

【抜粋】

第 2 次千葉市消費生活基本計画に基づく 平成 2 5 年度 事業実績

【目次】

基本的方向 1 消費生活の安全・安心の確保 (3 課題、8 項目)
課題 1 商品、サービスの安全・安心の確保 (19 事業)

① 食品の安全性の確保	1
② 住まいの安全性の確保	6
③ 生活用品の安全性の確保	7
④ 関係機関等との連携	8
数値目標、指標	9

課題 2 適正な取引環境の確保 (11 事業)

① 適正な表示の推進	10
② 適正な計量の推進	11
③ 生活関連商品の調査、安定供給	13
数値目標、指標	15

課題 3 事業者に対する指導 (2 事業)

① 法令遵守のための啓発、指導	16
数値目標	16

基本的方向 2 消費者被害の防止及び救済 (2 課題、7 項目)
課題 1 消費者被害の防止 (12 事業)

①-1 情報提供の推進・[悪質商法関連]	17
①-2 情報提供の推進・[多重債務関連]	18
①-3 情報提供の推進・[高齢者・障害者関連]	19
② 苦情相談情報の活用	20
③ 地域、関係団体等との連携	21
数値目標、指標	22

課題 2 消費生活相談窓口の機能強化 (11 事業)

① 消費者被害の救済	23
② 相談体制の強化	23
③ 相談員の専門的知識の向上	24
④ 関係機関等との連携	25
数値目標	27
指標	28

基本的方向3 消費者の年齢その他の特性に対する配慮（1課題、2項目）

課題1 高齢者、障害者、若年者に対する支援（3事業）

- ① 高齢者・障害者の財産等の保護 ----- 29
- ② 若年者に対する支援 ----- 29
- 数値目標、指標 ----- 30

基本的方向4 消費者の自立支援（2課題、3項目）

課題1 学習機会の拡充（9事業）

- ① 学習機会の拡充、自主的な学習活動の支援 ----- 31
- ② 消費者教育の推進 ----- 32
- ③ 学校における消費者教育の推進 ----- 33
- 数値目標 ----- 34

課題2 環境に配慮した消費生活の推進（10事業）

- ① 循環型ライフスタイルの推進 ----- 35
- ② 消費者に対する環境教育の推進 ----- 36
- 数値目標、指標 ----- 37

基本的方向5 複雑・多様化する社会への対応（1課題、1項目）

課題1 高度情報通信社会への対応（2事業）

- ① インターネットトラブルへの対応 ----- 38
- 指標 ----- 38

課題3 事業者に対する指導

①法令遵守のための啓発、指導（市民局）

通番		施策の内容	担当課	平成25年度実施予定	平成25年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
31	1	事業者に対し条例に規定する不適正な取引行為を行わないよう指導の強化を図ります。	消費生活センター	実態調査等により、適切な対応を図る。	・実態調査により、判明した事実等に基づき情報提供を実施したもの。 架空請求事業者…対象事業者なし。 ・事業者来訪時に不適正な取引行為について指導したもの。 21事業者	a	広域的な案件については、県や近隣市と連携し事業者指導を行えるよう他の地方公共団体に対しても働きかけを行っていく。	A 5/2 2.5 点
32	2	特定商取引法、消費者契約法など消費生活に関連のある法令や条例の周知、啓発を図ります。	消費生活センター	相談業務の中で、個別の事業者に対し関係法令の趣旨等の周知を行うとともに、ホームページ等を活用し、啓発を行う。	・相談業務のあっせん等の中で、関係法令の趣旨等の周知を行うとともに、事業者の来訪時に不適正な取引行為に関するパンフレットを配付した。 ・条例・施行規則改正(H26.4.1施行)に伴い、啓発パンフレット(1,000部)を作成した。	b	引き続き、事業者に対し、関係法令等の周知を図るとともに、ホームページや啓発パンフレット等の媒体を活用した啓発を行っていく。	

基本的方向 2 消費者被害の防止及び救済

課題 1 消費者被害の防止

①-1 情報提供の推進・[悪質商法関連] (市民局)

通番		施策の内容	担当課	平成 25 年度実施予定	平成 25 年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
33	1	ホームページ、市政だより、啓発冊子など様々な媒体を活用して、各年齢層に応じた効果的な情報提供を推進します。	消費生活センター	・消費者被害防止に関する情報を市政だよりやホームページにより迅速に提供する。 ・各年齢層に応じた啓発冊子等をくらしの巡回講座で活用する。	・危害危険情報、注意情報などをホームページ上で提供した。 危害危険情報(14件) 注意情報(13件) ・くらしの巡回講座等において各年齢層にあった啓発資料等を用いて実施した。	a	若年者へ効果的に情報を提供するため、ソーシャルメディアを活用した情報発信を検討する。	A 15/6 2.5 点
34	2	「暮らしの情報いずみ」を効果的に配付することにより、情報提供を推進します。	消費生活センター	新たな設置場所の確保や配付先の拡充に努める。	消費者サポーター養成講座の受講者の内、希望者 17 人に送付を開始した。	a	今後もより効果的な配付先の確保に努め、「暮らしの情報いずみ」の認知度を高める必要がある。	
35	3	悪質商法被害防止に関する情報を電子メールにより関係機関等へ配信します。	消費生活センター	ホームページや暮らしの情報いずみで周知を行い、新たな配信先の掘り起こしに努める。	新たな配信先として、千葉市あんしんケアセンター新千葉を掘り起こした。	b	くらしの巡回講座等で周知を行い、新たな配信先を掘り起こす必要がある。	
36	4	ちばし安全・安心メールを利用し、悪質商法被害防止に関する情報を配信します。	市民サービス課	悪質商法被害防止や振り込め詐欺等に関する情報をワンポイント防犯情報として登録者に対し随時配信する。	ちばし安全・安心メールにてワンポイント防犯情報として 17 回配信した。	a	引き続き情報配信に努める。また、配信希望についても随時受け付ける。	
			消費生活センター	相談情報の共有化を図り、迅速に対応する。	短期間に集中的に相談が寄せられた緊急性のある事案に関し、4 件配信した。	b	相談情報の共有化を図り、迅速な対応に努める。	
37	5	身に覚えのない請求を突然受ける架空請求はがき等の発信元に関する情報をホームページにより迅速に提供します。	消費生活センター	相談情報の実態調査等を行い、発信元に関する情報を迅速に公表する。	公表すべき架空請求に関する情報がなかった。	—	相談員との連携による相談状況の迅速な把握。	

38	6	悪質商法被害防止に関する情報を電子メールにより学校へ配信します。	消費生活センター	市立高校(2校)へ配信を試行的に実施し、生徒への効果的な周知方法の検討を行う。	市立千葉高校について、1年生を対象に連携講座を実施し、相談窓口等を生徒に周知した。	b	悪質商法の被害防止に関する情報を効果的に提供する方法について更なる検討が必要である。
----	---	----------------------------------	----------	---	---	---	--

①-2 情報提供の推進・[多重債務関連] (市民局)

通番		施策の内容	担当課	平成 25 年度実施予定	平成 25 年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
39	1	債務整理のための方法等に関する情報を提供します。	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> 関係各課に対し、多重債務者相談案内チラシを定期的に配付するとともに、多重債務者相談案内ポスターを作成・配付することにより一層の周知を図る。 多重債務者相談強化キャンペーンにおいて、区と連携して、全区において出張相談会を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 「暮らしの情報いずみ」やホームページ等の各種媒体により、債務整理の方法、多重債務に陥らないための注意点、多重債務特別相談に関する情報を提供した。 市税事務所の納税担当課等に多重債務者相談案内ポスターやチラシを配付し、市民への周知を図る。 多重債務者相談強化キャンペーンにおいて、区と連携して、全区の保健福祉センターで出張相談を実施した。 10月 中央区 花見川区 11月 稲毛区 若葉区 12月 緑区 美浜区 消費者サポーター養成講座において、多重債務問題を取り上げ、債務整理手続等を内容とする講座を実施した。 	a	潜在的な多重債務の相談者掘り起しのため、情報提供の方法を工夫していく必要がある。	A 3/1 3.0 点

①-3 情報提供の推進・[高齢者・障害者関連] (市民局・保健福祉局)

通番		施策の内容	担当課	平成 25 年度実施予定	平成 25 年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
40	1	成年後見制度の利用を円滑に行えるよう情報を提供します。	消費生活センター	ホームページや暮らしの情報いずみなどを活用し、制度に関する情報提供を拡充する。	消費者サポーター養成講座で、市成年後見支援センターから講師を招き、成年後見制度をテーマとした講義を実施した。	b	市成年後見支援センターと連携した効果的な情報提供の在り方について検討する。	
			高齢福祉課	判断能力が不十分な方が成年後見制度の利用を円滑に行えるように支援する。	・市成年後見支援センター実績相談件数 733 件 【内訳】電話 590 件、面接 129 件、弁護士 14 件 ・パンフレット 10,000 部作成 ・普及啓発等活動実施状況講演会 2 件、講師派遣 17 件、PR 活動 3 件		より一層の制度周知。 市成年後見支援センターの周知。	
41	2	行政、関係団体などによる千葉市高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク会議を通じて連携の強化を図り、情報の提供を推進します。	消費生活センター 高齢福祉課 障害者自立支援課	被害が発生した際の連絡システムの再周知を図るとともに、消費者被害注意報を関係機関に定期的に配信する。	(消費生活センター) ・高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク会議において、要相談者の連絡システムについて再周知を行った。 ・市民生委員児童委員常務会等で消費生活センターの機能や相談窓口等について周知した。 ・消費者被害注意報を配信した。 年 6 回(偶数月発行) (高齢福祉課) 高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク会議に出席し、会議関係者の協力を得て、情報の収集・共有を図った。 (障害者自立支援課) 千葉市高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク会議において、消費者被害者防止の啓発活動を行	b	(消費生活センター) 被害が発生した際の連絡システムの再周知を図るとともに、消費者被害注意報を関係機関に定期的に配信する必要がある。 (高齢福祉課) 引き続き情報収集・共有に努め、被害防止のための連携を図る。 (障害者自立支援課) スプリングフェスタ等のイベントの場において、消費生活センターから、消費生活に関する周知の依頼があった場合に対応できるようにしていく。	B 6/3 2.0 点

					う場として千葉市地域自立支援協議会や、スプリングフェスタを活用できることを情報提供した。			
--	--	--	--	--	--	--	--	--

③地域、関係団体等との連携（市民局）

通番		施策の内容	担当課	平成 25 年度実施予定	平成 25 年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
43	1	千葉県高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク会議との連携を図りながら、行政・関係団体・地域団体などが一体となって消費者被害の防止を図ります。	消費生活センター	ネットワーク活動としての啓発の実践や教材作りを実施する。	<ul style="list-style-type: none"> ・区社会福祉協議会と連携して区民まつりで啓発活動を実施した。 ・障害者向け消費者教育フルアニメーションDVDを制作した。 ・高齢者の悪質な訪問販売や電話勧誘販売による被害の未然防止を図るため、シール・マグネットを各 2 万枚作成し、区民まつりや講座等において配付した。 	a	作成した障害者向け DVD の活用事例を紹介するなど効果的な活用を促していく必要がある。	A 6/2 3.0 点
44	2	社会福祉協議会やあんしんケアセンター等との連携の強化を図ります。	消費生活センター	社会福祉協議会等との連携をもとに、地域との連携を拡げていくような新たな取組を検討する。	<ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉協議会と連携して、区民まつりで啓発活動を実施した。 ・社会福祉協議会やあんしんケアセンターに働きかけ「暮らしの巡回講座」を積極的に実施した。 社協地区部会等 24 回 あんしんケアセンター2 回 ・消費者サポーター養成講座への参加協力について、関係団体に要請し、あんしんケアセンター職員、自治会長等の参加があった。 	a	地域コミュニティの核である町内自治会が消費者問題に積極的に取り組むことを促していく必要がある。	

基本的方向3 消費者の年齢その他の特性に対する配慮

課題1 高齢者、障害者、若年者に対する支援

②若年者に対する支援（市民局）

21

通番		施策の内容	担当課	平成25年度実施予定	平成25年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
57	1	若年者に対し街頭キャンペーンなどを実施します。	消費生活センター	関東甲信越ブロックの都県市、国民生活センターと共同で、啓発用のポスター・リーフレットを作成・配付するとともに、啓発機会の拡充に努める。	関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーンにおいて、ポスター・リーフレットを作成・配付するとともに、各種啓発事業を実施し啓発機会の拡充した。 ポスター作成(150部) リーフレット作成(5,000部) 学校との連携講座を実施した。(19回、1,194人)	a	若年層への情報提供を強化するため、ソーシャルメディアの活用について検討する必要がある。	A 6/2 3.0 点
58	2	《新規》若年者に対する特別相談を実施します。	消費生活センター	大学等での啓発機会の拡充に努める。	関東甲信越ブロック悪質商法被害防止キャンペーンにおいて、大学3校(2校拡大)で出張相談を実施した。	a	大学等での啓発機会の拡充に努めていく必要がある。	

基本的方向4 消費者の自立支援

課題1 学習機会の拡充

①学習機会の拡充、自主的な学習活動の支援（市民局・教育委員会）

通番		施策の内容	担当課	平成25年度実施予定	平成25年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
59	1	様々な年齢層が参加することができるよう消費生活に関連する講座を開催します。〈充実〉	消費生活センター	ライフステージに応じ、体系的・効果的な教育プログラムを実践する。	・消費者教育の体系イメージマップを参考に、受講者の年齢層に応じた各種講座を実施した。 ①消費生活講座 ・一般向け講座 3回 75人 ・高齢者向け講座 2回 42人 ②夏休み親子計量教室 1回 38人 ③消費者サポーター養成講座 36人(延べ285人)	b	消費者市民社会の構築に向けた講座を実施するため、その分野の相談員の研修を充実させていく必要がある。	A 15/6 2.5 点
			生涯学習振興課	各公民館等において、それぞれの地域の実情や学習ニーズを踏まえ、学習機会の提供に努める。	消費生活講座等を23館で34事業実施した。 延受講者数:1,027人	b	各公民館所管区域の学習ニーズをとらえながら、引き続き公民館で多様な学習機会の提供を図る。	
60	2	各年齢層に応じた市民の幅広いニーズに対応するため、くらしの巡回講座の内容を充実し、利用促進を図ります。	消費生活センター	消費者教育推進に係る国の動向やアンケート結果を踏まえた講座内容を検討する。	・消費者教育の体系イメージマップを参考に、受講者の年齢やニーズに対応した巡回講座を実施した。 (巡回講座内訳) 見守り 8回 1,589人 高齢者向け 50回 1,323人 障害者向け 2回 65人 一般向け 7回 408人 くらしに役立つ情報 7回 140人 ・高齢者向けのくらしの巡回講座レジュメを作成した。	a	新たに作成したレジュメを活用した講座を実施するとともに、他の年齢層向けの暮らしの巡回講座のレジュメを作成する。	

61	3	消費生活に関連する図書・ビデオ等の学習教材の内容を充実し、学習活動の場としての消費生活センターの利用促進を図ります。	消費生活センター	家庭科指導資料や障害者向けの啓発 DVD を作成する。	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育推進ワーキンググループ会議内に指導資料の作成部会を設置し、小・中学校それぞれの家庭科指導用資料を作成した。 ・障害者向け消費者教育アニメーション視聴覚教材を作成した。教材名：「相談する勇気 悪質商法に負けないぞ！」 規格等：DVD／25 分 38 秒（フルアニメーション） ・消費生活に関連する図書等を購入した。（図書 41 冊、DVD4 枚） 	a	消費者教育の学習教材である図書・DVDのリストを学校に配付し、その利用を促進していく必要がある。
62	4	《新規》新入生オリエンテーションや新入社員研修などの機会を利用し、消費者被害防止のための啓発講座を実施します。	消費生活センター	学校・企業等と連携し、実施に向け協力を要請する。	<ul style="list-style-type: none"> ・学校・企業と連携し、新入生オリエンテーション等で消費者被害防止の啓発講座を実施した。 学校 19 回 1,194 人 企業 4 回 156 人 	a	学校・企業等と連携し、実施に向け協力を要請する必要がある。
63	5	様々な講座・講演会等で消費者施策に消費者の意見が反映できる機会を設けます。	消費生活センター	くらしの巡回講座等でアンケートを実施し、その結果を講座の内容に反映させる。	<ul style="list-style-type: none"> ・講座・講演会等で実施したアンケート結果に基づき「シニア向けスマートホン教室」を 2 回開催した。 第 1 回：H26.1.30 開催 20 人参加 第 2 回：H26.2.20 開催 22 人参加 	b	アンケート結果等を踏まえ市民ニーズに応えた講座内容としていく必要がある。

②消費者教育の推進（教育委員会）

通番		施策の内容	担当課	平成 25 年度実施予定	平成 25 年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
64	1	教員研修において消費者教育の内容や進め方等に関する研修を行います。	指導課	学習指導要領の趣旨を踏まえた、小・中学校家庭科の研修内容を検討する。	学習指導要領の趣旨を踏まえ、実技研修会において千葉市消費生活センターの相談員に講演を依頼し、中学校家庭科の教員研修を行った。（参加人数57名）	a	学習指導要領の趣旨を踏まえた、小・中学校家庭科の研修内容を検討する。	A 6/2 3.0 点

		教育センタ ー	新学習指導要領の全面実施に際して、小・中学校家庭科の研修内容を検討する。	小学校家庭科では「エコクッキング」、中学校家庭科では「中学生の消費生活の学習活動」の講義・実習を実施した。	a	家庭科にとらわれず幅広く消費者教育の考え方を広められるような研修内容を検討する。	
--	--	------------	--------------------------------------	---	---	--	--

③学校における消費者教育の推進（教育委員会）

通 番		施策の内容	担当課	平成 25 年度実施予定	平成 25 年度実績等	評価	今後の課題	項目 評価
65	1	学校における消費者教育を推進します。 〈充実〉	指導課	学習指導要領を踏まえ、児童・生徒の発達段階に応じた指導・助言や資料提供を行う。	学習指導要領を踏まえ、教育課程協議会やブロック研修会、実技研修会、学校訪問等の折に、児童・生徒の発達段階に応じた指導・助言や資料提供を行った。	a	文科省、専門機関等との連携をとり、最新の情報や適切な指導・助言の提供に努める。	A 16/6 2.7 点
			教育センタ ー	学習指導要領の全面実施を踏まえ、研修等の機会に指導・助言や資料提供を行う。	中学校家庭科では「消費者市民教育ガイド」をテキストに活用して講義を実施した。	a	研修時に提供された資料で学校現場にどのように活用されたかを測る方法を検討する。	
66	2	児童、生徒向け啓発冊子等の活用を図ります。	指導課	児童、生徒向け啓発冊子等の見直し・検討を図る。	教育課程協議会やブロック研修会、実技研修会、学校訪問等の折に児童、生徒向け啓発冊子等の活用を促した。	a	児童、生徒向け啓発冊子等の活用を図る。	
			教育センタ ー	児童、生徒向け啓発冊子等の活用を図る。	中学校家庭科(市教研連携講座)の中で H21 年作成資料の活用を促した。(教員56名参加)	b	研修内容の学校現場での反映を測る方法を検討する。	
67	3	消費者教育に関する指導用資料の活用を図ります。	指導課	授業で利用できる消費者教育に関する指導用資料の見直し・検討する。	授業で利用できる消費者教育に関する指導用資料作成のために、消費者教育推進ワーキンググループ会議に2回参加し、作成に協力した。そのほか資料作成部会を11回実施し、小・中学校それぞれで利用できる教材を開発した。	a	授業で利用できる消費者教育に関する指導用資料の活用を図る。	
			教育センタ ー	授業で利用できる消費者教育に関する指導用資料の活用を検討する。	教職員向けの研修時に授業用資料の活用法を紹介した。	b	研修内容の学校現場での反映を測る方法を検討する。	

課題2 環境に配慮した消費生活の推進

①循環型ライフスタイルの推進（環境局）

通番		施策の内容	担当課	平成25年度実施予定	平成25年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
68	1	焼却ごみ1/3削減に向けた普及啓発活動を推進します。	廃棄物対策課	「焼却ごみ1/3削減」を達成するため、「雑がみ分別」や「生ごみの減量化」を主要なテーマとして、様々な場を活用しPRを展開する。特に若年層に向けたPRを強化する。	区民まつり、花火大会、親子三代夏まつり等各種イベントで雑がみ分別や生ごみ減量の啓発を実施。若年層向けに大学生ボランティアグループ「ちばくりん」の設立を支援するとともに、ちばくりんと連携したごみ減量の啓発を実施。	a	引き続き、様々な場を活用したPRを図る。	A 15/6 2.5 点
69	2	ごみ減量のための「ちばルール」の普及、定着に向け、「ちばルール」協定店の拡充などに取り組みます。	廃棄物対策課	「ちばルール」協定店の拡充に向け、積極的な募集活動を行う。	ちばルール協定店の拡大に向け、新たに2事業者と協定を締結するとともに、5の商店街連合会とも協定を締結。	a	ちばルール協定店拡大に向け、積極的な協定店のPRを行うとともに、募集活動を行う。	
70	3	ごみ減量広報紙やリサイクルハンドブックの発行などにより、ごみの減量やリサイクルに関する意識の高揚を図ります。	廃棄物対策課	ごみ減量広報紙のGO!GO!へらそうくんを年1回、リサイクリーンちばを年1回発行する。	「GO!GO!へらそうくん」及び「リサイクリーンちば」を発行。	a	引き続き、年1回発行する。	
71	4	自発的なごみ減量・再資源化活動を推進するため、生ごみ減量処理機等の購入費の助成を行います。	廃棄物対策課	生ごみ減量処理機(補助率1/2 補助上限額20,000円)及び生ごみ肥料化容器(補助率2/3 補助上限額3,000円)の購入費の助成を行う。	生ごみ減量処理機 204基 生ごみ肥料化容器 565基	c	補助金制度の周知を行うとともに、補助上限額を拡大し、補助件数の増を図る。	
72	5	自発的なごみ減量・再資源化活動を推進するため、古紙・布類を回収する集団回収の支援を実施します。	収集業務課	集団回収団体への補助金の交付や保管庫等の設置などに対する支援を行う。	回収量:16,356t 補助金額:36,146千円 保管庫等用具を支援した団体数:44団体	b	集団回収団体による資源物回収量の増加。	
73	6	エコライフカレンダーの作成・配布や環境シェフ、環境宣言の募集により、地球温暖化対策の取組みを推進します。	環境保全課	エコライフカレンダーを24,000部作成する。 環境家計簿の普及を図る。	エコライフカレンダー24,000部を作成し、公民館等の施設で配布した。	a	環境家計簿のさらなる活用方法について検討する。	

②消費者に対する環境教育の推進（環境局・教育委員会）

通番		施策の内容	担当課	平成 25 年度実施予定	平成 25 年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
74	1	環境問題関連の講演会や学習会などを開催し、環境保全に向けた意識の高揚を図ります。	環境保全課	公民館等での環境教育講座を開催する。 環境月間の周知を図るため、環境フェスティバルを開催する。	・環境教育講座:8講座実施した。 ・6月5日に環境フェスティバルを開催した。	a	より多くの市民に参加してもらえるよう、広報等の手法を検討する。	A 19/7 2.7 点
			生涯学習振興課	各公民館等において、それぞれの地域の実情や学習ニーズを踏まえ、学習機会の提供に努める。	環境教育講座等を32館で53事業実施した。 延受講者数:1,360人	b	各公民館所管区域の学習ニーズをとらえながら、引き続き公民館で多様な学習機会の提供を図る。	
75	2	児童、生徒向け環境教育教材を作成するとともにこれを活用し、環境教育を推進します。	環境保全課	小・中学生向けの環境教育教材を作成し、小学校4年生・中学校1年生に配布する。	小学生版 9,800部、中学生版 9,300部を作成。3月下旬に配布。	a	特になし。	
			指導課	小・中学生向けの環境教育教材の活用を図るよう指導・助言する。	各学校での環境教育教材の活用を促すと同時に、26年度版の改訂を行った。	b	環境教育教材の一層の活用促進。	
76	3	環境学習モデル校を指定し、環境保全活動を推進します。	環境保全課	環境学習モデル校を小・中学校とも各区1校ずつ指定し、環境保全活動を推進する。	小学校6校、中学校6校が環境学習モデル校として環境学習に取り組み、2月に活動事例発表会を開催した。	a	環境学習を、一過性のものでなく、継続して実施できるような体制作りが必要。	
			指導課	環境学習モデル校の実践を通して環境保全活動を推進する。	環境学習モデル校12校を指定し、取組への助言を通して環境教育の充実と環境保全活動への意識を高めた。	a	環境モデル校指定事業の継続と成果の周知。	
77	4	幼児用・小学校低学年用の3R啓発教育図書を配布するとともに、ごみの分別方法や再資源化について体験学習する「ごみ分別スクール」を実施します。	廃棄物対策課	3R啓発教育図書の紙芝居版を幼稚園・保育所にて読み聞かせを実施する。 ごみ分別スクールを市内114校(市立小学校113校、千葉大付属小学校1校)で実施する。	3R啓発図書を普及するため、市内保育所において紙芝居の読み聞かせを実施。 ごみ分別スクールを市内114校で実施。	a	引き続き、3R啓発図書の普及啓発及びごみ分別スクールの実施に努める。	

基本的方向5 複雑・多様化する社会への対応

課題1 高度情報通信社会への対応

①インターネットトラブルへの対応（市民局）

36

通番		施策の内容	担当課	平成25年度実施予定	平成25年度実績等	評価	今後の課題	項目評価
78	1	パソコンや携帯電話利用におけるインターネット関連トラブル等への対応強化のため、相談員の専門知識の向上を図ります。 〈充実〉	消費生活センター	国民生活センター等が行う専門講座へ参加するとともに、通信関係の所内研修を実施する。	・国民生活センターが主催するインターネットトラブル関連の専門研修に相談員を参加させた。 ・専門講師を招き、「電子商取引のトラブル事例」をテーマに専門家を招き相談員の所内研修(6月15日)を実施した。	a	インターネットの普及に伴い関連トラブルが多様化・複雑化する中において、専門知識を継続的に習得していく必要がある。	A 6/2 3.0 点
79	2	インターネット取引の特性やトラブル事例、対策などについて消費者教育の場において取り上げるとともに、啓発講座の充実を図ります。	消費生活センター	各種講座等で周知を図る。	インターネット関係の啓発講座を次のとおり実施した ・消費生活講座 高齢者向けスマートフォン基礎講座(2回) ・消費者サポーター養成講座 インターネットと消費者トラブル(1回)	a	インターネット関連のトラブルが引き続き多いことから、各種講座等で周知を図っていく。	