

平成29年度第2期八王子市消費生活基本計画・八王子市消費者教育推進計画の実施状況

施策の方向			主な取り組み	担 当 課			検 証		
	事業名			課 名	主な取り組みに対する平成29年度実施予定	平成29年度実施状況(実績・成果物)		自己評価(効果・期待)	
【消費生活環境基盤整備】 1-1 関係機関との連携の強化	(1) 関係機関とのネットワークの強化	1	市役所内ネットワークの強化	消費生活センター	多重債務問題庁内連絡会などを定期的実施する。	下記の会議へ参加し情報共有を図ったほか、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。 ・生活安全対策協議会 2回参加(6月、2月) ・防犯対策連絡会 3回参加(5月、10月、1月) ・生活困窮者自立支援ネットワーク会議 1回参加 ・多重債務問題に関する研修(新任職員向け):11月、6人 ・多重債務問題に関する研修(経験者向け):2月、1人	生活安全対策協議会、防犯対策連絡会で防災課等と、生活困窮者自立支援ネットワーク会議で生活自立支援課等と定期的に情報共有が行えた。 多重債務問題庁内連絡会については、構成所管課に多重債務相談の開催周知等を行って連携をとっているが、会議は未実施。	多重債務問題庁内連絡会の開催など更なる連携強化が必要である。	
		2	地域のネットワークづくり	消費生活センター	引き続き、商店会などの地域の経済団体や高齢者あんしん相談センターなどへの消費生活に関する情報提供・情報交換を実施する。	高齢者あんしん相談センター定例会に出席したほか、国・都・市の消費生活に関する情報を毎月提供した。 ・高齢者あんしん相談センター定例会出席 1回 ・高齢者あんしん相談センター地域ケア会議出席 3回 ・高齢者あんしん相談センターへ情報提供(毎月)12回 ・高齢者あんしん相談センターの職員等を対象にした高齢者見守り講座 12回 123人 商店会連合会が実施したイベント(八王子あきんど祭り)で消費生活の啓発物品等を配付し、来場者への消費生活に関する啓発を行った。対象2,000人	高齢者あんしん相談センターの定例会や地域ケア会議に出席し、情報提供、情報交換を行い消費生活に関する啓発が図られた。	地域のネットワーク作りは進展しつつある。現状の高齢者あんしん相談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	消費者団体への支援	安全・安心な消費生活が実現できるように、八王子市消費者団体連絡会を中心に、情報交換や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	消費者団体連絡会や市内の消費者団体への活動支援・連携強化を図る。消費者団体連絡会への加入促進を図る。	消費者団体連絡会で情報提供などを行い、各消費者団体の活動支援・連携強化を行った。 ・八王子市消費者団体連絡会:4回開催(5/10、9/14、12/15、2/20) ・企画提案講座:1回開催「折込チラシ深読み術～本当のお得情報を読み取る～」(7/13、9人) ・生協の支え合いネットワーク定例会出席 2回	消費者団体連絡会を開催し、消費生活に関する情報交換を充実に行ったことにより、各団体間の連携の強化につながった。 また、参加団体による企画提案講座を開催し、講座受講者から概ね好評を得たが、申込みが少なかった。	消費者団体との連携、活動支援は充実してきた。今後は、加盟団体を増やす働きかけが必要である。
		4	警察との連携強化	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 防犯課	引き続き、防犯対策連絡会への参加や情報の提供を通じて、連携強化を図る。 市で自動通話録音機を購入し、オレオレ詐欺などの特殊詐欺被害に遭った方や、被害に遭いそうな高齢者を主な対象として配布する。八王子医師会などを通じ、八王子市内の各医療機関に対して還付金詐欺被害防止啓発ポスターの掲示を依頼する。 また、引き続き、啓発活動に努めるとともに、あらゆる媒体、イベント等を通して、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も強化する。	下記の会議へ参加し情報共有を図ったほか、防犯フェアで警察と連携して啓発を行った。 また、振り袖販売・レンタル事業者の営業停止時は、消費者庁、東京都、八王子警察署、他市消費生活センターと連携して対応にあたった。 ・生活安全対策協議会 2回参加(6月、2月) ・防犯対策連絡会 3回参加(5月、10月、1月) ・防犯フェア:3/18 300人 八王子医師会を通じて市内の各医療機関に対して、還付金詐欺被害防止啓発ポスターを掲示。 メール配信回数:72回(振り込め詐欺等に関する防犯情報)イベントでの注意喚起:長寿を祝い会、消費生活フェスティバル、消防団フェスタ、防犯フェアにおけるチラシ配布 その他:キッズパトロールによるチラシ配布等 防犯指導員による活動回数:161回 防犯対策連絡会: 3回開催 自動通話録音機貸与台数:200台(平成29年度のみ) 広報はちおうじ9/1号で特殊詐欺の特集を掲載。	生活安全対策協議会、防犯対策連絡会、防犯フェアに出席することで、関係機関との情報共有と連携強化が図られ、緊急対応時の対応をスムーズに行うことができた。	連携強化については達成しつつあるが、注意啓発の対象を広げ、またその方法を変えるなど、工夫しながら取り組みを行う必要がある。 (参考:平成29年市内特殊詐欺被害額 約2億5千万円)
(2) 事業者、商店会等との連携強化	1	商店街活性化の推進	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	組織化の支援と同様に加入者数の増加に繋がる支援を行う。	組織化されていない商店会に対して、会則を持つ組織化された商店会になってもらうよう働きかけを行い、3商店会が新規に設立した。	3商店会が新規設立できた。商店街の存在・魅力を発信し、加入者数増加を支援していく。	概ね達成。	
	2	事業者指導の実施	食の安全に関する知識と理解の推進として、許可更新時における事業者向けの講習会や実務者講習会を通じて、食中毒防止、食品の取り扱い、食の安全に関する情報提供と指導を実施します。	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) ・出前講座	・事業者向け講習会については、毎月開催し、延べ16回開催した。 ・実務者講習会は、7月と11月に開催した。 ・大規模商業施設等食品取扱事業者に対する衛生講習会を、4回開催した。	・講習会を通じ、事業者に食中毒予防等に必要な知識や対応方法を情報提供することが出来た。 ・食品衛生上の観点から、事業者に対する指導は継続的に実施していく必要がある。	概ね達成。	
	3	事業者への啓発	商店会や商工会議所とも連携し、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	引き続き、商店会や商工会議所と連携し、事業者の情報提供等を通じて、法令遵守、啓発を推進する。	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。 電気用品:12店舗(34機種)、ガス用品:5店舗(11機種) 液化石油ガス器具:5店舗(8機種)、消費生活用製品:5店舗(22機種)、家庭用品:10店舗(47品目)、※不適正表示・違反機種なし	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が図られた。	概ね達成。	

平成29年度第2期八王子市消費生活基本計画・八王子市消費者教育推進計画の実施状況

施策の方向			主な取り組み	担 当 課				検証
	事業名			課 名	主な取り組みに対する平成29年度実施予定	平成29年度実施状況(実績・成果物)	自己評価(効果・期待)	
【消費生活の環境基盤整備】 1-2 安心できる市内消費環境づくり	(1) 情報の収集と効果的な発信	4 商店会、商工会議所との連携	商店会や商工会議所など、地域の経済団体の実施するイベントに参加し、消費者に身近なところで消費生活センターや消費生活に関する様々な情報を提供していきます。	消費生活センター	引き続き、商店会などと連携し、地域の経済団体などへの消費生活に関する情報提供・情報交換を実施する。	商店会連合会が実施したイベント(八王子あきんど祭り)で消費生活の啓発物品等を配付し、来場者への消費生活に関する啓発を行った。対象2,000人	イベントに来場した市民等への消費生活に関する啓発が図られた。	概ね達成。
				産業政策課	商店会・商工会議所などが実施するイベントなどの場で普及啓発や情報提供などを行う。	イベントで啓発グッズの配布を行った。	啓発グッズを受け取る消費者が多く、情報提供ができています。	
		5 計量業務を通じての事業者との連携	中核市移行で権限委譲された「計量業務」を実施する機会を利用して、個人営業店を含めた事業者への情報提供及び情報収集を積極的にを行い連携の強化を図ります。	消費生活センター	計量法に基づくはかりの定期検査、商品量目立入検査の機会を利用し、計量制度の周知啓発を行い、事業者と一体となった正確な計量の実施の確保に努める。 定期検査実施期間:4~8月 立入検査実施時期:6月(前期)・10~11月(後期)	市内全域を対象に、小型・中型はかりの定期検査を実施した。また、スーパーマーケットや専門店を対象に商品量目立入検査を実施するとともに、計量制度の周知を図った。 【定期検査】 検査期間:4~8月 検査戸数:870件 検査個数:はかり 2,059個、分銅・おもり 496個 【立入検査】 (前期) 検査時期:6月 検査地域:南東地区 検査戸数:47件、検査個数:990個 (後期) 検査時期:10月~11月 検査地域:南西地区 検査戸数:41、検査個数:891個	予定どおり、はかりの定期検査、商品量目立入検査を実施し、正確な計量の実施を確保した。	概ね達成。
		1 事故情報などの迅速な提供	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	関係機関と連携を図り、ホームページ、SNSやポスター・チラシなどで市民への迅速な情報提供を行う。	商品の重大事故はなかったが、架空請求の相談が急増したため、ホームページ、SNS、ポスター・チラシ、防犯メールを利用して、速やかに市民への情報提供を行った。さらに、広報紙・消費生活ニュースで注意喚起を行った。 また、振り袖のトラブルに関して、随時 ホームページで情報提供を行うとともに、消費生活センターの開館を延長して相談及び情報提供を行った。 この他、広報紙へ1行広告的な消費生活センターのPRを行い、7月には広報消費生活特集号を発行し、悪質商法の手口について広く市民へ注意喚起を行った。	タイムリーな注意喚起情報の提供、また、市広報紙を利用することで、広く市民へ周知し、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、相談につながった。	概ね達成。
		2 市民への安全情報の提供	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、適宜ホームページ等により情報提供を行うとともに、消費生活講座などを通じて市民に情報提供を行います。	消費生活センター	引き続き、関係機関からの注意喚起情報などをホームページ、SNSやポスター、チラシなどで市民への情報提供を行う。 出前講座や消費生活講座を実施し、市民に情報提供を行う。	関係機関からの注意喚起情報などをホームページやポスター、チラシなどで市民への情報提供に努めた。 ・急増した架空請求について、ホームページ、SNS、ポスター・チラシ、防犯メール、広報紙を利用して、速やかに市民への情報提供を行った。 ・「香りのマナー」のポスター掲示(市役所、事務所、市民センター等) ・消費生活ニュース:毎月発行 12回 各340部	タイムリーな注意喚起情報の提供により、危険から身を守るための啓発を効果的にできた。	概ね達成。
3 関係機関との情報共有	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、警察などの関係機関への迅速な情報提供や相談に関する連携が悪質商法などへの対応には不可欠なため、各機関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	引き続き、関係機関への情報提供や相談に関する連携を行い、情報共有を図る。	生活安全対策協議会、防犯対策連絡会への参加などを通じて、警察との消費者被害に関する情報共有を図った。また、東京都と連携して「高齢者悪質商法被害防止キャンペーン」や「若者向け悪質商法被害防止キャンペーン」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。 振り袖販売・レンタル事業者の営業停止時は、消費者庁、東京都、八王子警察署、他市消費生活センターと連携して対応にあたった。	関係機関への迅速な情報提供や相談に関する連携は、非常に効果的であり、今後もネットワークの活用を図る必要がある。	概ね達成。		
4 知識の普及・啓発	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	引き続き、消費生活啓発推進委員と協働で各フェスティバルでの消費生活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、講演会を実施し、知識の普及に努める。	消費生活啓発推進委員会と協働でイベントの中でパネル展示を実施し、また、「消費生活ニュース」や「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。 ・環境フェスティバル:6/3 アンケート協力500人 ・生涯学習フェスティバル:10/28 121人 ・消費生活フェスティバル:2/3 1,074人 ・月間講演会八王子会場:11/24 66人 ・東京都共催講演会(消費生活フェスティバル同時開催)65人 ・消費生活ニュース:毎月発行 12回 各340部 ・くらしのレポート:7・12・3月号 3回 各340部 ・広報消費生活特集号 281,928部	各フェスティバルでは悪質商法の被害防止等の情報提供を行い、消費生活フェスティバルでは、東京都との共催講演会を同時開催し、多くの方が来場し、消費生活に関する情報提供ができた。月間講演会八王子会場では、様々な年代の方が参加できた講演会となった。 また、消費生活ニュースでは「架空請求はがき」や「心当たりのないメール・SMS」など注目されている情報を提供した。また、くらしのレポートは、消費生活啓発推進委員会と消費生活センターとの共催のイベントなどの活動について掲載し、発行により適切な啓発ができた。	概ね達成。		
5 消費生活ニュース、くらしのレポートの発行	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	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、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:随時	「消費生活ニュース」と「くらしのレポート」を発行して市施設で配布し、市民へ情報提供を行った。 ・消費生活ニュース:毎月発行 12回 各340部 ・くらしのレポート:7・12・3月号 3回 各340部 また、保育幼稚園課と連携して「消費生活ニュース」を保育所や幼稚園へ送り、保護者に対して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、市民へ消費者知識を高めることができた。	概ね達成。		

平成29年度第2期八王子市消費生活基本計画・八王子市消費者教育推進計画の実施状況

施策の方向			主な取り組み	担 当 課			検 証
	事業名	課 名		主な取り組みに対する平成29年度実施予定	平成29年度実施状況(実績・成果物)	自己評価(効果・期待)	
(2) 商品・サービスの安全性の確保	1	食の安全確保と情報提供	食品衛生法に基づく必要な食品検査を実施し、食の安全確保に取り組みます。また、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 ・食品検査(随時) ・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	・市内で製造及び流通する食品検査を191検体実施した。 ・事業者向け講習会については、毎月開催し、延べ16回開催した。 ・実務者講習会は、7月と11月に開催した。 ・消費者懇談会の開催は無かったが、食に関するリスクコミュニケーションを2月に開催した。 ・10月に食に関する街頭相談を八王子食品衛生協会と共催した。 ・市民からの依頼による出前講座を4回実施した。	・市内で製造及び流通する食品について検査を実施し、安全確保に努めるとともに、結果を市民に公表し、安全安心の推進に寄与することが出来た。 ・事業者向け講習会及び市民向け講座を多数開催し、食の安全・安心に関する情報提供を効果的に行うことが出来た。 ・リスクコミュニケーションを通じ、行政及び事業者並びに市民の意思疎通及び相互理解を図ることが出来た。	概ね達成。
	2	住まいの相談会の実施	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 継続実施 ・住宅増改築相談 :月～金(8時30分～17時) ・住まいのなんでも相談会 :毎月(2日～5日間)	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。 ・住宅増改築相談: 36件 ・住まいのなんでも相談会 :開催日数 31日 相談件数 66件 ・耐震フェア :開催日数 2日 相談件数 1件 来場者数 412人	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。	概ね達成。
(3) 適正な表示、適正な取引の実現	1	商品の表示に関する検査・指導の実施	製品安全4法及び家庭用品品質表示法に基づく立入検査と必要に応じて表示の指導を行います。立入時には事業者への啓発として、表示に関する冊子の配付や販売時の法的責務の再確認などを行います。	消費生活センター 市域を4分割し、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:9月 検査地域:南西地域	南西地域を対象に立入検査を実施し、PS(安全マーク)表示など製品安全法等の周知を図った。 検査時期:9月 検査地域:南西地域 ・家庭用品:10店舗(47品目) ・電気用品:12店舗(34機種) ・ガス用品:5店舗(11機種) ・液化石油ガス器具:5店舗(8機種) ・消費生活用製品:5店舗(22機種)	予定どおり立入検査を実施し、販売店の表示に対する認識の向上が図られた。	概ね達成。
	2	適正な計量に関する検査・指導の実施	中核市移行に伴い権限移譲された計量業務に関して、商店や事業所において取引等に使用するはかりの定期検査、商品量目立入検査等を行います。また、様々な媒体により、適正な計量の重要性に関する啓発や情報提供を行います。	消費生活センター 計量法に基づき、はかりの定期検査、商品量目立入検査、商品買取検査を実施するとともに、ホームページなどを通じ、立入検査結果等についての情報を発信する。 定期検査実施期間:4～8月 立入検査実施時期:6月(前期)・10～11月(後期) 買取検査実施時期:12月	市内全域を対象に、小型・中型はかりの定期検査を実施した。また、スーパーマーケットや専門店を対象に商品量目立入検査を実施するとともに、検査結果の情報をホームページで発信した。 【定期検査】 検査期間:4～8月 検査戸数:870件 検査個数:はかり 2,059個、分銅・おもり 496個 【立入検査】 (前期) 検査時期:6月 検査地域:南東地区 検査戸数:47件、検査個数:990個 (後期) 検査時期:10月～11月 検査地域:南西地区 検査戸数:41、検査個数:891個 【買取検査】 検査時期:12月 検査商品:オートミール 検査個数:9個	予定どおり、はかりの定期検査、商品量目立入検査、商品買取検査を実施し、正確な計量の実施を確保した。 また、検査結果をホームページで発信し、情報提供を行うことで、より一層正確な計量の実施が確保された。	概ね達成。
【消費者教育の推進】 2-1 自立し、行動する消費者市民を育む取り組み	1	多様な形態での情報提供	市広報・ホームページ、テレメディア、消費生活ニュース、くらしのレポート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。また、若者を中心に普及しているSNSの活用など、効果的で迅速な情報提供に取り組みます。	消費生活センター 今後も、多様な情報媒体を活用し、積極的に情報提供を行う。 パネル展:随時 生涯学習フェスティバル:1回(10月) 消費生活フェスティバル:1回(2月)	多様な情報媒体を活用し、情報の提供に取り組んだ。 ・急増した架空請求について、ホームページ、SNS、ポスター・チラシ、防犯メール、広報紙を利用して、速やかに市民への情報提供を行った。 ・ガス小売り全面自由化について、広報紙に掲載した。 ・「香りのマナー」のポスター掲示(市役所、事務所、市民センター等) ・広報消費生活特集号を発行した。 ・各フェスティバルに出展し、情報提供を行った。 生涯学習フェスティバル:10/28 121人来場 消費生活フェスティバル:2/3 1,074人来場 ・消費生活ニュースを毎月発行し市施設で配布したほか、保育幼稚園課と連携して保育所や幼稚園へ送り、保護者に対しての情報提供を行った。	多様な情報媒体を活用することで、速やかに、また様々な世代への情報提供を行うことができた。 広報特集号では、本計画の理念である安全・安心な消費者市民社会を取りあげ、市民へ啓発を行った。 各フェスティバルでは来場した市民に対し消費生活の情報を提供し、消費生活センター前ロビーでは随時消費生活に関するパネルの展示を行い、来所した市民に対し啓発を行っている。	概ね達成。
	2	専門的な講座の実施	(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と連携して消費者教育に関する講座を実施します。	消費生活センター 引き続き、消費生活講座・消費者力アップ講座などを実施する。	下記の消費生活講座・講演会を実施した。 ・夏休み親子見学会 1回 18人 ・消費生活講座 3回 38人 ・冬休み親子講座 1回 15人 ・消費者力アップ講座 5回 40人 ・消費者団体企画提案講座 1回 9人 ・月間講演会八王子会場(共催) 1回 66人 ・東京都共催講演会(消費生活フェスティバル同時開催) 1回 65人	各講座・講演会を実施することで、幅広い年代の市民に消費生活の啓発が図られた。 ただし、講座によっては参加者の少ないものもあり、PRを工夫すると共にニーズを見極めて実施していく必要がある。	市民のニーズをとらえ広報に力を入れ、多くの方が講座に参加され、啓発が進むことを望む。

平成29年度第2期八王子市消費生活基本計画・八王子市消費者教育推進計画の実施状況

施策の方向			主な取り組み	担 当 課			検 証	
	事業名			課 名	主な取り組みに対する平成29年度実施予定	平成29年度実施状況(実績・成果物)		自 己 評 価(効果・期待)
	3	出前講座などの啓発活動の推進	消費者トラブルを回避するために、出前講座やパネル展・消費生活フェスティバルといった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	引き続き、出前講座や消費生活フェスティバルを実施し、啓発を図る。	出前講座等を実施し、啓発に努めた。 ・出前講座:14回 325人 ・消費生活フェスティバル:2/3 1,074人 ・月間講演会八王子会場(共催) 1回 66人 ・東京都共催講演会(消費生活フェスティバル同時開催)65人	出前講座では各団体へ出張し、悪質商法への対処の仕方、注意点など情報提供を行った。 また消費生活フェスティバルは、東京都との共催講演会を同時開催し、多くの方が来場し、消費生活に関する情報提供ができた。	概ね達成。
	4	民間施設への啓発冊子の配備	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、会議などの際に啓発冊子などを提供する。	高齢者見守り講座などで各施設に訪れた際、消費者被害などに関する啓発パンフレットを提供した。 また、消費生活ニュースを毎月発行し、保育幼稚園課と連携して保育所や幼稚園へ送り、保護者に対するの情報提供を行った。	公共施設ばかりでなく、民間施設で啓発資料の掲示・配付を行うことで、より多くの市民へ啓発が図られた。	概ね達成。
	教育	各種イベントでの啓発	市民と協力して、消費生活フェスティバル、環境フェスティバル、生涯学習フェスティバル、パネル展などの様々なイベントの機会を利用して消費者に啓発活動を実施します。	消費生活センター	消費生活フェスティバル、環境フェスティバル、生涯学習フェスティバルなどの様々なイベントの機会を利用して、消費生活啓発推進委員と連携して啓発活動を実施します。	イベントを通して、消費生活啓発推進委員と連携して、啓発を実施した。 ・環境フェスティバル:6/3 アンケート協力500人 ・生涯学習フェスティバル:10/28 121人 ・消費生活フェスティバル:2/3 1,074人 ・こどもシティ:3/11 312人 ・防犯フェア:3/18 300人	各フェスティバルなどのイベントを利用し、消費生活啓発推進委員と連携して多くの市民へ啓発が実施できた。	概ね達成。
(2) ライフ ページや 様々な場 に応じた消 費者教育の 推進	1	幼児・保護者等の消費者教育	幼稚園・保育所での日々の教育・保育の実践の中での取り組みのほか、できるだけ早い時期から幼児とその保護者が、自らの安全を守る知識を身に付けられるよう、子育て中の保護者が集まるイベント等で消費者教育を行います。	消費生活センター	引き続き、生涯学習フェスティバルや環境フェスティバル、児童館こどもシティなどのイベントに参加し消費者教育を実施する。	イベントに参加・主催し、来場者に対し消費生活の啓発を実施した。 ・環境フェスティバル:6/3 アンケート協力500人 ・生涯学習フェスティバル:10/28 121人 ・消費生活フェスティバル:2/3 1,074人 ・こどもシティ:3/11 312人 ・防犯フェア:3/18 300人 また、消費生活ニュースを毎月発行し、保育幼稚園課と連携して保育所や幼稚園へ送り、保護者に対するの情報提供を行った。	各イベントで消費生活の周知啓発が実施できた。 特に消費生活フェスティバルは、東京都との共催講演会を同時開催し、多くの方が来場、消費生活に関する情報提供ができた。 また、こどもシティでは子どもや保護者に対し、消費生活センターの活動の周知、消費者被害の未然防止の啓発活動を行うことができた。 保育幼稚園課の協力を得て、保護者に対するの情報提供を行うことができた。	概ね達成。
	保育幼稚園課	幼稚園・保育所の保護者会や各種イベント開催時に、「消費生活ニュース」を配布し、自らの安全を守る知識の習得を促進する。	「消費生活ニュース」を市内保育園や幼稚園等へ配布し、積極的に情報提供を行った。	適宜、必要な情報を提供することができた。園児やその保護者に対する分かりやすい情報提供については、今後充実を図る必要がある。				
	2	学校教育における消費者教育	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)をはじめ、幅広い領域において消費者教育を実施します。	消費生活センター	消費者教育に関する中学生対象の副読本を作成する。	中学校教員からなる「資料作成委員会」を立ち上げ、指導課と共に中学生向け消費者教育副読本「磨け！消費者力」を作成した。4,800部(中学1年生配付)、9,500部白黒で増刷(中学2・3年生配付) ・副読本作成のための資料作成委員会(作業部会含む) 10回 ・消費者教育教員研修 1回 ・夏休み親子見学会 1回 18人 ・冬休み親子講座 1回 15人	中学校教員の協力を得て“授業で使える”消費者教育副読本を作成することができた。 今後、社会科、家庭科等の授業で、作成した副読本を活用し消費者教育の推進が図られることが期待される。	概ね達成。
	指導課	・市立小・中学校においては、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)をはじめ、幅広い領域において消費者教育を実施する。 ・税務署と連携した取組を実施する。	・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)をはじめ、幅広い領域において消費者教育を実施した。 ・税務署等が主催する「租税教室」を市立小・中学校で実施し、平成29年度は小学校22校、中学校3校で実施した。	社会科や家庭科をはじめ、幅広い領域において消費者教育を実施したことにより、消費者として自分の将来に結びつく学習を行うことができた。				
	3	大学と連携した消費者教育	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とも協力し、学生や大学関係者への情報提供と消費者教育機会の提供を推進します。	消費生活センター	引き続き、大学教職員向け消費者教育研修会や新入学生対象ガイダンスを実施する。また、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などを実施する。	新入学生対象ガイダンス、出前講座、大学教職員向け研修会を実施したほか、大学生向け消費者被害防止リーフレット・クリアファイルなどを新入学生へ配布した。 ・新入学生対象ガイダンス 1校 ・大学の授業における出前講座 1校、94人 ・大学教職員向け研修会 1回 4人 ・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 3校、4,600部	実施日が遅くなり大学教職員向け研修の参加者が少なかった。十分な周知と適切な日程の設定が必要である。 ・大学から紹介されて、学生が消費生活相談に来るケースが出てきた。	概ね達成。

平成29年度第2期八王子市消費生活基本計画・八王子市消費者教育推進計画の実施状況

施策の方向			主な取り組み	担 当 課			検 証
	事業名	課 名		主な取り組みに対する平成29年度実施予定	平成29年度実施状況(実績・成果物)	自己評価(効果・期待)	
			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 WEST2017」に、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大学等に配付するとともに、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、学生を狙った悪質商法の事例紹介や、被害にあった場合の対応について説明する。また、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等でできることの紹介を行う。	・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校のうち実施したのは、9校、新入生26,411人に対し14,236人(53.9%)であった。 BIG WEST2017 年1回発行 40,000部 ・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。(参加15校 欠席10校へは資料送付)	・BIG WESTの配布及び新入生ガイダンスでの説明を通して各大学等への新入生へ情報提供を行うことができた。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、引き続き、大学等に協力を呼び掛けていく。 ・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。	大学との連携は進んできているようだが、研修会の参加者を増やす取り組みが必要。
4	高齢者への効果的な情報提供	消費者被害にあうリスクの高い高齢者に対して安心して消費生活を送ることができるように、高齢者に日ごろ接している関係機関に向けた見守り講座を開催するなど、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	引き続き、出前講座や高齢者見守り講座を実施し、情報提供を行う。高齢者見守り講座は市内の高齢者あんしん相談センターごとに行う。(全17か所)	出前講座「転ばぬ先の消費者知識」や悪質商法被害防止のための高齢者見守り講座を実施し、情報提供を行った。 ・出前講座 14回 325人 うち、出前講座(社会福祉協議会の生活支援員対象) 1回 26人 ・高齢者見守り講座 12回 123人 ・広報特集号で出前講座のPRを実施	悪質商法被害防止のための高齢者見守り講座を高齢者あんしん相談センター全17か所中12か所で実施した。高齢者及び高齢者を見守る立場の関係者に対し、悪質商法被害防止と早期発見の啓発が図られた。また、被害解決の相談先として消費生活センターの周知が図られた。	概ね達成。
			福祉政策課	引き続き、関係団体と連携し、情報提供を行う。	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、民生委員・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・説明を行える民生委員・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	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とともに、高齢者あんしん相談センターでのパンフレット配布などの消費者被害防止の普及啓発に努める。	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。また、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発行の「高齢者あんしん相談センターだより」等のチラシも配布することで被害防止に努めた。	高齢者あんしん相談センターと情報共有しながら、消費者被害防止対策等の周知の強化を図ることで、適宜、市民にとって必要な情報を提供することはできた。	
5	障害者への効果的な情報提供	障害者が安心して消費生活を送ることができるように社会福祉施設や福祉サービス提供事業者など、地域の福祉関係機関に向けた見守り講座を開催するなど、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	引き続き、出前講座を実施し、情報提供を行う。	・広報特集号で出前講座のPR実施 ・出前講座(社会福祉協議会の生活支援員対象) 1回 26人	障害者や認知症高齢者の金銭管理などを行っている生活支援員に消費生活に関する啓発が図られた。	関係部署と連携を図り、障害者への情報提供を行っていく必要がある。
			障害者福祉課	国や都などからの消費生活に関する情報提供があった場合は、福祉施設等に対し速やかに周知するとともに、福祉施設等に係る虐待防止研修などの場において、支援者による適正な金銭管理の実施を呼びかける。	国や都などからの消費生活に関する情報提供なかったため、福祉施設等に対する通知は行っていないが、福祉施設等に係る虐待防止研修などの場において、支援者による適正な金銭管理の実施を呼びかけた。	一定程度の啓発促進は行えた。	
6	外国人市民を対象とした消費者トラブル防止の啓発	外国人市民を対象に消費者トラブル防止の啓発活動、多言語のホームページや八王子国際協会等を通じた消費者トラブルに関する情報提供を行います。	消費生活センター	情報誌「Ginkgo」に消費生活の啓発に関する情報を掲載する。	多文化共生推進課が発行する外国人向け情報誌「Ginkgo」1月号へ消費生活相談についての記事を掲載した。	外国人市民に対して消費生活相談の周知が図られた。	概ね達成。周知が進んできている。
			多文化共生推進課	引き続き、ホームページ、外国人向け情報誌「Ginkgo」などの媒体で、消費者トラブル相談窓口の情報提供や啓発活動を行うとともに、サポートデスクでの相談事業を実施する。	・「在在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。 サポートデスク相談件数推移 27年度 1,012件 28年度 960件 29年度 1,087件 ・外国人向け情報誌「Ginkgo」、「外国人のためのくらしの便利帳」などで情報提供。八王子国際協会を通じた情報提供。	各種媒体で情報提供を進め、消費者トラブルや相談窓口の周知を図った。また、サポートデスクや相談会の設置により、外国人市民が消費者トラブルに巻き込まれた際、相談できる体制をとれている。	

平成29年度第2期八王子市消費生活基本計画・八王子市消費者教育推進計画の実施状況

施策の方向			主な取り組み	担 当 課			検 証			
	事業名			課 名	主な取り組みに対する平成29年度実施予定	平成29年度実施状況(実績・成果物)		自 己 評 価(効果・期待)		
	7	地域活動団体等への学習支援	地域で活動する団体や児童館などの地域活動拠点に向け、消費者教育に関する学習活動の支援を行います。また、市民のニーズにあった消費生活講座や出前講座を実施し、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	引き続き、八王子市消費者団体連絡会の開催や消費生活講座の実施、消費生活フェスティバルを実施し、活動支援や学習機会を提供する。	八王子市消費者団体連絡会の開催や企画提案講座の実施、活動支援や学習機会を提供した。 ・八王子市消費者団体連絡会:4回開催(5/10、9/14、12/15、2/20) ・企画提案講座:1回開催「折込チラシ深読み術～本当のお得情報を読み取る～」(7/13、9人) ・消費生活フェスティバル:2/3 1,074人 ・こどもシティ:3/11 312人	消費者団体連絡会を開催し、消費生活に関する情報交換を活発に行ったことにより、各団体間の連携の強化につながった。また、FPはちおうじによる企画提案講座は受講者アンケートでも概ね好評を得ており、市民の広告表示に関する知識習得と意識の向上につなげることができた。 消費生活フェスティバルは、東京都との共催講演会を同時開催し、多くの方が来場し、消費生活に関する情報提供ができた。	概ね達成。		
		教育	新社会人等	・新入社員に対する周知・啓発	消費生活センター	産業政策課で実施する中小企業対象 新入社員合同研修、新入社員指導担当者合同研修を利用して、新社会人に対して啓発を行う。	産業政策課で実施した中小企業対象新入社員合同研修を利用して、新社会人に対して啓発物品を配布した。 5月の研修開催時に実施(参加者26人)		就職し給料を得られ、悪質商法に狙われやすい立場の若者に対して、消費生活に関する啓発が図られた。	他市の取組みなどを参考に企業への働きかけをしていく必要がある。
		教育	成人一般	・情報紙の発行、出前講座の実施 ・社員研修等への講師派遣、出前講座の実施 ・啓発用DVDの作成、貸出 ・消費者教育に関連した講座の開設・実施	消費生活センター	引き続き、関係機関からの注意喚起情報などをホームページ、SNSやポスター、チラシなどで市民への情報提供を行う。 出前講座や消費生活講座を実施し、市民に情報提供を行う。 広報消費生活特集号を発行し、啓発を行う。	関係機関からの注意喚起情報などをホームページ、SNSやポスター掲示、チラシ配布などで市民への情報提供を行った。広報消費生活特集号を発行・全世帯へ配達し、啓発を行った。 また、出前講座や消費生活講座を実施し、市民に情報提供を行った。 ・消費生活ニュース 毎月発行 12回 ・くらしのレポート 3回発行(7・12・3月) ・出前講座 14回 325人 ・消費生活講座 3回 38人 ・消費者団体企画提案講座 1回 9人 ・啓発講演会 2回 131人 ・広報消費生活特集号 281,928部		ホームページや広報紙、ポスター、チラシなどによる消費者被害情報の提供や講座・講演会の実施により、市民への消費生活に関する啓発が図られた。	概ね達成。
(3) 公正かつ持続可能な社会に向けた消費行動の支援	1	食育と地産地消の推進	第2期八王子市食育推進計画に基づき、乳幼児から高齢者まですべてのライフステージを対象に、地域一体となった取り組みを進めます。また、新鮮・安全・安心な農産物を提供する「地産地消」を推進します。	健康政策課	様々な年代が訪れるイベント「健康フェスタ・食育フェスタ」を通じて、地産地消などの食育に関する情報を多くの方に提供していく予定。	様々な年代が訪れるイベント「健康フェスタ・食育フェスタ」を通じて、地産地消などの食育に関する情報を多くの方に提供した。	「健康フェスタ・食育フェスタ」に1万人を超える来場者が訪れ、多くの方に普及啓発を行うことができた。	概ね達成。		
				農林課	【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) 新鮮、安全な地場農産物の即売、PR JA春の植木市:4/22、23 あさがお市:7/8、9 JA農業祭・農林畜産物品評会:11/11、12(予定) JA秋の植木市:10/8、9(予定) 【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(親子)6/25 親子稲作体験(6/18、10/8、11/5) 農業ツアー(親子見学・体験)7/22 さつまいも掘り10/14 観光農園のPR ブルーベリー摘み取り	【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) 新鮮、安全な地場農産物の即売、PR JA春の植木市:4/22、23(8,800人来場) あさがお市:7/8、9 (40,000人来場) JA農業祭・農林畜産物品評会:11/11、12(20,000人来場) JA秋の植木市:10/7、8(1,200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(親子)7/2(親子25組81人) 親子稲作体験(6/18、10/8、11/5)(親子15組50人) 農業ツアー(親子見学・体験)7/22(親子23組46人) さつまいも掘り10/14(親子24組73人参加) 観光農園のPR ブルーベリー摘み取り	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。			
	2	小中学校における食育の推進	小中学校においては、食育リーダーを中心とした食育推進体制を組織し、食に関する指導の全体計画や年間指導計画の作成、授業改善を支援するなど、各教科・領域、給食・給食時間を通して、食育を実践します。	指導課	市立小・中学校においては、食に関する指導の全体計画や年間指導計画を作成し、各教科・領域、給食・給食時間を通して、食育を推進する。	組織的な食育の推進のため、食育リーダーを中心に、各教科と食育を結びつける「全体計画・年間計画」を作成、実践した。	「食」に関する知識と「食」を選択する力の習得につながった。			

平成29年度第2期八王子市消費生活基本計画・八王子市消費者教育推進計画の実施状況

施策の方向			主な取り組み	担 当 課			検 証
	事業名	課 名		主な取り組みに対する平成29年度実施予定	平成29年度実施状況(実績・成果物)	自己評価(効果・期待)	
			保健給食課	給食時間においては、地域の文化や伝統に対する理解と関心を深めるため「和み献立」を年間を通じて提供し、和食・郷土料理・伝統食材など、日本の食文化の継承に向けた食育の推進を行う。各小学校で三期休業中などに、料理教室・食育教室を実施し、健康的な食生活への実践力を育てる体験型食育を推進する。	年間を通じて「和み献立」を提供し、和食・郷土料理・伝統食材など、日本の食文化の継承に向けた食育の推進を行った。 ・平成29年度 親子料理教室実施校 55校 参加者数 1,834人	「八王子野菜」を利用したメニューを取り入れたことで、地産地消の良さや、生産者や食べ物への感謝の心を育むことができた。 また、親子料理教室では、料理を楽しく作る体験や食に関する学びを通じ、健全な食生活への実践力を身に付けることができた。	概ね達成。
3	環境に配慮した消費行動	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をはじめとする環境関連の各種イベント、講座を実施します。また、ごみの減量、リサイクルを推進するため、ダンボールコンポスト講習会や各種啓発活動、イベントなどを実施します。	環境政策課	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、講座等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。 講座等：随時 環境フェスティバル：6月3日	6月3日に環境フェスティバルを開催し、57,000人が来場した。市制100周年事業の一環として都市緑化フェアのPRも実施した。 また、戸吹最終処分場用地を活用し、里山保全活動に携わる人材の育成講座として、「里山サポーター育成講座」を開催した。28年度の修了者を対象にフォロー講座を3回実施したほか、10月から2月にかけて初心者向け講座を全9回実施し、8人が修了した。	環境フェスティバルは、昨年度よりも多くの方に御来場いただき(28年度：55,000人)、子どもから大人まで、環境について楽しみながら学習する1日となった。 里山サポーター育成講座については、フォロー講座もより充実した内容で行った。修了者の中には、地域の環境保全に取り組む市民団体へ新規加入した方もいた。	概ね達成。新たに小・中学校教員へ研修会を行っており、そこから児童・生徒への教育につながっていくことに期待する。
		ごみ減量対策課	さらなるごみの減量・資源化を図るため、ごみ・資源物の適正排出、3Rの取り組みをイベント等で啓発していく。 ・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(3月) ダンボールコンポスト講習会について 目標開催回数30回、目標参加者数延べ500人 経験者向け講習会への参加を促し、取り組み始めてからのフォローを充実させる。さらに取り組む市民に講習会やイベントにかかわる機会を設け、普及協力者を増やしていく。	【イベント】 さらなるごみの減量・資源化を図るため、ごみ・資源物の適正排出、3Rの取り組みを下記の5回のイベントに参加し、ごみ・資源物の適正排出、3Rの取り組みをブースを訪れた多くの市民に啓発した。 ・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) ・戸吹クリーンフェスタ(7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) 【ダンボールコンポスト講習会】 あったかホールや、市民センターにおいて、ダンボールコンポスト講習会を開催した。講習会では、普及協力者に助手として参加していただいた。 ・32回開催 406人参加	各種イベントやダンボールコンポスト講習会等で、さらなるごみの減量・資源化の啓発活動を行うことで、環境に配慮した消費行動の推進に寄与できた。		
		北野清掃工場 水再生課 水再生施設課	引き続き、施設見学による情報発信・提供を行う。 また、各種イベント、出前講座、近隣町会との協働事業等に関し、拠点づくり委員会の更なるレベルアップのために体制、活動内容の再構築を図る。 【総合的な環境情報発信、提供】 実施期間 通年	北野環境関連施設に社会科見学に訪れる小学生や市民及び各種団体へ、環境関連施設の重要性や働き等を職員の説明と見学、施設見学用教育DVDにて実施し、環境関連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)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。また、「下水処理の仕組み」も実施。学校教育部指導課からの依頼による「地域理解・教材化研修会」を実施し、八王子市小・中学校教員へ、ごみも資源にし「ごみ0」を目指す八王子市の考え方を学んでもらった。 更に、清掃工場では、社会科見学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 子どもたちの環境への意識の高揚を図った。この他、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。 また、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、近隣町会(小学校等含む)と連携した、環境教育・学習の推進を目的とした「北野環境教育・学習委員会(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。	北野環境関連施設(清掃工場、下水処理場、余熱利用センター)の見学に訪れる小学生の学校数は昨年度と変わらないが児童数の減少と昨年度は特別市民団体の見学が多かったことから、29年度は減少傾向である。市民の環境施設への関心やPRも充実が図れた。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。 また、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。 【平成29年度実績】 環境関連施設見学者数 2,908人 ・環境関連施設の中学生職場体験受入れ 18人 ・清掃工場壁新聞コンテスト(第6回)参加校18校、参加人数1,406人 ・足湯利用者数7,134人 ・足湯、見学等のPR用リーフレット作成と配布 ・近隣小学校、近隣町会との花植え事業協働作業 ・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		

平成29年度第2期八王子市消費生活基本計画・八王子市消費者教育推進計画の実施状況

施策の方向			主な取り組み	担 当 課			検証	
	事業名			課 名	主な取り組みに対する平成29年度実施予定	平成29年度実施状況(実績・成果物)		自己評価(効果・期待)
				戸吹クリーンセンター	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。(7月) 環境関連の各種イベントに参加し、啓発活動を行います。	地元企業・町会、地域関連所管が一体となったイベント(戸吹クリーンフェスタ)を実施し、ごみの減量・リサイクルを推進するため、啓発活動を行った。 また、環境関連の各種イベントに参加し、啓発活動を行った。 ・戸吹クリーンフェスタ(7月8日)来場者1,490人 参加イベント ・環境フェスティバル(6月3日) ・たまかんフェスタ(10月15日) ・あったかホールまつり(11月5日)	イベント(戸吹クリーンフェスタ)については、平成29年度より地元町会主体の実行委員会運営のイベントになったことで、より地域とのつながりを深めることができ、参加者も増やすことができた。 また、参加した各種イベントでは、ゲーム形式で効果的な啓発活動を行うことができた。	
	4	小中学校における環境学習	小中学校では、ごみや資源、自然や生命、エネルギーや地球温暖化、地域との連携など様々な形で環境教育に取り組みます。また、環境教育等の充実のため、公正かつ持続可能な社会の担い手を育む教育(ESD)の視点を取り入れた教育活動を実施していきます。	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、環境教育を実施する。	「学校教育における環境基本方針(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計画を作成し、環境教育を実施した。	全市立小・中学校において「環境教育の目標」を設定し、よりよい環境にするための行動力をもつ児童・生徒を育成する取組を行うことができた。	概ね達成。
	教育	倫理的(エシカル)消費の啓発	障害者の作った製品やフェアトレード商品の購入など、人や社会・環境に配慮した消費行動を推進するため、倫理的(エシカル)消費関連の各種イベント、講座を実施します。 学習指導要領などに基づき、社会科、家庭科をはじめ、幅広い領域において消費者教育を実施します。	消費生活センター	広報消費生活特集号を発行し「倫理的(エシカル)消費」を紹介し、啓発を行う。消費者教育に関する中学生対象の副読本を作成、「倫理的(エシカル)消費」を紹介し、啓発を行う。	広報消費生活特集号、また、中学生向け消費者教育副読本で「倫理的消費(エシカル消費)」を紹介し、啓発を行った。また、東京都の共催で食品ロス削減をテーマとした講演会を開催した。 ・広報消費生活特集号 281,928部 ・中学生向け消費者教育副読本「磨け！消費者力」4,800部(中学1年生配付)、9,500部白黒で増刷(中学2・3年生配付) ・東京都共催講演会(消費生活フェスティバル同時開催)65人	広報特集号の発行や講演会により、市民への啓発が図られた。 また、今後、社会科、家庭科等の授業で、作成した副読本を活用し消費者教育の推進が図られることが期待される。	概ね達成。
				指導課	消費者教育に関する中学生対象の副読本の作成に協力する。	社会科・家庭科等で、授業展開に役立ち、八王子らしい消費者教育ができる内容の副読本を作成した。 ・作成部数 4,800部	市内の中学生が、消費者としての権利と責任、また自身の行動が環境や社会に与える影響について正しい知識と理解を深める助けとなった。	
【消費者教育の推進】 2-2 消費者教育推進の担い手の育成と資源の活用	(1)	消費者教育の担い手の育成	消費者が生涯を通じて学べるよう、消費関連団体をはじめ、学校や地域の人材、消費者個人など、消費者教育の幅広い担い手を育成して行きます。	消費生活センター	引き続き、八王子市消費者団体連絡会の開催や消費生活講座の実施、消費生活フェスティバルの実施、消費生活フェスティバルを実施し、消費者教育の担い手の育成を行う。	八王子市消費者団体連絡会の開催や消費生活講座の実施、消費生活フェスティバルを実施し、消費者教育の担い手の育成を図った。 また、中学生向け消費者教育副読本の作成に際し「資料作成委員会」の委員を中心に中学校教員を対象に、消費者教育教員研修を行った。 ・八王子市消費者団体連絡会:4回開催(5/10、9/14、12/15、2/20) ・消費生活講座 3回 38人参加 ・消費生活フェスティバル:2/3 1,074人来場 ・消費者教育教員研修 1回 17人	消費者団体連絡会を開催し、消費生活に関する情報交換を活発に行なったことにより、各団体間の連携の強化につながった。 また、消費生活講座を開催し、様々な年代への消費者教育を行い、消費生活フェスティバルは、東京都との共催講演会を同時開催し、多くの方が来場し、消費生活に関する情報提供ができた。	概ね達成。
	(2)	効果的な教育資料の開発・活用	1 消費関連教育資料の開発と活用 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、啓発パンフレットや教材の開発等に努めます。また、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	引き続き、消費生活に関する図書やDVDの貸出し、啓発パンフレットや教材の開発に努める。	消費生活センターの消費生活に関する図書やDVDの貸出のパンフレットを作成し、配布した。また、閲覧・貸出できる図書のデータベースを作成、ホームページ上に掲載、学校司書へも周知して、利用を促進した。図書等貸出5件(前年度11件) また、中学生向け消費者教育副読本「磨け！消費者力」を作成した。4,800部(中学1年生配付)、9,500部白黒で増刷(中学2・3年生配付)	消費生活センターの図書データベースの作成により市民の利便性が向上した。 また、消費者教育副読本を作成したことで、今後、社会科、家庭科等の授業で、作成した副読本を活用し消費者教育の推進が図られることが期待される。	利便性の向上が利用件数に繋がっていない。周知の工夫が必要。
	(3)	消費者団体・事業者団体等との連携	教育 消費者団体・事業者団体等との連携 行政の消費生活部門、教育機関や消費者団体だけでなく、事業者・事業者団体、民間機関など、消費者教育等を担いうる多様な団体・機関と連携し、それぞれの得意分野のノウハウを有効に活用していきます。	消費生活センター	消費者団体の企画提案事業を実施し、市民に対して啓発活動を行う。	消費者団体の企画提案事業を実施し、市民に対して啓発活動を行った。 「折込チラシ深読み術～本当のお得情報を読み取る～」(7月、9人)	消費者団体による企画提案講座を開催し、講座受講者から概ね好評を得たが、申込みが少なかった。	概ね達成。
【消費者被害の防止・救済】 3-1 消費者被害の防止・予防の強化・予防	(1)	相談・情報提供による消費者被害の防止・予防の強化	1 消費者被害事例の情報提供 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。また、市役所内の電子掲示板に掲載し、関係所管に対しても市民への周知を呼びかけます。	消費生活センター	引き続き、国や東京都からの情報や市の相談事例などから緊急被害情報などを市広報やホームページ、SNS、などで情報提供を行う。 また、市職員向け電子掲示板に掲載し関係所管から市民に周知されるよう呼びかける。	消費生活センターへの相談が急増した架空請求について、注意喚起情報などをホームページ、SNSやポスター掲示、チラシ配布、防犯メール、広報、消費生活ニュースなどで市民への情報提供を行った。 また、振り袖販売・レンタル事業者の営業停止時は相談対応や二次被害防止などを随時ホームページで情報提供した。	相談事例から、すばやく、また様々な手段で情報提供を行い広く市民に周知することで被害防止に貢献できた。	概ね達成。

平成29年度第2期八王子市消費生活基本計画・八王子市消費者教育推進計画の実施状況

施策の方向			主な取り組み	担 当 課				検証	
	事業名			課 名	主な取り組みに対する平成29年度実施予定	平成29年度実施状況(実績・成果物)	自己評価(効果・期待)		
	2	悪質事例の情報提供	悪質な取引事例などについてはホームページなどで情報提供し、注意喚起を行います。	消費生活センター	引き続き、悪質な取引事例などをホームページ、SNSや消費生活ニュースなどで情報提供を行う。	消費生活センターへの相談が急増した架空請求について、注意喚起情報などをホームページ、SNSやポスター掲示、チラシ配布、防犯メール、広報、消費生活ニュースなどで市民への情報提供を行った。 また、市職員向け電子掲示板に掲載し関係所管から市民に周知されるよう呼びかけた。	相談事例から、すばやく、また様々な手段で情報提供を行い広く市民に周知することで被害防止に貢献できた。	概ね達成。	
	3	相談会の開催	消費者トラブルにあわないため、出張相談会などを開催します。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	東京都などと連携し、引き続き、多重債務110番や高齢者被害特別相談、若者のトラブル110番などを実施する。 また、各種講座やイベントなどの機会に相談の周知を図る。	東京都と下記特別相談を実施した。 また、振り袖販売・レンタル事業者の営業停止時は特設相談対応窓口を設け、対応にあたった。 このほか、講座やイベントの際に消費生活相談の周知を図った。 ・多重債務110番 9月2日間、3月2日間 相談件数6件 ・高齢者の消費者被害特別相談 9月3日間 相談件数19件 ・若者のトラブル110番 3月2日間 相談件数7件 ・特設相談対応窓口 1月14日間 相談件数210件、弁護士相談件数63件 ・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、子どもシティ、防犯フェアや各講座・講演会で参加者にリーフレットなどを配布した。	東京都と連携した多重債務110番、高齢者の消費者被害特別相談、若者のトラブル110番を実施し、市広報紙やポスター掲示、チラシ配布を行い未相談者の掘り起しを行い、また、緊急時には速やかに特設相談対応窓口を設置し、相談対応を行った。 このほか、各種イベントで消費生活相談の周知が図られた。	概ね達成。緊急時の速やかな対応は良い取り組みである。	
	4	啓発活動の推進	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	引き続き、フェスティバルを通じて消費者被害の未然回避に努める。 環境フェスティバル:1回(6月) 生涯学習フェスティバル:1回(10月) 消費生活フェスティバル:1回(2月)	各フェスティバル等を通じて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った。 ・環境フェスティバル:6/3 アンケート協力500人 ・生涯学習フェスティバル:10/28 121人 ・消費生活フェスティバル:2/3 1,074人	各フェスティバルでは悪質商法被害防止等の情報提供を行い、消費者被害の未然防止の啓発活動を行った。消費生活フェスティバルは、東京都との共催講演会を同時開催し、多くの方が来場、消費生活に関する情報提供ができた。	概ね達成。	
	5	成年後見制度等の制度周知	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	講演会や学習会、相談等を通じてパンフレットを配布。 講演会3回、学習会6回を開催予定	・講演会 3回開催 参加人数 73人 ・学習会 6回開催 参加人数 109人 パンフレットを2,000部増刷、相談や講演会、学習会のときに配布し啓発普及に努めた。	講演会や学習会を通じて制度周知を勧めていくことは有効である。	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。	
	【消費者被害の防止・救済】 3-2 消費者被害の救済	(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相談の実施	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・早期解決に努めます。必要に応じて、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	引き続き、消費生活相談員による相談を実施し、消費者被害の拡大防止、早期解決に努めるほか必要に応じて事業者とのあっせんを行う。 消費生活相談員は、随時、研修等で専門的知識の向上を図る。	消費生活相談員を1名増員して相談を実施し、消費者被害の拡大防止、早期解決に努めるほか必要に応じて事業者とのあっせんを行った。 また、振り袖販売・レンタル事業者の営業停止時は特設相談対応窓口を設け、対応にあたった。 ・相談件数 4,148件(前年相談件数 3,904件、6.3%増) ・特設相談対応窓口 1月14日間 相談件数210件、弁護士相談件数63件(内数)	適切な相談対応を行い被害の拡大防止・早期解決に努めた。 また、緊急時には速やかに特設相談対応窓口を設置し、相談対応を行った。
		2	多重債務相談の実施	多重債務相談については、消費生活センター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	引き続き、消費生活相談員による相談を実施する。必要に応じ法テラスや弁護士会の多重債務相談を紹介し解決につなげる。	消費生活相談員による相談を実施し、必要に応じ法テラスや弁護士会の多重債務相談を紹介し解決につなげた。 ・相談件数 102件(前年相談件数 101件、1.0%増)	消費生活相談員による相談を実施し、必要に応じ法テラスや弁護士会の多重債務相談を紹介し解決につなげた。	概ね達成。
		3	専門的な相談の実施	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	引き続き、弁護士による消費生活法律相談を実施する。 月2回予定	弁護士による消費生活法律相談を毎月実施のほか、特設相談対応窓口開設時に実施した。 ・相談件数 31回181件 ・特設相談対応窓口 弁護士相談件数 7回63件(内数)	弁護士会などとの連携により、消費者トラブルにおける市民救済の強化が図られた。	概ね達成。
	市民生活課				年間を通して無料法律相談の実施や専門機関の紹介等を行っていく。また、庁内連絡会を通じて他所管とも連携をしていく。	年間を通して無料法律相談を実施。必要に応じて専門機関の紹介等を行った。 ・法律相談 1455組(うち多重債務相談8件) 専門相談全体の満足度 91.6% ・総合市民相談会 81組(満足度93.5%) ・多摩地区無料法律相談会 24組	1月21日に総合市民相談会、3月3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実施することで、相談者の問題解決に寄与した。		
		4	特別相談の実施	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	引き続き、東京都などと連携し、多重債務110番や高齢者被害特別相談、若者のトラブル110番などを実施する。	東京都と連携し多重債務110番、高齢者の消費者被害特別相談、若者のトラブル110番を実施した。 ・多重債務110番 9月2日間、3月2日間 相談件数6件 ・高齢者の消費者被害特別相談 9月3日間 相談件数19件 ・若者のトラブル110番 3月2日間 相談件数7件	東京都と連携した多重債務110番、高齢者の消費者被害特別相談、若者のトラブル110番を実施し、市広報紙やポスター掲示、チラシ配布を行い未相談者の掘り起しが図られた。	概ね達成。

平成29年度第2期八王子市消費生活基本計画・八王子市消費者教育推進計画の実施状況

施策の方向			主な取り組み	担 当 課			検証	
	事業名			課 名	主な取り組みに対する平成29年度実施予定	平成29年度実施状況(実績・成果物)		自己評価(効果・期待)
(2) 関係機関と連携した事業者指導	1	悪質事業者の公表・指導	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	引き続き、国や東京都などの関係機関と連携し、悪質事業者への指導などを実施する。	国・都・警察からの照会に対し、相談情報の提供を実施した。消費者庁 2件、東京都 13件、警察署 1件 また、振り袖販売・レンタル事業者の営業停止時は八王子警察署、東京都、他市消費生活センターと連携して対応にあたった。	国、東京都、警察と連携し、悪質業者による不適正な取引行為防止を行った。 関係機関との情報共有と連携強化が図られ、緊急対応時の対応をスムーズに行うことができた。	概ね達成。
	2	商店会、商工会議所との連携	商店会、商工会議所と連携し、事業者に対する指導の徹底を図ります。また、事業者に対する啓発活動を積極的に実施するとともに、中核市移行で権限委譲された「計量業務」を実施する機会を利用し、個人営業店を含めた事業者との情報交換及び情報収集を積極的に行い、事業者指導に向けて連携を図ります。	消費生活センター	商店会、商工会議所などが実施するイベントへの参加や計量業務実施による事業者との接触の機会を利用し、事業者への啓発や指導に向けた連携を図る。	スーパーマーケットや専門店を対象とした商品量目立入検査の実施時に、事業者から得た計量方法等に関する情報を他の事業者の指導に活用した。 【立入検査】 (前期) 検査時期:6月 検査地域:南東地区 検査戸数:47件、検査個数:990個 (後期) 検査時期:10月～11月 検査地域:南西地区 検査戸数:41、検査個数:891個	事業者から得た情報を他の事業者への指導に活用することにより、事業者との連携が図られた。	
(3) 相談員の専門的な知識の向上	1	相談員の専門的知識の向上	(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。研修後は消費生活センターや市役所内関係課へのフィードバックにより、専門的知識や最新知識の共有に努めます。	消費生活センター	引き続き、(独)国民生活センターや東京都が実施する研修に参加し、消費者教育や消費者被害の防止などに役立つよう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実施する研修に積極的に参加し、終了後に受講した相談員が全相談員へ報告することで情報共有を図った。 ・国民生活センター 18講座 延べ28人 ・東京都 16講座 延べ47人 ・その他 2講座 延べ3人	(独)国民生活センターや東京都が実施する研修に参加し、消費者教育や消費生活相談対応のレベルアップが図られた。	概ね達成。