

平成26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26年度実施状況	自己評価 (実績・成果物・期待)	平成27年度以降の取り組み予定 (内容・時期)	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	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理解を促した。 また、多重債務問題庁内連絡会を実施し、関係所管と情報交換を行った。	各所管の事業と消費生活の関わりについて意識づけすることにより、庁内連携に取り組むことができた。 多重債務問題庁内連絡会:3/3実施	毎年、計画の実施状況を把握し、検証を行うことにより、ネットワークの強化をなお一層図っていく。	1-1(1)
		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・児童委員を対象に「高齢者見守り講座」を実施し、高齢者の消費者被害に関する情報を提供し、ネットワークづくりに取り組んだ。また、「悪質商法被害防止のための高齢者見守りの手引き」を作成し、その後の講座に活用している。	「高齢者見守り講座」を実施し、地域と連携した消費者教育につながった。 高齢者見守り講座:13回(延278名)	地域の民生・児童委員のほか、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:22回(民生・児童委員、町会・自治会の役員向け) 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の実施などを行っていく。 募集時期:随時	2 「高齢者見守り講座」を実施するなど、地域と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、新たに1団体の登録により5団体となり、会議を3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実行委員会事業③消費生活フェスティバルに協力を得る共に、八王子市内の消費者団体間の情報交換、意見交換などを行い、連携の強化を図った。	八王子市消費者団体連絡会を開催することで、地域の消費者団体の連携の体制づくりができた。 今後も、情報交換などによる連携を図ると同時に、消費者団体連絡会の周知に努める必要がある。 八王子消費者団体連絡会:3回開催(5団体参加)	八王子市消費者団体連絡会では団体数や連絡会開催回数が増えるなど連携の強化が図られた。今後も、登録団体を募集し、情報提供や意見交換の実施に努めていく。	
		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、互いに顔の見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	25年度新たに組織した三商店街ではほたけ商店街事業補助金によるイベントを実施し、地域住民へ商店街の存在を認知してもらうことができた。	商店街空白地帯であった地域で商店街がイベントを実施することにより地域コミュニティの充実を図ることができた。	八王子市全域で各商店会の加入者を増加させる取り組みにより組織力強化に努めていく。	4 商店街空白地帯であった地域で商店街がイベントの実施により、地域コミュニティの充実を図ることができた。
		5 新鮮・安全・安心な農産物を提供する「地産地消」を推進し、さらに生産者と消費者の交流を図るため、農業体験等に取り組めます。	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JA直売所、庭先販売等で新鮮な地場農産物を供給することで、地産地消を推進するとともに、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。 春の植木市:4/19、20(9,000人来場) あさがお市:7/5、6(41,000人来場) JA八王子農業祭:11/8、9(約30,000人来場) JA秋の植木市:10/11、12(4,500人来場) 【生産者と消費者の交流】 農園事業 市民農園 8農園 483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)6/28 親子稲作体験(6/14・9/27・10/11) 農業ツアー(親子見学・体験)7/19 さつまいも掘り(親子)10/17 観光農園のPR ブルーベリー摘み取り 陣馬りんご狩り	【地産地消の推進】 新鮮な地場農産物を供給(道の駅・JA直売所・庭先販売等) 新鮮、安全な地場農産物の即売、PR JA春の植木市4/18、19 あさがお市7/4、5 JA八王子農業祭・農林畜産物品評会11/14、15 JA秋の植木市10/10、11 【生産者と消費者の交流】 農園事業 市民農園 8農園 462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)6/28 親子稲作体験(6/14・9/27・10/11) 農業ツアー(親子見学・体験)7/19 さつまいも掘り(親子)10/17 観光農園のPR ブルーベリー摘み取り 陣馬りんご狩り	
(2) 安全・安心な商品選択が行える消費生活の基盤づくり	1 家庭用品の表示の立入検査及び表示の指導を行います。	消費生活センター	製品安全4法及び家庭用品品質表示法に基づき、販売店で陳列・販売されている商品に、適切な表示がされているかの立入検査を実施するとともに、事業者に対する啓発として、表示に関する冊子の配付及び説明を行い、販売時における法的責務の再確認を促した。	市内を4地区に分けるなど、立入検査計画に基づき、計画的に実施した。 立入時には、検査の実施以外に表示についての説明を行うことにより、販売店にもその認識を持ってもらうことができた。 検査状況 家庭用品:6店舗(16品目) 電気用品:6店舗(46機種) ガス用品:1店舗(2機種) 液化石油ガス器具等:2店舗(8機種) 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:27年度後期	1-1(2)	
	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、成年後見制度に関する講演会や学習会を開催し、権利擁護のPRに努めた。	※不適正表示・違反機種なし 成年後見制度や権利擁護のPRに努め、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	27年度も、講演会を3回、学習会を6回予定している。 26年度、市民後見人養成基礎講習会を実施し、27年度は受講者に対し専門研修を行う。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等の普及啓発を図る。 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。	
	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	食品の収去検査や、飲食店などの食品事業者に入立して監視・指導を随時行い、食の安全確保につなげた	約200件にわたって収去検査を行うとともに、立入監視指導は約5,600件行なった。	引き続き、200件の食品収去検査と6,000件を目標に立入監視指導を行っていく。		

平成26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26年度実施状況	自己評価(実績・成果物・期待)	平成27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	広報やホームページ、相談窓口等を通じ、住まいの安全を確保するために、市民に対し情報提供を行った。また、建築物の耐震化について普及啓発を図るための展示会や、市民が安心して住宅のリフォーム相談等ができるよう相談会、出張相談会を実施した。	各種方法による情報提供や安全と深く関わる耐震化に関する電話相談や相談会、出張相談会、展示会などを実施することにより、市民が安全で安心な住宅改修を行える環境を提供した。 (1) 住まいのなんでも相談会：毎月開催(88件) (2) 住宅増改築相談事業：月から金の毎日開催(55件) (3) 耐震対策講座：2回開催 (4) 耐震フェア：9月に2日間開催	引き続き、情報提供、展示会、相談会、出前講座を実施する。 (1) 住まいのなんでも相談会：毎月開催 (2) 住宅増改築相談事業：月から金の毎日開催 (3) 耐震対策講座 (4) 耐震フェア：9月開催	
	(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	前年度に引き続き、重大事故の注意喚起情報を、ホームページや定期的に発行している消費生活ニュースに掲載し、情報提供を行った。	タイムリーな注意喚起情報を提供することにより、消費者トラブルから身を守るための啓発を効果的に行うことができた。	随時、重大事故の注意喚起はホームページや消費生活ニュースなどで発信していく。	1-1(3) 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。
		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、整えた。また、消費生活講座で農林水産省の職員を講師として、食品表示に関する講座を実施した。	注意喚起情報について、適宜ホームページや消費生活講座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。 食品表示講座：1回開催(17人参加)	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。	
		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。	防犯対策連絡会の構成メンバーである市内3警察生活安全課、防犯協会、防犯協会母の会へ悪質商法の事例、相談状況などの情報提供を行い、注意喚起を呼びかけるとともに、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 八王子警察署との情報交換会：1回	引き続き、防犯対策連絡会などを通して、消費生活情報の提供を行い、連携を図るとともに、必要により随時、関係機関への情報提供を行う。	
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	事業者向け更新講習会を毎月行い、実務者講習会は年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多くの市民の理解を促した。出前講座は一般市民向けに行い、食の安全に関する知識と理解の推進に努めた。	市としてできる対策は概ね実施できているが、振り込み詐欺被害はなくなることはないので、継続して実施することが期待されている。 メール配信回数：33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、防犯防災フェア等 防犯指導員による活動回数：155回 防犯対策連絡会：4回開催	引き続き、左の講習会・懇談会講座等を前年回数以上行なって、食の安全に関する知識と理解の推進に努めている。			
(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	事業者向け更新講習会を毎月行い、実務者講習会は年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多くの市民の理解を促した。出前講座は一般市民向けに行い、食の安全に関する知識と理解の推進に努めた。	事業者向け更新講習会を毎月1～2回行い年間で延べ19回開催した。また、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、年に1回開催した。出前講座は一般市民向けに6回行った。	引き続き、左の講習会・懇談会講座等を前年回数以上行なって、食の安全に関する知識と理解の推進に努めている。	1-1(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ほか、学校では「食育推進計画」に基づいた意識づくりが行われた。	
	2 小中学校で、食の安全・安心に関する学習を実施し、食の安全に対する意識づくりを行います。	学校教育指導課	「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。		
(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。一方、6月7日に予定されていた環境フェスティバルは大雨のため中止となった。	環境フェスティバルは、市内に避難勧告が発令されるほどの大雨のため中止となったが、講座等を見直し、より充実した内容で108の講座や教室などを開催できた。 講座等：108回 参加者：6422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6日	1-1(5) 2 ダンボールコンポストの普及を進めるため、市民講師として認定された「生ごみリサイクルリーダー」が認定された。今後、地域に根ざした普及・啓発活動が期待される。	
	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21回	講習会は参加人数延べ525人。 ダンボールコンポストセットについて八王子市環境学習室エコひろばでの販売を開始した。 生ごみリサイクルリーダー3名を認定した。3人のリーダーが講習の計画、内容検討からかわり講師を務め、ダンボールコンポスト講習会を実施した。	目標開催回数 20回 目標参加者数 延べ500名。 なお、26年度は全21回中8回の講師がNPO法人循環生活研究所からの派遣であったが、27年度は、八王子市民講師である生ごみリサイクルリーダーの割合をより高める。		

平成26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26年度実施状況	自己評価(実績・成果物・期待)	平成27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) (続) 環境に配慮した消費行動の推進		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(不要なレジ袋削減)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・事業者と連携して展開した。	イベントでは、可燃ごみ・有害ごみ分別の啓発、ダンボールコンポスト・リユースショップの紹介等を行った。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)→雨で中止 ・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)	・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(リデュース・リユース・リサイクル)の取り組みを、イベント等で周知・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(2月)	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官民のノウハウをいかした事業を実施するほか、新たに下水処理場見学用教育DVDの作成などの取り組みを実施しており、更なる事業の推進が期待される。	
		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。	北野清掃工場	当工場に社会科見学を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」を年2回から3回実施。通常では、見学出来ない工場煙突やプラントホーム入口の見学を実施。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・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。	工場見学や足湯を訪れる市民等は年々増加している。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、職員間でもレベルアップを目指し、更なる環境教育・学習の充実を目指す。 ・平成26年度工場見学者数 2,774人(保育園1園、小学校31校、中学校1校、他) ・足湯利用者数8,565人 ・足湯、見学等の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
			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」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(エコドライブ・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。社会科見学を訪れる小学生の成果品(工場で感じたこと・学んだことを新聞にまとめたもの)をコンテスト方式にしてあったかホールまつりで受賞式を行い、子ども達の環境への関心や意識の高揚を図った。	今年度は、エコひろば主催の「エコドライブ講習会」の講師としての活動や新たに下水処理場見学用教育DVDの作成など新たな取り組みを実施し環境教育・学習の拠点として位置づけを確立してきた。今後も更なる事業の推進を図っていく。 ・壁新聞コンテスト参加校 15校 1,136人参加 ・下水処理場の仕組み出前講座数 10校 ・近隣小学校3校との生き物協働飼育と自然環境講座の実施 ・エコひろば主催の「グリーンカーテン講座」及び「ダンボールコンポスト講習」の補助活動 ・あったかホールまつりでの環境啓発活動他	各種イベントの参加により幅広く活動状況や活動江の参加を促し、官民のノウハウを最大限に活かす市民のニーズに見合う活動を行っていく。また、平成23年度工場、平成26年度下水処理場に引き続き、平成27年度は、あったかホール及び環境学習室(エコひろば)の施設見学用教育DVDの作成に着手していく。 【DVD作成】 作成期間 5月～8月(予定)		
		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。
施策の方向 1-2 情報提供の充実に向けた取り組み	(6) 事業者に対する啓発	1	事業者に対して、法令遵守、消費者への適切な情報提供について啓発を行います。	消費生活センター	製品安全4法及び家庭用品品質表示法に基づき、販売店で陳列・販売されている商品に、適切な表示がされているかの立入検査を実施するとともに、事業者に対する啓発として、表示に関する冊子の配付及び説明を行い、販売時における法的責務の再確認を促した。	立入検査時に、表示についての説明を行うことにより、販売店の表示に対する認識の向上を図った。 検査状況 家庭用品:6店舗(16品目) 電気用品:6店舗(46機種) ガス用品:1店舗(2機種) 液化石油ガス器具等:2店舗(8機種) 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:27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。
		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	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、各市民センターなど主要施設にポスターなどを掲示するなど、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。 防犯対策連絡会:1回参加 多重債務110番:9/1～9/2 3/2～3/3(7件) 高齢者被害特別相談:9/10～9/12(20件) 若者のトラブル110番:3/9～3/10(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。 引き続き、出前講座を実施するとともに、市内の民生・児童委員や町会・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:18回(民生・児童委員、町会・自治会の役員向け) 高齢者見守り講座(民生・児童委員対象):13回(延278名)	1-2(1) 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。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。 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。
			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地域包括支援センターへ配付し、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。		
			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した。	聴覚障害のある方からの相談があったが、消費者被害に関する相談であったため、防犯課を介し、法テラスなど関係機関につなぐなど関係機関との連携を図った。	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等と連携を図り、スムーズな情報提供が行えるようにする。		

平成26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26年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	平成27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	(1) (続) 情報提供の 充実に向けた ネットワー クワークの 活用	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・児童委員を対象に「高齢者見守り講座」を実施し、高齢者の消費者被害に関する情報を提供し、ネットワークづくりに取り組んだ。	「高齢者見守り講座」を実施し、地域と連携した消費者教育につながった。 高齢者見守り講座(民生・児童委員対象):13回(延278名)	地域の民生・児童委員のほか、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:22回 (民生・児童委員、町会・自治会の役員向け)	
	(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付し、啓発に努めた。 また、クリエイトホール1Fに設置してあるモニターを活用し、映像による情報の提供を行うとともに、生涯学習フェスティバル、消費生活フェスティバルでは、市民とのコミュニケーションを通じながら情報提供を行った。 そのほか、消費生活啓発推進委員と共にパネル展を開催し、消費生活に関する様々な情報を広く周知した。	消費生活ニュースなど市民部各事務所、図書館、市民センター、児童館、子ども家庭支援センターに配付し、幅広い年齢層の消費者被害の未然防止につなげた。 また、フェスティバルやパネル展における情報の提供は、多くの市民が来場する機会をとらえたものであり、効果的な情報提供を行うことができた。 市広報:随時掲載 ホームページ:随時掲載 消費生活ニュース:毎月発行 くらしのレポート:年間4回発行 パネル展: 4/19～5/13 八王子駅南口総合事務所 生涯学習フェスティバル:10/18 消費生活フェスティバル:2/7(589名)	今後も、紙、電子媒体のほか、市民との対話を通じて、積極的に情報の提供を行う。 市広報:随時 ホームページ:随時 消費生活ニュース:毎月 くらしのレポート:年数回発行 パネル展:2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—2(2)
		2 悪質商法の被害防止、消費者トラブルに対する意識向上を図り、類似被害を回避するため、消費生活啓発推進委員会と協働でパネル展など啓発活動を行います。	消費生活センター	消費生活啓発推進委員会と協働でパネル展を実施したほか、生涯学習フェスティバルでは、悪質商法被害防止に向けたパネル展を行うとともに、啓発推進委員による消費生活センターのPRを行った。 また、消費生活フェスティバルでは「悪質商法被害防止キャンペーン」として悪質商法に関するパネル展を実施し、消費生活について学ぶ機会を提供した。	市内2か所において、悪質商法に関するパネル展示を行い、消費者トラブルに対する意識向上を図った。 また、各フェスティバルでは、直接市民に消費生活センターのPRを行い、効果的な周知を図ることができた。 パネル展: 4/19～5/13 南口総合事務所 生涯学習フェスティバル:10/18 消費生活フェスティバル:2/7(589名)	引き続き消費生活啓発推進委員と協働で、各地域へ向いてパネル展示を実施するほか、各フェスティバルの場で、市民への啓発を図る。 パネル展: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	図書などの貸出し方法について整理するとともに、PRチラシを作成し、市民への周知を図った。	チラシポスターで周知を行うなど利用促進を図った。 貸出実績:図書5冊 DVD3本 糖度計1本	引き続き、チラシなどでPRし、利用促進を図る。	
		4 若者、高齢者及び外国籍市民を対象に消費者トラブル防止の啓発活動を行います。	消費生活センター	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各市民センターなどに配布した。 また、高齢者を見守る市内の民生・児童委員を対象に「高齢者見守り講座」を実施した。アンケートで得た民生・児童委員の意見をもとに、講座で使用した教材「高齢者見守りの手引き」を改訂した。 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、「大学教職員向け消費者教育研修会」を実施し、大学と行政との連携をテーマとした講演や市内で被害の多かった相談事例を紹介した。 そのほか、中央大学と連携し、悪質商法に関する講座を実施した。	講座の実施や啓発リーフレットの配布など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:9/10～9/13(20件) 高齢者見守り講座:13回(延278名) 若者のトラブル110番:3/9～10(2件) 大学教職員向け消費者教育研修会:10/14、10/31 (全2回実施 参加大学合計11校 延15名参加) 中央大学連携講座:9/24(延8名)	高齢者向けとして、市内民生・児童委員や町会・自治会の役員を対象とした「高齢者見守り講座」を実施、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。そのほか、学生向けの消費者被害防止に関するリーフレットを作成し、各大学に配布することで大学との連携強化を図る。 高齢者見守り講座:22回 (民生・児童委員、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「ビッグウエスト」に、八王子市消費生活センターや東京都消費生活総合センターの紹介記事を掲載し、八王子地域にある23大学等に配付した。また、一部の大学の新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、大学コンソーシアム八王子加盟23校のうち説明したのは、10大学、新入生25,033人に対し12,365人(49.4%)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る。 ビッグウエスト2014 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「ビッグウエスト」に、八王子市消費生活センターや東京都消費生活総合センターの紹介記事を掲載し、八王子地域にある23大学等に配付した。また、一部の大学の新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。		
		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の設置。 多言語ホームページや八王子国際協会等を通じて消費者トラブル防止の情報提供を行っている。	「在住外国人サポートデスク」や「外国人のための無料専門家相談会」など、何かトラブルが発生した時の相談窓口の設置。 多言語ホームページや八王子国際協会等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、相談窓口や通訳等を案内できる体制はとっている。 相談件数の推移 平成24年度 394件 平成25年度 947件 平成26年度 1149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	高齢者あんしん相談センター(地域包括支援センター)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。	地域包括支援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。	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。		

平成26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26年度実施状況	自己評価 (実績・成果物・期待)	平成27年度以降の取り組み予定 (内容・時期)	検 証
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 消費者教育が十分に提供されるよう、地域や学校に向 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」「子どもタウン」を実施した。 また、市内の民生・児童委員を対象に「高齢者見守り講座」を実施 するとともに、市内各会場で悪質商法に関する出前講座を実施し た。 そのほか、中央大学と連携し、悪質商法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:11/8(364名) ・子どもタウン:1/11(403名) 高齢者見守り講座:13回(278名) 出前講座:28回(延834名) 中央大学連携講座:9/24(8名)	児童館と連携し、事業を実施する。 また、市内の民生・児童委員や町会・自治会役員 を対象に「高齢者見守り講座」を実施するとともに、 高齢者消費者被害に関する手口や対処法を載せ た広報特集号を全戸配布し、地域の高齢者への 啓発を推進する。 児童館連携事業:児童館2館 高齢者見守り講座:18回 (民生・児童委員、町会・自治会の役員向け)	2-1(1) 1 児童館連携事業として「子どもタ ウン」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 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、大学と行政との連携をテーマとした講演や市内 で被害の多かった相談事例を紹介した。 そのほか、中央大学と連携し、悪質商法に関する講座を実施した。	研修会や講座の実施により、消費者被害に対する意識向上 と被害の未然防止、各関係機関との連携強化を図った。 大学教職員向け消費者教育研修会:10/14、10/31 (全2回実施 参加大学合計11校 延15名参加) 中央大学連携講座:9/24(延8名)	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。また、学生向 けの消費者被害防止に関するリーフレットを作成 し、各大学に配布することで大学との連携強化を 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等連携部を通じ、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た。 また、中央大学での出前講座を実 施した。
		3 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。	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。	
		4 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を提供し、消費者教育に関す る学習活動を支援した。	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実行委員会事業③消費生活 フェスティバルに協力をいただくと共に、地域の消費者団体と 意見交換ができたことで連携強化が図れた。	引き続き、地域で活動する団体が、消費者教育に 関する学習活動を行う場合に、会場の提供などを 行う。	
		5 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 フェスティバルでは、悪質商法の手口の紹介や、消費生活啓発推 進委員の活動の一環である「食・環境・暮らし」に関する知識を普及 した。 また、「消費生活ニュース」や「暮らしのレポート」により、定期的に情 報提供を行った。 さらに東京都消費者月間実行委員会、消費生活啓発推進委員 会、消費生活センターの共催により、講演会「人生いかによく生きよ く死ぬか」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、「暮らしの レポート」は、主に消費生活啓発推進委員が、各分科会で活 動した成果などを紹介するもので、発行により、適切な知識の 普及を図ることができた。 また、フェスティバルやパネル展における情報の提供は、多く の市民が来場する機会をとらえたものであり、効果的な情報 提供を行うことができた。 消費生活ニュース:毎月発行 暮らしのレポート:4月・7月・10月・1月発行 パネル展: 4/19~5/13 (南口総合事務所) 生涯学習フェスティバル:10/18 消費生活フェスティバル:2/7(589名) 講演会:「人生いかによく生きよく死ぬか」:2/21(123名)	26年度同様、消費生活啓発推進委員会と協働で パネル展を実施するほか、各フェスティバルでの悪 質商法の手口の紹介や、消費生活啓発推進委員 の活動の一環である「食・環境・暮らし」に関する知 識の普及に取り組む。 また、消費生活ニュースや暮らしのレポートにより、 定期的に情報提供を行う。 さらに東京都消費者月間実行委員会、消費生活 啓発推進委員会、消費生活センターの共催によ り、消費生活関連講演会を実施し、知識の普及に 努める。	
(2) 自ら学ぶ消費者の学 習活動の 支援	1 自主的な学習活動の支援を行うため、消費生活に関 連する図書・DVDなどの充実を図ります。	消費生活セン ター	図書などの貸出し方法について整理するとともに、PRチラシを作成 し、市民への周知を図った。	チラシ・ポスターで周知を行うなど利用促進を図った。 貸出実績:図書5冊 DVD3本 糖度計1本	引き続き、チラシなどでPRし、利用促進を図る。	2-1(2) 各項	
	2 市民のニーズにあった消費生活講座などを実施し、消費 生活に関する意識を高める学習機会を提供します。	消費生活セン ター	「収納の工夫術」や「エンディングに関する契約」など、暮らしに身 近なテーマを用いた講座や講演会を実施した。	暮らしに身近なテーマで消費生活意識を高めるための講座 を実施した。 また、消費者力アップ講座は、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 うできた。 講座 収納:1回(27名) 電気:1回(8名) 食品表示法:1回(17名) 生命保険:1回(12名) お金と生活:1回(22名) クリーニング:1回(14名) 掃除:1回:(24名) 日本銀行見学:(23組46名) 消費者力アップ:4回(延42名) 啓発講演会 ・「人生いかによく生きよく死ぬか」:2/21(105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 施し、消費生活意識を高める学習機会を提供す る。 講座:10回 講演会:2回	前年度に引き続き、講座やイベン トを通じて消費生活に関して学習す る機会を提供することができた。	
	3 生涯学習の講座の中で、消費者教育に関連した講座を 実施します。	消費生活セン ター	生涯学習フェスティバルに参加し、悪質商法被害未然防止に関す るDVD上映などで注意喚起情報の提供を行った。	生涯学習フェスティバルに参加し、悪質商法被害未然防止に関す るDVD上映などで注意喚起情報の提供を行った。	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。		

平成26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26年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	平成27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	(2) (続) 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。	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188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。	
			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。	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 収納: 1回(27名) 電気: 1回(8名) 食品表示法: 1回(17名) 生命保険: 1回(12名) お金と生活: 1回(22名) クリーニング: 1回(14名) 掃除: 1回(24名) 日本銀行見学: (23組46名) 消費者力アップ: 4回(延42名)	講座: 10回	
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。 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。 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。	消費生活センター 消費生活センター 消費生活センター	消費生活センター	消費生活ニュースでは、「新聞の購読契約」、「化粧品のお試し商法」、「点検商法」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、「食品ロス」など、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、類似被害の拡大防止を図った。	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、相談事例などの消費生活に関する情報を提供する。	2-1(3) 各項 悪質商法に関する出前講座については、昨年度を上回る依頼があり、消費者の身近な場でより多くの市民に啓発ができた。
			消費生活センター	消費生活啓発推進委員会と協働でパネル展を実施したほか、生涯学習フェスティバルでは、悪質商法被害防止に向けたパネル展を行うとともに、啓発推進委員による消費生活センターのPRを行った。また、消費生活フェスティバルでは「悪質商法被害防止キャンペーン」として悪質商法に関するパネル展を実施を通して消費生活について学ぶ機会を提供した。	八王子駅南口総合事務所で、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。	引き続き消費生活啓発推進委員と協働で、各地域へ向けてパネル展示を実施するほか、各フェスティバルの場で、市民への啓発を図る。	
			消費生活センター	市内の各会場で出前講座を実施したほか、生涯学習フェスティバルでは、悪質商法被害防止に向けたパネル展を行うとともに、啓発推進委員による消費生活センターのPRを行った。また、消費生活フェスティバルでは「悪質商法被害防止キャンペーン」として悪質商法に関するパネル展を実施を通して消費生活について学ぶ機会を提供した。	市内の各会場で、悪質商法に関する出前講座を実施し、消費者トラブルに対する意識向上と被害の未然防止を図った。また、各フェスティバルでは、一方的な周知ではなく、市民との対話の中で、より具体的な啓発を図ることができた。	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。	
施策の方向 2-2 若者と高齢者などの消費生活の安全を守る取り組み	(1) 関係機関と連携した啓発活動の充実	1 高齢者、障害のある方の被害防止のため、民生委員児童委員協議会、地域包括支援センター、社会福祉施設などと連携した仕組みを構築し、啓発活動の充実を図ります。	消費生活センター	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。	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や市内の民生・児童委員に、高齢者に関する消費生活情報を提供し、その情報を地域の高齢者に伝えていただくことで、被害の未然防止を図る。また、市内の民生・児童委員や町会・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。	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、市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。 ・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等を各地域包括支援センターへ配付し、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なお一層強化していく。	
			障害者福祉課	組織的な取り組みは行っていない	啓発活動に関しては十分行っていない	中核市移行により障害福祉サービス事業者等の指定権限が下りてきたことから、各種連携を密に図れるようになったことから、消費者センター等からの情報を各事業者へ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。	

平成26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26年度実施状況	自己評価 (実績・成果物・期待)	平成27年度以降の取り組み予定 (内容・時期)	検 証
<p>施策の方向 2-2 (続) 関係機関と連携した啓発活動の充実 若者と高齢者などの消費生活の安全を守る取り組み</p>	<p>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。</p>	<p>消費生活センター 学園都市文化課</p>	<p>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、大学と行政との連携をテーマとした講演や市内で被害の多かった相談事例を紹介した。 そのほか、中央大学と連携し、悪質商法に関する講座を実施した。 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」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。</p>	<p>研修会や講座の実施により、消費者被害に対する意識向上と被害の未然防止、各関係機関との連携強化を図った。 大学教職員向け消費者教育研修会:10/14、10/31 (全2回実施 参加大学合計11校 延15名参加) 中央大学連携講座:9/24(延8名) 各大学での新生ガイダンスにおいて、大学コンソーシアム八王子加盟23校のうち説明したのは、10大学、新入生25,033人に対し12,365人(49.4%)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。 ビッグウェスト2014 年1回発行 40,000部</p>	<p>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。 また、学生向けの消費者被害防止に関するリーフレットを作成し、各大学に配布することで大学との連携強化を図る。 大学教職員向け消費者教育研修会:2回 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」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。</p>	<p>2 大学コンソーシアム八王子の大学等連携部を通じ、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た。 また、中央大学での出前講座を実施した。</p>
<p>(2) 若者や高齢者などを対象者とした消費者教育の推進</p>	<p>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】 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】 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。</p>	<p>消費生活センター 消費生活センター 消費生活センター 消費生活センター</p>	<p>市内の児童館と連携し、「子どもシティ」「子どもタウン」を実施した。 また、市内の民生・児童委員を対象に「高齢者見守り講座」を実施するとともに、市内各会場で悪質商法に関する出前講座を実施した。 そのほか、中央大学と連携し、悪質商法に関する講座を実施した。 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:11/8(364名) ・子どもタウン:1/11(403名) 高齢者見守り講座:13回(278名) 出前講座:28回(延834名) 中央大学連携講座:9/24(8名) 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、大学と行政との連携をテーマとした講演や市内で被害の多かった相談事例を紹介した。 そのほか、中央大学と連携し、悪質商法に関する講座を実施した。 大学コンソーシアム八王子の大学等連携部会において、八王子市による消費生活に関する出前講座が大学でできることの紹介を行った。 引き続き、出前講座などで町会会館などの施設に訪問した際に、啓発パンフレットなどを配布し、情報の提供を行った。</p>	<p>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:11/8(364名) ・子どもタウン:1/11(403名) 高齢者見守り講座:13回(278名) 出前講座:28回(延834名) 中央大学連携講座:9/24(8名) 研修会や講座の実施により、消費者被害に対する意識向上と被害の未然防止、各関係機関との連携強化を図った。 大学教職員向け消費者教育研修会:10/14、10/31 (全2回実施 参加大学合計11校 延15名参加) 中央大学連携講座:9/24(延8名) 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及び消費生活センターが実施する大学教職員向け消費者教育研修会に関する情報提供の機会を設けた。 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。</p>	<p>児童館と連携し、事業を実施する。 また、市内の民生・児童委員や町会・自治会役員を対象に「高齢者見守り講座」を実施するとともに、高齢者消費者被害に関する手口や対処法を載せた広報特集号を全戸配布し、地域の高齢者への啓発を推進する。 児童館連携事業:児童館2館 高齢者見守り講座:18回 (民生・児童委員、町会・自治会の役員向け) 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。また、学生向けの消費者被害防止に関するリーフレットを作成し、各大学に配布することで大学との連携強化を図る。 大学教職員向け消費者教育研修会:2回 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、各大学でできることの紹介を行う。 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。</p>	<p>2-2(2) 1 児童館連携事業として「子どもタウン」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 新入生ガイダンス、中央大学への出前講座により大学での消費者教育に取り組むことができた。</p>
<p>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</p>	<p>(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。 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。</p>	<p>消費生活センター 消費生活センター 消費生活センター</p>	<p>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。 消費生活啓発推進委員会と協働でパネル展を実施したほか、生涯学習フェスティバルでは、悪質商法被害防止に向けたパネル展を行うとともに、啓発推進委員による消費生活センターのPRを行った。 また、消費生活フェスティバルでは「悪質商法被害防止キャンペーン」として悪質商法に関するパネル展を実施を通して消費生活について学ぶ機会を提供した。 消費生活ニュースでは、「新聞の購読契約に十分注意を払って!!」、「『無料で点検』に要注意!～点検商法の手口」、「友人からの「儲け話」にご注意を!～大学生を狙った投資用DVDを購入させるトラブル」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、「消費生活フェスティバル報告」など、主に消費生活啓発推進委員会の活動の成果を掲載した。</p>	<p>出張相談会を実施することにより、消費者被害の防止・予防の強化を図ることができた。 出張相談会: 9/2(南口総合事務所) 3/3(南口総合事務所) 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示を行い、消費者トラブルに対する意識向上を図ったほか、各フェスティバルでは、一方的な周知ではなく、市民との対話の中で、より具体的な啓発を行うことができた。 消費生活ニュースについては、毎月発行することで、常に新鮮な情報を提供することができた。また、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: 4/19～5/13 南口総合事務所 生涯学習フェスティバル:10/18 消費生活フェスティバル:2/7(589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</p>	<p>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。 出張相談会: 9月・3月 引き続き消費生活啓発推進委員と協働で、各地域へ出向いてパネル展示を実施するほか、各フェスティバルの場で、市民への啓発を図る。 また、「消費生活ニュース」と「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:2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</p>	<p>3-1(1) 各項 昨年度に引き続き、出張相談会を実施したほか、消費生活フェスティバル、消費生活ニュースおよび出前講座などで悪質な具体事例を紹介するなど、消費者被害の防止・予防が図られた。</p>

平成26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26年度実施状況	自己評価(実績・成果物・期待)	平成27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の相談への周知を図ります。	消費生活センター	市内の各会場で出前講座を実施したほか、生涯学習フェスティバルでは、悪質商法被害防止に向けたパネル展を行うとともに、啓発推進委員による消費生活センターのPRを行った。また、消費生活フェスティバルでは「悪質商法被害防止キャンペーン」として悪質商法に関するパネル展を実施を通して消費生活について学ぶ機会を提供した。	市内の各会場で、悪質商法に関する出前講座を実施し、消費者トラブルに対する意識向上と被害の未然防止を図った。また、各フェスティバルでは、一方的な周知ではなく、市民との対話の中で、より具体的な啓発を図ることができた。 出前講座:28回(延834名) 生涯学習フェスティバル:10/18 消費生活フェスティバル:2/7(589名)	引き続き、出前講座やイベントを通じて、消費者トラブルの回避に努める。 出前講座:随時 環境フェスティバル:6月 生涯学習フェスティバル:10月 消費生活フェスティバル:2月	
		5 【再掲】 安心して消費生活を送ることができるように、成年後見制度や権利擁護に関するパンフレットの配布、講座の開催などにより、制度の周知を図ります。 【再掲:施策の方向1-1・(2)・2】	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、成年後見制度に関する講演会や学習会を開催し、権利擁護のPRに努めた。	成年後見制度や権利擁護のPRに努め、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	今年度も、講演会を3回、学習会を6回予定している。昨年度、市民後見人養成基礎講習会を実施し、今年度は受講者に対し専門研修を行う。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等の普及啓発を図る。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」と「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。 消費生活ニュース:毎月 くらしのレポート:随時	3-1(2) 各項 昨年度に引き続き、消費生活ニュースなどをホームページに掲載し、悪質な具体事例を紹介するなど注意喚起を行ったほか、パネル展や消費生活フェスティバルを開催し、悪質商法の被害防止などの啓発活動の推進を図られた。
		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パネル展を実施したほか、生涯学習フェスティバルでは、悪質商法被害防止に向けたパネル展を行うとともに、啓発推進委員による消費生活センターのPRを行った。また、消費生活フェスティバルでは「悪質商法被害防止キャンペーン」として悪質商法に関するパネル展を実施し、消費生活について学ぶ機会を提供した。	市内2か所において、悪質商法に関するパネル展示を行い、消費者トラブルに対する意識向上を図った。また、各フェスティバルでは、直接市民に消費生活センターのPRを行い、効果的な周知を図ることができた。 パネル展: 4/19~5/13 南口総合事務所 生涯学習フェスティバル:10/18 消費生活フェスティバル:2/7(589名)	引き続き消費生活啓発推進委員と協働で、各地域へ出向いてパネル展示を実施するほか、各フェスティバルの場で、市民への啓発を図る。 パネル展: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人 月~土(9:00~16:30) 年間相談:4,250件(前年相談件数:3,970件、7%増)	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。	3-2(1) 各項 昨年度に引き続き、消費生活相談員が多様な相談に適切に対応し、被害の拡大防止、早期解決に努めたほか、多重債務問題に関しては、庁内連絡会の開催により庁内連携の重要性の意識付けが行われた。
		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:4,250件 内あつせん:318件(7.5%)	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	多重債務問題庁内連絡会では、消費生活センターでの多重債務相談への対応について報告するとともに、関係所管の意見交換を行った。	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:2/24実施	毎年、計画の実施状況を把握し、検証を行うことにより、ネットワークの強化を図っていく。	
	(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:112件 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。	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) 各項 昨年度に引き続き、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とともに、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。
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。	多重債務110番:9/1~9/2、3/2~3/3(7件) 高齢者被害特別相談:9/10~9/12(20件) 若者のトラブル110番:3/9~3/10(2件)	引き続き、東京都と連携し、特別相談を実施する。		

平成26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26年度実施状況	自 己 評 価 (実績・成果物・期待)	平成27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	(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が主催する研修に積極的に参加した。 また、受講した相談員が研修内容を全相談員へ報告することにより、情報共有を図った。	(独)国民生活センターや東京都が主催する研修に計画的に参加し、専門的知識を習得することにより、相談時における対応のレベルアップを図ることができた。 研修参加状況 国民生活センター(11回) 東京都(17回) その他(4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) 昨年度に引き続き、国民生活センターや東京都が主催する研修に相談員が参加し、研修内容を共有化することによって、レベルアップを図ることができた。
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への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への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 11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、中核市移行に伴い、計量業務を担うなかで、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	製品安全法及び家庭用品品質表示法に基づき、販売店で陳列・販売されている商品に、適切な表示がされているかの立入検査を実施するとともに、事業者に対する啓発として、表示に関する冊子の配付及び説明を行い、販売時における法的責務の再確認を促した。	立入検査時に、表示についての説明を行うことにより、販売店の表示に対する認識の向上を図った。 検査状況 家庭用品:6店舗(16品目) 電気用品:6店舗(46機種) ガス用品:1店舗(2機種) 液化石油ガス器具等:2店舗(8機種) 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:27年度後期	
	(2) 事業者と連 携した指 導の強 化	1 商工会議所、商店会と連携し、悪質な事業者に対する指導の徹底を図ります。	消費生活センター	商工会議所、商店会との連携を図るべく努めてきたが、機会が得られなかった。	情報提供などの連携の機会が得られなかった。	機会をとりえて連携を図っていく。	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。