

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 平成30年度取り組み実施状況

		事業名	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30年度当初実施予定	平成30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】 1-1 関係機関とのネットワークの強化	(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	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。	消費生活センター	生活安全対策協議会、防犯対策連絡会、生活困窮者自立支援ネットワーク会議で情報共有を行う。及び、特別相談及び庁内・外の研修の情報を共有する。 また、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 1回参加(5月) ・生活困窮者自立支援ネットワーク会議 1回参加(5月) ・多重債務問題に関する研修(新任職員向け):6月、3名 ・多重債務問題に関する研修(経験者向け):6月、2名 ・多重債務問題に関する研修(経験者向け):2月、1名 また、3月、多重問題庁内連絡会を実施し、日本貸金業協会講師による研修を行った。	左記会議へ参加し、防犯課、生活自立支援課と定期的に情報共有を行い、また、3月には多重債務問題庁内連絡会を開催して関係所管間の相互理解と連携を図ることができた。 東京都多重債務問題対策協議会主催の研修には、庁内連絡会構成所管課の職員を派遣し、多重債務問題に関する情報の共有を図った。	今後も多重債務問題に係る所管と連携維持・強化に努める必要がある。
		2 地域のネットワークづくり	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、商店会、商工会議所、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	民生委員・児童委員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・情報交換を実施し、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行う。	高齢者あんしん相談センター地域ケア会議に出席したほか、国・都・市の消費生活に関する情報を高齢者あんしん相談センターへ毎月提供した。 ・高齢者あんしん相談センター地域ケア会議出席 2回 ・高齢者あんしん相談センターに消費生活に関する情報提供 12回(毎月) 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1,500名 民生委員・児童委員を対象に高齢者見守り講座を実施した。20回・423名	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、情報交換を行ったほか民生委員児童委員を対象に高齢者見守り講座を実施し、消費生活に関する啓発が図られた。	ネットワークづくりは進んでいるので、ネットワークを生かしながら、消費者見守りの強化へ発展するよう努力が必要である。
		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	市内の消費者団体の把握に努め、活動支援・連携強化及び消費者団体連絡会への加入促進を図る。	八王子市消費者団体連絡会に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(5/15・9/21・12/21・2/27)	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。	連携強化は図られているが、加盟団体を増やす取り組みが必要である。
		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	引続き、生活安全対策協議会、防犯対策連絡会やイベントへの参加や情報の提供を通じて、連携強化を図る。	生活安全対策協議会、防犯対策連絡会に出席し、消費生活に関する情報提供を行った。また、防犯・防災フェアに参加し警察等と連携して市民に啓発を行った。 ・生活安全対策協議会 2回出席(6月、2月) ・防犯対策連絡会 1回出席(5月) ・特殊詐欺犯罪防止対策パネル展に参加 1回(5/25～6/21) ・防犯・防災フェア 3/23 478名	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。	情報の共有による連携強化によって被害を防ぐ注意喚起が多く行われているものの、悪質商法や架空請求などの相談件数が前年度より増加していることから、更に工夫した注意のための啓発に取り組む必要がある。
			防犯課	市で自動通話録音機を購入し、警察署と協力しながらオレオレ詐欺などの特殊詐欺被害に遭った方や、民生委員・児童委員を通じて被害に遭いそうな高齢者を主な対象として貸与する。 また、引き続き啓発活動を努めるとともにあらゆる媒体、イベント等を通じて、被害に遭いやすい高齢者の子や孫世代への啓発も強化する。	メール配信回数:56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、介護の日、防犯防災フェアにおけるチラシ配布 その他:キッズバ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:152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30年度(2018年度)のみ) 八王子市役所本庁舎及び八王子駅南口総合事務所において、警察と合同で特殊詐欺被害防止対策パネル展示を実施 戸吹清掃事業所・館清掃事業所・南大沢清掃事業所が行う「ふれあい収集」時における特殊詐欺被害防止対策の実施	警察署などの関係機関と連携しながら、各種対策を行ってきたものの、特殊詐欺被害は依然として猛威を振るっている状況にあるため、注意啓発の対象を広げ、またその方法を変えるなど、より一層の取り組みを行う必要がある。 平成30年(2018年)市内特殊詐欺被害 約1億8,400万円 120件 (参考)平成29年(2017年) 約2億5,500万円 136件		
	(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	引続き商店街の組織化及び商店街加入者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、2商店会が新規に設立した。	2商店会が新規設立できた。今後も商店街の存在・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14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知識や対応方法を情報提供することができた。 ・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	商店会や商工会議所と連携し、事業者向け情報提供等を通じて、法令順守、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した際に、表示に関する冊子の配付や説明を行い、販売時における法的責務の再確認を促した。 検査時期:9月(一部10月) 検査地域:北東地域 家庭用品:16店舗(76品目) 電気用品:5店舗(10機種) ガス用品:5店舗(11機種) 液化石油ガス器具:4店舗(6機種) 消費生活用製品:8店舗(15機種)	立入検査を実施し、事業者に対しPSマークの説明を行うなど、販売店の表示に対する認識の向上を図ることができた。	概ね達成
		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 産業政策課	引続き、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。 引き続き、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を行う。	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1,500名 イベントで啓発グッズの配布を行った。	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。 啓発グッズを受け取る消費者も多く、情報提供ができています。	概ね達成

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 平成30年度取り組み実施状況

			事業名	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30年度当初実施予定	平成30年度実施状況(実績・成果物)		自己評価(効果・期待)
1-1 「統」関係機関との連携の強化	「統」(2)事業者、商店会等との連携強化	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月(大型はかり)立入検査実施時期:(前期)6月~7月(後期)10~11月	市内全域を対象に、大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月 検査戸数:22件 検査個数:はかり 27個 分銅・おもり 12個 【立入検査】 検査時期:6月~7月 検査地域:北東 検査戸数:76件 検査個数:952個 検査時期:10月~12月 検査地域:北西 検査戸数:75件 検査個数:1,188個	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することで、計量情報の周知が図られた。	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	引続き、関係機関と連携を図り、市ホームページ、SNSやポスター・チラシなどで市民への迅速な情報提供に努める。	商品の重大事故はなかったが、架空請求の相談が増したため、市ホームページ、SNS、ポスター・チラシを利用して、速やかに市民への情報提供を行った。また、関係機関や民間の事業者と連携し、必要な市民へ直接情報提供ができるよう仕組みづくりに取り組んだ。	タイムリーな注意喚起情報の提供、また、市ホームページ等を活用することで広く市民へ周知することができ、消費者が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
1-2 「消」関係機関との連携の強化	(1)情報の収集と効果的な発信	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	引続き、関係機関からの注意喚起情報などを市ホームページ、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市ホームページ、SNSやポスター、チラシなどで市民への情報提供に努めた。 出前講座や消費生活講座を実施し、市民に情報提供を行うことができた。 出前講座(14回 301名) 消費生活講座(4回 76名)	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徳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」及び「若者向け悪質商法被害防止キャンペーン」の実施や、出前講座などでリーフレットを配布するなどして、情報提供に努めた。	関係機関への迅速な情報提供や相談に関する連携は、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	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「消費生活ニュース」や「くらしのレポート」を作成し、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:6/2 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 ・月間講演会八王子会場:11/30 66名 ・東京都共催講演会(消費生活フェスティバル同時開催)36名 ・消費生活ニュース:毎月発行 12回 ・くらしのレポート:7・12・3月号発行 3回 ・広報消費生活特集号発行	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、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る講演会となった。 また、消費生活ニュースでは「架空請求はがき」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て発行することにより適切な啓発ができた。	概ね達成
1-2 安心できる市内消費環境づくり	(2)商品・サービスの安全性の確保	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	「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」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を行った。 ・消費生活ニュース:毎月発行 12回 各350部 ・くらしのレポート:7・12・3月号発行 3回 各350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、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
		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めます。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) ・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200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14回開催した。 ・実務者講習会は、7月と11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。 ・街頭相談を通じ、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: 112件 ・住まいのなんでも相談会 :開催日数 33日 相談件数 97件 ・耐震フェア :開催日数 2日 相談件数 4件 来場者数 219名	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

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 平成30年度取り組み実施状況

		事業名	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30年度当初実施予定	平成30年度実施状況(実績・成果物)		自己評価(効果・期待)
「続」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	(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き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、販売店に対し表示についての啓発を行う。 実施時期:9月 検査地域:北東地域	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した際に、表示に関する冊子の配付や説明を行い、販売時における法的責務の再確認を促した。 検査時期:9月(一部10月) 検査地域:北東地域 家庭用品:16店舗(76品目) 電気用品:5店舗(10機種) ガス用品:5店舗(11機種) 液化石油ガス器具:4店舗(6機種) 消費生活用製品:8店舗(15機種)	立入検査を実施し、事業者に対しPSマークの説明を行うなど、販売店の表示に対する認識の向上を図ることができた。	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月 立入検査実施時期:(前期)6月~7月(後期)10~11月 買取検査実施時期:12月	市内全域を対象に、大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月 検査戸数:22件 検査個数:はかり 27個 分銅・おもり 12個 【立入検査】 検査時期:6月~7月 検査地域:北東 検査戸数:76件 検査個数:952個 検査時期:10月~12月 検査地域:北西 検査戸数:75件 検査個数:1,188個 【買取検査】 実施時期:12月 検査品名:ナッツ類 検査品目数:8品目 検査個数:24個	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することで、計量情報の周知が図られた。	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) 効果的な啓発・情報提供の推進	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、効果的に迅速な情報提供に取り組めます。	消費生活センター	状況や、提供する対象に合わせて、多様な情報媒体を活用し、積極的に情報提供を行う。 ・広報特集号(7月1日号) ・消費生活ニュース(毎月) ・くらしのレポート(年3回) ・パネル展示: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、市ホームページ、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。 ・安全・安心な消費者市民社会について啓発する広報消費生活特集号を発行した。 ・消費生活ニュースやくらしのレポートで、注意喚起や活動の情報発信を行った。 ・消費生活センター前ロビーにて随時消費生活に関するパネル展示を行った。 ・イベントの周知などでSNS、ラジオ広報及び地域情報誌を用いた。	多様な情報媒体やイベントを活用することで、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。	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	消費生活講座・講演会などを実施する。参加者を増やすため、市民のニーズをとらえた内容で、広報に力を入れる。	消費生活講座などを実施した。 ・夏休み親子見学会 1回 8名 ・消費生活講座 4回 76名 ・冬休み親子講座 1回 24名 ・学習支援課共催講座 1回 29名 ・月間講演会八王子会場(共催) 1回 66名 ・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 36名	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。	市民ニーズを意識した講座・講演の企画と多くの参加者が見込まれるよう広報等の募集に工夫し、啓発が進むことを望む。
		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に、効果的な啓発活動を推進します。	消費生活センター	出前講座・講演会や消費生活フェスティバルを実施し、啓発を図る。	出前講座を実施し、啓発に努めた。 ・出前講座: 14回 301名 ・広報特集号で出前講座のPR実施 ・消費生活フェスティバル 2/2 498名 ・月間講演会八王子会場(共催) 66名 ・東京都共催講演会(消費生活フェスティバル同時開催) 36名	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、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	引続き、会議などで民間施設を訪れた際に啓発冊子などの配架を依頼する。また、毎月発行する消費生活ニュースを保育幼稚園課と連携して、保育所、幼稚園へ送り、保護者向けに掲示・配布を依頼する。	地域包括支援センターや保育園、幼稚園などに消費生活啓発冊子等を配付した。 ・高齢者見守りリーフレット配布 地域包括支援センター17か所 ・消費生活ニュースの配布及び配信 地域包括支援センターに配布、保育園・幼稚園にメール配信(毎月) ・「子どもを事故から守る! 事故防止ハンドブック」(消費者庁作成冊子)を保育園・幼稚園へ配布	公共施設ばかりでなく、民間施設で啓発資料の掲示・配布を行うことで、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、消費生活推進委員と連携して啓発活動を実施する。 ・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	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	

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 平成30年度取り組み実施状況

事業名	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30年度当初実施予定	平成30年度実施状況(実績・成果物)		自己評価(効果・期待)
「統」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 (2) ライフステ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	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> ・生涯学習フェスティバルや環境フェスティバル、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。 ・消費生活ニュースを毎月発行し、保育所、幼稚園へも送り、情報提供を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・イベントに参加し、来場者に対し消費者教育を実施した。 ・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 ・こどもシティ:3/17 254名(消費生活センターブース来場者) <p>・「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、情報提供を行った。 消費生活ニュース:毎月発行 30.4～31.3月号</p>	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、多くの方が来場して、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、市内保育園に消費生活ニュースを送り、その保護者に対して消費生活に関する情報提供を行うことができた。	概ね達成 幼児・保護者に必要とされる消費生活の情報発信を工夫された。
	2 学校教育における消費者教育	消費生活センター	中学生向け消費者教育副読本「磨け！消費者力」を継続して印刷・配付していくほか、小学生向けの消費者教育副読本を指導課と共に作成する。	小学校教員からなる「資料作成委員会」を立ち上げ、小学生向け消費者教育副読本「わたしたちのくらしと商店の仕事」を指導課と共に作成した。 ・資料作成委員会 7回開催 ・小学校3年生用 5,250部作成 また、中学校教員からなる「資料作成委員会」の意見を参考に、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」の改訂版を作成した。 ・資料作成委員会 1回開催 ・中学校1年生用 5,170部作成	小・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、作成した副読本を小・中学校で活用し、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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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30年度は小学校17校、中学校2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。	概ね達成
	3 大学と連携した消費者教育	消費生活センター	若者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。また、大学と連絡を密にとり、研修会出席者や新入学ガイダンスへの参加校を増やす。	新入学生対象ガイダンスや新入学制向け啓発物品の配布、大学教職員向け研修会の実施、大学生向け消費者被害防止リーフレット、クリアファイル等を新入学生へ配布した。 <ul style="list-style-type: none"> ・新入学生対象ガイダンス 1校(1,400名) ・消費者被害防止クリアファイル配布 3校(4,600部) ・大学教職員向け研修会 1回12校18名、市・都職員など5名 ・大学新入生向け情報誌BIGWESTへ消費生活注意情報などを掲載 	様々な機会を利用し、大学生への情報提供や啓発が図られた。大学教職員向け研修会の出席者が増加した。	新入学ガイダンスで消費者被害防止を取り上げる大学が増えることは、消費者センターの認知にもつながるので、今後も大学教職員向け研修会等で被害防止の講座開催の必要性・PRに努められたい。
		学園都市文化課	引き続き、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 WEST」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大学等の学生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を行う。 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行われること紹介を行い、講座提供に繋げていく。	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 WEST2018」に、八王子市消費生活センターや東京都消費生活総合センターの紹介記事を掲載し、大学コンソーシアム八王子加盟25大学等に配付した。 また、一部の大学等の新入生ガイダンスでは、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を紹介するとともに、被害にあった場合の対応について情報提供した。 新入生ガイダンス実施校：8校 参加人数 7,361名 (大学コンソーシアム八王子加盟校の新入生26,300名のうち28.0%) BIG WEST2018:年1回発行 40,000部	新入生向けの生活便利帳の発行及び各大学等での新入生ガイダンスを通して、新入生への情報提供を行うことはできた。 今後、より多くの新入生に啓発するため、ガイダンスでの説明について、大学等に協力を呼び掛けていく。 また、大学コンソーシアム八王子や八王子学生委員会のSNS等を活用し、学生に対する啓発を行っていく。	今後も継続し、協力を依頼する。
	4 高齢者への効果的な情報提供	消費生活センター	出前講座のPRを行い、高齢者を含む受講者を増やす。また、民生・児童委員を対象に悪質商法被害防止のための高齢者見守り講座を実施し、情報提供を行う。(全20地区)	出前講座及び高齢者見守り講座を実施し、情報提供を行った。また、社会福祉協議会主催の市民後見人講座に講師を派遣し、高齢者見守りの啓発を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ・出前講座 14回 301名 ・高齢者見守り講座 20回 423名 ・市民後見人講座 1回 20名 ・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民生委員・児童委員協議会20地区で実施した。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。 また、実際に民生委員宅に送付された特殊詐欺のはがきを、民生委員全員で情報共有して、事例として学習した。	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ための啓発に努める。	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布し、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ができた。	

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 平成30年度取り組み実施状況

		事業名	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30年度当初実施予定	平成30年度実施状況(実績・成果物)		自己評価(効果・期待)
「統」 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	「統」(2) ライフステージや様々な場に応じた消費者教育の推進	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取り組んでいきます。	消費生活センター 障害者福祉課	障害者福祉課と連携し、出前講座のPRを行い、障害者や生活支援員を含む受講者を増やす。 引き続き、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。また、事業者からも金銭管理について情報共有をしたい旨の意見があるので、自立支援協議会の下部組織であるグループホーム連絡会や日中活動支援事業所連絡会でのテーマとして取り上げるよう検討する。	広報特集号(点字版・声の広報)の発行や市保健福祉センターへの消費生活ニュースの配布により情報提供を実施した。 ・広報特集号で情報提供と出前講座のPR実施(7月1日号) ・消費生活ニュース配布(4月～3月)	高齢者あんしん相談センターや生活協同組合に出前講座を行い認知症高齢者などの消費生活被害に関する啓発などが図られた。 一定程度の啓発促進は行えた。	関係部署との連携を図り、障害者への情報提供を行っていく必要がある。
		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 多文化共生推進課	外国人向け情報誌「Ginkgo」で消費生活の啓発に関する情報を掲載する。 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。	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、「外国人のための暮らしの便利帳」及び市ホームページへ消費生活相談についての記事を掲載した。 ・「在住外国人サポートデスク」の設置や「外国人のための無料専門家相談会」の開催。 サポートデスク相談件数推移 28年度 960件 29年度 1,087件 30年度 1,037件 ・外国人向け情報誌「Ginkgo」、「外国人のための暮らしの便利帳」などで情報提供。八王子国際協会を通じた情報提供。	外国人市民に対して消費生活相談の周知が図られた。 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。	
		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 児童青少年課 生涯学習政策課	八王子市消費者団体連絡会の開催や企画提案講座の支援、また、消費生活フェスティバルを共催し、活動支援や学習機会を提供する。 子どもの就労体験イベント「児童館・こどもシティ」において消費者教育を実施。 出前講座の周知を広げ活用を促し、市民の生涯学習意識の向上と、市政に対する理解の推進を図る。	八王子市消費者団体連絡会に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(5/15・9/21・12/21・2/27) 消費生活フェスティバル：2/2 498名 消費生活センター実施出前講座 ①「転ばぬ先の消費者知識～賢い消費者になろう～」 ②「高齢者を悪質商法から守ろう～見守りのポイントについて」 合計14回実施 参加者301名 子どもの就労体験イベント「児童館・こどもシティ」で、参加した子どもを対象に、小遣い帳作りなどお金についての消費者教育を実施した。 こどもシティ：3/17 参加者 延580名(全体参加者数) 全133講座に関しては、3,018回、237,529名が受講し、消費生活センターが実施する2講座については、14回、301名が受講した。	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。 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、消費生活に関する情報提供ができた。 子どもが主体的に取組む遊びを介したイベントにおいて、小遣い帳作りやお金について学ぶ機会を提供することで、消費者教育の推進に寄与した。 受講者は高齢者が多く関心の高さが伺える。悪質商法の被害から自己防衛する術、また、高齢者を消費者被害から守るために周囲の人が見守るポイントの普及に貢献した。	概ね達成だが、消費生活センターの企画提案講座については、支援方法等の検討が必要である。
		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等を利用して、新社会人に対して啓発を行うほか、企業へ働きかけ出前講座を実施する。	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18名)	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。 企業での出前講座については、実施できなかった。	他市の取り組みなどを参考に企業への働きかけを検討する必要がある。
		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	関係機関からの注意喚起情報などを市ホームページ、SNSやポスター、チラシなどで市民への情報提供を行う。広報消費生活特集号を発行し、啓発を行う。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市ホームページ、SNSやポスター、チラシなどで市民への情報提供を行った。広報消費生活特集号の発行、出前講座や消費生活講座の実施により、市民に情報提供を行った。 ・消費生活ニュース 毎月発行(4～3月号) ・暮らしのレポート 3回発行(7・12・3月) ・出前講座 14回 301名 ・消費生活講座 4回 76名 ・月間講演会八王子会場(共催) 1回 66名 ・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 36名 ・広報消費生活特集号発行(7月1日号)	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

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 平成30年度取り組み実施状況

			事業名	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30年度当初実施予定	平成30年度実施状況(実績・成果物)		自己評価(効果・期待)
「統」 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	(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 農林課	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。 【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 4/21、22 JA農業祭・農林畜産物品評会 11/6、7 JA秋の植木市 11/9～11 【生産者と消費者の交流】 農園事業 市民農園 6農園 347区画 ひよどり山農園 600区画 農業体験 じゃがいも掘り 6/24 親子稲作体験 6/17、10/6、11/4 農業ツアー 7/21 さつまいも掘り 10/13 観光農園のPR ブルーベリー摘み取り	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、食育に関する情報を多くの方に提供した。 開催日 5月20日 来場者 10,579名 【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:4/21・22(9,200名来場) JA農業祭・農林畜産物品評会:11/17・18(10,000名来場) JA秋の植木市:10/6、8(1,200名来場) 【生産者と消費者の交流】 農園事業 市民農園 6農園 347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)6/24(親子38組137名) 親子稲作体験(6/16、10/6、11/4)(親子15組42名) 農業ツアー(親子見学・体験)7/21(親子31組62名) さつまいも掘り10/14(親子33組121名参加) 観光農園のPR ブルーベリー摘み取り	「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。 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。	概ね達成
		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 保健給食課	市立小・中学校全校で食に関する指導の全体計画・年間指導計画の実践・深化を図るため、各教科及び給食時間を通して食育を推進する。 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。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とともに、オリンピック・パラリンピック教育の一環として「世界の食文化」を学ぶ取り組みを実施し、日本人として自覚を深める機会とする。また、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。	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。 ①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」を年間を通じて給食で提供した。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。 ②オリンピック・パラリンピック教育の一環として「世界の食文化」を学ぶ取り組みを毎月実施し、各国で行われたオリンピックの特色やエピソード、国の風土や料理の紹介を、掲示や保護者へのおたより、給食時間の指導等で内容を充実させ、啓発に努めた。また、サッカーワールドカップの開催時に対戦国の料理を提供し、世界の国々の食文化を学んだ。 ③各小学校で三期休業中などに、中学年を対象に、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。 ①子どもたちは、日本の伝統・文化に対する理解と関心を深めることができた。 ②様々な価値観を尊重する心、豊かな国際感覚、日本人としての自覚と誇りを育成することができた。 ③中学年に必要な「選んで食べる力」を育て、健康的な食生活への実践力を育てる機会となった。八王子産の食材を使ったり、子どもだけでなく料理できる内容にしたり、料理内容は、それぞれの学校に合ったものが実施できた。	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 ごみ減量対策課	環境フェスティバル:6月2日 里山サポーター育成講座 フォロー講座 7月・9月 初心者向け講座 10月～平成31年2月 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。 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) ・戸吹クリーンフェスタ(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) 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400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。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。	6月2日に環境フェスティバルを開催し、58,000名が来場した。 また、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。29年度の修了者を対象にフォロー講座を2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9回実施し、8名が修了した。 【イベントでの啓発】 さらなるごみの減量・資源化を図るため、下記の6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) ・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) 【ダンボールコンポスト講習会】 あったかホール、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、回数を増やし参加者数の増加を図った。 ・36回開催 420名参加	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(29年度:57,000名)、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、地域の環境保全に取り組む市民団体へ新規加入した修了者もいた。 各種イベントでのごみ・資源物の適正排出、3Rの取組啓発、また、生ごみをたい肥化するダンボールコンポストの講習会を実施し、広く市民に対して環境に配慮した消費行動の啓発を行うことができた。	

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 平成30年度取り組み実施状況

事業名	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30年度当初実施予定	平成30年度実施状況(実績・成果物)		自己評価(効果・期待)	
「統」(3)公正かつ持続可能な社会に向けた消費行動の支援 「統」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	3	[統]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。)	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、出張講座、近隣町会との協働事業等に関し、北野環境教育・学習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	社会科見学等で北野環境関連施設に訪れる小学生・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・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の見学や「下水処理の仕組み」も実施した。 学校教育部指導課からの依頼で「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。 清掃工場では、社会科見学後の学校での成果品(壁新聞)を「壁新聞コンテスト」として募集し、あったかホールまつりで表彰式を開催し子どもたちの環境への意識の高揚を図った。 その他、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化・地域コミュニケーションの場として市民等に利用をPRした。 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)の有効利用、及び近隣町会・小学校等との連携のもと「北野環境教育・学習委員会」を平成21年に立ち上げた。この委員会では環境教育・学習の推進のため、官民のノウハウを活かして環境関連の講座・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・ボランティアグループとの花育成事業等を、環境学習室エコひろばを中心に実施した。	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校数・見学者数は昨年度と比べ若干増だった。壁新聞コンテストや足湯利用者が大幅に増加するなど市民の環境施設へ関心を持たせPRの充実を図れた。職員のレベルアップにも繋げ、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。	概ね達成 環境教育・学習の発信、情報提供の更なる拡充に期待する。
			戸吹クリーンセンター	引き続き、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、啓発活動を行う。 ・戸吹クリーンフェスタ(10月) 環境関連の各種イベントに参加し、啓発活動を行う。 参加イベント ・環境フェスティバル(6月2日) ・たまかんフェスタ(10月) ・あったかホールまつり(11月)	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、啓発活動を行った。 戸吹クリーンフェスタ(10月21日) 環境関連の各種イベントに参加し、啓発活動を行った。 参加イベント ・環境フェスティバル(6月2日) ・マイバッグ利用店頭啓発活動(10月6日) ・あったかホールまつり(11月4日)	イベントを通じて、ごみの減量・リサイクルを推進するための関心と理解を深めることができた。	
	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(*4))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。	
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(*3)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による啓発や講演会等の開催により「倫理的(エシカル)消費」の浸透を図る。 また、中学生向け消費者教育副読本「磨け！消費者力」を継続して作成・配付していくほか、小学生向けの消費者教育副読本を指導課と共に作成する。	広報消費生活特集号、また、小・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。 ・広報消費生活特集号 280,902部 ・小学生向け消費者教育副読本「わたしたちのくらしと商店の仕事」新規作成 5,250部(小学3年生配付) ・中学生向け消費者教育副読本「磨け！消費者力」改訂版作成 5,170部(中学1年生配付) ・フェアトレードに関心をもってもらう講座を開催：「フェアトレード・チョコレートを作ろう」18名	広報特集号の発行により、広く市民への啓発が図られた。 また、作成した副読本を小・中学校で活用し、倫理的(エシカル)消費をはじめとした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	平成29年度に作成した副読本を活用する。	平成29年度に八王子ならではの消費者教育ができる副読本を作成し、社会科・家庭科等で活用して授業展開に役立てた。	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。		

(*4) Education for Sustainable Developmentの略。現代社会のさまざまな課題を自らの問題と捉え、身近なところから取り組むことにより、それらの課題の解決につながる新たな価値観や行動を生み出し、それによって持続可能な社会を創造していくことをめざす学習や活動のことを示します。

(*3) 障害者の作った製品、寄付付き商品、フェアトレード商品、エコ商品、リサイクル製品の購入など、消費者それぞれが、各自にとつての社会的課題の解決を考慮したり、そつした課題に取り組む事業者を応援したりしなから消費活動を行うことです。(出典 消費者庁「倫理的消費」調査研究会 中間とりまとめ～あなたの消費が世界の未来を変えろ～)

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 平成30年度取り組み実施状況

		事業名	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30年度当初実施予定	平成30年度実施状況(実績・成果物)		自己評価(効果・期待)	
【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	育 成 (1) 消費者教育の担い手の育成	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	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行う。	八王子市消費者団体連絡会の開催や消費生活講座を実施し、消費者教育の担い手の育成を図った。 八王子市消費者団体連絡会: 4回開催(5/15・9/21・12/21・2/27) ・消費生活講座 4回 76名 ・消費生活フェスティバル:2/2 498名	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、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では、東京都との共催講演会を同時開催し、消費生活に関する情報提供ができた。	概ね達成	
		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、消費生活に関連する図書・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	消費生活に関する図書やDVDの貸出しの周知を図り、また、啓発パンフレットや中学生向け消費者教育副読本及び小学生向け消費者教育副読本の作成に努める。	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配布するとともに閲覧・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して、利用を促進した。 また、小・中学生向けの消費者教育副読本を作成した。 ・図書等貸出し11件 ・小学生向け消費者教育副読本「わたしたちのくらしと商店の仕事」新規作成 5,250部(小学3年生配付) ・中学生向け消費者教育副読本「磨け！消費者力」改訂版作成 5,170部(中学1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、作成した副読本を小・中学校で活用し、消費者教育の推進が図られることが期待される。	教材作成については概ね達成だが、図書やDVDの利用促進への工夫を検討する必要がある。	
	活 用 (2) 効果的な教育資料の開発・教育	生涯学習センター図書館(新規)		消費生活に関することを広く市民に知ってもらえるよう、多くの利用者が来館する図書館で関連図書やDVDなどの貸出を行う。		消費生活フェスティバルにあわせて、関連図書・チラシ・ポスターの展示を行い、期間中、関連図書104冊の貸出を行った。		クワイエットホール(複合施設内)の事業連携として、消費生活に関わるさまざまな知識について、図書・DVDを通じて情報提供を行うことができた。	概ね達成
		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、消費者教育等を担う多様な団体・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。多くの方が講座に参加されるよう広報に力を入れる。	消費者団体による企画提案講座は応募が無かったため実施に至らなかったが、消費者団体連絡会を定期的に行い、連携して消費生活フェスティバルを開催した。 ・企画提案事業:未実施 ・八王子市消費者団体連絡会: 4回開催(5/15・9/21・12/21・2/27) ・消費生活フェスティバル:2/2 498名	消費者団体による企画提案講座の応募については、開催要領を検討し、講座の開催を目指したい。 また連絡会では、消費生活に関する情報交換を活発に行い、消費生活フェスティバルでは、協力して来場者への消費生活に関する情報の提供を行うことができた。	企画提案が出されない理由・原因を分析し、事業が実施できるように検討する必要がある。	
【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	(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。	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	
		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市ホームページ、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されるよう呼びかけた。 また、広報特集号に悪質商法の事例を多く掲載した。	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開催への周知を図ります。	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。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。 ・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 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。	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	
		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	各フェスティバル等を通じて消費者被害の未然防止に努める。 ・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:6/2 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	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、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3回、学習会6回開催予定。パンフレットも増刷予定。	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 パンフレット「成年後見制度の活用を応援します」を2000部増刷、相談や講演会、学習会、出前講座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。学習会の参加人数が前年度より増加した。アンケートの結果もおおむね好評価を得ている。 今後も市民のニーズに沿った内容で開催を考えていきたい。	成年後見制度の周知は引き続き行っていく必要がある。	

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 平成30年度取り組み実施状況

		事業名	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30年度当初実施予定	平成30年度実施状況(実績・成果物)		自己評価(効果・期待)	
【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った。架空請求問題の相談の急増により相談件数が増加した。 ・相談件数 5,124件(前年度相談件数 4,148件、23.5%増)	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。	概ね達成	
		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 95件(前年度相談件数 102件、6.9%減)	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した。 ・相談件数 24回114件	弁護士による消費生活法律相談を毎月実施した。 ・相談件数 24回114件	弁護士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。 総合市民相談会 平成31年1月20日開催	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。 平成30年度より試行的に、平日相談を受けることが困難な方へ相談の機会を提供するために、4月～7月の4か月間、日曜日の法律相談を月1回実施した。 <平成30年度相談件数> 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%)	各種相談について、チラシの配布や市ホームページ・広報への掲載等を行うことで市実施の相談について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、相談者の問題解決に寄与した。 また、平成30年度より4月～7月の4か月間、月1回、日曜日の法律相談を実施することで、平日相談するのが困難な方への相談の機会を提供し、問題解決に寄与した。 1月20日に総合市民相談会を開催した。		
	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、下記特別相談を実施した。 ・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 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。	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。これら相談の周知については、市広報やポスター掲示、チラシ配布などで行い、未相談者の掘り起しが図られた。	概ね達成		
	(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。	警察からの照会に対し、相談情報の提供を実施した。 警察署 3件	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。	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。 【立入検査】 検査時期:6月～7月 検査地域:北東 検査戸数:76件	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し、事業者から得た計量方法等に関する情報を活用し、他の事業者へ周知・啓発を行った。	具体的な指導により、正確な計量の実施の確保を図ることができた。		
	(3) 相談員の専門的知識の向上	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	(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	