

平成28年度消費生活基本計画の実施状況

		担 当 課				
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28年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	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	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 「第2期八王子市消費生活基本計画」及び「八王子市消費者教育推進計画」策定にあたり庁内関係部署を集め、情報交換を行った。  八王子市多重債務問題庁内連絡会関係部署職員が東京都多重債務問題対策協議会主催の研修会に参加した。	情報交換(2回)を行うことで、庁内関係部署との連携強化が図られた。  「多重債務問題に関する研修(新任職員向け)」:7月、8名 「多重債務問題に関する研修(経験者向け第1回)」:11月、3名	概ね達成。
		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 市内の町会・自治会の役員を対象に「高齢者見守り講座」の開催や商店会が主催するイベントや地域包括支援センターが実施した会議などの場で普及啓発や情報提供などを行い、ネットワークづくりに取り組んだ。	「高齢者見守り講座」の開催や地域と連携した普及啓発、情報提供を通じてネットワークづくりの推進につながった。  高齢者見守り講座:11回実施(265名) 八王子市商店会連合会主催「八王子あきんど祭り2016」で啓発物品を配布:1回 地域包括支援センター主催地域ケア会議:5回参加	地域のネットワーク作りは進展しつつある。現状の地域包括支援センターを中心としたネットワークを活かしながら、消費者被害防止の見守りを強化する努力が必要である。
		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 八王子市消費者団体連絡会に情報提供などを行い、消費者教育に関する学習活動の支援を行った。	八王子市消費者団体連絡会を開催し、消費生活講座の企画提案講座の募集、消費生活フェスティバルの準備を行った。 また、消費者団体企画提案講座を実施し、活動支援・連携強化を図った。 消費者団体連絡会講座「つくってまじょう野菜のおやつ」(6月、14名)	消費者団体との連携、活動支援は充実してきた。今後は、未加盟の消費者団体の把握に努め、加入団体を増やす働きかけが必要である。
		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 市内の商店街空白地域や衰退状況にある地域の商店街について、組織化・再組織化を手助けし各地域の商店街がコミュニティの核としての役割を担えるよう支援した。	組織が弱体化してきている商店街の再組織化への支援。	概ね達成。
		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、農業体験などに取り組みます。	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JR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、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。  JA春の植木市:4/23、24(7,600人来場) あさがお市:7/2,3(40,000人来場) JA八王子農業祭11/12、13(20,000人来場) JA秋の植木市:10/8、9(1500人来場)  【生産者と消費者の交流】 農園事業 市民農園8農園 461区画 ひよどり山農園 600区画 農業体験 じゃがいも掘り:6/26(27組100人参加) 農業ツアー:7/23(親子21組42人参加) さつまいも掘り:10/15(親子27組83人参加) 稲作体験 6/19,10/2、10/30(延べ19組47人参加) 観光農園PR ブルーベリー摘み取り	概ね達成。

平成28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28年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	検 証
施策の方向 1-1 (続) 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布及び説明を行い、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。  家庭用品:10店舗(20品目) 電気用品:10店舗(47機種) ガス用品:対象店舗なし 液化石油ガス器具:対象店舗なし 消費生活用製品:4店舗(12機種)  ※不適正表示・違反機種なし	概ね達成。
		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。	福祉政策課	パンフレット「成年後見制度の活用を応援します」を講演会、学習会、相談等で配布。 成年後見制度講演会を3回、学習会を6回(内容は成年後見制度や老い支度に関する内容)を開催。	パンフレットは2,000部増刷 講演会は3回開催 参加者 115名 学習会は6回開催 参加者 119名	成年後見制度の周知は徐々に図られてきている。さらなる充実に向け、引き続き周知を図って行く必要がある。
		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めます。	生活衛生課	・食品検査(随時) ・監視指導(随時)	食品検査は、65施設にわたって収去検査を行った。 監視指導は、約3,500件行った。 保健対策課と連携し現場調査をおこなった。 保健給食課と連携し、給食の検査をおこなった。 食の安全確保につなげた。	概ね達成。
		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。	住宅政策課	市民が安心して住宅のリフォーム相談が出来るよう市内の施工業者の団体を紹介する「住宅増改築相談」を実施した。 また、本庁舎市民ホールで市内の施工業者団体による「住まいのなんでも相談会」を毎月実施した。	市の事業として実施することで、市民が安心して住宅に関する相談をすることができている。  ・住宅増改築相談: 31件 ・住まいのなんでも相談会 :開催日数 31日 相談件数 105件 ・耐震フェア :開催日数 2日 相談件数 7件	概ね達成。
(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	市HP、消費生活ニュースなどにより情報提供に努めた。	関係機関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。 タイムリーな注意喚起情報の提供により、消費者トラブルから身を守るための啓発を効果的にできた。	概ね達成。	
	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	国や都からの消費生活に関する注意喚起情報を市HPから常時閲覧できるようにした。	注意喚起情報について、適宜ホームページなどを通じて周知を図り、市民に必要な情報を提供することができた。	概ね達成。	
	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。	市内3警察署及び関係機関で構成される防犯対策連絡会において相談状況などの情報提供を行い、注意喚起を呼びかけ、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	概ね達成。	

平成28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28年度実施状況	自己評価 (実績・成果物・期待)	検 証
施策の方向 1-1 (続) 消費生活の 基盤整備に 向けた取り組 み	(3) 商品など の安全性 の確保に 向けた対 策	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。	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等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。 防犯指導員(警察官OB)による地域を巡回しての防犯指導や老人会での講演などを実施した。 長寿を祝う会等高齢者が多数来場するイベントに参加し、振り込み詐欺等の注意喚起のチラシの配布を行った。 さらに、警察・防犯協会等と防犯対策連絡会を開催し、連携強化を図った。 東京都から配布された、振り込み詐欺撃退のための自動通話録音機を、高齢者世帯に貸与した。	市としてできる対策は概ね実施しているが、平成29年5月末試算で、平成29年は昨年を上回る市内特殊詐欺被害が想定される。注意啓発の対象を広げ、またその方法を変えるなど、前年以上の取り組みを行う必要がある。 メール配信回数:27回(振り込み詐欺等に関する防犯情報) イベントでの注意喚起:長寿を祝う会、消費生活フェスティバル、消防団フェスタ、防犯防災フェアにおけるチラシ配布 その他:キッズパトロール、外国人留学生ボランティアによるチラシ配布等 防犯指導員による活動回数:140回 防犯対策連絡会: 3回開催 自動通話録音機貸与台数:120台(平成28年度のみ)	被害の未然防止に向けて、関係機関との情報共有は概ねできているが、不十分な点もあり、被害回復に向けた警察との協力体制の強化が必要である。
		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、7・11月) ・消費者懇談会(1回、9月) ・街頭相談(1回、10月) ・出前講座	事業者向け更新講習会は、毎月行った。(20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2回行った。 食の安全に関する知識と理解の推進に努めた。	概ね達成。
	(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、7・11月) ・消費者懇談会(1回、9月) ・街頭相談(1回、10月) ・出前講座	事業者向け更新講習会は、毎月行った。(20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2回行った。 食の安全に関する知識と理解の推進に努めた。	概ね達成。
		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、全市立小・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、食の安全に対する意識づくりを行った。	全市立小・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。	概ね達成。
(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4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。	講座等をより充実した内容で行った。また、環境フェスティバルを開催した。 講座受講者数 9,939人 自然体験講座 14回(参加389人) 環境教育学習支援 小学校22校で実施 環境フェスティバル(6月4日) 55,000人	概ね達成。	
	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	ダンボールコンポスト講習会の実施 実施回数:35回	講習会参加者延べ人数:464人 ・平成28年4月15日から市役所売店でのダンボールコンポストの一部商品販売開始。3月までにダンボールコンポストカバーセット35個、ダンボール基材セット31個、基材44個を販売。 ・28年7月から、エコひろばにダンボールコンポストの相談窓口を設置し、市民からの問い合わせに八王子市生ごみリサイクルリーダーが電話やメールで回答できるようにした	概ね達成。	
		ごみ減量対策課	市内で実施される各種イベントにおいて、ごみ・資源物の正しい分別啓発のため、実物パネルを用いた説明や分別クイズを実施した。 また、発生抑制の一環として、10月のマイバッグ利用促進月間を中心に、使い捨ての生活習慣を見直すきっかけとなるよう、マイバッグ持参を呼びかける取り組みを市民・事業者と連携して実施した。	ごみの分別や食品ロスへの意識アンケート、家電リサイクルの紹介等を行った。ブース来場者にクイズ等を体験してもらい、直接会話をすることで、効果的に啓発を行うことができた。 ・フラワーフェスティバル由木(4月) ・環境フェスティバル(6月) ・マイバッグの日イベント(10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)	概ね達成。	

平成28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28年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	検 証
施策の方向 1-1 (続) 消費生活の 基盤整備に 向けた取り 組み	(5) 環境に配 慮した消 費行動の 推進	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る小学生や市民及び各種団体へ 工場の重要性や働き等を職員の説明と工場見学、施設見学 用教育DVDにて実施し、環境施設からの情報発信、施設へ の理解を求めた。また、特別なイベントとして、環境学習室(エ コひろば)や広聴課からの依頼による「工場見学ツアー」を実 施し通常では、見学出来ない工場煙突やプラントホーム入口 などを見学。社会科見学の後の学校での成果品(壁新聞)を募 集しあったかホールまつりで「壁新聞コンテスト」の表彰式を 開催し子供たちの環境への意識の高揚を図った。他、市内の公 園から発生する剪定樹木を燃料とした、「木質バイオマスボイ ラー(啓発用足湯併設)」※愛称「ポカポカ足湯」を利用し て、再生可能エネルギーの啓発・エネルギーの地産地消化・ 地域コミュニケーションの場として市民等にも利用をPRした。	工場見学や足湯に訪れる市民等は年々増加し傾向 である。市民の環境施設への関心やPRも充実してき ている。清掃工場としては、職員のレベルアップにも 繋がり、更なる環境教育・学習の充実を目指す。 ・平成28年度工場見学者数 2,992人 (幼稚園3園、小学校30校、特別支援学校4校、イベ ント等による見学3回、その他一般市民、団体) ・壁新聞コンテスト(第5回)参加校17校、参加人数 1,231人 ・足湯利用者数9,282人 ・足湯、見学等のPR用リーフレット作成と配布	今年度から、新たな実施施設が加わ り充実が図られた。
			北野清掃工場・水 再生課	本市の環境教育の拠点として、北野地区の様々な環境施設 (清掃工場・下水処理場・余熱利用センター・環境学習室エコ ひろば)を有効利用し、環境教育・学習への市民参加・情報提 供・人づくりを目的とした「北野環境教育・学習拠点づくり委員 会(平成21年度立上)」にて環境関連の講座(自然環境・生活 環境等)・近隣小学校との生物協働飼育・生息地保全に係る ネットワークづくり・地球温暖化対策(グリーンカーテン普及啓 発等)・ボランティアグループとの花育成事業等を環境学習室 を中心に官民のノウハウをいかした事業を実施。	市民(学校・近隣町会等)への環境教育・学習の発信 や情報提供、意識の高揚については充実してきた が、組織や体制及び活動範囲、内容については見直 しを図り、更なる拡充を図っていく必要がある。 ・近隣小学校、近隣町会との花植え事業協働作業 (アイロード) ・工場、下水処理場、し尿処理場での中学生職場体 験受入れ (工場6件23人、水再生施設課1件5人) ・市内小学校でのホテル観察会・講座を開催 ・ウグイの放流(園児対象)による水辺環境学習 ・近隣小学校との生き物採取による水辺環境学習	
			戸吹クリーンセン ター	各種イベントを通じて、ごみの減量・リサイクルを推進するた めの啓発活動を行った。 (地元企業・町会、地域関連所管が一体となったイベントを実 施し、ごみの減量・リサイクルを推進するため、啓発活動を行 います。環境関連の各種イベントに参加し、啓発活動を行いま す。)	各種イベントを通じて、ごみの減量・リサイクルを推進 するための関心と理解を深めることができた。  戸吹クリーンフェスタ(10月)1,395人 参加イベント 環境フェスティバル(6月) たまかんフェスタ(10月) あったかホールまつり(11月)	
	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、 全市立小・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。	全市立小・中学校で環境に関する学習を実施し、環 境に配慮した消費者行動を推進した。	概ね達成。	
	(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 に関する冊子の配布及び説明を行い、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。  家庭用品:10店舗(20品目) 電気用品:10店舗(47機種) ガス用品:対象店舗なし 液化石油ガス器具:対象店舗なし 消費生活用製品:4店舗(12機種)  ※不適正表示・違反機種なし	概ね達成。
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	防犯対策連絡会への参加などを通じて、警視庁との消費者 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、 出前講座などでリーフレットを配布し、情報提供に努めた。	関係機関への迅速な情報提供や、相談に關しての 連携は、非常に高価的であり、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 出前講座 一般成人・高齢者:14回実施(294名)	概ね達成。

平成28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28年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	検 証
施策の方向 1-2 (続) 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	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・障害者の方に対して、地域包括支援センター、障害 者施設や町会と連携し、出前講座を実施した。 また、市内の町会・自治会の役員を対象に「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提供す ることができた。 地域包括支援センター主催地域ケア会議:5回参加 出前講座:14回実施(294名) 高齢者見守り講座:11回実施(265名)	高齢者対策については、関係部署と の連携が図れているが、障害者への 対策は、まだ不十分である。関係部 署との連携を図る必要がある。
			高齢者福祉課	消費生活センターからのパンフレット等を各高齢者あんしん相 談センターへ配付し、普及・啓発を行った。	高齢者あんしん相談センターと情報共有し、被害を 未然に防ぐことに努めた。	
			障害者福祉課	各ケースワーカー等が相談業務の中などで不審な情報を得た 時などは、関係機関を紹介するなど体制を整えている。	各ケースワーカー等が相談業務の中などで不審な情 報を得た時などは、関係機関を紹介するなど体制を 整えている。	
(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。	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	市内の町会・自治会の役員を対象に「高齢者見守り講座」の 開催や商店会が主催するイベントや地域包括支援センターが 実施した会議などの場で普及啓発や情報提供などを行い、 ネットワークづくりに取り組んだ。	「高齢者見守り講座」の開催や地域と連携した普及 啓発、情報提供を通じてネットワークづくりの推進に つながった。  高齢者見守り講座:11回実施(265名) 八王子市商店会連合会主催「八王子あきんど祭り 2016」で啓発物品を配布:1回 地域包括支援センター主催地域ケア会議:5回参加	概ね達成。
			消費生活センター	消費生活に関する様々な情報として「消費生活ニュース」や「く らしのレポート」を作成し、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で配布し、啓発に努めた。 また、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ともにパネル展を開催 し、消費生活に関する様々な情報を広く周知した。	「消費生活ニュース」や「くらしのレポート」などの啓 発物を市民部各事務所、市民センター、図書館、子 ども家庭支援センターで配布し、幅広い年齢層に情 報提供を行えた。  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 くらしのレポート:年間3回発行 パネル展:5/14~5/30 八王子駅南口総合事務所  生涯学習フェスティバル:10/22 消費生活フェスティバル:2/4(468名)	概ね達成。
			消費生活センター	消費生活啓発推進委員会と協働で悪質商法被害防止を テーマにパネル展を実施したほか、生涯学習フェスティバル や消費生活フェスティバルにおいてもパネルを展示し、消費 生活について学ぶ機会を提供した。	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もを行い、効果的な周知を図ることができ た。  パネル展:5/14~5/30 八王子駅南口総合事務所  生涯学習フェスティバル:10/22 消費生活フェスティバル:2/4(468名)	概ね達成。
(2) 多様な機 会を活用 した情報 提供の実 施	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	消費生活センター	図書などの貸出について講座などの場でPRし、市民への周 知を図った。	講座などで周知を行うなど利用促進を図った。  貸出実績:図書18冊 DVD・ビデオ7本 糖度計1本	リストを作成し、市民、庁内、学校等 へ周知し利用促進を図る必要があ る。

平成28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28年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	検 証
施策の方向 1-2 (続) 情報提供の 充実に向けた 取り組み	(2) (続) 多様な機 会を活用 した情報 提供の実 施	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	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講座・研修会などで配布した。また、大学コンソーシアム八王子と連携し、大学教職員向けの研修会を実施するとともに、市内大学の学生と協働で大学生向け消費者被害リーフレット及びクリアファイルを作成し、大学に配布することで、消費者教育の推進を図った。 そのほか、高齢者向けに、東京都と連携して「高齢者被害特別相談」「高齢者被害共同キャンペーン」を実施し、それに伴うリーフレットを講座などで配布した。 また、高齢者を見守る市内の町会・自治会の役員を対象に「高齢者見守り講座」を実施した。	講座の実施をはじめとする様々な啓発活動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:1回実施(9月、3日間、18件) 高齢者見守り講座:11回実施(265名)  若者のトラブル110番:1回実施(3月、2日間、4件) 大学教職員向け消費者教育研修会:2回実施(6月、3大学、5名・7月、4大学、5名) 大学生向け消費者被害防止リーフレット・クリアファイルの配布(大学コンソーシアム八王子加盟校を対象) 新入学生向けガイダンス:1回実施	概ね達成しているが、高齢者や外国籍市民については、今後も増加が見込まれるため、関係部署と連携した更なる啓発活動を行う必要がある。
			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「BIG WEST2016」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の紹介記事を掲載し、大学コンソーシアム八王子加盟25大学等に配付した。また、一部の大学等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、学生を狙った悪徳商法の事例を紹介するとともに、被害にあった場合の対応について説明した。	各大学等での新入生ガイダンスにおいて、大学コンソーシアム八王子加盟の25校のうち説明したのは、10校、新入生26,443人に対し15,054人(56.9%)であった。 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よう、引き続き大学等に協力を呼び掛けていく。  BIG WEST2016 年1回発行 40,000部	
			多文化共生推進課	・「在住外国人サポートデスク」の設置や「外国人のための無料専門家相談会」の開催など、外国人市民を対象に消費者トラブルが発生した場合の相談することができる体制をとった。 ・外国人向け情報誌「Ginkgo」、「外国人のためのくらしの便利帳」などで消費者トラブル防止、相談窓口の情報提供を行っているほか、八王子国際協会を通じた情報提供を行っている。	相談窓口の設置のほか、適宜、通訳等を派遣できる体制をとっている。 サポートデスク相談件数推移 26年度 1,149件 27年度 1,012件 28年度 960件	
			高齢者福祉課	高齢者あんしん相談センター発行の「高齢者あんしん相談センターだより」等のチラシを配布し被害防止に努めた。	高齢者あんしん相談センターと情報共有し、消費者被害防止対策等の周知の強化を図った。	
施策の方向 2-1 自立した消 費者の育成 に向けた取 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。	消費生活センター	市内の児童館と連携し、「子どもシティ」を実施した。 また、市内の町会・自治会の役員を対象に「高齢者見守り講座」や市内各会場で悪質商法に関する出前講座を実施した。	児童館との連携事業や各講座を実施することにより、児童とその保護者に対する啓発や、消費者被害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。  児童館連携事業(北野児童館、館ヶ丘児童館と連携)子どもシティで啓発活動を実施。 高齢者見守り講座:11回実施(265名) 出前講座:14回実施(294名)	地域での高齢者見守り講座や出前講座、児童館連携事業は充実してきているが、学校に対しての支援を充実させる必要がある。
		2 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。	消費生活センター	大学コンソーシアム八王子と連携し「大学教職員向け消費者教育研修会」を実施し、市内で大学生からの相談の多い相談事例の紹介や意見交換を行った。 また、市内大学の学生と協働で作成した大学生向け消費者被害リーフレット及びクリアファイルを大学で学生に配布することで、消費者教育の推進を図った。	研修会などの実施により、大学の消費者被害に対する意識向上と被害の未然防止。各関係機関との機能強化を図った。  大学教職員向け消費者教育研修会:2回実施(6月、3大学、5名・7月、4大学、5名) 大学生向け消費者被害防止リーフレット・クリアファイルの配布(大学コンソーシアム八王子加盟校を対象)クリアファイルを構内で学生に手渡しによる配布を実施6校 新入学生向けガイダンス:1回実施	大学生向け出前講座の依頼をしてもらうため、大学教職員向けに被害の実態や啓発の必要性について研修を行った。大学から生徒を相談につないでいるケースも出ていて、効果が表れてきている。今後も継続していく必要がある。

平成28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28年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	検 証
施策の方向 2-1 (続) 自立した消費者の育成に向けた取り組み	(1) (続) 地域や学校における多様な消費者教育の推進	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。	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等でできることの紹介を行った。	大学コンソーシアム八王子の大学等連携部会での、八王子市による出前講座に関する情報提供の機会を設けたが、大学等からの希望がなく、未実施となった。	情報提供を継続していく必要がある。
		小さい頃から消費に対する関心を高めていくために、学習指導要領などに基づき、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、消費生活教育を実施します。	指導課	学習指導要領に基づき、市立小・中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、消費者教育を推進した。	平成28年度の調査では全校で実施していた。社会科や家庭科にこだわらず、算数、数学、生活科、道徳、総合的な学習の時間など、他の教科へ広げていく検討をする必要がある。
		地域で活動する団体などに消費者教育に関する学習活動の支援を行います。	消費生活センター	八王子市消費者団体連絡会に情報提供などを行い、消費者教育に関する学習活動の支援を行った。	八王子市消費者団体連絡会を開催し、消費生活講座の企画提案講座の募集、消費生活フェスティバルの準備を行った。 また、消費者団体企画提案講座を実施し、活動支援・連携強化を図った。 消費者団体連絡会講座「つくってみましょう野菜のおやつ」(6月、14名)	概ね達成しているが、今後は、未加盟の消費者団体の把握に努め、加入団体を増やす働きかけが必要である。
		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、各フェスティバルや「消費生活ニュース」「くらしのレポート」を通じて、消費生活に関する知識の普及に取り組んだ。 また、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「これだけは知っておきたい電力自由化のポイント」を実施した。	消費生活ニュースでは「震災に便乗した悪質商法」や「衣類の取扱い表示の変更」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、主に消費生活啓発推進委員会と共に開催したイベントなどの活動について掲載、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提供は、多くの市民が来場する機会を捉えたものであり、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: 年間4回発行 パネル展: 5/12～5/28 八王子駅南口総合事務所 生涯学習フェスティバル: 10/24 消費生活フェスティバル: 2/6(612名) 講演会「これだけは知っておきたい電力自由化のポイント」: 11/27(51名)	概ね達成。
		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	図書などの貸出について講座などの場でPRし、市民への周知を図った。	講座などで周知を行うなど利用促進を図った。 貸出実績: 図書18冊 DVD・ビデオ7本 糖度計1本	リストを作成し、市民、庁内、学校等へ周知し利用促進を図る必要がある。
(2) 自ら学ぶ消費者の学習活動の支援	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。	暮らしに身近なテーマや消費者力アップを目指した講座の開催。親子で学ぶ講座や見学会などを実施した。	消費生活センター	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。 冬休み親子消費生活講座 親子で学ぶお金の使い方: 1回(10組、20名) 消費生活講座 対象限定なし: 3回(54名) 夏休み親子見学会 日本銀行見学: 1回実施(19組38名) 消費者力アップ講座 5回(26名) 都月間事業共催講演会「これだけは知っておきたい電力自由化のポイント」: 1回(11月、51名)	各講座で参加者の人数に差がある。消費者のニーズの把握し、講座の内容に興味を持ってもらえるような、チラシやポスターなど、周知方法を工夫する必要がある。	
		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	生涯学習フェスティバルに参加し、悪質商法被害防止に関する注意喚起情報の提供を行った。	生涯学習フェスティバルの参加を通じて、悪質商法に関する注意喚起情報を提供することができた。	生涯学習担当部門と消費生活センターが連携して講座を実施する必要がある。
			学習支援課	スマートメディアを活用した商品の購入やサービスについて合理的に判断し、消費生活を向上させることができるようにするための第一歩として、60歳以上の方を対象にスマートフォン入門講座を実施した。その他、消費者としての自覚を促し、消費者被害を防ぐための情報提供として、市民自由講座「ストップ詐欺被害」を実施した。	6講座実施し、延べ108人が受講した。	

平成28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28年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	検 証
施策の方向 2-1 (続) 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	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の派遣派遣を受けて、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。  冬休み親子消費生活講座 親子で学ぶお金の使い方:1回(10組、20名) 消費生活講座 対象限定なし:3回(54名) 夏休み親子見学会 日本銀行見学:1回実施(19組38名) 消費者力アップ講座 5回(26名) 都月間事業共催講演会「これだけは知っておきたい電力自由化のポイント」:1回(11月、51名)	概ね達成。
		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「震災に便乗した悪質商法」や「衣類の取扱い表示の変更」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、主に消費生活啓発推進委員会と共に開催したイベントなどの活動について掲載した。	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:・7月・12月・3月発行	概ね達成。
		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悪質商法被害防止をテーマにパネル展を実施したほか、生涯学習フェスティバルや消費生活フェスティバルにおいてもパネルを展示し、消費生活について学ぶ機会を提供した。	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も行い、効果的な周知を図ることができた。  パネル展:5/14~5/30 八王子駅南口総合事務所  生涯学習フェスティバル:10/22 消費生活フェスティバル:2/4(468名)	概ね達成。
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	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を、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環境フェスティバルや、生涯学習フェスティバル、消費生活フェスティバルなどで、悪質商法に関するDVDの上映、パネル展示、消費生活に関するミニセミナーを実施した。	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。  出前講座:14回(294名)  環境フェスティバル:1回参加(6月) 生涯学習フェスティバル:1回参加(10月) 消費生活フェスティバル:1回実施(2月)	概ね達成。
		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	地域包括支援センターに、高齢者に対する消費生活情報を提供した。 また、市内の町会・自治会の役員を対象に「高齢者見守り講座」を実施した。	地域包括支援センターに情報提供することや「高齢者見守り講座」を実施することにより、関係機関と連携した仕組みを構築し、啓発活動の充実を図ることができた。 地域包括支援センター主催地域ケア会議:5回参加 高齢者見守り講座:11回実施(265名)	高齢者対策については、関係部署との連携が図れているが、障害者への対策は、まだ不十分である。関係部署と庁内での検討組織なども考えて行く必要がある。
		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。		
高齢者福祉課	消費生活センターからのパンフレット等を各高齢者あんしん相談センターへ配付し、普及・啓発を行った。	高齢者あんしん相談センターと情報共有し、被害を未然に防ぐことに努めた。				
障害者福祉課	・国等からの通知などを、福祉施設に周知する体制は整えている。 ・障害者地域自立支援協議会などで協議する体制は整えている。	通知、協議等が必要な事例がなく、積極的な活動は行っていない。				

平成28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28年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	検 証
施策の方向 2-2 (続) 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	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	大学コンソーシアム八王子と連携し「大学教職員向け消費者教育研修会」を実施し、市内で被害の多い相談事例の紹介や意見交換を行った。 また、市内大学の学生と協働で作成した大学生向け消費者被害リーフレット及びクリアファイルを大学で学生に配布することで、消費者教育の推進を図った。	研修会などの実施により、消費者被害に対する意識向上と被害の未然防止。各関係機関との機能強化を図った。 大学教職員向け消費者教育研修会:2回実施(6月、3大学、5名・7月、4大学、5名) 大学生向け消費者被害防止リーフレット・クリアファイルの配布(大学コンソーシアム八王子加盟校25校を対象) クリアファイルを構内で学生に手渡しによる配布を実施6校 新入学生向けガイダンス:1回実施	大学との連携は進んできている。今後は学生以外の若者に向けた取り組み等更に充実させていく必要がある。
			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「BIG WEST2016」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の紹介記事を掲載し、大学コンソーシアム八王子加盟25大学等に配付した。また、一部の大学の新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、学生を狙った悪徳商法の事例を紹介するとともに、被害にあった場合の対応について説明した。	各大学等での新入生ガイダンスにおいて、大学コンソーシアム八王子加盟の25校のうち説明したのは、10校、新入生26,443人に対し15,054人(56.9%)であった。 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よう、引き続き大学等に協力を呼び掛けていく。  BIG WEST2016 年1回発行 40,000部	
	(2) 若者や高齢者などを対象者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	市内の児童館と連携し、「子どもシティ」を実施した。 また、市内の町会・自治会の役員を対象に「高齢者見守り講座」や市内各会場で悪質商法に関する出前講座を実施した。	児童館との連携事業や各講座を実施することにより、児童とその保護者に対する啓発や、消費者被害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。  児童館連携事業(北野児童館、館ヶ丘児童館と連携)子どもシティで啓発活動を実施。 高齢者見守り講座:11回実施(265名) 出前講座:14回実施(294名)	地域での高齢者見守り講座や出前講座、児童館連携事業は充実してきているが、学校に対しての支援を充実させる必要がある。
			消費生活センター	大学コンソーシアム八王子と連携し「大学教職員向け消費者教育研修会」を実施し、市内で大学生からの相談の多い相談事例の紹介や意見交換を行った。 また、市内大学の学生と協働で作成した大学生向け消費者被害リーフレット及びクリアファイルを大学で学生に配布することで、消費者教育の推進を図った。	研修会などの実施により、大学の消費者被害に対する意識向上と被害の未然防止。各関係機関との機能強化を図った。 大学教職員向け消費者教育研修会:2回実施(6月、3大学、5名・7月、4大学、5名) 大学生向け消費者被害防止リーフレット・クリアファイルの配布(大学コンソーシアム八王子加盟校を対象)クリアファイルを構内で学生に手渡しによる配布を実施6校 新入学生向けガイダンス:1回実施	大学生向け出前講座の依頼をしてもらうため、大学教職員向けに被害の実態や啓発の必要性について研修を行った。大学から生徒を相談につないでいるケースも出ていて、効果が表れてきている。今後も継続していく必要がある。
			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等でできることの紹介を行った。	大学コンソーシアム八王子の大学等連携部会での、八王子市による出前講座に関する情報提供の機会を設けたが、大学等からの希望がなく、未実施となった。	
		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、出前講座などで町会会館などの施設を訪問した際に、啓発パンフレットなどを配布し、情報提供を行った。	消費者被害などに関する啓発パンフレットを、施設訪問時に提供したことで、被害の未然防止を図れた。	概ね達成。
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	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。	出張相談会を実施することにより、消費者被害の防止に努めることができた。  多重債務110番:2回実施(9月、2日間、5件・3月、2日間、0件) 高齢者被害特別相談:1回実施(9月、3日間、18件) 若者のトラブル110番:1回実施(3月、2日間、4件)	概ね達成。

平成28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28年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	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	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、各フェスティバルや「消費生活ニュース」「くらしのレポート」を通じて、消費生活に関する知識の普及に取り組んだ。 また、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「これだけは知っておきたい電力自由化のポイント」を実施した。 消費生活ニュースでは「アパートを借りようと思うが契約をするときの注意点を知りたい！」「お金を振り込んだのに商品が届かない！～ ネットでの買い物は慎重に～」など身近な情報を提供した。 また、くらしのレポートでは、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の内容と消費生活啓発推進委員会の活動について掲載した。	八王子駅南口総合事務所において、悪質商法に関するパネル展を行い、消費者被害に対する意識向上を図ったほか、各フェスティバルでは、市民との対話を通じて、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:5/14～5/30 八王子駅南口総合事務所  生涯学習フェスティバル:10/22 消費生活フェスティバル:2/4(468名)  消費生活ニュース:毎月発行 くらしのレポート:7月・12月・3月発行	概ね達成。
		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	消費生活センターが発行する「消費生活ニュース」などをホームページに掲載、消費生活講座の情報をSNSで発信することで、悪質な取引事例などの注意喚起を行った。	国や都からの悪質な取引事例などについてホームページやSNSなどで掲載することにより、タイムリーな情報を提供することができた。	ホームページやSNSを積極的に活用し、迅速に注意喚起・情報提供をしていくこと。また、それらを利用していない高齢者等に伝える方法も工夫する必要がある。
		4 出前講座やイベントなどの様々な機会での周知を図ります。	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、環境フェスティバルや生涯学習フェスティバル、消費生活フェスティバルなどで、悪質商法に関するDVDの上映、パネル展示、消費生活に関するミニセミナーを実施した。	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。	概ね達成。
		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】	福祉政策課	パンフレット「成年後見制度の活用を応援します」を講演会、学習会、相談等で配布。 成年後見制度講演会を3回、学習会を6回(内容は成年後見制度や老い支度に関する内容)を開催。	パンフレットは2,000部増刷 講演会は3回開催 参加者 115名 学習会は6回開催 参加者 119名	概ね達成。
		(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、多様で最新の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:3回発行
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悪質商法被害防止をテーマにパネル展を実施したほか、生涯学習フェスティバルや消費生活フェスティバルにおいてもパネルを展示し、消費生活について学ぶ機会を提供した。	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もを行い、効果的な周知を図ることができた。  パネル展:5/14～5/30 八王子駅南口総合事務所  生涯学習フェスティバル:10/22 消費生活フェスティバル:2/4(468名)	概ね達成。	

平成28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28年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	検 証
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	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名 月～土:(9:00～16:30) 年間相談:3,904件	平成28年度は前年度から約400件ほど減少。件数減少は、全国的な傾向であり、社会問題になるような大きな消費者問題がなかったことも要因と考えられるが、消費者行政の未然防止の取組が少しずつ効果として表れてきているものと判断される。
		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:3,904件 内あっせん解決:289件	本市の消費生活相談員による相談体制が、土曜日も受け付けをするなど他市と比較して充実している結果と考えられ評価できる。
		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	多重債務問題研修の案内や申込手続き、相談日程を周知した。	多重債務問題研修の案内や申込手続き、相談日程の周知を実施し連携が図られた。	
	市民生活課		多重債務相談者に対して、年間を通して無料法律相談を実施し、専門機関の紹介等を行った。また、1月15日に総合市民相談会を、3月4日に東京三弁護士会と共催で多摩地区無料法律相談会を開催した。リーフレット・チラシの配布やホームページ・広報への掲載等で、市実施の相談の周知をはかるとともに、いつでも相談が受けられる体制を整えた。	下記のとおり実施した。相談者から高い満足度が得られ、相談者の問題解決に寄与することができた。  <平成28年度相談件数> 法律相談 1481組(うち多重債務相談3件) 専門相談全体の満足度92.9%  総合市民相談会 66組 多摩地区無料法律相談会 18組		
	(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 118件	概ね達成。
		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:2回実施(9月、2日間、5件・3月、2日間、0件) 高齢者被害特別相談:1回実施(9月、3日間、18件) 若者のトラブル110番:1回実施(3月、2日間、4件)	概ね達成。
	(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など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、情報提供を図った。	(独)国民生活センターや東京都など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(24名) 東京都(39名) その他(6名)	概ね達成。

平成28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28年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	検 証
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	東京都の調査に協力し、不適正な取引行為を行う事業者への指導などにつなげられた。	東京都の調査に協力し、不適正な取引行為を行う事業者への指導などにつなげられた。	概ね達成。
		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布及び説明を行い、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。  家庭用品:10店舗(20品目) 電気用品:10店舗(47機種) ガス用品:対象店舗なし 液化石油ガス器具:対象店舗なし 消費生活用製品:4店舗(12機種)  ※不適正表示・違反機種なし	概ね達成。
	(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	商店会と連携し、商店会が主催するイベントで、消費生活センターのPRや高齢者向けの啓発物の配布を通じて、高齢者の消費者被害に関する普及啓発を行った。	商店会と連携し、消費生活センターのPRや高齢者の消費者被害に関して普及啓発を行うことで、高齢者の消費者被害の未然防止に努めた。  八王子市商店会連合会主催「八王子あきんど祭り2016」で啓発物品を配布:1回	概ね達成。