

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

取り組み状況と今後の検討課題

《振り返り資料》

～重要課題3 消費者被害の防止・救済 編～

事業ごとに、計画期間中の取り組み状況（振り返り）と今後の課題について取りまとめました。

【現行計画（第2期八王子市消費生活基本計画）の重要課題】

現行計画の重要課題 第2期八王子市消費生活基本計画より

第2部 計画の重要課題と体系

第1章 重要課題

重要課題1 消費生活の環境基盤整備

市民が消費に関して不安を抱くことなく、消費生活を安心して送ることができるよう、関係機関との連携を深めるとともに、地域の多様な機関・団体との連携を強化し、地域で支え合うことができるネットワークづくりを進めます。また、消費者の不安の解消、消費者トラブルの回避につながる有益な情報を多様な機会を活用して提供するとともに、適正表示、適正取引の確保に向けて事業者との連携のもとに安心できる市内消費環境の整備に取り組みます。

重要課題2 消費者教育の推進

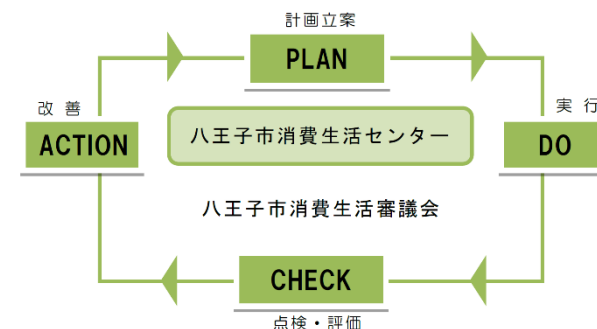
消費者市民社会の形成とは、公正かつ持続可能な社会に向け、一人ひとりの消費者が自ら考え主体的に行動できるようになることであり、そのためには生涯にわたる消費者教育の充実を図ることが求められます。幼児期から高齢期までのライフステージに応じた効果的な消費者教育が体系的に行われるよう、学習機会の提供とともに、その担い手の育成等に取り組みます。また本市では大学生を中心とした若者や高齢者の消費生活相談が多いことから、これらの特性も考慮した効果的な消費者教育を推進していきます。

重要課題3 消費者被害の防止・救済

複雑化・多様化する消費者被害を未然に防止することは、安全・安心な消費生活の前提となるものです。また、消費者トラブルにあった場合には、迅速に被害の回復に向けて支援することが求められます。消費生活センターを中心に、消費者トラブルに関する迅速な情報提供や相談の充実を図るとともに、気軽に相談できる相談体制の充実に努めます。また、悪質な事業者に対しては、関係機関との連携のもと、事業者名の公表などの指導を行います。

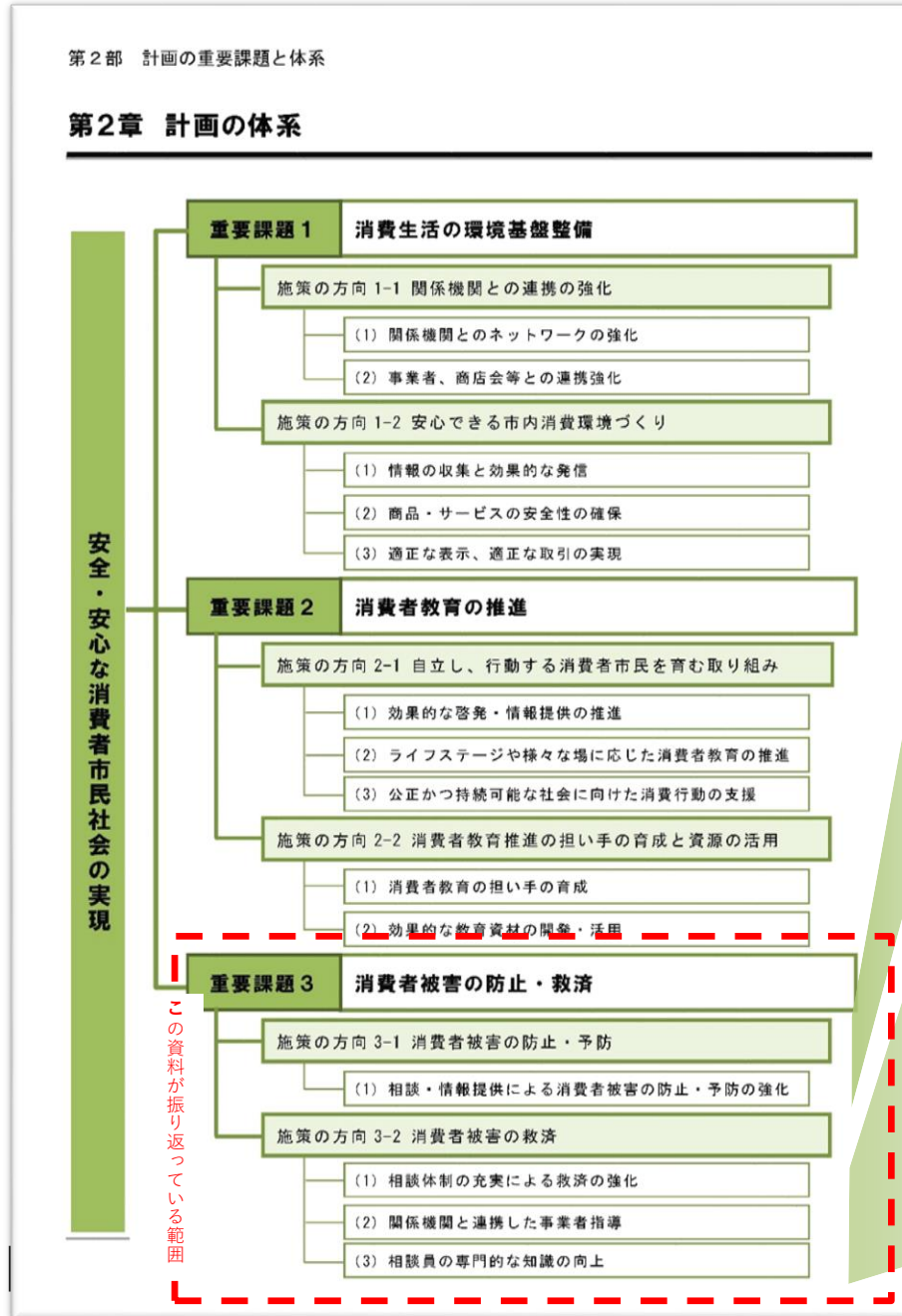


- 現在の消費生活基本計画では、計画の理念を達成するための重要課題3点が掲げられています。
- 重要課題は左表の3点で、それぞれに課題の内容が記載されています。
- 課題を解決するための具体的取り組み（事業等）については、次ページ以降に記載しています。
- 本資料は、それらの事業のうち、重要課題2に関係するものについて、計画期間中の“取り組み状況”を“振り返り資料”として取りまとめたものです。
- これまでの審議会において取り組みの報告と検証を年度ごとに実施しており、取り組み内容の充実に繋げています。



【現行計画（第2期八王子市消費生活基本計画）の体系(図)と施策の展開】

現行計画の体系(図) 第2期八王子市章生活基本計画書より



重要課題3 消費者被害の防止・救済にかかわる事業一覧

今回は 重要課題3に係る事業（下記の事業）について振り返りをしています。

事業No.	事業名	所管課名	掲載ページ
-------	-----	------	-------

施策の方向3-1 消費者被害の防止・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	P 5
2	悪質事例の情報提供	消費生活センター	P 7
3	相談会の開催	消費生活センター	P 9
4	啓発活動の推進	消費生活センター	P11
5	成年後見制度等の制度周知	福祉政策課	P13

施策の方向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	消費生活センター	P15
2	多重債務相談の実施	消費生活センター	P17
3	専門的な相談の実施	消費生活センター・市民生活課	P18
4	特別相談の実施	消費生活センター	P20

(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	消費生活センター	P22
2	商店会、商工会議所との連携	消費生活センター	P23

(3) 相談員の専門的な知識の向上

1	相談員の専門的な知識の向上	消費生活センター	P25
---	---------------	----------	-----

以降のページで現行計画（第2期八王子市章生活基本計画書）の「重要課題1 消費生活の環境基盤整備」に係る事業の計画期間中における実施状況などをまとめています。

重要課題1 消費生活の環境基盤整備		
施策の方向 1-1 関係機関との連帯強化		
市役所内のみならず、国や東京都などの関係機関との連携の強化、町会・自治会、商店会、商工会議所などの地域との連携強化に努め、互いに支え合うネットワークづくりを進めます。また、中核市移行に伴い権限移譲された計量業務を実施することにより、市内事業者との情報交換をはじめとする密接な関係を築き、連携の強化を図ります。		
1 1. 市役所内のネットワーク強化	2	3 <消費生活センター>
主な取り組み	計画期間中の実績・評価	今後の課題
<p>(1) 関係機関とのネットワーク強化</p> <p>総合的な取り組みができるように、市役所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。多重債務者問題などのトピックスをテーマとした市役所内研修や連絡会を開催することで、関係部署相互の理解と連携を促進します。</p>	<p>福祉部関連の会議では、市内で起きている課題の情報が共有され消費者トラブルの解決にも有益な情報が得られることから相談業務にも役立っています。</p> <p>《令和4年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> 包括的な地域福祉ネットワーク会議参加〈11月〉 重層的支援会議（個別案件）参加〈3月〉 多重債務問題庁内連絡会（日本消費者協会講師研修）〈10月、12課15人〉 <p>《令和3年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> 包括的な地域福祉ネットワーク会議〈書面会議〉 生活困窮者自立支援ネットワーク会議 生活困窮者自立支援連絡会（日本消費者協会講師研修） <p>《令和2年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> 包括的な地域福祉ネットワーク会議参加 庁内連絡会開催 東京都主催多重債務問題研修会（所管職員の参加） シニアクラブ連合会常任理事会 <p>《令和元年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> 子ども・若者育成支援計画策定庁内検討会 包括的な地域福祉ネットワーク会議 生活困窮者自立支援ネットワーク会議 多重債務問題に関する研修会（日本消費者協会講師研修） 多重債務問題庁内連絡会 <p>《平成30年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> 生活安全対策協議会 生活困窮者自立支援ネットワーク会議 多重債務問題に関する研修会 多重債務問題庁内連絡会 <p>《平成29年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> 生活安全対策協議会 生活困窮者自立支援ネットワーク会議 多重債務問題に関する研修会 	<p>今後も関係所管との連携や情報共有の場を広げる必要があります。引き続き、関係所管の開催する会議に参加し、（関係所管との）情報共有、連携に努めます。</p> <p>・「消費者被害の未然防止と拡大防止」を図る上で、現在起きている新しい被害やその防止策を把握することは重要です。</p> <p>関連機関とのネットワークを強化し新しい情報を常に確保するために、会議・研修等は継続して開催し、対外会議へも積極的に参加してまいります。</p>

- 事業ごとに、①「主な取り組み」と②「計画期間中の実績・評価」と③「今後の課題」が記載されています。
- ②「期間中の実績・評価」の欄には、実績や評価にあわせて、各年度に実施した事業やイベント状況などを記載してあります。
- ③「今後の課題」の欄には、課題だけでなく、今後の取り組み方針や必要性などが記載されています。

施策の方向 3-1 消費者被害の防止・予防

消費者自身がトラブルを回避できるよう、相談会や啓発活動を行うとともに、類似被害の拡大防止に向け具体的な消費者トラブルの事例を迅速に提供します。

1. 消費者被害事例の情報提供 (1/2)

<消費生活センター>

(1) 相談・情報提供による消費者被害の防止・予防の強化	主な取り組み	計画期間中の実績・評価	今後の課題
	<p>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、市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。</p>	<p>相談事例から、注意喚起が必要な情報を、様々な手段で市民に周知することができた。多くの市民に情報がいきわたる事で、悪質事業者の行動抑止力、トラブルの早期発見に繋がった。</p> <p>《令和4年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和4年度は昨年度に引き続き化粧品や健康食品をはじめとする定期購入に関する相談が多い傾向にあった。それらを含む注意喚起情報をチラシ配布、消費生活ニュース等に掲載するなど市民へ情報提供を行った。 経済的困窮を解決するために相談を受ける旨やマイナンバーカード申請の給付金にかこつけた個人情報収集や詐欺が疑われるチラシが個配されたという情報をもとに、市ホームページにて注意喚起を行った。 <p>《令和3年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和3年度は昨年度に引き続き化粧品をはじめとする定期購入に関する相談が多い傾向にあった。それらを含む注意喚起情報をポスター掲示、チラシ配布、消費生活ニュース等に掲載するなど市民への情報提供を行った。 <p>《令和2年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大に関する相談が増加し、加えて健康食品や化粧品などの定期購入などの相談も増加傾向の様相を示した。それらを含む注意喚起啓発情報などを市ホームページ、SNSやポスター掲示、チラシ配布、防犯メール、市広報、消費生活ニュースなどで市民への情報提供を行った。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、市の公式LINEなどのSNSや広報特集号等を通じて、情報提供を行っていく必要があります。 緊急性の高い注意情報は、防犯メールや高齢者あんしん相談センター・民生児童委員のメールのネットワークを通じて、早く・広い範囲に通知することが大切です。 「デジタル社会の急速な進展」や「新しい生活様式」の実践に対応する情報提供方法への対応が課題となると考えられます。

1. 消費者被害事例の情報提供 (2/2)

(1) 相談・情報提供による消費者被害の防止・予防の強化	主な取り組み	計画期間中の実績・評価	今後の課題
		<p>《令和元年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症等をはじめとする相談事例等に関して、注意喚起情報などを市ホームページ、SNS やポスター掲示、チラシ配布、防犯メール、市広報、消費生活ニュースなどで市民への情報提供を行った。 ・消費生活ニュース 毎月発行（4～3月号） <p>《平成30年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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市ホームページ、SNS やポスター掲示、チラシ配布、防犯メール、市広報、消費生活ニュースなどで市民への情報提供を行った。 <p>《平成29年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	

(1) 相談・ 情報提供による 消費者被害の防止・ 予防の強化		計画期間中の実績・評価	今後の課題
	<p>悪質な取引事例などについては市ホームページなどで情報提供し、注意喚起を行います。</p>	<p>相談事例から、注意喚起が必要な情報を様々な手段で市民に周知することができた。</p> <p>《令和4年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 昨年に引き続き化粧品や健康食品をはじめとする定期購入に関する相談が多い傾向にあった。それらへの注意喚起情報を含むチラシ配布、消費生活ニュース等に掲載した。 ・ 消費生活ニュース：毎月発行 年12回 ・ 広報「消費生活特集号」発行（9月1日号）285,000部 点字広報23部、声の広報（テープ16部、デジター26部、CD32部） カタログポケット4ページ（インターネット掲載） <p>《令和3年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 令和3年度は新型コロナウイルス感染拡大に関する相談は減少したものの、昨年に引き続き化粧品をはじめとする定期購入に関する相談が多い傾向にあった。それらを含む注意喚起情報をポスター掲示、チラシ配布、消費生活ニュース等に掲載するなど市民への情報提供を行った。 ・ 消費生活ニュース：毎月発行 12回 ・ 広報「消費生活特集号」発行（9月15日号）285,000部 点字広報23部、声の広報（テープ16部、デジター26部、CD32部） カタログポケット4ページ（インターネット掲載） <p>《令和2年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルス感染症拡大に関する相談が増加し、加えて健康食品や化粧品などの定期購入などの相談も増加傾向の様相を示した。それらを含む悪質事例に関する注意喚起啓発情報などを市ホームページ、SNSやポスター掲示、チラシ配布、防犯メール、市広報、消費生活ニュースなどで市民への情報提供を行った。 ・ 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。 ・ 消費生活ニュース：原則毎月発行 10回（コロナウイルス感染予防対策のため5・6月号休刊） ・ 広報消費生活特集号発行（9月1日号） 283,445部 点字広報24部 声の広報69部 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、市の公式LINEなどのSNSや広報特集号等を通じて、情報提供を行っていく必要があります。 ・ 「デジタル社会の急速な進展」や「新しい生活様式」の実践への対応する情報提供方法への対応が課題となると考えられます。

(1) 相談・情報提供による消費者被害の防止・予防の強化	主な取り組み	計画期間中の実績・評価	今後の課題
		<p>《令和元年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> 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などを市ホームページ、SNS やポスター掲示、チラシ配布、防犯メール、消費生活ニュースなどを通じ、市民への情報提供を行うとともに、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するよう呼びかけた。また、広報特集号に悪質商法の事例を多く掲載した。 消費生活ニュース：毎月発行 12回（4～3月号） 広報消費生活特集号発行（9月1日号） 282,092部 <p>《平成30年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> 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市ホームページ、SNS やポスター掲示、チラシ配布、防犯メール、消費生活ニュースなどで市民への情報提供を行うとともに、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するよう呼びかけた。また、広報特集号に悪質商法の事例を多く掲載した。 <p>《平成29年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 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するよう呼びかけた。 	

3. 相談会の開催 (1/2)

<消費生活センター>

(1)	主な取り組み	計画期間中の実績・評価	今後の課題
相談・情報提供による消費者被害の防止・予防の強化	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にて相談への周知を図ります。	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、事前に市の広報紙、市ホームページへの掲載、市の関係施設にポスター掲示、チラシ配布を行うことで相談者の掘り起こしを行った。 各種講座の開催時、参加者に消費生活センターの PR もできた。 《令和 4 年度》 東京都と下記の特別相談を実施 ・多重債務 110 番 9 月：2 日間、3 月：2 日間 相談件数 4 件 ・高齢者の消費者被害特別相談 9 月：3 日間 相談件数 9 件 ・若者のトラブル 110 番 3 月：2 日間 相談件数 5 件 《令和 3 年度》 東京都と下記特別相談を実施 ・多重債務 110 番 9 月：2 日間、3 月：2 日間 相談件数 12 件 ・高齢者の消費者被害特別相談 9 月：3 日間 相談件数 27 件 ・若者のトラブル 110 番 3 月：2 日間 相談件数 3 件 ・シニアクラブ連合会理事会定例会などで、高齢者見守り講座を案内の際、消費生活センターの相談窓口の連絡先等の周知を図った。 《令和 2 年度》 東京都と下記特別相談を実施 ・多重債務 110 番 9 月：2 日間、3 月：2 日間 相談件数 4 件 ・高齢者の消費者被害特別相談 9 月：3 日間 相談件数 20 件 ・若者のトラブル 110 番 3 月：2 日間 相談件数 6 件 ・高齢者見守り講座の案内の際、シニアクラブ連合会理事会定例会などで、消費生活センターの相談窓口の連絡先等の周知を図った。	・引き続き、東京都などと連携し多重債務 110 番、高齢者の消費者被害特別相談、若者のトラブル 110 番を実施していきます。 ・各種講座の開催時には参加者へ消費生活センター相談窓口の周知を図り、民生児童委員、シニアクラブ連合会等の会合に進んで出向いていき、講座の周知や消費生活センター相談窓口の周知を図っていくことが重要です。 ・消費者トラブルにあわないために、消費者の相談の機会を確保し、「人とひととのつながりの創出」を図る必要があります。

(1) 相談・情報提供による消費者被害の防止・予防の強化	主な取り組み	計画期間中の実績・評価	今後の課題
		<p>《令和元年度》 東京都と下記特別相談を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多重債務110番 9月：2日間、3月：2日間 相談件数3件 ・高齢者の消費者被害特別相談 9月：3日間 相談件数21件 ・若者のトラブル110番 3月：2日間 相談件数6件 <p>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。</p> <p>《平成30年度》 東京都と下記特別相談を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多重債務110番 9月2日間、3月2日間 相談件数12件 ・高齢者の消費者被害特別相談 9月3日間 相談件数38件 ・若者のトラブル110番 3月2日間 相談件数4件 <p>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。</p> <p>《平成29年度》 東京都と下記特別相談を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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て対応。 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、こどもシティ、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。 	

4. 啓発活動の推進 (1/2)

<消費生活センター>

(1) 相談・情報提供による消費者被害の防止・予防の強化	主な取り組み	計画期間中の実績・評価	今後の課題
	<p>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。</p>	<p>イベントの機会に消費生活トラブル防止の啓発チラシを配布した。また、消費生活ニュースなどの配架先を大型店舗の事業所に広げた。</p> <p>《令和4年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 広報「消費生活特集号」発行（9月1日号） ・ 消費生活ニュース 毎月発行 ※配架先をアルプス全店・農協全店・コープみらい3店舗、他SNSで発信 ・ 暮らしのレポート 3回発行 ・ 環境フェスティバル参加 ・ 生涯学習フェスティバル参加 ・ 消費生活フェスティバル：2月実開催 ・ 成人式（若者の消費者被害防止動画の公開） ・ あきんど祭り <p>《令和3年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 広報「消費生活特集号」発行（9月15日号） ・ 消費生活ニュース 毎月発行 ※配架先をアルプス全店・農協全店・コープみらい3店舗、他SNSで発信 ・ 暮らしのレポート 3回発行 ・ 環境フェスティバル（不参加） ・ 生涯学習フェスティバル（オンライン開催には不参加） ・ 消費生活フェスティバル：3月（Web開催） ・ 成人式（若者の消費者被害防止のチラシ配布 2回） 	<p>・ 事務効率を高めながら、効果的な啓発を意識して取り組んできました。取り組みを通じて、一定の啓発が推進されたと考えます。しかし「新しい生活様式への対応」や「デジタル社会への対応」など今後さらに必要となると捉え課題と考えています。</p>

	主な取り組み	計画期間中の実績・評価	今後の課題
(1) 相談・情報提供による消費者被害の防止・予防の強化		<p>《令和2年度》</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため各種フェスティバル中止となった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報消費生活特集号発行（9月1日号） ・消費生活ニュース 毎月発行 ・くらしのレポート 3回発行 <p>《令和元年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・環境フェスティバル：6/1 アンケート協力 500名 ・生涯学習フェスティバル：10/26 91名 ・消費生活フェスティバル：2/8 300名 <p>《平成30年》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・環境フェスティバル：6/2 アンケート協力 498名 ・生涯学習フェスティバル：10/27 101名 ・消費生活フェスティバル：2/2 498名 <p>《平成29年》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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名 ・消費生活フェスティバル：2/3 1,074名 	

(1) 相談・情報提供による消費者被害の防止・予防の強化	主な取り組み	計画期間中の実績・評価	今後の課題
	<p>安心して消費生活を送ることができるよう、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。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、講演会、学習会共に人数を制限して行ったほか、オンラインも活用し、合計 13 回開催することができました。</p> <p>「はちまるサポート」と共催し、地域に身近な会場で学習会を 7 回開催した。</p> <p>《令和 4 年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講演会：2 回開催 参加人数 31 名 ・学習会：11 回開催 参加人数 89 名 <p>※講演会、学習会共に新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じて開催。</p> <p>※2回の福祉・医療関係者向けの学習会は、オンライン（Zoom）開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パンフレット 2000 部増刷した。 <p>《令和 3 年度》</p> <p>講演会 2 回開催 参加人数 14 名 学習会 6 回開催 参加人数 64 名</p> <p>講演会、学習会共に新型コロナウイルス感染拡大状況を考慮し、開催回数を変更した。なお、学習会については感染症拡大防止対策として、定員を従来の半数で開催し、同様の内容で 2 回行った。また福祉・医療関係者にもオンライン会議（Zoom）で開催した。</p> <p>パンフレット 2000 部増刷した。</p> <p>《令和 2 年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講演会、学習会共に 4～10 月は新型コロナウイルス感染症の状況を考慮し、開催を見送った。 ・学習会については感染症拡大防止対策として、定員を従来の半数で開催するため、同様の内容で 2 回実施 <ul style="list-style-type: none"> ・講演会：1 回開催 参加人数 9 名 ・学習会：4 回開催 参加人数 29 名 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も講演会、学習会は開催を予定しています。 ・パンフレットを必要時増刷する予定です。 ・配布の方法や媒体については検討する必要があります。

	主な取り組み	計画期間中の実績・評価	今後の課題
(1) 相談・ 情報提供による消費者被害の防止・予防の強化	<p>安心して消費生活を送ることができるよう、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。</p>	<p>《令和元年度》 (3月開催予定分については、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため中止) パンフレット「成年後見制度の活用を応援します」(一部内容を改定)を2,000部増刷、相談や講演会、学習会、出前講座などで配布。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講演会：3回開催 参加人数 77名 ・学習会：7回開催 参加人数 117名 <p>《平成30年度》 パンフレット「成年後見制度の活用を応援します」2000部増刷</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講演会：3回開催 参加人数 67名 ・学習会：6回開催 参加人数 183名 <p>《平成29年度》 パンフレットを2,000部増刷、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講演会：3回開催 参加人数 73名 ・学習会：6回開催 参加人数 109名 	

施策の方向 3-2 消費者被害の救済

寄せられる消費生活相談に対し、あっせん、助言などの適切な対応に努めます。また、被害の回復に向けて適切な対応ができるよう、相談員の専門知識向上に努めるとともに、状況に応じて関係機関と連携を図り、専門的な相談者事業者への指導を実施します。

1. 消費生活相談員による相談の実施

(1/2)

<消費生活センター>

(1) 相談体制の充実による救済の強化	主な取り組み	計画期間中の実績・評価	今後の課題
	<p>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。</p>	<p>消費生活相談員の適切な相談対応により、消費者被害の拡大防止や早期解決につながっていると考えています。</p> <p>《令和4年度》 消費生活相談件数は4,536件（前年度4,436件 2.3%増）となった。令和4年度は新型コロナウイルス感染拡大に関する相談は減少したものの、昨年引き続き化粧品をはじめとする定期購入に関する相談が多い傾向にあったが、全体としては昨年比100件の増加となった。</p> <p>《令和3年度》 消費生活相談件数は4,436件（前年度4,827件△8.1%）となった。令和3年度は新型コロナウイルス感染拡大に関する相談は減少したものの、昨年引き続き化粧品をはじめとする定期購入に関する相談が多い傾向にあったが、全体としては391件の減少となった。</p> <p>《令和2年度》 ・4・5月は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、相談者に対し電話相談への協力を市ホームページ等で呼びかけ、6月からは面談での相談を再開した。 ・消費生活相談件数は4,827件（前年度4,884件△1.2%） 令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大に関する相談があり、加えて健康食品や化粧品などの定期購入などの相談も増加傾向の様相を示したが全体としては57件の減少となった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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、必要に応じて事業者とのあっせんを行います。 消費生活相談員は、随時専門研修等へ参加し専門的知識の維持と向上を図っていきます。

	主な取り組み	計画期間中の実績・評価	今後の課題
(1) 相談体制の充実による救済の強化	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。	<p>《令和元年度》</p> <p>昨年度まで急増していた架空請求の相談件数は減少したものの、健康食品や化粧品などの定期購入やリフォーム工事、新型コロナウイルス感染に関するトラブルなどの相談は増加傾向。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談件数 4,884 件（前年度相談件数 5,124 件、4.7%減） <p>《平成 30 年度》</p> <p>架空請求問題の相談の急増により相談件数が増加。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談件数 5,124 件（前年度相談件数 4,148 件、23.5%増） <p>《平成 29 年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員を 1 名増員 ・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。 ・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：1 月 14 日間 相談件数 210 件、弁護士相談件数 63 件 	

2. 多重債務相談の実施

<消費生活センター>

(1)	主な取り組み	計画期間中の実績・評価	今後の課題
<p>相談体制の充実による救済の強化</p>	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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、クレジットカウンセリング協会等の多重債務相談を紹介し解決につなげている。 <p>《令和4年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談件数 78件（前年度相談件数 83件、17.2%） ・多重債務問題庁内連絡会 10月12日 12課15名参加(全体17課) <p>《令和3年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談件数 83件（前年度相談件数 70件、18.6%） ・多重債務問題庁内連絡会 11月29日 15課22名参加(全体17課) <p>《令和2年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談件数 70件（前年度相談件数 91件、△23.1%） ・多重債務問題庁内連絡会 11月17日 11課14名参加(全体18課) <p>《令和元年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談件数 91件（前年度相談件数 95件、4.2%減） <p>《平成30年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談件数 95件（前年度相談件数 102件、6.9%減） <p>《平成29年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談件数 102件（前年相談件数 101件、1.0%増） 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員による相談は引き続き実施します。必要に応じて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ていきます。 ・多重債務問題庁内連絡会において、情報の共有を努めていきます。

3. 専門的な相談の実施

<消費生活センター>

(1) 相談体制の充実による救済の強化	主な取り組み	計画期間中の実績・評価	今後の課題
	<p>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。</p>	<p>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ってきました。 弁護士による消費生活法律相談を毎月実施</p> <p>《令和4年度》 ・ 弁護士による消費生活相談：24回（毎月2回）105件</p> <p>《令和3年度》 ・ 相談件数 24回 118件</p> <p>《令和2年度》 ・ 相談件数 18回 70件 （コロナウイルス感染拡大防止により4～6月6回分中止）</p> <p>《令和元年度》 ・ 弁護士による消費生活相談：24回（毎月2回）116件</p> <p>《平成30年度》 ・ 弁護士による消費生活相談：24回（毎月2回）114件</p> <p>《平成29年度》 ・ 弁護士による消費生活相談：31回181件 ・ 特設相談対応窓口 弁護士相談：7回63件</p>	<p>引き続き、消費者トラブルの解決のため、弁護士による消費生活法律相談を実施していきます。</p>

3. 専門的な相談の実施

<市民生活課>

(1) 相談体制の充実による救済の強化	主な取り組み	計画期間中の実績・評価	今後の課題
	<p>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。</p>	<p>・年間を通して無料法律相談の実施や専門機関の紹介を行ってきました。</p> <p>《令和4年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法律相談 1,591組 ・総合市民相談会 令和5年(2023年)1月実施 <p>《令和3年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法律相談 1,494組 ・総合市民相談会 令和4年(2022年)1月実施 <p>《令和2年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法律相談 1,167組 <p>《令和元年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法律相談・・・1,502組(うち多重債務相談1件) ・専門相談全体の満足度・・・95.2% ・総合市民相談会・・・77組(満足度98.6%) <p>《平成30年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法律相談・・・1,501組(うち多重債務相談2件) ・専門相談全体の満足度・・・92.8% ・総合市民相談会・・・107組(満足度92.1%) <p>《平成29年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法律相談・・・1,455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 	<p>今後も、年間を通して無料法律相談の実施や専門機関の紹介を行っていく計画です。庁内連絡会を通じて他所管とも連携をしていきます。</p>

4. 特別相談の実施 (1/2)

<消費生活センター>

(1)	主な取り組み	計画期間中の実績・評価	今後の課題
<p>相談体制の充実による救済の強化</p>	<p>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。</p>	<p>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、事前に市の広報紙、市ホームページへの掲載、市の関係施設にポスター掲示、チラシ配布を行うことで相談者の掘り起こしを行いました。</p> <p>《令和 4 年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 多重債務 110 番 9 月:2 日間、3 月:2 日間、相談件数 4 件 ・ 高齢者の消費者被害特別相談 9 月:3 日間、相談件数 9 件 ・ 若者のトラブル 110 番 3 月:2 日間、相談件数 5 件 <p>《令和 3 年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 多重債務 110 番 9 月:2 日間、3 月:2 日間 相談件数 12 件 ・ 高齢者の消費者被害特別相談 9 月:3 日間 相談件数 27 件 ・ 若者のトラブル 110 番 3 月:2 日間 相談件数 3 件 ・ シニアクラブ連合会理事会定例会などで、高齢者見守り講座を案内の際、消費生活センター相談窓口の連絡先等の周知を図った。 <p>《令和 2 年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 多重債務 110 番 9 月:2 日間、3 月:2 日間 相談件数 4 件 ・ 高齢者の消費者被害特別相談 9 月:3 日間 相談件数 20 件 ・ 若者のトラブル 110 番 3 月:2 日間 相談件数 6 件 ・ 高齢者見守り講座の案内の際、シニアクラブ連合会理事会定例会などで、消費生活センターの相談窓口の連絡先等の周知を図った。 	<p>・ 東京都などと連携し多重債務 110 番、高齢者の消費者被害特別相談、若者のトラブル 110 番などを実施し消費者被害の防止に努めていきます。</p>

4. 特別相談の実施 (2/2)

<消費生活センター>

(1) 相談体制の充実による救済の強化	主な取り組み	計画期間中の実績・評価	今後の課題
	<p>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。</p>	<p>《令和元年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 多重債務 110 番 → 9 月:2 日間、3 月:2 日間、相談件数：3 件 ・ 高齢者の消費者被害特別相談 → 9 月:3 日間、相談件数：21 件 ・ 若者のトラブル 110 番 → 3 月:2 日間、相談件数：6 件 <p>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。</p> <p>《平成 30 年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 多重債務 110 番 → 9 月:2 日間、3 月:2 日間、相談件数 12 件 ・ 高齢者の消費者被害特別相談 → 9 月:3 日間、相談件数 38 件 ・ 若者のトラブル 110 番 → 3 月:2 日間、相談件数 4 件 <p>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。</p> <p>《平成 29 年度》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 	

施策の方向 3-2 消費者被害の救済

1. 悪質事業者の公表・指導

<消費生活センター>

(2) 関係機関と連携した事業者指導	主な取り組み	計画期間中の実績・評価	今後の課題
	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・警察や東京都と連携し、悪質業者による不適正な取引行為の防止につなげています。 ・警察署、東京都からの照会に対し、相談情報の提供を実施した。 <p>《令和4年度》</p> <p>警察署、東京都からの照会回答件数</p> <p>東京都 12件 警察署 7件</p> <p>《令和3年度》</p> <p>東京都 12件 警察署 8件</p> <p>《令和2年度》</p> <p>東京都 12件 警察署 13件</p> <p>《令和元年度》</p> <p>警察署 1件</p> <p>《平成30年度》</p> <p>警察署 3件</p> <p>《平成29年度》</p> <p>国、警察署、東京都からの照会回答件数</p> <p>消費者庁 2件 東京都 13件 警察署 1件</p> <p>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</p>	<p>引き続き、国や東京都などの関係機関と連携し、消費者被害の防止に努めます。</p>

(2) 関係機関と連携した事業者指導	主な取り組み	計画期間中の実績・評価	今後の課題																							
	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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を実施し、正確な計量の実施を確保する活動を行った。 ・検査結果をホームページで発信することで、計量情報の周知を図った。 ・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た。 <p>《令和4年度》</p> <p>【立入検査1】</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;">検査時期： 6月～8月</td> <td style="width: 33%;">検査戸数： 74件</td> <td style="width: 33%;"></td> </tr> <tr> <td>検査地域： 北東</td> <td>検査個数： 899個</td> <td></td> </tr> </table> <p>【立入検査2】</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;">検査時期： 10月～12月</td> <td style="width: 33%;">検査戸数： 70件</td> <td style="width: 33%;"></td> </tr> <tr> <td>検査地域： 北西</td> <td>検査個数： 1,114個</td> <td></td> </tr> </table> <p>《令和3年度》</p> <p>【立入検査】</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止により中止</p> <p>《令和2年度》</p> <p>【立入検査】</p> <p>コロナウイルス感染拡大防止により中止</p> <p>《令和元年度》</p> <p>【立入検査1】</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;">検査時期： 6月・7月</td> <td style="width: 33%;">検査戸数： 45件</td> <td style="width: 33%;"></td> </tr> <tr> <td>検査地域： 南東</td> <td>検査個数： 1,026個</td> <td></td> </tr> </table> <p>【立入検査2】</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;">検査時期： 10月・11月</td> <td style="width: 33%;">検査戸数： 35件</td> <td style="width: 33%;"></td> </tr> <tr> <td>検査地域： 南西</td> <td>検査個数： 870個</td> <td></td> </tr> </table>	検査時期： 6月～8月	検査戸数： 74件		検査地域： 北東	検査個数： 899個		検査時期： 10月～12月	検査戸数： 70件		検査地域： 北西	検査個数： 1,114個		検査時期： 6月・7月	検査戸数： 45件		検査地域： 南東	検査個数： 1,026個		検査時期： 10月・11月	検査戸数： 35件		検査地域： 南西	検査個数： 870個	
検査時期： 6月～8月	検査戸数： 74件																									
検査地域： 北東	検査個数： 899個																									
検査時期： 10月～12月	検査戸数： 70件																									
検査地域： 北西	検査個数： 1,114個																									
検査時期： 6月・7月	検査戸数： 45件																									
検査地域： 南東	検査個数： 1,026個																									
検査時期： 10月・11月	検査戸数： 35件																									
検査地域： 南西	検査個数： 870個																									

2. 商店会、商工会議所との連携進 (2/2)

<消費生活センター>

(2) 関係機関と連携した事業者指導	主な取り組み	計画期間中の実績・評価	今後の課題
		<p>《平成 30 年度》</p> <p>【立入検査 1】</p> <p>検査時期： 6月～7月 検査戸数： 76件</p> <p>検査地域： 北東 検査個数： 952個</p> <p>《平成 29 年度》</p> <p>【立入検査 1】</p> <p>検査時期： 6月 検査戸数： 47件</p> <p>検査地域： 南東地区 検査個数： 990個</p> <p>【立入検査 2】</p> <p>検査時期： 10月～11月 検査戸数： 41件</p> <p>検査地域： 南西地区 検査個数： 891個</p>	

1. 相談員の専門的な知識の向上

(3) 相談員の専門的な知識の向上	主な取り組み	計画期間中の実績・評価	今後の課題
	<p>(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。</p>	<p>(独) 国民生活センターや東京都等が実施する専門的な研修に相談員が参加することで、消費生活相談対応のスキルアップを図っています。また、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ています。</p> <p>《令和4年度》 研修等参加状況 ・国民生活センター研修・・・ 10講座 延23名 ・東京都研修・・・・・・・・・・ 16講座 延41名 ・その他・・・・・・・・・・・・・ 5講座 6名</p> <p>《令和3年度》 研修等参加状況 ・国民生活センター研修・・・ 12講座 延23名 ・東京都研修・・・・・・・・・・ 16講座 延44名 ・その他・・・・・・・・・・・・・ 1講座 1名</p> <p>《令和2年度》 研修等参加状況 ・国民生活センター研修・・・ 13講座 延19名 ・東京都研修・・・・・・・・・・ 15講座 延28名 ・その他・・・・・・・・・・・・・ 4講座 8名</p> <p>《令和元年度》 研修等参加状況 ・国民生活センター研修・・・ 17講座 延24名 ・東京都研修・・・・・・・・・・ 15講座 延42名 ・その他・・・・・・・・・・・・・ 2講座 2名</p> <p>《平成30年度》 研修等参加状況 ・国民生活センター研修・・・ 20講座 延33名 ・東京都研修・・・・・・・・・・ 16講座 延39名 ・その他・・・・・・・・・・・・・ 2講座 3名</p> <p>《平成29年度》 研修等参加状況 ・国民生活センター研修・・・ 18講座 延28名 ・東京都研修・・・・・・・・・・ 16講座 延47名 ・その他・・・・・・・・・・・・・ 2講座 3名</p>	<p>(独) 国民生活センターや東京都等が実施する専門的な研修に参加し、消費生活相談員の相談業務に係る専門的知識の向上を図ります。</p>