

施策の方向		主な取り組み	課名	主な取り組みに対する平成25年度実施状況	自己評価(実績・成果物・期待)	平成26年度以降の取り組み予定(内容・時期)	検証	
施策の方向 1-1 消費生活の基盤整備に向けた取り組み	(1) 関係機関のネットワークづくり	1	消費生活センター	総合的な取り組みができるように、庁内関係部署などが横断的に連携し、ネットワークの強化を図り、消費生活の基盤整備を推進します。	平成24年3月に策定した消費生活基本計画を関係各所管に周知し、連携の基盤をつくった。 また、多重債務問題庁内連絡会を実施し、関係所管と情報交換を行った。	各所管の事業と消費生活の関わりについて意識づけすることにより、庁内連携に取り組むことができた。 多重債務問題庁内連絡会:2/24実施	毎年、計画の実施状況を把握し、検証を行うことにより、ネットワークの強化をなお一層図っていく。	(1)-2 「高齢者見守り講座」を実施するにあたり、高齢者あんしん相談センターと連携しており、ネットワークづくりに取り組んだ。 今後、民生・児童委員との連携による高齢者の見守りネットワークづくりが取り組まれる。
		2	消費生活センター	地域のコミュニティ機能のさらなる向上を目指し、警察、町会・自治会、商工会議所、商店会、民生委員児童委員協議会、高齢者あんしん相談センターなどのネットワークづくりに取り組みます。	高齢者あんしん相談センターの職員を対象に「高齢者見守り講座」を実施し、高齢者の消費者被害に関する情報を提供し、ネットワークづくりに取り組んだ。	「高齢者見守り講座」を実施し、地域と連携した消費者教育の充実につながった。 高齢者見守り講座:10回(延185名)	地域の民生・児童委員との連携による高齢者の見守りネットワークづくりに取り組む。 市内の民生・児童委員向け講座:13回	(1)-3 八王子市消費者団体連絡会が設置され、連携の強化が図られた。 今後、登録団体を募集し、情報提供や意見交換が実施される。
		3	消費生活センター	安全・安心な消費生活が実現できるように、地域の消費者団体などへの活動支援・連携強化を図ります。	八王子市消費者団体連絡会を設置し、八王子市内の消費者団体間の意見交換などを行い、連携の強化を図った。	八王子市消費者団体連絡会を実施したことで、地域の消費者団体の連携の体制づくりができた。 今後も、情報交換などによる連携を図ると同時に、消費者団体連絡会の周知に努める必要がある。 八王子消費者団体連絡会:1回(参加3団体)	広報などにより、広く消費者団体連絡会の登録団体を募集するとともに、情報提供や意見交換会の実施などを行っていく。 募集時期:随時	(1)-4 商店街空白地帯であったニュータウン地区で新たに3商店街が組織された。既存の商店街の組織力強化に取り組み、商店街を中心に地域課題解決に向けた取組みが行われる。
		4	産業政策課	地域での買い物の環境が充実することで、商店街が地域コミュニティの核としての役割を果たし、互いに顔の見える安心できる消費生活の環境が促進できるよう、地域商店街の活性化を推進します。	商店街は今後益々地域コミュニティの核としての役割が期待されるため、商店街空白地帯であったニュータウン地区で新たに3商店街を組織した。	商店街結成に向けた打ち合わせを重ねるごとに、各個店が商店街の役割を再認識することができた。	既存の商店街の組織力強化に取り組むことで、商店街を中心に地域課題解決に向けた取組みを行う。 また、他市とも連携して、地域コミュニティ構築に向けた取組みを行う商店街に対してのさらなる支援を行えるよう東京都に要望している。	
		5	農林課	新鮮・安全・安心な農産物を提供する「地産地消」を推進し、さらに生産者と消費者の交流を図るため、農業体験などに取り組みます。	消費者の食に対する安全・安心への要求に応え、道の駅やJA直売所、庭先販売などで新鮮な地場農産物の供給を行った。 また、生産者と消費者の交流を図るため、農園事業や農業体験、観光農園のPRを行った。	【地産地消】 道の駅やJA直売所、庭先販売などで新鮮な地場農産物を供給することで、地産地消を推進するとともに、農業体験を通じて、生産者と消費者の交流を図ることができた。  春の植木市:4/20、21(6,200人来場) あさがお市:7/6、7(41,000人来場) JA八王子農業祭:11/9、10(約30,000人来場) JA秋の植木市:10/12、13(4,500人来場)  【生産者と消費者の交流】 農園事業 市民農園 8農園 504区画 ひよどり山農園 600区画 農業体験 じゃがいも掘り(親子)6/29 親子稲作体験(6/21・10/4・10/25) 農業ツアー(親子見学・体験)7/26 さつまいも掘り(親子)10/18 観光農園のPR ブルーベリー摘み取り 陣馬りんご狩り	【地産地消の推進】 新鮮な地場農産物を供給(道の駅・JA直売所・庭先販売など) 新鮮、安全な地場農産物の即売、PR JA春の植木市4/19、20 あさがお市7/5、6 JA八王子農業祭・農林畜産物品評会11/8、9 JA秋の植木市10/11、12  【生産者と消費者の交流】 農園事業 市民農園 8農園 483区画 ひよどり山農園 600区画 農業体験 じゃがいも掘り(親子)6/29 親子稲作体験(6/21・10/4・10/25) 農業ツアー(親子見学・体験)7/26 さつまいも掘り(親子)10/18 観光農園のPR ブルーベリー摘み取り 陣馬りんご狩り	
(2) 安全・安心な商品選択が行える消費生活の基盤づくり		1	消費生活センター	製品安全4法及び家庭用品品質表示法に基づき、販売店で陳列・販売されている商品に、適切な表示がされているかの立入検査を実施するとともに、事業者に対する啓発として、表示に関する冊子の配付及び説明を行い、販売時における法的責務の再確認を促した。	市内を4地区に分け、4年で全地区を網羅できるよう計画的に実施した。 立入時には、検査の実施以外に表示についての説明を行うことにより、販売店にもその認識を持ってもらうことができた。  検査状況 家庭用品:6店舗(68品目) 電気用品:11店舗(62品目) ガス用品:1店舗(6品目) 液化石油ガス器具など:1店舗(2品目) 消費生活用製品:13店舗(30品目)  ※不適正表示・違反機種なし	引き続き立入検査を実施するとともに、表示についての啓発を行う。 実施時期:26年度後期	(2)-1 昨年に引き続き製品安全4法・家庭用品品質表示法に基づく立入検査が行われたが、店舗数、品目数とも増加している。  (2)-2 社会福祉協議会の権利擁護の事業が「成年後見・あんしんサポートセンター八王子」としてセンター化された。今後、成年後見制を多くの市民が利用できるよう、後見人候補者の養成が行われる。	
		2	福祉政策課	安心して消費生活を送ることができるように、成年後見制度や権利擁護のPRに努めた。パンフレットの配布やホームページでの周知を図り、普及啓発活動を行った。	・成年後見制度講演会 3回(延103名参加) ・学習会 6回(延106名参加)	今年度も、講演会を3回、学習会を6回予定している。 加えて、市民後見人養成基礎講習を新たに実施し、成年後見制を多くの市民が利用できるよう、後見人候補者を養成する。 関係機関とも引き続き連携していく。		
		3	生活衛生課	食品衛生法に基づく必要な食品検査を実施するとともに、時機に応じて、関係所管と連携し食の安全確保に取り組むます。	・食品検査(随時) ・監視指導(随時)	80施設以上にわたって収取検査を行った。監視指導件数は約4,000件行った。食の安全確保につながった。	引き続き、食品検査と監視指導を行ってゆく。	
		4	住宅政策課	住まいの安全を確保するために、木造住宅の耐震診断、増改築や修繕などの相談会を実施します。	広報やホームページ、相談窓口などを通じ、住まいの安全を確保するために、市民に対し情報提供を行った。 また、建築物の耐震化について普及啓発を図るための展示会や、市民が安心して住宅のリフォーム相談などが出来るよう相談会、出張相談会を実施した。	各種方法による情報提供や安全と深く関わる耐震化に関する電話相談や、相談会、出張相談会、展示会などを実施することにより、市民が安全で安心な住宅改修を行える環境を提供した。  耐震フェア:9月開催 住まいのなんでも相談会:毎月開催(相談件数152件) 出張住まいのなんでも相談会:3自治会 住宅の増改築に関する相談:月から金(年間依頼44件)	引き続き、情報提供、展示会、相談会、出前講座を実施する。  耐震フェア:9月開催(二日間) 住まいのなんでも相談会:毎月開催 住宅の増改築に関する相談:月から金 耐震化対策出前講座 住まいの安心リフォーム講座(新設)	

施策の方向	主な取り組み	課名	主な取り組みに対する平成25年度実施状況	自己評価 (実績・成果物・期待)	平成26年度以降の取り組み予定 (内容・時期)	検証
(3) 商品などの安全性の確保に向けた対策	1 商品の重大事故などが発生した場合は、消費者庁をはじめ関係機関と連携し、市民への迅速な情報提供を行います。	消費生活センター	前年度に引き続き、重大事故の注意喚起情報を、ホームページや定期的に発行している消費生活ニュースに掲載し、情報提供を行った。	タイムリーな注意喚起情報を提供することにより、消費者に対して消費者トラブルから身を守るための啓発を効果的に行うことができた。	随時、重大事故の注意喚起情報はホームページや消費生活ニュースなどで発信していく。	前年度と同様の事業が継続して行われた。
	2 商品やサービスの安全性について、国や東京都など関係機関と連携して、市民に情報提供を行います。	消費生活センター	消費者庁からの美容医療サービスなどの注意喚起情報を随時ホームページに掲載するとともに、必要に応じ関係所管に情報提供した。	注意喚起情報について、適宜ホームページなどにより周知を図り、市民に必要な情報を提供することができた。	消費者庁の注意喚起情報については、迅速にホームページに掲載するとともに、必要に応じ関係所管と連携し、市民に情報提供を行う。 また、消費生活講座で農林水産省の職員を講師として食品表示に関する講座を実施していく。	
	3 悪質商法や詐欺などに対しては、警察など関係機関と連携強化を図ります。	消費生活センター	防犯対策連絡会の参加や捜査関係事項の照会などを通じて、警視庁との消費者被害に関する情報の提供及び共有化を図った。	防犯対策連絡会の構成メンバーである市内3警察生活安全課、防犯協会、防犯協会母の会へ悪質商法の事例、相談状況などの情報提供を行い、注意喚起を呼びかけるとともに、警察と連携を図ることができた。  防犯対策連絡会：1回参加	引き続き、防犯対策連絡会などを通して、消費生活情報の提供を行い、連携を図るとともに、必要により随時、関係機関への情報提供を行う。	
		防犯課	警察や市民からの情報をもとに、メール配信やホームページで振り込み詐欺などの注意喚起を行うと同時に、振り込み詐欺や還付金詐欺の電話が市民宅に多数かかってきた際には、注意喚起の広報を安全パトロールカーで実施した。 また、防犯指導員(警察官OB)による戸別訪問も実施し、日頃自宅にいる市民への啓発にも努めた。 また、長寿を祝い会など高齢者が多数来場するイベントに参加し、振り込み詐欺などの注意喚起のチラシの配布を行った。 さらに、警察・防犯協会などと防犯対策連絡会を開催し、連携強化を図った。	市としてできる対策は概ね実施できているが、振り込み詐欺被害はなくなることはないので、継続して実施することが期待されている。  メール配信回数：23回(振り込み詐欺などに関するもの) イベントでの注意喚起：長寿を祝い会、消費生活フェスティバル、消防団フェスタ、ヘアアーティスト公開審査会など 防犯指導員による活動回数：141回 防犯対策連絡会：4回開催	引き続き、啓発活動に努めるとともに、あらゆる媒体、イベントなどを通して、被害にあいやすい高齢者の子や孫にあたる世代への啓発も強化する。	
4 食の安全に関する知識と理解の推進として、事業者指導、消費者への講習会を実施します。	生活衛生課	・事業者向け講習会(毎月) ・実務者講習会(2回) ・消費者懇談会 ・街頭相談 ・出前講座	・事業者向け更新講習会は毎月行った。12回。 ・実務者講習会は2回開催した。 ・消費者懇談会と街頭相談は食品衛生協会と共に開催した。 ・出前講座は一般市民向けに7回行った。 ・食の安全に関する知識と理解の推進に努めた。	引き続き、講習会などを行ってゆく。		
(4) 食の安全に関する啓発	1 市民や事業者に対する講習会や講座、広報などを通して食の安全・安心に関する知識と理解の促進を図ります。	生活衛生課	・事業者向け講習会(毎月) ・実務者講習会(2回) ・消費者懇談会 ・街頭相談 ・出前講座	・事業者向け更新講習会は毎月行った。12回。 ・実務者講習会は2回開催した。 ・消費者懇談会と街頭相談は食品衛生協会と共に開催した。 ・出前講座は一般市民向けに7回行った。 ・食の安全・安心に関する知識と理解の促進を図った。	引き続き、講習会などを行ってゆく。	前年度と同様の事業が継続して行われた。
	2 小中学校で、食の安全・安心に関する学習を実施し、食の安全に対する意識づくりを行います。	学校教育部指導課	「八王子市立小・中学校における食育推進計画」に基づき、各小中学校において食育全体計画を作成し、食の安全・安心に関する学習を実施した。	全小中学校で、食の安全・安心に関する学習を実施し、食の安全に対する意識づくりを行った。	「八王子市立小・中学校における食育推進計画」に基づき、各小中学校において食育全体計画を作成し、食の安全・安心に関する学習を実施する。	
(5) 環境に配慮した消費行動の推進	1 市民の環境への関心と理解を深め、環境に配慮した消費行動を推進するため、環境フェスティバルや環境講座を実施します。	環境政策課	八王子市環境学習室「エコひろば」を中心に、環境に関わる講座や教室を開催するほか、環境市民会議が主体となって、自然体験講座や環境教育の支援なども実施した。 また、6月1日には産・官・学・民が協働で環境フェスティバルを開催した。	講座などを見直し、より充実した内容で80の講座や教室、或いはイベントなどを開催でき、約2万人の参加者が得られた。 また、環境フェスティバルでは、76の団体、84のブースが各々の特性を活かした出展を行い、5万3千人の来場を迎えることができた。	環境保全活動を担う人材を育成するほか、その人材の活用を図る。 また、講座などの内容を時代と市民のニーズに合わせる。環境フェスティバルを開催する。	(5)-2 ダンボールコンポストの普及を進めるなか、「生ごみリサイクルリーダー」を認定し、地域に根ざした普及・啓発活動が期待される。
	2 ごみの減量、リサイクルを推進するため、啓発活動として各種イベントなどを実施します。	ごみ減量対策課	生ごみをたい肥にするダンボールコンポスト講習会を、市民を対象に開催した。 実施回数：9回(6～3月)  生ごみ資源化モデル事業説明会 実施回数：17回	ダンボールコンポスト講習会には、276名の市民が参加し、約295名の方が補助金の申請をしている。 生ごみ資源化モデル事業説明会には250名が参加した。	ダンボールコンポストの購入を市内でできるよう、協力団体に働きかけていく。 各イベント会場でも、ダンボールコンポストを紹介していく。 昨年度、説明会などで講師として活動していただいた3名を中心に、生ごみリサイクルリーダーを認定し、地域に根ざした普及・啓発活動を期待されている。	(5)-3 「北野環境教育・学習拠点づくり委員会」で活動ワーキングを行政と市民の協働事業確立と位置づけ、さらなる環境教育・学習の推進を図られた。 今後、「下水処理場見学用DVD」の作成に着手し、環境関連施設の総合的な環境教育・学習に役立つことが期待される。
		ごみ減量対策課	市内で実施される各種イベントへの参加、マイバッグ利用促進活動など、ごみの減量や正しい分別の啓発を実施。	イベントでは分別クイズやごみの出し方の指導を行い、スーパーの店頭ではマイバッグ利用促進啓発活動を行った。引き続きイベントに参加し、啓発活動を進めていく。  ・イベント：4回 フラワーフェスティバル(4月) 環境フェスティバル(6月) あったかホールまつり(11月) 消費生活フェスティバル(2月) ・店頭活動：15回 30店舗	マイバッグ利用促進活動に併せ、ごみの分別啓発活動も行う。	
3 環境教育・学習や環境情報の発信などを総合的に行う拠点づくりを進めるため、環境関連の各種イベント、講座を実施します。	北野清掃工場	当工場に社会科見学に訪れた小学生や市民及び各種団体などへ施設見学を実施し、環境施設の情報発信や施設への理解を求めた。 また、当工場には平成24年度より市内の公園から発生する剪定樹を燃料とした木質バイオマスボイラーと啓発用足湯(愛称：ポカポカ足湯)を設置し、再生可能エネルギー啓発・エネルギーの地産地消の取組・地域コミュニケーションの場として市民などにも利用を促進した。	年々施設見学に訪れる市民(小学生含む)が増加傾向にあり、環境施設への関心やPRが図れ充実している。 また、再生可能エネルギーの普及啓発に関しては、運営2年目であり今後更なる充実を図る必要がある。  ・工場見学者数(56件：2,969人) 小学校見学・中学校職場訪問・大学生・市民・保育園など ・足湯利用者(8,858人) ・足湯営業日：木・金・土・日・祝日 ・営業時間：AM10時半からPM4時半まで ・バイオマスボイラー(足湯併設)リーフレットの作成と配布及び普及啓発活動	引き続き、施設見学による情報発信・提供を行う。また、木質バイオマスボイラー(再生可能エネルギー)の活用に向けた市民啓発をするとともに、地球温暖化対策の推進・バイオマス発電のPRなどの情報提供を積極的に行っていく必要がある。 また、平成23年度作成の「清掃工場見学用教育DVD」に引き続き「下水処理場見学用DVD」の作成に着手し環境関連施設の総合的な環境教育・学習に役立てる。  【情報提供】 実施時期：通年		
	北野清掃工場・水再生課	本市環境教育の拠点として、北野地区にある環境施設を有効活用し環境教育・学習への市民参加・情報提供を促進する目的の「北野環境教育・学習拠点づくり委員会」で、環境関連の講座(川・自然・生活環境など)・生物の飼育・生息地保全に係るネットワーキング・グリーンカーテン普及啓発・ボランティアグループとの花育事業などを実施。 また、社会科見学に訪れた小学生の成果品である「環境新聞」のコンテストを実施し市民(小学生含む)の環境への関心・意識を高めた。	今年度より活動ワーキングを「生き物」「花」施設利用講座に変更し行政と市民の協働事業の確立と位置づけ、更なる「環境教育・学習」の推進を図った。  ・壁新聞コンテスト：参加校12校(8～9月) ・東京多摩国体開催による市民と協働での花植え(10月) ・市内3校の小学校とのホテル飼育とホテル講座の実施 ・エコひろば(環境学習室)主催のエコドライブ講習会の講師及び小学校への出前講座(小学校10校)の実施	各種環境イベント(環境フェスティバル・あったかホールまつり含む)への市民参加を促し、官民の役割・役目を消費者(市民など)に投げかけ市民のニーズにあった事業運営を目指す。		

平成25年度消費生活基本計画の実施状況

施策の方向		主な取り組み	課 名	主な取り組みに対する 平成25年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	平成26年度以降の取り組み予定 (内容・時期)	検 証
		4 小中学校で環境に関する学習を実施します。	学校教育部指導課	「学校教育における環境教育基本方針(第二次)」に基づき、各小中学校において、環境教育全体計画及び年間指導計画を作成し、環境教育を実施した。	全小中学校で環境に関する学習を実施した。	「学校教育における環境教育基本方針(第二次)」に基づき、各小中学校において、環境教育全体計画及び年間指導計画を作成し、環境教育を実施する。	
	(6) 事業者に対する啓発	1 事業者に対して、法令遵守、消費者への適切な情報提供について啓発を行います。	消費生活センター	製品安全4法及び家庭用品品質表示法に基づき、販売店で陳列・販売されている商品に、適切な表示がされているかの立入検査を実施するとともに、事業者に対する啓発として、表示に関する冊子の配付及び説明を行い、販売時における法的責務の再確認を促した。	立入検査時に、表示についての説明を行うことにより、販売店の表示に対する認識の向上を図った。  検査状況 家庭用品:6店舗(68品目) 電気用品:11店舗(62品目) ガス用品:1店舗(6品目) 液化石油ガス器具など:1店舗(2品目) 消費生活用製品:13店舗(30品目)  ※不適正表示・違反機種なし	引き続き立入検査を実施するとともに、表示についての啓発を行う。  実施時期:26年度後期	(6)-1 昨年に引き続き製品安全4法・家庭用品品質表示法に基づく立入検査が行われたが、店舗数、品目数とも増加している。
施策の方向 1-2 情報提供の充実に向けた取り組み	(1) 情報提供の充実に向けたネットワークの活用	1 消費者庁、(独)国民生活センター、東京都消費生活総合センター、警察などとの連携を緊密にし、適切かつ迅速な情報提供を行います。	消費生活センター	防犯対策連絡会の参加や捜査関係事項の照会などを通じて、監視庁との消費者被害に関する情報提供を図った。 また、東京都と連携して「多重債務110番」や「高齢者被害特別相談」、「若者のトラブル110番」の相談を実施した。 そのほか、東京都との連携事業である「高齢者被害防止共同キャンペーン」や「悪質商法被害防止共同キャンペーン」を実施し、各市民センターなど主要施設にポスターなどを掲示するなど、相談の啓発に努めた。	関係機関への迅速な情報提供や、相談に関しての連携は、非常に効果的であり、今後も有効にネットワークの活用を図る必要がある。  防犯対策連絡会:1回参加 多重債務110番:9/2~9/3、3/3~3/4(5件) 高齢者被害特別相談:9/11~9/13(19件) 若者のトラブル110番:3/17~3/18(2件)	引き続き各関係機関と連携し、相談の実施、啓発リーフレット・ポスターの配布をし、情報提供の充実を図る。	(1)-2 高齢者に悪質商法防止のための情報が届くよう高齢者福祉課との連携により、高齢者あんしん相談センターの職員を対象に「高齢者見守り講座」が実施された。また、高齢者を対象とした出前講座が回数、参加人数とも増加している。
		2 消費者被害に遭うリスクの高い高齢者や障害者の方に対して安心して消費生活を送ることができるように、福祉関連部署との連携を強化し、効果的に情報提供ができるように取り組んでいきます。	消費生活センター	高齢者の方に対して、高齢者あんしん相談センターと連携し、出前講座を実施した。 また、高齢者あんしん相談センターの職員を対象に「高齢者見守り講座」を実施した。	出前講座や「高齢者見守り講座」を実施したことで高齢者の方や高齢者を見守る関係者に情報を入手する機会を提供できた。  出前講座 一般成人など:3回(延58名) 高齢者:18回(延607名) 高齢者見守り講座:10回(延185名)	新たな手口に対応するため、引き続き、出前講座を実施するとともに、高齢者を見守る市内の民生・児童委員を対象に、「高齢者見守り講座」を実施する。  市内の民生・児童委員向け講座:13回	今後、福祉政策課との連携により、民生・児童委員対象の講座も実施される。
			高齢者福祉課	高齢者の相談業務の中で、消費者被害の相談・通報による対応などでは必要に応じて消費生活センターの紹介や法律相談につなげるなどの連携を図った。 また、弁護士の無料相談会などの情報提供を行い、被害対策・被害防止につなげた。	さらなる高齢社会に向け、被害対応の情報提供も必要だが、被害にあわないよう、また、安心して消費生活を送ることができるように情報提供を強化することが必要と考える。	引き続き、福祉関連部署との連携を継続する。	
			障害者福祉課	日々の相談業務の中で消費生活に関する相談については、消費生活センターを案内した。	日々の相談業務の中で消費生活に関する相談については、消費生活センターを案内した。	消費生活センターなどで作成している啓発用のチラシを窓口で配布し、消費者問題に関する普及啓発に努める。	
		3【再掲】 地域のコミュニティ機能のさらなる向上を目指し、警察、町会・自治会、商工会議所、商店会、民生委員児童委員協議会、高齢者あんしん相談センターなどのネットワークづくりに取り組みます。【再掲:施策の方向1-1・(1)・2】	消費生活センター	高齢者あんしん相談センターの職員を対象に「高齢者見守り講座」を実施し、高齢者の消費者被害に関する情報を提供し、ネットワークづくりに取り組んだ。	「高齢者見守り講座」を実施し、地域と連携した消費者教育の充実につながった。  高齢者見守り講座:10回(延185名)	地域の民生・児童委員との連携による高齢者の見守りネットワークづくりに取り組む。  市内の民生・児童委員向け講座:13回	
(2) 多様な機会を活用した情報提供の実施	1 市広報・ホームページ、テレメディア、消費生活ニュース、パネル展、消費生活フェスティバルなどの多様な情報媒体を活用し、消費者及び事業者に分かりやすく、適切な情報を伝えます。	消費生活センター	市民センターや事務所のほか、子ども家庭支援センターや児童館に消費生活ニュースを配付し、啓発に努めた。 また、クワイエットホール1Fに設置してあるモニターを活用し、映像による情報の提供を行うとともに、環境フェスティバル、生涯学習フェスティバル、消費生活フェスティバルでは、市民とのコミュニケーションを通じながら情報提供を行った。 そのほか、消費生活啓発推進委員と共にパネル展を開催し、消費生活に関する様々な情報を広く周知した。	消費者被害が子どもから高齢者まで及ぶなか、消費生活ニュースなどの配付先を事務所や市民センターだけでなく、児童館、子ども家庭支援センターにしたことは、幅広い年齢層の消費者被害の未然防止につながった。 また、フェスティバルやパネル展における情報の提供は、多くの市民が来場する機会をとらえたものであり、効果的な情報提供を行うことができた。  市広報:随時掲載 ホームページ:随時掲載 消費生活ニュース:毎月発行 パネル展: 5/5~16 南口総合事務所 2/21~3/3 川口やまゆり館(ギャラリー川口)  環境フェスティバル:6/1 生涯学習フェスティバル:10/19 消費生活フェスティバル:2/1(672名) へブンアーティスト公開審査会(東京都主催):9/13~15 (約3600名)	今後も、紙、電子媒体のほか、市民との対話を通じて、積極的に情報の提供を行う。  市広報:随時 ホームページ:随時 消費生活ニュース:毎月 パネル展:2回 環境フェスティバル:6月 消費生活フェスティバル:2月	(2)-4 大学生に対して新入生ガイダンス、大学コンソーシアム八王子を通じての情報提供、中央大学への出前講座など、多様な機会を活用して情報提供が実施できた。  (2)-4 外国人については、どのような消費トラブルを抱えているのか、外国人へ啓発が必要な情報は何かなどが、消費生活センターと連携が取れていない。	
	2 悪質商法の被害防止、消費者トラブルに対する意識向上を図り、類似被害を回避するため、消費生活啓発推進委員会と協働でパネル展など啓発活動を行います。	消費生活センター	消費生活啓発推進委員会と協働でパネル展を実施したほか、生涯学習フェスティバルでは、悪質商法被害防止に向けたパネル展を行うとともに、啓発推進委員による消費生活センターのPRを行った。 また、消費生活フェスティバルでは「悪質商法被害防止キャンペーン」として悪質商法に関するパネル展を実施し、環境フェスティバルでは、クイズなどを通して消費生活について学ぶ機会を提供した。	市内2か所において、悪質商法に関するパネル展示を行い、消費者トラブルに対する意識向上を図った。 また、各フェスティバルでは、直接市民に消費生活センターのPRを行い、効果的な周知を図ることができた。  パネル展: 5/5~16 南口総合事務所 2/21~3/3 川口やまゆり館(ギャラリー川口)  環境フェスティバル:6/1 生涯学習フェスティバル:10/19 消費生活フェスティバル:2/1(672名) へブンアーティスト公開審査会(東京都主催):9/13~15 (約3600名)	引き続き消費生活啓発推進委員と協働で、各地域へ出向いてパネル展示を実施するほか、各フェスティバルの場で、市民への啓発を図る。  パネル展:2回 環境フェスティバル:6月 生涯学習フェスティバル:10月 消費生活フェスティバル:2月		
	3 消費生活に関する図書、DVD、ビデオなどの貸出を行います。	消費生活センター	図書などの貸出し方法について整理するとともに、PRチラシを作成し、市民への周知を図った。	チラシ・ポスターで周知を行うなど利用促進を図った。  貸出実績:図書13冊 DVD1本 糖度計2本	引き続き、チラシなどでPRし、利用促進を図る。		

施策の方向	主な取り組み	課名	主な取り組みに対する平成25年度実施状況	自己評価(実績・成果物・期待)	平成26年度以降の取り組み予定(内容・時期)	検証
	4 若者、高齢者及び外国籍市民を対象に消費者トラブル防止の啓発活動を行います。	消費生活センター	高齢者向けに、東京都と連携して「高齢者被害特別相談」「高齢者被害防止共同キャンペーン」を実施し、それに伴うリーフレットを各市民センターなどに配布した。 また、高齢者を見守る高齢者安心相談センターの職員を対象に「高齢者見守り講座」を実施した。 若者向けに、東京都と連携して「若者のトラブル110番」の相談及び「悪質商法被害防止共同キャンペーン」を実施し、それに伴うリーフレットを各市民センターなどに配布した。 市内大学の4月の新入生ガイダンスで若者に多い消費者被害に関する情報提供や大学コンソーシアム八王子を通じて市内で被害の多かった消費者被害に関する注意喚起情報を提供した。 その他に中央大学で悪質商法に関する出前講座を実施した。	講座の実施や啓発リーフレットの配布などを通じて消費者トラブルに対する意識向上及び被害の未然防止を図った。 高齢者被害特別相談:9/11~9/13(19件) 高齢者見守り講座:10回(延185名) 若者のトラブル110番:3/17~3/18(2件) 中央大学 出前講座:9/25(8名) 新入生ガイダンス ・山野美容芸術短期大学:4/5(1年生250名程度) ・ヤマザキ学園大学:4/8(2年生190名程度) ・日本文化大学:4/10(1年生260名程度)	高齢者向けとして、市内民生・児童委員向けに「高齢者見守り講座」を実施し、地域との連携強化を図る。 また、若者に対しては、大学コンソーシアム八王子と連携し、大学教職員向けの消費者教育研修会を実施し、消費者教育の推進を図る。	
		学園都市文化課	大学コンソーシアム八王子が発行する新入生向けの生活便利帳「ビッグウエスト」に、八王子市消費生活センターや東京都消費生活総合センターを紹介する記事を掲載し、八王子地域にある23大学などに配付した。 また、一部の大学の新入生ガイダンスにおいて、本冊子を活用して八王子市を紹介する際に、キャッチセールスの被害にあった場合の対応について説明した。	新入生ガイダンスで説明できたのは、大学コンソーシアム八王子加盟23校のうち、11大学、新入生26,028人に対し10,857人(41.7%)に留まっている。 今後、より多くの新入生に啓発するために、ガイダンスで説明をさせていただき、大学に協力を呼びかけていく。 ビッグウエスト2013 年1回 40,000部	大学コンソーシアム八王子が発行する新入生向けの生活便利帳「ビッグウエスト」に、八王子市消費生活センターや東京都消費生活総合センターを紹介する記事を掲載し、八王子地域にある23大学などに配付する。 また、一部の大学の新入生ガイダンスにおいて、本冊子を活用して八王子市を紹介する際に、キャッチセールスの被害にあった場合の対応について説明する。	
		多文化共生推進課	外国人がどのような消費者トラブルを抱えているか、現状を把握できておらず、国や都から外国人の消費者トラブル防止の啓発活動に関する案内などもないが、八王子国際協会における「在住外国人サポートデスク」や「外国人のための無料専門家相談会」など、何かトラブルが発生した時の相談窓口などの情報提供は、多言語ホームページや八王子国際協会などを通じ行っている。	適宜、相談窓口や通訳などを案内できる体制はとっているが、外国人がどのような消費者トラブルを抱えているか、外国人へ啓発が必要な情報は何かなどが、消費生活センターと連携が取れていない。	外国人へ啓発が必要な情報を消費生活センターより依頼を受け、翻訳などを行い、多言語のホームページや八王子国際協会を通じ周知を行う。	
		高齢者福祉課	市の職員に成りすまし、医療費過払い金を戻すとだます詐欺行為が増加したため八王子警察署が作成した市民への注意喚起用リーフレットを窓口置き市民へ注意を促した。 また、市民から実際に振り込み詐欺の被害にあった、または、連絡があったなどの情報が入ったため、高齢者あんしん相談センターへ情報提供するとともに、高齢世帯への注意喚起を依頼した。 そのほか、庁内の関係部署へ連絡し、市民へ情報提供を行うことにより被害防止に努めた。	次々に新たな詐欺行為が発生し、被害が拡大している。特に判断力が低下している高齢者に対しては、日々の生活をサポートする家族や介護者が注意して見守る必要がある。そのため、在宅高齢者宅を訪問する介護相談員(介護サービス訪問ふれあい員)を増員するとともに、消費者被害の研修を開催することにより、見守り体制と周知活動の強化を図った。	引き続き、関連部署との連携を継続しながら必要な情報を共有し、在宅高齢者の被害防止に努める。 【関連部署との連携:随時】 特に、警視庁の新しい振り込み詐欺対策「自動通話録音機」の設置について、警察と連携を取り、周知を図る。 【周知の時期:通年】	
施策の方向 2-1 自立した消費者の育成に向けた取り組み	(1) 地域や学校における多様な消費者教育の推進	1 消費生活センター	東京都の消費者教育モデル事業として、市内の小中学校と連携し、出前講座を実施した。 同じく東京都の消費者教育モデル事業として、市内の児童館と連携し、「子どもシティ」「子どもタウン」を実施した。 そのほか、中央大学で悪質商法に関する出前講座を実施した。 また、高齢者あんしん相談センター職員向けに「高齢者見守り講座」を実施し、地域の高齢者への啓発推進を行った。 市内の各会場で悪質商法に関する出前講座を実施した。	消費者教育モデル事業や各講座の実施により消費者トラブルに対する意識向上と被害の未然防止、各関係機関との連携強化を図った。 小学校出前講座 ・陶鎔小学校:1/18(5年生32名) ・第二小学校:2/6(3年生25名) 児童館連携事業(北野児童館、館ヶ丘児童館と連携) ・子どもシティ:11/9(442名) ・子どもタウン:3/29(562名) 中央大学 出前講座:9/25(8名) 高齢者見守り講座:10回(延185名) 出前講座:21回(延665名)	児童館と連携し、事業を実施する。 また、市内の民生・児童委員向けに「高齢者見守り講座」を実施し、地域の高齢者への啓発を推進する。 児童館連携事業:児童館2館 市内の民生・児童委員向け講座:13回	(1)-1 小学校2校で消費生活センターの出前講座が実施された。また、児童館連携事業として「子どもタウン」などが実施されるなど、地域や学校での消費者教育が行われた。  (1)-2 新入生ガイダンス、中央大学への出前講座により大学での消費者教育に取り組むことができた。  (1)-2 大学コンソーシアム八王子を通じての出前講座の実施には至らなかった。
		2 消費生活センター	市内大学の4月の新入生ガイダンスで若者に多い消費者被害に関する情報提供や大学コンソーシアム八王子を通じて市内で被害の多かった消費者被害に関する注意喚起情報を提供した。 そのほか、中央大学で悪質商法に関する出前講座を実施した。	情報提供や講座の実施により消費者トラブルに対する意識向上と被害の未然防止、各関係機関との連携強化を図った。 新入生ガイダンス ・山野美容芸術短期大学:4/5(1年生250名程度) ・ヤマザキ学園大学:4/8(2年生190名程度) ・日本文化大学:4/10(1年生260名程度) 中央大学 出前講座:9/25(8名)	大学コンソーシアム八王子を通じて、大学教職員向けの消費者教育研修会を実施し、消費者教育の推進を図る。 また、大学に対して、情報提供を行う。	
		学園都市文化課	大学コンソーシアム八王子の大学など連携部会において、八王子市による消費生活に関する出前講座が大学でできることの紹介を行った。	大学からの希望がなく、未実施となった。	大学コンソーシアム八王子の大学など連携部会において、八王子市による消費生活に関する出前講座が大学でできることの紹介を行う。	
		3 学校教育部指導課	学習指導要領に基づき、各学校で社会科や家庭科の授業において消費者教育を実施した。	学習指導要領に基づき、社会科(生産から販売の消費生活の様子)、家庭科(物や金銭の使い方と買い物)などにおいて、消費者教育を実施した。	学習指導要領に基づき、各学校で社会科や家庭科の授業において消費者教育を実施する。	
		4 消費生活センター	八王子市消費者団体連絡会に情報を提供し、消費者教育に関する学習活動を支援した。	八王子市消費者団体連絡会を実施し、地域の消費者団体と意見交換ができたことで連携強化が図れた。	引き続き、地域で活動する団体が、消費者教育に関する学習活動を行う場合に、会場の提供などを行う。	

施策の方向	主な取り組み	課 名	主な取り組みに対する 平成25年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	平成26年度以降の取り組み予定 (内容・時期)	検 証
	5 消費生活啓発推進委員と共に消費者の消費生活に関する知識の普及に取り組みます。	消費生活センター	消費生活啓発推進委員会と協働でパネル展を実施したほか、各フェスティバルでは、悪質商法の手口の紹介や、消費生活啓発推進委員の活動の一環である「食・環境・暮らし」に関する知識を普及した。また、「消費生活ニュース」や「暮らしのレポート」により、定期的に情報提供を行った。さらに東京都消費者月間実行委員会、消費生活啓発推進委員会、消費生活センターの共催により、講演会「缶詰には缶(感)動が詰まっている」を実施した。	「消費生活ニュース」は、タイムリーな情報を提供し、「暮らしのレポート」は、主に消費生活啓発推進委員が、各分科会で活動した成果などを紹介するもので、発行により、適切な知識の普及を図ることができた。また、フェスティバルやパネル展における情報の提供は、多くの市民が来場する機会をとらえたものであり、効果的な情報提供を行うことができた。 消費生活ニュース:毎月発行 暮らしのレポート:4月・7月・10月・1月発行 パネル展: 5/5～16 南口総合事務所 2/21～3/3 川口やまゆり館(ギャラリー川口) 環境フェスティバル:6/1 生涯学習フェスティバル:10/19 消費生活フェスティバル:2/1(672名) 講演会:缶詰には缶(感)動が詰まっている:11/30(123名)	25年度同様、消費生活啓発推進委員会と協働でパネル展を実施するほか、各フェスティバルでの悪質商法の手口の紹介や、消費生活啓発推進委員の活動の一環である「食・環境・暮らし」に関する知識の普及に取り組む。また、消費生活ニュースや暮らしのレポートにより、定期的に情報提供を行う。さらに東京都消費者月間実行委員会、消費生活啓発推進委員会、消費生活センターの共催により、消費生活関連講演会を実施し、知識の普及に努める。	
(2) 自ら学ぶ消費者の学習活動の支援	1 自主的な学習活動の支援を行うため、消費生活に関連する図書・DVDなどの充実を図ります。	消費生活センター	図書などの貸出し方法について整理するとともに、PRチラシを作成し、市民への周知を図った。	チラシ・ポスターで周知を行うなど利用促進を図った。 貸出実績:図書13冊 DVD1本 糖度計2本	引き続き、チラシなどでPRL、利用促進を図る。	(2)-3 公民館(学習支援課)が行う講座に消費生活センター職員が出向き、情報提供を行うことで生涯学習講座のなかで、消費者教育が実施できた。
	2 市民のニーズにあった消費生活講座などを実施し、消費生活に関する意識を高める学習機会を提供します。	消費生活センター	「知っておきたいスマートフォンの安全な使い方」や「エンディングプラン」など、暮らしに身近なテーマを用いた講座や講演会を実施した。	暮らしに身近なテーマで消費生活意識を高めるための講座を実施した。また、消費者力アップ講座(全5回)は、消費者力検定を見据えた講座であり、より意識を高める学習機会を提供することができた。 講座 電気:1回(24名) 洗たく:1回(25名) スマートフォン:1回(17名) 投資:1回(22名) 掃除:1回(30名) 東京証券取引所見学:(20組41名) 消費者力アップ:5回(延122名) 啓発講演会 ・「缶詰には缶(感)動が詰まっている」:11/30(123名) ・「つくろう!地域のスクラム ～わたしだけは消費者被害にあわない!というそんなあなたに～」:1/28(102名) ・「ズバリ!健康寿命を延ばす食の秘訣」:2/7(161名)	ニーズの高い講座をはじめ、消費生活に関する様々なテーマを用いた講座・講演会を実施し、消費生活意識を高める学習機会を提供する。 講座:11回 講演会:2回	
	3 生涯学習の講座の中で、消費者教育に関連した講座を実施します。	消費生活センター	公民館が開催した携帯電話・スマートフォン講座に出向き、メールなどによる架空請求などの注意喚起情報提供を行った。	南大沢公民館、クリエトホール、川口公民館の3ヶ所で講座を実施した。	学習支援課が実施する生涯学習の講座のなかで消費生活に関する啓発を随時行う。	
		学習支援課	概ね60歳以上の方を対象に携帯電話・スマートフォン入門講座を実施した。一般市民向けにはiPad講座を実施した。	携帯電話・スマートフォン入門講座を9回実施し、延べ290人が参加した。そのなかで詐欺やトラブルなど利用するにあたっての注意喚起も併せて行った。	引き続きスマートデバイスに関する講座を実施し、そのなかで詐欺やトラブルなど利用するにあたっての注意喚起も併せて行う。	
	4 (独)国民生活センター、東京都金融広報委員会など専門的な知識をもった関係機関の消費教育に関する講座を実施します。	消費生活センター	東京都金融広報委員会をはじめとする専門的な知識をもった関係機関より講師を派遣し、消費生活講座・消費者力アップ講座を実施した。	消費生活講座、消費者力アップ講座の実施により消費者意識を高める学習の機会を提供することができた。 講座 電気:1回(24名) 洗たく:1回(25名) スマートフォン:1回(17名) 投資:1回(22名) 掃除:1回(30名) 東京証券取引所見学:(20組41名) 消費者力アップ:5回(延122名)	専門的な知識をもった関係機関の消費者教育講座を実施する。 講座:11回	
(3) 消費生活に関する啓発活動の推進	1 定期的に「消費生活ニュース」、「暮らしのレポート」の発行を行い、消費生活に関する情報を提供します。	消費生活センター	消費生活ニュースでは、「架空請求のトラブル」、「自転車による製品事故」、「健康食品の送りつけ商法」などタイムリーな情報を提供した。また、暮らしのレポートでは、「食品ロス」など、主に消費生活啓発推進委員会の活動の成果を掲載した。	消費生活ニュースを毎月発行することで、多様で新鮮な情報を提供することができた。また、暮らしのレポートを発行することで、消費者知識を高め、啓発の推進を図ることができた。 消費生活ニュース:毎月発行 暮らしのレポート:4月・7月・10月・1月発行	引き続き、「消費生活ニュース」と「暮らしのレポート」の発行により、消費生活に関する情報を提供する。 消費生活ニュース:毎月 暮らしのレポート:4月・7月・10月・1月	前年度と同様の事業が継続して行われた。
	2 悪質商法などの消費者被害の未然防止及び類似被害の回避に向けて、パネル展やキャンペーンを実施します。	消費生活センター	消費生活啓発推進委員会と協働でパネル展を実施したほか、生涯学習フェスティバルでは、悪質商法被害防止に向けたパネル展を行うとともに、啓発推進委員による消費生活センターのPRを行った。また、消費生活フェスティバルでは「悪質商法被害防止キャンペーン」として悪質商法に関するパネル展を実施し、環境フェスティバルでは、クイズなどを通して消費生活について学ぶ機会を提供した。	市内2か所において、悪質商法に関するパネル展示を行い、消費者トラブルに対する意識向上を図った。また、各フェスティバルでは、直接市民に消費生活センターのPRを行い、効果的な周知を図ることができた。 パネル展: 5/5～16 南口総合事務所 2/21～3/3 川口やまゆり館(ギャラリー川口) 環境フェスティバル:6/1 生涯学習フェスティバル:10/19 消費生活フェスティバル:2/1(672名) ヘブンアーティスト公開審査会(東京都主催):9/13～15(約3600名)	引き続き消費生活啓発推進委員と協働で、各地域へ出向いてパネル展示を実施するほか、各フェスティバルの場で、市民への啓発を図る。 パネル展:2回 環境フェスティバル:6月 生涯学習フェスティバル:10月 消費生活フェスティバル:2月	

施策の方向		主な取り組み	課 名	主な取り組みに対する 平成25年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	平成26年度以降の取り組み予定 (内容・時期)	検 証
		3 消費者トラブルを回避するために、出前講座やイベントなどの様々な機会、効果的な啓発活動を推進します。	消費生活センター	市内の各会場で出前講座を実施したほか、生涯学習フェスティバルでは、悪質商法被害防止に向けたパネル展を行うとともに、啓発推進委員による消費生活センターのPRを行った。 また、消費生活フェスティバルでは「悪質商法被害防止キャンペーン」として悪質商法に関するパネル展を実施し、環境フェスティバルでは、クイズなどを通して消費生活について学ぶ機会を提供した。	市内の各会場で、悪質商法に関する出前講座を実施し、消費者トラブルに対する意識向上と被害の未然防止を図った。 また、各フェスティバルでは、一方的な周知ではなく、市民との対話の中で、より具体的な啓発を図ることができた。  出前講座:21回(延665名)  環境フェスティバル:6/1 生涯学習フェスティバル:10/19 消費生活フェスティバル:2/1(672名) へブンアーティスト公開審査会(東京都主催):9/13~15(約3600名)	引き続き、出前講座やイベントを通じて、消費者トラブルの回避に努める。 また、出前講座の周知を図る。  出前講座:随時  環境フェスティバル:6月 生涯学習フェスティバル:10月 消費生活フェスティバル:2月	
施策の方向 2-2 若者と高齢者などの消費生活の安全を守る取り組み	(1) 関係機関と連携した啓発活動の充実	1 高齢者、障害のある方の被害防止のため、民生委員児童委員協議会、高齢者あんしん相談センター、社会福祉施設などと連携した仕組みを構築し、啓発活動の充実を図ります。	消費生活センター	高齢者あんしん相談センターに、高齢者に関する消費生活情報を提供した。 また、高齢者あんしん相談センターの職員を対象とした「高齢者見守り講座」を実施し、地域の高齢者への啓発を推進した。	高齢者あんしん相談センターに情報提供することや「高齢者見守り講座」を実施したことより、高齢者あんしん相談センターと連携の仕組みを構築でき、啓発活動の充実を図ることができた。  高齢者見守り講座:10回(延185名)	高齢者あんしん相談センターに、高齢者に関する消費生活情報を提供し、その情報を地域の高齢者に伝えていただくことで、被害の未然防止を図る。 また、市内の民生・児童委員向けに「高齢者見守り講座」を実施し、地域の高齢者への啓発を推進する。  消費生活情報紙:毎月発行 市内の民生・児童委員向け講座:13回	(1)-1 「高齢者見守り講座」を実施したことにより、高齢者あんしん相談センターとの関係が構築でき、啓発の充実が図られた。 今後、民生・児童委員への講座による連携が期待できる。障害者に対しては連携及び啓発が実施できなかった。
			福祉政策課	東京都民生・児童委員連合会や東京都、庁内関係所管からの依頼に基づき、民生・児童委員が一人暮らし高齢者宅を訪問する際に悪質商法詐欺などの情報提供に努めた。	一人暮らし高齢者に直接配布・説明を行える民生・児童委員を通じての情報提供の効果は大きいと考える。 一人暮らし高齢者への恒常的な見守りを通じて各種情報提供	引き続き、関係団体と連携し、情報提供を行う。	(1)-2 大学コンソーシアム八王子を通じて消費生活センターからの情報提供が行われるとともに、大学での出前講座が実施された。
			高齢者福祉課	高齢者あんしん相談センターごとに、地域ケア会議の開催などを通じて、地域の民生・児童委員、ケアマネジャー、警察などとの連携づくりを進めると同時に、啓発活動の充実を図ってきた。	平成24年6月に高齢者あんしん相談センターを3か所増設し、15センター体制として、消費者被害をはじめとした相談体制の充実が図られ、センターの相談実績も大幅に増加した。	直接高齢者に接する機会が多い、高齢者あんしん相談センターや民生・児童委員に対し、犯罪被害情報や新たな詐欺手口などの情報提供を行う行うことにより、高齢者への啓発活動を強化する。 引き続き関連部署との連携を継続する。	
			障害者福祉課	日々の相談業務の中で消費生活に関する相談については、消費生活センターを案内した。	日々の相談業務の中で消費生活に関する相談については、消費生活センターを案内した。	在宅の障害者に対し、ヘルパー派遣を実施している福祉サービス事業所との連携について検討する。 消費者センターなどで作成している啓発用のチラシを窓口で配布し、消費者問題に関する普及啓発に努める。	
	2 学生を中心とした若者に効果的に情報提供を行うために、大学コンソーシアム八王子八王子での情報提供をはじめ、高校、大学などにおいて、出前講座・パネル展などを実施します。	消費生活センター	市内大学の4月の新入生ガイダンスで若者に多い消費者被害に関する情報提供や大学コンソーシアム八王子を通じて市内で被害が多かった消費者被害に関する注意喚起情報を提供した。 そのほか中央大学で悪質商法に関する出前講座を実施した。	情報提供や講座の実施により消費者トラブルに対する意識向上と被害の未然防止、各関係機関との連携強化を図った。  新入生ガイダンス ・山野美容芸術短期大学:4/5(1年生250名程度) ・ヤマザキ学園大学:4/8(2年生190名程度) ・日本文化大学:4/10(1年生260名程度) 中央大学 出前講座:9/25(8名)	大学コンソーシアム八王子を通じて、大学教職員向けの消費者教育研修会を実施し、消費者教育の推進を図る。 また、大学に対して、情報提供を行う。		
		学園都市文化課	大学コンソーシアム八王子が発行する新入生向けの生活便利帳「ビッグウエスト」に、八王子市消費生活センターや東京都消費生活総合センターを紹介する記事を掲載し、八王子地域にある23大学などに配付した。 また、一部の大学の新入生ガイダンスにおいて、本冊子を活用して八王子市を紹介する際に、キャッチセールスの被害にあった場合の対応について説明した。	新入生ガイダンスで説明できたのは、大学コンソーシアム八王子加盟23校のうち、11大学、新入生26,028人に対し10,857人(41.7%)に留まっている。 今後、より多くの新入生に啓発するために、ガイダンスで説明をさせていただき、大学に協力を呼び掛けていく。  ビッグウエスト2013 年1回 40,000部	大学コンソーシアム八王子が発行する新入生向けの生活便利帳「ビッグウエスト」に、八王子市消費生活センターや東京都消費生活総合センターを紹介する記事を掲載し、八王子地域にある23大学などに配付する。 また、一部の大学の新入生ガイダンスにおいて、本冊子を活用して八王子市を紹介する際に、キャッチセールスの被害にあった場合の対応について説明する。		
(2) 若者や高齢者などを対象とした消費者教育の推進	1 【再掲】 消費者教育が十分に提供されるよう、地域や学校に向き、出前講座などを実施します。 【再掲:施策の方向2-1・(1)・1】	消費生活センター	東京都の消費者教育モデル事業として、市内の小中学校と連携し、出前講座を実施した。 同じく東京都の消費者教育モデル事業として、市内の児童館と連携し、「子どもシティ」「子どもタウン」を実施した。 その他、中央大学で悪質商法に関する出前講座を実施した。 また、高齢者あんしん相談センター職員向けに「高齢者見守り講座」を実施し、地域の高齢者への啓発を推進を行った。 市内の各会場で悪質商法に関する出前講座を実施した。	消費者教育モデル事業や各講座の実施により消費者トラブルに対する意識向上と被害の未然防止、各関係機関との連携強化を図った。  小学校出前講座 ・陶館小学校:1/18(5年生32名) ・第二小学校:2/6(3年生25名) 児童館連携事業(北野児童館、館ヶ丘児童館と連携) ・子どもシティ:11/9(442名) ・子どもタウン:3/29(562名) 中央大学 出前講座:9/25(8名) 高齢者見守り講座:10回(延185名) 出前講座:21回(延665名)	児童館と連携し、事業を実施する。 また、市内の民生・児童委員向けに「高齢者見守り講座」を実施し、地域の高齢者への啓発を推進する。  児童館連携事業:児童館2館 市内の民生・児童委員向け講座:13回	(2)-1 小学校2校で消費生活センターの出前講座が実施された。また、児童館連携事業として「子どもタウン」などが実施されるなど、地域や学校での消費者教育が行われた。  (2)-2 新入生ガイダンス、中央大学への出前講座により大学での消費者教育に取り組むことができた。	
		2 【再掲】 学生を中心とした若者が多いため、市内の大学と連携し、大学などでの出前講座などを実施します。 【再掲:施策の方向2-1・(1)・2】	消費生活センター	市内大学の4月の新入生ガイダンスで若者に多い消費者被害に関する情報提供や大学コンソーシアム八王子を通じて市内で被害が多かった消費者被害に関する注意喚起情報を提供した。 そのほか中央大学で悪質商法に関する出前講座を実施した。	情報提供や講座の実施により消費者トラブルに対する意識向上と被害の未然防止、各関係機関との連携強化を図った。  新入生ガイダンス ・山野美容芸術短期大学:4/5(1年生250名程度) ・ヤマザキ学園大学:4/8(2年生190名程度) ・日本文化大学:4/10(1年生260名程度) 中央大学 出前講座:9/25(8名)	大学コンソーシアム八王子を通じて、大学教職員向けの消費者教育研修会を実施し、消費者教育の推進を図る。 また、大学に対して、情報提供を行う。	(2)-2 大学コンソーシアム八王子を通じての出前講座の実施には至らなかった。
		【再掲】 学生を中心とした若者が多いため、市内の大学と連携し、大学などでの出前講座などを実施します。 【再掲:施策の方向2-1・(1)・2】	学園都市文化課	大学コンソーシアム八王子の大学など連携部会において、八王子市による消費生活に関する出前講座が大学でもできることの紹介を行った。	大学からの希望がなく、未実施となった。	大学コンソーシアム八王子の大学など連携部会において、八王子市による消費生活に関する出前講座が大学でもできることの紹介を行う。	
		3 情報が得にくい高齢者が消費者被害などの情報を把握しやすいように公の施設だけでなく、民間の施設への啓発冊子の配備などを推進します。	消費生活センター	引き続き、出前講座でデイサービスなどに出向いた際に、啓発パンフレットなどを配付し、情報の提供を行った。	消費者被害などの情報が届きにくい高齢者及び民間施設の職員に対して、啓発パンフレットを提供できたことは、被害の未然防止につながった。	引き続き、出前講座などで民間施設に出向いた際に、啓発パンフレットなどを配付し、情報提供を推進する。	

平成25年度消費生活基本計画の実施状況

施策の方向	主な取り組み	課 名	主な取り組みに対する 平成25年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	平成26年度以降の取り組み予定 (内容・時期)	検 証	
施策の方向 3-1 消費者被害の 防止・予防に 向けた取り組み	(1) 相談などによる消費者被害の防止・予防の強化	1	消費者トラブルに遭わないため、出張相談会を開催します。	消費生活センター 東京都と連携し、「多重債務110番」を開催し、弁護士による相談会を実施した。	出張相談会を実施することにより、消費者被害の防止・予防の強化を図ることができた。  出張相談会： 9/3(南口総合事務所) 3/4(南口総合事務所)	引き続き、東京都と連携し、「多重債務110番」を開催し、弁護士による相談会を実施する。  出張相談会：9月・3月	前年度と同様の事業が継続して行われた。
	2	消費生活啓発推進委員会と連携し、消費者被害の未然防止のための啓発活動を行います。	消費生活センター 消費生活啓発推進委員会と協働でパネル展を実施したほか、生涯学習フェスティバルでは、悪質商法被害防止に向けたパネル展を行うとともに、啓発推進委員による消費生活センターのPRを行った。 また、消費生活フェスティバルでは「悪質商法被害防止キャンペーン」として悪質商法に関するパネル展を実施し、環境フェスティバルでは、クイズなどを通して消費生活について学ぶ機会を提供した。 消費生活ニュースでは、「架空請求のトラブル」、「自転車による製品事故」、「健康食品の送りつけ商法」などタイムリーな情報を提供した。 また、くらしのレポートでは、「食品ロス」など、主に消費生活啓発推進委員会の活動の成果を掲載した。	市内2か所において、悪質商法に関するパネル展示を行い、消費者トラブルに対する意識向上を図ったほか、各フェスティバルでは、一方的な周知ではなく、市民との対話の中で、より具体的な啓発を行うことができた。 消費生活ニュースについては、毎月発行することで、常に新鮮な情報を提供することができた。また、くらしのレポートについては、消費者知識を高めることができ、啓発の推進を図ることができた。  パネル展： 5/5～16 南口総合事務所 2/21～3/3 川口やまゆり館(ギャラリー川口)  環境フェスティバル:6/1 生涯学習フェスティバル:10/19 消費生活フェスティバル:2/1(672名) へんぴアーティスト公開審査会(東京都主催):9/13～15(約3600名)  消費生活ニュース:毎月発行 くらしのレポート:4月・7月・10月・1月発行	引き続き消費生活啓発推進委員と協働で、各地域へ出向いてパネル展示を実施するほか、各フェスティバルの場で、市民への啓発を図る。 また、「消費生活ニュース」と「くらしのレポート」の発行により、消費生活に関する情報を提供する。  パネル展:2回 環境フェスティバル:6月 生涯学習フェスティバル:10月 消費生活フェスティバル:2月 消費生活ニュース:毎月 くらしのレポート:4月・7月・10月・1月		
	3	悪質な取引事例などについてはホームページなどで公表し、注意喚起を行います。	消費生活センター 未公開の販売を委託されたと偽る事業者などの注意喚起情報をホームページに掲載した。	消費者庁からの通知に基づき、悪質な取引事例をホームページに掲載し、迅速な対応を行った。  ホームページ掲載:6件	引き続き、悪質な取引事例などについては、国や都と連携し、ホームページなどで、注意喚起を行う。		
	4	出前講座やイベントなどの様々な機会での相談への周知を図ります。	消費生活センター 市内の各会場で出前講座を実施したほか、生涯学習フェスティバルでは、悪質商法被害防止に向けたパネル展を行うとともに、啓発推進委員による消費生活センターのPRを行った。 また、消費生活フェスティバルでは「悪質商法被害防止キャンペーン」として悪質商法に関するパネル展を実施し、環境フェスティバルでは、クイズなどを通して消費生活について学ぶ機会を提供した。	市内の各会場で、悪質商法に関する出前講座を実施し、消費者トラブルに対する意識向上と被害の未然防止を図った。 また、各フェスティバルでは、一方的な周知ではなく、市民との対話の中で、より具体的な啓発を図ることができた。  出前講座:21回(延665名)  環境フェスティバル:6/1 生涯学習フェスティバル:10/19 消費生活フェスティバル:2/1(672名) へんぴアーティスト公開審査会(東京都主催):9/13～15(約3600名)	引き続き、出前講座やイベントを通じて、消費者トラブルの回避に努める。  出前講座:随時  環境フェスティバル:6月 生涯学習フェスティバル:10月 消費生活フェスティバル:2月		
	5【再掲】 安心して消費生活を送ることができるように、成年後見制度や権利擁護のPRに努めた。パンフレットの配布やホームページでの周知を図り、普及啓発活動を行った。	福祉政策課 安心して消費生活を送ることができるように、成年後見制度や権利擁護に関するパンフレットの配布、講座の開催などにより、制度の周知を図ります。 【再掲:施策の方向1-1・(2)・2】	・成年後見制度講演会 3回(延103名参加) ・学習会 6回(延106名参加)	今年度も、講演会を3回、学習会を6回予定している。 加えて、市民後見人養成基礎講習を新たに実施し、成年後見制を多くの市民が利用できるよう、後見人候補者を養成する。関係機関とも引き続き連携していく。			
(2) 消費者被害に関する 情報提供の 強化	1	消費生活センターにおける相談内容に基づいて、類似被害の拡大防止のために、緊急被害情報や相談事例などを市広報、ホームページなどで情報提供します。	消費生活センター 類似被害の拡大防止のため、「消費生活ニュース」や「くらしのレポート」により、相談事例などの情報提供を行った。	消費生活ニュースを毎月発行することで、多様で新鮮な情報を提供することができた。 また、くらしのレポートを発行することで、消費者知識を高め、類似被害の拡大防止を図った。  消費生活ニュース:毎月発行 くらしのレポート:4月・7月・10月・1月発行	引き続き、「消費生活ニュース」と「くらしのレポート」の発行により、相談事例などの消費生活に関する情報を提供する。  消費生活ニュース:毎月 くらしのレポート:4月・7月・10月・1月	前年度と同様の事業が継続して行われた。	
	2【再掲】 悪質商法の被害防止、消費者トラブルに対する意識向上を図り、類似被害を回避するため、消費生活啓発推進委員会と協働でパネル展など啓発活動を行います。 【再掲:施策の方向1-2・(2)・2】	消費生活センター 消費生活啓発推進委員会と協働でパネル展を実施したほか、生涯学習フェスティバルでは、悪質商法被害防止に向けたパネル展を行うとともに、啓発推進委員による消費生活センターのPRを行った。 また、消費生活フェスティバルでは「悪質商法被害防止キャンペーン」として悪質商法に関するパネル展を実施し、環境フェスティバルでは、クイズなどを通して消費生活について学ぶ機会を提供した。	市内2か所において、悪質商法に関するパネル展示を行い、消費者トラブルに対する意識向上を図ったほか、各フェスティバルでは、一方的な周知ではなく、市民との対話の中で、より具体的な啓発を行うことができた。 消費生活ニュースについては、毎月発行することで、常に新鮮な情報を提供することができた。また、くらしのレポートについては、消費者知識を高めることができ、啓発の推進を図ることができた。  パネル展： 5/5～16 南口総合事務所 2/21～3/3 川口やまゆり館(ギャラリー川口)  環境フェスティバル:6/1 生涯学習フェスティバル:10/19 消費生活フェスティバル:2/1(672名) へんぴアーティスト公開審査会(東京都主催):9/13～15(約3600名)  消費生活ニュース:毎月発行 くらしのレポート:4月・7月・10月・1月発行	引き続き消費生活啓発推進委員と協働で、各地域へ出向いてパネル展示を実施するほか、各フェスティバルの場で、市民への啓発を図る。 また、「消費生活ニュース」と「くらしのレポート」の発行により、消費生活に関する情報を提供する。  パネル展:2回 環境フェスティバル:6月 生涯学習フェスティバル:10月 消費生活フェスティバル:2月			
施策の方向 3-2 消費者被害の 救済の取り組み	(1) 相談体制の 充実による 救済の強化	1	消費生活相談員による適切な相談対応を行い、被害の拡大防止・早期解決を図ります。	消費生活センター 消費生活に関する多種多様な相談について、消費生活相談員が適切に対応した。	相談員:7人 月～土(9:00～16:30) 年間相談:3,970件	引き続き、消費生活相談員による相談(電話・来所)受付を実施する。	前年度と同様の事業が継続して行われた。

施策の方向	主な取り組み	課名	主な取り組みに対する平成25年度実施状況	自己評価 (実績・成果物・期待)	平成26年度以降の取り組み予定 (内容・時期)	検証	
	2 相談解決に向けて、消費者と事業者のあっせんをします。	消費生活センター	消費生活に関する多種多様な相談について、消費者と事業者のあっせんをした。	年間相談:3,970件 内あっせん:417件(10.5%)	引き続き、相談解決に向けて、消費者と事業者のあっせんをする。		
	3 多重債務相談については、消費生活センター、市民生活課及び多重債務問題庁内連絡会でよりきめ細かい対応をします。	消費生活センター	多重債務問題庁内連絡会のなかで「多重債務問題の現状について」をテーマとした講話を実施した	広く庁内の関係機関職員を対象に行うことにより、多重債務問題の現状と庁内連携の重要性について意識づけができた。  多重債務問題庁内連絡会:2/24実施	毎年、計画の実施状況を把握し、検証を行うことにより、ネットワークの強化を図っていく。		
		市民生活課	多重債務相談者に対して、無料法律相談の案内や専門機関の紹介などを行った。また、総合市民相談会を、2月9日に開催した。	リーフレット・チラシの配布やホームページ・広報への掲載などで市実施の相談の周知は図れているので、今後も継続して行っていく。 また、総合市民相談会は当日、大雪に見舞われ、前年より件数減となったが、37名が来場し、41件の相談があった。 (平成25年度相談件数) 法律相談:2,699件(内多重債務相談8件) 総合市民相談会:41件	引き続き、多重債務相談者に対しては、無料法律相談の案内や専門機関の紹介などを行っていく。また、総合市民相談会についても、1月11日の開催を予定している。		
施策の方向 3-2 消費者被害の救済の取り組み	(2) 専門的な相談の充実	1 弁護士会などとの連携による専門的な相談を積極的に実施します。	消費生活センター	専門的な相談に対応するため、弁護士による消費生活法律相談を実施した。	弁護士による法律相談の実施により、専門的な相談や法的な判断が必要な相談に対応することができた。  毎月 第2火曜日・第4金曜日 1回(30分×6枠) 24回実施 実績:127件	専門的な相談に対応するため、引き続き弁護士による消費生活法律相談を実施する。  毎月 第2火曜日・第4金曜日 1回(30分×6枠) 24回実施	前年度と同様の事業が継続して行われた。
		2 東京都と連携し、多重債務・インターネット・賃貸住宅などの特別相談を行います。	消費生活センター	東京都と連携して、多重債務に関する法律相談、高齢者被害特別相談、若者向けの相談を実施した。	東京都と連携して相談を行うことにより、周知が広範囲に行われ、効果的なPRをすることができた。  多重債務110番:9/2~9/3、3/3~3/4(5件) 高齢者被害特別相談:9/11~9/13(19件) 若者のトラブル110番:3/17~3/18(2件)	引き続き、東京都と連携し、特別相談を実施する。	
	(3) 相談員の専門的な知識の向上	1 (独)国民生活センターなどの関係機関による研修へ計画的に参加し、相談員の専門的な知識の向上を図ります。	消費生活センター	(独)国民生活センターや東京都が主催する研修に積極的に参加した。また、受講した相談員が研修内容を全相談員へ報告することにより、情報共有を図った。	(独)国民生活センターや東京都が主催する研修に計画的に参加し、専門的な知識を習得することにより、相談時における対応のレベルアップを図ることができた。  研修参加状況 国民生活センター(12回) 東京都(22回) その他(3回)	引き続き研修に参加し、相談員の専門的な知識の向上を図る。	前年度と同様の事業が継続して行われた。
施策の方向 3-3 悪質な事業者に対する取り組み	(1) 関係機関と連携した事業者への指導の強化	1 国、東京都、警察、弁護士会などと連携し、悪質事業者への指導、勧告、事業者名の公表などを行い、不適正な取引行為を防止します。	消費生活センター	実績なし	-	日々の相談状況を把握し、必要な場合に国、東京都、警察、弁護士会などと連携し、悪質事業者への指導、勧告、事業者名の公表などを行い、不適正な取引行為を防止する。	指導すべき悪質事業者の事案がなかった。 今後、中核市移行に伴い、計量業務を担うなかで、事業者へ法令遵守について啓発を行うことができる。
		2 【再掲】事業者に対して、法令遵守、消費者への適切な情報提供について啓発を行います。 【再掲:施策の方向1-1・(6)・1】	消費生活センター	製品安全4法及び家庭用品品質表示法に基づき、販売店で陳列・販売されている商品に、適切な表示がされているかの立入検査を実施するとともに、事業者に対する啓発として、表示に関する冊子の配付及び説明を行い、販売時における法的責務を再確認してもらった。	立入検査時に、表示についての説明を行うことにより、販売店の表示に対する認識の向上を図った。  検査状況 家庭用品:6店舗(68品目) 電気用品:11店舗(62品目) ガス用品:1店舗(6品目) 液化石油ガス器具など:1店舗(2品目) 消費生活用製品:13店舗(30品目)  ※不適正表示・違反機種なし	引き続き立入検査を実施するとともに、表示についての啓発を行う。  実施時期:26年度後期	
	(2) 事業者と連携した指導の強化	1 商工会議所、商店会と連携し、悪質な事業者に対する指導の徹底を図ります。	消費生活センター	実績なし	-	機会を捉えて連携を図っていく。	商工会議所や商店会との連携を進めていく必要がある。