

# 千葉県消費生活基本計画に基づく 平成 20 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

#### 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	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	6
④ 関係機関等との連携	7
数値目標、指標	8

#### 課題2 適正な取引環境の確保

① 適正な表示の推進	9
② 適正な計量の推進	9
③ 生活関連商品の調査、安定供給	11
数値目標	12

#### 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	13
② 消費者志向経営の推進	13
指標	14

### 基本的方向2 消費者被害の未然防止・被害の救済

#### 課題1 消費者被害の未然防止・拡大防止

① 情報提供の推進	15
② 暮らしの巡回講座の推進	16
③ 地域、関係団体等との連携	17
④ 不適正な事業行為に対する調査、指導、勧告、公表	17
数値目標	18

#### 課題2 消費者被害の救済

① 消費生活相談員による助言・あっせん	19
② 消費生活審議会のあっせん又は調停制度の活用	19
③ 消費者訴訟の援助	19
④ 消費者団体訴訟制度への対応	20
指標	20

#### 課題3 消費生活相談体制の充実

① 相談処理体制の強化	21
② 相談員の専門的知識の向上	22

③ 関係機関等との連携 -----	22
指標 -----	23

### 基本的方向3 消費者の自立支援

#### 課題1 消費者教育の推進

① 情報提供の推進 -----	24
② 学習機会の拡充、自主的な学習活動の支援 -----	26
③ 学校における消費者教育の推進 -----	27
④ 消費者教育専門機関との連携 -----	28
数値目標 -----	29

#### 課題2 消費者教育の担い手の育成

① 消費者教育の担い手となる教師の育成 -----	30
② 地域等における消費者教育の担い手の育成、活動支援 -----	30
数値目標 -----	31

#### 課題3 消費者の意見の反映

① 消費者と事業者が意見を交換できる機会の提供 -----	32
② 消費者モニター、消費生活協力員制度等の活用 -----	33
③ 苦情相談情報の活用 -----	33
④ 市長への申出制度の活用 -----	34
指標 -----	34

### 基本的方向4 消費者の年齢その他の特性に対する配慮

#### 課題1 高齢者、障害者に対する支援

① 高齢者、障害者に対する消費者教育の充実 -----	35
② 相談体制の充実 -----	36

③ 高齢者、障害者の消費生活サポートネットワークの構築 -----	36
数値目標、指標 -----	38

#### 課題2 若者に対する支援

① 若者に対する消費者教育の拡充 -----	39
② 相談体制の充実 -----	40
③ 消費者教育を推進するための環境の整備 -----	40
指標 -----	41

#### 課題3 多重債務者に対する支援

① 相談窓口における対応 -----	42
② 関係機関との連携 -----	42
指標 -----	43

### 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 情報提供の推進 -----	44
② 相談、申込手続き等の電子化 -----	45
③ インターネットトラブルへの対応 -----	45
④ 個人情報に係る苦情処理のあっせん -----	46
指標 -----	46

#### 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 -----	47
② 消費者に対する環境教育の推進 -----	49
数値目標、指標 -----	51

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）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
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。	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>食の安全性に関する情報をホームページにより提供する。</li> <li>食の安全性に関するパンフレット等を暮らしのプラザ内に配置するとともに、消費生活講座等の受講者に配布する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページに「危害・危険に関する情報」のページを掲載した。</li> <li>ホームページに生活衛生課が提供する「食品衛生情報」のページへのリンクを設定した。</li> </ul>	c	引き続き情報の収集に努め、最新の情報を適宜提供していく必要がある。	B
		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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>食品衛生法違反者等の公表を実施した。</li> <li>市内外で発生したキノコ、ツブ貝、アジサイ、ふぐ等の食中毒の注意喚起を実施した。</li> <li>食中毒注意報・警報の発令・公表を実施した。</li> <li>ホームページにより食品等の自主回収に関する情報を提供した。</li> </ul>	b	各情報について、更に充実した内容のホームページへの掲載や告示、必要に応じた記者発表等により、一層の啓発に努める。	
2	条例に基づき食品に関する危害についての調査を実施し、勧告及び事業者名等を公表します。	消費生活センター	消費者の生命、身体又は財産に及ぼす危害の発生又は拡大を防止するために必要があると認めるときは、当該商品等の安全性について調査を行い、その情報を消費者に提供する。	該当する案件はなかった。	—	勧告及び事業者名等の公表にあたっては、関係法令、条例等に基づき適切に実施する必要がある。	

3	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。  【充実】 (再掲:3-課題3-①-1)	消費生活センター	・食の安全性に関する講演会を暮らしのプラザにおいて実施する。 ・消費者モニターと事業者との意見交換会を実施する。	・食の安全に関する講演会を実施した。 実施日:11月27日 テーマ:「食品表示から考える“食の安全、安心”」 参加者:30人 ・生産者と消費者モニターとの懇談会を実施した。 実施日:10月10日 場所:千葉市富田都市農業交流センター 参加者:34人 ・千葉市産農産物認証生産者講習会を実施した。 実施日:8月27日 場所:千葉市農政センター テーマ:「直売所・インショップにおける食の安全安心について」 参加者:35人	b	周知方法の工夫により受講者を増やすとともに、生産者、消費者の相互理解を深める契機となるよう、内容を充実していく必要がある。
		営農指導課				
		生活衛生課	平成21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。	「食の安全に関する講演会・意見交換会」を実施した。 実施日:1月16日 場所:総合保健医療センター 参加者:82名	b	市民への周知方法、講演内容等について検討する必要がある。
4	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	平成20年度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:2,305件 ・大規模イベント時においては、市内外から多数の者が訪れることから、食品の取り扱い等について、強化して実施した。 監視件数:178件	b	食品への農薬等の混入問題のほか、過去の食中毒発生状況や健康被害が起こったときの影響の大きさなどを考慮し、重点的に監視指導する施設を的確に定めて実施する必要がある。

5	食品衛生法に基づく食品検査を実施します。	医科学課	平成20年度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。	・細菌・ウイルス検査 761 検体、検査項目 4,370 の試験検査を実施した。	b	・有症苦情等の行政依頼及び検査項目が著しい増加傾向にあり、対応を図る必要がある。
		生活科学課		・理化学検査 710、検体 22,470 項目の試験検査を実施した。(苦情検査については、120 検体、9,193 項目であり前年の約2倍の検査数であった。)	b	・食品の苦情検査が増加していることから、今後これらを含めた試験検査計画を要する。
6	中央卸売市場における食品営業施設等の監視指導、食品検査を実施します。	食品安全課	平成20年度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。	重点的に実施する施設として監視指導した。 監視件数:17,411 件 検査依頼検体数等:373 検体 8,122 項目	b	組織改正により食品検査を医科学課及び生活科学課で実施としたことから、連携強化を図り、効率的な監視指導を推進する。
7	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	平成20年度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。	重点的に実施する施設として監視指導した。 検査羽数:5,833,480 羽 監視件数:34 件	b	引き続き検査、監視を実施し、異常食鳥の発見、排除を図る。
8	生産地の見学会、自ら収穫した農産物を活用した料理教室などを開催します。	消費生活センター 営農指導課	消費者モニターを対象に生産地の見学会を実施する。	消費者モニター施設見学・懇談会を実施した。 実施日:10月10日 場所:千葉酪農協同組合牛乳工場、減農薬栽培ほ場、JA千葉みらい農産物直売所「しよいかーご」 参加者:34人	b	生産現場をより身近に感じてもらえるよう内容の充実を図る。

9	講演会、パネル展示、農産物の紹介や即売会などを通して地産地消を推進します。	営農指導課	千葉県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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・千葉ロッテマリーンズ市民応援「千葉市スペシャルデー」に参加し、市内産農産物の展示即売を実施した。                  実施日：8月18日</li> <li>・千葉市農業のPRなどを以下の事業において実施した。                  消費者モニター懇談会                  実施日：10月10日                  「地元野菜の体験収穫祭」                  JA千葉みらい幕張支店                  実施日：11月15日                  「千葉市地域婦人団体連絡協議会文化祭」                  実施日：11月18日                  JA千葉みらい農産物直売所「しよいかーご」3周年記念感謝祭                  実施日：12月6日                  第37回みんなの消費生活展                  実施日：1月24日</li> <li>・女性フォーラム「食育関連講座」を実施した。                  実施日：2月28日</li> </ul>	b	美浜区での啓発普及を実施する。
10	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。	健康企画課	千葉県食育推進協議会を開催するとともに、パブリックコメントを行い、千葉県食育推進計画を策定する。	千葉県食育推進協議会を開催するとともに、千葉県食育推進計画策定に向け、パブリックコメントを実施した。	b	千葉県食育推進計画により、食育を市民運動として展開していく必要性がある。
11	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。	消費生活センター	消費生活相談の中で健康被害に関する相談を受けた際は迅速に食品衛生所管課へ連絡し、情報の共有と被害の早期発見・拡大防止に努める。	健康被害に関する相談について庁内関係部局に対し迅速に情報を提供した。	b	引き続き迅速に情報を提供し被害の早期発見・拡大防止を図る必要がある。
		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、	・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	b	各情報について、更に充実した内容のホームページへの掲載や告示、必要に応じ

		<p>記者発表等を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<p>への報告等を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>他県等からの食中毒(疑)情報の受理後、速やかに保健所に調査依頼等を行った。</li> <li>被害拡大防止等のため、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。</li> </ul>		<p>での記者発表等により、一層の啓発に努める。</p>
	食品安全課	<p>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。</p>	<p>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。</p> <p>食中毒発生件数: 16 件</p>	b	<p>引き続き監視指導、衛生講習会等を実施し、食中毒の発生を未然に防止する。</p>

②住まいの安全性の確保（保健福祉局・都市局）

	施策の内容	担当課	平成 20 年度実施予定	平成 20 年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
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、法の的確な運用を図ります。	建築審査課	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>ホームページに受検に関する情報を掲載した。</li> <li>全ての確認済証交付時に「完了検査受検のお願い」文書を添付した。</li> <li>予測された検査予定時期前に、はがきで受検のお知らせをした。</li> </ul> <p>完了検査率: 90.6% (H20.12 末) (検査率: 当該年度の検査済証交付件数/確認済証交付件数)</p>	b	引き続き啓発活動を行い、検査率の向上を図る。	B
2	木造住宅及び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	<p>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。</p>	<p>旧耐震基準により建設された木造住宅 36 戸に対して、1,333 千円の耐震診断助成を実施した。</p>	b	引き続き耐震診断助成事業の周知を図る。	

3	木造住宅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(構造評点 1.0 未満)と診断された木造住宅について、耐震改修を行う者に対し、耐震改修助成を実施する。	耐震性能が劣っていると診断された木造住宅 29 戸に対して 13,821 千円の耐震改修助成を実施した。	b	引き続き耐震改修助成事業の周知を図る。
4	すまいアップコーナー(千葉県住宅関連情報提供コーナー)において、住まいに関する情報提供などの相談業務を行います。	住宅政策課	・すまいアップコーナーにおいて、住まいに関する情報提供を月曜日から金曜日及び第1・第3日曜日の10時から15時まで行う。 ・市民の住生活の向上に資する内容の展示を行う。	・住まいに関する情報提供を実施した。 相談件数:678 件  ・市民の住生活の向上に資する内容の展示を行った。 内容及び期間 ①子育て支援(2月1日~28日) ②省エネリフォーム(3月1日~27日)	b	市民の様々な相談に対し、可能な限りワンストップで対応できるような相談体制の構築が課題である。
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。	住居衛生相談を実施し、希望者には住居環境調査を行った。 相談件数:30 件 住居環境調査件数:11 件	b	引き続き最新の情報の収集に努めていく必要がある。

### ③生活用品の安全性の確保(市民局・保健福祉局)

	施策の内容	担当課	平成 20 年度実施予定	平成 20 年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	製造物責任制度の普及啓発を推進するとともに、商品等に関する欠陥や危害・危険情報をホームページなどにより迅速かつわかりやすく提供します。	消費生活センター	・製造物責任制度に関する講座を暮らしのプラザにおいて実施する。 ・商品等に関する欠陥や危害・危険に関する情報をホームページにより提供する。	・講座「なぜ起きる製品事故!? 誤使用による事故防止のための注意点」を実施した。 実施日:7月10日 参加者:21人 ・ホームページに「危害・危険に関する情報」のページを掲載した。	b	引き続き情報の収集に努め、最新の情報を適宜提供する必要がある。	B
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	家庭用品の基準適合検査のため、152 検体、432 項目について検査を依頼した。(違反製品なし)	b	全国的に乳幼児衣料用繊維製品の違反事例が多いことから、一層の監視体制の強化が必要である。	

			い、生活科学課に検査を依頼する。			
3	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。	生活科学課	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。	ホルムアルデヒド等 13 物質について検査を実施した。 内 訳 繊維製品:15 種 337 項目 家庭用化学製品:10 種 95 項目 合 計:25 種 432 項目	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。
4	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。 【充実】	消費生活センター	・消費生活用製品安全法に基づく立入検査を実施する。 ・電気用品安全法に基づく立入検査を実施する。	・消費生活用製品安全法に基づく立入検査:50 件実施した。 ・電気用品安全法に基づく立入検査:9 件実施した。	b	引き続き法令遵守の視点に立って、商品等の安全性に係る表示の確保を図る必要がある。

#### ④関係機関等との連携（市民局）

	施策の内容	担当課	平成 20 年度実施予定	平成 20 年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	内閣府、経済産業省、農林水産省、厚生労働省等の国の省庁、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、近隣都県市等で構成する各種会議へ出席するとともに、必要に応じ情報交換を行う。	国、県等との連絡会議において、当センターの相談事例等を報告するとともに、他都市の取組み等に関する情報交換を行った。	b	引き続き積極的な情報交換を通じ、消費生活の安全・安心確保に向けた取組みを推進する必要がある。	B
2	商品、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措置を講ずるよう要請します。	消費生活センター	消費生活相談の状況を考慮し、必要に応じ情報の提供、調査の実施その他の協力を求め、又は必要な措置を講ずるよう要請する。	国、事業者団体等との連絡会議において、当センターの相談事例等を報告し、消費生活の安全・安心確保に向けた取組みを要請した。	b	関係機関等に対し引き続き要請していく必要がある。	

数値目標

個別施策	項目名	単位	現況値 (平成 18 年度)	目標値 (平成 22 年度)	平成 20 年度 (上段:目標値) 下段:実績値	平成 21 年度 (上段:目標値) 下段:実績値	平成 22 年度 (上段:目標値) 下段:実績値
①-3	食の安全性に関する講演会や意見交換会などを開催	回	2 回	4 回	(3 回) 3 回	(4 回) 回	(4 回) 回
③-4	消費生活用製品安全法に基づく立入検査件数	件	48 件	56 件	(50 件) 50 件	(53 件) 件	(56 件) 件
③-4	電気用品安全法に基づく立入検査件数	件	8 件	11 件	(9 件) 9 件	(10 件) 件	(11 件) 件

指 標

個別施策	項目名	単位	現況値 (平成 18 年度)	平成 20 年度 実績値	平成 21 年度 実績値	平成 22 年度 実績値
①-4	食品営業施設等の監視件数	件	27,950 件	25,087 件	件	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）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
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。 【充実】	消費生活センター	家庭用品品質表示法に基づく立ち入り検査を実施する。	家庭用品品質表示法に基づく立ち入り検査:20件実施した。	b	引き続き法令遵守の視点に立って、適正な品質表示の確保を図る必要がある。	B
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	平成20年度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します。	立ち入り時には重点的に監視し、不適切表示等については改善等を指導、必要な措置を講じた。 適正改善指導:8件 廃棄指導:0件	b	表示については、消費者の関心が高いことから、食品衛生法以外の法律(JAS法等)を所管する機関との緊密な連携を確保して、引き続き実施する。	
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	消費生活モニターが単位価格表示基準に関する調査を実施する。	消費生活モニターが単位価格表示基準に関する調査を実施し、結果をホームページに掲載した。 実施月:11月 対象店舗:市内21店舗	b	実施率の向上を図るため、引き続き基準の周知を行う必要がある。	

②適正な計量の推進（市民局）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	事業所で使用するはかりの定期検査を行います。	計量検査所	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、緑区の事業所の特定計量器の定期検査を実施した。 検査戸数:1,130件 検査回数:3,626台 不合格回数:25台	b	事前調査を強化し、未受検者を減らす。	B

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。	計量検査所	年末年始時期等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を検査する。	年末年始時期等に市内スーパー等に立ち入り検査を実施した。 検査戸数:55件 検査個数:3,069個 量目不足個数:96個 量目不足個数率:3.1%	b	引き続き中元期と年末年始時期に立ち入り検査を実施し、商品の内容量を検査する。
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。	計量検査所	特定計量器を使用する事業所へ立ち入り、メーターの管理方法や有効期間の検査を実施する。	特定計量器を使用する事業所へ立ち入り検査を実施した。 燃料油メーター 検査戸数:32件 検査個数:603台 不適正個数:32台 タクシーメーター 検査戸数:5件 台帳検査個数:77台 台帳内検満個数:0台 LPガスメーター 検査戸数:7件 台帳検査個数:2,553台 台帳内検満個数:4台 水道メーター 検査戸数:2件 台帳検査個数:386,257台 台帳内検満個数:0台	b	引き続き立ち入り検査を実施し、メーターの管理台帳の未整備や検定有効期間切れを防止する。
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。	計量検査所	計量意識普及を目的として、計量普及標語の募集、計量講演会、親子計量教室、計量展を実施する。	計量意識普及を目的とした計量普及標語の募集、計量講演会、子供計量教室、計量展を実施した。 計量普及標語 応募数:84人 327題 計量講演会 参加者数:42人 こどもはかり教室 参加者数:60人 計量展 来場者数:969人	b	引き続き各種事業を実施し、事業者の自主的な計量管理や計量制度の普及・啓発を推進する。

③生活関連商品の調査、安定供給（市民局・経済農政局）

	施策の内容	担当課	平成 20 年度実施予定	平成 20 年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
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	物価モニターが生活関連商品 20 品目について小売価格調査を実施する。	物価モニターが小売価格調査を実施し、結果をホームページに掲載した。 実施月：奇数月（年 6 回） （ガソリン、灯油は通年実施） 品目数：22 品目 （9 月以降は 25 品目）	b	生活関連商品の価格動向を監視するため、引き続き調査していく必要がある。	B
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。	経済振興課	・商店街活性化対策事業として、商業団体等が実施する地域経済の振興・育成を目的とした以下の事業に対し、支援を行う。 商人にぎわい塾 一店逸品創出 商店街チャレンジ 空き店舗対策 地域連携活動 ・実践！元気商店街手引書作成事業として、商店街による活性化計画の策定や実施を支援するため、商店街カルテや他都市の取り組み事例を基に事例類型化した「実践！元気商店街手引書」を作成する。	・商店街からの申出に基づき、以下の事業に対し、支援を行った。 商店街チャレンジ 空き店舗対策 地域連携活動 商店街再生 商店街共同施設整備 ・実践！元気商店街手引書を作成した。 ・産業振興財団のマネージャーとともに商店街を訪問し、活性化策の実施に向けた助言等を行った。	b	商店街を地域コミュニティ醸成の場として確立させるため、魅力ある商店街づくりに向けた取組みを推進する必要がある。	
3	中央卸売市場の適正な運営により、生活関連商品の安定的な供給の確保を図ります。	中央卸売市場業務課	市場内の公正な取引を維持しながら、卸売・仲卸業者の開設者検査、出荷者への要請、朝揚げ水産物推進事業等を行い、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 5 社に対し 開設者検査を行った。 ・県外及び県内の 12 業者に対して、出荷要請した。 ・朝揚げ水産物推進事業を小売店延べ 465 店舗で実施し、市場を流通した生鮮食料品の PR を行った。	b	流通形態の多様化により出荷者から直接大型店へ直送する市場外流通が増大し、市場取扱量の減少傾向が続いているため、消費者に、市場を流通する商品の「安全・安心」を PR し、購買意欲を高める。	

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要請します。	総合防災課	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。	新規の物資供給協定の締結はなかった。 (災害時の応援協定を 122 団体と結んでおり、うち 15 事業者と主に物資供給に関する協定を締結している。)	—	今後も必要に応じ、各種事業者と物資供給協定の締結を進めます。また、既締結業者との関係強化を図ります。
		消費生活センター	生活関連商品の円滑な流通を不当に妨げ、又は著しく不適正な価格で供給する事業者に対し、指導を行う。	該当する案件はなかった。	—	迅速に措置を要請することができるよう、生活関連商品の価格動向等を引き続き監視していく必要がある。

数値目標

個別施策	項目名	単位	現況値 (平成 18 年度)	目標値 (平成 22 年度)	平成 20 年度 (上段:目標値) 下段:実績値	平成 21 年度 (上段:目標値) 下段:実績値	平成 22 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	18 件	21 件	(19 件) 20 件	(20 件) 件	(21 件) 件
②-2	商品量目立入検査における量目不足個数率	%	3.2%	2.9%	(3.1%) 3.1%	(3.0%) %	(2.9%) %

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）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
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。 【充実】	消費生活センター	消費生活相談の状況を考慮し、個別の事業者に対し条例の趣旨・規定を説明し、不適正な取引行為を行わないよう指導する。	事業者指導にかかる要領等を整備するとともに、相談が寄せられた事業者に対し必要に応じて適切な指導を行った。 指導件数:92件	c	引き続き法令遵守の視点に立って、適正な取引行為が行われるよう指導していく必要がある。	C
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	・消費生活相談の状況を考慮し、個別の事業者に対し特定商取引法などの趣旨・規定を説明し、周知、啓発を行う。 ・ホームページに法令・条例に関する情報を掲載する。	・相談が寄せられた事業者に対し法令の趣旨・規定等を説明し、周知を図った。 ・ホームページに「消費生活関係法令」及び「消費生活条例」のページを掲載した。 ・特定商取引法等の改正に係るリーフレット等を暮らしのプラザ内に配置し周知を図った。	c	引き続き法令遵守の視点に立って、適正な取引行為が行われるよう指導していく必要がある。	
3	事業者団体との連携により、適正な事業活動の推進を要請します。 (再掲:2-課題3-③-5)	消費生活センター	事業者団体との会議において、適正な事業活動の推進を要請する。	事業者団体との連絡会議において、当センターの相談事例等を報告し、適正な事業活動の推進を要請した。	b	様々な団体を通じて引き続き適正な事業活動の推進を要請していく必要がある。	

②消費者志向経営の推進（市民局）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	自主行動基準の策定や消費者に対する適切な情報提供など必要な措置を講ずるよう要請します。 【新規】	消費生活センター	事業者を対象に消費者志向経営に関する啓発を行う。	相談が寄せられた事業者に対し、消費者への適切な情報提供を要請するとともに、他都市の消費者志向経営に関する啓発事業について調査した。	c	他都市の取組みを参考に消費者志向経営に関する啓発事業を実施していく必要がある。	C

指標

個別施策	項目名	単位	現況値 (平成 18 年度)	平成 20 年度 実績値	平成 21 年度 実績値	平成 22 年度 実績値
①-1	条例に基づく不適正な取引行為に係る啓発、指導件数	件	118 件	92 件	件	件

## 基本的方向2 消費者被害の未然防止・被害の救済

### 課題1 消費者被害の未然防止・拡大防止

#### ①情報提供の推進（市民局）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
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、各年代層に応じた効果的な情報提供を推進します。 【充実】 (再掲:3-課題1-①-1)	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者被害防止に関する情報を市政だよりやホームページにより適宜提供する。</li> <li>各年代層に応じた啓発冊子等をくらしの巡回講座で活用するほか、公的施設で配布する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市政だよりにより消費者被害防止に関する情報を掲載した。 振り込め詐欺:9回(うち1面記事1回)</li> <li>ホームページに消費生活相談、多重債務、架空請求、消費者被害情報に関するページを掲載した。</li> <li>消費者被害防止リーフレットを独居高齢者に配布するとともにチラシを町内自治会へ回覧した。</li> <li>くらしの巡回講座、消費生活講座において啓発冊子を配布した。</li> <li>消費者被害注意報を高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク会議を通して紙面により配布した。 発行回数:5回</li> <li>高齢者向け啓発冊子を高齢者の利用の多い施設123施設に配置した。</li> </ul>	b	各年代層に必要な情報が行き届くために、啓発冊子、ホームページの内容の更なる充実を図るとともに、各年代向けの消費者被害注意報の発信を検討するなど、効果的な情報提供を図る必要がある。	B
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。 (再掲:3-課題1-①-2)	消費生活センター	暮らしの情報いずみの配置場所の見直しを行うなど効果的に配布することにより、情報提供を推進する。	暮らしの情報いずみを、配置場所、部数の見直しを行いながら年7回発行(隔月6回、号外1回)し、市内公共施設、店舗等に配置するとともに、ホームページに掲載した。 発行部数:11,000部(1回) 配置箇所:118箇所	b	配置場所の見直しを引き続き行い、より効果的な配布に努める必要がある。	

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。 【新規】 (再掲:4-課題1-③-4) (再掲:5-課題1-①-1)	消費生活センター	悪質商法被害防止に関する情報を千葉市行政情報ネットワークシステムを通して庁内関係機関へ配信するとともに、外部関係機関への配信を検討する。	・消費者被害注意報及び架空請求のはがきに関する情報を全庁へ配信し注意喚起を図った。 配信回数:14回	b	引き続き最新の情報に関する収集に努め、速やかに提供していくとともに、外部関係機関への配信を増やしていく必要がある。
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。 【充実】 (再掲:5-課題1-①-2)	地域安全課 消費生活センター	悪質商法被害防止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。	・消費者被害に関する情報を、ワンポイント防犯情報として登録者に配信し、注意喚起を図った。 配信回数:14回	b	引き続き最新の情報に関する収集に努め、速やかに提供していく必要がある。
5	クーリング・オフや消費者契約法の周知など普及啓発を推進します。	消費生活センター	クーリング・オフや消費者契約法に関する情報をホームページに掲載するとともに、啓発冊子等を作成し、くらしの巡回講座で活用するほか、公的施設で配布する。	・ホームページにクーリング・オフに関する情報、消費生活関係法令のページに掲載した。	c	引き続き様々な機会を利用して、制度や法律の普及啓発を図る必要がある。
6	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。 (再掲:5-課題1-③-1)	消費生活センター	消費生活相談の状況を考慮し、発信元に関する情報を随時ホームページに掲載する。	・ホームページに架空請求はがきの発信元に関する情報を掲載した。 掲載件数:14件 (新規7件、再掲7件)	b	引き続き最新の情報の収集に努め、速やかに提供していく必要がある。

②くらしの巡回講座の推進(市民局)

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	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。 【充実】 (再掲:3-課題1-②-2)	消費生活センター	くらしの巡回講座の充実を図りながら、市政だより、ホームページ、暮らしの情報いずみ等により周知を行う。	・地域団体等からの申出により、消費者被害の防止などを内容とするくらしの巡回講座を市内各地で実施した。 実施回数:64回 参加人数:延べ2,000人 ・くらしの巡回講座の利用促進のため	b	引き続き利用者のニーズの把握に努め、利用促進を図る必要がある。	B

				め、市政だより、ホームページ、暮らしの情報いずみにより周知した。			
--	--	--	--	----------------------------------	--	--	--

③地域、関係団体等との連携（市民局）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	既存のネットワーク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。 【新規】	消費生活センター	高齢者や障害者支援における既存のネットワークを活用しながら、地域における消費者被害の防止方法について検討する。	高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク会議において、消費者被害注意報の月1回発行など被害の未然防止策について検討し実施した。 ネットワーク会議:2回開催 同 幹事会:3回開催	b	関係団体間の連携方法について引き続き検討し、被害防止を図る必要がある。	B

④不適正な事業行為に対する調査、指導、勧告、公表（市民局）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	適正な取引環境を確保するために、悪質な事業者に対し条例に基づく調査、指導等の強化を図ります。 【充実】	消費生活センター	消費生活相談の状況を考慮し、個別の事業者に対し条例に基づく調査、指導を行う。	事業者指導にかかる要領等を整備するとともに、相談が寄せられた事業者に対し必要に応じて適切な指導を行った。 指導件数:92件	c	引き続き法令遵守の視点に立って、適正な取引行為が行われるよう指導していく必要がある。	C
2	指導に従わない事業者に対しては是正勧告を行い、事業者名等を公表します。	消費生活センター	指導に従わない悪質な事業者に対して、条例に基づき是正勧告、事業者名等を公表する。	勧告及び事業者名等の公表に該当する案件はなかった。	—	勧告及び事業者名等の公表にあたっては、関係法令、条例等に基づき適切に実施する必要がある。	

数値目標

個別施策	項目名	単位	現況値 (平成18年度)	目標値 (平成22年度)	平成20年度 (上段:目標値) 下段:実績値	平成21年度 (上段:目標値) 下段:実績値	平成22年度 (上段:目標値) 下段:実績値
②-1	くらしの巡回講座の実施回数	回	29回	62回	(56回) 64回	(58回) 回	(62回) 回

## 課題2 消費者被害の救済

### ①消費生活相談員による助言・あっせん（市民局）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	消費生活相談員による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。	消費生活センター	消費生活相談において、相談員によるあっせん等適切な相談を行い、消費者被害の拡大防止・早期救済を図る。	消費生活相談を実施し、被害の早期解決を図った。 相談件数：6,591件	b	引き続き相談窓口の周知を図る必要がある。	B

### ②消費生活審議会のあっせん又は調停制度の活用（市民局）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	消費生活相談の中で解決に至らなかったトラブルのうち一定の要件を満たすものについて、消費生活審議会に設置された苦情処理部会におけるあっせん又は調停制度を活用し、被害の解決を図ります。	消費生活センター	消費生活審議会の中に苦情処理部会を設け、要件を満たす案件が発生した場合は、あっせん又は調停を実施し、被害の解決を図る。	苦情処理部会を開催する案件がなかった。	—	引き続き相談者に対する制度の周知を図る。	—

### ③消費者訴訟の援助（市民局）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	苦情処理部会による調停が不調に終わった案件のうち一定の要件を満たすものについて、必要に応じて訴訟に係る費用の貸付けを行います。	消費生活センター	要件を満たす案件が発生した場合は、一件につき、50万円を上限として、訴訟に係る費用の貸付けを実施する。	貸付けを実施する案件がなかった。	—	引き続き相談者に対する制度の周知を図る。	—

④消費者団体訴訟制度への対応（市民局）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	消費者団体訴訟制度の周知を図ります。	消費生活センター	消費者団体訴訟制度に関するポスター及びリーフレットを暮らしのプラザ内に配置する。	消費者団体訴訟制度に関するポスター及びリーフレットを暮らしのプラザ内に配置し周知を図った。	b	引き続き制度の周知を図る必要がある。	B
2	内閣府が認定した適格消費者団体に対し、情報提供等の支援を行います。	消費生活センター	適格消費者団体からの依頼に基づき情報提供を行う。	適格消費者団体からの情報提供の依頼はなかった。	—	引き続き適格消費者団体の把握に努めるとともに、依頼に対しては迅速に対応する。	

指標

個別施策	項目名	単位	現況値 (平成18年度)	平成20年度 実績値	平成21年度 実績値	平成22年度 実績値
①-1	消費生活相談受付件数	件	6,723件	6,591件	件	件
②-1	苦情処理部会におけるあっせん又は調停件数	件	0件	0件	件	件

課題3 消費生活相談体制の充実

①相談処理体制の強化（市民局）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	弁護士会等との連携による悪質商法、多重債務問題等に関する特別相談を実施します。 【充実】	消費生活センター	千葉県弁護士会と連携し、弁護士による多重債務特別相談を実施する。	弁護士による多重債務者特別相談を毎月1回(12月は2回)実施した。 実施回数:13回 利用者数:68人	b	引き続き利用者に対する周知を図る必要がある。	C
2	緊急時における臨時相談を実施します。	消費生活センター	緊急時に臨時相談を実施する。	臨時相談を実施するような緊急の案件はなかった。	—	迅速に対応することができるよう、日々の相談情報の把握に努める必要がある。	
3	高齢者や障害者を対象とした特別相談を実施します。 (再掲:4-課題1-②-2)	消費生活センター	・高齢者を対象とした特別相談を実施する。 ・障害者を対象とした特別相談の実施を検討する。	・8都県市、3消費者団体、国民生活センターによる高齢者被害特別相談を同時期に実施した。 実施日:9月18日、19日 相談件数:計22件 ・高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク会議において、障害者を対象とした特別相談の実施について検討した。	c	引き続き利用者に対する周知を図るとともに、障害者を対象とした特別相談の実施について関係部局等と更なる検討の必要がある。	
4	若者を対象とした特別相談を実施します。 (再掲:4-課題2-②-2)	消費生活センター	若者の悪質商法被害防止のための関東甲信越ブロック共同キャンペーンの一環として、若者を対象とした特別相談を実施する。	関東甲信越ブロックの都県政令指定都市の消費生活センターによる特別相談「若者のトラブル110番」を同時期に実施した。 実施日:1月29日、30日 相談件数:計6件	c	若者に対し相談窓口及び特別相談実施の周知を強化する必要がある。	
5	相談窓口の開設時間について検討します。	消費生活センター	主要都市等の相談窓口の開設時間、利用状況等の調査を行いながら検討する。	土曜日の相談窓口開設について検討し、平成21年度より毎月第2、第4土曜日に実施することとなった。	b	相談窓口開設時間の拡充についての周知を図る必要がある。	
6	電子メールによる消費生活相談の受付について検討します。 (再掲:4-課題2-②-3) (再掲:5-課題1-②-2)	消費生活センター	先進都市の電子メールによる消費生活相談の実施状況の調査を行いながら検討する。	政令都市の実態について調査するとともに、実施に向け関係機関との調整を含め検討した。	c	実施に向けた体制を整備する必要がある。	

②相談員の専門的知識の向上（市民局）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
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	国民生活センター等が実施する研修への参加や、所内研修として専門家を招いた消費生活相談員研究会を実施する。	国民生活センター等が実施する研修に対し相談員が計画的に参加した。 参加回数：19回 参加人数：延べ46人	b	引き続き相談員の専門知識向上のために研修参加を支援する必要がある。	B
2	消費生活苦情相談アドバイザーの活用により、相談解決のための知識の向上を図ります。	消費生活センター	消費生活苦情相談アドバイザーとして弁護士を招き、相談解決のための事例検討会を開催し、知識の向上を図る。	千葉県弁護士会より消費生活苦情相談アドバイザーとして弁護士を招き、相談事例検討会を毎月1回実施した。 実施回数：12回	b	高度な専門知識を迅速に相談解決に活用していく必要がある。	

③関係機関等との連携（市民局）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	弁護士会等と連携を図り、適切な相談の引継ぎを行います。 【充実】 (再掲：4-課題3-①-2)	消費生活センター	消費生活センターにおける多重債務者相談において、丁寧な聴取りを実施したあと、千葉県弁護士会への引継ぎを行う。	多重債務に関する相談について、必要に応じ千葉県弁護士会へ相談に関する情報を引き継いだ。 多重債務相談件数：435件 弁護士会引継ぎ件数：235件	b	今後も弁護士会へ適切に情報を引継ぐなど連携を図っていく必要がある。	B
2	国民生活センター、全国消費生活相談員協会、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会等との連携により、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	国民生活センター、全国消費生活相談員協会、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会等が実施する会議等に参加し、相談処理等に関する情報交換等を行う。	国民生活センター等が実施する研修、連絡会議等に対し職員・相談員が参加し、相談処理等に関する情報交換等を行った。 参加回数：14回 延べ16人	b	今後も積極的な情報交換を通じ、相談処理に活用していく必要がある。	
3	広域的な被害が発生している事案について、近隣都県市が一体となって相談処理にあたる相談統一処理への参加・協力を推進	消費生活センター	近隣都県市において相談統一処理が実施される場合は積極的に参加・協力し、被害の早期解決を図る。	該当する案件がなかった。	—	迅速に対応することができるよう、日々の相談情報の把握に努める必要がある。	

	し、被害の早期解決を図ります。					
4	千葉県消費生活センター連絡協議会や千葉県消費者被害防止協議会などを活用し、悪質事業者や相談処理等に関する情報を共有しながら広域的な連携を図ります。	消費生活センター	千葉県消費生活センター連絡協議会や千葉県消費者被害防止協議会などが開催する会議及び研修会等に参加し、情報交換等を行う。	千葉県等が実施する研修、連絡会議等に対し職員・相談員が参加し、相談処理等に関する情報交換等を行った。 参加回数:3回 延べ4人	b	今後も積極的な情報交換を通じ、相談処理に活用していく必要がある。
5	事業者団体との連携により、適正な事業活動の推進を要請します。 (再掲:1-課題3-①-3)	消費生活センター	事業者団体との会議において、適正な事業活動の推進を要請する。	事業者団体との連絡会議において、当センターの相談事例等を報告し、適正な事業活動の推進を要請した。	b	様々な団体を通じて引き続き適正な事業活動の推進を要請していく必要がある。

指標

個別施策	項目名	単位	現況値 (平成18年度)	平成20年度 実績値	平成21年度 実績値	平成22年度 実績値
①-5	週あたりの消費生活相談の受付時間	時間	30時間	35時間	時間	時間
②-2	消費生活苦情相談アドバイザー利用件数	件	32件	27件	件	件

### 基本的方向3 消費者の自立支援

#### 課題1 消費者教育の推進

##### ①情報提供の推進（市民局）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
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、各年代層に応じた効果的な情報提供を推進します。 【充実】 (再掲:2-課題1-①-1)	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者被害防止に関する情報を市政だよりやホームページにより適宜提供する。</li> <li>各年代層に応じた啓発冊子等をくらしの巡回講座で活用するほか、公的施設で配布する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市政だよりにより消費者被害防止に関する情報を掲載した。 振り込め詐欺:9回(うち1面記事1回)</li> <li>ホームページに消費生活相談、多重債務、架空請求、消費者被害情報に関するページを掲載した。</li> <li>消費者被害防止リーフレットを独居高齢者に配布するとともにチラシを町内自治会へ回覧した。</li> <li>くらしの巡回講座、消費生活講座において啓発冊子を配布した。</li> <li>消費者被害注意報を高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク会議を通して紙面により配布した。 発行回数:5回</li> <li>高齢者向け啓発冊子を高齢者の利用の多い施設123施設に配置した。</li> </ul>	b	各年代層に必要な情報が行き届くために、啓発冊子、ホームページの内容の更なる充実を図るとともに、各年代向けの消費者被害注意報の発信を検討するなど、効果的な情報提供を図る必要がある。	B
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。 (再掲:2-課題1-①-2)	消費生活センター	暮らしの情報いずみの配置場所の見直しを行うなど効果的に配布することにより、情報提供を推進する。	暮らしの情報いずみを、配置場所、部数の見直しを行いながら年7回発行(隔月6回、号外1回)し、市内公共施設、店舗等に配置するとともに、ホームページに掲載した。 発行部数:11,000部(1回) 配置箇所:118箇所	b	配置場所の見直しを引き続き行い、より効果的な配布に努める必要がある。	

3	消費生活に関連する講演会、講座などの開催情報をホームページなどにより提供します。 (再掲:5-課題1-①-3)	消費生活センター	消費生活に関連する講演会、講座などの開催情報を随時ホームページにより提供する。	消費生活センターが主催する講座・講演会などの開催情報を随時ホームページに掲載するとともに募集案内チラシを区役所・図書館等の市内各施設へ配置し、周知を図った。	b	引き続き開催情報を迅速にホームページに掲載するとともに、募集案内チラシの配置場所・部数の見直しを行い効果的な周知を図る必要がある。
4	関係機関、団体との連携により啓発キャンペーンを実施します。 <b>【新規】</b>	消費生活センター	多重債務者相談ウィークに合わせて、街頭キャンペーンを実施し、啓発物を配布する。	・区民まつりの会場において悪質商法追放シールを配布した。 中央区、稲毛区:10月19日 花見川区、若葉区、緑区: 11月2日 美浜区:10月5日 ・千葉駅、海浜幕張駅にて多重債務に関する街頭キャンペーンを実施した。 実施日:3月19日	b	今後も庁内他部局や関係機関等が主催する行事の場を活用するなど啓発キャンペーンの拡充を図る必要がある。
5	千葉市政出前講座の実施により消費者行政、条例、計画などの周知、理解を促進します。	消費生活センター	講座テーマの見直し、追加を行い、市民に対する利用促進を図りながら市政出前講座を実施する。	講座テーマの見直しを行い、市政だより等で利用促進を図るとともに市政出前講座を実施した。 実施回数:1回	c	くらしの巡回講座との棲み分けについて検討する必要がある。
6	インターネットを活用した講座等の開催について検討します。 (再掲:5-課題1-①-5)	消費生活センター	先進都市のインターネットを活用した講座等の実施状況の調査を行いながら検討する。	政令指定都市の実態について調査をするとともに、関係機関との調整を含め検討した。	c	引き続き他市の状況や本市におけるニーズの把握に努め、費用対効果の分析等慎重に検討を重ねる必要がある。

②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）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	さまざまな年代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	さまざまな年代層が参加することができるようなテーマを選定し、消費生活講座を暮らしのプラザにおいて実施する。	消費生活に関する各分野の専門家を講師に招き、消費生活講座を実施した。 実施回数:22回 参加人数:延べ665人	b	引き続き各年代層のニーズの把握に努め、テーマの選定、内容の充実を図る必要がある。	B
		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27公民館で33事業実施した。 延受講者数:820人	b	各公民館所管区域の学習ニーズをとらえながら、より多くの公民館で多様な学習機会の提供を図る。	
2	市民の幅広いニーズに対応するため、暮らしの巡回講座の内容を充実し、利用促進を図ります。 【充実】 (再掲:2-課題1-②-1)	消費生活センター	暮らしの巡回講座の充実を図りながら、市政だより、ホームページ、暮らしの情報いずみ等により周知を行う。	地域団体等からの申出により、消費者被害の防止などを内容とする暮らしの巡回講座を市内各地で実施した。 実施回数:64回 参加人数:延べ2,000人 ・暮らしの巡回講座の利用促進のため、市政だより、ホームページ、暮らしの情報いずみにより周知した。	b	引き続き利用者のニーズの把握に努め、利用促進を図る必要がある。	B
3	消費者月間の周知を図り、関連事業の内容を充実します。 【充実】	消費生活センター	消費者月間記念講演会や各区におけるミニ講演会を開催する。	・消費者月間記念講演会を開催した。 開催日:5月29日 内 容: これで納得「消費者問題」 ～司法書士グループによる寸劇 講演会「今、求められる消費者の品格」 ～講師:坂東眞理子氏(昭和女子大学学長) 参加人数:400人	c	引き続き消費者月間の周知を図り、消費者意識の高揚に寄与する事業を充実させる必要がある。	

				・ミニ講演会に代えて、多重債務に関する街頭キャンペーンを千葉駅、海浜幕張駅にて実施した。 実施日:3月19日		
4	消費者モニターグループ学習事業を充実し、継続して学習することができるような環境を整えます。 【充実】	消費生活センター	・消費生活モニターグループ学習会の開催回数を増やす。 ・消費生活協力員制度を見直し、グループ学習を継続して行うための環境を整備し、学習活動を支援する。	・消費生活モニターグループ学習会を年間10回開催し、その成果を消費生活展において発表するとともに活動報告書にまとめた。 ・消費生活協力員グループ学習会を年間12回開催し、その成果を活動報告書にまとめた。	b	本事業を経験したモニター・消費生活協力員が学習活動を継続できるようなカリキュラムや仕組みを検討する必要がある。
5	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。 【充実】 (再掲:3-課題2-②-3)	消費生活センター	消費生活に関連する図書・ビデオ等の学習教材の充実を図るとともに、ホームページにおいて新着情報を発信するほか、暮らしの情報いずみ等での周知により、利用促進を図る。	・消費生活に関連する図書160冊、ビデオ(DVDを含む)2本を購入した。 ・新規購入図書をホームページ及び暮らしの情報いずみ11月号に新着情報として掲載した。	c	引き続き図書・ビデオ等学習教材の利用促進に向けた周知を図る必要がある。

③学校における消費者教育の推進(市民局・教育委員会)

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	学校における消費者教育を効果的に進めるためワーキンググループを設置し、事業を推進します。 【新規】 (再掲:4-課題2-③-1)	消費生活センター 学事課 指導課 教育センター	消費者行政担当部局と教育担当部局の連携による消費者教育推進ワーキンググループを開催し、教員研修を行いながら児童・生徒に対する消費者教育を推進する。	消費者教育推進ワーキンググループを5回開催し、学校における消費者教育の取組みについて検討し、教員を対象とした消費者教育の研修を実施した。	b	引き続きワーキンググループにおいて検討を重ね、学校における消費者教育を推進する必要がある。	B

2	児童、生徒向け啓発冊子等を作成し、活用を図ります。 【充実】	消費生活センター 学事課 指導課 教育センター	ワーキンググループにおいて授業で利用できる児童・生徒向け啓発冊子を作成し、配布する。	小学生高学年用の教材(副読本)を1,000部作成し、市内小学校に配布した。	b	中学生向けの啓発冊子の作成・配布について、実施に向けた検討を行う必要がある。
3	学校への情報提供を推進するとともに、くらしの巡回講座の利用促進を図ります。 【充実】	消費生活センター	ワーキンググループにおいて学校への情報提供の方法を検討するとともに、学校でのくらしの巡回講座を実施する。	市内中学校を対象に巡回講座を13回実施した。	b	学校現場における巡回講座の受入れについて、ワーキンググループにおいて引き続き検討する必要がある。
4	大学等と消費者教育に関連する事業の協働について検討します。	消費生活センター	他都市の大学等との消費者教育に関する連携状況の調査を行いながら検討する。	政令指定都市に対し実態調査を実施した。	c	調査結果を分析し、実施に向けた検討を行う必要がある。

④消費者教育専門機関との連携（市民局）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	消費者教育支援センター、千葉県金融広報委員会等の消費者教育専門機関と連携し、効果的な消費者教育を推進します。	消費生活センター	消費者教育支援センター、千葉県金融広報委員会等の消費者教育専門機関から講師を招き、消費者教育に関する手法についての研修会を行う。	消費者教育支援センターより講師を招き、教員を対象とした消費者教育の研修を1回実施した。	c	継続的に研修を実施していくために、引き続き専門機関との連携を推進する必要がある。	C

数値目標

個別施策	項目名	単位	現況値 (平成18年度)	目標値 (平成22年度)	平成20年度 (上段:目標値) 下段:実績値	平成21年度 (上段:目標値) 下段:実績値	平成22年度 (上段:目標値) 下段:実績値
②-1	消費生活講座等の開催回数及び受講者総数	回、人	21回 629人	24回 700人	(22回 660人) 22回 665人	(23回 690人) 回 人	(24回 700人) 回 人
②-5	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	1,888人	2,100人	(1,980人) 1,791人	(2,080人) 人	(2,100人) 人
③-3	学校を対象としたくらしの巡回講座の実施回数	回	1回	15回	(9回) 13回	(12回) 回	(15回) 回

課題2 消費者教育の担い手の育成

①消費者教育の担い手となる教師の育成（市民局・教育委員会）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
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実施します。 【新規】 (再掲:4-課題2-③-3)	消費生活センター 指導課 教育センター	・教育センター専門研修の中で消費者教育に係る研修を実施する。 ・新学習指導要領の実施に向けて、小・中学校家庭科講座の研修内容を検討する。	・平成21年度における教育センター専門研修の中で消費者教育に係る研修を実施することを決定した。 ・教員を対象とした消費者教育の研修を1回実施した。	b	継続的に研修を実施するとともに、研修内容について引き続き検討していく必要がある。	B
2	教師を対象としたくらしの巡回講座の利用促進を図ります。 【充実】	消費生活センター	ワーキンググループにおいてくらしの巡回講座の周知を図るとともに、教育センター専門研修等に講師を派遣する。	教員を対象とした消費者教育の研修を1回実施した。	c	引き続きニーズの把握に努め、利用促進を図る必要がある。	
3	消費者教育に関する指導用資料を作成し、活用を図ります。 【新規】	消費生活センター 指導課	ワーキンググループにおいて授業で使用できる消費者教育に関する指導用資料を検討する。	小学生高学年用の教材(副読本)を1,000部作成し、市内小学校に配布した。	b	学校現場における教材の効果的な使用について引き続き検討する必要がある。	

②地域等における消費者教育の担い手の育成、活動支援（市民局・教育委員会）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	家庭での消費者教育を推進するため保護者を対象としたくらしの巡回講座の利用促進を図ります。 【充実】	消費生活センター	PTA・保護者組織を対象としたくらしの巡回講座を実施する。	PTA・保護者組織を対象としたくらしの巡回講座を3回実施した。	c	PTA・保護者組織に対し、くらしの巡回講座の活用についての周知を図る必要がある。	C
		生涯学習振興課	PTA・保護者組織と連携・協力して、各種研修会の場等を活用して保護者への情報提供に努める。	PTA役員会等で保護者への情報提供を行った。	b	広報紙への掲載などPTA等との調整を図る。	

2	地域における消費者教育を推進するため、消費者教育の担い手養成事業を実施します。 【新規】	消費生活センター	先進都市の事例を参考に消費者教育指導者養成事業の実施に向けて検討する。	政令指定都市、近隣県市等の事業について調査を行った。	c	調査結果を分析し、実施に向けた検討を行う必要がある。
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。 【充実】 (再掲:3-課題1-②-5)	消費生活センター	消費生活に関連する図書・ビデオ等の学習教材の充実を図るとともに、ホームページにおいて新着情報を発信するほか、暮らしの情報いずみ等での周知により、利用促進を図る。	・消費生活に関連する図書160冊、ビデオ(DVDを含む)2本を購入した。 ・新規購入図書をホームページ及び暮らしの情報いずみ11月号に新着情報として掲載した。	c	引き続き図書・ビデオ等学習教材の利用促進に向けた周知を図る必要がある。

数値目標

個別施策	項目名	単位	現況値 (平成18年度)	目標値 (平成22年度)	平成20年度 (上段:目標値) 下段:実績値	平成21年度 (上段:目標値) 下段:実績値	平成22年度 (上段:目標値) 下段:実績値
①-2 ②-1	教師や保護者を対象とした巡回講座の実施回数	回	0回	7回	(5回) 4回	(6回) 回	(7回) 回

課題3 消費者の意見の反映

①消費者と事業者が意見を交換できる機会の提供（市民局・保健福祉局・経済農政局）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	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。  【充実】 (再掲:1-課題1-①-3)	消費生活センター	・食の安全性に関する講演会を暮らしのプラザにおいて実施する。 ・消費者モニターと事業者との意見交換会を実施する。	・食の安全に関する講演会を実施した。 実施日:11月27日 テーマ:「食品表示から考える“食の安全、安心”」 参加者:30人 ・生産者と消費者モニターとの懇談会を実施した。 実施日:10月10日 場所:千葉県富田都市農業交流センター 参加者:34人 ・千葉県産農産物認証生産者講習会を実施した。 実施日:8月27日 場所:千葉県農政センター テーマ:「直売所・インショップにおける食の安全安心について」 参加者:35人	b	周知方法の工夫により受講者を増やすとともに、生産者、消費者の相互理解を深める契機となるよう、内容を充実していく必要がある。	B
		生活衛生課	平成21年度千葉県食品衛生監視指導計画に対する意見交換会を実施する。	「食の安全に関する講演会・意見交換会」を実施した。 実施日:1月16日 場所:総合保健医療センター 参加者:82名	b	消費者の参加者数が少ないため、市民への周知方法、講演内容等について検討する必要がある。	

②消費者モニター、消費生活協力員制度等の活用（市民局）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	消費者モニターや消費生活協力員に対し、消費者施策に関するアンケートを実施します。	消費生活センター	消費者モニター、消費生活協力員に対し、消費生活に関する意識調査を行う。	政令指定都市、近隣縣市等の事業について調査を行い、アンケートの検討を行った。	c	調査結果を分析し、実施に向けた検討を行う必要がある。	C
2	インターネットや電子メールを活用した意見の収集を促進します。 【新規】	消費生活センター	ホームページへの意見入力フォームの設置について検討する。	政令指定都市の実態について調査をするとともに、関係機関との調整を含め検討した。	c	引き続き他市の状況の把握に努め、既存のメール機能による代用を含め慎重に検討を重ねる必要がある。	
3	インターネットモニター制度を活用し、意見の収集を図ります。 【新規】	地域振興課 消費生活センター	消費者施策の企画立案にあたり、インターネットモニターに対するアンケートを実施するための調査項目の検討を行う。	消費生活センターの認知度にかかる設問を平成21年度インターネットモニターアンケート項目に盛り込むこととなった。	b	アンケート結果を今後の消費者施策に反映させる必要がある。	

③苦情相談情報の活用（市民局）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
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	消費生活相談の分析結果を取りまとめ、くらしの巡回講座や情報誌による情報提供、関係機関への電子メールの配信により、注意喚起を図る。	・くらしの巡回講座において事例紹介として引用するとともに、情報誌による情報提供を行った。 ・ちばし安全・安心メールでの情報提供を行うとともに、千葉市行政情報ネットワークシステムを通して消費者被害注意報や架空請求のはがきに関する情報を庁内関係課へ配信した。	b	引き続き相談内容の分析を重ね、消費者被害の未然防止・拡大防止のための施策に反映させる必要がある。	B

④市長への申出制度の活用（市民局）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	消費生活に支障が生じ、又は拡大する恐れがあると認めるときは、市長に対し適切な措置を講ずるよう求めることができる「市長への申出制度」を活用します。	消費生活センター	市長への申出制度の周知を図る。	市長への申出制度の理解と活用に向け、効果的な周知方法について検討した。	c	制度の理解と活用に向けて、効果的な周知を図る必要がある。	C

指標

個別施策	項目名	単位	現況値 (平成18年度)	平成20年度 実績値	平成21年度 実績値	平成22年度 実績値
②-1	消費者モニター及び消費生活協力員の人数	人	消費生活兼計量モニター 50人 物価モニター 30人 消費生活協力員 97人	物価兼計量モニター 30人 消費生活モニター 25人 消費生活協力員 64人	物価兼計量モニター 人 消費生活モニター 人 消費生活協力員 人	物価兼計量モニター 人 消費生活モニター 人 消費生活協力員 人
④-1	「市長への申出」の受理件数	件	0件	0件	件	件

## 基本的方向4 消費者の年齢その他の特性に対する配慮

### 課題1 高齢者、障害者に対する支援

#### ① 高齢者、障害者に対する消費者教育の充実（市民局・保健福祉局）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	文字の大きさ等に配慮した読みやすく理解しやすい啓発冊子を作成し、効果的に配布します。	消費生活センター	・高齢者に配慮した啓発冊子等を高齢者の利用の多い施設に配置する。 ・障害者に配慮した啓発冊子等の作成に向けて、関係機関と連携して検討する。	高齢者向け啓発冊子を123施設に配置した。また、障害者向け見守りガイドブックを3,000部作成した。	b	障害者に配慮した啓発冊子の活用について引き続き検討する必要がある。	B
2	町内自治会、老人クラブ、障害者、障害者支援団体等に対するくらしの巡回講座の利用促進や情報提供を推進します。 【充実】	消費生活センター	市政だより、ホームページ、暮らしの情報いずみ等により、巡回講座の周知と利用の呼びかけを行うとともに、啓発冊子等の配布による情報提供を行う。	市政だより、ホームページ、暮らしの情報いずみ等により、巡回講座の利用に関し、周知を図るとともに、町内会、独居老人へ啓発冊子を配布した。	c	引き続きさまざまな媒体を活用してくらしの巡回講座の利用促進や情報提供を推進する必要がある。	
3	成年後見制度に関する講座を開催するとともに、日常生活自立支援事業(旧地域福祉権利擁護事業)に関するパンフレットの配布等により周知を図ります。	消費生活センター 障害者自立支援課  高齢福祉課	成年後見制度に関する講座を開催するとともに、日常生活自立支援事業に関するパンフレットを各種施設に配置する。	・成年後見制度に関する講座を消費生活講座、くらしの巡回講座において実施した。 消費生活講座 1回 25人受講 くらしの巡回講座 1回 11人受講 ・日常生活自立支援事業に関するパンフレットを暮らしのプラザ内に配置した。 ・出前講座や認知症サポーター養成講座を通じて成年後見制度を紹介した。 出前講座 実施回数:4回 参加者:100人 認知症サポーター養成講座 実施回数:60回 参加者:2,510人	b	・関係機関と連携し、今後も成年後見制度及び日常生活自立支援事業の周知を図る必要がある。	

②相談体制の充実（市民局）

	施策の内容	担当課	平成 20 年度実施予定	平成 20 年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	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。 【充実】	消費生活センター	消費者被害の情報等を高齢者や障害者に関する相談窓口と共有し、被害発見時には消費生活相談に繋ぐための連絡システムを整備する。	高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク会議を通じて、関係団体との連絡システムを構築した。	b	構築した連絡システムの効果的な運用を図る必要がある。	C
2	高齢者や障害者を対象とした特別相談を実施します。 (再掲:2-課題 3-①-3)	消費生活センター	・高齢者を対象とした特別相談を実施する。 ・障害者を対象とした特別相談の実施を検討する。	・8都県市、3消費者団体、国民生活センターによる高齢者被害特別相談を同時期に実施した。 実施日:9月18日、19日 相談件数:計22件 ・高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク会議において、障害者を対象とした特別相談の実施について検討した。	c	引き続き利用者に対する周知を図るとともに、障害者を対象とした特別相談の実施について関係部局等と更なる検討が必要である。	
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。 【新規】	消費生活センター	手話通訳者の団体との消費生活相談における連携について検討する。	消費生活相談窓口におけるニーズの把握に努めるとともに、関係団体との連携のあり方について検討した。	c	引き続き相談窓口のニーズの把握に努めるとともに、ネットワーク会議にて検討を重ねる必要がある。	

③高齢者、障害者の消費生活サポートネットワークの構築（市民局・保健福祉局）

	施策の内容	担当課	平成 20 年度実施予定	平成 20 年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	行政、関係団体などによる高齢者、障害者の被害防止を図るための見守りネットワークを構築し、連携の強化を図ります。 【新規】	消費生活センター 高齢福祉課 障害者自立支援課	行政、関係団体などによる高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク会議を開催し、連絡システムの整備など被害防止のための連携を図る。	・高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク会議を開催し、被害防止のための連絡システムを構築した。	b	・構築した連絡システムの効果的な運用を図る必要がある。	B

基本的方向 4 消費者の年齢その他の特性に対する配慮  
 課題 1 高齢者、障害者に対する支援

2	高齢者や障害者に日頃接する機会が多い人々に対し、消費者被害防止に関する見守り講座の実施や情報提供を推進します。 【充実】	消費生活センター	ネットワーク会議を構成する関係団体に対して、見守り講座の実施や啓発冊子等の配布を行うとともに、被害防止に関する情報を電子メール等により配信する。	関係団体からの要請に基づき講座の開催及び月1回消費者被害注意報をメール等で配信した。	b	引き続き利用者のニーズの把握に努め、利用促進を図る必要がある。
3	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。 【充実】	消費生活センター 高齢福祉課 障害者自立支援課	ネットワーク会議を通じて消費生活相談の概要などの情報を提供するとともに、消費生活に関する啓発活動に対し講師を派遣する。	・ネットワーク会議において相談事例などの情報を提供するとともに、社会福祉協議会やあんしんケアセンター等が行う消費生活に関する啓発活動に対し講師を派遣した。	b	・引き続き関係機関との連携を図る必要がある。
4	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。 【新規】 (再掲:2-課題 1-①-3) (再掲:5-課題 1-①-1)	消費生活センター	悪質商法被害防止に関する情報を千葉市行政情報ネットワークシステムを通して庁内関係機関へ配信するとともに、外部関係機関への配信を検討する。	・消費者被害注意報及び架空請求のはがきに関する情報を全庁へ配信し注意喚起を図った。 配信回数:14回	b	引き続き最新の情報に関する収集に努め、速やかに提供していくとともに、外部関係機関への配信を増やしていく必要がある。

数値目標

個別施策	項目名	単位	現況値 (平成 18 年度)	目標値 (平成 22 年度)	平成 20 年度 (上段:目標値) 下段:実績値	平成 21 年度 (上段:目標値) 下段:実績値	平成 22 年度 (上段:目標値) 下段:実績値
①-2 ③-2	高齢者、障害者に対するくらしの巡回講座 及び見守り講座の実施回数	回	27 回	35 回	(35 回) 33 回	(35 回) 回	(35 回) 回

指 標

個別施策	項目名	単位	現況値 (平成 18 年度)	平成 20 年度 実績値	平成 21 年度 実績値	平成 22 年度 実績値
②-1	契約当事者が 60 歳以上の相談件数及び全 相談件数に占める割合	件、%	1,594 件 23.7%	1,818 件 27.6%	件 %	件 %

課題 2 若者に対する支援

①若者に対する消費者教育の拡充（市民局・教育委員会）

	施策の内容	担当課	平成 20 年度実施予定	平成 20 年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	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。 【新規】	消費生活センター	悪質商法被害防止に関する情報を千葉市行政情報ネットワークシステムを通して市立学校に配信するとともに、他の学校への配信を検討する。	消費者被害情報、架空請求のはがきに関する情報を市立学校へ配信し注意喚起を図った。	c	学校現場における情報の活用について検討する必要がある。	B
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。 【充実】 (再掲:5-課題 1-③-2)	消費生活センター指導課	ワーキンググループにおいて、インターネット取引の特性やトラブルに関する啓発冊子を配布するとともに、啓発講座を実施する。	市内中学校に講師を派遣し、インターネット取引の特性やトラブルに関する啓発冊子を配布するとともに、授業を 13 回行った。	b	中学校における新教材の活用を図る必要がある。	
		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。	消費生活講座等を 27 公民館で 33 事業実施した。 延受講者数:820 人	b	各公民館所管区域の学習ニーズをとらえながら、より多くの公民館で多様な学習機会の提供を図る。	
3	若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーンを実施します。	消費生活センター	若者の悪質商法被害防止のため、関東甲信越ブロック共同キャンペーンを実施する。	共同キャンペーンの一環として、悪質商法被害防止リーフレットを作成し、市内中学校、高等学校、大学及び専門学校等に配布した。	b	大学、専門学校と連携し、リーフレットの活用を図る必要がある。	
4	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、被害防止のための啓発講座を実施します。 【新規】	消費生活センター	先進都市の実施状況の調査を行いながら実施に向けて検討する。	政令指定都市に対し実態調査を実施した。	c	実施に向けて、学校、企業との連携の強化を図る必要がある。	

②相談体制の充実（市民局）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	消費生活相談窓口を周知し、利用促進を図ります。 【充実】	消費生活センター	ホームページにおいて発信するほか、学校等に啓発冊子や暮らしの情報いずみ等を配布し、消費生活相談窓口を周知する。	ホームページにおいて発信したほか、学校等に啓発冊子や暮らしの情報いずみ等を配布し、消費生活相談窓口を周知した。	b	引き続きさまざまな媒体を活用して消費生活センターの周知を図る必要がある。	C
2	若者を対象とした特別相談を実施します。 (再掲:2-課題3-①-4)	消費生活センター	若者の悪質商法被害防止のための関東甲信越ブロック共同キャンペーンの一環として、若者を対象とした特別相談を実施する。	関東甲信越ブロックの都県政令指定都市の消費生活センターによる特別相談「若者のトラブル110番」を同時期に実施した。 実施日:1月29日、30日 相談件数:計6件	c	若者に対し相談窓口及び特別相談実施の周知を強化する必要がある。	
3	電子メールによる消費生活相談の受付について検討します。 (再掲:2-課題3-①-6) (再掲:5-課題1-②-2)	消費生活センター	先進都市の電子メールによる消費生活相談の実施状況の調査を行いながら検討する。	政令都市の実態について調査するとともに、実施に向け関係機関との調整を含め検討した。	c	実施に向けた体制を整備する必要がある。	

③消費者教育を推進するための環境の整備（市民局・教育委員会）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	学校における消費者教育を効果的に進めるためワーキンググループを設置し、事業を推進します。 【新規】 (再掲:3-課題1-③-1)	消費生活センター 学事課 指導課 教育センター	ワーキンググループを開催し、教員研修を行いながら児童・生徒に対する消費者教育を推進する。	消費者教育推進ワーキンググループを5回開催し、学校における消費者教育の取組みについて検討し、教員を対象とした消費者教育の研修を実施した。	b	引き続きワーキンググループにおいて検討を重ね、学校における消費者教育を推進する必要がある。	B

2	教職員や保護者への情報提供を推進します。 【充実】	消費生活センター指導課教育センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ワーキンググループにおいて、教職員や保護者への効果的な情報提供の手法を検討する。</li> <li>・PTA保護者組織を対象としたくらしの巡回講座を実施する。</li> </ul>	PTA・保護者組織を対象としたくらしの巡回講座を3回実施した。	c	引き続きくらしの巡回講座をはじめ、さまざまな媒体を活用して情報提供を推進する必要がある。
		生涯学習振興課	PTA・保護者組織と連携・協力して、各種研修会の場等を活用して保護者への情報提供に努める。	PTA役員会等で保護者への情報提供を行った。	b	広報誌への掲載などPTA等との調整を図る。
3	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実施します。 【新規】 (再掲:3-課題 2-①-1)	消費生活センター指導課教育センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・教育センター専門研修の中で消費者教育に係る研修を実施する。</li> <li>・新学習指導要領の実施に向けて、小・中学校家庭科講座の研修内容を検討する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 21 年度における教育センター専門研修の中で消費者教育に係る研修を実施することを決定した。</li> <li>・教員を対象とした消費者教育の研修を1回実施した。</li> </ul>	c	継続的に研修を実施するとともに、研修内容について引き続き検討していく必要がある。

指標

個別施策	項目名	単位	現況値 (平成 18 年度)	平成 20 年度 実績値	平成 21 年度 実績値	平成 22 年度 実績値
②-1	契約当事者が 20 歳代までの相談件数及び全相談件数に占める割合	件、%	1,259 件 18.7%	886 件 13.4%	件 %	件 %

課題 3 多重債務者に対する支援

①相談窓口における対応（市民局）

	施策の内容	担当課	平成 20 年度実施予定	平成 20 年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	相談窓口において丁寧な聴取りを行い問題点を整理し、債務整理のための方法等に関する情報を提供します。 【充実】	消費生活センター	消費生活相談において、丁寧な聴取りを行い問題点を整理し、債務整理のための方法等に関する情報を提供する。	消費生活相談において多重債務に関する相談を受け付け、債務整理のための方法等に関する情報を提供した。 多重債務相談件数:435 件	b	解決に向けた情報を提供した後の結果報告を受理するための仕組みを整備する必要がある。	B
2	弁護士会等と連携を図り、適切な相談の引継ぎを行います。 【充実】 (再掲:2-課題 3-③-1)	消費生活センター	相談者の希望に基づき、千葉県弁護士会への引継ぎを行う。	多重債務に関する相談について、必要に応じ千葉県弁護士会へ相談に関する情報を引き継いだ。 弁護士会引継ぎ件数:235 件	b	今後も弁護士会へ適切に情報を引継ぐなど連携を図っていく必要がある。	
3	多重債務問題に関する特別相談を定期的に実施します。 【充実】	消費生活センター	千葉県弁護士会と連携し、弁護士による多重債務特別相談を実施する。	弁護士による多重債務者特別相談を毎月1回(12月 は 2 回)実施した。 実施回数:13 回 利用者数:68 人	b	引き続き利用者に対する周知を図る必要がある。	
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し、多重債務者の掘り起こしと消費生活相談への誘導を図る。	千葉市多重債務者支援庁内連絡会議を 2 回開催し、多重債務者の掘り起こしと消費生活相談への誘導を図った。	b	連絡会議の充実を図るとともに、多重債務者の掘り起こしに努める必要がある。	

②関係機関との連携（市民局）

	施策の内容	担当課	平成 20 年度実施予定	平成 20 年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	弁護士会等と連携し、多重債務者の相談体制の強化を図ります。 【充実】	消費生活センター	千葉県弁護士会と連携し、弁護士による多重債務特別相談を実施する。	弁護士による多重債務者特別相談を毎月1回(12月 は 2 回)実施した。 実施回数:13 回 利用者数:68 人	b	引き続き利用者に対する周知を図る必要がある。	B

指標

個別施策	項目名	単位	現況値 (平成 18 年度)	平成 20 年度 実績値	平成 21 年度 実績値	平成 22 年度 実績値
①-1	多重債務者の相談件数及び全相談件数に占める割合	件、%	373 件 5.5%	435 件 6.6%	件 %	件 %

## 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情報提供の推進（市民局）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	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。 【新規】 (再掲:2-課題1-①-3) (再掲:4-課題1-③-4)	消費生活センター	悪質商法被害防止に関する情報を千葉市行政情報ネットワークシステムを通して庁内関係機関へ配信するとともに、外部関係機関への配信を検討する。	・消費者被害注意報及び架空請求のはがきに関する情報を全庁へ配信し注意喚起を図った。 配信回数:14回	b	引き続き最新の情報に関する収集に努め、速やかに提供していくとともに、外部関係機関への配信を増やしていく必要がある。	B
2	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。 【充実】 (再掲:2-課題1-①-4)	地域安全課 消費生活センター	悪質商法被害防止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。	・消費者被害に関する情報を、ワンポイント防犯情報として登録者に配信し、注意喚起を図った。 配信回数:14回	b	引き続き最新の情報に関する収集に努め、速やかに提供していく必要がある。	
3	消費生活に関連する講演会、講座などの開催情報をホームページなどにより提供します。 (再掲:3-課題1-①-3)	消費生活センター	消費生活に関連する講演会、講座などの開催情報を随時ホームページにより提供する。	消費生活センターが主催する講座・講演会などの開催情報を随時ホームページに掲載するとともに募集案内チラシを区役所・図書館等の市内各施設へ配置し、周知を図った。	b	引き続き開催情報を迅速にホームページに掲載するとともに、募集案内チラシの配置場所・部数の見直しを行い効果的な周知を図る必要がある。	
4	ホームページ等の電子媒体からの情報を得ることが困難な人に対する情報提供手段の確保を図ります。	消費生活センター	くらしの巡回講座や高齢者等悪質商法被害防止ネットワークを活用するとともに、公共施設等に啓発冊子や暮らしの情報いずみ等を配置し、情報を提供する。	公共施設等に啓発冊子等を配置し、情報を提供した。 敬老会等 30,000部 高齢者利用施設 123箇所 7,850部 障害者相談センター 400部	b	配置場所の検討を引き続き行い、効果的な情報提供に努める必要がある。	
5	インターネットを活用した講座等の開催について検討します。 (再掲:3-課題1-①-6)	消費生活センター	先進都市のインターネットを活用した講座等の実施状況の調査を行いながら検討する。	政令指定都市の実態について調査をするとともに、関係機関との調整を含め検討した。	c	引き続き他市の状況や本市におけるニーズの把握に努め、費用対効果の分析等慎重に検討を重ねる必要がある。	

②相談、申込手続き等の電子化（企画調整局・市民局）

	施策の内容	担当課	平成 20 年度実施予定	平成 20 年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	啓発講座や講演会等の参加申込手続きの電子化について検討します。	消費生活センター 情報政策課	行政手続等の電子化を可能とする電子申請汎用受付システムの運用状況を見ながら講座や講演会等の参加申込手続きの電子化について検討する。	講座や講演会等の募集時の受付状況を踏まえ、参加申込手続きの電子化について検討を行った。	c	受付状況の実態を踏まえ、電子化のメリット・デメリットについて引き続き検討を重ねる必要がある。	C
2	電子メールによる消費生活相談の受付について検討します。 （再掲：2-課題 3-①-6） （再掲：4-課題 2-②-3）	消費生活センター	先進都市の電子メールによる消費生活相談の実施状況の調査を行いながら検討する。	政令都市の実態について調査するとともに、実施に向け関係機関との調整を含め検討した。	c	実施に向けた体制を整備する必要がある。	

③インターネットトラブルへの対応（市民局・教育委員会）

	施策の内容	担当課	平成 20 年度実施予定	平成 20 年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	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。 （再掲：2-課題 1-①-6）	消費生活センター	消費生活相談の状況を考慮し、発信元に関する情報を随時ホームページに掲載する。	・ホームページに架空請求はがきの発信元に関する情報を掲載した。 掲載件数：14 件 （新規 7 件、再掲 7 件）	b	引き続き最新の情報の収集に努め、速やかに提供していく必要がある。	B
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。 【充実】 （再掲：4-課題 2-①-2）	消費生活センター 指導課	ワーキンググループにおいて、インターネット取引の特性やトラブルに関する啓発冊子を配布するとともに、啓発講座を開催する。	市内中学校に講師を派遣し、インターネット取引の特性やトラブルに関する啓発冊子を配布するとともに、授業を 13 回行った。（うち 7 回はワーキンググループの協力での実施）	b	中学校における新教材の活用を図る必要がある。	
		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。	消費生活講座等を 27 公民館で 33 事業を実施した。 延受講者数：820 人。	b	各公民館所管区域の学習ニーズをとらえながら、より多くの公民館で多様な学習機会の提供を図る。	

④個人情報に係る苦情処理のあっせん（市民局）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
1	消費生活に関連する個人情報の取扱いについて生じた市民と事業者との間の苦情の処理のあっせん等を行います。	消費生活センター	消費生活相談において、消費生活に関連する個人情報の取扱いについて生じた市民と事業者との間の苦情の処理のあっせん等を行う。	消費生活相談において、消費生活に関連する個人情報の取扱いに関する相談を受け付け、情報提供、あっせん等を行った。 相談件数:26件	c	引き続き相談窓口の周知を図る必要がある。	C

指標

個別施策	項目名	単位	現況値 (平成18年度)	平成20年度 実績値	平成21年度 実績値	平成22年度 実績値
①-3	消費生活センターホームページのアクセス件数	件	5,934件 (18年10月～ 19年3月まで)	17,835件	件	件
③-1	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件	14件	件	件
④-1	消費生活センターにおいて受けた個人情報に係る相談件数	件	61件	26件	件	件

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）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
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。 【充実】	ごみ減量推進課	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き「焼却ごみ1/3削減」について普及啓発を行い、特に単身者や若い家族層を主な対象にしたPRを展開する。</li> <li>平成22年度から実施予定のプラスチック製容器包装の分別収集について周知を行う。</li> <li>市民、事業所、市が一体となった「焼却ごみ1/3削減推進市民会議(仮称)」を設立し、ごみ減量の具体的方策を検討する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「焼却ごみ1/3削減」について、以下の普及啓発事業を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> <li>町内自治会での説明会 実施回数:373回</li> <li>町内自治会未加入世帯へのチラシのポスティング 配布数:6,500世帯</li> <li>スーパー店頭キャンペーン 実施回数:24店舗</li> <li>フリーペーパーへの記事広告の掲載</li> <li>コンビニエンスストアでのPR</li> </ul> </li> <li>小学生によるごみ出しチェック「ヘラソーズ」などを実施し、単身者や若い家族を対象として意識したPRを展開した。</li> <li>「焼却ごみ1/3削減」推進市民会議を7月に立ち上げ、市民・事業者・市の三者が協働したごみ減量の具体的方策について、平成21年度中の実施を目指して検討を行った。</li> <li>平成20年度の焼却ごみの量は、前年度と比較して約14,400トン減って約292,000トンとなった。</li> </ul>	b	「焼却ごみ1/3削減」の目標達成に向けて引き続きごみの減量を図っていく必要がある。	B
2	ごみ減量のための「ちばルール」の普及、定着に向け、マイバッグキャンペーンの実施や「ちばルール」協定店の拡充などに取り	ごみ減量推進課	<ul style="list-style-type: none"> <li>11月中旬～翌年1月中旬にマイバックキャンペーンを実施する。</li> <li>キャンペーン協力店舗の募集に合わせ「ちばルール」協定店の拡</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>マイバッグキャンペーンを市内208店舗で実施した。 実施期間:H20.11.15～H21.1.15 応募総数:21,206枚</li> </ul>	b	引き続き協定店の拡充に努めるため、より効果的なPR方法を検討する。	

	り組みます。 【充実】		充に努める。	・「ちばルール」協定店の拡充を図った。 協定店数:109 協定 248 店舗		
3	リサイクル情報紙やリサイクルハンドブックの発行、清掃施設見学会の開催などにより、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。 【充実】	ごみ減量推進課	・リサイクル情報紙のクリーンネットちばを年1回、リサイクルクリーンちばを年2回、リサイクルハンドブックを年1回発行する。 ・清掃施設見学会を開催する。	・クリーンネットちばを 10 月に発行した。381,000 部 ・リサイクルクリーンちばを 7 月、3 月に発行した。34,000 部 ・リサイクルハンドブック 3 月に発行した。20,000 部 ・清掃施設見学会を 8 月に実施した。参加者:38 人	b	新聞購読者が減少傾向にあることから、効果的な配布方法を検討する必要がある。
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や古紙・布類を回収する集団回収の支援を実施します。 【充実】	ごみ減量推進課	・生ごみ減量処理機等560基分の購入費の助成を行う。 ・古紙、布類の集団回収の28,000トンの補助や保管庫等の設置などに対する支援を行う。	・生ごみ減量処理機等の購入費助成を実施した。 補助基数:664基 ・紙、布類の集団回収の支援を行った。 集団回収量:22,866トン 保管庫等の支援:59団体 (内訳:保管庫9棟、リヤカー5台、台車20台、ネット66枚、案内看板30枚)	c	集団回収量が減少傾向にあることから、普及啓発や支援制度の拡充を図る必要がある。
5	エコライフカレンダーの作成・配布や環境シェフ、環境宣言の募集により、地球温暖化対策の取組みを推進します。	環境調整課	・エコライフカレンダーを 30,000 部作成する。 ・環境シェフ、環境宣言の登録者数拡大を図る。	・エコライフカレンダーを 30,000 部作成し、配布した。 ・環境シェフ、環境宣言の登録者数拡大を図った。 環境シェフ:7,009 人 環境宣言:44,843 人	b	・エコライフカレンダーの配布数について見直しを検討する。 ・環境シェフ及び環境宣言の登録者拡大に向けて啓発を図る必要がある。

②消費者に対する環境教育の推進（市民局・環境局・教育委員会）

	施策の内容	担当課	平成20年度実施予定	平成20年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
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。	消費生活センター	・パネル展示等を通して環境教育の推進を図る。 ・消費生活モニター活動において環境問題関連のグループ学習会を行う。	・消費生活展において7つの団体等が環境をテーマにした展示発表を行った。 ・消費生活モニターグループ学習において「ごみ処理」をテーマに掲げたグループが学習活動を行い、その成果を消費生活展に展示発表するとともに活動報告書としてまとめた。	b	引き続き消費者の視点に立った啓発事業の実施を行う必要がある。	B
		環境調整課	・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。	・公民館等での環境教育講座を11講座開催した。 ・環境フェスティバルを開催した。	c	・公民館への情報提供方法について検討する。 ・環境フェスティバルの周知方法について検討する。	
		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。	環境教育講座等を17公民館で、26事業実施した。 延受講者：669人。	b	様々な視点で環境問題をとらえ、より多くの公民館で多様な学習機会の提供を図る。	
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。	環境調整課 指導課	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。	・環境教育教材について小学生向け10,000部、中学生向け10,000部を作成し、配布した。	b	・教育現場の声を反映できるよう検討する。	
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。	環境調整課 指導課	環境学習モデル校を小・中学校とも各区1校ずつ指定し、環境保全活動を推進する。	・各区より、小学校1校、中学校1校を環境学習モデル校に指定し、環境保全活動を推進した。	b	・教育委員会との連携の強化を検討する。	
4	幼児用・小学校低学年用のリサイクル教育図書を発行するとともに、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。	ごみ減量 推進課	・リサイクル教育図書を4月に対象者に配布するとともに、次年度分の幼児用教育図書の全面改訂を行う。 ・ごみ分別スクールを80校で実施する。	・3R啓発教育図書の作成及び配布を実施した。 幼児用「ごんごんみーら」 配布部数：9,000部 小学校低学年用「ホーノのふしぎなぼうし」 配布部数：10,000部	b	全市立小学校で実施する。	

				<ul style="list-style-type: none"> <li>・幼児用教育図書「へ～んしん！！」を全面改訂し作成した。 作成部数:2,700部</li> <li>・ごみ分別スクールを80校で実施した。</li> </ul>		
5	地域における環境学習活動や環境保全活動の指導者を養成するための講座を実施します。	環境調整課	環境学習指導者養成講座として、初級コース、ステップアップコースの2コースを開催する。	環境学習指導者養成講座を開催した。 初級コース 実施日:全4回 10月28日～11月19日 場所:総合保健医療センター 参加者数:10人 ステップアップコース 実施日:全6回 1月14日～3月4日 場所:総合保健医療センター 参加者数:9人	c	講座内容、募集期間等について再度検討する。

数値目標

個別施策	項目名	単位	現況値 (平成18年度)	目標値 (平成22年度)	平成20年度 (上段:目標値) 下段:実績値	平成21年度 (上段:目標値) 下段:実績値	平成22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	1,025 グラム (平成17年度)	865 グラム	(938 グラム) 863 グラム	(919 グラム) グラム	(865 グラム) グラム
②-5	地域における環境学習活動や環境保全活動の指導者を養成	名	23 名	60 名	(60 名) 19 名	(60 名) 名	(60 名) 名

指標

個別施策	項目名	単位	現況値 (平成18年度)	平成20年度 実績値	平成21年度 実績値	平成22年度 実績値
②-3	環境学習モデル指定校	校	12 校	12 校	校	校