

第2次千葉市消費生活基本計画に基づく 平成25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	6
③ 生活用品の安全性の確保	7
④ 関係機関等との連携	8
数値目標、指標	9

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	10
② 適正な計量の推進	11
③ 生活関連商品の調査、安定供給	13
数値目標、指標	15

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	16
数値目標	16

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]	17
①-2 情報提供の推進・[多重債務関連]	18
①-3 情報提供の推進・[高齢者・障害者関連]	19
② 苦情相談情報の活用	20
③ 地域、関係団体等との連携	21
数値目標、指標	22

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	23
② 相談体制の強化	23
③ 相談員の専門的知識の向上	24
④ 関係機関等との連携	25
数値目標	27
指標	28

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 ----- 29
- ② 若年者に対する支援 ----- 29
- 数値目標、指標 ----- 30

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 ----- 31
- ② 消費者教育の推進 ----- 32
- ③ 学校における消費者教育の推進 ----- 33
- 数値目標 ----- 34

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 ----- 35
- ② 消費者に対する環境教育の推進 ----- 36
- 数値目標、指標 ----- 37

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 ----- 38
- 指標 ----- 38

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25年度実施予定	平成25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) 9回 ・食品の自主回収情報 5回 ・国からの通知に基づく注意喚起 12回 ・有毒植物による食中毒予防(2回) ・夏期の食中毒予防啓発(1回) ・デキサフリン利用の注意喚起(2回) ・キダチチョウセンアサガオ混入疑いの野草茶の回収(1回) ・毒キノコ、スキヒラタケ食中毒の注意喚起(1回) ・DNP含有健康食品利用の注意喚起(1回) ・Metagenics社製健康食品利用の注意喚起(1回) ・OxyElitePro利用の注意喚起 ・ノロウイルスによる食中毒予防(2回)	a	特になし。	A 27/11 2.5 点

				<ul style="list-style-type: none"> ②記者発表(資料提供) <ul style="list-style-type: none"> ・食中毒事件 9件 ・食中毒予防パレードの実施 1件 ・年末特別監視の実施 1件 ・農薬(マラチオン)を検出した冷凍食品に係る対応 2件 ③違反者の告示 <ul style="list-style-type: none"> ・食中毒事件 9件 ④食中毒注意報・警報発令 <ul style="list-style-type: none"> ・食中毒注意報(7/9~9/30) ・食中毒警報(7/12~9/30) 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 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 	a		A 27/11 2.5 点	
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26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29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:「食品安全『目からうろこの話』」 ・講 師:倉敷芸術科学大学学長、東京大学名誉教授、食の安全安心財団理事長 唐木 英明(からき ひであき) ・参加者:60名 ②平成26年度千葉市食品衛生 	a	特になし。	

					監視指導計画に係るパブリックコメントの実施 ・期間:1月6日～2月5日 ・意見:3人から14件			
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、大規模食品取扱施設、給食施設等(中央卸売市場内施設及び食鳥処理場を含まない)に対し、重点的に監視指導を実施する。	・重点的に実施する施設を定め監視指導した。 監視件数:6,865件 (中央卸売市場内施設及び食鳥処理場を含めた監視件数:25,008件)	b	引き続き監視指導を実施する必要がある。	A 27/11 2.5 点
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25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360検体1,723項目、理化学的検査655検体19,540項目を実施した。他に食中毒・食品苦情の微生物検査753検体10,391項目、理化学的検査35検体4,786項目を実施した。	b	食中毒・食品苦情等の増減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。	中央卸売市場内の施設を監視指導した。 監視件数:18,063件 検査依頼検体数等:238検体 7,272項目	b	引き続き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。	監視指導を実施した。 検査羽数:7,106,423羽 監視件数:80件	b	引き続き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 金曜ふれあい市	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。	

				<p>第 1・3 金曜日(4 月～9 月) 毎週金曜日(10 月～3 月) ② 第 22 回いま市(6/1) ③ 食育推進イベント「食育のつどい」(6/22) ④ チーバくん物産館土曜日 6 月は第 5 土曜日、7・8・9・11 月は第 4 土曜日 ⑤ 都市・農村交流イベント (7/7) ⑥ 第 84 回都市対抗野球協賛物産展 (7/17) ⑦ 動物公園夏祭り(8/10) ⑧ 千葉市スペシャルデー(8/20) ⑨ 青少年のフェスタ (9/21) ⑩ 第 37 回千葉市民産業まつり(10/13) ⑪ 千葉市地域婦人団体連絡協議会文化祭 (10/19) ⑫ JFEまつり (10/27) ⑬ イオンモール幕張新都心「イオンふるさとの森づくり」植樹祭 (11/17) ⑭ ちばもんフェスタ 2013(11/30) ⑮ まなびフェスタ 2013 (12/7) ⑯ 千葉市遺跡発表会他 (2/22) ⑰ コープみらいフェスタきやっせ物産展 2014(2/23) ⑱ 千葉市民芸術祭(3/2) ⑲ 千葉市企業立地セミナー(3/24) ⑳ 区役所朝市(毎月第 2 日曜日 2 月は悪天候のため中止) 美浜区役所 (11 回開催) 稲毛区役所 (11 回開催) 花見川区役所(11 回開催)</p>			<p>A 27/11 2.5 点</p>
--	--	--	--	---	--	--	---

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	千葉県食育推進計画により、食育を市民運動として展開する。また、これまでの取り組みの評価を行い、次期計画を策定する。	・千葉県健康づくり推進協議会食育推進部会を2回開催。 ・千葉県食育推進計画(第1次計画)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:3,567名 ・第1次計画の評価を行い、第2次千葉県食育推進計画の策定を進めた。	b	「食育のつどい」等により食育を推進することができた。 ・第2次千葉県食育推進計画を策定・公表する必要がある。	A 27/11 2.5 点
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。	相談者の理解を得て食品安全課へ専用シートを用いて、速やかに食品による健康被害等の相談情報を提供した。 (18件)	a	情報提供することについて相談者の理解が得られるよう努める。	
			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。 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。	・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。 ・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。	a	特になし。	
			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:10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、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25年度実施予定	平成25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、法的確かな運用を図ります。	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。 ・完了検査率87.92%	b	・引き続き啓発活動を実施し、検査率の向上を図る。	B 10/5 2.0 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。	旧耐震基準より建設された木造住宅24戸、分譲マンションの本診断1件の耐震診断助成を実施した。	b	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	木造住宅及び分譲マンション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と診断された、木造住宅（構造評点1.0未満）及び分譲マンション（構造耐震指標が0.6未満）について、耐震改修を行う者に対し、耐震改修助成を実施する。	耐震性が劣っていると診断された木造住宅41戸、分譲マンションの設計1件の耐震改修助成を実施した。	b	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。	
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水曜日、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月曜日から水曜日、金曜日及び第1・第3日曜日の10時から15時まで行った。相談件数：1,597件	b	引き続き、情報提供に努める。	
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。	①住居衛生に関する相談の受理 ア 相談件数 ・化学物質等20件 ・害虫相談168件 イ 住居環境調査件数：2件 ②講習会開催 各区保健福祉センター等主催の	b	広く普及啓発できるよう、講習会の開催方法を適宜見直す必要がある。また、相談者に的確な助言が行えるよう引き続き最新情報の収集を行う必要がある。	

					講習会等を通じ、住居衛生、衛生害虫に関する講習を実施した。 (実施回数:9回) ・地域保健推進員研修 2回 ・食生活改善推進員研修 5回 ・小児ぜん息講演会 1回 ・千葉森林管理事務所 1回			B 10/5 2.0 点
--	--	--	--	--	--	--	--	-----------------------

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 25 年度実施予定	平成 25 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。	①家庭用品の基準適合検査のため試買を行い、111 検体、195 項目について検査を依頼した。(違反製品:なし) ②消費者への普及啓発リーフレット配布 ・「守ろう！暮らしの安全」計 5,500 部 ・保健所、消費生活センター、各区保健福祉センターで配布	b	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。 消費者への普及啓発については、リーフレット配布以外の方法も検討したい。	B 7/3 2.3 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 111 検体 195 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 項及び電気用品安全法第 46 条第 1 項に基づく立入検査を実施する。	市内の量販店を中心に立入検査を行った。 ・消費生活用製品安全法 実績:8 店舗 8 品目 201 製品(石油ストーブ等) ・電気用品安全法 実績:5 店舗 4 品目 966 製品(延長コードセット等)	a	今後も引き続き、多くの事業者には法令の周知を行うため、多様な事業者に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 25 年度実施予定	平成 25 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・県が主催する会議へ積極的に参加した。(12回のべ21人) ・県内自治体職員が参加できる相談員研修を実施した。(2回のべ16人。他自治体研修への参加者21人。) ・千葉県消費生活センター連絡協議会の開催場所として当センターの研修室を提供し、相談員・職員が参加した。(3回のべ24人)	a	国・県・近隣都市等との情報交換によって得た情報を各種事業に活かしていく必要がある。	A 6/2 3.0 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、検査を依頼した。 国民生活センター 1件	a	的確・迅速に関係機関に検査を依頼するため、外部検査機関の最新の情報を把握する必要がある。	

数値目標

個別施策	項目名	単位	平成 25 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	(6) 8
③-3	電気用品安全法に基づく立入検査件数	件	(6) 5

指 標

個別施策	項目名	単位	平成 25 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	1
①-3	食品営業施設等の監視件数	件	25,008
①-9	食品に関する相談情報連絡票の送付件数	件	18

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25年度実施予定	平成25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項に基づく立ち入り検査を実施する。	市内の量販店を中心に立ち入り検査を行った。 ・家庭用品品質表示法 実績:6店舗2品目213製品 (ティッシュペーパー等、電気かみそり)	a	多くの事業者には法令の周知を行うため、調査品目に応じ、多様な事業者に対し立ち入り検査を行っていく必要がある。	B 7/3 2.3 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。	立ち入り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:17件 廃棄指導:0件	b	引き続き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等を実施し、結果をホームページなどにより公表する。	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:2月 調査品目数:23品目 対象店舗:市内12店舗 (インスタント粉末クリーム、かんめん等) うち2店舗において、表記誤りのある品目の商品があった。	b	各店舗で実施状況に大きな開きがあったが、市内における統一的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に、引き続き条例の趣旨等の周知に努めていく。 また、総価表示義務の特例措置を踏まえた単価表示の表示について検討する必要がある。	

②適正な計量の推進（市民局）

通番		施策の内容	担当課	平成25年度実施予定	平成25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。	消費生活センター	計量法に基づき、花見川区、稲毛区、美浜区の事業所の特定計量器の定期検査を実施する。	花見川・稲毛・美浜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 903戸 ・検査個数 2,054個 ・不合格個数 24個 ・不合格率 1.2%	a	未受検者がいないよう定期検査対象となる特定計量器を使用する事業所を的確に把握する。	A 11/4 2.8 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。	消費生活センター	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・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した。 ・検査戸数 55戸 ・検査個数 3,162個 ・不足個数 111個 ・不足個数率 3.5%	a	検討の結果、一般的に市外の工場等の立入検査・指導については、当該工場等を管轄する検定所等との調整が必要であり、その方法について先進自治体から情報を収集し、さらに検討を進める必要がある。	
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。	消費生活センター	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 21戸 ・検査個数 440個 ・不合格個数 0個 ② タクシーメーター [営業所] ・検査戸数 6戸 ・検査個数 186個 ・不合格個数 0個 [個人] ・検査戸数 36戸 ・検査個数 36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、事業所の情報を的確に把握する。	

					<ul style="list-style-type: none"> ・不合格個数 0個 ③ LPガスメーター ・検査戸数 5戸 ・検査個数 5,159個 ・不合格個数 0個 			
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。	消費生活センター	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県との共催による事業者向け講習会の実施(11月) ・子どもを対象とした啓発事業の実施(7月) ・計量記念日月間キャンペーン事業等の実施(11月) 	<ul style="list-style-type: none"> ・夏休み親子計量教室(8月1日) 受講者:17組(38名) ・事業者向け計量管理講習会(11月14日) 受講者:計量士等44名 ・計量記念日月間キャンペーン 20名、30台の家庭用計量器について無料検査を実施。 ・はかり資料コーナーのリニューアル展示を実施 	b	市内の適正計量管理事業所の取組みを紹介するとともに、事業者や一般市民を対象とした講座の開催を通じ、計量思想の普及・啓発を継続的に進めていく必要がある。	A 11/4 2.8 点

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 25 年度実施予定	平成 25 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	千葉市の物価情報等についてホームページなどを活用した情報提供を行う。	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 16 品目の関係業界に調査を行い、マスコミ各社やホームページを通じて、消費者へ情報提供を行った。	b	消費者にとって必要な時期に必要な情報を提供できるように、国の動向等、関連情報の収集に努める。また、正月用品の価格動向及び需要状況については、消費者の嗜好の変化を考慮した品目の調査を行うなど調査・品目等の見直しを図る必要がある。	B 7/4 1.8 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。 商店街高度化事業 商店街共同施設整備事業 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 1 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。	事業者と協定締結の交渉を行ったが、締結には至らなかった。	c	今後も引き続き、必要に応じて協定を締結していく。	B 7/4 1.8 点
			消費生活センター	災害時、生活関連商品の円滑な流通が阻害される状況が見られた場合、実態調査を行い、問題が見られた場合は、事業者等に対し、適切な対応を図る。	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 25 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	(6) 6
②-2	商品量目立入検査件数	件	(55) 55
②-3	事業者への立入検査件数	件	(48) 68
②-4	普及・啓発講座の開催回数	回	(3) 3

指 標

個別施策	項目名	単位	平成 25 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	2,054

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25年度実施予定	平成25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…対象事業者なし。 ・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。 21事業者	a	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。	A 5/2 2.5 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、事業者の来訪時に不適正な取引行為に関するパンフレットを配付した。 ・条例・施行規則改正(H26.4.1施行)に伴い、啓発パンフレット(1,000部)を作成した。	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25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25年度実施予定	平成25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。	・危害危険情報、注意情報などをホームページ上で提供した。 危害危険情報(14件) 注意情報(13件) ・くらしの巡回講座等において各年齢層にあった啓発資料等を用いて実施した。	a	若年者へ効果的に情報を提供するため、ソーシャルメディアを活用した情報発信を検討する。	A 15/6 2.5 点
34	2	「暮らしの情報いずみ」を効果的に配付することにより、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付先の拡充に努める。	消費者サポーター養成講座の受講者の内、希望者17人に送付を開始した。	a	今後もより効果的な配付先の確保に努め、「暮らしの情報いずみ」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	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に努める。	新たな配信先として、千葉市あんしんケアセンター新千葉を掘り起こした。	b	くらしの巡回講座等で周知を行い、新たな配信先を掘り起こす必要がある。	
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	悪質商法被害防止や振り込め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。	ちばし安全・安心メールにてワンポイント防犯情報として17回配信した。	a	引き続き情報配信に努める。また、配信希望についても随時受け付ける。	
			消費生活センター	相談情報の共有化を図り、迅速に対応する。	短期間に集中的に相談が寄せられた緊急性のある事案に関し、4件配信した。	b	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	相談情報の実態調査等を行い、発信元に関する情報を迅速に公表する。	公表すべき架空請求に関する情報がなかった。	—	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	市立高校(2校)へ配信を試行的に実施し、生徒への効果的な周知方法の検討を行う。	市立千葉高校について、1年生を対象に連携講座を実施し、相談窓口等を生徒に周知した。	b	悪質商法の被害防止に関する情報を効果的に提供する方法について更なる検討が必要である。	A 15/6 2.5 点
----	---	----------------------------------	----------	---	---	---	--	-----------------------

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25年度実施予定	平成25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	<ul style="list-style-type: none"> 関係各課に対し、多重債務者相談案内チラシを定期的に配付するとともに、多重債務者相談案内ポスターを作成・配付することにより一層の周知を図る。 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、全区において出張相談会を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 「暮らしの情報いずみ」やホームページ等の各種媒体により、債務整理の方法、多重債務に陥らないための注意点、多重債務特別相談に関する情報を提供した。 市税事務所の納税担当課等に多重債務者相談案内ポスターやチラシを配付し、市民への周知を図る。 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、全区の保健福祉センターで出張相談を実施した。 10月 中央区 花見川区 11月 稲毛区 若葉区 12月 緑区 美浜区 消費者サポーター養成講座において、多重債務問題を取り上げ、債務整理手続等を内容とする講座を実施した。 	a	潜在的な多重債務の相談者掘り起しのため、情報提供の方法を工夫していく必要がある。	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 25 年度実施予定	平成 25 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	ホームページや暮らしの情報いずみなどを活用し、制度に関する情報提供を拡充する。	消費者サポーター養成講座で、市成年後見支援センターから講師を招き、成年後見制度をテーマとした講義を実施した。	b	市成年後見支援センターと連携した効果的な情報提供の在り方について検討する。	
			高齢福祉課	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。	・市成年後見支援センター実績相談件数 733 件 【内訳】電話 590 件、面接 129 件、弁護士 14 件 ・パンフレット 10,000 部作成 ・普及啓発等活動実施状況講演会 2 件、講師派遣 17 件、PR 活動 3 件		より一層の制度周知。 市成年後見支援センターの周知。	
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、消費者被害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、要相談者の連絡システムについて再周知を行った。 ・市民生委員児童委員常務会等で消費生活センターの機能や相談窓口等について周知した。 ・消費者被害注意報を配信した。年 6 回(偶数月発行) (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。	b	(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) スプリングフェスタ等のイベントの場において、消費生活センターから、消費生活に関する周知の依頼があった場合に対応できるようにしていく。	B 6/3 2.0 点

					(障害者自立支援課) 千葉市高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク会議において、消費者被害防止の啓発活動を行う場として千葉市地域自立支援協議会や、スプリングフェスタを活用できることを情報提供した。			B 6/3 2.0 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25年度実施予定	平成25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	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。	・年齢層別の相談状況を分析し、講座受講者の年代に即した悪質商法の事例・対処法を説明したほか、いずみ等での情報提供を行った。 巡回講座:74回 連携講座:23回 暮らしの情報いずみ:年6回 消費者被害注意報:年6回	b	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。	B 2/1 2.0 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25年度実施予定	平成25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	ネットワーク活動としての啓発の実践や教材作りを実施する。	<ul style="list-style-type: none"> ・区社会福祉協議会と連携して区民まつりで啓発活動を実施した。 ・障害者向け消費者教育フルアニメーションDVDを制作した。 ・高齢者の悪質な訪問販売や電話勧誘販売による被害の未然防止を図るため、シール・マグネットを各2万枚作成し、区民まつりや講座等において配付した。 	a	作成した障害者向けDVDの活用事例を紹介するなど効果的な活用を促していく必要がある。	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	社会福祉協議会等との連携をもとに、地域との連携を拡げていくような新たな取組を検討する。	<ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉協議会と連携して、区民まつりで啓発活動を実施した。 ・社会福祉協議会やあんしんケアセンターに働きかけ「暮らしの巡回講座」を積極的に実施した。 社協地区部会等 24回 あんしんケアセンター2回 ・消費者サポーター養成講座への参加協力について、関係団体に要請し、あんしんケアセンター職員、自治会長等の参加があった。 	a	地域コミュニティの核である町内自治会が消費者問題に積極的に取り組むことを促していく必要がある。	

数値目標

個別施策	項目名	単位	平成25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	(17,500) 19,412
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	(2,740) 870
①-1-2	「暮らしの情報いずみ」を効果的に配付する場所の確保	箇所	(285) 284
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	(20) 13

指標

個別施策	項目名	単位	平成25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	0
③-1	消費者被害注意報の配信先件数	件	18

課題2 消費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25年度実施予定	平成25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	統括消費生活相談員の専門的知識と豊富な経験を活かし、相談員への指導助言や研修機会を充実し、資質の向上を図る。	・統括消費生活相談員の設置 ・消費生活相談員の増員(2名) ・統括消費生活相談員による相談員の指導助言や定期的な勉強会の開催を行った。 所内研修(年間15回実施)	a	相談員の資質の向上を図り、より適切な相談対応を行う。	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25年度実施予定	平成25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	相談者の掘り起こしに向け、各区と連携し、全区において出張相談を開催する。	区と連携して、全区で出張相談を多重債務者相談強化キャンペーンに合わせ、実施した。 10月 中央区 花見川区 11月 稲毛区 若葉区 12月 緑区 美浜区	a	多重債務者問題に関する庁内窓口職員の意識向上を図るため、研修を実施していく必要がある。	A 14/5 2.8 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	いきいきセンター等の関係施設への相談窓口周知を強化する。	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の取組みとして、いきいきプラザで出張相談と啓発活動を実施した。 各区1回 全6回	a	高齢者や障害者の相談窓口に対し、区出張相談を効果的に活用するよう促していく必要がある。	
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	手話通訳者派遣方法について具体的に検討する。	可能であれば筆談で対応し、状況に応じて手話通訳を手配することとした。	b	状況に応じて、手話通訳を手配する。	

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	各区や民間との連携による定期的な出張相談を実施する。	区役所や商業施設での出張相談を次のとおり実施し、消費生活相談を行う場の拡充を図った。 ・区出張相談 開始時期 平成25年10月 開催回数 月2回(全65回) ・商業施設 開始時期 平成25年9月 開催場所 C・one(千葉ショッピングセンター) イオンマリニピア店 開催回数 各月1回(全10回)	a	区出張相談や電話相談の利用者数を増加させるため、民間商業施設での出張相談の実施場所を増やす等利用促進の取組を進める。	A 14/5 2.8 点
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	インターネットによる消費生活相談の受付を継続する。	インターネットによる消費生活相談の受付を引き続き実施した。 相談件数 29件	a	インターネット相談の利用者を増やすため、広報等を充実させる必要がある。	

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25年度実施予定	平成25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	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。	・国民生活センター主催の研修等を踏まえ、相談員を計画的に研修に参加させた。(国民生活センター研修13コース18人、その他8コース14人) ・毎月第2木曜日に相談員の所内研修を実施し、国民生活センターでの研修内容の伝達等を行った。(年間12回) ・上記の定例的な研修以外に、金融、インターネット取引及び消費者教育をテーマに専門講師を招き研修を3回実施した。	a	・国民生活センター等の研修について、能力や経験を踏まえて、参加者を選定していく必要がある。 ・相談能力の向上のため、相談カードのチェック体制(相談カードの確認を通じ相談能力の向上)を検討する。	A 3/1 3.0 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25年度実施予定	平成25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	定期的に関係各課に対し、多重債務相談案内チラシを配付し、一層の周知を図る。	多重債務者支援庁内連絡会議での提案を踏まえ、従来のチラシ配付に加え、新たにポスターを作成し、市税事務所の納税担当課等に配付し市民への周知を図った。 ・特別相談 開催日 第2・4木曜日 開催回数 全24回 相談件数 65件	b	多重債務特別相談の相談件数が減少していることから、相談の掘り起しについて検討する必要がある。	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	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。	千葉県弁護士会との間で、アドバイザーに関する協定を締結し、必要に応じて法律的なアドバイスを得て、相談の効果的な問題解決を図った。 利用件数 18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必要がある。	
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。	・各種会議等への出席を通じ、関係機関との連携を図った。 ・商品テスト(国民生活センターへ依頼) 1件	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	相談者の掘り起こしに努めるため、各区と連携し、全区で出張相談を実施する。	各区と連携し、全区の保健福祉センターで、出張相談を多重債務相談強化キャンペーンに合わせて実施した。 10月 中央区 花見川区 11月 稲毛区 若葉区 12月 緑区 美浜区 ・多重債務者支援庁内連絡会議において、多重債務に関する相談状況等の情報提供に加え、庁内連携による多重債務者救済の研修を実施した。	a	多重債務者が抱える問題(自殺、貧困等)に応じて様々な窓口で対応しているが、多重債務者が抱える様々な問題を総合的に解決するためには、関係機関の相互連携の一層の推進が必要である。	

				[第1回] テーマ 生活再建支援相談業務 の概要について 参加者数 26人 [第2回] テーマ 庁内連携による多重債 務者救済と多重債務者 発見の効果 参加者数 32人			B 9/4 2.3 点
--	--	--	--	--	--	--	----------------------

数値目標

個別施策	項目名	単位	平成 25 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) 81.7
①-1	消費生活相談の解決率(情報提供)	%	(13) 7.8
①-1	消費生活相談の解決率(あっせん)	%	(8) 7.2
③-1	消費生活相談員研修の実施回数	回	(22) 15
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	(26) 20

指標

個別施策	項目名	単位	平成25年度 実績値
①-1	消費生活相談受付件数	件	5,628
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 (%)	2,142 (38.1)
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 (%)	605 (10.7)
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 (%)	149 (2.6)
②-5	電子メールによる消費生活相談の受付件数	件	29
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	18

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25年度実施予定	平成25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	市成年後見支援センターとの連携をすすめる。	消費者サポーター養成講座の市成年後見支援センターから講師を招き、成年後見制度に関する講義を実施した。	a	消費生活センターと市成年後見支援センターそれぞれの役割や連携の在り方を明確にする必要がある。	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25年度実施予定	平成25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・配付するとともに、啓発機会の拡充に努める。	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において、ポスター・リーフレットを作成・配付するとともに、各種啓発事業を実施し啓発機会を拡充した。 ポスター作成(150部) リーフレット作成(5,000部) 学校との連携講座を実施した。(19回、1,194人)	a	若年層への情報提供を強化するため、ソーシャルメディアの活用について検討する必要がある。	A 6/2 3.0 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	大学等での啓発機会の拡充に努める。	関東甲信越ブロック悪質商法被害防止キャンペーンにおいて、大学3校(2校拡大)で出張相談を実施した。	a	大学等での啓発機会の拡充に努めていく必要がある。	

数値目標

個別施策	項目名	単位	平成25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	(3) 5

指標

個別施策	項目名	単位	平成25年度 実績値
①-1	成年後見制度に関する相談件数	件	27

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25年度実施予定	平成25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	ライフステージに応じ、体系的・効果的な教育プログラムを実践する。	・消費者教育の体系イメージマップを参考に、受講者の年齢層に応じた各種講座を実施した。 ①消費生活講座 ・一般向け講座 3回 75人 ・高齢者向け講座 2回 42人 ②夏休み親子計量教室 1回 38人 ③消費者サポーター養成講座 36人(延べ285人)	b	消費者市民社会の構築に向けた講座を実施するため、その分野の相談員の研修を充実させていく必要がある。	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23館で34事業実施した。 延受講者数:1,027人			
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	消費者教育推進に係る国の動向やアンケート結果を踏まえた講座内容を検討する。	・消費者教育の体系イメージマップを参考に、受講者の年齢やニーズに対応した巡回講座を実施した。 (巡回講座内訳) 見守り 8回 1,589人 高齢者向け 50回 1,323人 障害者向け 2回 65人 一般向け 7回 408人 くらしに役立つ情報 7回 140人 ・高齢者向けのくらしの巡回講座レジュメを作成した。	a	新たに作成したレジュメを活用した講座を実施するとともに、他の年齢層向けの暮らしの巡回講座のレジュメを作成する。	

61	3	消費生活に関する図書・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	家庭科指導資料や障害者向けの啓発 DVD を作成する。	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育推進ワーキンググループ会議内に指導資料の作成部会を設置し、小・中学校それぞれの家庭科指導用資料を作成した。 ・障害者向け消費者教育アニメーション視聴覚教材を作成した。教材名：「相談する勇気 悪質商法に負けないぞ！」 規格等：DVD/25分38秒（フルアニメーション） ・消費生活に関する図書等を購入した。（図書41冊、DVD4枚） 	a	消費者教育の学習教材である図書・DVDのリストを学校に配付し、その利用を促進していく必要がある。	A 15/6 2.5 点
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。	<ul style="list-style-type: none"> ・学校・企業と連携し、新入生オリエンテーション等で消費者被害防止の啓発講座を実施した。 学校 19回 1,194人 企業 4回 156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	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・講座・講演会等で実施したアンケート結果に基づき「シニア向けスマートフォン教室」を2回開催した。 第1回：H26.1.30開催 20人参加 第2回：H26.2.20開催 22人参加 	b	アンケート結果等を踏まえ市民ニーズに応えた講座内容としていく必要がある。	

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 25 年度実施予定	平成 25 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	学習指導要領の趣旨を踏まえた、小・中学校家庭科の研修内容を検討する。	学習指導要領の趣旨を踏まえ、実技研修会において千葉市消費生活センターの相談員に講演を依頼し、中学校家庭科の教員研修を行った。（参加人数57名）	a	学習指導要領の趣旨を踏まえた、小・中学校家庭科の研修内容を検討する。	A 6/2 3.0 点

		教育センター	新学習指導要領の全面实施に際して、小・中学校家庭科の研修内容を検討する。	小学校家庭科では「エコクッキング」、中学校家庭科では「中学生の消費生活の学習活動」の講義・実習を実施した。	a	家庭科にとらわれず幅広く消費者教育の考え方を広められるような研修内容を検討する。	A 6/2 3.0 点
--	--	--------	--------------------------------------	---	---	--	----------------------

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25年度実施予定	平成25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	学習指導要領を踏まえ、児童・生徒の発達段階に応じた指導・助言や資料提供を行う。	学習指導要領を踏まえ、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、児童・生徒の発達段階に応じた指導・助言や資料提供を行った。	a	文科省、専門機関等との連携をとり、最新の情報や適切な指導・助言の提供に努める。	A 16/6 2.7 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。	中学校家庭科では「消費者市民教育ガイド」をテキストに活用して講義を実施した。	a	研修時に提供された資料で学校現場にどのように活用されたかを測る方法を検討する。	
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見直し・検討を図る。	教育課程協議会やブロック研修会、実技研修会、学校訪問等の折に児童、生徒向け啓発冊子等の活用を促した。	a	児童、生徒向け啓発冊子等の活用を図る。	
			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年作成資料の活用を促した。(教員56名参加)	b	研修内容の学校現場での反映を測る方法を検討する。	
	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	授業で利用できる消費者教育に関する指導用資料の見直し・検討する。	授業で利用できる消費者教育に関する指導用資料作成のために、消費者教育推進ワーキンググループ会議に2回参加し、作成に協力した。そのほか資料作成部会を11回実施し、小・中学校それぞれで利用できる教材を開発した。	a	授業で利用できる消費者教育に関する指導用資料の活用を図る。	
			教育センター	授業で利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。	教職員向けの研修時に授業用資料の活用法を紹介した。	b	研修内容の学校現場での反映を測る方法を検討する。	

数値目標

個別施策	項目名	単位	平成 25 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	(730) 1,467
①-2	くらしの巡回講座の受講者数(総数)	人	(2,220) 3,525
①-2	くらしの巡回講座の受講者数(学校)	人	(0) 0
①-2	くらしの巡回講座の受講者数(高齢者)	人	(2,010) 2,912
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	(230) 217
①-4	消費者被害防止のための啓発講座の実施回数	回	(13) 23

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25年度実施予定	平成25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。若年層向けに大学生ボランティアグループ「ちばくりん」の設立を支援するとともに、ちばくりんと連携した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2事業者と協定を締結するとともに、5の商店街連合会とも協定を締結。	a	ちばルール協定店拡大に向け、積極的な協定店のPRを行うとともに、募集活動を行う。	
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、リサイクリーンちばを年1回発行する。	「GO!GO!へらそうくん」及び「リサイクリーンちば」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 204基 生ごみ肥料化容器 565基	c	補助金制度の周知を行うとともに、補助上限額を拡大し、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:16,356t 補助金額:36,146千円 保管庫等用具を支援した団体数:44団体	b	集団回収団体による資源物回収量の増加。	
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。 環境家計簿の普及を図る。	エコライフカレンダー24,000部を作成し、公民館等の施設で配布した。	a	環境家計簿のさらなる活用方法について検討する。	

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 25 年度実施予定	平成 25 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。	・環境教育講座:8講座実施した。 ・6月5日に環境フェスティバルを開催した。	a	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。	A 19/7 2.7 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32館で53事業実施した。 延受講者数:1,360人	b	各公民館所管区域の学習ニーズをとらえながら、引き続き公民館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。	小学生版 9,800部、中学生版 9,300部を作成。3月下旬に配布。	a	特になし。	
			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。	各学校での環境教育教材の活用を促すと同時に、26年度版の改訂を行った。	b	環境教育教材の一層の活用促進。	
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。	小学校6校、中学校6校が環境学習モデル校として環境学習に取り組み、2月に活動事例発表会を開催した。	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	環境モデル校指定事業の継続と成果の周知。	
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	3R啓発教育図書の紙芝居版を幼稚園・保育所にて読み聞かせを実施する。 ごみ分別スクールを市内114校(市立小学校113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114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25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	(773) 775

指標

個別施策	項目名	単位	平成25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25年度実施予定	平成25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、通信関係の所内研修を実施する。	・国民生活センターが主催するインターネットトラブル関連の専門研修に相談員を参加させた。 ・専門講師を招き、「電子商取引のトラブル事例」をテーマに専門家を招き相談員の所内研修(6月15日)を実施した。	a	インターネットの普及に伴い関連トラブルが多様化・複雑化する中において、専門知識を継続的に習得していく必要がある。	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	各種講座等で周知を図る。	インターネット関係の啓発講座を次のとおり実施した ・消費生活講座 高齢者向けスマートフォン基礎講座(2回) ・消費者サポーター養成講座 インターネットと消費者トラブル(1回)	a	インターネット関連のトラブルが引き続き多いことから、各種講座等で周知を図っていく。	

指標

個別施策	項目名	単位	平成25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	3