

第2次千葉市消費生活基本計画に基づく 平成27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	4
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	10
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]	19
② 苦情相談情報の活用	21
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	24
② 相談体制の強化	24
③ 相談員の専門的知識の向上	26
④ 関係機関等との連携	26
数値目標	28
指標	29

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 ----- 30
- ② 若年者に対する支援 ----- 30
- 数値目標、指標 ----- 31

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 ----- 32
- 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 ----- 34
- 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27年度実施予定	平成27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 ・違反者公表 4回 （食中毒事件3回、違反食品1回） ・食品の自主回収情報 5回 ・市内流通違反食品回収に伴う対応 1回 ・国からの通知に基づく注意喚起 5回 ・ノロウイルス食中毒を予防しましょう ・毒キノコによる食中毒に注意しましょう ・2,4-ジニトロフェノール(DNP)含有健康食品の利用に注意しましょう ・イボガイン含有健康食品の利用に注意しましょう ・キンシバイ(巻貝)に注意しましょう ②記者発表(資料提供) ・食中毒事件 3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 ③違反者の告示 ・食中毒事件 3回	a		B 27/11 2.4 点

				<ul style="list-style-type: none"> ・違反食品 1 回 ④食中毒注意報・警報発令 ・食中毒注意報(6/25～09/30) ・食中毒警報(7/21～9/1) 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 ・ノロウイルスによる食中毒予防対策 1,500 部 ・手洗い手順 1,500 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 28 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 ・実施日:2 月 3 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:「食品工場の異物対策」 ・講師:株式会社 食研 品質保証部 部長代理 佐渡山 健一郎 ・参加者:33 人 ②平成 28 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 8 日 ・意見:2 名から 16 件 	a	
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。	<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:4,219 件 	b	引き続き監視指導を実施する必要がある。

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 27 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 399 検体 1,790 項目、理化学的検査 654 検体 20,605 項目を実施した。他に食中毒・食品苦情の微生物検査 615 検体 6,433 項目、理化学的検査 26 検体 589 項目を実施した。	b	成分規格等の改正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：16,600 件 検査依頼検体数等：240 検体 7,291 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：6,838,598 羽	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。	千葉市産農産物が身近な飲食店で食べられるよう、認証者に市内飲食店を紹介し、結びつけた。また、区役所朝市で生産者認証者の農産物を販売することで地産地消を進めた。	b	認証者の販売促進効果を高めるため、新たな販売機会を提供していく必要がある。
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により、食育を市民運動として展開する。	「食育のつどい」を開催し、食育の推進に努めた。 ①講演会 6 月 16 日 千葉市総合保健医療センター 5階大会議室 内容「世代にあわせた食育～食を通じた健康づくり～」 参加者：233 名 ②イベント アリオ蘇我1階サンコート広場・屋外イベント広場	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。

					内容「ステージイベント及び展示ブース」 参加者:6,315名		
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。	4件の情報提供を実施。 (平成27年4月、9月、12月 平成28年2月)	a	引続き迅速な情報提供を実施する。
	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		
	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:3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 27 年度実施予定	平成 27 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。 ・完了検査率 95.5%	b	・引き続き啓発活動を実施し、検査率の向上を図る。	B 11/5 2.2 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 20 戸の耐震診断助成を実施した。	b	分譲マンションについては、申請がなかったため周知に努める。	
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 20 戸及び分譲マンション 1 棟の耐震改修助成を実施した。	b	分譲マンションの設計については、申請がなかったため周知に努める。	
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などの相談業務を行う。（専門相談は月・水・金曜日及び第 1・第 3 日曜日の 10 時から 15 時。一般相談は平日及び第 1・第 3 日曜日の 10 時から 15 時。）	・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などの相談業務を行った。 ・相談実績 541 件（軽微な相談を除く。）	a	幅広い住宅関連情報の提供や相談に対応するため、更なる情報収集が必要である。	
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、講習会の開催やホームページ・パンフレットを活用し知識の普及を図る。	①住居衛生に関する相談の受理 ア 相談件数 ・化学物質等 21 件 ・害虫相談 182 件 イ 住居環境調査件数	b	出前講座でも同様のテーマを用意し、住居衛生に関する知識を普及啓発する機会を設けているが 27 年度は実績がなく、保健	

				<p>・シックハウス関連 3 件 ・ダニアレルゲン 1 件 ②講習会の開催 各区保健福祉センター等の依頼により、住居衛生、衛生害虫に関する講習を行った。(計 8 回) <内訳> ・デング熱、ハチ、クモ対策(美浜区)1回 ・ダニと食品害虫対策(中央、若葉区)各1回 ・気管支ぜん息予防、ダニ・クモ対策(緑区)2回 ・小児ぜん息予防(保健所)1回 ・蚊媒介感染症について(千葉森林管理事務所、千葉市特定建築物環境衛生管理協議会)各1回</p>	<p>福祉センターからの依頼も例年とほぼ同等である。 市民に住居衛生の知識を広く普及啓発するためには、講習会の開催方法等を適宜見直していく必要がある。 また、講習内容の質の向上のため、外部研修等を活用し、最新の知識を習得する必要がある。</p>
--	--	--	--	---	--

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 27 年度実施予定	平成 27 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。	①家庭用品の基準適合検査のため試買を行い、100 検体、161 項目について年間を通じて計画どおり検査を依頼した。（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 7,100 部 ・保健所、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、27 年度にリーフレットの内容について国の公表内容に併せて見直しを行ったところである。	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 100 検体 161 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。 ・消費生活用製品安全法 8 店舗 6 品目 233 製品（乳幼児用ベッド等） ・電気用品安全法 8 店舗 8 品目 1,254 製品（直流電源装置等）	a	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へ立入検査を実施する。電気用品安全法については、経済産業省が指定する重点項目に基づいた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 27 年度実施予定	平成 27 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）への参画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。 ・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。	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。	消費生活相談において、必要とされる案件について、関係機関へ検査を依頼した。 実績：1 件 依頼先：（独）国民生活センター商品テスト部	a	消費者の安全を確保知るために、消費生活相談において、必要とされる案件については、引き続き関係機関へ調査を依頼する。	

数値目標

個別施策	項目名	単位	平成 27 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	(8) 8
③-3	電気用品安全法に基づく立入検査件数	件	(8) 8

指 標

個別施策	項目名	単位	平成 27 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	20,863
①-9	食品に関する相談情報連絡票の送付件数	件	4

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27年度実施予定	平成27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。 7店舗4品目320製品 (水筒、靴等)	a	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。	A 8/3 2.7 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、不適切な表示等については改善等の指導等の必要な措置を講じた。 適性改善指導:8件 廃棄指導:0件	b	引き続き監視指導を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。また、総価格表示について、調査時に啓発を行う。	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。また、総価格表示について、調査時に啓発を行った。 実施時期:1月 調査品目数:23品目 調査店舗数:12店舗	a	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、その結果を公表する。総価格表示についても、啓発を実施する。	

② 適正な計量の推進（市民局）

通番		施策の内容	担当課	平成27年度実施予定	平成27年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
23	1	事業所で使用するば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。	花見川区、稲毛区、美浜区の事業所に対し計量法に基づき特定計量器(非自動ばかり等)の立ち入り検査を実施した。 ・検査戸数:934戸 ・検査回数:2,134回 ※おもい回数:417回	b	引き続き、指定定期検査機関と連携し定期検査を実施していく。	B 9/4 2.3 点

					<ul style="list-style-type: none"> ・不合格個数:32 個 ・不合格率:1.3% 		
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。	<ul style="list-style-type: none"> ・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:66 戸 ・検査個数:3,699 個 ・不適正個数:53 個 ・不適正個数率:1.4% 	a	引き続き、対象となる事業所の異動状況を把握し、立ち入り検査を実施していく。
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 <ul style="list-style-type: none"> ・検査戸数:16 戸 ・検査個数:366 個 ・不適正個数:0 個 ②タクシーメーター <ul style="list-style-type: none"> ・検査戸数:66 戸 ・検査個数:116 個 ・不適正個数:0 個 ③LP ガスメーター <ul style="list-style-type: none"> ・検査戸数:5 戸 ・検査個数:1,652 個 ・不適正個数:0 個 ④水道メーター <ul style="list-style-type: none"> ・検査戸数:1 戸 ・検査個数:18,905 個 ・不適正個数:0 個 	b	引き続き、対象となる事業所の異動状況を把握し、立ち入り検査を実施していく。
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	事業者の自主的な計量管理について検査を行うとともに、事業者の計量管理意識の向上を図る講習会や	適正計量管理事業所に対し立入検査を実施するとともに、普及・啓発を行った。	b	引き続き、計量制度の推進を図っていく。

			市民を対象にした講座等を開催する。 ・県・市合同事業者講習会の開催 ・家庭用計量器無料検査の実施 (啓発キャンペーンの実施)	①適正計量管理事業所立入検査 ・検査戸数:2戸 ・検査結果:概ね良好 ②消費生活講座(消費生活センター探検ツアー!～僕らがつくる!?くらしの安全・安心～)(8月)・参加者数:15名 ③計量管理講習会(11月) ・参加者数:31名 ④家庭用計量器検査(11月) ・受検者数:23名 ・受検台数:49台 ・費用:無料		
--	--	--	---	---	--	--

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27年度実施予定	平成27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	年末年始の生活関連商品の価格動向等について調査し、ホームページの活用や記者発表により情報提供を行う。	<p>年末年始期の生活関連商品の価格動向等について、調査結果を記者発表及びホームページで情報提供を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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検討する。	B 9/4 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。	<p>・商店街等が実施した以下の事業に対し、支援を行った。</p> <p>商店街共同施設整備事業 地域連携・一店逸品創出事業 ・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。</p>	b		
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、場内事業者と協力し、生鮮食料品の安定的な供給の確保に努める。	<p>・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。</p> <p>・場内事業者と協力し、出荷及び取引の円滑化を図った。</p>	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、集荷力の向上や販路拡大に向け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。	<p>災害時の生活物資等の確保手段を充実させるため、各種事業者と協定を締結した。</p> <p>平成27年度締結事業者数:2 (合計28)</p>	a	今後も引き続き、必要に応じて協定を締結していく。	
			消費生活センター	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。	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。	-		

数値目標

個別施策	項目名	単位	平成 27 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	(8) 7
②-2	商品量目立入検査件数	件	(57) 66
②-3	事業者への立入検査件数	件	(50) 88
②-4	普及・啓発講座等の開催回数	回	(4) 4

指 標

個別施策	項目名	単位	平成 27 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	2,134

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 27 年度実施予定	平成 27 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	条例上の不適正な取引行為を行っている疑いがある事業者に対し、調査等を行い、必要に応じて指導する。	<ul style="list-style-type: none"> ・県生活安全課に働きかけ、県・市合同で 1 事業者に対する是正指導（文書指導）を実施した。 ・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：28 事業者	b	随時千葉県等と連携し、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。また、意見交換時を活用し、不適正な取引行為に該当する疑いのある事案について指摘し、是正を促す。	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、事業者に対し不適正な取引行為等を説明する講座を実施する。	<ul style="list-style-type: none"> ・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：47 事業者 ・事業者を対象に、コンプライアンス研修会を実施した（10月1回）。 ・受講者数（16 事業者・22 人） 	a	来所した事業者に対し、引き続き条例の周知、啓発を実施する。また、消費生活に関連のある法令の中から幅広くテーマを選定し講座を実施する。	

数値目標

個別施策	項目名	単位	平成27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27年度実施予定	平成27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。 ・啓発冊子「知っておきたい!!消費生活の豆知識」を作成し、それぞれの年齢層に応じた情報提供を行う。 ・イベントにおける啓発活動等を実施し、高齢者や若者を意識した情報提供を行う。 	<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(1件) 注意情報(33件) ・各年齢層や分野別に啓発冊子「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。 ・くらしの巡回講座において、申込者の希望や特性に合わせて内容を見直し、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78人参加) ・千葉市老人クラブ連合会広報誌に悪質商法等の注意喚起の記事を寄稿した。(10,000部) ・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、稲毛区・緑区・美浜区の自治会に配布した。 ・民生委員が実施する高齢者実態調査にあわせ、65歳以上の高齢者世帯等に悪質商法ひっかか 	a	消費者被害について情報が行き届くよう、関心が薄い若者や、消費生活相談件数が多い高齢者に対する効果的な情報提供を実施する。	A 19/7 2.7 点

					らん蔵シールを配布し、悪質商法の被害防止やセンターの周知を実施した。 ・フクダ電子アリーナ、QVC マリンフィールドにおいて啓発を実施したほか、成人式にて資料配布を行った。		
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	暮らしの情報いずみの認知度を高めるため、暮らしの情報いずみ特集号の発行や、町内自治会等への回覧や医院への配架の働きかけを実施する。	・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。 ・市内の医療機関及び町内自治会に対し文書にて暮らしの情報いずみの配架・郵送について案内文を送付した。 ・ちばし消費者応援団に登録した団体会員、個人会員に対し暮らしの情報いずみを継続して送付した。(団体会員 53 団体、個人会員 46 名) ・町内自治会を対象に、ちばし消費者応援団(団体会員)に登録すると、特典として訪問販売お断りシール等の提供する旨周知し、登録を促した(18 団体)。	a	ちばし消費者応援団(団体会員・個人会員)の登録者の増による送付先の確保を行うほか、暮らしの情報いずみ自体の周知を行う。
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などで周知を行い、新たな配信先の掘り起こしに努める。	・電子メールによる配信先については増減なし。(27ヶ所に年6回消費者被害注意報を配信した。) ・ちばし消費者応援団の登録者を募り、消費者被害注意報の送付先(紙媒体)を確保した。(団体会員は 31 団体、個人会員は 46 名の増)※個人会員は平成 27 年度より新設。	b	消費者被害注意報の周知を行い、電子メール希望者を含めた情報提供先の掘り起こしが必要。

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。	地域安全課	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。(16件)	a	子どもや女性を犯罪から守るための情報配信について、取扱方法を検討する必要がある。
			消費生活センター	市内の消費者被害の拡大を防止する必要がある事案について、関係課と協議の上、ちばし安全・安心メールを配信する。	市内の消費者被害の拡大を防止する必要がある事案について、地域安全課に依頼し、ちばし安全・安心メールを配信した。 実績:4件	a	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:3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	学校や若者に対する悪質商法被害防止に関する情報提供について電子メールやソーシャルメディアの活用を含め検討する。	学校における連携事業で、消費生活センターホームページの紹介及び相談窓口の周知を行った。	b	学校を通じて実施する情報提供について、電子メールを含め、様々な手法を検討する。

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27年度実施予定	平成27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	多重債務特別相談の実施日や申込方法について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。	多重債務特別相談の実施日や申込方法について市政だよりやホームページで紹介した。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こしを進める。	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 27 年度実施予定	平成 27 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、くらしの巡回講座及び主催講座を通じて情報提供を行う。	消費生活相談やくらしの巡回講座において適宜制度について案内するとともに、消費者サポート一養成講座において、千葉市成年後見支援センターの講師による講義を行った。	a	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 736 件 【内訳】 ・電話 452 件、面接 268 件、弁護士 16 件 ・チラシ 26,000 部作成 ・普及啓発等活動実施状況 講演会 2 件、講師派遣 15 件、PR 活動 2 件		b	
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 地域包括ケア推進課 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) ・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 回偶数月発行) (地域包括ケア推進課) ・各あんしんケアセンターに消費者被害注意報を送付した。(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。 (障害者自立支援課) 千葉市高齢者等悪質商法被害防	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定期的に配信する必要がある。 (地域包括ケア推進課) 引き続き、情報提供に努める。 (高齢福祉課) 特になし。 (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	A 8/3 2.7 点

					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。 (障害者自立支援課)		合に対応できるようにしていく。
--	--	--	--	--	--	--	-----------------

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 27 年度実施予定	平成 27 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等による情報提供及び、消費生活センター1階の情報プラザにおける、関連展示を行った。 巡回講座・連携事業:125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	a	苦情相談の内容や国民生活センターからの情報提供などを分析し、啓発や講座で活用し情報提供を行う。	A 8/3 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 27 年度実施予定	平成 27 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。	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図った。 区民まつり(6区) あんしんケアセンター管理者会議 スプリングフェスティバル 指定居宅サービス事業者等連絡会議 障害者団体説明会(資料提供のみ) 障害福祉サービス等に係る事業者説明会	a	ネットワーク会議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。	・あんしんケアセンター管理者会議において消費生活センターとの連携を要請した。 ・社会福祉協議会の地区部会等を対象に巡回講座を実施した。(9回) ・暮らしの情報いずみの回覧に協力する、町内自治会を募集した。(255 団体に配布開始) ・町内自治会に対し、ちばし消費者応援団団体会員を募集した。(18 団体)	a	社会福祉協議会等に対する働きかけを継続し、効率的に消費者被害防止のため施策を実施する。	

数値目標

個別施策	項目名	単位	平成 27 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	(17,600) 24,915
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	(2,760) -
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	(295) 568
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	(24) 34

指標

個別施策	項目名	単位	平成 27 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	3
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 27 年度実施予定	平成 27 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	相談員の研修会や事例研究会等を引き続き実施し、相談員の資質向上を図る。また、未配置となっている統括消費生活相談員の補充について検討する。	・相談員の研修会や事例研究会等を引き続き実施し、相談員の資質向上を図った。 所内研修会：3 回 事例研究会：毎月 1 回※7、9、1 月は、あわせて所内研修会を実施した。 統括消費生活相談員については、該当者がおらず補充には至らなかった。	b	相談員の研修会や事例研究会を引き続き実施する。また、国民生活センター主催の研修に参加し、相談員の資質の向上を図る。	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 27 年度実施予定	平成 27 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	利用促進のためのPRを実施しながら、引き続き各区役所で月 2 回出張相談を実施する。	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：134 回	a	区役所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 10/4 2.5 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	高齢者・障害者の相談窓口からの相談に対し助言を行う。	・区役所において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 ・発達障害者支援センターと連携して巡回講座を実施した。	b	高齢者や障害者の相談窓口に対し、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。	

					実施回数 1 回		
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	民間商業施設での消費生活相談の実施場所を拡大し、相談窓口の充実化及び区役所消費生活出張相談について一層の周知を図る。	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談に対し、助言等を行った。 相談受付件数:6,524 件 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、33 件の相談を受け付けた。 C-ONE、マリンピア、三越千葉店、コープ花見川店において出張相談を実施した。 実施回数 24 回	a	区役所消費生活出張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。また、各種媒体による広報を行う。	<ul style="list-style-type: none"> 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:19 件 ホームページ及び市政だよりにより、消費生活相談窓口等について周知を図った。	b	引き続きインターネットによる消費生活相談の受付を実施し、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 27 年度実施予定	平成 27 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。	国民生活センター主催の専門研修へ参加した。(13回) 毎月 1 回の事例研究会において、研修内容の共有化を図った。 年 3 回の所内研修会では外部から講師を招き、相談処理の向上のための知識の習得を図った。	a	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 27 年度実施予定	平成 27 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、市政だよりや暮らしの情報いずみで周知した。	a	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。	A 10/4 2.5 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	弁護士のアドバイスを消費生活相談員間で共有化していく必要がある。	
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	消費者庁や国民生活センターの会議から得られた情報や研修の成果等を共有するための事例研究会を定期的に開催し、組織全体で情報の共有化を進める。	・毎月 1 回、事例研究会を開催し、研修の成果等の共有化を図った。※7.9.1 月はあわせて所内研修会を実施した。 ・国民生活センター主催の専門研	a	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処理能力の向上を図る。	

					修へ参加した。(13回)		
55	4	千葉県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	千葉県多重債務者支援庁内連絡会議を開催するとともに、多重債務問題に対する職員の意識向上を図る研修を実施する。	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(6月、11月) ・第1回研修会 テーマ:消費生活センターの業務と多重債務相談 講師:水野 消費生活相談員 ・第2回研修会 テーマ:多重債務問題の実例と手続の具体的な流れについて 講師:清水 佐和 弁護士	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

数値目標

個別施策	項目名	単位	平成 27 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) 79.5
①-1	消費生活相談の解決率(情報提供)	%	(14) 10.6
①-1	消費生活相談の解決率(あっせん)	%	(9) 5.9
③-1	消費生活相談員研修の実施回数	回	(24) 33
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	(32) 23

指 標

個別施策	項目名	単位	平成 27 年度 実績値
①-1	消費生活相談受付件数	件	6,524
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 (%)	2,337 (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 (%)	734 (11.3)
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 (%)	145 (2.2)
②-5	電子メールによる消費生活相談の受付件数	件	19
④-1	多重債務者特別相談の実施回数	回	23
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27年度実施予定	平成27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や各種団体と連携し、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において、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座を実施した。 ・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	成年後見制度の周知のため、市成年後見支援センターや各種団体の連携を継続する。	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27年度実施予定	平成27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政令指定都市、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。ホームページ等を活用した若年者への情報提供を進める。	関東甲信越ブロック悪質商法若者被害防止共同キャンペーンにおいて、ポスター・リーフレットを中学校・高校・大学等に配布するとともに、講座や各種啓発活動を行った。 ①ポスターの作成(150部) ②リーフレット作成(17,600部) ③学校との連携講座(17回 2,002人) ④キャンペーンに合わせ、消費生活講座等(託児付き)を実施(2回) ⑤各種啓発活動 ・コープみらいフェスタきやっせ物産展 2016 出展 ・消費生活センター内で若者向け	a	消費者被害への関心が薄い若者に対し、効果的な啓発が行えるよう検討が必要である。	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で、若者トラブル110番を実施する。	の企画展示を実施 ・区役所等における消費者教育ポスター入賞作品等の巡回展示 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20・21日 相談件数:3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27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	(4) 2

指標

個別施策	項目名	単位	平成27年度 実績値
①-1	成年後見制度に関する相談件数	件	5

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27年度実施予定	平成27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 2回 ・子ども(親子)向け 2回 ・高齢者向け講座 5回 ②悪質商法等被害防止講演会(高齢者・見守り) 6回 ③消費者月間記念講演会等 2回 ④学校との連携講座 17回	a	各年齢層が興味を持つ講座を検討するとともに、効果的に情報提供等を実施し、受講者数の増加を図る。	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25館で42事業実施した。 延受講者数:1,015人	a	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。	
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	くらしの巡回講座のメニューや実施方法を見直し、利用促進を図る	・くらしの巡回講座・連携事業を実施した(125回)。 ・主催者の要望や対象者の特性に合わせ、くらしの巡回講座を実施した。	a	・市民のニーズや最新の事例をくらしの巡回講座の内容に反映させ、利用促進を図る。	
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	消費者のニーズに合った図書・ビデオ等の学習機材を購入する。所蔵図書及び資料情報コーナーの情報提供を充実させ、利用促進を図る。	・消費生活に関連する図書67冊を新たに配架し、ホームページにおいて情報公開した。 ・資料情報コーナーにおいて、適宜テーマを設定し、テーマに沿った図書の展示を行った。 ・ちばし消費者応援団制度について	b	所蔵図書や資料情報コーナーを充実させるとともに、その内容を周知することで利用促進を図る。	

					て、団体に加え個人まで対象を拡充し、施設の利用促進を図った。		
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・企業などと連携して実施する。	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。(17回、2,002人)	a	学校・企業などに啓発講座について周知し、講座の増を図る。
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	くらしの巡回講座や消費生活講座でアンケートを実施し、その結果を講座の内容等に反映させる。	・主催講座においてアンケートを実施し、先の講座を決定する際の資料とした。 ・くらしの巡回講座において実施したアンケートの内容を講師に伝え、講座の進め方等について工夫した。	b	アンケートを分析し、消費者の意見を踏まえ講座内容を検討する。

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 27 年度実施予定	平成 27 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・中学校家庭科における消費者教育に関連する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、学習指導要領の趣旨を踏まえた消費者教育推進のための研修を行った。	b	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。	夏季休業中を中心に実施している専門研修において消費者教育の視点に立って研修を実施した。	a	消費者教育に関する研修時間の確保。	

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 27 年度実施予定	平成 27 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とともに、各教科・領域における消費者教育との関連を検討する。	学習指導要領を踏まえた、小・中学校の各学年・各教科等で、消費者教育と関連する指導事項を一覧表にまとめた。	a	消費者教育に関連する指導事項の見直しを行う。専門機関等との連携を取り、最新情報の提供等、適切な指導・助言に努める。	B 14/6 2.3 点
			教育センター	新学習指導要領に基づいて、研修等の機会に指導・助言や資料提供を行う。	基本研修において、消費者教育に関するリーフレット等を配布した。	b	消費者教育を学校現場で進める際のポイントについて助言を行う。	
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、教科主任会、ブロック研修、学校訪問の折に、児童生徒向け啓発冊子等の活用を促した。	b	児童生徒向け啓発冊子等の活用を図る。	
			教育センター	消費者教育に係る研修等において、学校での啓発冊子等の活用状況や意見を確認し、資料の改善に役立てる。	家庭科の専門研修において、消費者教育に関するアンケートを実施。要望等について集約した。	a	アンケート項目について、適切であるか、再検討を行う。	
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、指導資料を紹介したり、活用方法を検討したりした。学校訪問の際には、指導資料を活用した授業がみられた	b	特別支援学級向けの指導資料の検討・作成と、指導資料の活用を図る。	
			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例等の紹介をする。	基本研修や専門研修において、活用例について紹介した。	b	活用例を広げ、紹介を行う。	

数値目標

個別施策	項目名	単位	平成 27 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	(770) 2,456
①-2	くらしの巡回講座の受講者数(総数)	人	(3,560) 5,488
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	(2,940) 4,785
①-2	くらしの巡回講座の実施回数(若年者)	回	(2) 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	(250) 184
①-4	消費者被害防止のための啓発講座の実施回数	回	(24) 17

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27年度実施予定	平成27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」の目標は達成したが、3用地2清掃工場運用体制への移行に向け、安定的かつ継続的なごみ処理体制を確保するため、さらなるごみの減量・再資源化に向けて啓発を行う。	市内大学生で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するとともに、不動産関連団体と連携し、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	さらなる焼却ごみ削減のため、世代別に啓発内容を変えるなど、効果的な広報を実施する必要がある。	A 17/6 2.8 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 4事業者 ・ちばルール取組み周知キャンペーン 23事業者 25店舗	a	「ちばルール」協定店を拡充するとともに、取組みを広く周知する必要がある。	
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、リサイクルクリーンちばを年1回発行する。	・「GO!GO!へらそうくん」(2/1発行) 326,000部 ・「リサイクルクリーンちば」(10/1発行) 14,400部	a	市民・事業者の興味・関心を喚起できるよう、タイムリーな情報提供に努める必要がある。	
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 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 97基 ・生ごみ肥料化容器 175基	a	交付件数の増加を目指し、効果的な広報をする必要がある。	
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:14,094t 補助金額:31,522千円 保管庫等用具を支援した団体数:41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。 ・配架先の希望部数を調査し、効率的に配分した。	a	特になし。	

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27年度実施予定	平成27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6回開催し、計80人が参加した。 6月26日(金)に「2015ちばし環境フェスティバル」を開催し、251人が参加した。	a	特になし。	A 20/7 2.9 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48事業実施した。 延受講者数:1,020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 9,600部、中学生版 8,950部をそれぞれ作成し、配布した。	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。	小・中学生向けの環境教育教材の活用を図るよう指導・助言した。	a	具体的な活用方法についての検討	
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。	環境学習モデル校の実践を通して環境保全活動を推進した。	a	環境モデル校の取組を他校に広げる方策の検討。	
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 113校実施 へらそうくんルーム 12か所実施 (未就学児向け)	a	未就学児・小学生に加え、その保護者にも取り組んでもらえるよう、啓発方法を見直す必要がある。	

数値目標

個別施策	項目名	単位	平成27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	(662) 641

指標

個別施策	項目名	単位	平成27年度 実績値
②-3	環境学習モデル指定校	校	6

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27年度実施予定	平成27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。	・インターネットトラブルに関する専門講座に参加：国民生活センター2件、その他1件 ・毎月1回の相談員定例会・事例研究会にて、国民生活センターの講座等で得た情報について、情報共有を図った。	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。	
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。 ・シニアを対象としたスマートフォンの操作に関する講座(3回) ・シニアを対象としたタブレットの操作に関する講座 ・インターネットに関する消費者トラブルや悪質商法に関する講座(2回)	a	受講者の特性に応じ、講座にインターネット取引等の内容を盛り込む。	A 6/2 3.0 点

指標

個別施策	項目名	単位	平成27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	6