

03 消費生活の安定と向上			
主管課名	生活文化スポーツ部 文化生涯学習課		
主管課長名	佐々木 淳	電話番号	042-481-7541
関係課名 (組織順)	総合防災安全課, ごみ対策課		
目的	対象	消費者	
	意図	安全で安心な消費生活をおくることができる	
施策の方向	市民が、自らの自覚と判断により消費者トラブルから身を守り、安心して生活できる消費者となるよう消費者啓発の充実を図ります。また、消費者トラブルに巻き込まれた市民に対する的確に対応できるよう相談員のスキルアップや相談体制を整えます。		

<施策と関連するSDGsの目標（ゴール）>



1 令和元年度の振り返り — 取組実績 (DO)

施策の成果向上に向けた主な取組実績	
<p>施策における2つのアクション (①横断的連携による施策の推進 ②調布のまちの魅力発信)</p> <p>(03-1 消費者啓発事業の充実)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>東京都との共催講座, 調布市消費者団体連合会との共催講座, 夏休み親子講座など, 消費者講座を8講座開催したほか, 市内大学, 自治会, 地域包括支援センター等からの依頼により出前講座を18講座開催し, 市内各地域で幅広い年代に向けた消費者啓発を行った。</li> <li>消費者トラブル情報の提供について, 市ホームページを利用して被害情報等を迅速に発信したほか, 消費生活相談員による消費者トラブルを未然に防止するためのコラム「生活ひとくちメモ」の市報への掲載, 調布エフエム放送への出演など, 消費者被害の注意喚起を定期的に行った。</li> </ul> <p>①横断的連携による施策の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者トラブルの情報について, 庁内関係部署と連携しながら, 地域包括支援センターや地区協議会, 児童民生委員など関係機関への情報提供を行った。</li> <li>調布市消費者団体連合会, 調布市社会福祉法人地域公益活動連絡会と連携してフードドライブを4回実施(そのうち2回は, 環境フェア及びエコフェスタちょうふへの参加)し, 消費者への意識啓発を図るとともに, 集まった食品を市内の福祉施設等へ提供することで, 食品ロスの削減に努めた。</li> </ul> <p>②調布のまちの魅力発信</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者教育推進大使である調布市消費啓発用キャラクター「チー坊」が各種事業に参加し, 消費生活センターのPR及び消費者被害の注意喚起を行っている。</li> <li>市報に掲載した「生活ひとくちメモ」を消費啓発用キャラクター「チー坊」の3コマ漫画を用いてポイントをより分かりやすくまとめた「生活ひとくちメモ2020」を作成し, 市内公立中学3年生に配布した。</li> </ul> <p>(03-2 消費者相談の充実)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>調布市消費生活センター条例に基づき, 消費生活相談を実施し, 消費生活の安定と向上に取り組む中で, 令和元年度の相談件数は, 1,568件となり, 前年度から66件増加した。</li> <li>全相談のうち, 相談員のアドバイスにより相談者自ら解決に取り組むこととなった自主交渉の件数は1,260件で, 自主交渉率は80.4%となった。</li> </ul> <p>①横断的連携による施策の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>社会情勢の変化とともに相談内容も複雑・多岐にわたることから, 国民生活センターや東京都, 関係機関との情報交換や研修の受講などにより, 消費生活相談員のスキルアップを図っている。</li> </ul> <p>②調布のまちの魅力発信</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談員が相談業務のみでなく, 啓発・教育事業も担っており, 直近の相談傾向や相談事例を踏まえた啓発事業等が実施できている。</li> </ul> <p>&lt;令和元年度における施策の成果についての総括&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者教育推進法を踏まえ, 親子消費者講座(2回開催 56人参加), 市内大学新入生合同研修での出前講座(700人参加)など幅広い年齢を対象に, 消費者啓発を行い, 消費者トラブルの未然防止に努めた。</li> <li>高齢者, 認知症などにより判断力が十分ではない方などの消費者被害の防止に向け, 高齢福祉部門との連携により, 消費生活センターを調布市見守りネットワーク(みまもっと)の枠組みに位置付けることができた。</li> <li>まちづくり指標でもある消費者相談における自主交渉率が80.4%となり目標の80%を達成し, 消費生活相談員のアドバイスにより消費者自らの解決につなげることができた。</li> </ul>	

まちづくり指標 【☆：基本計画におけるまちづくり指標，◎：総合戦略における指標】		基準値 (基準年度)	単位	実績値 令和元年度	目標値 令和4年度
1	消費者啓発事業への参加者数【☆】	4,670 (H29)	人	5,374	5,500
2	消費者相談に占める自主交渉率【☆】	78.1 (H29)	%	80.4	80.0
【備考】消費者啓発事業への参加者数（内訳）①出前講座：1,089人（18回）②消費者講座：183人（8回）③環境フェア：3,900人④エコフェスタ202人					

## 2 令和元年度の振り返り — 評価 (CHECK)

総合評価	A	S：「顕著な取組成果が得られた。計画以上に目標を達成した。」 A：「予定した取組成果が得られた。計画どおりに目標を達成した。」 B：「一定程度の取組成果が得られた。概ね計画どおりに目標を達成した。」 C：「予定した取組成果が得られなかった。目標達成にはやや至らなかった。」 D：「取組成果が得られなかった。目標達成までには至らなかった。」
理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>東京都や関係団体等との連携による消費者講座の開催，各地域・団体を対象とした出前講座の実施，市の関連イベントへの参加などにより，消費者啓発に取り組む中で，消費者啓発事業への参加者数が5,374人となり，目標達成に向け，一定の成果を上げているため。</li> <li>消費者相談における自主交渉率が80.4%となり目標を達成するなど，消費生活相談員のアドバイスが消費者自らの解決に向け，効果を上げていると捉えているため。</li> </ul>	

## 3 施策の方向 — (ACTION)

区分	今後の取組の方向 ★：重点プロジェクトに関連する取組，●：新規の取組，○：拡充の検討を要する取組
令和2年度の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>東京都や関係団体等との連携による消費者講座の開催，各地域・団体を対象とした出前講座の実施，各種事業への参加等による消費者啓発の推進</li> <li>調布市消費生活センター条例に基づく消費生活相談の実施</li> <li>調布市消費生活センターの認知度向上に向けた効果的な周知</li> <li>マイナポイント事業に便乗した悪質商法や詐欺への注意喚起，相談窓口の周知啓発等の実施</li> <li>○令和4年4月からの成年年齢引き下げを見据えた青少年・若者への消費者教育の強化</li> <li>○食品ロスの削減の推進に関する法律（令和元年10月1日施行）への対応の検討</li> </ul>
新型コロナウイルス感染症の影響に伴う対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和2年度の上半期における消費者講座（特に親子講座）開催の見送り</li> <li>新型コロナウイルスの感染拡大に伴うフードバンクへの需要増を踏まえたフードドライブの実施，フードバンク事業に取り組む団体等との連携</li> <li>コロナ禍に便乗した悪質商法や詐欺への注意喚起，相談窓口の周知啓発等の実施</li> </ul>
東京2020大会開催延期に伴う対応	
台風への対応を踏まえた災害対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>災害発生時における災害に便乗した悪質商法や詐欺への注意喚起，相談窓口の周知啓発等の実施</li> </ul>
令和3年度以降の計画期間内の取組 (令和2年度から継続する取組を除く)	

### 03 消費生活の安定と向上

No.	事務事業名	重点プロジェクト事業	総合戦略	所管部署	事務事業の概要
1	消費者啓発事業			文化生涯学習課	<p>様々な広報媒体等を利用し、消費生活センターの周知の強化を図る。</p> <p>消費者被害の状況に応じて、速やかに市民に対し情報提供と注意喚起を行い、消費者の被害防止につなげる。</p> <p>消費者教育推進法に基づき、各種消費者講座の開催をはじめ、積極的に地域における会合等へ出向き、出前講座を開催する。</p> <p>成年年齢引き下げを見据えて、市内大学での若年層の消費者被害防止の講演の実施や市内小学校及び中学校での出前授業の周知を行い、若者への消費者教育の充実を図る。</p>
2	消費者相談事業			文化生涯学習課	<p>市民の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するとともに、安心な消費生活を営むことのできる社会の実現に寄与する。</p> <p>市民へ消費者トラブルに関する情報提供を行うとともに、市民が実際に消費者トラブルに巻き込まれた際には、消費生活相談窓口において相談員が迅速に対応する。</p> <p>弁護士を配置し、より専門性の高い相談に対応する。</p>

03 消費生活の安定と向上

※各事務事業の概要については、巻末の「⑦事務事業概要一覧」をご参照ください。

No.	事務事業名	重点プロジェクト事業	総合戦略	所管部署	R1 決算事業費(千円)	令和元年度の取組実績	実績評価	進捗状況・今後の取組の方向性									
								R1 取組実績			方向性					今後の取組内容 <small>(新型コロナウイルス感染症の影響に関する内容は冒頭に◆印を記載しています)</small>	
								計画前倒し	計画どおり	計画遅れ	有効性改善	効率性改善	財政面改善	参加と協働改善	改善余地なし		
1	消費者啓発事業			文化生涯学習課	1,418	消費者教育推進法に基づく取組として、電気通信大学の新入生合同説明会において、若者向け消費者トラブル防止の講演を行った。出前講座を18回実施し、1089人が参加した。また、消費者講座を8回実施し、183人が参加した。その他、各種イベントに参加する中で、消費者啓発に取り組んだ。 若年層への消費者トラブルの未然防止に向けた啓発として、市立中学校の3年生を対象に小冊子「生活ひとくちメモ」を1365冊配布した。 「食品ロス」削減のための啓発として、調布市消費者団体連合会及び調布市社会福祉法人地域公益活動連絡会と連携して、フードドライブを年4回実施し、集まった食品を市内の福祉施設等へ提供した。	○		●		●						消費者啓発は、繰り返し行うことが効果的であるため、今後も各地域・団体を対象とした出前講座を実施するとともに、消費者教育に関するパンフレットを作成し、消費者啓発に活用していく。 東京都等の他団体との定期的な会合の場を活用した情報共有により、その後における消費者に対する意識啓発の取組につなげていく。また、高齢者等の消費者トラブルが増加していることから、福祉関連部署等と連携を図り、各担当における専門性や高齢者と接する機会等を活用しながら、高齢者の見守りの視点を踏まえたトラブルの未然防止に努める。 食品ロスの削減の推進に関する法律の内容を踏まえて、関連部署と連携し啓発活動の強化を図る。 ◆新型コロナウイルス感染症の影響により、出前講座等の啓発事業は、開催が減少することが見込まれる。
2	消費者相談事業			文化生涯学習課	10,694	調布市消費生活センター条例に基づき、消費生活センターの役割等を明確にしながら、市民にとって利用しやすい消費生活相談事業を実施した。 消費生活相談では、悪質化、巧妙化する消費者トラブルに対応するため、消費生活相談員のスキル向上を図るとともに、弁護士を活用を通じて、専門性の高い消費者トラブルの解決を行った。 令和元年度の消費生活相談の件数は1568件となり、前年度から66件増加した。 自主交渉率は80.4%となり、前年度から1.0ポイント増加しており、相談員のアドバイスにより、消費者自ら解決することにつなげることができた。	◎		●						●	消費者トラブルが悪質化、巧妙化している中で、市民が安心して消費生活を送ることができるようにするため、関係機関と連携を図りながら消費生活センターの相談窓口での対応を通じて、消費者トラブルの解決を継続的に支援していく。 ホームページやパンフレットのほか、様々な手法を活用しながら、庁内外を問わず消費生活センターの更なるPR強化を図り、認知度を高めていく。 高齢者の消費者被害の防止に向けた取組をより効果的・効率的に行い、実効性の高いものとするため、庁内関係部署と調整を図る。 ◆新型コロナウイルス感染症や自然災害に便乗した悪質商法、詐欺については、国や東京都との連携の下、情報収集に努め、市民への注意喚起や相談窓口の周知を行う。	
								0	2	0	1	0	0	0	1	計	
								0.0	100.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	割合(%)	

当該施策に体系付けられている全ての事務事業については、巻末に掲載している参考資料「⑥事務事業一覧（施策体系順）」をご参照ください。