

平成24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	担 当 課				検 証	
		課 名	主な取り組みに対する 平成24年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	平成25年度以降の取り組み予定 (内容・時期)		
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	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。	消費生活センター 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、滞納解消対策本部と連携し、職員を対象に「多重債務者の現状について」をテーマとした研修を実施した。	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。 多重債務研修:7/25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。	消費生活基本計画が関係各所管に周知され、各所管の事業と消費生活の関わりについての意識づけが図られた。 防犯対策連絡会や高齢者あんしん相談センターに対し、消費生活センターの周知及び消費生活情報の提供が行われ、ネットワークづくりが図られた。今後、消費生活センターと高齢者安心相談センターとの連携においては、高齢者の見守りネットワークづくりが取り組まれる。
		2	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、地域包括支援センターなどのネットワークづくりに取り組みます。	消費生活センター 防犯対策連絡会や高齢者あんしん相談センターの定例会に参加して消費生活センターの周知及び消費生活情報の提供を行い、ネットワークづくりに取り組んだ。 また、町会・自治会連合会、警察と連携し、悪質商法被害防止啓発講演会を実施した。	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、母の会、高齢者あんしん相談センターとは、その後の連携事業につながった。 防犯対策連絡会:4回参加 悪質商法被害防止啓発講演会:11/27実施	高齢者あんしん相談センター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。 高齢者あんしん相談センター職員への講座:10回	消費生活センター、町会自治会連合会、警察の3機関が連携した悪質商法被害防止啓発講演会が実施された。
		3	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。	消費生活センター 消費者団体への活動支援・連携強化に向け、根拠となる消費者団体連絡会設置要綱、消費者団体連絡会登録に関する要綱を整備するとともに、消費者団体に対し連絡会の主旨を説明し、連携の働きかけを行った。 また、生協と情報交換会を行い、連携の強化を図った。	まずは要綱等を整備し、また、地域の消費者団体に主旨を説明するなど体制づくりができた。 今後も、情報交換等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。 主旨説明:3団体 情報交換会:2回 登録実績:1団体	広報等により、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:10月	買い物環境の問題点を把握するための買い物環境実態調査が実施された。今後は、買い物弱者対策などの基礎資料として、地域商店街の活性化の推進に活用される。 道の駅等での地場農産物の供給により、地産地消が推進された。また、農園事業や農業体験により、生産者と消費者の交流が図られた。
		4	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、互いに顔のみ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。	産業政策課 買い物環境実態調査として、アンケート調査、その後、協力を得られた世帯にインタビュー調査を行い、八王子市買い物環境実態調査報告書として冊子による発行、及びホームページ上で公開した。	買い物環境実態調査の実施により、市内6地域が抱える買い物環境の問題点を把握し、今後の市内商店街振興のための基礎資料を作成することができた。 郵送アンケート調査:3,000世帯送付 (うち1,496世帯回答) インタビュー調査:訪問106世帯 電話13世帯	24年度に作成した「八王子市買い物環境実態調査報告書」を今後、買い物弱者対策などの基礎資料として活用し、地域商店街の活性化を推進する。	
		5	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、農業体験等に取り組みます。	農林課 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、庭先販売等で新鮮な地場農産物を供給するとともに学校給食への供給も行った。 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。	道の駅やJA直売所、庭先販売等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、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。 【地産地消】 農産物直売所マップ(第2版):3,000部作成 学校給食への供給:市内69校中26校 春の植木市:4/21、22(8,700人来場) あさがお市:7/7、8(50,000人来場) JA八王子農業祭:11/10、11(約28,000人来場) JA秋の植木市:10/13、14(6,000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:7/1(25組85人参加) 農業ツアー:7/21(親子12組24人参加) さつまいも掘り:10/20(親子28組97人参加) 観光農園のPR ジャガイモ掘り 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・庭先販売等) 学校給食へ地場農産物の供給 新鮮、安全な地場農産物の即売、PR JA春の植木市4/20 あさがお市7/6、7 JA八王子農業祭・農林畜産物品評会11/9、10 JA秋の植木市10/13、14 【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)6/30 親子稲作体験(6/5・8/15・10/5・11/16) 農業ツアー(親子見学・体験)7/21 さつまいも掘り(親子)10/19 観光農園のPR ジャガイモ掘り ブルーベリー摘み取り 陣馬りんご狩り	

平成24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	担 当 課				検 証	
		課 名	主な取り組みに対する 平成24年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	平成25年度以降の取り組み予定 (内容・時期)		
施策の方向 1-1 消費生活の基盤整備に向けた取り組み	(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	家庭用品の表示の立入検査及び表示の指導を行います。	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。	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:2店舗(16品目) 電気用品:4店舗(41品目) ガス用品:1店舗(2品目) 液化石油ガス器具等:2店舗(5品目) 消費生活用製品:1店舗(16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:25年度後期	・販売店の商品について、適切な表示がされているかの立入検査が実施され、販売店に対し、表示に関する法的責務の再確認が促進された。 ・成年後見や権利擁護制度について、講演会、学習会が開催され、またパンフレットやホームページでの周知が図られた。今後、成年後見・あんしんサポートセンターが立ち上げられ、支援が行われる。 ・市中に流通している食品(弁当、豆腐、菓子、惣菜など)の抜き打ち検査のほか、店舗への衛生指導が行われた。
		2	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。	健康福祉総務課 成年後見や権利擁護制度について、パンフレットの配布やホームページでの周知を行った。 また、成年後見制度に関する講演会、学習会を開催した。	安心した消費生活を送るために必要な情報を提供するとともに、講演会、学習会を通じて多くの市民に制度の周知を図ることができた。 講演会:2回開催(計84名) 学習会:4回開催(計69名)	平成25年4月から、成年後見・あんしんサポートセンターを立ち上げ、支援を行う。権利擁護・成年後見制度の利用相談は随時。講演会3回、学習会は6回開催予定。関係機関との連携を進めていく。	・耐震化の普及啓発を図るための展示会や、住宅のリフォームに関する相談会が実施された。
		3	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みます。	生活衛生課 監視指導計画に基づき、食品の検査を行った。検査は、市中に流通している食品(弁当、豆腐、菓子、惣菜など)を抜き打ちで店舗に行き提供してもらう形で行った。あわせて店舗に立入り衛生指導を行った。	食品衛生法食品に基づき、細菌・理化学検査を的確に実施した。 食品検査:72品実施 ※細菌種:大腸菌、サルモネラ菌、黄色ブドウ球菌 ※理化学検査:添加物・残留農薬	八王子市食品衛生監視指導計画に基づき、食品の検査を行う。 検査は食品の特性等を考慮し細菌、理化学検査を実施する。 また、店舗に対する衛生指導も実施する。	
		4	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。	住宅対策課 広報やホームページ、相談窓口を通じ、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等が出来るよう相談会を実施した。	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展示会などを実施することにより、市民が安全で安心な商品選択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:毎月開催 198件 住宅の増改築に関する相談:月～金 33件	引き続き、情報提供、展示会、相談会を実施する。 耐震フェア:9月開催 住まいのなんでも相談:毎月開催 住宅の増改築に関する相談:月～金	
(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 強化ガラス製なべふた、家庭用電気マッサージ器、首浮輪などの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。	・商品の重大事故の注意喚起がタイムリーに情報提供された。 ・消費生活センターと警察・防犯協会等との連携強化が図られた。
		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 幼児の一輪車事故など安全に関する事故情報など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。 また、農林水産省、保健所との共催により、食品表示に関する意見交換会「食品表示フォーラム」を開催した。	事故情報について、適宜ホームページ等により周知を図り、市民に必要な情報を提供することができた。 また、食品表示フォーラムの開催により、市民の生活に密着した食品表示についての情報及び、食品表示について考える機会を提供することができた。 食品表示フォーラム:3/4実施	事故情報については、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。	・事業者に対して、講習会を通して食の安全に関する情報の提供が行われた。 ・今後については、ツイッター等の活用による若年層への啓発の強化が期待できる。
		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 防犯対策連絡会に参加して消費生活情報の提供を行い、連携を図った。また、状況により連絡会とは別に、警察署に対し消費生活情報の提供を行った。	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ことともに、特に警察とはより密接な連携を図ることができた。 防犯対策連絡会:4回参加	引き続き、防犯対策連絡会に参加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。	
		暮らしの安全安心課	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等の注意喚起を行うと同時に、下半期は振り込み詐欺の急増を受けて、無人のATM前にて注意喚起の広報を安全パトロールカーで毎日実施した。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。 さらに、警察・防犯協会等と防犯連絡会を開催し、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:161回(うち振り込み詐欺に関するもの33回) 防犯指導員による防犯指導:116回 防犯連絡会:4回開催	引き続き啓発活動に努めるとともに、若年層への啓発効果が高いツイッター等の活用により、被害に遭いやすい高齢者の子や孫にあたる世代への啓発を強化する。		
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 事業者向けの講習会や許可更新時の講習会を通して、食の安全講習会を実施するとともに、食中毒事例や防止方法、食品の扱い、食の安全に関する最新情報の提供を行った。	講習会や情報の提供により、食の安全に関する知識と理解の推進に取り組んだ。 許可更新講習会(事業者向け):13回開催 一般講習会(事業者向け):31回開催	引き続き、事業者向けの講習会や許可更新時の講習会を開催し情報提供を行うとともに、食の安全に関する知識と理解の啓発活動を実施する。 許可更新講習会(事業者向け):14回開催予定 一般講習会(事業所向け):随時			

平成24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	担 当 課				検 証
		課 名	主な取り組みに対する 平成24年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	平成25年度以降の取り組み予定 (内容・時期)	
施策の方向 1-1 消費生活の基盤整備に向けた取り組み	(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 出前講座や消費者との懇談会を開催し、事業者・消費者との食の安全に関する啓発活動を行った。	出前講座や懇談会の実施により、食の安全・安心に関する知識と理解の促進を図った。 出前講座:6回開催 消費者懇談会:1回開催(食品衛生協会と共催) 街頭相談:1回(JR八王子駅)	引き続き出前講座や消費者との懇談会を開催し、事業者・消費者との食の安全に関する啓発活動を実施する。 ・出前講座:随時 ・消費者懇談会:1回開催予定(9/11) ・街頭相談:1回開催予定(10/9)	・出前講座や懇談会により、事業者や消費者の食の安全・安心に関する知識と理解の促進が図られた。 ・全小中学校で、食の安全・安心に関する学習を実施され、食の安全に対する意識づくりが行われた。
		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。	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。	食の安全・安心に関する学習を実施することにより、食の安全に対する意識づくりを行うことができた。 実施校:全小中学校	「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。	
環境に配慮した消費行動の推進	(5)	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 「エコひろば」を中心に、プラスチックの分別体験講座やエコロジークッキング、清掃施設見学会など、主に環境講座を実施した。また、市民・事業者とともに環境フェスティバルを開催した。	環境講座の内容を充実して実施したほか、5万3千人もの来場者を迎えた環境フェスティバルの開催により、市民の環境への関心と理解を深めた。 環境講座:90回開催(延べ3,696名) 環境フェスティバル:6/2開催(延べ53,000名)	市民・事業者とともに環境フェスティバルを開催し、環境保全活動を担う人材を育成するため、環境講座を実施する。 ・環境講座:随時 ・平成25年度環境フェスティバル:6/1開催	・環境フェスティバルをはじめ、エコやごみ減量など環境に関するイベントや講座、見学会を開催など、市民の環境への関心と理解を深める取り組みが行われた。生ゴミをたい肥にするダンボールコンポストについては、今後、市内での購入が可能になるよう働きかけが行われる。 ・全小中学校において、環境教育が実施され、意識づけが図られた。
		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、市民を対象としたダンボールコンポスト講習会を開催した。 実施回数:13回(6~12月)	578名の市民が参加し、約250名の方が、補助金の申請をしている。 今年度、3名の市民が講師として活動できるための講座を受講したため、来年度はより多くの方に広めることができる。	ダンボールコンポストの購入を市内でできるよう、協力団体に働き掛けていく。 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。	
			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・正しい分別の啓発を実施した。 イベント:4回 店頭活動:10回19店舗	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、啓発活動をすすめていく。 プラワーフエスティバル(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)	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・水再生課 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等へ施設見学と共に、再生可能エネルギーの活用PR・普及啓発を図った。 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化の取組・地域コミュニケーションの場として市民等にも利用を促進した。	工場見学者数(51件:2,892人)小学校見学・中学校職場訪問・大学生・市民・保育園等 ・足湯利用者(7,549人) ・足湯営業日:木・金・土・日・祝日 ・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	引き続き、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。 【情報提供】 実施時期:随時	
4 小中学校で環境に関する学習を実施します。	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。	環境に関する学習を実施することにより、環境に対する意識づけができた。 実施校:全小中学校	「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。			

平成24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	担 当 課			検 証	
			課 名	主な取り組みに対する 平成24年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)		平成25年度以降の取り組み予定 (内容・時期)
1-1 消費生活の基盤整備に向けた取り組み	(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:2店舗(16品目) 電気用品:4店舗(41品目) ガス用品:1店舗(2品目) 液化石油ガス器具等:2店舗(5品目) 消費生活用製品:1店舗(16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:25年度後期	・販売店の商品について、適切な表示がされているかの立入検査が実施され、販売店に対し、表示に関する法的責務の再確認が促進された。
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	(独)国民生活センター発行の「見守り新鮮情報」などを警察に情報提供し、警察と共に悪質商法被害の未然防止に取り組んだ。 また、相談内容により、警察での対応が適切であると判断した場合は、相談者を速やかに案内し、状況によっては、相談員が直接、警察と連絡をとりながら、適切な対応を行った。 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(相談)を実施し、各市民センター等主要施設にポスターを掲示するなど、相談の啓発に努めた。	悪質商法などは、消費生活センターだけでなく、警察など関係機関との連携による対応が不可欠であると考え。 警察への迅速な情報提供や、相談に關しての連携は、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。 見守り新鮮情報提供先:3警察署 高齢者相談:9/12~14(14件)	警察等の各関係機関に、悪質商法の被害情報の提供を行うなど、連携を緊密にし、被害の未然防止に努める。 情報提供:随時	・消費生活センターと警察との連携により、悪質商法被害防止に向けた取り組みが図られた。 ・視覚障害のある方が消費生活情報を入力できる機会が提供された。
		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取り組んでいきます。	消費生活センター	視覚障害のある方が、消費トラブルに遭わないように作成した音声版、点字版の啓発パンフレットを図書館へ送付するとともに、希望者への配付について、庁内広報担当へ依頼した。 また、八王子市聴覚障害者協会との連携により、聴覚障害者及び関係者を対象に出前講座を実施した。 高齢者の方に対しては、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。	音声版、点字版の啓発パンフレットを作成し、図書館に配布したことで、視覚的に障害がある方に情報を入力する機会を提供できた。 出前講座 障害者等:1回(27名) 高齢者:12回(291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、高齢者に身近な高齢者あんしん相談センターと連携し、消費者教育を実施する。 実施時期:後期	・防犯対策連絡会や高齢者あんしん相談センターに、消費生活センターの周知及び消費生活情報の提供が行われ、ネットワークづくりが図られた。今後、消費生活センターと高齢者安心相談センターとの連携においては、高齢者の見守りネットワークづくりが取り組まれる。
			高齢者支援課	高齢者の相談業務の中で、消費者被害の相談・通報による対応等では必要に応じて消費生活センターの紹介や相談につなげるなど連携を取った。また、弁護士の無料相談会の案内を行う情報提供を行い、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、被害に遭わないよう、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、関連部署との連携を継続する。	
			障害者福祉課	実績なし	—	他部署との連携方法等について検討します。	
		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、地域包括支援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	防犯対策連絡会や高齢者あんしん相談センターの定例会に参加して消費生活センターの周知及び消費生活情報の提供を行い、ネットワークづくりに取り組んだ。 また、町会・自治会連合会、警察と連携し、悪質商法被害防止啓発講演会を実施した。	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、特に警察とはより密接な連携を図ることができた。 防犯対策連絡会:4回参加 悪質商法被害防止啓発講演会:11/27実施	高齢者あんしん相談センター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。 高齢者あんしん相談センター職員への講座:10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	24年度からは、市民センターや事務所に加え、子ども家庭支援センター、児童館にも消費生活ニュースを配付し、啓発に努めた。 また、クリエイトホール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。	遊具による事故や携帯電話のゲームソフト使用に伴う高額請求など、子どもがトラブルに巻き込まれるケースが目立っている中、消費生活ニュースの配付先に児童館、子ども家庭支援センターを加えたことは、保護者への情報提供となり、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: 5/16~26 南口総合事務所 12/21~1/15 生涯学習センター川口分館 1/15~1/29 生涯学習センター南大沢分館 環境フェスティバル:6/2 生涯学習フェスティバル:10/20 消費生活フェスティバル:2/2(579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:3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	・電子媒体や紙媒体、さらにイベントでの市民との対話を通じて、消費生活に関する様々な情報が効果的に提供された。 ・若者に対しては大学コンソーシアムを通じて情報提供が行われた。今後は、大学の入学ガイダンスなどを活用して、直接学生に説明する取り組みが行われる。 ・外国籍市民に対しては、国際協会等を通じて、消費生活相談窓口紹介など情報提供・啓発が行われた。 ・高齢者に対しては、リーフレットの窓口配置のほか、高齢世帯への注意喚起が高齢者あんしん相談センターへ情報提供された。また、警視庁の振り込め詐欺対策「自動通話録音機」について、警察と連携し、周知が図られる。

平成24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	担 当 課				検 証
			課 名	主な取り組みに対する 平成24年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	平成25年度以降の取り組み予定 (内容・時期)	
施策の方向 1-2 情報提供の充 実に向けた取 り組み	(2) 多様な機会 を活用した 情報提供 の実施	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DVD上映を行うとともに、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や環境フェスティバルでは、ゲームの中で悪質商法の手口を学ぶ「悪質商法被害防止キャンペーン」を実施した。	市内3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 5/16～26 南口総合事務所 12/21～1/15 生涯学習センター川口分館 1/15～1/29 生涯学習センター南大沢分館 環境フェスティバル:6/2 生涯学習フェスティバル:10/20 消費生活フェスティバル:2/2(579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 5/5～5/16(実施済) 南口総合事務所 下半期 東・西地区 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	「八王子市消費生活センター貸出図書等の実施要領」改正を行い、図書等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14冊 DVD3本 糖度計3本	チラシ等でPRし、利用促進を図る。	
		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	60歳以上の方を対象に、消費生活講座「携帯電話安全教室」を実施した。また、若者への啓発のため、中央大学で啓発パネルを常時展示した。	消費生活講座、パネル展示を通じて消費者トラブルに対する意識向上を図った。 消費生活講座のアンケート結果によると、受講者からは満足度の高いものであった。 携帯電話安全教室:3回(43名) パネル展示:中央大学(9月～)	若者(大学生)向けとして、4月に新入生ガイダンスにて消費者トラブルについて啓発活動を行うとともに、大学コンソーシアムを通じて随時情報提供を行う。 また、高齢者に対しては、高齢者あんしん相談センターを通じて、毎月、見守り新鮮情報を提供し、連携を図る。	
		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大学等に配付した。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、全23大学中9大学、新入生約26,000人に対し約10,000人に留まっている。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る。 ビッグウエスト2012 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大学等に配付する。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。		
		国際交流課	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等の情報提供を、多言語ホームページや八王子国際協会等を通じ行っている。	適宜、相談窓口や通訳等を案内できる体制はとり、啓発に取り組んだ。	消費生活センターと連携を図り、外国人へ啓発が必要な情報の翻訳等を行い、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。		
高齢者支援課	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(地域包括支援センター)へ連絡し高齢世帯への注意を依頼した。 さらに庁内の関係部署へ連絡し、市民へ情報を流す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。特に判断能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。 介護相談員(介護サービス訪問ふれあい員)を増員し、高齢者あんしん相談センター(地域包括支援センター)との連携を強化した。	引き続き、関連部署との連携を継続し、必要な情報を共有し、在宅高齢者の被害防止に努める。 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。 関連部署との連携:随時 周知時期:通年				

平成24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	担 当 課				検 証	
		課 名	主な取り組みに対する 平成24年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	平成25年度以降の取り組み予定 (内容・時期)		
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	出前講座「転ばぬ先の消費者知識」をホームページなどで周知し、依頼により実施した。	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。 出前講座:13回(318名)	学校や児童館と連携し、都の消費者教育モデル事業を実施する。 また、高齢者あんしん相談センター職員向けに「高齢者の消費者教育・見守り講座」を実施し、地域の高齢者への啓発を推進する。 モデル事業:小学校2校 児童館2館 あんしん相談センター向け講座:10回	・出前講座の実施により、消費者トラブルに対する意識向上と被害の未然防止が図られた。 ・各学校で、社会科や家庭科の授業における消費者教育が実施された。 ・消費生活センターと消費生活啓発推進委員会との協働によるイベント・講演会の開催や情報紙の発行により、消費生活に関する知識の普及、情報の提供が行われた。今後は、地域で活動する団体の消費者教育に関する学習活動に対し、会場の提供等の支援が見込まれる。
		2	消費生活センター	実績なし	-	4月の新入生ガイダンスで消費者トラブルについて啓発を行う。 また、若者の消費者トラブルについて、大学コンソーシアムを通じて随時情報提供を行うとともに、大学と連携し、出前講座を実施する。 出前講座:1校	
		学園都市文化課	大学コンソーシアム八王子の大学等連携部会において、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等連携部会において、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	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	実績なし	-	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、会場の提供等を行う。	
5	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・くらし」に関する知識を普及した。 また、「消費生活ニュース」や「くらしのレポート」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「食を考える」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、「くらしのレポート」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 くらしのレポート:4月・7月・10月・1月発行 パネル展: 5/16～26 南口総合事務所 12/21～1/15 生涯学習センター川口分館 1/15～1/29 生涯学習センター南大沢分館 環境フェスティバル:6/2 生涯学習フェスティバル:10/20 消費生活フェスティバル:2/2(579名) 講演会:食を考える 11/9(69名)	24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・くらし」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く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。			

平成24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	担 当 課				検 証	
		課 名	主な取り組みに対する 平成24年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	平成25年度以降の取り組み予定 (内容・時期)		
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	(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、消費生活に関する図書・DVDなどの充実を図ります。	消費生活センター	実績なし	-	予定なし	・暮らしに身近なテーマを用いた講座や講演会の実施で、意識を高める学習機会を提供することができた。
		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	「インターネットトラブル」や「食の安全」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8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 携帯電話:3回(43名) 掃除:(23名) 造幣局見学:(19組38名) 消費者力アップ:8回(延92名) 食品表示:(10名) 講演会 食を考える(69名) 悪質商法被害防止啓発講演会(346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:14回 講演会:1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	実績なし	-	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、携帯電話の基本的な使い方や災害用伝言板の活用法などを学ぶ講座を開催した。	携帯電話を使う機会が増える中、メールや写真の撮り方、災害用伝言板活用法などを学ぶ講座を開催し、消費者教育を推進した。 6回(259名)	スマートデバイスに関する講座を開催し、その中で、消費生活センターと連携した取り組みとして、消費生活に関する注意喚起を行う。		
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	消費者教育として、一般社団法人 日本消費者協会による「消費者力アップ」講座を実施した。	消費者力アップ講座(全8回)は、消費者力検定を見据えた講座であり、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:8回(延92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:5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」、「くらしのレポート」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、「サクラサイト」、「押し買い」、「夏に多い製品事故」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、「くらしのマーク」、「食べ物で体調を整える」、「節電から発電へ」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、く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 くらしのレポート:4月・7月・10月・1月発行	「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。 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	・消費生活ニュース・レポートの発行により、市民へ、多様で新鮮な情報の提供が行われた。 ・各種フェスティバルや出前講座において、市民との対話の中で、より具体的な啓発が行われた。	
		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DVD上映を行うとともに、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や環境フェスティバルでは、ゲームの中で悪質商法の手口を学ぶ「悪質商法被害防止キャンペーン」を実施した。	市内3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、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。 パネル展 5/16～26 南口総合事務所 12/21～1/15 生涯学習センター川口分館 1/15～1/29 生涯学習センター南大沢分館 環境フェスティバル:6/2 生涯学習フェスティバル:10/20 消費生活フェスティバル:2/2(579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 5/5～5/16(実施済) 南口総合事務所 下半期 東・西地区 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DVD上映を行うとともに、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や環境フェスティバルでは、ゲームの中で悪質商法の手口を学ぶ「悪質商法被害防止キャンペーン」を実施した。	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:13回(318名) 環境フェスティバル:6/2 生涯学習フェスティバル:10/20 消費生活フェスティバル:2/2(579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	

平成24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	担 当 課				検 証	
		課 名	主な取り組みに対する 平成24年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	平成25年度以降の取り組み予定 (内容・時期)		
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、地域包括支援センター、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 「高齢者見守り」をテーマとした連携事業について、次年度からの実施に向け、消費生活センター、高齢者支援課及び高齢者あんしん相談センターによる打合せを行った。	高齢者被害が目立つ中、高齢者担当所管である高齢者支援課及び地域の高齢者と密接に関わる高齢者あんしん相談センターと連携の仕組みを構築し、次年度からの啓発に向けた準備が整った。 打合せ会議:1回	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、上記センター職員向けに「高齢者の消費者教育・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 講座:10月から実施	・消費生活センターと高齢者担当所管及び高齢者あんしん相談センターとの連携の仕組みが構築された。 ・民生・児童委員による一人暮らし高齢者への悪質商法詐欺に関する情報提供において、関係機関との横断的な取り組みにより、啓発活動が行われた。 ・消費生活センターと大学との連携によるパネル展などの実施により、若者の意識向上を図った。 ・今後は障害のある方に対する啓発のために、福祉サービス事業者との連携について検討される見込み。
		健康福祉総務課	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等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。 ・振り込み詐欺防止啓発チラシ配布 1回 2,000枚 (八王子警察管内) ・「その電話、振り込み詐欺かも！」チラシ配布 10,000枚 (暮らしの安心安全課) ・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。		
		高齢者支援課	高齢者あんしん相談センター(地域包括支援センター)ごとに、地域ケア会議の開催などをつうじて、地域の民生委員、ケアマネージャー、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。	引き続き関連部署との連携を継続していく。 平成25年4月、「地域包括支援センター」から「高齢者あんしん相談センター」に名称変更し、より親しみやすく相談しやすいセンターとする。		
	障害者福祉課	実績なし	-	特に被害に遭いやすい在宅の障害者に対し、ヘルパー派遣を実施する福祉サービス事業者との連携について検討します。			
	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 中央大学と連携し、校内に啓発パネルを常時展示した。	パネル展示を通じて、消費者トラブルに対する意識向上を図り、若者をターゲットにした悪質商法被害の未然防止に努めた。 今後は、大学と連携し、出前講座を実施するなど、消費者教育の充実を図る必要がある。 パネル展示:中央大学(9月～)	4月に新入生ガイダンスにて消費者トラブルについて啓発活動を行う。 また、若者の消費者トラブルについて、大学コンソーシアムを通じて随時情報提供を行うとともに、大学と連携し、出前講座を実施する。 出前講座:1校		
	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大学等に配付した。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、全23大学中9大学、新入生約26,000人に対し約10,000人に留まっている。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2012 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大学等に配付する。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。			

平成24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	担 当 課				検 証	
		課 名	主な取り組みに対する 平成24年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	平成25年度以降の取り組み予定 (内容・時期)		
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	(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、地域や学校に出向き、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等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。 ・振り込め詐欺防止啓発チラシ配布 1回 2,000枚 (八王子警察管内) ・「その電話、振り込め詐欺かも！」チラシ配布 10,000枚 (暮らしの安心安全課) ・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。	・民生・児童委員による一人暮らし高齢者への悪質商法詐欺に関する情報提供において、関係機関との横断的な取り組みにより、啓発活動が行われた。 ・施設入所者など情報を得にくい高齢者に対しては、出前講座で出向いた際のパンフレット配付により、情報の提供が行われた。	
		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 実績なし	-	4月の新入生ガイダンスで消費者トラブルについて啓発を行う。 また、若者の消費者トラブルについて、大学コンソーシアムを通じて随時情報提供を行うとともに、大学と連携し、出前講座を実施する。 出前講座:1校		
		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 学園都市文化課	出前講座でデイスサービス・ショートステイに出向いた際に、啓発パンフレット等を配付し、情報の提供を行った。 大学コンソーシアム八王子の大学等連携部会において、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。	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るが、現在は出前講座での配付のみであるため、今後拡大が必要である。 施設:1施設		出前講座等で民間施設に出向いた際に、啓発パンフレット等を配付し、情報提供を推進する。
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、出張相談会などを開催します。	消費生活センター 都と連携し、「特別相談 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、消費生活センターへの利便性の低い地域でも相談する機会を提供することができた。 出張相談会: 9/4(南大沢事務所) 3/5(本庁舎)	都と連携し、「特別相談 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	・出張相談会の実施により、消費生活センターへの利便性の低い地域でも相談の機会の提供が行われた。 ・パネル展示や各種フェスティバルにおいて、悪質商法や消費トラブルに関する啓発やキャンペーンが行われた。 ・悪質な取引事例についてはホームページへの掲載により、注意喚起の迅速な対応がされた。	
		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DVD上映を行うとともに、啓発推進委員による消費生活センターのPRを行った。 消費生活フェスティバルや環境フェスティバルでは、ゲームの中で悪質商法の手口を学ぶ「悪質商法被害防止キャンペーン」を実施した。 消費生活ニュースでは、「サクラサイト」、「押し買い」、「夏に多い製品事故」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、「くらしのマーク」、「食べ物で体調を整える」、「節電から発電へ」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3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、暮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 5/16～26 南口総合事務所 12/21～1/15 生涯学習センター川口分館 1/15～1/29 生涯学習センター南大沢分館 環境フェスティバル:6/2 生涯学習フェスティバル:10/20 消費生活フェスティバル:2/2(579名) 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「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。 パネル展 5/5～5/16(実施済) 南口総合事務所 下半期 東・西地区 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 暮らしのレポート: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	透析装置等の製造事業者を装った事業者による「信託受益権」の勧誘に関する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:1件		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。

平成24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	担 当 課				検 証	
		課 名	主な取り組みに対する 平成24年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	平成25年度以降の取り組み予定 (内容・時期)		
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	4	出前講座やイベントなどの様々な機会 で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DVD上映を 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や環 境フェスティバルでは、ゲームの中 で悪質商法の手法を学ぶ「悪質商法 被害防止キャンペーン」を実施した。	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:13回(318名) 環境フェスティバル:6/2 生涯学習フェスティバル:10/20 消費生活フェスティバル:2/2(579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 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】	健康福祉総務課 成年後見や権利擁護制度について、 パンフレットの配布やホームページ での周知を行った。 また、成年後見制度に関する講演 会、学習会を開催した。	安心した消費生活を送るために必要 な情報を提供するとともに、講演 会、学習会を通じて多くの市民に 制度の周知を図ることができた。 講演会:2回開催(計84名) 学習会:4回開催(計69名)	平成25年4月から、成年後見・あ んしんサポートセンターを立ち上 げ、支援を行う。権利擁護・成年 後見制度の利用相談は随時。講演 会3回、学習会は6回開催予定。 関係機関との連携を進めていく。	
(2)消費者 被害に関 する情報 提供の強化	(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 費者庁の通知に基づき、子 供の窒息事故などの緊急被害 情報をホームページや全庁 (電子)掲示板に掲載した。	緊急被害情報については、ホーム ページ以外に全庁(電子)掲示 板に掲載し、関係所管に対し、 市民への周知を呼びかけるこ とにより類似被害の拡大防止 を図った。 ホームページ掲載:9件	緊急被害情報については、迅速 にホームページや全庁(電子)展 示板に掲載し、被害の拡大を防 ぐ。	・類似被害の拡大防止を図るた め、電子媒体を活用した緊急 被害情報の周知が行われた。 ・電子媒体や紙媒体、さらにイ ベントでの市民との対話を通 じて、消費生活に関する様 々な情報が効果的に提供さ 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DVD 上映を行うとともに、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 や環境フェスティバルでは、 ゲームの中で悪質商法の手法 を学ぶ「悪質商法被害防止 キャンペーン」を実施した。	市内3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 5/16～26 南口総合事務所 12/21～1/15 生涯学習センター川口分館 1/15～1/29 生涯学習センター南大沢分館 環境フェスティバル:6/2 生涯学習フェスティバル:10/20 消費生活フェスティバル:2/2(579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 5/5～5/16(実施済) 南口総合事務所 下半期 東・西地区 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:3,844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。	・消費生活に関する多種多 様な相談について、消費生 活相談員の適切な対応が行 われた。 ・庁内連携による研修が実 施され、多重債務問題の現 状と庁内連携の重要性につ いての意識づけがされた。
		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:3,844件 内あっせん:329件(8.6%)	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。	

平成24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	担 当 課				検 証	
		課 名	主な取り組みに対する 平成24年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	平成25年度以降の取り組み予定 (内容・時期)		
施策の方向 3-2 消費者被害の 救済の取組み	(1)相談体制の充実による救済の強化	3	多重債務相談については、消費生活センター、暮らしの安全安心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 滞納解消対策本部及び保健所と連携し、職員を対象に多重債務について研修を実施した。	広く庁内の窓口職場職員また管理職を対象に研修を行うことにより、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。 「多重債務問題の現状について」:窓口職場職員対象(参加者 67名) 「多重債務問題と自殺対策について」管理職対象(参加者 137名)	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。	
		暮らしの安全安心課	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等を行った。また、南大沢事務所での無料法律相談の隔週から毎週への拡充や1月の総合市民相談会開催等、専門相談の充実を図った。	リーフレット、チラシの配布やホームページ、広報への掲載等で市実施の相談の周知が図れてきているので、今後も継続して行っていく。 一般相談:5,812件(うち多重債務相談16件) 法律相談:2,529件(うち多重債務相談10件) 総合市民相談会:60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等を行っていく。また、総合市民相談会についても、2月上旬の開催を予定している。		
	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:125件	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する。 毎月 第2火曜日・第4金曜日 1回(30分×6枠) 24回実施	・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の対応を行った。 ・東京都と連携した各種特別相談の実施により、周知が広範囲に行われ、効果的なPRが行われた。	
(2)専門的な相談の充実	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:6件(9/3~5) 高齢者被害特別相談:14件(9/12~14) 若者のトラブル110番:1件(3/13~14)	引き続き、東京都と連携し、特別相談を実施する。		
		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(13回) 東京都(23回) その他(6回)	引き続き研修に参加し、相談員の専門的知識の向上を図る。	・(独)国民生活センターや東京都が主催する研修への参加で、専門的知識を習得し、相談員のレベルアップが図られた。
施策の方向 3-3 悪質な事業者 に対する取組み	(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。	・販売店の商品について、適切な表示がされているかの立入検査が実施された。 ・販売店に対し、表示に関する説明を行い、法的責務の再確認が促進された。
		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:2店舗(16品目) 電気用品:4店舗(41品目) ガス用品:1店舗(2品目) 液化石油ガス器具等:2店舗(5品目) 消費生活用製品:1店舗(16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:25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 商店会連合会のイベントにおいて、悪質商法被害防止のパンフレットを配布した。	商店会と連携することにより、効果的な周知ができた。	引き続き、機会を捉えて連携を図っていく。	・イベントの機会を捉えた効果的な周知が図られた。	