

第2次千葉市消費生活基本計画に基づく 平成28年度事業実績

【目次】

基本的方向1 消費生活の安全・安心の確保（3課題、8項目）

課題1 商品、サービスの安全・安心の確保（19事業）

① 食品の安全性の確保	1
② 住まいの安全性の確保	5
③ 生活用品の安全性の確保	7
④ 関係機関等との連携	9
数値目標、指標	10

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	11
② 適正な計量の推進	12
③ 生活関連商品の調査、安定供給	14
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	17

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]	18
①-2 情報提供の推進・[多重債務関連]	20
①-3 情報提供の推進・[高齢者・障害者関連]	21
② 苦情相談情報の活用	22
③ 地域、関係団体等との連携	23
数値目標、指標	24

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	25
② 相談体制の強化	25
③ 相談員の専門的知識の向上	27
④ 関係機関等との連携	27
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 ----- 40

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。	<p>① ホームページ記載</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食品の放射性物質検査結果 (50回) ・違反者公表 (食中毒事件3回) ・食品の自主回収情報 (9回) ・国からの通知に基づく注意喚起 (8回) ・加熱調理を前提とした食品による食中毒の予防について ・植物由来製品による健康被害(疑い)について <p>「食中毒に注意しましょう」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カンピロバクターによる ・米国のダイエタリーサプリメント「DHZC-2 Tablet」の利用による ・腸管出血性大腸菌O157による ・ヒスタミンによる ・クドアによる ・ジビエ(野生鳥獣の肉)による <p>「記者発表(資料提供)」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食中毒事件 (3件) ・食中毒パレードの実施 (1件) ・年末特別監視の実施 (1回) <p>②違反者の告示</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食中毒事件 (3回) <p>③食中毒注意報・警報発令</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食中毒注意報(7/4～9/30) ・食中毒警報(8/5～9/30) 	a		B 26/11 2.4点

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった

【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

					④リーフレット配布等 ・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 ⑤食中毒予防の普及啓発 ・カンピロバクターによる食中毒を予防しましょう (1,500部) ・ノロウイルスによる食中毒予防対策 (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 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。	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1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:「健康食品の正しい理解と利用方法について」 ・講師:国立研究開発法人 医薬基盤・健康・栄養研究所 国立健康・栄養研究所 研究センター 健康食品情報研究室 研究員佐藤陽子 ・参加者: (34人) 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1日～2月7日 ・意見: (1人から12件)	a		

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった
 【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

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。	・重点的に実施する施設を定め監視指導した。 監視件数: (7,043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28年度監視指導計画に基づき次の試験検査を実施した。 (1)食品等・給食食材 ・微生物学的検査 (386検体 1,779項目) ・理化学的検査 (649検体 20,304項目) (2)食中毒・食品苦情のもの ・微生物検査 (686検体 7,105項目) ・理化学的検査 (22検体 685項目)	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: (15,521件) 検査依頼検体数等: (217検体 7,267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。 監視件数: (45件) 検査羽数: (6,810,702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	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。	農産物の域内流通の構築を目指し千葉市産農産物生産認証者等と市内飲食店の流通の課題を解決するため千葉地域販路拡大・	a	千葉市産農産物生産認証制度の認知度を高めるため、情報発信をしていく必要がある。

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった

【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

					調査実証事業(農産物流通事業)を実施し、市内飲食店への販路拡大につなげた。 マッチング件数 (20店舗) また、千葉市産農産物生産認証者が生産した生落花生「おおさり」の販売に向けた働きかけを行い、市内イオン・そごうでの販売につなげた。 販売期間 9~10月 取引総量 (1t以上)		
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20日 千葉市総合保健医療センター 5階大会議室 内容「はじめよう食育～みんなでたべると、おいしいね、たのしいね～」 (参加者:269名) ②イベント イオンモール幕張新都心ファミリーモール1階ファミリーコート 内容「ステージイベント及び展示ブース」 (参加者:8,369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。	1件の情報提供を実施。 (平成28年9月)	b	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。	・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。		

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった

【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

			他県等からの食中毒(疑)情報を受け、保健所に調査依頼等を行う。	・他県等から食中毒(疑)情報の受理後、速やかに保健所に調査依頼等を行った。 ・被害拡大防止等のため、告示、ホームページでの公表や、必要に応じて記者発表を行った。	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 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。	・市政だより「中間・完了検査」受検に関する情報を掲載した。(2回) ・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、はがきで受検のお知らせをした。 ・完了検査率 (95.3%) 建築確認件数(市:103、民間:3607) 検査済証発行数(市:83、民間3451)	b	引き続き啓発活動を実施し、検査率の向上を図る。	B 12/5 2.4 点

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった

【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

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の耐震診断助成を実施した。 (14戸)	b	分譲マンションについては、申請がなかったもので、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(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。	・助成対象件数 木造住宅 (26戸) 分譲マンション(設計) (1管理組合)	a	耐震シェルターについては、申請がなかったもので、周知に努める。
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)	・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(軽微な変更を除く。) (472件)	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。

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった

【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

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。	<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 (5件) ・害虫相談 (197件) イ 住居環境調査件数 ・シックハウス関連 (7件) ・ダニアレルゲン (0件)</p> <p>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3回) <内訳> ・ジカウイルス感染症<蚊媒介感染症>について(美浜区保健福祉センター) (1回) ・小児ぜん息予防のための環境整備(保健所) (1回) ・食にかかわる衛生害虫対策について(若葉区保健福祉センター) (1回)</p>	b	<p>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28年度は実績が無く、保健福祉センターからの依頼も例年より若干少なかった。</p> <p>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。</p> <p>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 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。	<p>①家庭用品の基準適合検査のため試買を行い、年間を通じて計画どおり検査を依頼した。 (製品違反なし) (80検体、128項目)</p> <p>②消費者への普及啓発 リーフレット配布</p>	b	<p>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。</p> <p>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配布以外</p>	B 7/3 2.3 点

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった

【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

					<p>・「守ろう！暮らしの安全」 (計8,000部) ・保健所、各区保健福祉センターで配布</p>		<p>の周知方法も検討することが課題である。</p>
16	2	<p>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。</p>	健康科学課	<p>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。</p>	<p>繊維製品等(ホルムアルデヒド等)の試験検査を実施した。 (80 検体 128 項目)</p>	b	<p>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。</p>
17	3	<p>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。</p>	消費生活センター	<p>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。</p>	<p>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 (乳幼児用ベッド等) (8店舗7品目139製品) ・電気用品安全法 (直流電源装置等) (8店舗8品目795製品)</p>	a	<p>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も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。</p>

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった

【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

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。	・千葉県悪質商法被害者支援研究会（県くらし安全推進課・県警）への参画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。	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。 ・依頼先 （独）国民生活センター 商品テスト ・件数 (1 件)	a	消費者の安全を確保するために、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。	

【評価】a: 計画どおり達成できた b: 実施し、ほぼ計画通りに達成できた c: 実施したが計画に大きく及ばなかった d: 実施しなかった

【項目評価】A: 順調に取り組まれた B: 概ね取り組まれた C: 概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D: 取り組みが不足した

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) 8
③-3	電気用品安全法に基づく立入検査件数	件	(9) 8

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
①-3	食品営業施設等の監視件数	件	22,613
①-9	食品に関する相談情報連絡票の送付件数	件	1

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった
 【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

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。	市内量販店を中心に立ち入り検査を実施した。(ネクタイ、かばん等) (8店舗4品目494製品)	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取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： (32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	単位価格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位価格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：1～2月 調査品目数： (23品目) 日用品11、加工食品7、 生鮮食品等5 調査店舗数： (12店舗)	a	条例・規則で定める単位価格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。	

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった

【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

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。	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）の立入検査を実施した。 ・検査戸数：（1,154戸） ・検査個数：（2,753個） ※おもり個数：（586個）	a	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
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：（54戸） ・検査個数：（2,893個） ・量目不足個数：（10個） ・量目不足個数率：（0.3%）	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。	

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった

【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

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。	<p>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。</p> <p>① 料油メーター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・検査戸数: (11戸) ・検査個数: (170個) ・不適合個数: (0個) <p>② 市ガスメーター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・検査戸数: (1戸) ・検査個数: (323,000個) ・不適合個数: (1個) <p>③ LPガスメーター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・検査戸数: (7戸) ・検査個数: (5,015個) ・不適合個数: (0個) <p>④ 水道メーター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・検査戸数: (1戸) ・検査個数: (384,732個) ・不適合個数: (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	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。	<p>千葉県流通関係計量士研究会議を実施するとともに、普及・啓発を行った。</p> <p>①千葉県流通関係計量士研究会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ・参加者数: 1回目 (8名) 2回目 (15名) <p>②消費生活講座(消費生活センター探検ツアー! ~お金はどこから来て、どこに行くの?~)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・参加者数: (35名) <p>③家庭用計量器検査(11月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受検者数: (25名) ・受検台数: (51台) ・費用: 無料 	b	引き続き、計量制度の推進を図っていく。

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった

【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

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。	年末年始の生活関連商品の価格動向等について調査し、記者発表及びホームページで調査結果の情報提供を行った。 ・一般食品 : (6品目) ・青果物 : (15品目) ・水産物 : (14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。	・商店街等が実施した以下の事業に対し、支援を行った。 商店街共同施設整備事業 (3件) ・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	ヒアリングを継続して、商店街の活性化や地域経済の振興をより一層高めるためにニーズ調査を行う。	
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。	・開設者検査を実施した。 卸売業者 (1社) 仲卸業者 (4社) ・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、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 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、コストコホールセールジャパン(株)と協定を締結した。 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。	a -	今後も引き続き、必要に応じて協定を締結していく。	

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった

【項目評価】A:順調に取り組みられた B:概ね取り組みられた C:概ね取り組みられたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

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) 8
②-2	商品量目立入検査件数	件	(58) 54
②-3	事業者への立入検査件数	件	(51) 20
②-4	普及・啓発講座等の開催回数	回	(5) 4

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	2,753

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった

【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

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。	<ul style="list-style-type: none"> ・県くらし安全推進課と連携し調査を実施した。（1事業者） ・消費生活センターへの相談情報を基に事業者の呼び出しを行い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。（37事業者） ・事業者を対象に、不適正な取引行為の例を周知するため講座を実施した。（10月1回） 受講者数（14事業者・17人） 	a	<p>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。</p> <p>また、県と情報共有をはかり、不適正な取引行為に該当する疑いのある事案を把握して事業者に対し指摘を行い、是正を促す。</p>	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、事業者に対し法令・条例に関する講座を実施する。	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターへの相談情報を基に事業者の呼び出しを行い消費生活条例の不適正な取引行為に関し是正指導を行うとともに関連パンフレットを配付した。 配付事業者数：（42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（14事業者・17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。	

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった

【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

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
①-2	法令・条例に関する講座の開催回数	回	(1) 0

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった

【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・商品・サービス等の注意情報をホームページに掲載した。 (24件) ・暮らしの情報いずみ、消費者被害注意報、知っておきたい消費生活の豆知識を作成し、消費生活センターや施設での配架や配布、ホームページへの掲載を行った。 ・町内自治会や関係機関の求めに応じ、消費生活相談員等を派遣し、講座を実施した。 ・中央区・花見川区・稲毛区において警察と連携した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。 (47人参加) ・民生委員が実施する高齢者実態調査にあわせ、75歳以上の高齢者がいる世帯に啓発品(円形ポップ)を配布し、啓発を行った。 ・区民まつりの他、フクダ電子アリーナ、QVC マリンフィールド(現ZOZO マリンスタジアム)、成人式等で啓発を実施。 	a	消費者被害についての情報が行き届くよう、年齢層等相談者の特性を踏まえた情報提供を実施する。	A 19/7 2.7点

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった

【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

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。	<ul style="list-style-type: none"> ・暮らしの情報いずみ特集号を作成し、9月15日発行の市政だよりに折り込み市内全域に配布した。 ・巡回講座や消費生活講座、イベント等で周知を行った。 ・庁内各課が行う事業者向け説明会等において、暮らしの情報いずみ等を活用した情報収集について説明した。 ・暮らしの情報いずみの周知に合わせ、ちばし消費者応援団に登録することで、暮らしの情報いずみ等が定期的に送付される旨、説明した。 	a	様々な機会を捉え、継続的に周知行う。
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。	<ul style="list-style-type: none"> ・庁外の団体等に対し、電子メールにて情報を配信した。 配信先 (27団体) ・高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク会議の関係団体、ちばし消費者応援団について、紙媒体にて情報提供を実施。 	b	情報提供先の確保に努める。
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。	予兆電話の多発時や年金支給日に防犯情報を登録者に対し配信した。	a	引き続き配信を行い、悪質商法被害や振り込め詐欺被害の防止に努める。
			消費生活センター	市内の消費者被害の拡大が懸念される事案について、関係課と協議の上、ちばし安全・安心メールを配信する。	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。 件数: (1件)	a	被害拡大のおそれのある事案を迅速に把握する。

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった

【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

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: (2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。	・学校において、悪質商法に関する講義を実施し、あわせて消費生活相談や消費生活センターホームページの紹介を行った。 (3校)	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 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。	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等、千葉市多重債務者支援庁内連絡会議構成課にポスターの掲示等を依頼した。	a	庁内関係機関の協力により、潜在的な多重債務者の更なる掘り起こしを進めるための連携の強化	A 3/1 3.0 点

【評価】a: 計画どおり達成できた b: 実施し、ほぼ計画通りに達成できた c: 実施したが計画に大きく及ばなかった d: 実施しなかった

【項目評価】A: 順調に取り組まれた B: 概ね取り組まれた C: 概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D: 取り組みが不足した

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。	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談やくらしの巡回講座において、制度の紹介を行った。 消費者サポーター養成講座において、千葉市成年後見支援センター講師を招き、講演を行った。 (一社)コスモス成年後見サポートセンター等が主催する講演会・意見交換会(県民提案事業)について後援し、周知に協力した。 	a	千葉市成年後見支援センターや、その他成年後見制度に関する活動を行う団体と連携し、情報提供を推進する。	B 7/3 2.3点
			高齢福祉課(現・地域包括ケア推進課)	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 (803件) 【内訳】 <ul style="list-style-type: none"> 電話 498件 面接 283件 弁護士 22件 チラシ作成 (26,000部) 普及啓発等活動実施状況 <ul style="list-style-type: none"> 講演会 (3件) 講師派遣 (21件) PR活動 (13件) 			

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった

【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

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。	<p>(1) 消費生活センター</p> <p>(2) 地域包括ケア推進課</p> <p>(3) 高齢福祉課</p> <p>(4) 障害者自立支援課</p>	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。	<p>(1) 消費生活センター ・会議を開催し、消費生活センターの役割等について説明し、また、高齢者・障害者の被害防止に関して意見交換を行った。 ・消費者被害注意報を配信した (年6回偶数月発行)</p> <p>(2) 地域包括ケア推進課</p> <p>(3) 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。</p> <p>(4) 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障害者福祉大会や、肢体不自由児者激励会などの障害関連イベントを活用できることを情報提供した。</p>	b	<p>(1) 消費生活センター 委員と連携を強め、高齢者等への効果的な情報提供を検討する。</p> <p>(4) 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。</p>
----	---	--	---	--	---	---	--

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。	講座や情報紙、センター内の展示の内容に、苦情相談や国民生活センター等公的機関の最新の情報を反映させた。 巡回講座・連携事業: (101回) 暮らしの情報いずみ: (6回) 消費者被害注意報: (6回) 情報プラザ特別展示: (3回)	b	苦情相談の内容や国民生活センター等公的機関の情報を迅速に提供する。	B 2/1 2.0 点

【評価】a: 計画どおり達成できた b: 実施し、ほぼ計画通りに達成できた c: 実施したが計画に大きく及ばなかった d: 実施しなかった

【項目評価】A: 順調に取り組まれた B: 概ね取り組まれた C: 概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D: 取り組みが不足した

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。	会議の構成団体や、その紹介先の団体と連携し、情報提供や啓発を実施した。 ・区民まつり (6区) ・障害者団体が開催するクリスマス会における啓発品の配布 (2団体) ・指定居宅サービス事業者等連絡会議 (1回) ・障害福祉サービス等に係る事業者説明会 (1回)	b	ネットワーク会議等の場を活用し、情報提供等を継続する。	B 4/2 2.0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。	巡回講座を実施 ・社会福祉協議会 (4回) ・あんしんケアセンター (6回) ・町内自治会 (5回)	b	各団体に対し周知し、巡回講座の実施増を図る。	

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった

【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

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) 24,565
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) 592
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) 27

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	2
③-1	消費者被害注意報の配信先件数	件	42

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった
 【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

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、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。	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： (5回) 事例研究会：毎月 (1回) ※10、12、1、2、3月は、 所内研修会を実施した。	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 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	千葉県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する。	消費生活センターにおいて毎月第2・4木曜日に弁護士同席で多重債務者特別相談を実施した。 実施回数： (22回)	a	多重債務者の掘り起こし等、関係各課との連携を密にしていける必要がある。	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	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：(21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ける必要がある。	
48	3	消費者被害の解決に向けたあっせん交渉等において手話通訳者を手配します。	消費生活センター	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。	

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった

【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

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。	<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, 868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、相談を受けた。 実施回数 (24回) 相談件数 (38件) ワンズモール、ラパーク千城台店、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 (22回) 	a	相談業務効率化の観点から区役所消費生活出張相談について、見直しを行う。
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。	<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、電子メールで助言等を行った。(15件) ホームページ及び市政だよりにより、インターネット消費生活相談窓口等について周知を図った。 	a	

【評価】a: 計画どおり達成できた b: 実施し、ほぼ計画通りに達成できた c: 実施したが計画に大きく及ばなかった d: 実施しなかった

【項目評価】A: 順調に取り組まれた B: 概ね取り組まれた C: 概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D: 取り組みが不足した

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。	国民生活センター主催の専門研修へ参加した。（11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4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 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。	・多重債務特別相談を実施した。（22回） ・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：（6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。※10,12,1,2,3月は所内研修会を実施した。 ・国民生活センター主催の専門研修へ参加した。（11回）	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。	

【評価】a: 計画どおり達成できた b: 実施し、ほぼ計画通りに達成できた c: 実施したが計画に大きく及ばなかった d: 実施しなかった

【項目評価】A: 順調に取り組まれた B: 概ね取り組まれた C: 概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D: 取り組みが不足した

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:1回 (11月) ・テーマ:「ーネットワークを駆使し、相談者の生活再生に寄り添うー」 講師:生活クラブ生活協同組合(千葉)くらしと家計の相談室室長 庄 妙子氏	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みならず、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 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) 76.6
①-1	消費生活相談の解決率(情報提供)	%	(15) 13.7
①-1	消費生活相談の解決率(あっせん)	%	(9) 5.6
③-1	消費生活相談員研修の実施回数	回	(25) 23
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) 13

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった

【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

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	6,868
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 (%)	2,580 (37.6)
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 (%)	724 (10.5)
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 (%)	139 (2.0)
②-5	電子メールによる消費生活相談の受付件数	件	15
④-1	多重債務者特別相談の実施回数	回	22
④-2	消費生活相談アドバイザー利用件数	件	6

【評価】a: 計画どおり達成できた b: 実施し、ほぼ計画通りに達成できた c: 実施したが計画に大きく及ばなかった d: 実施しなかった
 【項目評価】A: 順調に取り組まれた B: 概ね取り組まれた C: 概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D: 取り組みが不足した

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。	・消費者サポーター養成講座において、千葉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。 ・(一社)コスモス成年後見サポートセンター等が主催する講演会・意見交換会(県民提案事業)について後援し、パネルディスカッションに職員を派遣した。	a	成年後見制度の周知のため、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。	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(1月～3月)において、各種啓発を実施した。 ・啓発物を作成し、学校、公共施設等配布 ポスター (140部) リーフレット (14,500部) ・消費生活センターで若者向けの企画展示を実施 ・キャンペーンに合わせ、託児付きの消費生活講座を企画 ・成人を祝う会において啓発資料	b	消費者被害への関心が薄い若者に対する効果的な啓発を検討する必要がある。	B 4/2 2.0点

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった

【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

					を配布 ・市内大学における講座の実施回数 (3回) 受講者数 (701人)		
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。	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19・20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) 2

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	0

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった
【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

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。	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 (4回) ② 悪質商法等被害防止講演会(高齢者・見守り) (3回) ③ 消費者月間記念講演会等 (2回) ④ 学校との連携講座 (8回)	a	各年齢層に必要な題材の講座を選定するとともに、効果的に周知することで受講者数の増を図る。	B 13/6 2.2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。	消費生活講座等を実施 事業数: (26事業) 実施館数: (18館) 延受講者数: (661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	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	事前打ち合わせにより申込者の要望を取り入れつつ、最新の情報にも考慮したくらしの巡回講座・連携事業を実施した。 開催回数 (101回) 受講者数 (5,051人)	b	様々な形で巡回講座等の周知を行い、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	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	・消費生活に関連する図書を新たに配架した。 購入数 (39冊) ・資料情報コーナーにおいて定	b	消費生活講座、巡回講座や消費生活相談等の機会を利用し、利用促進のための啓発を行う。	

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった

【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

		ます。		図る。	期的にテーマを設定し、図書の展示を実施した。		
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。	大学や企業と連携し、講座を実施したほか、千葉市役所新規採用職員に対し啓発講座を実施した。 ・新入生向け啓発 開催数 (2回) 受講数 (650人) ・新入社員向け講座 (3回) 受講者数 (75人) ・千葉市役所新規採用職員向け講座 開催数 (2回) 受講者数 (292人)	b	学校・企業等に啓発講座の周知を行う。
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。	主催講座、くらしの巡回講座においてアンケートを実施した。	b	受講者のニーズの把握に努める。

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。	教育指導課	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等において、消費者教育に関連する指導事例や題材を紹介し、活用を推進した。	b	学習指導要領の改訂に伴い、消費者教育や推進の在り方について検討する。	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。	専門研修や市教研において、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が必要。	

【評価】a: 計画どおり達成できた b: 実施し、ほぼ計画通りに達成できた c: 実施したが計画に大きく及ばなかった d: 実施しなかった

【項目評価】A: 順調に取り組まれた B: 概ね取り組まれた C: 概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D: 取り組みが不足した

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〉	教育指導課	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。	学校に対して、消費生活センターや消費者教育に関する資料の紹介を行った。消費者教育に関する実践事例に基づく研修を実施した。	a	学校指導要領の改訂に伴い消費者教育や推進の在り方について検討する。	A 15/6 2.5 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。	中学校社会科の市教研において、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。	教育指導課	児童、生徒向け啓発冊子等の見直し・検討を図る。	教科主任会、教育課程研究協議会等において、消費生活センターにある児童生徒向けの啓発冊子等の活用を促した。	b	消費生活センターの周知とともに児童生徒向けの資料の活用を促す。	
			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。要望等を集約した。	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。	教育指導課	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。	新たに小学校特別支援学級向け教材（指導資料）を開発し、29年5月に全市立小学校に配布した。	a	今までに作成した指導資料を含め、活用例を紹介しながら、各学校での活用を促す。	
			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。	専門研修や市教研において、活用例について紹介した。	b	活用例を広げ、紹介を行う。	

【評価】a: 計画どおり達成できた b: 実施し、ほぼ計画通りに達成できた c: 実施したが計画に大きく及ばなかった d: 実施しなかった

【項目評価】A: 順調に取り組まれた B: 概ね取り組まれた C: 概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D: 取り組みが不足した

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) 1,610
①-2	くらしの巡回講座の受講者数(総数)	人	(3,580) 2,596
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	(2,950) 1,259
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	(260) 248
①-4	消費者被害防止のための啓発講座の実施回数	回	(24) 7

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった

【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

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。	飲食イベントやホテルと協働した食べきりキャンペーン、小・中学校と連携した食品ロス削減啓発、手つかず食品等の持込み回収など、生ごみの減量を主なテーマとして各種事業を展開した。	a		B 14/6 2.3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。	・ちばルール取組み周知キャンペーン（10事業者15店舗） ・区役所（朝市または休日開庁）でのキャンペーン	b	新たな協定締結に至らなかったため、募集対象を拡充して協定締結に努める。	
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、リサイクリンちばを年2回発行する。	・「GO!GO!へらそうくん」(3/1発行) ・「リサイクリンちば」(10/1、2/1発行)	a	次年度から「GO!GO!へらそうくん」を市政だよりへ集約することから、市民の目を引く効果的な誌面づくりが必要。	
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、250基を予定)及び生ごみ肥料化容器(補助率2/3補助上限額4,000円、400基を予定)の購入費の助成を行う。	・生ごみ減量処理機助成件数(129基) (予算執行率51.66%) ・ごみ肥料化容器(含ダンボールコンポスト)(195基) (予算執行率48.8%)	c	設置場所が無い方や分別促進しごみ減量された方々へも、広報啓発に努める。	
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: (12,804t) 補助金額: (28,900千円) 保管庫等用具を支援した団体数: (46団体)	b	集団回収団体による資源物回収量の増加	

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった

【項目評価】A:順調に取り組みられた B:概ね取り組みられた C:概ね取り組みられたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

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。	カレンダーを作成し、市内各施設で配架し、環境家計簿の普及を図った。 (24,000部)	a		
----	---	---	-------	---	--	---	--	--

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。	公民館で環境教育講座を開催した。 (3か所) 6月29日に環境フェスティバルを開催した。	a	公民館での環境教育講座開催数の増加。	A 18/7 2.6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。	環境教育講座等を公民館等で実施した。 開催場所 (31か所) 事業数 (55事業) 延べ受講者数: (1,414人)	b	各公民館所管区域の学習ニーズをとらえながら、引き続き公民館等で多様な学習機会の提供を図る。	
75	2	児童、生徒向け環境教育教材を作成するとともにこれを活用し、環境教育を推進します。	環境保全課	小・中学生向けの環境教育教材を作成し、小学校4年生・中学校1年生に配布する。	環境教育教材作成配布 小学生版 (9,700部) 中学生版 (9,000部)	a		
			教育指導課	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。	緑のカーテンの種子や草花の種子などを各校に配付し、教育活動に取り入れたり、環境学習に関する小学生向けテキストを配布するなどした。	b		
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指定し、活動を支援した。 小学校 (6校) 中学校 (6校)	a		
			教育指導課	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報告書にまとめ、報告会において次年度の実践予定校に紹介した。	b		

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった

【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

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実施 市内 113 校 (市立小学校 112 校、千葉大附属小学校 1 校)で実施する。	ごみ分別スクール (113校) へらそうくんルーム (12か所)	a	
----	---	---	--------	---	-------------------------------------	---	--

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) 714

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	12

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった
 【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

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。	・インターネットトラブルに関する専門講座に参加：（4件） ・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。 開催数 毎月（1回）	a		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。	インターネットに関連した講座を実施した。 ・学校におけるインターネットに関する講座（小学校3回）（高校2回） ・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（2回） ・シニアを対象としたタブレットの操作に関する講座（1回） ・巡回講座等において、ワンクリック詐欺等、インターネットに関連する悪質商法について説明した。	a	インターネットに関連する悪質商法に関するトラブルが増加していることから、巡回講座等の内容にもできるだけ盛り込む必要がある。	

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった

【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した

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	5

【評価】a:計画どおり達成できた b:実施し、ほぼ計画通りに達成できた c:実施したが計画に大きく及ばなかった d:実施しなかった

【項目評価】A:順調に取り組まれた B:概ね取り組まれた C:概ね取り組まれたが、さらに積極的な取り組みが必要である D:取り組みが不足した