

平成 2 8 年度
相模原市消費生活基本計画
年次報告書

相模原市

はじめに

近年、高度情報化や経済のグローバル化等により、私たち消費者を取り巻く環境は一層複雑化・多様化しております。

本市では、市民の皆様の消費者としての権利を確立し、自立を支援するため、平成31年度までを計画期間とする「相模原市消費生活基本計画」に基づき、様々な取組みを推進しております。平成28年3月には、基本計画の中間見直しを行い、本市の消費者問題の現状を改めて分析するとともに、重点施策として新たに「ライフステージ別の消費者教育の推進」を位置付けるなど、より実効性のある内容へと改訂いたしました。

本報告書は、この基本計画中間改訂版に基づき、本市の消費者行政の状況や施策をまとめたものでございます。

平成28年度におきましては、消費生活相談機能の強化や消費者教育等の推進のため、新たに消費生活総合センターを設置し、相談時間の拡充を行ったほか、メールマガジンの配信による情報発信の充実を図るなど、消費者施策を総合的に実施いたしました。

今後も、市民の皆様が将来にわたって、安全で安心できる消費生活の実現に向け、消費者行政を推進してまいります。

消費者問題を改善していくためには、市民や関係機関・団体の皆様との緊密な連携・協力が重要と考えておりますので、引き続き、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

平成29年9月

相模原市長 加山俊夫

目 次

第 1 章 相模原市消費生活基本計画の概要	1
第 2 章 消費生活をめぐる現状	
（ 1 ）平成 2 8 年度における消費者問題の傾向と国の取組	4
（ 2 ）相模原市における消費生活相談の現状	6
（ 3 ）消費生活相談件数の推移	7
（ 4 ）多重債務相談件数の推移	8
第 3 章 平成 2 8 年度消費生活に関する施策の実施状況	
（ 1 ）主な取組状況と課題	9
（ 2 ）事業実施状況	1 6

第1章 相模原市消費生活基本計画の概要

計画の目的

市民の消費者としての権利の確立と自立を支援するとともに、市民が安全で安心できる消費生活を確保できるよう、消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進することを目的とします。

計画の位置付け

消費者問題の多様化を受け、消費者行政の一層の充実を図るため、平成21年に制定した相模原市消費生活条例(平成21年相模原市条例第65号)第9条に基づき、本市における初めての消費生活基本計画として策定しました。

なお、本計画は、新・相模原市総合計画の部門別計画に位置付けられており、あわせて消費者基本法(昭和43年法律第78号)に定められている地方公共団体の責務(社会的、経済的状況に応じた消費者政策を推進する責務)を果たすものです。

計画期間

平成24年度から平成31年度までの8年間
平成27年度に中間改訂を実施

計画の体系

(1) 基本施策

相模原市消費生活条例の基本理念に基づき、消費者の自立支援並びに消費者被害の未然防止及び拡大防止に向けて具体的に取り組む5つの基本施策を設定し、これらの施策を実施することによって、消費者の権利の擁護と、自らが判断し合理的な選択のできる消費者の育成を図ります。

なお、施策の具体化に当たっては、本市における消費者問題の現状を反映するため、消費生活相談の状況や市民意識調査の結果も参考としています。

基本施策 「消費者の安全の確保」

消費者の安全・安心と自主的かつ合理的な選択の機会を確保するために、身近な生活用品、食品等に対する調査を実施し、原材料、含有成分、

使用上の注意、内容量等の表示及び計量の適正化に向けた指導及び啓発を行います。

基本施策 「消費者被害の救済体制の強化」

消費生活相談に対する窓口の整備を行い、より迅速かつ的確な相談体制を確立するとともに、関連機関との情報交換や迅速な情報提供による被害の未然防止と救済体制の強化を図ります。

高齢者等が消費者被害に巻き込まれやすく、また、繰り返し被害者になることが多いことから、消費生活上、特に配慮を要する高齢者等に対する見守りについて、高齢者支援センターや民生委員・児童委員、自治会、事業者団体などと連携を図り、推進します。また、見守り情報が迅速かつ適切に孤立化等の防止に役立つように、各団体と個人情報に配慮した効果的な情報共有を図ります。

多重債務問題については、弁護士、司法書士等の専門家との連携により、問題の解消に努めます。また、関係部局の連携により、多重債務者の早期発見及び早期解決を図ります。

基本施策 「迅速な情報提供と消費者教育の強化」

消費生活情報や消費者問題について、広報紙、ホームページ等の多様な媒体を活用することにより、情報を迅速かつ適切に発信します。

また、消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるなど、消費者の自立に向け、主催事業や共催事業の実施、学校や地域主催事業、消費者団体事業への講師派遣等の様々な手段により、消費者教育の充実に努めるとともに、ライフステージ別のプログラムについて研究し、実践します。

基本施策 「環境に配慮した消費生活の推進」

消費生活と密接に関係する多様な環境問題に対処するため、消費行動を通じた環境への取組を推進し、環境負荷の低減と持続可能な社会の構築を目指します。

基本施策 「消費者意見の反映と連携の強化」

市民に対する意識調査等により、消費生活に関する市民意見の把握に努め、消費者施策への適切な反映を図ります。

また、消費者団体をはじめとする様々な団体との情報交換や連携により、消費者施策の充実に努めます。

(2) 具体的施策

基本施策ごとに取り組むべき具体的施策（17項目）を設定しており、これらの対象となる個別の事業について、実施状況を確認し、評価を行います。

基本施策	消費者の安全の確保
具体的施策	1 商品・サービスの安全性の確保
	2 食の安全性の確保
	3 住まいと居住環境の安全性の確保
	4 消費者取引の適正化
	5 表示の適正化
	6 計量の適正化
基本施策	消費者被害の救済体制の強化
具体的施策	7 消費生活相談の充実
	8 消費者被害の救済
	9 多重債務問題への取組
基本施策	迅速な情報提供と消費者教育の強化
具体的施策	10 消費生活情報の充実
	11 消費者教育及び啓発
	12 学習機会の提供
基本施策	環境に配慮した消費生活の推進
具体的施策	13 包装とごみの減量化に対する取組
	14 環境の保全と地球温暖化の防止に対する取組
基本施策	消費者意見の反映と連携の強化
具体的施策	15 消費者意見の反映
	16 消費者団体等との連携及び育成
	17 事業者団体等との連携

(3) 推進体制

計画の実効性を確保するため、毎年度、各施策の進捗状況等をまとめ、市民、消費者団体代表、事業者団体代表、学識経験者等により構成される「相模原市消費生活審議会」に報告を行います。

第2章 消費生活をめぐる現状

(1) 平成28年度における消費者問題の傾向と国の取組

(参考：(独)国民生活センターホームページ)

平成28年度における消費者問題としては、自動車メーカーの燃費データ改ざんなど消費者の不信感が高まる事件が多く見受けられました。また、電力小売の全面自由化や大規模自然災害などに便乗した不審な電話、詐欺被害が多く発生しました。

平成28年12月に独立行政法人国民生活センターが公表した「消費者問題に関する2016年の10大項目」は、次のとおりとなっています。

情報通信関連の相談が多数 高齢者からの相談内容にも変化が
大規模な自然災害が多発、給湯器の貯湯タンクが転倒する事故も
電力小売の全面自由化がスタート 便乗商法の相談が寄せられる
インターネットを利用した詐欺的商法 怪しい投資話も後を絶たず
消費生活に関わる重要な法律が次々と改正
消費者裁判手続特例法がスタート 消費者の新たな被害救済制度として
期待
成年年齢引き下げに関する議論が加速 18歳～19歳の消費者をどう
守るか
自動車メーカーの燃費データ不正発覚など 消費者の不安感が強まる
食品の表示制度について議論が始まる
絶えず起こる子どもの事故 事故防止に向けてさらなる取り組みの動き

【10大項目注釈(要旨・抜粋)】

通信端末やインターネットを使い、積極的に消費活動を行っている60歳以上の消費者である「アクティブシニア」の増加に伴い、高齢者からのインターネット通販や情報通信関連の相談が多く寄せられている。

東日本大震災でも発生した給湯器の貯湯タンクの転倒に関する相談が熊本地震においても複数寄せられ、被害防止の取組みを進めている。

電力小売の全面自由化により、便乗した相談が寄せられているため、関係団体と連携して被害防止の取組みを進めている。

架空請求に関する相談が増加傾向にあるが、最近ではコンビニ収納代行で支払わせようとするなど、手口が巧妙化している。

消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（消費者裁判手続特例法）が施行され、特定適格消費者団体の活動によって、泣き寝入りしてきた消費者の被害回復が図られることが期待される。

成年年齢が引き下げられると、被害救済手段となる民法の未成年者取消権が失われるので、消費者保護のための法制上の措置が必要という意見が出ている。

自動車メーカーの燃費データ改ざんや産業廃棄物処理業者の食品の不正な転売、特定保健用食品の表示許可の取消しなど、消費者の事業者への不信感が高まった。

子どもの事故情報を分析し、幼児の耳掃除中の事故、自転車のスポーク外傷、ショッピングカートによる事故について注意喚起を行うなどの取組みを進めている。

(2) 相模原市における消費生活相談の現状

相模原市では消費者問題の解決を図るため、市内の消費生活センターに一定の資格を有する消費生活相談員を配置し、電話及び面接による消費生活相談を行っています。

相談員資格

消費生活相談員(独)国民生活センターの資格試験に合格した者)

次の3つのうち、1つ以上の資格を有する者

- ・消費生活専門相談員(独)国民生活センターの認定試験に合格した者)
- ・消費生活コンサルタント(財)日本消費者協会の養成講座を修了した者)
- ・消費生活アドバイザー(財)日本産業協会の認定試験に合格し、研修を修了した者)

相談場所と相談日

ア 消費生活総合センター【毎日(年末年始を除く)】

中央区相模原 1-1-3 シティ・プラザさがみはら

(JR相模原駅 CELEO相模原4階)

電話番号 042-776-2511

相談時間は午前9時～午後4時(第2・4金曜日は午後6時まで)

土日祝日は午前9時～正午、午後1時～午後4時

イ 北消費生活センター【月～金曜日(祝日・年末年始を除く)】

緑区橋本 6-2-1 シティ・プラザはしもと

(JR橋本駅 イオン橋本店6階)

来所相談のみ、要予約

相談時間は午前9時～正午、午後1時～午後4時

ウ 南消費生活センター【月～金曜日(祝日・年末年始を除く)】

南区相模大野 5-31-1 南区合同庁舎3階

来所相談のみ、要予約

相談時間は午前9時～正午、午後1時～午後4時

相談員数

11名(うち1日あたり7～8名を交代で各センターに配置)

配置数

消費生活総合センター.....5～6名

北消費生活センター.....1～2名

南消費生活センター.....1名

(3) 消費生活相談件数の推移

相談件数

相談件数については、架空請求が大きな社会問題となった平成16年度の12,968件をピークとして、以後減少を続けてきましたが、近年はほぼ横ばいで推移しています。

年 度	苦情相談(件)	問い合わせ(件)	相談合計(件)	前年度比(%)
平成28	5,225	475	5,700	103.1
平成27	5,154	372	5,526	99.8
平成26	5,194	341	5,535	99.7
平成25	5,193	361	5,554	104.5
平成24	4,840	473	5,313	97.8

消費生活相談内容(苦情相談)

年 度	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
平成28 (5,225件)	デジタルコンテンツ (1,019件)	商品一般 (325件)	不動産貸借 (281件)	工事・建築 (197件)	インターネット接続回線 (153件)
平成27 (5,154件)	デジタルコンテンツ (1,162件)	商品一般 (292件)	不動産貸借 (242件)	工事・建築 (221件)	フリート・資金 (153件)
平成26 (5,194件)	デジタルコンテンツ (1,064件)	商品一般 (280件)	不動産貸借 (239件)	工事・建築 (215件)	フリート・資金 (182件)
平成25 (5,193件)	デジタルコンテンツ (847件)	不動産貸借 (258件)	商品一般 (246件)	工事・建築 (238件)	フリート・資金 (187件)
平成24 (4,840件)	デジタルコンテンツ (884件)	不動産貸借 (277件)	フリート・資金 (261件)	工事・建築 (187件)	商品一般 (187件)

過去5年間の相談内容では、インターネットを介した情報サービス等に関するトラブルや架空請求といったデジタルコンテンツが突出した件数で1位となっています。

2位以下では、商品一般(通信販売等を含む、分類を特定できない商品)についての相談件数が増加傾向にあり、5年間、上位の相談内容は変わっていません。

契約当事者の年代別内訳

問い合わせを除く苦情相談における契約当事者の年代別内訳については、70歳以上からの相談が最も多く、平成27年度と比較すると減少していますが、60歳代と合わせると全体の34パーセントを占めています。

年代	平成28年度	平成27年度	前年度比
20歳未満	113件(2.1%)	128件(2.5%)	88.3%
20歳代	438件(8.4%)	471件(9.1%)	93.0%
30歳代	616件(11.8%)	604件(11.7%)	102.0%
40歳代	950件(18.2%)	892件(17.3%)	106.5%
50歳代	766件(14.7%)	649件(12.6%)	117.9%
60歳代	773件(14.8%)	775件(15.0%)	99.7%
70歳以上	1,021件(19.6%)	1,059件(20.5%)	96.5%
団体・不明	548件(10.5%)	576件(11.2%)	95.1%
合計	5,225件(100%)	5,154件(100%)	101.4%

(4) 多重債務相談件数の推移

多重債務問題の早期解決を図るため、平成20年6月から横浜弁護士会（現神奈川県弁護士会）神奈川県司法書士会の協力により、北消費生活センターで週1回（木曜日）の専門相談（多重債務相談）を実施しています。

なお、貸金業法の改正や他の公的機関が開設している窓口へ相談が分散したことなどにより、平成23年度から相談件数が大幅に減少しています。

年度	弁護士 相談	司法書士 相談	市の専門相談 以外への紹介等	多重債務相談 (合計)	前年度比
平成28	67件	0件	46件	113件	129.9%
平成27	54件	2件	31件	87件	66.9%
平成26	72件	1件	57件	130件	92.2%
平成25	65件	7件	69件	141件	73.8%
平成24	93件	17件	81件	191件	99.5%

平成22年度の多重債務相談件数（合計）407件

平成22年6月18日に改正貸金業法が完全施行され、個人の借入総額を年収の3分の1までに制限する「総量規制」の導入、出資法の上限金利を29.2%から20%に引き下げ、「グレーゾーン金利」(利息制限法に定める上限金利は超えているが、出資法に定める上限金利には満たない金利。改正前の消費者金融の多くはこの範囲内で金利を設定していた。)の撤廃などが行われました。

第3章 平成28年度消費生活に関する施策の実施状況

(1) 主な取組状況と課題

基本施策 「消費者の安全の確保」

【主な取組】

1 商品・サービスの安全性の確保

消費者庁及び神奈川県等と随時情報交換を行い、商品及びサービスに関する危害情報・危険情報の収集を行うと共に、情報の内容に応じてホームページ等を通じて情報提供を行い、危害の未然防止・拡大防止に努めました。理容所、美容所、クリーニング所、旅館、公衆浴場等の環境衛生営業施設等に対し、法令に基づく監視指導を行い安全性の確保に努めました。プール施設において管理運営の徹底を図り、危険防止のための監視指導を実施しました。(新規)

2 食の安全性の確保

市内に流通する食品や市民からの持ち込みによる食品中の放射性物質検査を継続実施し、その結果をホームページを通じて情報提供しました。食品衛生関係施設への立入検査を実施し、法令に基づく衛生指導を行いました。食の安全・安心に係るリスクコミュニケーションを推進するため、消費者団体、食品等事業者、学識経験者、市民で構成する「相模原市食の安全・安心懇話会」を開催し、情報提供及び意見交換を行いました。

3 住まいと居住環境の安全性の確保

建築物の耐震等について窓口及び電話等で相談を受け付け、補助制度などの情報を提供すると共に、巡回相談を行いました。シックハウス症候群や居住環境の不安等の相談を受け付け、情報提供を行い、必要に応じて室内空気環境を測定しました。また、特定建築物の維持管理に関する監視指導を行いました。土砂災害ハザードマップ、洪水ハザードマップ、浸水(内水)ハザードマップを全世帯及び事業所に配付するとともに関係各課・機関に配架し、ホームページにおいても情報提供を行いました。

4 消費者取引の適正化

神奈川県等との連絡会議により、不適正な取引行為を行う事業者の情報交換等を行いました。

5 表示の適正化

家庭用品品質表示法及び消費生活用製品安全法、電気用品安全法、ガス事業法、並びに液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づき、製品に関する安全性の表示等についての立入検査を行いました。

食品表示法に基づく監視指導体制等について、リスクコミュニケーション・食品表示部会で情報を共有するとともに、情報発信のためホームページを整備しました。(新規)

6 計量の適正化

計量法に基づき、取引行為に使用される計量器について、定期検査を行いました。

計量器の適正な使用及び管理状況を確認するため、事業者への立入検査を行いました。

【成果・評価】

消費者の身近な生活用品や食品を中心とした検査や指導、啓発等に取り組み、安全・安心の確保の取組を順調に行うことができました。

【課題】

消費者の安全・安心を確保するために、製品や食品の安全等にかかわる法律や制度の情報について、市民及び事業者へのさらなる周知・啓発を実施する必要があります。

また、専門的な検査体制の充実を図り、効果的な運用が求められます。

基本施策 「消費者被害の救済体制の強化」

【主な取組】

7 消費生活相談の充実

消費生活総合センターを設置し、消費生活相談員の配置体制の見直しや電話相談の集約、相談時間の延長等により、情報の共有化が図られ、消費生活相談に対して適確な助言やあっせんを行いました。(新規)

消費生活相談員の相談対応力の向上のため、研修機会を充実しました。

8 消費者被害の救済

成年後見制度の利用により、判断能力が十分でない方で身寄りがない場合に、本人に代わって市長が審判申立ての手続きを行いました。また、申立てにより後見人等が選任された場合で、本人に報酬の負担能力がない場合は、後見人等の報酬の助成を行いました。

認知症などにより成年後見制度の利用が必要となる高齢者の増加に対応するため、同じ市民としての目線や立場で活動ができる市民後見人の養成研修を実施しました。(新規)

被害相談の多い高齢者等の消費者被害の未然防止及び早期発見と救済を図るため、高齢者、障害者等関連団体等の会議において、見守りを呼びかけました。日常生活において財産の保全又は管理が困難な障害者・高齢者等の権利を擁護し在宅生活の安定を図るための財産保全・管理サービスを行いました。

9 多重債務問題への取組

多重債務問題の早期解決を図るため、神奈川県弁護士会、神奈川県司法書士会の協力により、弁護士・司法書士による多重債務の専門相談を引き続き行いました。

【成果・評価】

消費生活相談の充実や成年後見制度、多重債務相談等の確実な実施とともに高齢者等の見守り体制推進の啓発等により、消費者被害の救済及び未然防止や拡大防止の取組みを順調に行うことができました。

【課題】

消費生活相談事業については、消費者被害の救済において実績を上げておりますが、相談内容が多様化・複雑化しているため、さらなる消費生活相談員の対応能力向上が求められています。

また、認知症高齢者等の増加に伴い、後見人等の利用及び見守りによる保護の重要性が増すことが予想されるため、引き続き、市民後見人や見守りの担い手等の確保や育成など支援のための体制づくりが必要です。

基本施策 「迅速な情報提供と消費者教育の強化」

【主な取組】

1 0 消費生活情報の充実

消費生活情報誌「すばいす」について、配布先を拡大するなど購読者拡充の取組を行ないました。

5月の消費者月間にあわせて、「広報さがみはら」に特集記事を掲載し広く消費生活情報を提供しました。

情報発信ツールとしてメールマガジンを導入し、消費者被害の状況や防止対策に関する情報を速やかに提供しました。（新規）

1 1 消費者教育及び啓発

小学校の家庭科、中学校の家庭分野で、金銭の計画的な使い方やものの適切な購入の仕方などを学習し、中学校では特に消費生活のさまざまなトラブルを知り、その防止の方法や、消費者の権利と責任について学習しました。

中学校の家庭科の授業において、消費生活相談員が消費者トラブルの実例などを挙げながら被害の未然防止などについて学習しました。（新規）

若年層に被害が多発している製品事故に関する啓発用チラシを、市内の大学及び専門学校に配布しました。

市内大学の学生担当者と消費生活センター職員及び消費生活相談員による懇談会を実施し、消費者被害の実態や市の消費者行政についての情報提供と意見交換を行い注意喚起を促進しました。

地域団体の開催する消費生活講座に対し、講師として消費生活相談員を派遣しました。

消費者トラブルの注意喚起及び相談窓口を案内する15秒の動画広告を作成し、映画館、電車・バス、各区役所にて放映しました。（新規）

消費者団体や企業等の協力により、「第48回みんなの消費生活展」を開催しました。

「魅力とうるおいのある都市農業をめざして」をテーマに、生産者と市民がふれあい、「食」について理解を進める「農業まつり」を開催しました。

文部科学省が提供する「かいものすごろく」を活用した小学生向け消費者教育プログラムを活用し、相模女子大学の学生と協力して子ども向け事業を行いました。

相模原市消費者団体連絡会との協力により、悪質商法追放の街頭キャンペーンを行いました。

1 2 学習機会の提供

市の主催又は共催による、市民向けの消費生活学習事業として「消費者月間講演会」「夏休み子ども消費者教室」「くらしを考えるつどい」「くらしの講座」を開催しました。

公民館等において、高齢者学級・成人学級などの一講座として、消費者講座を実施しました。

ふるさとの生活技術指導士の協力により、収穫したての野菜を使った子供向けの食育教室を実施しました。

【成果・評価】

消費生活情報の提供を進めるとともに主催事業の実施、学校の授業や行事、地域への講師派遣等、多様な取組をとおして、広範な年代に対する消費者教育を実践することができました。また、自ら判断し選択できる自立した消費者育成の機会となる取組を進めることができました。

【課題】

消費生活情報紙やホームページ等による情報提供をより充実させながら、新たな手法についても検討する必要があります。

また、地域及び学校におけるライフステージ別の消費者教育の推進や教育機関等との連携について、一層の取組を進める必要があります。

基本施策 「環境に配慮した消費生活の推進」

【主な取組】

1.3 包装とごみの減量化に対する取組

4 R 推進運動として、駅頭やスーパーにおけるキャンペーン、ごみ・資源に関する懇談会、小学校等への出前講座、中小事業者への個別訪問指導を実施しました。一般ごみの週2回収集にむけた周知やごみの排出に係る指導を実施しました。

4 R・・・ごみ減量のための、次の4つの行動の頭文字を合わせたもの。

- ・「Refuse」(リフューズ：発生抑制)・・・ごみになるもの(レジ袋、包み紙等)を、最初からもらわない。
- ・「Reduce」(リデュース：排出抑制)・・・ごみを出さない。
- ・「Reuse」(リユース：再使用)・・・繰り返し使用する。
- ・「Recycle」(リサイクル：再生利用)・・・回収したごみを原料等として、再生利用する。

廃棄される食品の削減に向け、講習会などで食品ロスに係る啓発を実施したほか、学校給食から生じた食品残渣をリサイクルする取り組みを行いました。(新規)

1.4 環境の保全と地球温暖化の防止に対する取組

市民等の環境に係る関心を高め、環境の保全及び創造に係る活動を促進するため、地域で活動する市民、事業者、大学及び行政の協働による「さがみはら環境まつり」を開催しました。

再生可能エネルギーの利用を促進するため、住宅に太陽光発電システム、太陽熱利用システム、エネファーム、リチウムイオン蓄電池などを設置した市民に対し、奨励金を交付しました。

次世代クリーンエネルギー自動車の普及を促進するため、燃料電池自動車、電気自動車など該当する自動車の購入者に対し、奨励金を交付しました。

【成果・評価】

消費者の日常生活を通じた環境負荷の低減を図るため、消費者の環境配慮を促す啓発と、持続可能な社会の形成に向けた消費行動への支援を行うことができました。

【課題】

市民の消費行動は、環境問題と密接につながっていることから、ごみの減量を含めた環境負荷の低減、省エネルギー等に配慮した暮らしへの転換を考える事業を今後も継続する必要があります。

再生可能エネルギー等の利用設備や次世代クリーンエネルギー自動車への奨励制度については、市場の動向などを見ながら今後も継続していくことが必要です。

基本施策 「消費者意見の反映と連携の強化」

【主な取組】

1.5 消費者意見の反映

市民向け講座や消費生活展において、来場者に対するアンケート調査を行いました。

1.6 消費者団体等との連携及び育成

相模原市消費者団体連絡会定例打合せを中心に、情報交換や事業共催等の活動協力を通じて、団体の支援と育成に努めました。

1.7 事業者団体等との連携

「くらしの学習会」として、スマートフォンの安全対策をテーマに、事業者による講義を実施し、質疑応答において消費者と事業者の意見交換を行いました。

相模原食品衛生協会と共催により食中毒予防キャンペーンを実施しました。

【成果・評価】

主催事業等の機会を利用したアンケートにより市民意見を把握するとともに、消費者団体、事業者団体等との連携をとおして消費者施策の充実に反映することができました。

【課題】

消費者団体等との情報交換や事業の共催等については、今後さらに連携を進めると共に、消費者団体から発信される情報の周知等について、より一層効果的な手法を検討する必要があります。

事業者等との連携事業に関しては、参加者数の増加を図るため、テーマの選定や事業の周知等について、引き続き工夫していく必要があります。

(2) 事業実施状況

消費生活基本計画の点検・評価について

消費生活に関する施策は広範な分野に及ぶものであり、相模原市消費生活基本計画を着実に推進していくためには、これらの幅広い分野における取り組みを具体的に把握し、市が一体となって消費者行政についての意識を高めていく必要があります。

こうした点から、計画に記載された事業に対する各所管課・組織の実施状況を年度ごとに取りまとめると共に、計画の効果的な推進を図るための点検し、評価を行うものです。

平成28年度の事業実施結果について

「相模原市消費生活基本計画」に掲載された具体的施策について推進する組織に対し、施策の対象となる事業の進捗及び達成状況を照会したところ、17の具体的施策に基づく66の取組内容について、84事業の報告がありました。

各事業の評価方法について

(ア)「平成28年度進捗状況」

平成28年度の事業進捗状況について、次の5項目により評価しました。

評価	説明	平成28年度	平成27年度
実施済	平成28年度に予定していた事業をすべて実施した。	76	66
制度利用なし	制度は用意されているが、平成28年度は利用実績がなかった。	4	4
一部実施	平成28年度に予定していた事業のうち、一部を実施した。	1	2
検討中	平成28年度は未実施だが、実施に向けた準備・検討を行った。	3	3
未着手	検討も含めて未着手である。	0	0

「検討中」、「未着手」及び「制度利用なし」については、次の「事業の成果」では評価を行いません。

(イ)「事業の成果」

基本施策ごとに取り組む17項目の具体的施策について、施策担当課の視点に基づき、それぞれの事業の成果について評価しました。

評価	説明	平成28年度	平成27年度
A	高い効果を得られた。	71	58
B	一定の効果が得られた。	6	10
C	あまり効果がなかった。	0	0
—	検討中等につき未評価である。	7	7

「制度利用なし」(4事業)について、平成27年度から未評価としています。

(ウ)「今後の進め方」

事業の成果を踏まえて、今後の取り組みにおける方向性を示しました。

評価	説明	平成28年度	平成27年度
継続	継続または内容を充実させるなどして今後も推進する。	84	75
一部見直し	事業内容等を一部見直して継続する。	0	0
全部見直し	効果が低いため、廃止も含めて現在の事業を根本的に見直す。	0	0
完了	事業を完了した。	0	0

実施状況一覧

基本施策 消費者の安全の確保

1 商品・サービスの安全性の確保

施策	内容	事業名	取組状況	28年度 実施状況	28年度 成果	27年度 実施状況	27年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進した 組織
1	危害情報・危険情報の収集及び提供	消費者庁、神奈川県及び各公的機関との連携により、商品及びサービスに関する危害情報・危険情報の収集及び公表を行い、危害の未然防止及び拡大防止に努める。	危害情報・危険情報の収集及び提供 消費者庁及び神奈川県等と随時情報交換を行い、商品及びサービスに関する危害情報・危険情報の収集を行うと共に、情報の内容に応じてホームページ等を通じて情報提供を行った。 消費者月間等にあわせて、市役所本庁舎1階等公共施設に製品事故に関するパネルを掲示した。 国民生活センターの商品テスト施設について、子ども消費者教室で施設見学を組み込む(参加者30名と保護者)とともに、当該施設の周知について連携して取り組んだ。 メールマガジンを用いた情報発信を実施した(送信回数50回)。	実施済	A	実施済	A	消費者庁等から寄せられる情報が多岐にわたるため、掲載の優先度についての考え方を整理し、見出し情報の掲載と関係機関のホームページへのリンクによる対応に分ける等、市民にわかりやすい掲載方法を随時検討していく。	継続	消費生活総合センター
2	環境衛生営業施設等の監視指導	旅館業、興行場、公衆浴場、理容所、美容所、クリーニング所の環境衛生営業6業種について、施設等の衛生管理の徹底を図り、自主管理を促進する。 また、スポーツクラブ等のプールや夏季に一般開放されている学校プール施設について管理運営の徹底を図り、危険防止を図るため、監視指導を実施する。	環境衛生営業施設等指導事業 理容所、美容所等環境衛生営業6業種について施設等の衛生管理の徹底を図り、自主管理を促進した。 スポーツクラブ等のプールや夏季に一般開放されている学校プール施設について管理運営の徹底を図り、危険防止を図るため、監視指導を実施した。 ・環境衛生営業施設監視指導件数: 理容所(121件) 美容所(266件) クリーニング所(74件) 旅館(69件) 興行場(2件) 公衆浴場(70件) ・プール施設監視指導件数: 学校(23件) その他(21件)	実施済	A	実施済	A	今後も環境衛生営業施設等について、法令に基づき監視指導を実施し、利用する市民の健康と安全の確保に努める。	継続	生活衛生課

2 食の安全性の確保

施策	内容	事業名	取組状況	28年度 実施状況	28年度 成果	27年度 実施状況	27年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進した 組織
1	危害情報の収集及び提供	食品中に含まれる放射性物質検査結果の公表	市内に流通する食品の放射性物質検査を実施し、その結果をホームページを通じて情報提供を行った。 ・実施期間: 通年 ・検査食品検体数: 84 ・違反食品検体数: 0 国や各自自治体を実施している食品中の放射性物質の検査結果について、随時情報を収集した。	実施済	A	実施済	A	放射性物質に対し、不安感を抱く消費者にとって、実際に市内に流通する食品の放射性物質を検査し、公表することは、消費者の安心を確保する上で効果があり、今後も継続して実施していく。	継続	生活衛生課
		危害情報の収集及び提供	厚生労働省、他自治体との連絡調整会議に参加し、情報を共有・収集した。 市内で食中毒が発生した際に報道機関を通じて情報提供を行った。 ・食中毒発生件数: 4件 食品等事業者が自ら着手した食品等の自主回収情報について、ホームページを通じて公表した。 ・公表件数: 11件	実施済	A	実施済	A	今後も食の安全確保の観点から継続して実施していく。	継続	生活衛生課
		市内農畜産物の放射性物質検査	食の安全・安心の確保と風評被害の防止を図るため、市内農畜産物の放射性物質検査を実施し、検査結果についてはホームページを通じて情報提供を行った。 ・実施期間: 平成28年6月～平成29年1月 ・検体数: 11品目11検体	実施済	A	実施済	A	放射性物質に対し、恐怖や不安感を抱く消費者にとって、実際に本市で収穫された農産物等の放射性物質を検査し、公表することは、被害の未然防止に非常に効果があるので、今後も継続して実施していく。	継続	農政課

	施策	内容	事業名	取組状況	28年度 実施状況	28年度 成果	27年度 実施状況	27年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進した 組織
1	危害情報・危険情報の収集及び提供		食品衛生思想の普及啓発	路線バス車内に食中毒予防に係るポスター掲示、モニター広告を掲載した。 ・実施期間：平成28年7月～9月、平成28年11月～平成29年1月 ・内容：食肉による食中毒予防ノロウイルスによる食中毒予防 神奈川県と連携し、消費者を対象とした「かながわ食の安全・安心基礎講座」を開催した。 ・開催日：平成28年8月16日(火) ・会場：イトーヨーカ堂アリオ橋本店 ・内容：「イトーヨーカ堂アリオ橋本店における食の安全・安心の取組みについて」の講義並びに施設見学等 ・参加者数：7人 依頼のあった消費者を対象に食品衛生講習会を開催し、食中毒予防等の正しい情報の提供と知識の普及啓発を図った。 ・開催期間：通年 ・開催回数：18回 ・参加者数：2,169人 家庭でできる食中毒予防のポイントについて、広報さがみはら(6月15日号、8月1日号)、ホームページに掲載した。	実施済	A	実施済	A	効果的な普及啓発ツールとして、今後も継続して実施していく。	継続	生活衛生課
2	導食品衛生関係施設の監視指	飲食店、スーパーマーケット、食品製造施設等の食品衛生関係施設に対し、法に基づく衛生確保等に関する監視指導を行う。	食品衛生関係施設の監視指導	食品衛生関係施設への立入検査を実施し、食品衛生法関係法令に基づく衛生指導を実施した。 ・実施期間：通年 ・対象施設数：16,552 ・実施施設数：8,862 食品衛生責任者等への衛生講習会を開催した。 ・開催期間：通年 ・開催回数：82回 ・参加者数：5,012名	実施済	A	実施済	A	効果的な立入検査の実施に努める。 食品等事業者による自主的な衛生管理の促進に努める。	継続	生活衛生課
3	食品等の衛生確保対策	市内に流通している食品や市内で製造されている食品の抜き取り及び試買により、細菌、残留農薬、添加物等の検査及び違反食品に対する指導等を行う。	市内に流通する食品の抜き取り検査及び衛生指導	食品の検査及び違反食品等に対する指導等を行った。 ・実施機関：通年 ・計画数：700 ・実施数：751 ・主な検査項目：微生物 食品添加物 農薬 動物用医薬品等 ・違反食品数：0 ・指針値超過食品数：12	実施済	A	実施済	A	効果的な検査の実施に努める。 食品等事業者による自主的な衛生管理の促進に努める。	継続	生活衛生課
4	へ水の質対応検査依頼	飲料水等の安全性を確認するため、小規模水道、自家用井戸等の水質について、市民からの依頼による有償検査を実施する。	一般依頼水質検査	市民からの依頼による水質検査を実施した。 ・検査実施件数：112件	実施済	B	実施済	B	対象者は限定されるものの、一定の効果があるため、今後も継続し実施していく。	継続	衛生研究所
5	食の安全・安心懇話会の開催	食の安全・安心に係るリスクコミュニケーション(食品の安全の確保に関する情報及び意見の交換)を推進するため、消費者団体、食品事業者、学識経験者、市民で構成する「相模原市食の安全・安心懇話会」を開催し、情報提供及び意見交換を行う。	相模原市食の安全・安心懇話会	食の安全・安心に係るリスクコミュニケーションを推進するため、消費者団体、食品事業者、学識経験者、市民で構成する相模原市食の安全・安心懇話会を開催し、情報提供及び意見交換を実施した。 ・開催日：平成28年7月13日(水) 平成28年11月30日(水) ・構成員：10人 ・内容：平成27年度監視指導計画に基づく実施結果について 新しい食品表示制度について 平成29年度監視指導計画案について 本市で発生した食中毒事件について	実施済	A	実施済	A	会議内容等の公表について検討する。	継続	生活衛生課
6	射市民性から質の検査	市民から持ち込まれる食品中の放射性物質を検査し、結果を公表することで、身近な食品の実態について市民に情報提供を行う。	市民からの依頼による食品の放射性物質検査	市民からの依頼による放射性物質検査を委託により実施した。 ・検査実施件数：20件	実施済	A	実施済	A	放射性物質に対し、不安感を抱く消費者にとり、実際に身近な食品の放射性物質濃度を検査することによって、消費者の安心を確保する上で効果がある。しかし、依頼数は減少傾向であるため、今後の態勢について検討する必要がある。	継続	衛生研究所

3 住まいと居住環境の安全性の確保

施策	内容	事業名	取組状況	28年度 実施状況	28年度 成果	27年度 実施状況	27年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進した 組織	
1	耐震相談の実施	建築物の耐震に関する相談を受け付け、情報の提供を行う。	既存建築物等総合防災対策事業	職員による相談対応については窓口及び電話等で常時受け付け、補助制度等の情報を提供した。 ・相談件数:151件 市内の公民館等で専門家による巡回相談を実施した。 ・実施回数:32回(年間) ・相談件数:162件 旧耐震基準の既存マンション耐震巡回相談を実施した。 ・実施回数:2回	実施済	A	実施済	A	今後も住まいの安全に関する相談を実施し、市民の安全の確保に努める。	継続	建築指導課
2	健康的な居住環境の確保	シックハウス症候群や居住環境への不安についての相談を受け付け、情報の提供を行う。 また、大規模公共施設、大型店舗等、多くの市民が利用する建築物について、建築物における衛生的環境の確保に関する法律に基づく空気環境や水質の維持管理等を指導する。	住居及び特定建築物における衛生的環境の確保	シックハウス症候群や居住環境への不安についての相談を受け付け、情報提供を行い、必要に応じて室内空気環境の測定を実施した。 ・相談件数(シックハウス):13件 ・空気環境測定件数(ホルムアルデヒド):5件 不特定多数が利用する特定建築物の維持管理に関する監視指導を実施した。 ・特定建築物監視件数: 興行場(1件) 百貨店(0件) 店舗(2件) 事務所(1件) 学校(0件) 旅館(3件)	実施済	A	実施済	A	今後もシックハウス症候群や居住環境への不安についての相談、情報提供を行う。また、必要に応じた室内空気環境の測定を行うとともに特定建築物の維持管理に関する監視指導を実施し、市民の健康と安全の確保に努める。	継続	生活衛生課
3	ハザードマップによる情報提供	降雨による住宅浸水被害に備え、被害想定区域を記載した地図等について市のホームページ等を通じた情報提供を行う。また、土砂災害警戒区域等の指定状況に応じて、土砂災害警戒区域等を記載した地図についても順次整備を行い、情報提供を行う。	ハザードマップによる情報提供	土砂災害ハザードマップ(藤野地区、城山地区)を作成し、該当地区の世帯及び事業所に配布した。また、関係各課・機関の窓口での無料配布とホームページに掲載した。 作成済みの土砂災害ハザードマップ、洪水ハザードマップ、浸水(内水)ハザードマップを関係各課・機関の窓口での無料配布とホームページで情報提供を行った。	実施済	A	実施済	A	土砂災害や洪水、降雨による住宅浸水被害等の災害から避難等に役立ててもらうため、ハザードマップなどを活用し、避難場所や避難行動の周知に努める。	継続	危機管理課

4 消費者取引の適正化

施策	内容	事業名	取組状況	28年度 実施状況	28年度 成果	27年度 実施状況	27年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進した 組織
1	不適正な取引行為を行う事業者に対し調査及び指導を行う。	不適正な取引事業者に対する調査及び指導	神奈川県との連絡会議を持ち、不適正な取引行為を行う事業者の情報交換や、今後の指導についての検討を行った。 ・指導件数:0件	実施済	A	実施済	A	市内の悪質事業者についての情報収集に努めると共に、消費生活条例に抵触する事例があった場合は迅速な指導を図る。 県及び県内政令市との情報交換を行い、関係機関と連携した事業者への指導等を検討する。	継続	消費生活総合センター
2	事業者及び事業者団体に対し、相模原市消費生活条例に定められた責務の周知を図ることにより、市民が安全で安心できる消費生活の確保に向けた措置を講じるよう推進する。	事業者等に対する消費生活条例の周知	消費生活条例及び周知用リーフレットについて、ホームページに掲載した。 消費生活情報紙「すばいす」113号に条例に関する記事を掲載し、相模原市商工会議所に配架して周知した。	実施済	A	一部実施	B	条例の内容等について、効果的に周知する方法を引き続き検討する。	継続	消費生活総合センター

5 表示の適正化

	施策	内容	事業名	取組状況	28年度 実施状況	28年度 成果	27年度 実施状況	27年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進した 組織
1	家庭用品品質表示法及び製品安全4法に 基づく立入検査	家庭用品品質表示法及び製品安全4法(消費生活用製品安全法、電気用品安全法、ガス事業法、液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律)に基づく立入検査を行い、安全性に係る表示の確保を図る。	家庭用品品質表示法及び製品安全4法に基づく立入検査	製品安全に係る5つの法律に基づき、安全性の表示等について立入検査を実施した。 ・検査店舗総数:3店舗 [検査点数] ・家庭用品品質表示法に係るもの:65品目(45,007点) ・消費生活用製品安全法に係るもの:7品目(110機種) ・電気用品安全法に係るもの:5品目(645機種) ・ガス事業法に係るもの:2品目(45機種) ・液化石油ガス法に係るもの:3品目(60機種)	実施済	A	実施済	A	平成28年度は表示違反の事例がなかったが、今後も消費者庁及び経済産業省と連携して情報の収集に努めると共に、違反情報を入力した場合は速やかに立入検査等の対応を行えるよう、準備を進めておく必要がある。	継続	消費生活総合センター
2	食品表示の適正化に向けた取組整備	消費者や事業者からの食品表示に関する相談、立入調査等、食品表示法の施行及び権限委譲に伴う体制について検討し、整備する。	リスクコミュニケーション・食品表示部会の開催	リスクコミュニケーションや食品表示に係る施策を具体的かつ専門的に推進するため「リスクコミュニケーション・食品表示部会」を開催し、情報の共有を図りました。 ・開催日:平成28年5月23日(月) ・構成機関:消費生活総合センター、地域保健課、農政課、生活衛生課 ・内容:各部署における取組み状況について食品表示法周知に係るホームページの更新について既存事業であるが、基本計画の中間改訂により新規に位置付けた。	実施済	A			食品表示法違反事例に対処するため、今後も継続して情報共有を図っていく。	継続	生活衛生課 消費生活総合センター 農政課 地域保健課
	食品の適正表示のガイドライン	食品等事業者への立入検査、抜き取り検査などの実施により、食品表示法に基づくアレルギー物質等の適正表示を指導することで、飲食に起因する健康被害の発生防止を図る。	食品衛生関係施設への食品表示に関する指導	立入検査及び市内に流通する食品の抜き取り検査、及び食品等事業者に対する講習会の実施等を通して適正表示の指導を実施した。 ・立入検査数:8,862 ・取去検査検体数:751 ・衛生講習会:100回(延べ7,181名)	実施済	A	実施済	A	効果的な検査の実施に努める。 食品等事業者による自主的な衛生管理の促進に努める。	継続	生活衛生課
	栄養表示及び誇大広告等の指導	消費者が栄養に関する情報を正しく得て食品を選択できるよう、事業者からの相談又は消費者からの通報に基づき食品表示や虚偽誇大広告に対する指導を行う。	栄養表示及び誇大広告等の禁止についての指導	食品業者に対して、栄養表示の表示方法や表示内容、食品の広告内容に関する指導及び改善指導を実施した。 ・個別指導件数:18件(誇大広告指導1件を含む)	実施済	A	実施済	A	平成27年4月1日に食品表示法が施行されたことに伴い、食品業者への指導や消費者への情報提供等を関係各課と連携して行う。	継続	地域保健課
	栄養表示の普及啓発	栄養成分表示の読み方を普及することで、消費者が適切な食品選択を行い、健康づくりにつなげることができるようになる。総合学習センターのまちかど講座や、食生活改善推進団体との協力による講習会を実施する。また、保健機能食品(特定保健用食品・機能性表示食品等)についての情報提供を行なう。	まちかど講座(栄養表示を活用しよう!!)	市民に対して、加工食品に表示されているエネルギーや塩分などの栄養表示の読み方と、加工食品や外食メニューに表示されている栄養成分を活用した上手な食事の食べ方についての講話を行う。 ・実績:1件	実施済	B	実施済	B	食品表示法の施行に伴い、栄養成分表示の内容等の一部変更があった。市民が栄養成分表示を適切に活用していくことができるよう、表示の見方について等の普及啓発を行う。	継続	地域保健課 消費生活総合センター

	施策	内容	事業名	取組状況	28年度 実施状況	28年度 成果	27年度 実施状況	27年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進した 組織
3	健康づくり応援店の普及促進	外食等の際に安心して食事ができるよう、飲食店、惣菜店、コンビニエンスストア等における栄養成分表示や栄養情報の提供を支援する。 栄養成分表示、ヘルシーメニューの提供、ヘルシーサービスの提供、健康栄養情報の提供から1つ以上のサービスを実施する店舗を「健康づくり応援店」として登録する。	健康づくり応援店の普及促進	市民が外食等の際に自身の健康管理に配慮した食事ができるよう、飲食店等での栄養成分表示や、栄養に関する情報等の提供、食事に配慮した食事の提供、終日禁煙に取り組む飲食店を増やし食環境を整備する。 ・登録店舗数：62店舗	実施済	A	実施済	A	市民への認知度の低さ、閉店に伴う登録店の減少が課題としてあげられる。効果的な周知場所・方法の検討及び、登録店の増加のために地域を絞っての重点的な募集をする等の取り組みを行う。	継続	地域保健課

6 計量の適正化

	施策	内容	事業名	取組状況	28年度 実施状況	28年度 成果	27年度 実施状況	27年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進した 組織
1	特定計量器の定期検査	計量法に基づき、取引や証明行為に使用される計量器に対する定期検査を実施し、適正な計量表示を推進する。	特定計量器の定期検査	計量法に基づき、取引行為に使用される計量器について、指定定期検査機関(神奈川県計量協会)への委託によるはかりの定期検査を実施した。 ・検査対象：非自動はかり(質量計)、分銅及びおもり ・検査台数：871台	実施済	A	実施済	A	計量法に定められた2年に1回の検査を受検することにより、事業者が使用するはかりの精度が確保されると共に、消費者に対する適正計量の維持が図られている。	継続	消費生活総合センター
2	事業者への立入検査	計量器を使用する事業者に対して立入検査を行い、計量器の使用状況や管理体制の確認と啓発指導を行う。	事業者への立入検査	計量器の適正な使用及び管理状況について確認するため、事業者への立入検査を行った。 [検査件数及び台数] ・質量計：6件(27個) ・LPガスメーター：1件(610個) ・タクシメーター：2件(61個) ・燃料油(灯油)メーター：2件(19個)	実施済	A	実施済	A	今後も立入検査等の機会に確認を行い、計量器の適正使用を推進する。	継続	消費生活総合センター
3	商品の量目検査	店頭で販売されている食品等について、試買及び店頭での商品抜き取りによる量目検査を実施し、適正計量の確認と啓発指導を行う。	商品の量目検査	食肉類、魚介類、青果類、惣菜類を対象に、店頭で計量、包装されている商品についての量目検査を実施した。 ・検査件数：6件 ・検査個数：食肉類(119個) 魚介類(127個) 青果類(126個) 惣菜類(100個) 神奈川県及び県下の計量特定市8市との共同により、特定の同一品目を定め、試買による量目検査を実施した。 ・対象品目：洗剤 ・検査個数：5種類(25個)	実施済	A	実施済	A	小売店舗において、従業員に風袋引き等の意識が薄い事例も見受けられたため、今後も定期的な立入検査を行い、啓発に努めていく。	継続	消費生活総合センター
4	適正計量の推進	適正な計量管理を推進するため、「正量取引強調月間」(年2回)及び「計量管理強調月間」(年1回)を設定し、ポスター等による啓発、適正計量管理事業所に対する管理実態の立入調査等を行う。	適正計量の推進	神奈川県及び県下の計量特定市8市との共同により、計量に関する啓発活動を行った。 正量取引強調月間運動：商取引における計量の適正化と計量思想の啓発を図るため、ポスターを作成し配布した。 ・配布先：市内の公共施設及び製造事業者、小売事業者 計量管理強調月間運動：計量法に基づく適正な計量管理を促すため、「適正計量管理事業所」の指定を受けた事業所に対する啓発活動等を行った。 6～7月にかけて、該当事業所における計量管理状況の調査を行った。 11月の計量管理強調月間に、啓発ポスター及び標語のステッカーを作成し配布した。 計量管理の状況を確認するため、11月に1事業所(三菱重工)への立入調査を行った。	実施済	A	実施済	A	製造及び流通業について適正計量の啓発を行い、計量に対する意識の向上を図っていく。 適正計量管理事業所については、良好な計量管理が行われているため、報告書の徴収と立入検査によって引き続き状況把握に努める。	継続	消費生活総合センター

基本施策 消費者被害の救済体制の強化

7 消費生活相談の充実

施策	内容	事業名	取組状況	28年度 実施状況	28年度 成果	27年度 実施状況	27年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進した 組織
1	消費生活センター及び相談事業の周知	消費生活センター及び相談事業の周知	消費者月間等特定の時期に、公共施設にてパネルを掲出した。各区ガイドマップ等、他課で作成された啓発冊子等に情報を掲載した。5月から2月にかけて、市内全域で新聞に折り込まれる「タウンニュース」に消費生活センターの広告を掲載した。街頭などで配布される地域情報紙(ホットペッパー)の12月号と1月号に消費生活センターの広告を掲載した。メールマガジンをういて警戒情報等の発信とともにセンターの業務を周知した。15秒の動画広告を作成し、映画館、電車広告、バス広告、各区役所にて放送した。	実施済	A	実施済	A	市民意識調査等の結果を踏まえ、市民へのさらなる浸透を図る必要があるため、取組をより推進していく必要がある。	継続	消費生活総合センター
2	消費生活センターの機能強化	消費生活相談事業	組織改編により課相当の専管組織として「消費生活総合センター」を設置した。市民から消費生活に関する相談や苦情を受け付け、解決のための助言やあっせんを行った。 ・相談場所：消費生活総合センター 北消費生活センター 南消費生活センター ・相談時間：9時～16時 消費生活総合センターは年末年始を除き、土・日・祝日も受付。 ・相談件数：5,700件(苦情5,225件、問合せ475件) 相談受付時間について、昼窓対応や第2、4金曜の18時までの延長など、拡充を行なった。 相談員配置の集約化や相談用電話回線の一本化により、情報の共有が可能となった。 メールマガジンによる消費生活情報の配信を開始した。	実施済	A	実施済	A	複雑化・多様化する相談に対応するため、更なる機能強化について検討する。	継続	消費生活総合センター
新	相談員の人材育成	消費生活相談事業	国民生活センターや県等が主催する研修に消費生活相談員を派遣した。 ・国民生活センター 22回(延23人) ・県 30回(延49人) ・その他 4回(延9人) 既存事業であるが、基本計画の中間改訂により新規に位置付けた	実施済	A			今度も研修参加の機会を確保する必要がある。	継続	消費生活総合センター

8 消費者被害の救済

施策	内容	事業名	取組状況	28年度 実施状況	28年度 成果	27年度 実施状況	27年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進した 組織
1	成年後見制度の利用支援	成年後見制度利用支援事業	成年後見制度において、身寄りがいない場合に本人に代わって、市長が審判申立ての手続きを行った。また、申立てにより後見人等が選任された場合に、後見人等への報酬の負担能力がない方について、その助成を行った。 ・申立件数：38件(高齢者)、9件(障害者) ・助成件数：43件(高齢者)、12件(障害者) 市民向けの「成年後見制度市民公開講座」及び専門家団体による無料相談会を実施し、制度の普及啓発を図った。 ・開催数：3回(各区1回) ・参加者：61人(総計)	実施済	A	実施済	A	認知症高齢者の増加や養護者の高齢化など、後見人等の支援が必要なものも増加することが予想されることから、引き続き専門家団体と協力をしながら事業の推進に取り組んでいく。	継続	障害政策課 各高齢者相談課 各障害福祉相談課 各保健福祉課
		市民後見人養成事業	認知症などにより成年後見制度の利用が必要となる高齢者の増加に対応するため、同じ市民としての目線や立場で活動ができる市民後見人の養成研修を実施した。 ・第1期(H27～H28)研修 修了者16人 ・第2期(H28～H29)研修 受講者15人 既存事業であるが、基本計画の中間改訂により新規に位置付けた	実施済	A			今後も研修を実施し、市民後見人の養成を継続するとともに、家庭裁判所から選任された市民後見人の活動の支援を実施する。	継続	障害政策課 各高齢者相談課 各障害福祉相談課 各保健福祉課

施策	内容	事業名	取組状況	28年度 実施状況	28年度 成果	27年度 実施状況	27年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進した 組織
2	消費者被害に遭った人が訴訟を行う場合、所定の要件に該当し、かつ、訴訟費用に困窮する場合に訴訟費用の一部について貸付けを行う。	消費者被害救済貸付金制度の実施	相模原市消費生活条例の施行に伴い、平成22年度から貸付制度を実施している。 ・貸付予算額:100,000円(年1件程度想定) ・実績:0件 制度の開始以来、貸付の実例なし。	制度利用 なし		制度利用 なし		貸付の決定については、公益性や被害拡大の防止といった観点も考慮されるため、対象となる事例についての研究を行っていく。	継続	消費生活総合センター
3	高齢者等に対する見守りの推進	高齢者等に対する見守り体制の推進	見守りに関する記事を掲載した消費生活情報紙「すばいす」110号を訪問介護事業者や民生委員等に配布した。 自治会や老人クラブの集会で、見守りに関する出前講座を実施した。 ・講座実施回数:9回(延べ参加者数240人) 見守りに関するリーフレットを作成し、大野北地区の敬老事業において配布した。 ・配布枚数:約2,000部 高齢者に関連する団体等の会議に出向き、契約トラブルに関する見守りを呼び掛けた。 ・呼び掛け先:自治会連合会、民生委員、高齢者支援センター、老人クラブ 障害福祉サービス事業者の会議に出向き、契約トラブルに関する見守りを呼び掛けた。 一部の高齢者支援センターにおいて、年金支給日に金融機関と連携し消費者被害防止の普及啓発を実施した。	実施済	A	実施済	A	今後とも消費生活推進会議等で情報提供や意見交換を行うと共に、民生委員・児童委員や老人クラブ、高齢者支援センター、介護保険事業所などとの連携について検討する。	継続	消費生活総合センター 各高齢者相談課 各障害福祉相談課 各保健福祉課
		相模原あんしんセンター事業	日常生活支援事業 ・日常生活において財産の保全又は管理が困難な障害者・高齢者等の権利を擁護し在宅生活の安定を図るため財産保全・管理サービスを実施した。 ・福祉サービス利用援助・日常的金銭管理サービス(利用人数:106人) ・書類等預かりサービス(利用人数:19人) ・権利擁護相談(相談件数:38件) 法人後見業務 ・成年後見制度の利用促進を図るため、法人後見人事業を実施 ・法人後見業務(受任数:21件)	実施済	A	実施済	A	判断能力が十分でない障害者や高齢者に対して、日常的な金銭管理及び契約の締結などを支援する事業は重要であることから今後も継続して実施していく必要がある。	継続	障害政策課
4	関係機関による連絡体制の整備	関係機関による連絡体制の整備	消費者被害の早期発見・未然防止において、高齢者等の見守りの有効性や重要性を関係各課にPRした。 地域包括ケア推進課が実施した「高齢者支援センター職員研修」において、消費者被害防止視点の見守りに係る講座を行った。	実施済	A	実施済	B	各所管課との横断的な情報共有の仕組みづくりをさらに進める。	継続	消費生活総合センター 福祉部各課 保険高齢部各課
新	換県の内実自治体との情報交換	神奈川県や県内市町村の消費生活相談担当者との情報交換や相談処理手法の研究を行い、苦情相談の解決に向けた情報交換を行う。	県内自治体との情報交換 県主催の消費生活相談担当者会議において、相談事例の共有、情報交換を行った。 既存事業であるが、基本計画の中間改訂により新規に位置付けた。	実施済	A			今後も継続して情報交換等を実施していく。	継続	消費生活総合センター
6	被害救済部会の設置	相模原市消費生活審議会において被害救済部会を設置し、解決が困難な消費生活相談に対してあっせん又は調停を行う。	被害救済部会の設置 消費生活審議会の設置に伴い、平成22年度から被害救済部会を設置している。 これまで対象となる事案はなし。 被害救済部会の制度や役割を再確認するとともに、相談内容について分析・検討するため、第1回被害救済部会を開催した。 ・開催実績:1件	制度利用 なし		制度利用 なし		被害救済部会によるあっせんを行う場合は、公益性や被害拡大の防止といった観点も考慮されるため、対象となる事例についての研究を行っていく。	継続	消費生活総合センター

	施策	内容	事業名	取組状況	28年度 実施状況	28年度 成果	27年度 実施状況	27年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進した 組織
7	消費者団体訴訟への支援	事業者の不当な勧誘行為や契約条項の差止めを求め、適格消費者団体から申し出を受けた場合は、必要と認められる範囲で情報を提供する。	消費者団体訴訟への支援	消費者団体訴訟に必要な情報等の照会について、適格消費者団体からの申出により対応する。 実績:0件 これまで対象となる申出はなし。	制度利用 なし		制度利用 なし		適格消費者団体及びこれらによる訴訟については、将来に向けて件数が増加していくと見込まれるため、引き続き協力体制を維持していく。	継続	消費生活総合センター
新	警察との連携	主に高齢者を狙った悪質商法や振り込み詐欺などの被害が増加していることから、警察と連携した被害防止対策に取り組む。	警察との連携	他市の事例を研究し、県警本部及び市内4署と調整して会議を開催する準備を進めた。 既存事業であるが、基本計画の中間改訂により新規に位置付けた	検討中				加害者の手口も複雑化・巧妙化しており、警察との情報共有や連携の必要性が増していることから、早期に体制を構築し継続して実施していく。	継続	消費生活総合センター

9 多重債務問題への取組

	施策	内容	事業名	取組状況	28年度 実施状況	28年度 成果	27年度 実施状況	27年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進した 組織
1	多重債務相談の実施	多重債務問題の早期解決を図るため、神奈川県弁護士会、神奈川県司法書士会の協力により、弁護士・司法書士による多重債務の専門相談を実施する。	多重債務相談	弁護士と司法書士による多重債務相談を実施した。 ・弁護士相談:67件 ・司法書士相談:0件	実施済	A	実施済	A	多重債務者の問題解決について効果が得られており、関係団体との協力により、今後も事業を継続していく。 司法書士による相談が減少しており、周知等の対策を検討する。	継続	消費生活総合センター
2	関係機関との早期対応	各課・機関において対応する案件のうち、多重債務に該当する事例について、債務整理の支援、相談窓口の紹介、自殺対策に係る庁内会議の開催等の連携を実施する。	関係機関との連携による多重債務問題への早期対応	多重債務者対策の一環として、庁内の「自殺総合対策に係る庁内会議」に参加し、情報交換等を行った。	実施済	B	実施済	B	各所管課との横断的な情報共有の仕組みづくりをさらに進めるとともに、消費生活相談員と情報を共有して有事の際に迅速な対応がとれる体制を維持する。	継続	消費生活総合センター 福祉部各課 保険高齢部各課

基本施策 迅速な情報提供と消費者教育の強化

10 消費生活情報の充実

	施策	内容	事業名	取組状況	28年度 実施状況	28年度 成果	27年度 実施状況	27年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進した 組織
1	消費生活ホームページの整備・充実	市のホームページの改修を行い、消費生活情報の掲載内容等の見直しを図ることで、より見やすく分かりやすい内容とする。	市のホームページにおける消費生活情報の整備・充実	市ホームページ内の「消費生活」のページについて、随時掲載情報を更新した。	実施済	A	実施済	A	情報の更新を適宜行うと共に、今後も見やすさの向上に努めていく。	継続	消費生活総合センター 情報政策課 広聴広報課
2	消費生活情報紙の作成及び配布	消費生活情報紙「すばいす」を作成し、各種施設、団体等へ配布する。	消費生活情報誌「すばいす」の作成及び配布	消費生活情報を配信する機関紙「すばいす」を、年4回発行した。 ・様式:二つ折フルカラー8ページ ・発行部数:各2,500部(計10,000部) ・配布先:消費者団体、市内公共施設及び公共機関等 ・高齢者の利用する施設等に配布先を拡大した。	実施済	A	実施済	A	「すばいす」の認知度を高めるために発行部数を増刷し、街頭キャンペーン等様々な機会を捉え啓発に努める。また、市民に対する消費生活に関する情報提供紙として、掲載内容の充実に努めるとともに、より効果的な配布先についても検討する。	継続	消費生活総合センター

施策	内容	事業名	取組状況	28年度 実施状況	28年度 成果	27年度 実施状況	27年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進した 組織
3	安全・安心メールの活用	メールマガジンを用いた注意喚起情報等の配信 安全・安心メールの活用	メールマガジンを用いて、消費者被害防止に係る注意喚起情報等を発信した。 配信数:50回 登録者数:約130名 安全・安心メールでの消費生活情報配信について検討した。	実施済	A	検討中		メールマガジンの周知・啓発を拡充し、登録者数の増加に努める。 安全・安心メールは緊急情報の発信が原則となっているため、契約トラブル等に係る注意喚起を配信するには適さない。	継続	消費生活総合センター
4	よる「広報さがみはら」に	消費者月間などの時期に合わせて特集を組むほか、消費生活情報について随時提供していく。	「広報さがみはら」による情報提供 5月の消費者月間にあわせて、5月1日号に特集記事を掲載し、悪質商法への注意喚起及び月間事業の案内等を行った。 その他、消費生活講座等の開催案内等を随時掲載した。	実施済	A	実施済	A	年1回の特集記事の掲載を継続しながら、消費生活情報の記事掲載回数を増やすよう努めていく。	継続	消費生活総合センター 広聴広報課
5	高度情報化社会の発展に伴う新たな消費者問題への対応	インターネット、携帯電話等の普及による新たな消費者問題や消費者被害の実態と対処法について、随時情報を提供していく。	インターネットトラブルについての注意喚起パンフレットの作成・配布や講座等での情報提供 出前講座においてインターネットや携帯電話の使用によるトラブルについての啓発パンフレット「パソコン・スマートフォンの落とし穴」を配布した。 悪質サイト被害に関する出前講座を実施した。 ・実施回数:1回 小学5、6年生～中学生を対象にしたスマホ型リーフレットを作成し、学校を通じて配布した。 ・配布枚数:31,620枚 無料地域情報紙ホットペッパーにインターネットトラブルに関する広告を掲載した。 ・掲載号:平成29年1月号 インターネットトラブルに関する記事を掲載した消費生活情報紙すばいすを市民等に配布した。 ・掲載号:111号(平成28年7月号)、112号(平成28年10月号) メールマガジンを用いて、インターネット、メールによる架空請求のトラブルに係る具体的な事例を紹介して注意喚起を行った。	実施済	A	実施済	A	加害手口の複雑化・巧妙化に加え、新たな情報化ツールを用いた事案も発生しているため、消費者庁や国民生活センターが発信している情報の収集に努めるとともに、パンフレット等配布資料の作成による注意喚起だけでなく、様々な機会を捉えて情報発信を行なう必要がある。	継続	消費生活総合センター

11 消費者教育及び啓発

施策	内容	事業名	取組状況	28年度 実施状況	28年度 成果	27年度 実施状況	27年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進した 組織
1	小・中学校における消費者教育の実施	小・中学校における消費者教育の実施	小学校の家庭科、中学校の家庭分野では、領域「D 身近な消費生活と環境」において、金銭の計画的な使い方やものの適切な購入の仕方などを学習する。中学校では特に消費生活のさまざまなトラブルを知り、その防止の方法や、消費者の権利と責任について学んだ。 中学校教員の自主組織である相模原市中学校教育研究会家庭科部会で消費者教育研修を国民生活センターで行った。また、中学校家庭科の授業において、消費者生活総合センターの相談員がゲストティーチャーとして、消費者トラブルについて事例をあげながら、生徒が消費者教育について考えた。 あわせて社会科では、身近な消費活動からはじまり、お金やものの流通や価格の決まりかたといった市場経済を学び、しゅみを理解した。	実施済	B	実施済	B	児童生徒が主体的に生きる消費者に育つための授業の開発とそのための研究に取り組む必要がある。	継続	学校教育課
		夏休み子ども消費者教室	小学校高学年生を対象に、実習等を通して消費者として必要な知識を身につける機会とした。 棒はかりを作ってみよう！ おつかいすごろくで楽しく学ぼう！ ぶらりえん日スタンプラリー 商品テスト施設見学 ・日時:平成28年8月2日(火) 会場:国民生活センター相模原事業所 参加者:小学生30名 既存事業であるが、基本計画の中間改訂により新規に位置付けた	実施済	A			小学生の高学年～中学生は、お小遣いを主体的に使い始めるなど、消費者として基礎的な知識を学ぶ重要な時期だと認識している。 他課において、この年代を対象とした事業が多く実施されているため、情報を収集し連携した取り組みを模索していきたい。	継続	消費生活総合センター

施策	内容	事業名	取組状況	28年度 実施状況	28年度 成果	27年度 実施状況	27年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進した 組織	
2	け高 校消 費者 専 門 教 育 の 実 施 に お け る 大 学 に お け る 消 費 者 啓 発 の 充 実	高校・専門学校・大学に対し、悪質商法や消費者問題についての情報を随時提供するとともに、消費者教育の機会及び方法について検討する。	高校・専門学校・大学における消費者トラブルに関する情報提供及び消費者教育の実施	若年層に被害が多発している製品事故に関する注意喚起のチラシを市内大学及び専門学校の学生窓口にて配架した。 ・大学、専門学校:11校 新入生ガイダンス等において消費生活相談員による出前講座の活用を呼びかけ、大学等からの依頼により、啓発講座を実施した ・実績 2件(参加者計:375名)	実施済	A	実施済	A	パンフレット等配布資料の作成による注意喚起だけでなく、消費生活相談員による出前講座の実施等により、消費者教育の機会の増加に努める必要がある。	継続	消費生活総合センター
3	た大 め学 のと 懇 談 会 の消 費 者 被 害 防 止 の 実 施	市内にある大学の学生担当者と行政による懇談会を、年1回開催し、学生における消費者被害の実態や市の消費生活行政についての情報交換等を行う。	大学との消費者被害防止のための懇談会	市内大学の学生担当者と消費生活センター職員及び消費生活相談員による懇談会を実施し、消費者被害の実態や市の消費生活行政についての情報提供と意見交換を行った。 ・日時:平成28年12月13日(火) ・会場:北消費生活センター会議室 ・参加大学:青山学院大学、麻布大学、桜美林大学、北里大学、相模女子大学	実施済	A	実施済	A	より多くの大学に参加していただけるよう、開催日程の調整に配慮すると共に、各大学への消費者啓発等についても依頼していく必要がある。	継続	消費生活総合センター
4	の広 域 連 携 に よ る 消 費 者 教 育 の 充 実	本市周辺にある大学、国民生活センター、消費者団体等との協働により、市域を超えた広域連携による消費者教育事業を行う。	広域連携による消費者教育の実施	広域連携による消費者教育及び啓発への取組に向けて、周辺自治体や大学等の取組状況等の情報収集を行った。 東京家政学院大学がみんなの消費生活展に出展し、消費者啓発を行った。	一部実施	B	一部実施	B	今後、近隣自治体や独立行政法人国民生活センターとのタイアップにより、効果的に消費者教育を実施していくと共に、市内外へ、本市の消費者教育への取組を発信していく必要がある。	継続	消費生活総合センター 市民協働推進課
5	地 域 に お け る 消 費 者 啓 発 の 充 実	高齢者をはじめとした地域における消費者教育の推進のために出前講座への講師派遣を行う。	消費者教育出前講座	地域団体が開催する「消費生活講座」に消費生活相談員を講師として派遣した。 ・派遣回数:40回 総合学習センターまちかど講座による依頼含む ・参加者数:1,703人(総計) ・講座内容:「あなたを狙う悪質商法」等	実施済	A	実施済	A	公民館の高齢者学級や地区老人会との連携により、高齢者を中心に啓発活動を実施している。また、見守りの視点で高齢者等に接する機会の多い事業者に対するPRに努め、従事する職員等への講座も実施した。 若年層については講座自体の需要が少ないので、学校やPTAを通じた保護者等への出前講座の情報提供を行い、需要の拡大に努める。	継続	消費生活総合センター
		高齢者支援センターにおける地域啓発事業	高齢者支援センター	チラシ等を作成し、サロン等開催時に注意喚起を行なうとともに、実際に近隣で被害に遭っていないかなどを伺い、近況を共有した。また、消費生活総合センターの職員を講師に講座を開催した。 いくつかの高齢者支援センターにおいて、年金支給日に最寄の金融機関で振り込み詐欺の注意喚起を促すためにチラシ等を配布し、注意喚起を行った。	実施済	A	実施済	A	今後も、さまざまな機会をとらえ、情報共有や注意喚起を図っていく。	継続	各高齢者相談課
6	の市 民 が 積 極 的 に 参 加 で き る イ ベ ン ト	「みんなの消費生活展」、「農業まつり」、「食育フェア」等、市民が積極的に参加できるイベントを開催し、幅広い対象への啓発を行う。	みんなの消費生活展	消費者団体や企業の協力により、「第48回みんなの消費生活展」を開催した。 ・開催日:平成28年10月21日(金)・22日(土) ・会場:ミウイ橋本5階インナーガーデン ・参加者:約1,300人(出展者・来場者合計) ・内容:消費者団体、生活協同組合、事業者、公共団体による展示(11団体) クイズラリー形式による消費者啓発 リサイクル工作 落語による消費者被害防止啓発等	実施済	A	実施済	A	大学や消費者団体、事業者等との連携の場としても機能しており、今後も取組を推進する。	継続	消費生活総合センター

	施策	内容	事業名	取組状況	28年度 実施状況	28年度 成果	27年度 実施状況	27年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進した 組織
6	市民が積極的に参加できるイベントの実施		相模原市農業まつり	「魅力とうるおいのある都市農業をめざして」をテーマに、市民が本市農業に対する理解と親しみを深めることを目的に開催した。 ・開催日：平成28年11月13日(日) ・会場：淵野辺公園中央広場 ・来場者数：約40,000人 ・出展者数：36団体 ・内容：ステージイベント(郷土料理、地場野菜を使った料理の紹介 農畜産物共進会表彰式) 会場イベント(農畜産物共進会、出展団体による地場農畜産物及び加工品等の販売、パネル展示等)	実施済	A	実施済	A	農業まつりの開催により、市民と生産者のふれあう場づくりを推進し、地場農畜産物の良さを周知すると共に、市民に都市農業に対する理解を深めてもらえた。さらに地場農畜産物の地産地消に多大な貢献をしている。また、農畜産物共進会は、生産物の品質向上や生産者の生産意欲の向上が図られている。	継続	農政課
食育フェア			市食育推進計画の推進のため食育に関する体験・展示ブースの出展による食育フェアを開催 ・開催日：第7回食育フェア 実施回数 1回 ・会場：イオン相模原店 ・参加者 実409名 ・内容：消費者団体を初めとした食育推進委員会構成団体による食育関連ブースの出展	実施済	A	実施済	A	様々な団体が食育に関するブースを出展し、イベントを行うことで、食に関する知識を幅広く啓発する場となっているため、今後も継続して実施する。	継続	地域保健課	
7	のオ 作 成 ジ 成 と ナ ル 配 布 啓 発 資 料	地域特性及び対象となる年齢を考慮した内容の消費生活用啓発資料について研究し、独自に作成し、配布する。 また、高齢者等団体をはじめとする関係機関等と幅広い連携を図り、状況に配慮した啓発資料を作成し、配布する。	消費者トラブルに関するオリジナル啓発資料の作成・配布	小学5、6年生～中学生を対象としたスマホ型のリーフレットを作成し、学校を通じて配布した。 消費者トラブル注意喚起及び相談窓口を案内する15秒の動画を作成し、映画館、電車・バス、各区役所で放映した。 高齢者向け消費者被害防止パンフレット等の配布先の拡充を行った。	実施済	A	実施済	A	消費者に届く効果的な啓発法を検討して実施する。 平成28年度も高齢者の相談が最も多いため、注意喚起に努めていく。	継続	消費生活総合センター
8	専 門 団 体 の プ ロ グ ラ ム の 活 用	消費者団体、事業者団体等の提供する学習プログラムを積極的に活用し、消費生活講座の多様化と充実を図るとともに、それぞれのプログラムにおける利点を研究し、本市の消費者教育及び啓発に役立てる。	小学生向け消費者教育プログラムの研究	相模女子大学の学生と協力して、小学生向け消費者教育の教材として文部科学省が提供する「かいいものすこるく」を活用した教育プログラムを作成し、「夏休み子ども消費者教室」で実施した。 ・開催日：平成28年8月2日(火) ・参加者数：30人 「必ず覚えておきたい！子どものスマホの安全対策」をテーマに、NTTドコモのインストラクターによる講義を「くらしの学習会」で実施した。 ・開催日：平成29年2月7日(火) ・参加人数：11人	実施済	A	実施済	A	平成28年度の成果を踏まえて内容の改良を図り、平成29年度の夏休み子ども消費者教室でも実施する。 新たな教材について調査・研究を進め、活用する。	継続	消費生活総合センター
9	知 費 市 生 民 活 に 対 し の 啓 発 資 料 の 周 知	市民に対し、相模原市消費生活条例の周知を図ることにより、市民が消費者として果たすべき役割の実践を推進する。	市民に対する消費生活条例の周知	ホームページへの啓発情報の掲載。 消費生活情報紙すばいすに消費生活条例に関する記事を掲載し、市民等に配布した。 ・掲載号：113号(平成29年1月号)	実施済	A	実施済	B	各種事業等を通じて啓発用チラシを配布する等、より一層の市民周知に努める。	継続	消費生活総合センター
10	発 街 キ 頭 に お け る 消 費 者 啓 発	消費者問題や悪質商法に対する啓発のため、駅前や街頭で啓発チラシの配布等を行うキャンペーンを実施する。	消費者被害防止啓発キャンペーン	相模原市消費者団体連絡会との協力により街頭キャンペーンを実施し、啓発資料とグッズの配布を行った。 ・実施日：平成28年9月14日(水) ・場所：相模大野駅 北口及び南口 ・実施内容：消費者啓発チラシ及び啓発グッズの配布 悪質商法追放のぼり旗の掲示	実施済	A	実施済	A	市民に対する消費者問題や悪質商法等への啓発する機会として、引き続き実施する。	継続	消費生活総合センター
11	区 悪 質 商 法 対 策 の 模 範 地	悪質商法を未然に防ぐための先導的な取組として、地域全体で消費者被害の未然防止や拡大防止に取り組む「悪質商法対策モデル地区」を指定し、啓発用ポスター、ステッカー等の重点的な配布を行う。 また、モデル地区における悪質商法対策を目的とした啓発事業を推進する。	悪質商法対策モデル地区キャンペーンの研究	県内及び先進自治体や神奈川県における取組事例等を調査し、キャンペーンの内容についての研究を進めた。	検討中		検討中		事業の実施方法や有効性についての研究を引き続き進めていく。 モデル地区の選定や協力地域の指定等に係る基準の設定が困難である。	継続	消費生活総合センター
12	者 事 業 所 に お け る 啓 発 の 支 援	事業所に勤めている従業員も消費者の一員であるという視点から、事業所における従業員への消費者教育を推進するため、出前講座についての情報提供、講師の紹介、悪質商法の注意喚起などを行い、事業者による学習機会の提供を支援する。	事業所における出前講座	事業所からの依頼により、新人社員等に対する契約トラブルの啓発講座を実施する。 ・実績：0件	制度利用 なし		制度利用 なし		利用実績がなかったことから、市内事業者に対して契約トラブルの発生状況や出前講座に関する情報提供に努める。	継続	消費生活総合センター

12 学習機会の提供

	施策	内容	事業名	取組状況	28年度 実施状況	28年度 成果	27年度 実施状況	27年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進した 組織
1	消費生活学習事業の実施	市の主催又は共催による、市民向けの消費生活学習事業を行う。	消費生活学習事業	消費者月間講演会 ・講演テーマ:「笑って学んでだまされない 落語で学ぼう悪質商法」 ・開催日:平成28年5月20日(金) ・参加者数:69人 夏休み子ども消費者教室 ・講座名:「棒ばかりを作ってみよう!」、「おつかいすごろくで楽しく学ぼう! ぶらりえん日スタンプラリー」, 「国民生活センター商品テスト施設見学」 ・開催日:平成28年8月2日(火) ・参加者数:30人 相模原市・生活協同組合ユーコープ共同講座 ・講座名:「教えちゃいます 上手な買い物物の仕方 & 使い切りレシピ」 ・開催日:平成28年11月23日(水) ・参加者数:33人 くらしの学習会(全3回) ・講座名:「現役FPが教える! 子育て費用とマネープラン」, 「子どもにまつわる消費者トラブル防止マニュアル」, 「必ず覚えておきたい! 子どものスマホの安全対策」 ・開催日:平成29年1月31日(火)、2月2日(木)、2月7日(火) ・参加者数:31人(総計) くらしを考えるついでに相模原 ・講座名:「知ることから始めよう! ~食品ロス・フードバンク・子ども食堂~」 ・開催日:平成29年2月18日(土) ・参加者数:99人	実施済	A	実施済	A	講座の内容等に市民の要望を反映させながら、今後も実用的な消費生活講座を開催する。	継続	消費生活総合センター
2	成年向け消費者講座の開催	総合学習センター、公民館等で実施する各種のプログラムにおいて、消費者問題、悪質商法、食の問題等、消費生活に関する多様な講座の実施を推進する。	平成27年度ゆめクラブ相模原女性会員研修会	相模原市老人クラブ連合会(ゆめクラブ相模原)の女性研修会において、高齢消費者被害防止のため、「高齢者の陥りやすい消費被害防止講話」を実施した。 ・開催日:平成28年6月13日(月) ・講師:市消費生活総合センター ・参加者数:311人	実施済	A	実施済	A	老人クラブ連合会事務局として、「消費生活に関する講座」の開催要請があった場合には、関係機関と連携を取るなどし、積極的に要請に応えるものとする。	継続	地域包括ケア推進課
			公民館等における各種学級等	公民館等における各種学級等の一講座として、消費者講座を実施した。 橋本公民館 ・高齢者学級「賢い高齢者(電力とガスの自由化の注意点)」 ・開催日:平成28年11月9日(水) ・参加者数:64人 相原公民館 ・高齢者学級「防犯講座(悪徳商法(振り込め詐欺))」 ・開催日:平成28年9月14日(水) ・参加者数:81人 小山公民館 ・高齢者学級「あなたを狙う悪徳商法」 ・開催日:平成28年10月19日(水) ・参加者数:55人 星が丘公民館 ・高齢者学級「賢く生活する(笑ってだまされない悪徳商法)」 ・開催日:平成28年10月20日(木) ・参加者数:66人 横山公民館 ・高齢者学級「正しい知識(知っていますか電力の自由化)」 ・開催日:平成28年5月26日(木) ・参加者数:43人 光が丘公民館 ・生活応援講座「電力の自由化ってどうゆうこと?」 ・開催日:平成28年5月28日(土) ・参加者数:24人	実施済	A	実施済	A	市民の学習ニーズに対応した内容で、今後も消費生活に関する各種学級・講座等を開催していく。	継続	各公民館
			まちかど講座	消費生活に関するまちかど講座 ・5講座(受講者数:35人)	実施済	B	実施済	B	まちかど講座以外にも、国民生活センターとの共催講座を継続して開催できるよう、引き続き調整していく。	継続	総合学習センター

	施策	内容	事業名	取組状況	28年度 実施状況	28年度 成果	27年度 実施状況	27年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進した 組織
3	食育の推進	食生活改善推進団体等との協力により、収穫体験や地産産物の視点を含んだ食育講座や野菜の普及啓発を実施し、食の選び方等についての学習を行う。 また、生涯にわたって健康で質の高い生活を送るための基本として、保育所、認定こども園、幼稚園、小・中学校において「食を営む力」の育成に向けた様々な取組を行う。	栄養教諭を中核とした食育の推進	相模原市小・中学校食育担当者会 ・開催日：平成28年6月3日 ・内容：学校における食育の基本理念の確認 第2次相模原市食育推進計画の周知 学校給食について 食育事業の紹介 食育推進プロジェクト会議 ・開催数：6回 ・内容：ネットワークグループ協議会における食育推進内容の協議 食育教材作成 食育ネットワークグループ協議会 ・開催数：3回 ・内容：各学校の情報交換及び小中連携の取組	実施済	A	実施済	B	相模原市の小中学校で共通した食育の指導内容の取組を推進する。	継続	学校教育課
			地域における食育講座	公民館等において食育に関する講話や調理実習、地域のイベントでの「野菜350g摂取」の普及啓発を実施した。 ・食育講座：11回(241人) ・普及啓発：12回(2,433人)	実施済	A	実施済	A	食育や野菜摂取の普及を行うことで、幅広い対象に知識の普及を行っている。これらの内容を家庭において実践できるよう、引き続き実施していく。	継続	地域保健課
			ふるさとの生活技術指導士による食育事業	保育園において、ふるさとの生活技術指導士を講師とし、野菜の話や収穫したての野菜を触ったり匂いを楽しむなどの感覚を活用した食育教室を実施した。 ・対象：3～5歳児 ・実績：市内保育園12園(12回実施)	実施済	A	実施済	A	本物の野菜を見たり話を聞くことで、実施後、保育園での調理や給食に入っている野菜への興味が向上している。また、当日の野菜を保育園に展示したり、事業の様子を掲示することで、保護者自身の食育への興味の向上にもつながっている。そのため、今後も継続した普及が必要である。	継続	保育課 農政課

基本施策 環境に配慮した消費生活の推進

13 包装とごみの減量化に対する取組

	施策	内容	事業名	取組状況	28年度 実施状況	28年度 成果	27年度 実施状況	27年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進した 組織
1	4R推進運動の展開	ごみの減量化・資源化を推進するために、市民・事業者・行政が一体となって「4R推進運動」を展開する。 行政は、市民や事業者に対し積極的な周知・啓発活動を行い、市民や事業者は、ごみの分別や排出ルールへの徹底等の取組を行う。	循環型社会普及啓発事業及び事業系ごみ適正排出推進事業	スーパーキャンペーン：8回(871人) ごみ・資源出張相談会：23回(1,404人) 保育園・小中学校出前講座：80校(6,764人) 中小事業者への個別訪問指導：(2,400者) 週2回収集にむけた排出指導93回(762人)等	実施済	A	実施済	B	資源循環型社会の形成に向けて、4R推進に対する市民意識の醸成を図るため、情報提供や啓発活動を行うとともに、ごみの減量化・資源化を行う市民等を支援する。また、事業者に対しては引き続き「食品廃棄物を減らしましょう」チラシを手渡し、食品ロスの削減に向けた意識啓発を行う。	継続	廃棄物政策課 資源循環推進課 廃棄物指導課
2	適正包装の推進	事業者に対し、商品の内容について誇張や誤認を与える過大・過剰な包装を行わないよう求める。	適正包装の推進	過大・過剰な包装の実態や他自治体における適正包装の指針等について研究を進めた。	検討中		検討中		適正包装のあり方及び周知方法について、引き続き研究していく。	継続	消費生活総合センター

	施策	内容	事業名	取組状況	28年度 実施状況	28年度 成果	27年度 実施状況	27年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進した 組織
新	食品ロス削減の推進	廃棄される食品の削減に向け、事業者や消費者に対する普及啓発の取組を推進する。	食品ロス削減の啓発	リメイクレシピの紹介や、市内の食品ロスの現状、削減のためのポイントを掲載したリーフレットを増刷し、イベント等で配布した。 イベント等での配布を想定し、家庭の冷蔵庫に貼付できるマグネットシートを作成した。(4,000枚) 食品衛生講習会で新規事業への周知・啓発活動:月1回(164者) 上手な買い物の仕方や、食材を使い切るレシピを学ぶ講座を、生活協同組合ユーコープと共催した。(参加者:33名) 既存事業であるが、基本計画の中間改訂により新規に位置付けた。	実施済	A			食品ロスを出さない消費生活への転換を促すため、イベントでの物品配布や各種講座の実施を行うことにより、認知度を高め、行動へ結びつけていく。	継続	消費生活総合センター 廃棄物政策課 資源循環推進課 廃棄物指導課
			食品残渣のリサイクル	新磯小学校、大沢小学校、大野小学校、淵野辺小学校、谷口台小学校、中央小学校、清新小学校、相武台小学校、大沼小学校、桜台小学校、上鶴間小学校、橋本小学校、作の口小学校、大野北小学校、鶴園小学校、富士見小学校、小山小学校、上溝学校給食センターにて年間73,016kgを回収し、リサイクルした。 既存事業であるが、基本計画の中間改訂により新規に位置付けた。	実施済	A			回収校の拡充	継続	学校保健課

14 環境の保全と地球温暖化の防止に対する取組

	施策	内容	事業名	取組状況	28年度 実施状況	28年度 成果	27年度 実施状況	27年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進した 組織
1	エコライフの促進	消費者が環境にやさしい生活(エコライフ)について考える機会を提供し、環境負荷の低減、省エネルギー等に配慮した暮らしへの転換を促進する。	さがみはら環境まつり	市民等の環境に係る関心を高め、環境の保全及び創造に係る活動を促進するため、地域で活動する市民、事業者、大学及び行政の協働による「さがみはら環境まつり」を開催した。 【第12回】 ・開催日:平成28年7月3日(日) ・会場:ユニコムプラザさがみはら、ポーノ広場 ・参加者数:約2,500人 ・ブース展示団体数:29団体 ・内容: 生物に関する講演会 環境団体等による展示 ブースの設置 環境写真コンテスト 等	実施済	A	実施済	A	市民の消費行動は、環境問題と密接につながっていることから、環境負荷の低減、省エネルギー等に配慮した暮らしへの転換を考える場としても今後も継続して開催する。	継続	環境政策課
2	進再生可能エネルギー等の利用促進	再生可能エネルギー等の利用や、省エネルギー設備の普及を図るため、太陽光発電システム、太陽熱システム、エネファーム等の設置を促進するための施策を実施する。	再生可能エネルギー利用設備等設置促進事業	住宅に再生可能エネルギー利用設備等を設置した市民に奨励金を交付した。 ・太陽光発電システム:477件 ・エネファーム:242件 ・リチウムイオン蓄電池:78件 ・太陽熱利用システム:14件 ・スマートハウス加算() : HEMS:55件 (太陽光発電システムに加え、エネファーム又は定置用リチウムイオン蓄電池を設置し、かつ、HEMSを設置し、同時に申請した場合に限り対象とするもの)	実施済	A	実施済	A	導入コストの低減など市場の動向を見ながら、今後も支援を実施していく予定。	継続	環境政策課
3	動次車世の代普クリーンエネルギー自	電気自動車、プラグインハイブリッド車、燃料電池自動車等の次世代クリーンエネルギー自動車について、普及促進を図るための施策を実施する。	次世代クリーンエネルギー自動車等普及促進事業	燃料電池自動車の購入者に対し購入奨励金を交付した。 ・交付件数:6件 電気自動車等の購入者に対し購入奨励金を交付した。 ・交付件数:40件	実施済	A	実施済	A	導入コストの低減や、燃料電池自動車の発売など市場の動向を見ながら、今後も支援を実施していく予定。	継続	環境政策課

基本施策 消費者意見の反映と連携の強化

15 消費者意見の反映

施策	内容	事業名	取組状況	28年度 実施状況	28年度 成果	27年度 実施状況	27年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進した 組織
1	市民意識調査	市民に対する意識調査	平成26年度に市民意識調査を実施した。 ・対象：市在住の18歳以上の男女3,000人 ・有効回収数：1,428件(47.6%) 平成29年度実施予定	実施済	A	実施済	A	調査結果を今後の施策の推進に反映させていく。	継続	消費生活総合センター
2	講座等参加者に対するアンケートの実施	講座等参加者に対するアンケートの実施	市民向け講座や消費生活展において、来場者に対するアンケート調査を実施した。	実施済	A	実施済	A	各種事業に対する参加者から寄せられた意見の分析を行い、今後の事業の推進に反映していく。	継続	消費生活総合センター

16 消費者団体等との連携及び育成

施策	内容	事業名	取組状況	28年度 実施状況	28年度 成果	27年度 実施状況	27年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進した 組織
1	相模原市消費者団体との連携及び育成	相模原市消費者団体連絡会との連携及び育成	月1回の打合せ会を中心に、情報交換や事業共催等の活動協力を通じて、団体の支援と育成に努めた。 消費者月間記念講演会等の事業を共同で開催することにより、団体の活動成果を発表する機会を随時設けた。	実施済	A	実施済	A	相模原市消費者団体連絡会を継承する組織として「さがみはら消費者の会」が平成29年6月に発足した。 団体の自主性を尊重しつつ、情報共有や活動支援を行っていく。	継続	消費生活総合センター
2	生活協同組合との連携	市内の生活協同組合及び相模原市生協運営協議会が実施する消費生活に関する啓発事業等への後援を行う。	生活協同組合との連携 消費者教育や啓発の趣旨に沿って、生活協同組合が主催する事業に対し後援の許可を行った。 ・後援件数：3件	実施済	A	実施済	A	団体との協力体制を維持しつつ、今後も情報共有やイベントを通じて活動支援と育成を行っていく。	継続	消費生活総合センター

17 事業者団体等との連携

施策	内容	事業名	取組状況	28年度 実施状況	28年度 成果	27年度 実施状況	27年度 成果	今後の課題・ 取組等	今後の 進め方	推進した 組織
1	事業者と消費者の暮らしの交流会の開催	事業者と消費者の暮らしの交流会(くらしの学習会)	「必ず覚えておきたい!子どものスマホの安全対策」をテーマに、NTTドコモのインストラクターによる講義をくらしの学習会の一環として実施した。 ・開催日：平成29年2月7日(火) ・参加者数：11人 ・協力事業者：NTTドコモ	実施済	A	実施済	A	より多くの市民に参加してもらえるよう、テーマの選定や事業の周知方法について工夫が必要である。	継続	消費生活総合センター
2	相模原市食品衛生協会との連携	食中毒予防キャンペーン	相模原市食品衛生協会との共催により食中毒予防キャンペーン、Jロウイール食中毒予防キャンペーンを実施した。 ・実施日：平成28年8月3日(水)、4日(木) 平成28年11月10日(木) ・場所：市内スーパーマーケット等店舗店頭 ・参加者数：約2,800人、約1,900人 ・内容 ・一日食品衛生指導員による店内巡回 ・食中毒予防啓発資料の配布 ・食品衛生クイズの実施及び抽選会 ・のぼり旗、ポスター、広報車による食中毒予防広報活動	実施済	A	実施済	A	今後とも団体との協働によるキャンペーンを実施し、食中毒予防の周知啓発を行うことにより、市民の健康保持に努める。	継続	生活衛生課
		食品衛生指導員活動支援	相模原市食品衛生協会が行う自主的な巡回活動を支援するため、当該協会が委嘱する食品衛生指導員に対し、衛生講習会を開催した。 ・開催日：平成28年6月16日(木) ・参加者数：106人 ・内容 ・食品衛生指導員の役割 ・最近の食品安全行政の動向	実施済	A	実施済	A	効果的な自主巡回活動の実施に努める。 食品衛生指導員の資質向上に向け取り組む。	継続	生活衛生課
3	地域による活性化相互連携	本市と市内事業者との包括連携協定に基づき、地産地消や食育の推進、災害時の食料品・日用品の支援物資調達等様々な分野での連携を実施する。	包括連携協定による相互連携 イオン(株)、㈱セブン-イレブン・ジャパン、㈱イトーヨーカ堂と締結する包括連携協定に基づいて、本市各課が各連携先店舗において、児童工作展、出張健康相談、消防フェア、省エネ、ごみ減量、食育を期間中にそれぞれが実施した。	実施済	A	実施済	A	今後とも、包括連携協定に基づく事業の継続と、さらなる連携に向け推進する。	継続	商業観光課

平成28年度
相模原市消費生活基本計画年次報告書

発行 相模原市
編集 相模原市市民局消費生活総合センター
相模原市中央区相模原1丁目1番3号
(シティ・プラザさがみはら内)
電話 042-776-2598
FAX 042-776-2814

平成29年9月