

第2次千葉市消費生活基本計画に基づく 平成26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	14

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	15
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]	19
①-3 情報提供の推進・[高齢者・障害者関連]	20
② 苦情相談情報の活用	21
③ 地域、関係団体等との連携	22
数値目標、指標	23

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	24
② 相談体制の強化	24
③ 相談員の専門的知識の向上	25
④ 関係機関等との連携	26
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 ----- 33
- ③ 学校における消費者教育の推進 ----- 33
- 数値目標 ----- 35

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 ----- 36
- ② 消費者に対する環境教育の推進 ----- 37
- 数値目標、指標 ----- 38

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 ----- 39
- 指標 ----- 39

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26年度実施予定	平成26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) 8回 ・食品の自主回収情報 7回 ・国からの通知に基づく注意喚起 9回 ・ノロウイルス食中毒を予防しましょう ・健康食品の利用に注意しましょう ・ふぐの混入にご注意ください ・冷凍ししゃもに係る異物の混入に関する情報 ・アニサキスによる食中毒に注意しましょう ・ふぐの素人料理はやめましょう ・有毒植物による食中毒予防 ・食肉の生食や加熱不足に注意しましょう ・夏季の食中毒予防のための消費者等への普及啓発について ②記者発表(資料提供) ・食中毒事件 8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	a	特になし。	A 27/11 2.5 点

				③違反者の告示 ・食中毒事件 8回 ④食中毒注意報・警報発令 ・食中毒注意報(7/1～9/30) ・食中毒警報(7/31～9/1) ⑤リーフレット等配布 ・監視指導計画 300部 保健所、消費生活センター、 市政情報室、各区役所、 図書館等 ⑥食中毒予防の普及啓発 ・家族みんなで食中毒予防 2,000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27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。	①食の安全に関する講演会・意見交換会の実施 ・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:「わかりやすい食品表示」- 消費者の商品購入時における食品表示の賢い見方とポイント - ・講師:イカリ消毒株式会社 技術顧問 石黒 厚 ・参加者:38人 ②平成27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 ・期間:1月5日～2月4日 ・意見:1名から9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、大規模食品取扱施設、給食施設等(地	重点的に実施する施設を定め監視指導した。 監視件数:7,759件	b	引き続き監視指導を実施する必要がある。

				方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。		
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 26 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 374 検体 1,710 項目、理化学的検査 651 検体 19,698 項目を実施した。他に食中毒・食品苦情の微生物検査 545 検体 7,168 項目、理化学的検査 44 検体 1,893 項目を実施した。	b 成分規格等の改正増加に伴い検査体制の充実が必要と考えられる。
5	5	地方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。	地方卸売市場内の施設を監視指導した。 監視件数:18,191 件 検査依頼検体数等: 260 検体 6,960 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:6,850,491 羽 監視件数: 79 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 千葉城さくら祭り(4/5) ② 「第 23 回いま市」(5/10) ③ チーバくん物産館初夏イベント「イキイキいちば」(5/30) ④ 土気あすみが丘プラザフリーマーケット ⑤ 食育推進イベント「食育のつどい」(6/28) ⑥ 「都市・農村交流イベント」(7/13)	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。

				⑦ 千葉市スペシャルデー(8/20) ⑧ 「とけサマーフェスティバル」 (8/23・24) ⑨ ゆりあげ港朝市(9/6) ⑩ 青少年フェスタ(9/20) ⑪ 富田コスモスまつり (10/11・12・13) ⑫ 第36回コミュニティまつり (10/18) ⑬ JFEちばまつり(10/26) ⑭ 第38回千葉市民産業まつり (11/2) ⑮ 笑顔で働きたいママのフェスタ 2014in 千葉(11/7) ⑯ 千葉県協同組合フェスティバル (11/9) ⑰ JA千葉みらい幕張支店農協 まつり(11/15) ⑱ 旬菜くらぶお客様感謝祭 (11/22) ⑲ まなびフェスタ2014(12/6) ⑳ 「イキイキいちば 早春イベント」 (2/25) ㉑ コープみらいフェスタきやっせ 物産展2015(3/8) ㉒ 千葉市企業立地セミナー (3/13) ㉓ 区役所朝市(毎月第2日曜日 8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)	
--	--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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	第 2 次千葉市食育推進計画を策定・公表し、食育を市民運動として展開する。	・平成 26 年 6 月に第 2 次千葉市食育推進計画を策定・公表した。 ・「食育のつどい」を開催し、食育の推進に努めた。 参加者数:6,484 名	b	第2次千葉市食育推進計画に基づき、より多くの市民が食育活動に参加できるよう普及啓発が必要である。
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、相談者の同意のもと食品安全課へ専用シートを活用して情報提供を行う。	食品に関する消費生活相談の中で、相談者の同意のもと食品安全課へ専用シートを活用して 12 件の情報提供を行った。	a	食中毒及びその疑いによる健康危機が生じた際は、健康被害の拡大防止のため引き続き情報提供を行う必要がある。
			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:8 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 26 年度実施予定	平成 26 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 回掲載した。 ・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。	a	・引き続き啓発活動を実施し、検査率の向上を図る。	B 9/5 1.8 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 12 戸の耐震診断助成を実施した。	c	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、引き続き助成制度の周知を図る。 他市の助成制度等を調査し、利用しやすい助成制度になるように改正について検討する。	
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 11 戸の耐震改修助成を実施した。	c	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、引き続き助成制度の周知を図る。 他市の助成制度等を調査し、利用しやすい助成制度になるように改正について検討する。	
13	4	すまいアップコーナー（千葉市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専門相談：月・水・金曜日及び第 1・第 3 日曜日、一般相談：平日及び第 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専門相談：月・水・金曜日及び第 1・第 3 日曜日、一般相談：平日及び第 1・第 3 日曜日の 10 時から 15 時まで行った。（相談件数：673 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。また、講習会を開催し知識の普及を図る。	<p>①住居衛生に関する相談の受理 ア 相談件数 ・化学物質等 15 件 ・害虫相談 258 件 イ 住居環境調査件数:2 件</p> <p>②講習会開催 各区保健福祉センター等主催の講習会等を通じ、住居衛生、衛生害虫に関する講習を実施した。 (実施回数:6 回) ・食生活改善推進員研修1回 ・小児ぜん息講演会 1 回 ・千葉森林管理事務所 1 回 ・育児サークルでの講習会1回 ・離乳食教室での講習会1回 ・千葉市政出前講座1回</p> <p>③ホームページの掲載 蚊の生態と防除方法等に関する情報を追加。</p>	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、外部研修等を活用し、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 26 年度実施予定	平成 26 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。また、リーフレットの配布により消費者への啓発を行う。	<p>①家庭用品の基準適合検査のため試買を行い、110 検体、189 項目について検査を依頼した。(違反製品:なし)</p> <p>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 6,200 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</p>	b	試買時に実施している販売業者への家庭用品の規制に関する知識の普及啓発は、今後も継続して実施していく必要がある。消費者に対する家庭用品の正しい使い方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 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 110 検体 189 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。	市内量販店を中心に立入検査を実施した。 ・消費生活用品製品安全法 9 店舗 7 品目 208 製品（乳幼児用ベッド等） ・電気用品安全法 5 店舗 4 品目 552 製品（直流電源装置等）	b	商品等の安全性に関する表示の履行を確保するため、引き続き多様な事業者に対し立入検査を実施する。

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 26 年度実施予定	平成 26 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会議等を活用し、事業者指導等に関する情報の収集、意見交換等を行う。	・千葉県悪質商法被害者支援研究会（県生活安全課・県警）や経済産業省製品安全研修等への参加により事業者指導に関する情報の収集や知識の習得を行った。 ・県生活安全課に働きかけ、県・市合同の不公正取引事業者に対する調査・指導を実施した。 ・消費生活侵害事犯の被害拡大防止等に向けた連携について県警（市警部・市内警察署）と意見交換を実施した。	b	会議等の場を活用するなど、国、県、近隣都市等と連携を図り、事業者指導等の情報の収集、意見交換等を行い消費生活の安全・安心の向上を図る。	B 4/2 2.0 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。	消費生活相談において、相談者に検査機関等に関する情報を提供したが、必要な案件がなく検査は実施せず。	b	消費者の安全を確保するため必要な検査を実施する。	

数値目標

個別施策	項目名	単位	平成 26 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	(7) 9
③-3	電気用品安全法に基づく立入検査件数	件	(7) 5

指 標

個別施策	項目名	単位	平成 26 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	26,029
①-9	食品に関する相談情報連絡票の送付件数	件	11

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 26 年度実施予定	平成 26 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。	市内量販店を中心に立ち入り検査を実施した。 6 店舗 2 品目 186 製品（ズボン等）	b	家庭用品品質表示法の品質表示を確保するため、引き続き多様な事業者に対し立ち入り検査を実施する。	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市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、適正に表示がされていることを確認した。 適正改善指導:0 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単価表示に関する調査を実施し、その結果をホームページにより公表した。 実施時期:11~12 月 調査品目数:23 品目 調査店舗数:12 店舗	b	・条例・規則で定める単価表示の遵守を促していくため、引き続き調査を実施し、条例の趣旨等周知を図るとともに、その結果を公表する。	

②適正な計量の推進（市民局）

通番		施策の内容	担当課	平成26年度実施予定	平成26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、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。	中央区、若葉区、緑区の事業所に対し計量法に基づき特定計量器（非自動はかり等）の定期検査を実施した。 ・検査戸数:1,185戸 ・検査個数:2,772個 ・不合格個数:21個 ・不合格率:0.8%	a	引き続き対象となる事業所の異動状況を的確に把握する。	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。	・商品の内容量が適正に計量されていることを確認するため、中元期・年末年始時期に市内のスーパー等の店舗に対し、計量法に基づく立入検査を実施した。 ・検査戸数:53戸 ・検査個数:2,937個 ・量目不合個数:56個 ・量目不足率:1.9%	a	引き続き店舗の異動状況を的確に把握する。	
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。	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。	燃料油メーター等特定計量器を使用する事業所に対し計量法に基づく立入検査を実施した。 ①燃料油メーター ・検査戸数:22戸 ・検査個数:440個 ・不合格個数:0個 ・不合格率:0% ②タクシーメーター ・検査戸数:55戸 ・検査個数:159個 ・不合格個数:0個 ・不合格率:0% ③LPガスメーター	a	引き続き対象となる事業所の異動状況を的確に把握する。	

					<ul style="list-style-type: none"> ・検査戸数: 4 戸 ・検査個数: 2,164 個 ・不合格個数: 0 個 ・不合格率: 0% ④都市ガスメーター <ul style="list-style-type: none"> ・検査戸数: 1 戸 ・検査個数: 35,668 個 ・不合格個数: 0 ・不合格率: 0% 		
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	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、市民を対象にした講座等を開催する。 <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(8月) ・計量記念日月間キャンペーン事業等の実施(11月) 	親子計量教室や計量管理講習会を開催し、計量に関する普及・啓発を行った。 <ul style="list-style-type: none"> ①親子計量教室(8月) <ul style="list-style-type: none"> ・参加者数: 15組・36人 ②計量管理講習会(11月) <ul style="list-style-type: none"> ・受講者数: 47人(計量士等) ③家庭用計量器検査(11月) <ul style="list-style-type: none"> ・申込者数: 27人 ・検査台数: 65台 ・費用: 無料 	b	引き続き事業者や市民に対し、計量に関する有効な普及・啓発を検討し、実施する。

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26年度実施予定	平成26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。	年末年始期に需要が増大する正月用品の価格動向及び需要見込みについて業界関係者にヒアリングを行い、その結果を報道機関に情報提供するとともに、ホームページで公表した。 一般食品:8品目 青果物:15品目 水産物:16品目	b	消費者の嗜好の変化を考慮し、調査品目の見直しを図る必要がある。	B 6/3 2.0 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	地方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。	地方卸売市場	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。 ・場内事業者と協力し、出荷及び取引の円滑化を図った。	b	流通形態の多様化や食料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 消費生活センター	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。 災害が発生し、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、適切な対応を求める。	災害時の生活物資等の確保手段を充実させるため、各種事業者と協定締結について協議した。 生活関連商品の流通を阻害する状況が発生しなかったため、実施せず。	- -	今後も引き続き、必要に応じて協定を締結していく。 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 26 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	(7) 6
②-2	商品量目立入検査件数	件	(56) 53
②-3	事業者への立入検査件数	件	(49) 82
②-4	普及・啓発講座等の開催回数	回	(4) 3

指 標

個別施策	項目名	単位	平成 26 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	2,772

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 26 年度実施予定	平成 26 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。	・不適正な取引行為の疑いのある事業者に対し、消費生活条例に基づき調査し、口頭指導した。 該当事業者数:2 事業者 ・意見交換を目的に来所した事業者に対し消費生活条例上の不適正な取引行為を行わないよう指導した。 事業者数:32 事業者	a	不適正な取引行為を行っている疑いのある事業者に対する調査指導を適切に実施する。	A 6/2 3.0 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。	・意見交換を目的に来所した事業者に対し消費生活条例の不適正な取引行為に関するパンフレットを配付した。 配付事業者数:30 事業者 ・中心市街地の商店街振興組合に対し消費生活条例の不適正な取引行為に関する規定に関する説明会を実施した(2 月) 参加人数:19 人(商店街組合等 15 人、事務局 4 人)	a	消費生活条例の不適正な取引行為に関する規定の解説を、ホームページに掲載し、広く周知を図る。	

数値目標

個別施策	項目名	単位	平成26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	(1) 0
①-2	法令・条例に関する講座の開催回数	回	(1) 1

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26年度実施予定	平成26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	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止に関する有効な情報を市政だよりやホームページにより提供する。 ・各年齢層の特性に応じた啓発冊子や高齢者用に作成したレジュメをくらしの巡回講座で活用する。 ・若年層に対して、ツイッターやホームページによる情報提供について検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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(3件) 注意情報(31件) ・若者向けイベントの実施に際し、ツイッターによる情報提供を実施した。(2件) ・各年齢層や悪質商法等の内容に応じて啓発冊子「知っておきたい!!消費生活の豆知識」を7種類発行し、消費生活センターやイベント等で配布するとともに、ホームページに掲載した。 ・くらしの巡回講座の申込者の要望や受講者の特性に合わせ資料や内容を工夫し、講座を実施した。 ・各區で警察署と連携して、高齢者の振り込め詐欺や消費者被害の防止のための講座を実施した。(6回85人参加) ・千葉市老人クラブ連合会広報紙に悪質商法等の注意喚起の記事を寄稿した。(10,500部) ・消費者レベルステップアップカレンダー2015を作成し、公共施設への配架や自治会を通じた配布を行った。(311,700部) 	a	消費者被害について、関心や知識のない若者や高齢者に対して効果的な情報提供を検討し、実施する。	A 19/7 2.7 点

					<ul style="list-style-type: none"> ・主に高齢者を対象とした「消費者トラブル防止のための地域見守り回覧板」を作成し、中央区・花見川区・若葉区の自治会に配布した。(13,800部) ・民生委員が実施する高齢者実態調査にあわせ、65歳以上の単身高齢者世帯等に悪質商法ひっかからん蔵を使用したシールを配布し、悪質商法の被害防止やセンターの周知を実施した。(120,000部) 		
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	新たな配布先の掘り起こしを行うとともに、暮らしの情報いずみの認知度を高める。	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者サポーター養成講座受講者の内、希望者 6 人と千葉市老人クラブ連合会に送付を開始した。 ・消費生活センター主催の講座や暮らしの巡回講座等で暮らしの情報いずみの啓発を行った。 ・ちばし消費者応援団登録制度を開始し、消費者教育に関する活動を行っている団体及び事業者に対し送付を開始した。(14 団体) 	a	今後もより効果的な配布先の確保に努め、「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。	すべての地域包括支援センター(24 か所)に対して消費者被害注意報の配信を開始した。	a	引き続き、希望者に対する配信及び掘り起こしを行う。
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。	予兆電話の多発時や年金支給日にワンポイント防犯情報を登録者に対し配信した。(15 件)	a	新手の詐欺に関して情報配信することで詐欺被害の抑止を図る。

			消費生活センター	相談に関する情報を的確に把握し、緊急性、重大性、被害の拡大の可能性等のある事案については、関係課と協議の上、配信する。	消費生活相談において被害の拡大が危惧される案件について、情報を配信した。 ・配信件数:4件	b	被害拡大のおそれのある事案を迅速に把握する。
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。	消費生活相談に寄せられた情報において法人の実態がなく架空請求の疑いが強い案件について発信法人名等の情報をホームページで提供した。 ・情報提供件数:6件	a	緊急性のある架空請求に関する消費生活相談情報を迅速に把握する。
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	学校に対する悪質商法被害防止に関する情報発信について、電子メールやソーシャルメディアの活用を検討する。	・千葉大学において特別講座を実施する際に大学に要請し、運営しているメール配信サービスにより学生への周知を行った。	b	学校に対する情報提供について、電子メールを含めた様々な手法について検討を行う。

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 26 年度実施予定	平成 26 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	当センターで実施している多重債務特別相談を市政だよりやホームページで紹介する。加えて、市税事務所や保健福祉センターの窓口で、ポスターの掲示等を行う。	・消費生活相談において債務整理の方法に関し情報を提供し、多重債務に関する弁護士相談(多重債務特別相談)を行うとともに、相談機関を案内した。 ・多重債務特別相談の実施に関し、市税事務所でのポスター掲示や市政だより、暮らしの情報いずみで周知した。	a	庁内関係機関の協力により、多重債務者の更なる掘り起しを進める。	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 26 年度実施予定	平成 26 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。また、暮らしの巡回講座や消費生活相談でも必要に応じて、成年後見制度について取り上げた。	b	市成年後見支援センターとの連携を継続する。	
			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。	千葉市成年後見支援センター実績 746 件 【内訳】 ・電話 520 件、面接 212 件、弁護士 14 件 ・パンフレット 8,000 部、チラシ 25,500 部作成 ・普及啓発等活動実施状況 講演会 2 件、講師派遣 19 件、PR 活動 1 件		引き続き情報提供に努めていく。	
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、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)) (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	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定期的に配信する必要がある。 (障害者自立支援課) 障害関連イベント等の場において、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。 (高齢福祉課)	

B
6/3
2.0
点

					場として障害者福祉団体会議や、その他の障害関連イベントを活用できることを情報提供した。 (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。 ・すべての地域包括支援センター(24 か所)に対して消費者被害注意報の配信を開始した。		特になし。
--	--	--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------

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26年度実施予定	平成26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。	苦情相談の内容や国民生活センターからの情報提供等を踏まえ、最新の被害発生状況や時節柄注意を喚起すべき内容について、暮らしの情報いずみや消費者被害注意報により情報提供を行い、また、巡回講座等に内容を反映させるとともに、1階の情報プラザにおいてそれに関連する展示を行った。 巡回講座・連携事業:97回 暮らしの情報いずみ:6回 消費者被害注意報:6回 情報プラザ特集展示:6回	b	引き続き最新の苦情相談の内容を踏まえた情報提供を行うとともに、それに対応した施策を検討する。	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26年度実施予定	平成26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	消費者被害防止のため、関係機関等と連携し、啓発活動等の充実を図る。	<ul style="list-style-type: none"> ・ネットワーク会議の委員が関係する下記のイベントや会議において、消費生活センターの機能周知を行った。 区民まつり(中央・稲毛・花見川・緑) スプリングフェスティバル 障害福祉施設長・障害サービス事業者説明会 障害者福祉団体会議 指定居宅サービス事業者等連絡会議 ・民生委員と連携し、高齢者実態調査にあわせて65歳以上の単身高齢者世帯に啓発物品(シール)を配布した。(120,000部) 	a	ネットワーク会議の委員の情報提供や意見を踏まえ消費者被害防止のための施策を検討する。	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	社会福祉協議会やあんしんケアセンターとの連携を軸に、町内自治会等との連携も検討する。	<ul style="list-style-type: none"> ・あんしんケアセンター管理者会議に出席し、消費生活センターの機能周知を行い、巡回講座実施の呼びかけを行った。(巡回講座8回実施) ・社会福祉協議会に呼びかけ、巡回講座を実施した。(18回) ・消費者レベルステップアップカレンダー2015を作成し、自治会の協力の下、加入世帯に配布した。 ・3区(中央・花見川・若葉)の自治会に消費者トラブル防止のための地域見守り回覧板を配付し、消費生活センターの機能周知を行った。 	a	社会福祉協議会等に対する働きかけを継続し、消費者施策の効率的な推進を図る。	

数値目標

個別施策	項目名	単位	平成 26 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	(17,550) 31,500
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	(2,750) 545
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	(290) 291
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	(22) 34

指 標

個別施策	項目名	単位	平成 26 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	6
③-1	消費者被害注意報の配信先件数	件	43

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26年度実施予定	平成26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による相談員への指導助言や研修を引き続き実施し、相談員の資質向上を図る。	・統括消費生活相談員による相談カード内容等の確認及び指導助言を実施した。 ・相談員を1名増員した。 ・月1回、相談員が集まり定例会を開催し、事例研究や研修を行った。(12回)	b	・統括消費生活相談員が退職したため、補充及び研修による相談員全体の資質向上を図る。	B 2/1 2.0 点

②相談体制の強化（市民局）

通番		施策の内容	担当課	平成26年度実施予定	平成26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	引き続き各区役所で月2回出張相談を実施することにより、区役所との連携を強化する。	区役所と連携した消費生活出張相談を全ての区役所で第2・4週に実施した。 ・実施回数:139回	a	区消費生活出張相談の利用を促進するため、効果的なPRを実施していく必要がある。	A 11/4 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	保健福祉センター等の関係機関での区出張相談や消費生活相談窓口の周知を強化する。	区役所において区消費生活出張相談のポスターを掲示し、高齢者等の相談窓口からの相談に対し助言を行った。 ・特別相談「高齢者トラブル 110番」における相談件数:20件 ・障害者団体や発達障害者支援センター等と連携して巡回講座を実施した。(4回)	b	高齢者や障害者の相談窓口に対し、区出張相談等の相談窓口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	相談者からの申し出に基づき、適宜手話通訳派遣依頼を行う。	相談者からの申し出がなく、実施せず。	-	相談者から手話通訳の利用の申出があった場合には適切に対応する。	

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	引き続き全区役所での出張相談に加え、民間商業施設での出張相談を実施する。民間商業施設の実施場所の拡大を進めるため、民間商業施設へ働きかけを行う。	・消費生活相談に対し、助言等を行った。 相談受付件数:6,466件 ・第2・4週に全区役所において消費生活出張相談を実施。 相談件数:36件 ・C-one、マリンピア、ラパーク千城台において出張相談を実施した。(22回)	a	区役所消費生活相談について一層の周知を図る。
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	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する。	インターネットによる消費生活相談を受け付け、メールで助言等を行った。 インターネット相談件数:30件	a	引き続きインターネットによる消費生活相談の受け付けを実施し、必要に応じ、各種媒体による広報を行う。

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 26 年度実施予定	平成 26 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	相談員の資質向上を図るため、相談員に国民生活センター主催の専門研修に参加させる。又、参加者はその内容を伝達するほか、相談員間で相談事例の研究を行う所内研修を計画的に実施する。	・年度当初に、相談員の年間研修計画を策定し、実施した。(国民生活センター研修 15 回、のべ 20 人参加) ・毎月第 2 木曜日に相談員による定例会を開催し、事例検討や研修を行った。(12 回) ・D-ラーニング研修を実施。 ・相談員のニーズに合わせ、IPA 等から外部専門講師を招き所内研修を実施。(2 回)	a	・27 年度より国民生活センター主催の研修は全て相模原市にての宿泊研修となるため、研修時の業務人員確保と費用増による参加人員の精査が必要である。	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26年度実施予定	平成26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	関係各課と連携し、一層の周知を図りながら、多重債務特別相談を月2回実施する。	・多重債務特別相談を月2回実施した。 ・多重債務者支援庁内連絡会議において多重債務特別相談について周知した。 ・多重債務特別相談の実施に関し、市税事務所でのポスター掲示や市政だより、暮らしの情報いずみで周知した。	b	引き続き市関係機関と連携し、多重債務者の更なる掘り起こしに努めていく必要がある。	B 8/4 2.0 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	引き続き県弁護士会と協定を締結し、消費生活相談アドバイザー制度の利用により相談機能を強化する。	・県弁護士会と消費生活相談アドバイザー協定を締結し、法律的な助言が必要な消費生活相談において活用した。 活用件数:12件	b	引き続き、消費生活相談アドバイザー制度を利用し、各種相談対応に活用していく。	
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	消費者庁や国民生活センター等が主催する会議・研修を通じて、相談処理や国の動向に関する情報を把握する。	・国民生活センターでの研修の成果等を全消費生活相談員で共有するため、月1回の定例会を実施した。 国民生活センターの研修:12回 定例会開催回数:12回	b	引き続き事例研究会を開催し、消費生活相談員の相談処理に関する知識の共有化を進め、組織全体の相談処理能力の向上を図る。	
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	千葉市多重債務者支援庁内連絡会議を2回開催する。 会議に合わせて、多重債務問題に係る研修を実施する。	多重債務者支援庁内連絡会議・多重債務問題に関する研修会を開催した。 ・開催回数:2回(5月、8月) ・第1回研修会 テーマ:多重債務問題とは～借金の知識と解決方法 講師:常岡 久寿夫 弁護士 ・第2回研修会 テーマ:多重債務者の掘り起こしについて	b	多重債務者支援庁内連絡会議を構成する関係課職員の多重債務問題に対する意識等を高めていく必要がある	

					講師:日本貸金業協会 貸金 業相談・紛争解決センター		
--	--	--	--	--	-------------------------------	--	--

数値目標

個別施策	項目名	単位	平成 26 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)	%	(74) 80.6
①-1	消費生活相談の解決率(情報提供)	%	(14) 8.6
①-1	消費生活相談の解決率(あっせん)	%	(9) 6.9
③-1	消費生活相談員研修の実施回数	回	(23) 35
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	(29) 29

指標

個別施策	項目名	単位	平成26年度 実績値
①-1	消費生活相談受付件数	件	6,466
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 (%)	2,351 (36.4)
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 (%)	664 (10.3)
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 (%)	152 (2.4)
②-5	電子メールによる消費生活相談の受付件数	件	30
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	12

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26年度実施予定	平成26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連携し、成年後見制度の周知に努める。	・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。 ・くらしの巡回講座で必要に応じて成年後見制度を紹介した。	a	市成年後見支援センターや各種団体との効果的な連携を検討する。	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26年度実施予定	平成26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・配布するとともに、啓発機会の拡充を図る。若年者への情報提供として、ソーシャルメディアの活用を検討する。	・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。 ①ポスター作成(150部) ②リーフレット作成(11,650部) ③学校との連携講座(10回、1,053人) ④その他イベント等における啓発(成人を祝う会、第39回サンスポ千葉マリンマラソン、千葉大学内における啓発) ・リーフレット「知っておきたい!!消費生活の豆知識」において若者向けの特集を行い、消費生活センターへの配架とホームページ	a	消費者トラブル等に関心のない若者に関心を持たせるために、効果的な啓発の検討が必要である。	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	関東甲信越ブロック若者悪質商法被害防止キャンペーンの時期に合わせ、大学で消費生活相談窓口の啓発及び出張相談を実施する。	への掲載を行った。 関東甲信越ブロック若者悪質商法被害防止キャンペーンにおいて、若者トラブル110番を設置した。 実施時期:1月21・22日 相談件数:4件	b	引き続き関東甲信越ブロック若者悪質商法被害防止キャンペーンにおいて、若者トラブル110番を設置する。
----	---	------------------------	----------	-------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	---	----------------------------------------------------

数値目標

個別施策	項目名	単位	平成26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) 2

指標

個別施策	項目名	単位	平成26年度 実績値
①-1	成年後見制度に関する相談件数	件	12

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26年度実施予定	平成26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	各年齢層の特性を踏まえた講座を開催する。	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 4回 ・親子対象講座 1回 ・高齢者向け講座 3回 ②悪質商法等被害防止講演会（高齢者・見守り）6回 ③千葉大学キャンパス内特別講座（若者）1回 ④消費者月間記念講演会（一般・見守り）2回 ⑤学校と連携した啓発講座 10回	a	対象者へ効果的に講座開催の情報提供ができるよう、周知方法について検討する必要がある。	A 16/6 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。	消費生活講座等を19館で26事業実施した。 延受講者数：709人	b	今後更なる確かな学習機会提供のため、地域の実情や学習ニーズの把握に努める。	
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	平成25年度に作成した高齢者向けの講義資料をもとにくらしの巡回講座を実施するとともに、若者向けの講義資料を作成する。	・くらしの巡回講座・連携事業を実施した(97回)。 ・若者向けのくらしの巡回講座については、申込者の要望に応じて適宜資料を作成することとした。	b	講師間での情報共有による内容の充実及び開催曜日・巡回講座テーマの拡充を図る。	

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	平成 25 年度に制作した家庭科指導資料や障害者向けの啓発 DVD の活用を促進するための方策について検討し、実施する。 当センターが保有する図書、視聴覚教材等の学習教材について、学校での活用を促していくため、リストを配布する。	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育推進ワーキンググループ会議で作成した家庭科指導用資料について、教科主任会や教育課程研究協議会にて説明した後、小中学校及び関係機関に配付した。 ・障害者向け消費者教育アニメーション視聴覚教材を小中学校、障害者施設等に配付した。(462 件) ・消費生活に関連する図書等を新たに配架した(図書 70 冊 DVD10 枚 CD1 枚)。 ・消費生活センターホームページにおいて、新着図書等の情報を公開した。 ・ちばし消費者応援団登録制度を開始し、登録団体に消費者教育目的を可能とし、団体の利用促進を図った。 ・消費者レベルステップアップカレンダー 2015 を作成・配布し、消費生活センターの周知を図った。 	a	図書等について、再度点検・整備を行い、貸出が増えるよう情報提供をさらにすすめる必要がある。
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	大学の新入生オリエンテーションや新入社員研修での講座を大学・企業と連携して実施する。	<ul style="list-style-type: none"> ・学校と連携し、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。(10 回、1,053 人) ・事業者の要望に応じ、新入社員向けのリーフレット等を配布したほか、巡回講座の紹介を行った。 	a	学校・企業等に連携し、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"> ・主催講座においてアンケートを実施した。 ・昨年度要望の多かったスマートフォンに関する講座を 3 回実施した(各回とも定員 24 人)。 第 1 回 申込人数 68 人 	a	アンケートを分析し、消費者の意見を踏まえた適切な講座を開催する必要がある。

					第2回 申込人数 71人 第3回 申込人数 73人 ・平成25年度に広く市民に対しアンケートを実施し作成した、「千葉市における消費生活の課題整理報告書」を踏まえ、消費者教育推進計画で実施する施策を検討した。		
--	--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

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26年度実施予定	平成26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。	教科主任会や教育課程研究協議会の場で実践発表や意見交換を行い、消費者教育推進のための教員研修を行った。	a	学習指導要領の趣旨を踏まえた、小・中学校家庭科における消費者教育に関連する研修内容を検討する。	A 5/2 2.5 点
			教育センター	新学習指導要領に基づいて、消費者教育の内容を幅広く教職員に広める研修機会を検討する。	管理職研修（新任教頭）及びアフタヌーンセミナーにおいて、リーフレットの配布と消費生活センター担当者による啓発を実施した。	b	研修継続のための時間の確保が課題である。	

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26年度実施予定	平成26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、教育課程研究協議会、実技研修会、ブロック研修会、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	文部科学省、専門機関等との連携をとり、最新の情報提供や、適切な指導・助言に努めるとともに、各教科・領域の指導計画の中で消費者教育が関連する内容を検討する。	A 15/6 2.5 点

			教育センター	学習指導要領に基づいて、教職員向けに実施した研修が学校現場でどのように活用されたかを測定する方法を検討する。	検討した結果、測定は困難であるため、教職員向けの研修時にアンケート等で現状把握を行うこととした。	b	研修を充実させるため、現状を的確に把握する必要がある。
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。	教育課程研究協議会や教科等主任会、ブロック研修会、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	学習指導要領に基づいて、教職員向けに実施した研修が学校現場でどのように活用されたかを測定する方法を検討する。	検討した結果、測定は困難であるため、教職員向けの研修時にアンケート等で現状把握を行うこととした。	b	教職員の意見を踏まえた資料の改善が必要である。
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見直し・検討する。	教科主任会や教育課程研究協議会において、昨年度作成した指導用資料を活用した授業を紹介したり、活用方法を検討したりした。また、学校訪問の際には、指導用資料を活用した授業がみられた。	a	授業で使用できる消費者教育に関する指導資料の活用を図る。
			教育センター	学習指導要領に基づいて、教職員向けに実施した研修が学校現場でどのように活用されたかを測定する方法を検討する。	検討した結果、測定は困難であるため、教職員向けの研修時にアンケート等で現状把握を行うこととした。	b	資料の活用にあたり、教職員に対するサポートが必要である。

数値目標

個別施策	項目名	単位	平成 26 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	(750) 1,429
①-2	くらしの巡回講座の受講者数(総数)	人	(3,600) 3,797
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	(2,930) 3,495
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	(240) 302
①-4	消費者被害防止のための啓発講座の実施回数	回	(23) 10

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26年度実施予定	平成26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。	各区民まつり等のイベントにおいて、啓発ちらし・啓発品を配布して、ごみ減量・再資源化に関する啓発活動を実施するとともに、市内大学生により組織されたボランティアグループ「ちばくりん」と連携し、大学祭等でごみ減量の啓発を実施した。また、県宅建協会等住宅管理会社と連携し、単身世帯向け住宅にごみ減量チラシのポスティングを実施した。	a	ごみの分別・減量に関心が薄い若年層に対し、より効果的な広報手段の検討が必要。	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、協定店の積極的なPRを行うとともに、募集活動を行う。	・協定店の拡充 1事業者 ・食品トレイ店頭キャンペーンポスター掲示 44事業者 107店舗	a	「ちばルール」協定店の取組みをさらに市民に周知していくことが必要。	
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」324,000部 ・「リサイクリーンちば」15,600部	a	市民及び事業者のごみ減量意識の向上につながるよう、掲載内容の吟味が必要。	
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35,000円)及び生ごみ肥料化容器(補助率2/3 補助上限額4,000円)の購入費の助成を行う。	・生ごみ減量処理機 167基 ・生ごみ肥料化容器 289基	c	市民向け講習会等で補助制度を周知し、設置の普及を目指す必要がある。	
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:15,028t 補助金額:33,428千円 保管庫等用具を支援した団体数:40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を 24,000 部作成し、区役所等で配布した。	a	配架先の残部等を調査するなど、より効果的に配布する。
----	---	----------------------------------------	-------	-------------------------------------------	------------------------------------	---	----------------------------

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 26 年度実施予定	平成 26 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。	公民館講座を 7 回開催し、計 130 人が参加した。 6 月 30 日(月)に「2014 環境フェスティバル」を開催し、401 人が参加した。	a	特になし。	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 29 館で 50 事業実施した。 延受講者数:1,297 人	b	今後もの確な学習機会提供のため、地域の実情や学習ニーズの把握に努める。	
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 9,500 部、中学生版 9,500 部をそれぞれ作成し、配布した。	a	教材の活用状況の把握と掲載内容の更新。	
			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ともに、27 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 6 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・中学校とも 6 校指定し、活動を支援した。	a	特になし。	
			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。	ごみ分別スクール 114校実施 へらそうくんルーム 14か所実施 (未就学児向け)	a	未就学児や小学生に理解しやすく内容を検討していく。
----	---	-----------------------------------------------------------------------	--------	-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------	---	---------------------------

数値目標

個別施策	項目名	単位	平成26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	(714) 736

指標

個別施策	項目名	単位	平成26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26年度実施予定	平成26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インターネットトラブルに関する専門講座に相談員を参加させ、その内容を全相談員へ伝達する所内研修を開催する。	・国民生活センター主催のネットトラブル関連研修に相談員が参加、その後、所内研修会にて周知を図った。 ・IPA派遣講師によるスマホ関連所内研修実施。(1/22開催)	a	日進月歩のネット業界に関わる最新の消費生活トラブルに対応すべく、専門知識を継続的に習得する。	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	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実施した。 ・保護者のためのケータイ安心・安全講座 ・IT社会の消費者トラブル(消費者サポーター養成講座内) ・初めてのスマートフォン教室(3回)	a	くらしの巡回講座等においても、インターネット取引等の内容を盛り込み、広く啓発を行う。	

指標

個別施策	項目名	単位	平成26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	5