図り、積極的な相談者の掘り起こしが必要である。

数値目標

個別施策	項目名	単位	平成 24 年度 (上段:目標値) 下段:実績値
①-1	消費生活相談の解決率(助言)	%	(73) 83.9
①-1	消費生活相談の解決率(情報提供)	%	(13) 6.2
①-1	消費生活相談の解決率(あっせん)	%	(8) 8.5
③-1	消費生活相談員研修の実施回数	回	(8) 21
④-4	多重債務者支援庁内連絡会議における消費生活相談窓口への誘導件数	件	(8) 23

指標

個別施策	項目名	単位	平成24年度 実績値
①-1	消費生活相談受付件数	件	5,401
①-1	高齢者の消費生活相談受付件数及び全相談件数に占める割合	件 (%)	1,935 (35.8)
①-1	若年者の消費生活相談受付件数及び全相談件数に占める割合	件 (%)	545 (10.1)
②-1	多重債務者の相談件数及び全相談件数に占める割合	件 (%)	159 (29.4)
②-5	電子メールによる消費生活相談の受付件数	件	15
④-1	多重債務者特別相談の実施回数	回	24
④-2	消費生活相談アドバイザー利用件数	件	20

基本的方向3 消費者の年齢その他の特性に対する配慮

課題1 高齢者、障害者、若年者に対する支援

①高齢者・障害者の財産等の保護（市民局）

通番		施策の内容	担当課	平成24年度実施予定	平成24年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
56	1	《新規》成年後見制度等を利用できるよう、関係機関と連携を図ります。	消費生活センター	センターと関係機関それぞれの相談窓口において制度の利用について周知を図る。	・巡回講座や相談の中で、同制度を紹介するとともに、市民に配布した啓発用カレンダーにおいても周知を図った。 ・市社会福祉協議会による市民後見人の養成に対し、連携を図った。	a	市成年後見支援センターとの連携について検討する必要がある。	A 3/1 3.0 点

②若年者に対する支援（市民局）

通番		施策の内容	担当課	平成24年度実施予定	平成24年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
57	1	若年者に対し街頭キャンペーンなどを実施します。	消費生活センター	関東甲信越ブロックの都県市、国民生活センターと共同で、啓発用のポスター・リーフレットを作成・配布し、啓発活動を行う。	啓発用ポスター等を作成し、各学校に配布するとともに、就職説明会でも配布を行い、啓発に努めた。 ・配布先 121ヶ所 ・配布部数 ポスター 125部 リーフレット 4,029部 ・就職説明会 600部配布	a	啓発機会の拡充を図る。	A 5/2 2.5 点
58	2	《新規》若年者に対する特別相談を実施します。	消費生活センター	学校での臨時相談会の開催を企画する。	若年者向け関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーン活動の一環として大学での出張相談を実施した。 ・千葉商業高校(12月) ・淑徳大学(1月)	b	大学等での啓発機会の拡充を図る。	

数値目標

個別施策	項目名	単位	平成24年度 (上段:目標値) 下段:実績値
②-2	若年者に対する特別相談の実施回数	回	(1) 3

指標

個別施策	項目名	単位	平成24年度 実績値
①-1	成年後見制度に関する相談件数	件	45

基本的方向4 消費者の自立支援

課題1 学習機会の拡充

①学習機会の拡充、自主的な学習活動の支援（市民局・教育委員会）

通番		施策の内容	担当課	平成24年度実施予定	平成24年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
59	1	様々な年齢層が参加することができるよう消費生活に関連する講座を開催します。〈充実〉	消費生活センター	ライフステージに合った分野の講座を実施する。	幼年期～小中学生、若者、高齢者とライフステージに分けた講座を実施した。 消費生活講座 ・親子向け：2回、41人 ・一般向け：4回、28人 ・高齢者向け：4回、58人	b	ライフステージに応じて、体系的な消費者教育を実施する。	A 15/6 2.5 点
			生涯学習振興課	各公民館等において、それぞれの地域の実情や学習ニーズを踏まえ、学習機会の提供に努める。	消費生活講座等を20館で32事業実施した。 延受講者数：584人	b	各公民館所管区域の学習ニーズをとらえながら、より多くの公民館で多様な学習機会の提供を図る。	
60	2	各年齢層に応じた市民の幅広いニーズに対応するため、くらしの巡回講座の内容を充実し、利用促進を図ります。	消費生活センター	各年齢層に応じて充実した巡回講座内容とするために、各ネットワークとの協力を図る。	受講者の年齢や実施目的、希望テーマ等に対応したくらしの巡回講座を実施した（全42回、合計2,401人） 〈内訳〉 ・高齢者見守り：6回、1,057人 ・高齢者向け：29回、951人 ・一般向け：3回、83人 ・暮らしの安全講座：4回、110人	a	消費者教育に係る国の動向・基本的方針やアンケート結果を踏まえた講座内容の検討が必要である。	
61	3	消費生活に関連する図書・ビデオ等の学習教材の内容を充実し、学習活動の場としての消費生活センターの利用促進を図ります。	消費生活センター	より学習要素の高い学習教材の選定に努め、ホームページ等を活用し周知する。	消費生活を取り扱っている図書等を選定・購入し、HPにて所蔵一覧表を掲載し周知を図った。また、学校向けに情報提供を行った。	a	学習教材の充実を図る必要がある。	

62	4	《新規》新入生オリエンテーションや新入社員研修などの機会を利用し、消費者被害防止のための啓発講座を実施します。	消費生活センター	学校・企業等と連携し、実施に向け協力を要請する。	学校や企業と連携し、授業や研修の機会に啓発講座を実施した。(全 13 回、合計 901 人) ・学校:11 回、880 人 ・企業:2回、21人	a	学校・企業等と連携し、実施に向け協力を要請する必要がある。
63	5	様々な講座・講演会等で消費者施策に消費者の意見が反映できる機会を設けます。	消費生活センター	講座等の開催時において、アンケートを実施する。	講座受講者に対し、アンケートを実施した。	b	くらしの巡回講座等でアンケートを実施し、その結果を講座の内容に反映させる必要がある。

②消費者教育の推進（教育委員会）

通番		施策の内容	担当課	平成 24 年度実施予定	平成 24 年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
64	1	教員研修において消費者教育の内容や進め方等に関する研修を行います。	指導課	新学習指導要領の全面実施に際して、小・中学校家庭科の研修内容を検討する。	「身近な消費生活と環境」について、中学校技術・家庭科の実技研修会の内容の一部として扱った	a	研修の機会が限られているので、より効果的な内容となるよう検討が必要	A 6/2 3.0 点
			教育センター	新学習指導要領の全面実施に際して、小・中学校家庭科の研修内容を検討する。	中学校家庭科(市教研連携)講座の中で「身近な消費生活と環境」に関する講演を行った。(教員31名参加)	a	毎年の研修実施は、他の学習内容とのバランス上厳しい現状がある。	

③学校における消費者教育の推進（教育委員会）

通番		施策の内容	担当課	平成 24 年度実施予定	平成 24 年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
65	1	学校における消費者教育を推進します。 〈充実〉	指導課	学習指導要領の全面实施を踏まえ、教育課程協議会やブロック研修等の機会に指導・助言や資料提供を行う。	教育課程協議会やブロック研修会、実技研修会、学校訪問等の折に、指導・助言や資料の提供を行った。	a	文科省、専門機関等との連携をとり、より適切な指導・助言や資料提供に努める。	A 18/6 3.0 点
			教育センター	学習指導要領の全面实施を踏まえ、研修等の機会に指導・助言や資料提供を行う。	中学校家庭科(市教研連携)講座の中で「身近な消費生活と環境」に関する講演を行った。(教員31名参加)	a	消費者教育推進ワーキンググループの活動内容を検討し、消費生活センターとの連携の機会を増やす。	
66	2	児童、生徒向け啓発冊子等の活用を図ります。	指導課	児童、生徒向け啓発冊子等の活用を図る。	啓発冊子、ビデオ教材等を活用できるよう、情報提供を行った。	a	常に情報収集をし、効果的な情報提供を図る。	
			教育センター	児童、生徒向け啓発冊子等の活用を図る。	中学校家庭科(市教研連携)講座の中で H21 作成資料の活用を促した。(教員31名参加)	a	今後は、別の資料を開発または、収集する必要がある。	
67	3	消費者教育に関する指導用資料の活用を図ります。	指導課	授業で使用できる消費者教育に関する指導用資料の活用を検討する。	授業で使用できる消費者教育に関する指導用資料の活用を図った。	a	情報収集をし、資料の見直し・検討を進める。	
			教育センター	授業で使用できる消費者教育に関する指導用資料の活用を検討する。	中学校家庭科(市教研連携)講座の中で H21 作成資料の活用を促した。(教員31名参加)	a	今後は、別の資料を開発または、収集する必要がある。	

数値目標

個別施策	項目名	単位	平成 24 年度 (上段:目標値) 下段:実績値
①-1	消費生活講座等の受講者数	人	(420) 711
①-2	くらしの巡回講座の受講者数(総数)	人	(1,620) 2,201
①-2	くらしの巡回講座の受講者数(学校)	人	(560) 0
①-2	くらしの巡回講座の受講者数(高齢者)	人	(660) 2,008
①-2	くらしの巡回講座の実施回数(若年者)	回	(1) 0
①-3	消費者活動コーナー及び資料情報コーナーの利用者数	人	(220) 96
①-4	消費者被害防止のための啓発講座の実施回数	回	(1) 13

課題2 環境に配慮した消費生活の推進

①循環型ライフスタイルの推進（環境局）

通番		施策の内容	担当課	平成24年度実施予定	平成24年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
68	1	焼却ごみ1/3削減に向けた普及啓発活動を推進します。	廃棄物対策課	「焼却ごみ1/3削減」を達成するため、「雑がみ分別」や「生ごみの減量化」を主要なテーマとして、様々な場を活用しPRを展開する。特に若年層に向けたPRを強化する。	区民まつり、花火大会、親子三代夏まつり等各種イベントで雑がみ分別や生ごみ減量の啓発を実施。若年層向けに大学との連携によるごみ減量の啓発を実施。	a	引き続き、様々な場を活用したPRを図る。	A 15/6 2.5 点
69	2	ごみ減量のための「ちばルール」の普及、定着に向け、「ちばルール」協定店の拡充などに取り組みます。	廃棄物対策課	「ちばルール」協定店の拡充に向け、積極的な募集活動を行う。	ちばルール協定店の拡大に向け、新たに4事業者と協定を締結。商店街へのちばルール協定締結を促進するため、千葉市商店街連合会と加入促進協定を締結。	a	ちばルール協定店拡大に向け、個別商店街との締結を進めていく。	
70	3	ごみ減量広報紙やリサイクルハンドブックの発行などにより、ごみの減量やリサイクルに関する意識の高揚を図ります。	廃棄物対策課	ごみ減量広報紙のGO!GO!へらそうくんを年1回、リサイクルリーチを年1回発行する。	「GO!GO!へらそうくん」及び「リサイクルリーチ」を発行。	a	引き続き、年1回発行する。	
71	4	自発的なごみ減量・再資源化活動を推進するため、生ごみ減量処理機等の購入費の助成を行います。	廃棄物対策課	生ごみ減量処理機(補助率 1/2 補助上限額 20,000 円)及び生ごみ肥料化容器(補助率 2/3 補助上限額 3,000 円)の購入費の助成を行う。	生ごみ減量処理機 128 基、生ごみ肥料化容器 363 基を助成。	c	各種講習会や説明会などで補助金制度の周知を図り、補助件数の増を図る。	
72	5	自発的なごみ減量・再資源化活動を推進するため、古紙・布類を回収する集団回収の支援を実施します。	収集業務課	集団回収団体への補助金の交付や保管庫等の設置などに対する支援を行う。	回収量 16,914t 補助金額 37,388 千円 支援団体数 39 団体	b	集団回収による資源物収集量の増加	
73	6	エコライフカレンダーの作成・配布や環境シェフ、環境宣言の募集により、地球温暖化対策の取組みを推進します。	環境保全課	エコライフカレンダーを 24,000 部作成する。 環境シェフ、環境宣言の登録者数拡大を図る。	環境家計簿付きのエコライフカレンダーを 24,000 部作成して公民館、図書館等へ配布し、環境家計簿や地球温暖化防止対策の取組みの普及を推進した。	a	配布部数の見直し、事業終了した環境シェフに代わる環境家計簿の推進方法について検討する必要がある。	

②消費者に対する環境教育の推進（環境局・教育委員会）

通番		施策の内容	担当課	平成 24 年度実施予定	平成 24 年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
74	1	環境問題関連の講演会や学習会などを開催し、環境保全に向けた意識の高揚を図ります。	環境保全課	公民館等での環境教育講座を開催する。 環境月間の周知を図るため、環境フェスティバルを開催する。	公民館での環境講座を6回開催した。 環境フェスティバルは6月29日に開催し、170名の参加があった。	b	より多くの市民に参加してもらえるよう、広報等の手法を検討する。	B 17/7 2.4 点
			生涯学習振興課	各公民館等において、それぞれの地域の実情や学習ニーズを踏まえ、学習機会の提供に努める。	環境教育講座等を38館で、63事業実施した。 延受講者：1,242人	b	様々な視点で環境問題をとらえ、より多くの公民館等で多様な学習機会の提供を図る。	
75	2	児童、生徒向け環境教育教材を作成するとともにこれを活用し、環境教育を推進します。	環境保全課	小・中学生向けの環境教育教材を作成し、小学校4年生・中学校1年生に配布する。	環境教育教材を小・中学生版各10,000部作成し、H25年度の小学4年生、中学1年生へ配布。	b	児童・生徒数の減少に伴い、作成部数の見直しを行う。	
			指導課	小・中学生向けの環境教育教材の活用を図るよう指導・助言する。	各学校での環境教材の活用を促すように周知した。	b	環境教育のより一層の活用の促進を図る。	
76	3	環境学習モデル校を指定し、環境保全活動を推進します。	環境保全課	環境学習モデル校を小・中学校とも各区1校ずつ指定し、環境保全活動を推進する。	環境学習モデル校を小・中学校各区1校ずつ指定し、環境教育を実施、2月に発表会を行った。	a	環境学習を、一過性のものでなく、継続して実施できるような体制作りが必要。	
			指導課	環境学習モデル校の実践を通して環境保全活動を推進する。	環境学習モデル校12校を指定し、取組への助言を通して環境教育の充実と環境保全活動への意識を高めた。	a	環境学習モデル校指定事業の継続と成果の周知を図る。	
77	4	幼児用・小学校低学年用の3R啓発教育図書を配布するとともに、ごみの分別方法や再資源化について体験学習する「ごみ分別スクール」を実施します。	廃棄物対策課	各施設へ配布してある3R啓発教育図書について、破損・紛失があった場合のみ再配布する。 ごみ分別スクールを市内117校（市立小学校116校、千葉大付属小学校1校）で実施する。	3R啓発図書を普及するため、市内保育所において紙芝居の読み聞かせを実施。 ごみ分別スクールを市内117校で実施。	a	引き続き、3R啓発図書の普及啓発及びごみ分別スクールの実施に努める。	

数値目標

個別施策	項目名	単位	平成24年度 (上段:目標値) 下段:実績値
①-1	一人1日あたりのごみ(一般廃棄物)の排出量	グラム	(776) 780

指標

個別施策	項目名	単位	平成24年度 実績値
②-3	環境学習モデル指定校	校	12

基本的方向5 複雑・多様化する社会への対応

課題1 高度情報通信社会への対応

①インターネットトラブルへの対応（市民局）

通番		施策の内容	担当課	平成24年度実施予定	平成24年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
78	1	パソコンや携帯電話利用におけるインターネット関連トラブル等への対応強化のため、相談員の専門知識の向上を図ります。 〈充実〉	消費生活センター	国民生活センター等が行う専門講座へ参加するとともに、各企業が行う消費者向けの講師による所内研修を実施する。	国民生活センターが主催するオンデマンド配信による研修を受講した。 また、通信事業者、全国消費生活相談員協会の講師によるスマートフォン等に関する所内研修会を実施した。	a	国民生活センターの研修会のほか、所内研修等で通信関係の研修会を実施する。	A 6/2 3.0 点
79	2	インターネット取引の特性やトラブル事例、対策などについて消費者教育の場において取り上げるとともに、啓発講座の充実を図ります。	消費生活センター	消費生活講座の中で取り組む。	「スマートフォンの基礎知識」講座を2回開催のほか、巡回講座で注意喚起を図った。	a	トラブル事例が増加傾向にあり、引き続き、各種講座等で一層の周知を図る必要がある。	

指標

個別施策	項目名	単位	平成24年度実績値
①-2	インターネットに関連する講座の開催回数	回	2