

平成29年度 柏市消費者行政の概要

1 消費生活担当

(1) 消費生活相談

3, 304件 (平成28年度比 +1.0% (3, 270件))

① 相談内容（商品・役務別）上位3位 (28年度比増減率・件数)

1位 商品一般 535件 (+287.7%・138件)

2位 デジタルコンテンツ 426件 (▲32.4%・630件)

3位 賃貸アパート 111件 (+11.0%・100件)

② 契約当時者（年代別）

年代	29年度 (構成比)	28年度比 増減率	28年度 (構成比)
20歳未満	43 (1.3%)	▲37.7%	69 (2.1%)
20歳代	209 (6.3%)	▲16.1%	249 (7.6%)
30歳代	335 (10.1%)	▲11.1%	377 (11.5%)
40歳代	468 (14.2%)	▲2.9%	482 (14.7%)
50歳代	465 (14.1%)	+6.2%	438 (13.4%)
60歳代	659 (19.9%)	+32.9%	496 (15.2%)
70歳以上	803 (24.3%)	+6.4%	755 (23.1%)
不明	322 (9.8%)	▲20.3%	404 (12.4%)
計	3,304	+1.0%	3,270

(2) 多重債務問題対策

弁護士による多重債務・消費者問題無料相談会を開催

区分	実施日時	相談件数	
		多重債務	消費者問題
柏市単独の開催	5月, 11月を除く毎月第3水曜日 (午後1時～4時)	23	10
東葛多重債務問題対策フォーラム(*)による開催	5月, 11月の第3土曜日 (午前10時～4時)	3	6
計		26	16

* 多重債務問題に取り組むため、千葉県弁護士会松戸支部と東葛6市（我孫子市、鎌ヶ谷市、流山市、野田市、松戸市、柏市）が構成している連絡会

(3) 消費者教育・啓発

① 柏市消費者教育推進計画の策定

② 消費者講座等の開催

出前消費者講座 26回（参加人数 延べ825人）

公開市民講座 1回（参加人数 42人）

③ 学校等における消費者教育

ア 児童を対象とした講座の実施

小学校に併設している学童保育施設（こどもルーム）のうち、6校のこどもルームの児童230人に対し、お小遣い帳のつけ方等の講座を、消費者団体3団体に委託して実施。

イ 柏市消費者教育推進連絡会

学校における消費者教育の推進を図るため、学校教育部指導課及び教育研究所と連携をはかり、小・中・高等学校の教員を委員とする連絡会を構成。

29年度は4回開催。

- ・「消費者教育フェスタin柏」の開催（平成29年11月2日）（後述）
- ・委員（教員）が自校にて消費者教育授業を実践
- ・実践事例集の作成

④ 消費生活コーディネーター／サポーターによる啓発等の活動

地域における消費生活の安全及び向上を図ることを目的に、市内各ふさと協議会から推薦を受けた方を消費生活コーディネーターに委嘱。

消費生活コーディネーターは、消費者トラブルを未然に防ぐため、地域の消費者リーダーとして消費生活に関する情報を市民に提供するなど、市と地域のパイプ役として日々活動している。

また、消費生活コーディネーターを終了した方の中で、希望があった方を消費生活サポーターに登録し、地域における啓発を実施。

- ・市内地域を5ブロックに分け、各ブロックにおいて消費生活に関する講演会を開催
- ・柏駅前合同啓発活動の実施（平成29年6月15日）（後述）
- ・地域における啓発の実施（156回、約26,000枚の啓発資料を配布）
- ・バス（東武バス・阪東バス）、タクシーの車内にポスター等を掲示
- ・事業者を対象とした啓発の実施
- ・消費生活コーディネーター研修会の実施（10回）
- ・消費生活コーディネーター研修会に民生・児童委員を招き、合同研修会として実施

⑤ 情報紙・啓発資料等の作成・配布等

- ・消費者情報紙（つうしん）の発行・配布（4回）
- ・「沼南まつり」における啓発資料の配布

- ・啓発資料等の作成
(消費生活センター紹介リーフレット，路線バス掲出用ポスター，子どもの事故防止用啓発冊子，高齢者向け啓発冊子，くらしの豆知識 など)
- ・市広報紙への掲載（無料弁護士相談会の開催の周知等）

⑥ 資料掲示等

- ・パネル展の開催（図書館本館（10/20～11/5），沼南支所（1/5～2/27））
- ・図書の企画展示（図書館本館（10/31～11/14））

⑦ その他

- ・消費者行政推進協議会の開催（3回）
- ・地域包括支援センターが開催する地域包括ネットワーク会議への参加
- ・各地域ふるさと協議会への消費生活コーディネーターの選出依頼

2 計量担当業務

(1) 計量

① 特定計量器の定期検査

	戸数	検査器数	不合格器数
指定定期検査機関による検査	403戸	986	4
計量士による検査	29戸	330	0

② 立入検査

	戸数	検査 台帳	個数	不適正 戸数	不適正 台帳	不適正 個数
商品量目	20戸		1,368	8戸		62
タクシメーター	6戸	83	9	0戸	0	0
燃料油メーター	15戸	-	178	2戸	-	3
石油ガスメーター	5戸	620	-	1戸	3	-
	8戸	-	62	0戸	-	0
液化石油ガス	2戸	-	6	0戸	-	0

③ 普及・啓発

事業名	日程	受講者等	内容
夏休み子ども教室	①8/2 ②8/4	70人 (35組)	・天びんはかりを作る
沼南まつり (セブンパークアリオ柏)	10/7	—	・計量クイズの実施及び啓 発グッズの配布 ・アンケートの実施
ポスター掲示 (本庁舎，中央公民館等)	10/2～ 11/30	—	計量強調月間用ポスターの 掲出
家庭用計量器無料簡易検 査	11/13～ 11/20	⇒	・体重計3器 ・キッチンスケール3器 ・体温計9器 ・血圧計4器

(2) 製品安全4法等立入検査

根拠法令	検査品目	検査個数	違反個数
家庭用品品質表示法	ハンカチ，電子レンジなど 18品目	84	12
消費生活用製品安全法	乳幼児ベッド，ライター等 など9品目	24	0
電気用品安全法	直流電源装置など7品目	26	0
ガス事業法	開放燃焼式ガス瞬間湯沸器 など4品目	16	0

(3) 市民持ち込みによる食品等の放射性物質測定

公的機関の検査対象となっていない家庭菜園で栽培された野菜，自宅の庭に自生している果実や井戸水などの自家消費される食品等を対象として，放射線測定を実施

測定件数 68件（たけのこ，じゃがいも等），基準値超過 0件

3 平成29年度に実施した主な事業

(1) 柏市消費者教育推進計画の策定

消費者行政推進協議会，消費者教育推進連絡会等における協議

パブリックコメント（平成29年12月15日～平成30年1月15日）

(2) 「消費者教育フェスタ in 柏」の開催（平成29年11月2日）

主催：文部科学省，共催：柏市，柏市教育委員会

午前：授業公開（柏3小，柏中，県立柏の葉高）

午後：講演，パネルディスカッション，パネル等の展示（アミューゼ柏）

⇒ 別紙参照（柏市消費者教育推進連絡会つうしん No.18）

(3) 柏駅前合同啓発活動の実施（平成29年6月15日）

消費生活センターと消費生活コーディネーターが合同で，柏駅の東口，西口，南口デッキ上で，消費者トラブルの未然防止のための啓発物を配布するとともに，周辺コンビニエンスストアに啓発用チラシの掲出を依頼に回った。

(4) 消費生活コーディネーターと民生・児童委員との合同研修会の開催

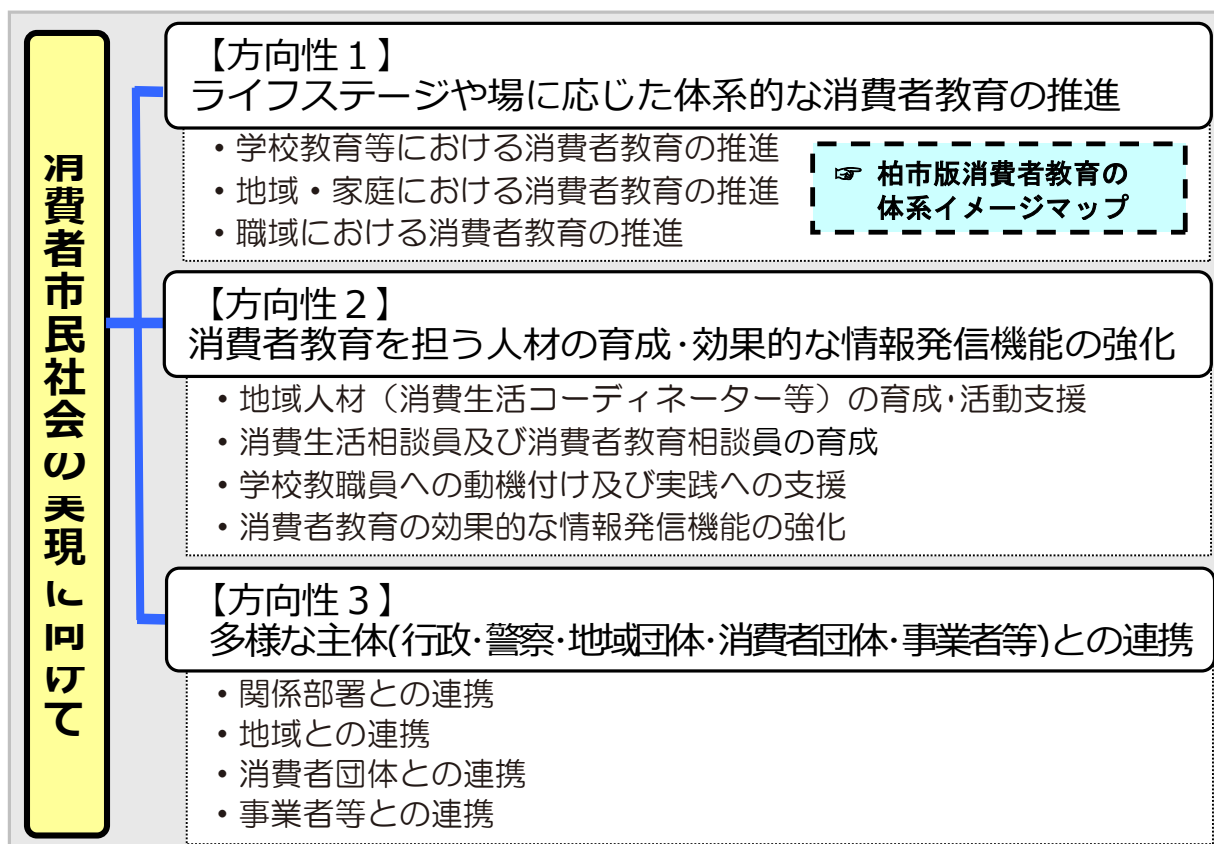
(5) 市民持ち込みによる食品等の放射線物質測定

平成28年度までは，消費生活センター職員が，消費者庁から借用した簡易型放射性物質分析機器を用いて測定（簡易測定）を行っていたが，平成29年度は外部検査機関に委託し，持ち込みがあった全ての食品等について精密測定を実施。

平成30年度 柏市消費生活センターの主な事業

1 柏市消費者教育推進計画の推進

(1) 計画の目標と方向性



(2) 年度別重点推進領域

年度	特に推進する領域及び対象	推進方法
30年度	・「契約・金銭管理・生活設計」「情報社会対応」 ・高齢者、幼児期～高校生期を中心に	① インターネットを使った効果的な周知の確立（市民・学校教職員向け） ② 学校教職員への研修講座開催の検討 ③ 市民向け啓発チラシの見直し、検討 ④ 高齢者見守り体制の確立
31年度	・「契約・金銭管理・生活設計」「情報社会対応」 ・高齢者、幼児期～高校生期を中心に	・チラシ、リーフレット配布先の拡充(小・中・高等学校、大学、幼稚・保育園、事業所等) ・市民向け消費者講座の拡充 ・インターネットトラブル対応の拡充 ・高齢者見守り体制の拡充
32年度	・「消費者市民社会の構築」「商品安全」 ・全世代対象	・連携先及び相談先のデータベース化 ・前期2年間を振り返り、未実施部分について見直し検討・実施
33年度	・「消費者市民社会の構築」「商品安全」 ・全世代対象	・推進の効果を計るアンケート調査の実施 ・次期計画策定に向けての検討開始
34年度	・「消費者市民社会の構築」「商品安全」 ・全世代対象	・次期計画策定の協議、年度末に策定

柏市版消費者教育の体系イメージマップ

柏市版消費者教育の体系イメージマップ

計画の目標	消費者被害をふせぐ。 ・自ら学び行動する消費者が増やし、消費生活の安定と向上を目指す。 ・自らの消費生活が社会や未来に影響を与えることを自覚し、消費生活を通してより良い社会づくりに関わる消費者を増やす。					
	地域					
	学校、園、社会教育施設					
消費者教育の場	職業					
	家庭					
	重点領域					
各期の特徴 (消費者の特性に 配慮する)	幼児期	小学生期	中学生期	高校生期	成人一般	特に高齢期
	家庭などを中心に消費生活を送る時期 (思わぬ商品事故に周囲の人の注意が必要な時期)	家庭などを中心に消費生活を送る時期	家庭などを中心に消費生活を送る時期	消費者として自立を始める時期	消費者として自立を進める時期 (成人すると、社会経験が少ないことを利用した悪質商法に狙われる時期)	人生での豊富な経験や知識を消費者市民社会構築に活かす時期 (悪質商法に狙われる時期／思わぬ商品事故に周囲の人の注意が必要な時期)
消費者市民社会の構築	人、社会、環境、未来を考える消費生活を送る力(持続可能な消費)	人、社会、環境、未来を考える消費生活を送る力(持続可能な消費)	人、社会、環境、未来を考える消費生活を送る力(持続可能な消費)	人、社会、環境、未来を考える消費生活を送る力(持続可能な消費)	人、社会、環境、未来を考える消費生活を送る力(持続可能な消費)	人、社会、環境、未来を考える消費生活を送る力(持続可能な消費)
	消費者の影響力を理解し、行動する力(消費者市民社会)	消費者の影響力を理解し、行動する力(消費者市民社会)	消費者の影響力を理解し、行動する力(消費者市民社会)	消費者の影響力を理解し、行動する力(消費者市民社会)	消費者の影響力を理解し、行動する力(消費者市民社会)	消費者の影響力を理解し、行動する力(消費者市民社会)
	商品やサービスを安全に使用する力	商品やサービスを安全に使用する力	商品やサービスを安全に使用する力	商品やサービスを安全に使用する力	商品やサービスを安全に使用する力	商品やサービスを安全に使用する力
	安全な商品を選択する力	安全な商品を選択する力	安全な商品を選択する力	安全な商品を選択する力	安全な商品を選択する力	安全な商品を選択する力
契約・金銭管理・生活設計	契約の仕組みを理解する力	契約の仕組みを理解する力	契約の仕組みを理解する力	契約の仕組みを理解する力	契約の仕組みを理解する力	契約の仕組みを理解する力
	消費者トラブルに対応する力	消費者トラブルに対応する力	消費者トラブルに対応する力	消費者トラブルに対応する力	消費者トラブルに対応する力	消費者トラブルに対応する力
	生活設計し、金銭を管理する力	生活設計し、金銭を管理する力	生活設計し、金銭を管理する力	生活設計し、金銭を管理する力	生活設計し、金銭を管理する力	生活設計し、金銭を管理する力
	生活設計し、金銭を管理する力	生活設計し、金銭を管理する力	生活設計し、金銭を管理する力	生活設計し、金銭を管理する力	生活設計し、金銭を管理する力	生活設計し、金銭を管理する力
情報社会対応	消費生活情報を評価し、活用する力	消費生活情報を評価し、活用する力	消費生活情報を評価し、活用する力	消費生活情報を評価し、活用する力	消費生活情報を評価し、活用する力	消費生活情報を評価し、活用する力
	情報の収集、発信の技能を身につけ適切に行う	情報の収集、発信の技能を身につけ適切に行う	情報の収集、発信の技能を身につけ適切に行う	情報の収集、発信の技能を身につけ適切に行う	情報の収集、発信の技能を身につけ適切に行う	情報の収集、発信の技能を身につけ適切に行う
	自分の物に名前を書き大切に扱う 他の人の物を大切に扱う	自分の物に名前を書き大切に扱う 他の人の物を大切に扱う	自分の物に名前を書き大切に扱う 他の人の物を大切に扱う	自分の物に名前を書き大切に扱う 他の人の物を大切に扱う	自分の物に名前を書き大切に扱う 他の人の物を大切に扱う	自分の物に名前を書き大切に扱う 他の人の物を大切に扱う
	知らない人に聞かれたときは、家族や友だちのことを教えないようにする 聞かれても、言いたくないことは言わなくてよいことを理解する	知らない人に聞かれたときは、家族や友だちのことを教えないようにする 聞かれても、言いたくないことは言わなくてよいことを理解する	知らない人に聞かれたときは、家族や友だちのことを教えないようにする 聞かれても、言いたくないことは言わなくてよいことを理解する	知らない人に聞かれたときは、家族や友だちのことを教えないようにする 聞かれても、言いたくないことは言わなくてよいことを理解する	知らない人に聞かれたときは、家族や友だちのことを教えないようにする 聞かれても、言いたくないことは言わなくてよいことを理解する	知らない人に聞かれたときは、家族や友だちのことを教えないようにする 聞かれても、言いたくないことは言わなくてよいことを理解する

(3) 30年度重点推進方法の具体策

- ① インターネットを使った効果的な周知の確立（市民・学校教職員向け）
 - 柏市消費生活センター Web の整理，見直し
 - ツイッターによる情報提供（再開）
 - メール配信サービスによる効果的な情報提供
- ② 学校教職員への研修講座開催の検討
 - 学校教職員が利用するポータルサイトの整理
 - 7月に開催する平成30年度第1回消費者教育推進連絡会では，消費者教育の専門家を招き講演をしてもらうが，これを連絡会委員ではない教職員にも公開
 - 消費者教育実践事例集の発行の継続
- ③ 市民向け啓発チラシの見直し，検討
 - 消費生活センターが発行する情報紙（つうしん）について，新鮮な情報を見やすい紙面で提供できるよう見直す
- ④ 高齢者見守り体制の確立
 - 平成30年1月実施の消費生活コーディネーター研修を，民生・児童委員との合同実施としたが，30年度も合同研修を継続して実施（計画中）
 - 地域包括支援センターとの連携の強化（7月に実施する消費生活コーディネーター研修は，各地域包括支援センターと消費生活コーディネーターの合同研修として実施する。また，各地域包括支援センターが開催するネットワーク会議に積極的に参加する。）
 - 消費生活センターが発行する情報紙（つうしん）を，高齢者向け配食業者を通じて配布する。
- ⑤ その他
 - ア 成年年齢引き下げを踏まえ，高等学校における消費者教育を推進
 - 柏市内の各高等学校に対し，消費者教育の推進について依頼するとともに，消費生活センターが実施する出前消費者講座の活用を依頼
 - 柏市内の各高等学校の図書館にて，消費生活に関する図書の企画展示の実施を呼びかけ
 - イ 幼児期の子どもとその親を対象とした消費者啓発を行うべく，庁内他課や私立幼稚園協会との連携を検討
 - ウ 柏駅前合同啓発活動を29年度に続き実施（10月を予定）
 - エ 広報かしわ 30年4月15日号の1面で，インターネット通信販売の消費者トラブルにかかる注意喚起の記事を掲載（併せて消費者教育推進計画の策定について掲載）
 - オ 消費生活サポーター制度の再構築
 - 消費生活サポーターの登録者を増やすべく，資格要件を緩和した