

平成27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27年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	平成28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の実施状況を検証するなかで、関係各所管の事業と消費生活との関わりについて意識の向上に努めた。 また、多重債務問題庁内連絡会を実施し、多重債務問題や消費生活相談の現状や関係所管との情報交換を行った。	計画の実施状況の把握及び検証や庁内連絡会を通じて、横断的な連携を図ることができた。 多重債務問題庁内連絡会:2/17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、各所管との連携強化を図っていく。	1-1(1) 1 庁内関係部署との連携をなお一層強化し、総合的な取り組みができるよう努める必要がある。
		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 地域の民生・児童委員及び町会・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:18回(延べ360名) 2/12八王子市商店会連合会主催「八王子あきんど祭り2015」で高齢者向け啓発物の配布 11/30地域ケア会議(地域包括支援センター南大沢)で情報提供 3/18地域ケア会議(地域包括支援センター高尾)で情報提供 地域包括支援センターとの情報交換会:3/16実施	町会・自治会と連携し、見守りネットワークづくりに取り組む。 高齢者見守り講座:11回 (町会・自治会の役員向け)	2 「高齢者見守り講座」を、前年比5回増の18回実施し、地域ケア会議を2回実施するなど、地域との一層の連携に取り組んだ。 また、民生・児童委員との連携による高齢者の見守りネットワークづくりに取り組むことができた。
		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 八王子市消費者団体連絡会は、5団体の登録があり、会議を4回開催した。 連絡会との連携事業として、①消費生活講座企画提案②東京都消費者月間事業③消費生活フェスティバルへの協力を行った。また、今年度から消費者団体連絡会連携講座を実施し、活動支援・連携強化を図った。	八王子市消費者団体連絡会を開催することで、地域の消費者団体との連携ができた。 八王子市消費者団体連絡会:4回(5団体参加) 消費者団体連絡会連携講座:12/19実施	市ホームページやイベントなどにより、広く消費者団体連絡会の登録団体を募集するとともに、情報提供や意見交換会などを実施していく。 募集時期:随時	3 八王子市消費者団体連絡会を前年に引き続き複数回実施し連携の強化が図られた。 今後も、意見交換や情報交換の機会を得るため、登録団体を増やす必要がある。
		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 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。	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。	4 地域の商店街の組織化・再組織化のために、産業政策課と連携して支援策を講ずるべきである。
		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、農業体験などに取り組みます。	農林課 農業体験としてジャガイモ堀り、サツマイモ堀り、小学生の親子を対象として、市内農家を回る、親子農業ツアー、田植えから収穫までの3回行う、稲作体験を実施した。 また、地産地消の推進と市内農家のPRを目的に道の駅八王子滝山を使った出張販売を市内各所で実施した。	農業体験イベントは募集枠を上回る抽選となっており、市民の関心の高さが伺える結果となっている。 ジャガイモ堀り H27.6.28実施 151名参加 サツマイモ堀り H27.10.17実施 136名参加 親子農業ツアー H27.7.27実施 30名参加 稲作体験(田植え)H27.6.14実施 31名参加 稲作体験(稲刈り)H27.9.27実施 31名参加 稲作体験(収穫祭)H27.10.11実施 34名参加	引き続き農業体験イベントは継続して実施していく。	
(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:5店舗(27品目) 電気用品:1店舗(10品目) ガス用品:対象店舗なし 液化石油ガス器具など:1店舗(2品目) 消費生活用製品:対象店舗なし ※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:28年度後期	1-1(2) 1 前年に引き続き製品安全4法・家庭用品品質表示法に基づく立入検査が、計画的に行われた。
		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。	福祉政策課 安心して消費生活を送ることができるように、成年後見制度や権利擁護のPRに努めた。パンフレットの配布やホームページでの周知を図り、普及啓発活動を行った。 成年後見制度講演会 3回 学習会 6回	今後も引き続き制度の周知を進めていく必要がある。	今年度も、講演会を3回、学習会を6回予定している。 より多くの市民が成年後見制度を利用できるよう、後見人候補者の養成を進めていく。こうした講習の中で安全な消費生活に関する周知を行うとともに市民へのPRなどの普及啓発を図る。 関係機関とも引き続き連携していく。	2 前年度に引き続き、成年後見制度講演会や学習会などが開催され、権利擁護の周知が図られた。
		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 ・食品検査(随時)、 ・監視指導(随時)	70施設以上にわたって収去検査を行った。監視指導は約4,000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。	引き続き、食品検査と監視指導を行っていく。	3 以前からの検査・監視指導を行うとともに、関係課との連携が進み、食の安全確保に努めた。

平成27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27年度実施状況	自己評価 (実績・成果物・期待)	平成28年度以降の取り組み予定 (内容・時期)	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) (続) 安全・安心な商品 選択が行える消費 生活の基盤づくり	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	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:33件 ・住まいのなんでも相談会 :開催日数33日 相談件数93件	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)	
	(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	防犯対策連絡会の参加や捜査関係事項の照会などを通じて、警視庁との消費者被害に関する情報提供を図った。また、東京都と連携して「多重債務110番」や「高齢者被害特別相談」、「若者のトラブル110番」の相談を実施した。そのほか、東京都との連携事業である「高齢者被害防止共同キャンペーン」や「悪質商法被害防止共同キャンペーン」を実施し、出前講座などでリーフレットを配布し、相談の啓発に努めた。	関係機関への迅速な情報提供や、相談に関しての連携は、非常に効果的であり、今後も有効にネットワークの活用を図る必要がある。 防犯対策連絡会:1回参加 多重債務110番:9/7～9/8 3/7～3/8(2件) 高齢者被害特別相談:9/15～9/17(16件) 若者のトラブル110番:3/14～3/15(2件)	引き続き各関係機関と連携し、相談の実施、啓発リーフレット・ポスターの配布をし、情報提供の充実を図る。	1-1(3) 1 引き続き、重大事故などの情報提供を迅速に市民に行う必要がある。
		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当センターのホームページ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。	引き続き、国や都からの注意喚起情報についてホームページなどを通じて市民に情報提供を行う。	2 引き続き、国や都からの注意喚起情報をホームページなどを通じて市民に情報提供を行うべきである。
		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 防犯課	防犯対策連絡会の参加や捜査関係事項の照会などを通じて、警視庁との消費者被害に関する情報の提供及び共有化を図った。 警察や市民からの情報をもとに、メール配信やホームページで振り込み詐欺などの注意喚起を行うと同時に、振り込み詐欺や選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。長寿を祝う会など高齢者が多数来場するイベントに参加し、振り込み詐欺などの注意喚起のチラシの配布を行った。金融機関防犯会議において、特殊詐欺による被害防止協力を依頼し、銀行などへのポスターの掲示依頼を実施した。さらに、警察・防犯協会などと防犯対策連絡会を開催し、連携強化を図った。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。	市内3警察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るとともに、警察と連携を図ることができた。 防犯対策連絡会:1回参加 市としてできる対策は概ね実施しているが、平成28年5月末試算で、平成28年は昨年と同額程度の市内における特殊詐欺被害が想定される。注意喚起の対象を広げるなど、前年以上の取り組みを行う必要がある。 メール配信回数:38回(振り込み詐欺などに関する防犯情報) 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など 防犯指導員による活動回数:138回 防犯対策連絡会:3回開催 自動通話録音機貸与台数:406台	引き続き、防犯対策連絡会などを通じて、情報提供を行い、連携を図る。 注意喚起を行う対象を高齢者の方だけでなく、振り込み詐欺で立場を利用される息子・娘・孫にも行き、間接的に両親・高齢者の方に注意喚起してもらいたい。	3 前年度に引き続き、国や都からの注意喚起情報を常時ホームページで閲覧できるように整備されたほか、消費生活センターと警察との情報交換会が行われた。また、防犯課では振り込み詐欺について高齢者の子や孫にあたる世代への啓発強化が期待される。
		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4回行った。 食の安全に関する知識と理解の推進に努めた。	引き続き、講習会などを行っていく。	4 食の安全に関して、事業者向け講習会や出前講座などが実施された。
(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。広報・ホームページにて開催の周知をおこなった。 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4回行った。 食の安全に関する知識と理解の推進に努めた。	引き続き、講習会などを行っていく。	1-1(4) 1 食の安全に関して、事業者向け講習会や出前講座などが実施された。
		2 小中学校で、食の安全・安心に関する学習を実施し、食の安全に対する意識づくりを行います。	学校教育部指導課	「八王子市立小・中学校における食育推進計画」に基づき、全小中学校において食育全体計画を作成し、食の安全・安心に関する学習を実施した。	全小中学校で、食の安全・安心に関する学習を実施し、食の安全に対する意識づくりを行った。	「八王子市立小・中学校における食育推進計画」に基づき、全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。	2 全小中学校で、「食育推進計画」に基づいた学習が実施され、意識づくりが行われた。

平成27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27年度実施状況	自己評価(実績・成果物・期待)	平成28年度以降の取り組み予定(内容・時期)	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	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、環境に関す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6日には産・官・学・民が協働で環境フェスティバルを開催した。	講座などを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 6,422人 自然体験講座 15回(参加 351人) 環境教育学習支援 小学校19校で実施 環境フェスティバル(6月6日) 55,000人	環境保全活動を担う人材を育成するほか、その人材の活用を図る。また、講座などの内容を時代と市民のニーズに合わせる。環境フェスティバルを開催する。 講座など:随時 環境フェスティバル:6月4日	1-1(5)	
		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:24回	講習会参加者延べ人数:481人 ダンボールコンポストの購入費補助率を2分の1から4分の3に引き上げた。 ダンボールコンポストをエコひろばで購入する場合、補助金相当額を差し引いた金額での購入を可能とした。 ダンボールコンポストで作ったたい肥を、使う予定のない方から引き取り、新しい基材との交換を開始。	講習会参加者延べ人数:481人 ダンボールコンポストの購入費補助率を2分の1から4分の3に引き上げた。 ダンボールコンポストをエコひろばで購入する場合、補助金相当額を差し引いた金額での購入を可能とした。 ダンボールコンポストで作ったたい肥を、使う予定のない方から引き取り、新しい基材との交換を開始。	目標開催回数35回、目標参加者数延べ600名 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。 市民有志5人以上のグループにダンボールコンポストセット合計100個を提供して生ごみを資源化していただき、全国都市緑化はちおうじフェアで使用。	2 ダンボールコンポストの普及事業は順調に推進されている。今後、消費生活フェスティバルなどの機会を活用した普及・啓発活動が一層進められることが期待される。
		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。	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。	ごみの分別やダンボールコンポスト、リユースショップの紹介などを行った。ブース来場者にクイズなどを体験してもらい、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) ・あつたかホールまつり(11月) ・消費生活フェスティバル(2月)	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などで啓発していく。 ・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) ・あつたかホールまつり(11月) ・消費生活フェスティバル(3月)	引き続き、施設見学による情報発信・提供を行う。また、中学生の職場体験受入も徐々に増加傾向にあるため、環境教育・学習の総合的な活動の充実を図る。	3 「北野環境教育・学習拠点づくり委員会」にて環境関連の講座など、環境学習室を中心に事業を実施するほか、委員会の更なるレベルアップを図る体制・活動内容の再構築が目指され、更なる事業の推進が期待される。
	(6) 事業者に対する啓発	1 事業者に対して、法令遵守、消費者への適切な情報提供について啓発を行います。	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など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。社会科見学後の学校での成果品(壁新聞)を募集しあつ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「ボカボカ足湯」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費・地域コミュニケーションの場として市民などにも利用をPRし	工場見学や足湯に訪れる市民など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27年度工場見学者数 2,649人(幼稚園2園、小学校30校、特別支援学校4校、イベント、広聴依頼による見学4回、その他一般市民、団体) ・壁新聞コンテスト(第4回)参加校13校、参加人数984人 ・足湯利用者数10,455人 ・足湯、見学などのPR用リーフレット作成と配布	引き続き、施設見学による情報発信・提供を行う。また、中学生の職場体験受入も徐々に増加傾向にあるため、環境教育・学習の総合的な活動の充実を図る。 【総合的な環境情報発信、提供】 実施期間 通年	3 「北野環境教育・学習拠点づくり委員会」にて環境関連の講座など、環境学習室を中心に事業を実施するほか、委員会の更なるレベルアップを図る体制・活動内容の再構築が目指され、更なる事業の推進が期待される。	
			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・生活環境など)・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など)・ボランティアグループとの花育成事業など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。今年度は、清掃工場、下水処理場に引き続きあつたかホール・エコひろば社会科見学用教育DVDの作成を行った。また、出前講座の依頼も増加傾向にあり、社会環境・自然環境について情報発信による子ども達の環境への関心や意識の高揚も図れた。	市民(学校・近隣町会など)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。 ・下水処理場、工場の仕組み出前講座数10校 ・近隣小学校の1年間の環境学習成果発表会「浅川探検隊発表会」への参加 ・環境施設内の整備の一環とした花壇及び市民コミュニケーション用ベンチの設置 ・各種イベント(あつたかまつり【20人】環フェス【32人】)参加 ・町会イベント(ごみ分別啓発)参加4人	各種イベント、出前講座、近隣町会との協働事業などに関し、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。 【レベルアップのための再構築】 期間 4月～9月(予定)	4 「学校教育における環境教育基本方針(第二次)」に基づき、全小中学校において、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。	
			4 小中学校で環境に関する学習を実施します。	学校教育部指導課	「学校教育における環境教育基本方針(第二次)」に基づき、全小中学校において、環境教育全体計画及び年間指導計画を作成し、環境教育を実施した。	全小中学校で環境に関する学習を実施した。	「学校教育における環境教育基本方針(第二次)」に基づき、全小中学校において、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。	4 「学校教育における環境教育基本方針(第二次)」に基づき、全小中学校において、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。
	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:5店舗(27品目) 電気用品:1店舗(10品目) ガス用品:対象店舗なし 液化石油ガス器具など:1店舗(2品目) 消費生活用製品:対象店舗なし ※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:28年度後期	1-1(6) 1 昨年に引き続き製品安全4法・家庭用品品質表示法に基づく立入検査が、計画的に行われた。		

平成27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27年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	平成28年度以降の取り組み予定 (内容・時期)	検 証	
施策の方向 1ー2 情報提供の 充実に向けた 取り組み	(1) 情報提供 の充実 に向けた ネットワ ークの活用	1 消費者庁、(独)国民生活センター、東京都消費生活総合センター、警察などとの連携を緊密にし、適切かつ迅速な情報提供を行います。	消費生活センター	防犯対策連絡会の参加や捜査関係事項の照会などを通じて、警視庁との消費者被害に関する情報提供を図った。 また、東京都と連携して「多重債務110番」や「高齢者被害特別相談」、「若者のトラブル110番」の相談を実施した。 そのほか、東京都との連携事業である「高齢者被害防止共同キャンペーン」や「悪質商法被害防止共同キャンペーン」を実施し、出前講座などでリーフレットを配布し、相談の啓発に努めた。	関係機関への迅速な情報提供や、相談についての連携は、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 多重債務110番:9/7~9/8(1件) 高齢者特別被害相談:9/15~9/17(16件) 若者のトラブル110番:3/14~3/15(2件)	引き続き各関係機関と連携し、相談の実施、啓発リーフレット・ポスターの配布をし、情報提供の充実を図る。	1ー2(1) 1 引き続き各関係機関と連携し、啓発リーフレット・ポスターの配布をし、情報提供の充実を図る必要がある。	
		2 消費者被害に遭うリスクの高い高齢者や障害者の方に対して安心して消費生活を送ることができるように、福祉関連部署との連携を強化し、効果的に情報提供ができるように取り組んでいきます。	消費生活センター	高齢者の方に対して、地域包括支援センターや町会と連携し、出前講座を実施した。 また、市内の民生・児童委員及び町会の役員を対象に「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。 出前講座 一般成人など:1回(11名) 高齢者:13回(延227名) 高齢者見守り講座:18回(延360名)	引き続き、出前講座を実施するとともに、町会・自治会の役員を対象に、高齢者見守り講座を実施する。	高齢者見守り講座:11回 (町会・自治会の役員向け)	2 高齢者に悪質商法防止のための情報が届くよう、福祉政策課との連携により、民生・児童委員対象に「高齢者見守り講座」が実施し、民生委員との連携強化を図ることができた。
			高齢者福祉課	消費生活センターからのパンフレットなどを各地域包括支援センター(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。	地域包括支援センター(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。	引き続き、福祉関連部署との連携を継続する。		2 障害者福祉課では、障害者の消費者被害に関する意識の変化がうかがえ、今後なお一層の消費生活センター他関係機関との連携が必要である。
		障害者福祉課	各ケースワーカーなど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。	各ケースワーカーなど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。	日頃の様々な相談業務などから被害リスクを察知し、関係機関を紹介したり、場合によっては消費者センターなどと連携を図り、スムーズな情報提供が行えるようにする。			
		3【再掲】 地域のコミュニティ機能のさらなる向上を目指し、警察、町会・自治会、商工会議所、商店会、民生委員児童委員協議会、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	地域の民生・児童委員及び町会・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げた。 高齢者見守り講座:18回(延べ360名) 2/12八王子市商店会連合会主催「八王子あきんど祭り2015」で高齢者向け啓発物の配布 11/30地域ケア会議(地域包括支援センター南大沢)で情報提供 3/18地域ケア会議(地域包括支援センター高尾)で情報提供 地域包括支援センターとの情報交換会:3/16実施	町会・自治会と連携し、見守りネットワークづくりに取り組む。 高齢者見守り講座:11回 (町会・自治会の役員向け)	3【再掲:施策の方向1-1・(1)・2】 3 「高齢者見守り講座」を、前年比5回増の18回実施し、地域ケア会議を2回実施するなど、地域との一層の連携に取り組んだ。 また、民生・児童委員との連携による高齢者の見守りネットワークづくりに取り組むことができた。	
(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	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に配布し、啓発に努めた。 また、市広報において「高齢者を狙う悪質商法」をテーマに全4回のコラムを掲載したほか、高齢者の消費者被害をテーマに広報特集号を作成し、全戸配布した。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て、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に配布し、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)	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:1回 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	1ー2(2) 1 「消費生活ニュース」や「くらしのレポート」などの啓発物を適宜配付するほか、高齢者の消費者被害をテーマに広報特集号を作成し、全戸配布するなど、幅広い年齢層に情報提供を行うことができた。	
		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:5/12~5/28 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)	引き続き消費生活啓発推進委員と協働で、パネル展を実施するほか、各フェスティバルの場で市民への啓発を図る。 パネル展:1回 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	2 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することができた。	

平成27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27年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	平成28年度以降の取り組み予定 (内容・時期)	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	3	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1冊 DVD12本 糖度計1本	引き続き、機会を捉えてPRし、利用促進を図る。	3 図書・DVDなどの貸出件数を増加させるべく、一層の利用促進を図る必要がある。
		4	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、創価女子短期大学と連携し、悪質商法に関する講座を実施した。 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民生・児童委員及び町会・自治会の役員を対象に「高齢者見守り講座」を実施したほか、高齢者の消費者被害に関する手口や対処法をテーマとした広報特集号を作成し、全戸配布を行った。 外国籍市民向けに、多文化共生推進課と連携し外国人向け広報誌ギンコ11月号に消費生活センターの案内を掲載し、啓発を図った。	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:9/15～9/17(16件) 高齢者見守り講座:18回(延360名) 若者のトラブル110番:3/14～3/15(2件) 大学教職員向け消費者教育研修会:6/15、6/29(全2回実施 参加大学合計10校 延13名参加) 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) リーフレットの配布:23校 クリアファイルの配布(構内で学生に手渡しによる配布):8校 創価女子短期大学連携講座:7/15(40名参加)	高齢者向けとして、町会・自治会の役員を対象とした「高齢者見守り講座」を実施し、地域との連携強化を図る。 また、若者向けとして引き続き「大学教職員向け消費者教育研修会」を実施し、消費者教育の推進を図る。 高齢者見守り講座:11回(町会・自治会の役員向け) 大学教職員向け消費者教育研修会:2回	4 大学生に対して新入生ガイダンス、大学コンソーシアム八王子を通じての情報提供は新入生の約半数に達し、今後とも継続・強化が望まれる。 また、出前講座など、多様な機会を活用しての情報提供の継続も必要である。
			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 WEST2015」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、八王子地域にある23大学などに配付した。また、一部の大学の新入生ガイダンスにおいて、本冊子を活用して八王子市を紹介する際に、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。	各大学での新入生ガイダンスにおいて、八王子地域にある大学など23校のうち説明したのは、10大学、新入生24,759人に対し10,903人(44.0%)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、引き続き大学に協力を呼び掛けていく。 BIG WEST2015 年1回発行 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「ビッグウェスト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大学などに配付した。また、一部の大学の新入生ガイダンスにおいて、本冊子を活用して八王子市の紹介とともに、学生を狙った悪徳商法の事例紹介や、被害にあった場合の対応について説明する。	4 外国人については、多言語ホームページや八王子国際協会を通じて消費者トラブルに関する情報提供を行っており、今後とも継続的な情報提供が望まれる。 4 地域包括支援センターとの連携強化は今後とも重要課題である。
			多文化共生推進課	・「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を設置。 ・多言語ホームページや八王子国際協会などを通じて消費者トラブル防止の情報提供を行っている。	適宜、相談窓口や通訳などを案内できる体制をとっている。 相談件数の推移 平成25年度 947件 平成26年度 1149件 平成27年度 1012件	消費生活センターと連携し、外国人向け広報誌ギンコ(11月号又は1月号)に消費トラブル防止の啓発について掲載するほか、多言語のホームページや八王子国際協会を通じ周知を行う。	
			高齢者福祉課	地域包括支援センター(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」などのチラシを配布し被害防止に努めた。	地域包括支援センター(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などの周知の強化を図った。	引き続き、関連部署との連携を継続しながら必要な情報を共有し、在宅高齢者の被害防止に努める。	
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	市内の児童館と連携し、「子どもシティ」を実施した。 また、市内の民生・児童委員及び町会・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するとともに、高齢者の消費者被害に関する手口や対処法をテーマとした広報特集号を作成し、全戸配布した。 そのほか、創価女子短期大学と連携し、SNSの消費者トラブルに関する講座を実施した。	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:3/6(延550名) 高齢者見守り講座:18回(延360名) 出前講座:14回(延238名) 創価女子短期大学連携講座:7/15(40名)	児童館と連携し、事業を実施する。 また、町会・自治会の役員を対象に「高齢者見守り講座」を実施する。 児童館連携事業:児童館2館 高齢者見守り講座:11回(町会・自治会の役員向け)	2-1(1) 1 児童館連携事業として「子どもシティ」などが実施されるなど、地域や学校での消費者教育が行われた。
		2	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、創価女子短期大学と連携し、SNSの消費者トラブルに関する講座を実施した。	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:6/15、6/29(全2回実施 参加大学合計10校 延13名参加) 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) リーフレットの配布:23校 クリアファイルの配布(構内で学生に手渡しによる配布):8校 創価女子短期大学連携講座:7/15(40名参加)	引き続き、「大学教職員向け消費者教育研修会」を実施し、消費者教育の推進を図る。 大学教職員向け消費者教育研修会:2回	2 大学コンソーシアム八王子の大学などとの連携を通じ、大学教職員向け消費者教育研修会を開催し、大学での消費者教育への大きな一歩を踏み出すことができ、今後も継続するとともに、個々の大学での講座開催などの連携に発展させるべきである。
			学園都市文化課	大学コンソーシアム八王子の大学など連携部会において、八王子市による消費生活に関する出前講座が大学でできることの紹介を行った。	大学コンソーシアム八王子の大学など連携部会での、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、大学からの希望がなく、未実施となった。	大学コンソーシアム八王子の大学など連携部会において、八王子市による消費生活に関する出前講座が、各大学でできることの紹介を行う。	

平成27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27年度実施状況	自己評価 (実績・成果物・期待)	平成28年度以降の取り組み予定 (内容・時期)	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	3	学校教育部指導課	学習指導要領に基づき、各学校で社会科や家庭科の授業において消費者教育を実施した。	学習指導要領に基づき、社会科(生産から販売の消費生活の様子)、家庭科(物や金銭の使い方と買い物)などにおいて、消費者教育を実施した。	学習指導要領に基づき、各学校で社会科や家庭科の授業において消費者教育を実施する。	3 小・中学校では、授業時間に限定しない消費者教育のあり方も検討する必要がある。 また、市内の高等学校に対するアプローチも必要である。
		4	消費生活センター	八王子市消費者団体連絡会に情報提供などを行い、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、①消費生活講座企画提案②東京都消費者月間事業③消費生活フェスティバルへの協力を行った。 また、今年度から消費者団体連絡会連携講座を実施し、活動支援・連携強化を図れた。	引き続き、地域で活動する団体に消費者教育に関する学習活動を行う場合に、会場の提供などの支援を行う。	4 消費者団体連絡会などを通じ地域で活動する団体に、消費者教育に関する活動に対する支援を継続すべきである。
		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食品表示のポイント」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」では主に消費生活啓発推進委員会の活動を紹介するもので、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食品表示のポイント」: 11/27 (87名)	引き続き、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	5 消費生活啓発推進委員会と協働して、これまで以上の啓発活動を様々な方面で展開する必要がある。
(2) 自ら学ぶ消費者の学習活動の支援		1	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1冊 DVD12本 糖度計1本	引き続き、機会を捉えてPRし、利用促進を図る。	2-1(2) 各項 1 図書・DVDなどの貸出件数を増加させるべく、一層の利用促進を図る必要がある。
		2	消費生活センター	「生命保険の基礎知識」や「意外と多い住まい」など、暮らしに身近なテーマを用いた講座・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 生命保険: 1回 (12名) 住まい: 1回 (10名) クリーニング: 1回 (14名) お金と生活: 1回 (11名) 造幣局見学: (19組39名) 消費者力アップ: 5回 (延69名) 講演会「これだけは知っておきたい食品表示のポイント」: 11/27 (87名)	引き続き、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・講演会を実施する。 講座9回 講演会1回	2 消費者力アップ講座は、毎年テーマを変えながらも、消費者のニーズにあった内容で、参加者の好評を得ている。
		3	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。	引き続き、生涯学習フェスティバルに参加し、関係所管と連携して、消費生活に関する啓発を行う。	3 引き続き、関係所管と連携して、それぞれの開催する講座での啓発活動を進める必要がある。
			学習支援課	概ね60歳以上の方を対象にスマートフォン・タブレット入門講座を実施した。	9事業実施し、延べ260人が参加した。	引き続きスマートフォンに関する講座を実施し、その中で詐欺やトラブルなど利用するにあたっての注意喚起を併せて行う。	
4	消費生活センター	東京都金融広報委員会をはじめとする専門的な知識をもった関係機関より講師を派遣し、消費生活講座・消費者力アップ講座を実施した。	消費生活講座、消費者力アップ講座の実施により消費者意識を高める学習の機会を提供することができた。 講座 生命保険: 1回 (12名) 住まい: 1回 (10名) クリーニング: 1回 (14名) お金と生活: 1回 (11名) 造幣局見学: (19組39名) 消費者力アップ: 5回 (延69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9回	4 引き続き、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ことが求められる。		

平成27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27年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	平成28年度以降の取り組み予定 (内容・時期)	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	(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。	消費生活ニュースでは「通信販売における宅配便トラブル」「催眠商法の新たな手口」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: 4月・7月・10月・1月発行	引き続き、「消費生活ニュース」と「くらしのレポート」の発行により、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	2-1(3) 各項 1 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の提供は継続すべきである。 2 引き続き消費生活啓発推進員と協働で、パネル展を実施し、各フェスティバルの場で市民への啓発を図る。 3 悪質商法に関する出前講座については、例年好評であり、消費者の身近な場でより多くの市民に啓発ができるので、より充実すべきである。
		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を行い、効果的な周知を図ることができた。 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)	引き続き消費生活啓発推進員と協働で、パネル展を実施するほか、各フェスティバルの場で市民への啓発を図る。 パネル展: 1回 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でも、効果的な啓発活動を推進します。	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や消費生活フェスティバルで、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(延238名) 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)	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。 環境フェスティバル: 6月 生涯学習フェスティバル: 10月 消費生活フェスティバル: 2月	
施策の方向 2-2 若者と高齢者などの消費生活の安全を守る取り組み	(1) 関係機関と連携した啓発活動の充実	1	高齢者、障害のある方の被害防止のため、民生委員児童委員協議会、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。	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、市内の民生児童委員及び町会・自治会の役員を対象に「高齢者見守り講座」を実施し、地域の高齢者への啓発を推進した。 高齢者見守り講座: 18回(延360名)	地域包括支援センターに高齢者の消費者被害に関する情報提供を行い、被害の未然防止を図る。また、町会・自治会の役員を対象に、高齢者見守り講座を実施し、地域の高齢者への啓発推進を図る。 高齢者見守り講座: 11回 (町会・自治会の役員向け)	2-2(1) 1 高齢者に悪質商法防止のための情報が届くよう、福祉政策課との連携により、民生・児童委員対象に「高齢者見守り講座」が実施され、民生委員との連携強化を図ることができた。また、高齢者を対象とした出前講座が回数、参加人数とも大幅に増加している。障害者福祉課では、中核市移行で権限が拡大したことを契機に、消費生活センターからの情報を事業者へ配信するなどの取組が期待できる。	
			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などの情報提供に努めた。	一人暮らし高齢者に直接配布・説明を行える民生・児童委員を通じての情報提供の効果は大きいと考える。 一人暮らし高齢者への恒常的な見守りを通じて各種情報提供		引き続き、関係団体と連携し、情報提供を行う。
			高齢者福祉課	消費生活センターからのパンフレットなど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。	地域包括支援センター(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。		引き続き、関連部署との連携を継続する。
			障害者福祉課	・国などからの通知などを、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、協議などが必要な事例がなく、積極的な活動は行っていない。		中核市移行により障害福祉サービス事業者などの指定権限の移譲を受け、各種連携を密に図れるようになったことから、消費生活センターなどからの情報を各事業者に配信し周知に努める。また、場合によっては消費者センターの出前講座を活用するなど被害防止に努める。
		2	学生を中心とした若者に効果的に情報提供を行うために、大学コンソーシアム八王子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。	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、創価女子短期大学と連携し、SNSの消費者トラブルに関する講座を実施した。	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: 6/15、6/29(全2回実施 参加大学合計10校 延13名参加) 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) リーフレットの配布: 23校 クリアファイルの配布(構内で学生に手渡しによる配布): 8校 創価女子短期大学連携講座: 7/15(40名参加)	引き続き、「大学教職員向け消費者教育研修会」を実施し、消費者教育の推進を図る。 大学教職員向け消費者教育研修会: 2回	2 大学コンソーシアム八王子の大学などとの連携を通じ、大学教職員向け消費者教育研修会を開催し、大学での消費者教育への大きな一歩を踏み出すことができ、今後も継続するとともに、個々の大学での講座開催などの連携に発展させるべきである。
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 WEST2015」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、八王子地域にある23大学などに配付した。また、一部の大学の新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。	各大学での新生ガイダンスにおいて、八王子地域にある大学など23校のうち説明したのは、10大学、新入生24,759人に対し10,903人(44.0%)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、引き続き大学に協力を呼び掛けていく。 BIG WEST2015 年1回発行 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「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大学などに配付した。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の紹介とともに、学生を狙った悪徳商法の事例紹介や、被害にあった場合の対応について説明する。				

平成27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27年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	平成28年度以降の取り組み予定 (内容・時期)	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	(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、市内の民生・児童委員及び町会・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するとともに、高齢者の消費者被害に関する手口や対処法をテーマとした広報特集号を作成し、全戸配布した。 そのほか、創価女子短期大学と連携し、SNSの消費者トラブルに関する講座を実施した。	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:3/6(延550名) 高齢者見守り講座:18回(延360名) 出前講座:14回(延238名) 創価女子短期大学連携講座:7/15(40名参加)	児童館と連携し、事業を実施する。 また、町会・自治会の役員を対象に「高齢者見守り講座」を実施する。 児童館連携事業:児童館2館 高齢者見守り講座:11回 (町会・自治会の役員向け)	2-2(2) 1 【再掲: 施策の方向2-1・(1)・1】 1 児童館連携事業として「子どもシティ」などが実施されるなど、地域や学校での消費者教育が行われた。	
		2 【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	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、創価女子短期大学と連携し、SNSの消費者トラブルに関する講座を実施した。	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 :6/15、6/29(全2回実施 参加大学合計10校 延13名参加) 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) リーフレットの配布:23校 クリアファイルの配布(構内で学生に手渡しによる配布):8校 創価女子短期大学連携講座:7/15(40名参加)	引き続き、「大学教職員向け消費者教育研修会」を実施し、消費者教育の推進を図る。 大学教職員向け消費者教育研修会:2回	引き続き、「大学教職員向け消費者教育研修会」を実施し、消費者教育の推進を図る。 大学教職員向け消費者教育研修会:2回	2 【再掲: 施策の方向2-1・(1)・2】 2 大学コンソーシアム八王子の大学などとの連携を通じ、大学教職員向け消費者教育研修会を開催し、大学での消費者教育への大きな一歩を踏み出すことができ、今後も継続するとともに、個々の大学での講座開催などの連携に発展させるべきである。
		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	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 WEST2015」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、八王子地域にある23大学などに配付した。 また、一部の大学の新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。	各大学での新生ガイダンスにおいて、八王子地域にある大学など23校のうち説明したのは、10大学、新入生24,759人に対し10,903人(44.0%)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、引き続き大学に協力を呼び掛けていく。 BIG WEST2015 年1回発行 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「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大学などに配付した。 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の紹介とともに、学生を狙った悪徳商法の事例紹介など、被害にあった場合の対応について説明した。	引き続き、出前講座などで施設に訪問した際に、啓発パンフレットなどを配布し、情報提供を行った。	引き続き、出前講座などで施設に訪問した際に、啓発パンフレットなどを配布し、情報提供を行う。
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、「多重債務110番」を開催し、弁護士による相談会を実施した。	出張相談会を実施することにより、消費者被害の防止に努めることができた。 多重債務110番:9/7~9/8 3/7~3/8(2件)	引き続き、東京都と連携し、「多重債務110番」を開催し、弁護士による相談会を実施する。 多重債務110番:9月・3月	3-1(1) 1 「多重債務110番」の開催のほか、出張相談会の充実を図る必要がある。	
		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食品表示のポイント」を実施した。 消費生活ニュースでは「通信販売における宅配便トラブル」「催眠商法の新たな手口」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:5/12~5/28 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) 消費生活ニュース:毎月発行 くらしのレポート:4月・7月・10月・1月発行	引き続き消費生活啓発推進委員と協働で、各地域へ出向いてパネル展を実施するほか、各フェスティバルの場で、市民への啓発を図る。 また、「消費生活ニュース」と「くらしのレポート」の発行により、消費生活に関する情報を提供する。 パネル展:1回 環境フェスティバル:6月 生涯学習フェスティバル:10月 消費生活フェスティバル:2月 消費生活ニュース:毎月 くらしのレポート:随時	引き続き消費生活啓発推進委員と協働で、パネル展を実施し、各フェスティバルの場で市民への啓発を図ることを継続すべきである。	
		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。	引き続き、悪質な取引事例などについては、ホームページなどで注意喚起を行う。	3 引き続き、悪質な取引事例などについては、ホームページなどで注意喚起を行う必要がある。	

平成27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27年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	平成28年度以降の取り組み予定 (内容・時期)	検 証
施策の方向 3-1 (続) 消費者被害 の防止・予防 に向けた取り 組み	(1) (続) 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や消費生活フェスティバルで、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(延238名) 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)	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	4 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。特に、出前講座は有効なので、積極的に推進すべきである。
		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	安心して消費生活を送ることができるように、成年後見制度や権利擁護のPRに努めた。パンフレットの配布やホームページでの周知を図り、普及啓発活動を行った。 成年後見制度講演会 3回 学習会 6回	今後も引き続き制度の周知を進めていく必要がある。	今年度も、講演会を3回、学習会を6回予定している。 より多くの市民が成年後見制度を利用できるように、後見人候補者の養成を進めていく。こうした講習の中で安全な消費生活に関する周知を行うとともに市民へのPRなどの普及啓発を図る。 関係機関とも引き続き連携していく。	
	(2) 消費者被害 に関する情報 提供の強化	1 消費生活センターにおける相談内容に基づいて、類似被害の拡大防止のために、緊急被害情報や相談事例などを市広報、ホームページなどで情報提供します。	消費生活センター	類似被害の拡大防止のため、「消費生活ニュース」や「くらしのレポート」により、相談事例などの情報提供を行った。	消費生活ニュースを毎月発行することで、多様で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:4月・7月・10月・1月発行	引き続き、「消費生活ニュース」「くらしのレポート」の発行により、相談事例などの消費生活に関する情報を提供する。 また、SNSでの情報提供やHPの工夫を検討する。 消費生活ニュース:毎月 くらしのレポート:随時	3-1(2) 1 引き続き、消費生活ニュースなどをホームページに掲載しながら、SNSなども活用し、悪質な具体事例などの最新情報を提供する工夫が必要である。 2 【再掲:施策の方向1-2・(2)・2】 2 前年度に引き続き、成年後見制度後援会や学習会などが開催され、権利擁護の周知が図られた。
		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の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:5/12～5/28 八王子駅南口総合事務所 生涯学習フェスティバル:10/24	引き続き消費生活啓発推進員と協働で、パネル展を実施するほか、各フェスティバルの場で市民への啓発を図る。 パネル展:1回 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名 月～土:(9:00～16:30) 年間相談:4,366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。
2 相談解決に向けて、消費者と事業者のあつせんをします。			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つせんをした。	年間相談:4,366件 内あつせん:292件	引き続き、相談解決に向けて、消費者と事業者のあつせんをする。	
3 多重債務相談については、消費生活センター、市民生活課及び多重債務問題庁内連絡会でよりきめ細かい対応をします。			消費生活センター	多重債務問題庁内対策連絡会では、多重債務問題や消費生活相談の現状や関係所管との情報交換を行った	広く庁内の関係機関職員を対象に行うことにより、多重債務問題の現状と庁内連携の重要性について意識づけができた。 多重債務問題庁内連絡会:2/17実施	引き続き、多重債務問題庁内連絡会を通じて、情報交換などを行い、関係所管との連携を図っていく。	
		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の実施や専門機関の紹介などを行った。また、1月10日に総合市民相談会を、3月5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・広報への掲載などで、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ている。今後も継続して行っていく。 <平成27年度相談件数> 法律相談 1593組(うち多重債務相談3件) 総合市民相談会 72組 多摩地区無料法律相談会 24組	引き続き、多重債務相談者に対しては、年間を通して無料法律相談の実施や専門機関の紹介などを行っていく。また、庁内連絡会を通じて他所管とも連携をしていく。		

平成27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27年度実施状況	自己評価 (実績・成果物・期待)	平成28年度以降の取り組み予定 (内容・時期)	検証
施策の方向 3-2 (続) 消費者被害 の救済の取 り組み	(2) 専門的な 相談の充 実	1 弁護士会などとの連携による専門的な相談を積極的に実施します。	消費生活センター	専門的な相談に対応するため、弁護士による消費生活法律相談を実施した。	弁護士による法律相談の実施により、専門的な相談や法的な判断が必要な相談に対応することができた。 毎月 第2火曜日・第4金曜日 1回(30分×6枠) 24回実施 実績:106件	専門的な相談に対応するため、引き続き弁護士による消費生活法律相談を実施する。 毎月 第2火曜日・第4金曜日 1回(30分×6枠) 24回実施	3-2(2) 1 引き続き、弁護士による専門的・法的な判断が必要な相談に対応するよう継続すべきである。
		2 東京都と連携し、多重債務・インターネット・賃貸住宅などの特別相談を行います。	消費生活センター	東京都と連携して、多重債務に関する法律相談、高齢者被害特別相談、若者向けの相談を実施した。	東京都と連携して相談を行うことにより、周知が広範囲に行われ、効果的なPRをすることができた。 多重債務110番:9/7~9/8 3/7~3/8(2件) 高齢者被害特別相談:9/15~9/17(16件) 若者のトラブル110番:3/14~3/15(2件)	引き続き、東京都と連携し、特別相談を実施する。	2 東京都と連携して、多重債務などの特別相談を行うことができた。
	(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(7回) 東京都(18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。	3-2(3) 1 引き続き、(独)国民生活センターや東京などの研修に参加し、相談員の専門的知識の向上を図る。
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た。 文書による情報提供した回数:9回	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ていく。	3-3(1) 1 今後、安全5法や計量業務の立ち入り検査を担うなかで、事業者へ法令遵守について啓発を行うことができる。
		2 【再掲】事業者に対して、法令遵守、消費者への適切な情報提供について啓発を行います。 【再掲:施策の方向1-1・(6)・1】	消費生活センター	製品安全4法及び家庭用品品質表示法に基づき、販売店で陳列・販売されている商品に、適切な表示がされているかの立入検査を実施するとともに、事業者に対する啓発として、表示に関する冊子の配布及び説明を行い、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:5店舗(27品目) 電気用品:1店舗(10品目) ガス用品:対象店舗なし 液化石油ガス器具など:1店舗(2品目) 消費生活用製品:対象店舗なし	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:28年度後期	2 【再掲:施策の方向1-1・(6)・1】 2 引き続き、製品安全4法・家庭用品品質表示法に基づく立入検査が、計画的に行われた。
	(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	悪質な事業者に対する指導について実績はないが、商店会と連携し、商店会が主催するイベントで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、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。 2/12八王子市商店会連合会主催「八王子あきんど祭り2015」で高齢者向け啓発物の配布		3-3(2) 1 商工会議所や商店会との連携をまずは進めていくことが必要である。