

第2次千葉市消費生活基本計画に基づく 平成28年度実施予定

【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 | 3 |
| ③ 生活用品の安全性の確保 | 4 |
| ④ 関係機関等との連携 | 5 |
| 数値目標、指標 | 6 |

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 | 7 |
| ② 適正な計量の推進 | 7 |
| ③ 生活関連商品の調査、安定供給 | 9 |
| 数値目標、指標 | 10 |

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 | 11 |
| 数値目標 | 11 |

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] | 12 |
| ①-2 情報提供の推進・[多重債務関連] | 13 |
| ①-3 情報提供の推進・[高齢者・障害者関連] | 13 |
| ② 苦情相談情報の活用 | 14 |
| ③ 地域、関係団体等との連携 | 14 |
| 数値目標、指標 | 15 |

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 | 16 |
| ② 相談体制の強化 | 16 |
| ③ 相談員の専門的知識の向上 | 17 |
| ④ 関係機関等との連携 | 17 |
| 数値目標 | 18 |
| 指標 | 19 |

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 ----- 20
- ② 若年者に対する支援 ----- 20
- 数値目標、指標 ----- 21

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 ----- 22
- ② 消費者教育の推進 ----- 23
- ③ 学校における消費者教育の推進 ----- 23
- 数値目標 ----- 24

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 ----- 25
- ② 消費者に対する環境教育の推進 ----- 26
- 数値目標、指標 ----- 27

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 ----- 28
- 指標 ----- 28

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28年度実施予定 | 平成28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。 | | | | |
| 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29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。 | | | | |
| 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。 | | | | |
| 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。 | | | | |
| 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。 | | | | |
| 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。 | | | |
| 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 | 地産地消の取組を推進するため、千葉市産農産物生産認証者の作った農産物の販売機会を増やしていく。 | | | |
| 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。 | | | |
| 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。 | | | |
| | | | 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。 | | | |
| | | | 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。 | | | |

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 28 年度実施予定 | 平成 28 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。 | | | | |
| 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。 | | | | |
| 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（平成 12 年 5 月 31 日以前に建設され、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。 耐震診断の結果、構造評点 0.7 未満と判定された木造住宅（昭和 56 年 5 月 31 日以前対象）について、二段階の工事により現行の耐震基準を満たすように耐震改修（二段階耐震改修）を行う者に対し、助成を実施する。木造住宅（昭和 56 年 5 月 31 日以前対象）の 1 階部分に耐震シェルターを設置する場合に設置費用の一部を助成する。 | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|--|-------|---|--|--|--|--|
| 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行う。 (専門相談:月・火・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) | | | | |
| 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。 | | | | |

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28年度実施予定 | 平成28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。 | | | | |
| 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。 | | | | |
| 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。 | | | | |

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 28 年度実施予定 | 平成 28 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。 | | | | |
| 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。 | | | | |

数値目標

| 個別施策 | 項目名 | 単位 | 平成 28 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 | (9) |
| ③-3 | 電気用品安全法に基づく立入検査件数 | 件 | (9) |

指 標

| 個別施策 | 項目名 | 単位 | 平成 28 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 | |
| ①-3 | 食品営業施設等の監視件数 | 件 | |
| ①-9 | 食品に関する相談情報連絡票の送付件数 | 件 | |

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 28 年度実施予定 | 平成 28 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。 | | | | |
| 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。 | | | | |
| 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。 | | | | |

② 適正な計量の推進（市民局）

| 通番 | | 施策の内容 | 担当課 | 平成 28 年度実施予定 | 平成 28 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。 | | | | |
| 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。 | | | | |
| 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。 | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|--------------------------------|----------|---|--|--|--|--|
| 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 | 千葉県流通関係計量士研究会議を通し、事業者の自主的な計量管理を推進する。また11月は計量強調月間であるので、ポスターの掲出や家庭用計量器無料検査を通じ、市民に計量制度の普及・啓発を図る。 | | | | |
|----|---|--------------------------------|----------|---|--|--|--|--|

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28年度実施予定 | 平成28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。 | | | | |
| 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。 | | | | |
| 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。 | | | | |
| 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。 | | | | |
| | | | 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。 | | | | |

数値目標

| 個別施策 | 項目名 | 単位 | 平成 28 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 | (9) |
| ②-2 | 商品量目立入検査件数 | 件 | (58) |
| ②-3 | 事業者への立入検査件数 | 件 | (51) |
| ②-4 | 普及・啓発講座等の開催回数 | 回 | (5) |

指 標

| 個別施策 | 項目名 | 単位 | 平成 28 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 | |

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 28 年度実施予定 | 平成 28 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。 | | | | |
| 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、事業者に対し法令・条例に関する講座を実施する。 | | | | |

数値目標

| 個別施策 | 項目名 | 単位 | 平成 28 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) |
| ①-2 | 法令・条例に関する講座の開催回数 | 回 | (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28年度実施予定 | 平成28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。 ・イベントや情報紙などの啓発の機会を活用し、高齢者や若者を意識した情報提供を行う。 | | | | |
| 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特集号を発行し、広く市民に対し啓発を行うとともに、暮らしの情報いずみの認知度を高める。 | | | | |
| 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などで周知を行い、新たな配信先の掘り起こしに努める。 | | | | |
| 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。 | 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。 | | | | |
| | | | 消費生活 | 市内の消費者被害の拡大が懸念さ | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|--|----------|---|--|--|--|--|
| | | | センター | れる事案について、関係課と協議の上、ちばし安全・安心メールを配信する。 | | | | |
| 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。 | | | | |
| 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。 | | | | |

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 28 年度実施予定 | 平成 28 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。 | | | | |

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 28 年度実施予定 | 平成 28 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 | 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。 | | | | |
| | | | 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。 | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 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。 | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|

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28年度実施予定 | 平成28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。 | | | | |

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28年度実施予定 | 平成28年度実績等 | 評価 | 今後の課題 | 項目評価 |
|----|---|---|----------|--|-----------|----|-------|------|
| 43 | 1 | 千葉市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。 | | | | |
| 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。 | | | | |

数値目標

| 個別施策 | 項目名 | 単位 | 平成 28 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 | (17,650) |
| 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 | (2,770) - |
| 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 | (300) |
| 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 | (26) |

指 標

| 個別施策 | 項目名 | 単位 | 平成 28 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 | |
| ③-1 | 消費者被害注意報の配信先件数 | 件 | |

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28年度実施予定 | 平成28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・あつ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、県弁護士会と協定を締結し、随時弁護士による法的な助言を受けるなど、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。 | | | | |

② 相談体制の強化（市民局）

| 通番 | | 施策の内容 | 担当課 | 平成28年度実施予定 | 平成28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。 | | | | |
| 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。 | | | | |
| 48 | 3 | 消費者被害の解決に向けたあつ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。 | | | | |
| 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 | 民間商業施設における消費生活相談を幅広い地域にて実施し、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。 | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|------------------------------|----------|---|--|--|--|--|
| 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、ホームページや市政だよりにより消費生活相談窓口等について、広報をおこなう。 | | | | |
|----|---|------------------------------|----------|---|--|--|--|--|

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 28 年度実施予定 | 平成 28 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。 | | | | |

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 28 年度実施予定 | 平成 28 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。 | | | | |
| 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。 | | | | |
| 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関催し、組織全体で情報の共有化を進める。 | | | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|----------|--|--|--|--|
| 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。 | | | |
|----|---|---|----------|--|--|--|--|

数値目標

| 個別施策 | 項目名 | 単位 | 平成28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) | % | (75) |
| ①-1 | 消費生活相談の解決率(情報提供) | % | (15) |
| ①-1 | 消費生活相談の解決率(あっせん) | % | (9) |
| ③-1 | 消費生活相談員研修の実施回数 | 回 | (25) |
| 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 | (35) |

指標

| 個別施策 | 項目名 | 単位 | 平成28年度 実績値 |
|------|-----------------------------|----------|---------------|
| ①-1 | 消費生活相談受付件数 | 件 | |
| 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 (%) | |
| ①-1 | 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 (%) | |
| 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 (%) | |
| ②-5 | 電子メールによる消費生活相談の受付件数 | 件 | |
| ④-1 | 多重債務者特別相談の実施回数 | 回 | |
| ④-2 | 消費生活相談アドバイザー利用件数 | 件 | |

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28年度実施予定 | 平成28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。 | | | | |

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28年度実施予定 | 平成28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。 | | | | |
| 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。 | | | | |

数値目標

| 個別施策 | 項目名 | 単位 | 平成28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) |

指標

| 個別施策 | 項目名 | 単位 | 平成28年度 実績値 |
|------|----------------|----|---------------|
| ①-1 | 成年後見制度に関する相談件数 | 件 | |

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28年度実施予定 | 平成28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。 | | | | |
| | | | 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。 | | | | |
| 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 | | | | |
| 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・DVD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。 | | | | |
| 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。 | | | | |
| 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に反映させる。 | | | | |

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 28 年度実施予定 | 平成 28 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。 | | | | |

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 28 年度実施予定 | 平成 28 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。 | | | | |
| | | | 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。 | | | | |
| 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。 | | | | |
| 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。 | | | |
|--|--|------------|------------------------------------|--|--|--|

数値目標

| 個別施策 | 項目名 | 単位 | 平成 28 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 | (790) |
| ①-2 | くらしの巡回講座の受講者数(総数) | 人 | (3,580) |
| ①-2 | くらしの巡回講座の受講者数(学校) | 人 | (0) |
| ①-2 | くらしの巡回講座の受講者数(高齢者) | 人 | (2,950) |
| ①-2 | くらしの巡回講座の実施回数(若年者) | 回 | (2) |
| 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 | (260) |
| ①-4 | 消費者被害防止のための啓発講座の実施回数 | 回 | (24) |

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28年度実施予定 | 平成28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 | さらなる焼却ごみ削減を推進するため、「雑がみ分別」や「生ごみの減量」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。 | | | | |
| 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。 | | | | |
| 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、リサイクルちばを年2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 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。 | | | | |
| 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。 | | | | |
| 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り組みを推進します。 | 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。 | | | | |

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28年度実施予定 | 平成28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。 | | | | |
| | | | 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。 | | | | |
| 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。 | | | | |
| | | | 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。 | | | | |
| 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。 | | | | |
| | | | 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。 | | | | |
| 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113校(市立小学校112校、千葉大付属小学校1校)で実施する。 | | | | |

数値目標

| 個別施策 | 項目名 | 単位 | 平成28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 | (654) |

指標

| 個別施策 | 項目名 | 単位 | 平成28年度 実績値 |
|------|------------|----|---------------|
| ②-3 | 環境学習モデル指定校 | 校 | |

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28年度実施予定 | 平成28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。 | | | | |
| 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。 | | | | |

指標

| 個別施策 | 項目名 | 単位 | 平成28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 | |