

令和3年度仙台市消費生活基本計画の実施状況報告書
(計画期間:令和3年度から令和7年度まで)

資料2-2

施策の柱 I 消費生活の安全・安心の確保

施策の方向	主な施策	取組事項	業務指標 ※太字は評価指標	目標値	令和3年度 実施結果	実施状況	実施による成果(効果)	課題や今後の取り組み	推進局	
1 商品・サービスの安全の確保	(1)食品の安全性の確保	①市内の食品等事業者へのHACCP導入支援及び衛生管理状況の確認を行います。	監視件数	30,000件	37,212件	・食品衛生法等に基づき適切な指導を行った。	・食品衛生法等に基づき適切な指導を行い、食品関係施設等の衛生管理の向上に寄与した。	・効果的な監視を行うことで、食品関係事業者へのより一層の指導を徹底していく。	健康福祉局	
		②食品の生産・製造・流通等の状況、食品関係施設の実態、食中毒等の危害発生状況等を考慮し、効果的な監視指導及び食品検査を実施します。	食品等(食品・ふきとり)の衛生検査数	2,700件	2,266件	・食品検査の結果、食品衛生法に違反する検体については、生産者等を所管する自治体に改善措置を依頼した。自治体への依頼件数:2件	・食品検査の結果、食品衛生法に違反する検体については、生産者等を所管する自治体に改善措置を依頼する等し、違反食品の流通防止に寄与した。	・効率的かつ効果的な食品検査により、不良・違反食品の市場からの速やかな排除に努めていく。	健康福祉局	
		③食品の安全性について、消費者、事業者及び行政の三者のリスクコミュニケーションの推進を図り、その意見を施策に反映させるなど、消費者、事業者及び行政の相互理解を深め、協力して、安全性の確保を推進します。	食品の安全性確保に関する各種会議等の実施回数	2回/年	6回	・第37回、第38回仙台市食品安全対策協議会の開催 ・せんだい食の安全サポーター会議(書面)開催 3回 ・食の安全情報アドバイザー研修(書面)開催 1回	・協議会、サポーター会議において、次年度の食品監視指導計画等の施策について意見交換を行い、意見を施策に反映させた。	・今後とも、より効果的な意見交換の方法を検討しながらリスクコミュニケーションを推進し、収集した市民の意見を食品衛生の施策に反映させるよう努めていく。	健康福祉局	
		④食品の安全性に関する情報収集及び調査研究を行うとともに、食品に起因する危害発生時には、関係機関・団体等と連携し、原因究明及び拡大防止措置を行います。	食品表示法に基づく不適正調査件数	-	-	・国及び関係機関のメール配信情報など、最新の情報収集に努めた。なお、仙台市域の食品事業者による食品の品質事項に関する危害が実際に発生した事案はなかった。	・食品の品質事項に関する安全性の情報や関係機関から随時、収集することにより、関係機関と連携して迅速に原因究明や危害拡大防止対策を行うことが可能となり、消費者の安心の確保に寄与することができた。	・今後も食品の安全性に関する迅速な情報収集を行うとともに、危害発生時には、関係機関と連携して原因究明及び拡大防止対応に努める。	市民局	
	(2)住まいの安全性の確保	①地震災害対策の普及促進を図り、住宅の耐震化を支援します。	-	-	-	・国、他の自治体との連携、研修会、学会への参加及びインターネットなどの利用により、食品の安全性に関する最新の情報収集に努めた。 ・食中毒発生時には、関係機関や他自治体と連携し、調査等を実施した(食中毒発生件数4件)。	・最新の知識を習得する事により、職員の資質の向上を図るとともに、食品等事業者に情報提供等を行うことができた。 ・各関係機関との連携により、食中毒被害拡大防止のための措置及び再発防止のための原因究明を迅速に行うことができた。	・健康被害発生時における、拡大防止及び再発防止のため、各関係機関と連携し迅速な対応を図る。	健康福祉局	
			耐震診断件数 改修工事助成件数	-	-	耐震診断125件 改修工事助成24件	・地域や学校等での防災講話、テレビやラジオ、新聞や情報誌等を通じ、住宅の耐震診断・耐震化、家具等の転倒・落下防止や安全な配置等について啓発を行った。	・防災講話の参加者や、各種メディアの視聴者が、住宅の耐震化や家具の転倒防止等の重要性や手段を知り、改めて対策を考える機会となった。	・集合型の防災イベントの多くが縮小・中止する中では、防災に限らず様々な機会を捉え、チラシの活用等による啓発を行うなど、関係部局が連携し対策の促進を図る。	危機管理局
			家具転倒防止器具 取付世帯数	-	-	82世帯	・戸建木造住宅について、助成事業実施のほか、随時、啓発活動や相談等を行い、地震災害対策の普及促進を図り、住宅の耐震化を支援した。	・地震災害対策の普及促進を図ったことにより、戸建木造住宅の耐震化率が向上した。	・今後も継続して実施していく。	都市整備局
		②ダニアレルギーやシックハウス症候群に関して、ホームページ、パンフレット等により情報提供を行います。	-	-	随時	・「一人暮らし高齢者等家屋への家具転倒防止実施要領」に基づき、取付けを希望する一人暮らしの高齢者等が居住する家屋に転倒防止器具を取付け、地震時における家具の転倒による事故を未然に防止し、高齢者等の安心安全を図ることを目的に実施した。	・一人暮らし高齢者等世帯の家具転倒による事故の未然防止に寄与した。	・ここ数年、家具転倒防止器具取付数の減少傾向が続いている。令和3年度中に震度5弱以上の地震が発生していることもあり、あらためて、器具取付の必要性を訴えていく必要がある。	消防局	
		③市民からの相談等に応じ、情報提供や、必要に応じてダニアレルゲン、室内化学物質の簡易測定を行い、住まいの衛生面からの安全性を確保します。	測定件数	-	-	ダニアレルギー、室内空気環境について:0件	・「市政だよりを見て連絡した」との問い合わせがある等、市民に対し、効果的に情報提供を行うことができた。 ・ダニアレルギー関連の相談が1件、室内空気環境関連の相談が4件あったが、測定検査には至らなかった。 ・ダニアレルゲン測定0件、VOC(揮発性有機化合物)簡易測定0件。	・今後とも継続して、住居衛生に関する取り組みの周知に努め、市民がより快適な住居環境を確保できるよう啓発を行っていく。	健康福祉局	
		(3)生活用品の安全性の確保	①身近な家庭用品の試買調査により、有害物質を含む家庭用品による健康被害の発生を未然に防止します。	試買検査件数	80件/年	101件	・試買検査を実施し、健康被害の防止に努めた。 試買件数101件、基準違反件数0件。	・市内の量販店等で試買検査を行い、基準違反品が流通していないことを確認できた。	・引き続き試買検査を行うとともに、ホームページを活用した広報に努める。	健康福祉局

施策の方向	主な施策	取組事項	業務指標 ※太字は評価指標	目標値	令和3年度 実施結果	実施状況	実施による成果（効果）	課題や今後の取り組み	推進局
1 商品・サービスの安全の確保	(4) 生活衛生営業施設等の衛生確保	①旅館業法、公衆浴場法、興行場法、理容師法、美容師法、クリーニング業法に基づき監視指導等を行います。	監視件数	六法計 1,400件以上/年	958件	・以下のとおり、監視指導を実施した。 新型コロナウイルス感染症の影響により、監視指導が困難な状況でもあったことから、目標値を下回った。 (業種) (施設数) (監視件数) 旅館業 225 224 公衆浴場 104 129 興行場 45 18 理容所 838 144 美容所 1,909 391 クリーニング所 605 52	・法に基づき適切な指導を行うことで、生活衛生営業施設等の衛生管理の向上が図られた。 新型コロナウイルス感染症の影響で、現場への立入検査が困難な状況ではあったものの、資料・パンフレットの送付やホームページでの周知啓発などの代替措置を講じたことから、一定の衛生確保・向上に寄与することができた。	・生活衛生監視指導計画に基づき効果的かつ効果的な監視指導を実施する。また、衛生講習会の開催や業者の自主衛生管理の推進を図る。	健康福祉局
	(5) 消費者、マスメディア等に対する情報提供	①商品・サービスの安全性について、さまざまな媒体により情報提供を行います。	-	-	随時	・ホームページに注意喚起情報を掲載したほか、リコール情報へのリンク等により情報提供を行った。 ・消費生活情報誌作成・配布計36,000部 定期発行 4回/年	・ホームページや消費生活情報誌等により、定期的に必要な情報提供を行った。	・今後もさまざまな媒体を有効に活用して、情報提供を行っていく。	市民局
		②商品・サービスによる危害の防止のために、リコール情報等の提供を行います。	-	-	-	・消費生活センターの掲示板にリコール情報について掲示するほか、消費者庁のリコール情報サイトへのリンク、情報誌等により商品等についての注意喚起を行った。	・生命・身体に重大な危害を発生させる商品等の名称・提供事業者の名称等を公表することで消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。	・商品等の欠陥により消費者の生命・身体に重大な危害を発生させ、またはそのおそれがあるときは、直ちに商品等の名称・提供事業者の名称等を公表する。	市民局
		③食品の安全性確保に関する情報を、さまざまな媒体により提供します。	-	-	随時	・食品衛生情報誌「食の情報館」の作成 ・食中毒予防のパンフレット作成 ・ホームページの更新 ・FAXによる情報提供	・各種媒体で情報提供を行うことにより、食品関係事業者や消費者等に食品衛生に関する知識の普及啓発を行うことができた。	・食品衛生に関する最新の情報を、食品関係事業者及び消費者に対して分かりやすく伝えるよう努めていく。	健康福祉局
2 生活関連商品の安定供給及び適正な表示・計量の推進	(1) 安定供給及び公正な価格形成の確保	①中央卸売市場において、野菜、果物、水産物、食肉、花き等を適正な価格で安定的に市民に供給します。	-	-	随時	・適正な価格で安定的な供給ができるよう、公平公正な市場の運営に努めた。	・公平公正な市場運営が保たれた。	・今後も引き続き、公平公正な市場の運営に努める。	経済局
		②生活関連商品の情報の収集及び提供を定期的に行います。	HP 更新回数	12回/年	12回	・総務省統計局が実施している小売物価統計調査の結果を活用し、生活に密着した食料品・日用雑貨品等を選んで、その価格動向を仙台市ホームページ上で月1回情報提供した。	・生活に密着した食料品・日用雑貨品等に係る価格動向を確認することで、消費者のニーズに応じた情報提供を行った。	・今後も引き続き、生活に密着した商品を選んで、その価格動向を仙台市ホームページ上で情報提供する。	市民局
		③生活用品が不足するおそれがある等ときは、必要な情報を収集し、適時適切に情報提供を行います。	-	-	随時	・該当する案件はなかった。	・該当する案件はなかった。	・案件が発生する恐れがある場合には、ホームページをはじめとした多様な媒体を活用して、情報の収集及びその提供を行っていく。	市民局
	(2) 適正な表示に関する事業者への調査・指導	①不適正な食品表示等の発生防止のため、適時適切な調査・指導を行います。【重点】	食品表示法に基づく調査件数	120件以上/年	136件	・食品表示調査件数 136件 (内訳) 啓発指導調査 128件 疑義案件調査 8件 指示・公表件数 0件	・小売店舗に対する啓発指導調査及び国や県等の関係機関との情報共有や連携に努めながら疑義案件に係る事業者への立入調査を行うことにより、不適正な食品表示等の指導を行い、消費者に対して食品に係る安全安心の提供に寄与した。	・小売店舗に対する啓発指導調査を引き続き実施する。 ・引き続き、国や県等の関係機関との適時適切な情報共有や連携に努めながら、疑義案件に係る事業者への立入調査を行い、疑義がある場合は指導し、是正を図る。	市民局
		②生活用品の表示の立入調査及び適切な表示の指導を行います。【重点】	生活三法に基づく調査件数	三法計 20件/年	三法計 50件	・電気用品安全法、家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法に基づく調査を行った。	・店舗を巡回調査して、いわゆる生活三法で定める生活用品の安全表示が遵守されているか確認するとともに販売店に表示義務を周知することができた。	・店舗で取り扱う商品の多様化が急速に進んでいることから、従来の立入調査対象事業者リストにとどまるのではなく、新たな事業者リストを作成して当該事業者に対する立入調査を行い、適切な表示についての啓発指導を行う必要がある。	市民局
		③食品販売業者、広告事業者等に対し、栄養成分表示や、虚偽誇大広告等の禁止に関する適切な表示について、相談指導を行います。	相談指導件数	-	対象商品数 99件 相談・指導 件数 延132件	・各区保健福祉センター家庭健康課、各支所保健福祉課にて、食品販売業者、広告事業者等に対し、食品表示法、健康増進法に基づく正しい表示方法について指導した。	・食品表示法、健康増進法に基づく表示について周知できた。 また、各区での指導事例等を担当者間で共有することで、新たな相談への対応に活用できている。	・インターネットでの食品販売や、弁当販売を行う飲食店が増えたことで、新規で栄養成分表示を行う事業者が増加している。また、新型コロナウイルス感染症の予防等を謳って商品を販売したい等の相談も増えている。 ・引き続き販売形態の聞き取りや、商品の情報等をきちんと把握した上で、事業者への支援を行っていく。	健康福祉局

施策の方向	主な施策	取組事項	業務指標 ※太字は評価指標	目標値	令和3年度 実施結果	実施状況	実施による成果（効果）	課題や今後の取り組み	推進局
2 生活関連商品の安定供給及び適正な表示・計量の推進	(2) 適正な表示に関する事業者への調査・指導	④食品添加物、アレルゲン、期限表示等の衛生事項に関する適切な食品表示について、監視指導を行います。	立入検査件数	3,000件	2,996件	・各区保健福祉センター衛生課及び食品監視センターにおいて、事業者に対し立入や食品の収去検査を行い、食品表示法で定められた食品表示基準に適合する食品であることの確認、指導を行った。 ・事業者からの表示に関する相談の受付、講習会における最新情報の提供を実施した。	・施設への立入や食品の収去検査を行うことで、適切な表示が行われていることを確認するとともに、表示が不適切な食品の流通を防ぐことができた。 ・事業者からの食品表示に関する個別相談や、業種別講習会等において最新情報を提供することにより、事業者の表示に関する知識が向上し、安全な食品の流通に寄与した。	・引き続き、効果的な監視指導を実施し、表示が適切な食品の流通のため事業者に働きかけていく。	健康福祉局
	(3) 適正な表示に関する消費者への啓発	①さまざまな媒体により、適正な表示に関する啓発や情報提供を行います。	消費生活情報誌「ゆたかなくらし」を活用した啓発及び情報提供	1回/年	1回	・消費生活情報誌「ゆたかなくらし」で、原料原産地表示の義務化に関する制度を紹介した。 ・ホームページで、食品表示法に基づく食品表示に関する制度を紹介し、調査の実施状況を掲載した。	・消費者に対して食品表示に関する啓発や情報提供を行うことにより、理解を深めてもらうとともに、食品に係る安全安心の提供に寄与した。	・今後も引き続き、食品表示に関する制度や調査の実施結果について情報提供を行っていく。	市民局
		②栄養成分表示等の食品表示の活用方法や広告表現等について、啓発や情報提供を行います。	啓発回数 対象人数	200回/年 2,000人/年	64回 705名	・各区保健福祉センターにおける、妊産婦の集団指導時や、一般市民を対象とした出前講座等の場を活用し、栄養成分表示の活用について啓発した。新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から集団指導の機会が少なかったため、回数及び人数については目標よりかなり少なかったが、区保健福祉センターで作成したリーフレット等に栄養成分表示活用の内容を盛り込むなど、工夫をしながら啓発を行った。	・食に関する事業の多くに食品表示の内容を盛り込むことで、広く市民に周知する機会をつくることができた。	・食品表示を上手に使った食生活の改善等、具体的な活用についての啓発を、様々な機会をとらえて多くの人に発信できるようにし、今後さらに充実させていく。	健康福祉局
		③食品添加物、アレルゲン、期限表示等の衛生事項に関する食品表示について、啓発や情報提供を行います。	-	-	-	・各区保健福祉センターにて、食品表示に関する情報を掲載した食品衛生情報誌「食の情報館」や、パンフレットを配布した。 ・市ホームページに食品表示制度に関する情報を掲載し、広く周知を図った。	・各種媒体で情報提供を行うことにより、広く消費者に食品表示に関する知識の普及啓発を行うことができた。	・引き続き、食品表示制度に関する最新の情報を、消費者に対して分かりやすく伝えるよう努めていく。	健康福祉局
	(4) 適正な計量に関する調査・指導・啓発	①商店・事業所において取引等に使用する計量器（はかり）の定期検査、商品量目立入検査、特定計量器の立入検査を実施し、必要な指導・啓発を行います。【重点】	はかり検査戸数	1,300件以上/年	1,486件	・商店・事業所において取引等に使用するはかりの定期検査実績 検査戸数 1,486戸 検査器数 4,421個 ・商品量目立入検査（スーパー等） 検査戸数 60戸 検査器数 2,496個	・特定計量器の有効期限切れ、不正確な計量器の使用に対して指導を行い、適正な計量の実施を確保した。	・小規模事業者の廃業、セントラルキッチン方式によるバック詰めが増加など検査対象事業者が減少している状況にある。	市民局
		②さまざまな媒体により、適正な計量に関する啓発や情報提供を行います。	-	-	-	・消費者に対しては、計量記念日のイベントを開催するとともに、ホームページや情報誌「ゆたかなくらし」に計量に関する記事を掲載し、計量制度の啓発に努めた。 ・市部局に対しては、市施設に設置するメーターの有効期限確認の通知を行い、立入検査を実施、適正なメーターを使用しているか確認した。	・情報媒体での周知やイベントでの啓発を通じて計量制度を広く周知することができた。 ・市施設では、有効期限切れメーターの使用があったものの、チェックシートを作成するなど未然防止体制を構築するなど、適正なメーター使用についての意識を醸成できた。	・より広範な周知に繋げるための啓発活動が必要である。 ・市施設で使用しているメーターの立入検査を継続的に実施していく。	市民局
対3する事業者等に	(1) 法令遵守等のための指導又は要請	①事業者に対して、個別の販売行為の適正化、法令遵守（コンプライアンス経営）等について適切な指導・要請を行います。	指導・要請件数	-	随時	・個別の販売行為に関し、必要に応じて適宜指導・要請及び法令遵守に関する指導等を行った。	・販売行為の適正化の指導・要請を行うことで、不適正な取引行為による消費者被害の拡大防止に寄与した。	・今後も必要に応じて指導・要請を行うとともに、事業者に対し、望ましい販売行為についての指導や必要な情報提供等を実施する。	市民局
4 個人情報保護施策の推進	(1) 市民及び事業者に対する支援	①個人情報保護制度に関し、市民及び事業者に対し情報提供を行います。	研修等開催回数	6回/年	12回	・市民団体及び事業者を対象とした個人情報保護制度に関する研修を実施した。	・研修の実施により、受講した市民及び事業者の個人情報保護制度に対する理解を深めることができた。	・必要に応じて研修等を実施し、市民及び事業者の個人情報保護制度に対する一層の理解を図る。	総務局
		②個人情報保護の重要性及び個人情報が悪用されるケース等について、さまざまな媒体により、啓発や情報提供を行います。	-	-	-	・教育教材や情報誌、HP等において個人情報保護の重要性及び個人情報が悪用されるケースなどについて広報した。	・個人情報が悪用される具体的な事例を紹介することで、消費者被害の未然防止に努めることができた。	・相談事例なども紹介しながら、今後も引き続き啓発や情報提供を行っていく。	市民局
	(2) 苦情の処理のあっせん	①個人情報の取り扱いに関して生じた市民と事業者との間の苦情の処理あっせん等を行います。	対応件数	-	0件	・個人情報の取り扱いに関して生じた市民と事業者との間の苦情の処理のあっせん等を行う事案がなかった。	-	・個人情報の取り扱いに関して生じた市民と事業者との間の苦情の処理のあっせんに努める。	総務局

施策の方向	主な施策	取組事項	業務指標 ※太字は評価指標	目標値	令和3年度 実施結果	実施状況	実施による成果（効果）	課題や今後の取り組み	推進局
5 災害時などの緊急時における対応	(1)生活必需品の安定供給等の確保	①「21大都市及び東北六都市災害時相互応援に関する協定」及び「災害時における生活物資の協力等に関する協定」等により災害時等における被災者に対する生活必需品の供給体制の整備を行います。	-	-	0件	・協定に基づく対応を要する災害等の事案はなかった。	-	・今後も引き続き防災計画に則り災害時の生活物資の提供について検討するとともに、必要に応じて新たに協定を締結するなど、体制の充実に努める。	経済局
		②災害時・新型コロナウイルス感染症の影響による価格高騰が見られたが、注意喚起には至らなかった。 ・総務省統計局が実施している小売物価統計調査の結果を活用し、食料品・日用雑貨品等の価格動向を仙台市ホームページ上で情報提供した。	-	-	-	・物資の搬送体制や流通備蓄など物資に関する情報交換を行い、協定締結都市間での認識を共有することができた。	・今後も引き続き生活必需品をはじめとした備蓄物資や支援物資等の取扱いなどについて協定締結都市間で情報共有を図りながら、より実効性のある体制の構築等に努める。	危機管理局	
	(2)生活関連商品の価格動向の監視等	①災害時・新型インフルエンザ等発生時などの緊急時における価格の高騰や売り惜しみ等が生じないように、価格の動向等を監視し、情報提供や注意喚起を行います。	-	-	-	・生活に密着した食料品・日用雑貨品等に係る価格動向を確認することで、消費者のニーズに応じた情報提供を行った。	・価格動向等の監視を行うとともに、緊急時に市として対応すべき事項の整理を行っていく。	市民局	
	(3)消費者被害の未然防止等	①災害時・新型インフルエンザ等発生時などの緊急時における悪質商法による消費者被害の未然防止・拡大防止のため、消費生活情報の提供及び相談体制の整備を行います。	-	-	-	・多様な媒体を活用して、消費生活情報を提供した。	・消費生活情報の提供により、消費者被害の未然防止・拡大防止に努めた。	・多様な媒体を活用して、引き続き消費生活情報の提供に努める。	市民局
6 等関係の連携・団体	(1)国・県等関係機関・団体等との連携	①国、県等の関係機関・団体等と連携し、消費者の安全を守る取り組みを推進します。	-	-	-	・昨年度に引き続き、感染症対策から文書会議やオンライン会議での参加となったが、消費者行政関係会議、計量行政関係会議等に参加した。	・会議等への参加により、各機関、団体から情報の収集を図ることができた。オンライン会議開催に係るノウハウの蓄積が図られた。	・各機関、団体との連絡を密にし、お互いに顔の見える関係を維持強化していく。	市民局
	(2)事業者団体等との連携	①事業者団体等との連携の強化を図り、安全な商品・サービスを消費者に提供できるよう情報共有や啓発を行います。	-	-	-	・生活衛生関係営業の意見交換会等の場で相談事例を紹介し、事業者に対して消費者トラブルの未然防止のための要望・啓発を行った。	・相談事例を通して、安全な商品・サービスを消費者に提供できるよう指導・啓発を行うことで、消費者被害の未然防止を図ることができた。	・当センターの各種の相談事例について、事業者団体を通じて各構成事業者に伝わるよう、引き続き連携強化に努める必要がある。	市民局

令和3年度仙台市消費生活基本計画の実施状況報告書
(計画期間:令和3年度から令和7年度まで)

施策の柱Ⅱ 消費者教育・啓発の推進

施策の方向	主な施策	取組事項	業務指標 ※太字は評価指標	目標値	令和3年度 実施結果	実施状況	実施による成果(効果)	課題や今後の取り組み	推進局
1 ライフステージ等に応じた消費者教育・啓発の充実	(1)学校における消費者教育・啓発	①小学校・中学校・高等学校等、それぞれの発達段階や希望テーマに応じ、関係機関・団体等や専門の講師を活用し、消費者教育の内容・機会の充実を図ります。	-	-	-	・家庭科や社会科等の関連する教科・領域における指導内容を踏まえ消費者教育を指導計画へ位置づけている。仙台市消費生活センター等、消費者教育に関わる諸機関の知見を活用し授業の充実を図っている。	・消費者教育の対象4領域の指導の充実を図ることで、指導する教科・領域との関連が明確となり、社会的自立を促したり公正で持続可能なよりよい消費社会に積極的に関与できるよう指導する機会が拡充した。	・成人年齢の引き下げや消費者を取り巻く課題が多様化・複雑化している状況を踏まえ、今後も取組を継続していく。	教育局
		②大学生、各種専門学校生等に対する消費者教育出前講座の開催やリーフレット等の配布等による情報提供及び啓発を行います。	出前講座実施回数	10回/年	9回	・小学校の家庭科の授業において、消費生活相談員が出前授業を実施した。また、選挙管理課が高校等に行っている選挙出前授業とコラボし、消費生活相談員が講座を行った。 ・実施回数 小学校1回、高等学校7回、特別支援学校1回	・発達段階やテーマに応じた講師による講座を実施することにより、理解しやすく学べる内容となった。 ・選挙管理課とのコラボ講座は、成年年齢引き下げによる消費者トラブルの防止について、当事者となる高校生に啓発する良い機会になった。	・弁護士会や事業者等に加えてNPO等関係団体との連携を図り、消費者教育の充実に向けていく。さまざまな機会を捉えて講座を実施する。	市民局
		③小学生、各種専門学校生等に対する消費者教育出前講座の開催やリーフレット等の配布等による情報提供及び啓発を行います。	出前講座実施回数	5回/年	2回	・新型コロナウイルス感染症のため、目標に届かなかったが、大学を対象に出前講座を行った。 ・市内専修学校等へポスター及びリーフレット等を送付し、学生への配布・校内への設置を依頼した。 ・成年年齢引き下げに関する注意喚起のメールを市内大学学生課宛に送信し学生への周知を依頼した。	・ポスターの掲出、新入生オリエンテーションでの講座やリーフレットの配布は、進学で新生活を始めるにあたっての注意喚起として効果的であった。	・ポスターの掲出やリーフレットの配布だけでなく、メール配信等様々な媒体を用いて注意喚起やセンターの周知を行っていく。	市民局
		④小学校・中学校・高等学校等、それぞれの発達段階に応じた消費者教育教材等を作成し、学校における消費者教育の支援と内容の充実を図ります。特に当事者となる若年層の生徒に対し、成年年齢引き下げによる消費者被害防止の広報・啓発を行います。	教材等作成数	-	-	・小学生向けリーフレットを10,500部作成し市内小学校5年生に配布した。 ・中学生向け副読本を10,500部作成し市内中学校1年生に配布した。 ・中学生対象のパンフレットを10,200部作成し市内中学校3年生に配布した。 ・高校生向けリーフレットを11,500部作成し市内高校1年生に配布した。	・発達段階に応じた教材を配布することにより、学校での授業や家庭学習での消費者被害の防止など消費者教育の推進に活用することができた。	・教材の見直しを行い、内容の更新や仕様を変更することにより、常に新鮮な情報を提供していく必要がある。	市民局
		⑤消費者教育ウェブ教材「伊達学園」を提供し、小学校・中学校・高等学校等それぞれの発達段階に応じた学習機会の充実を図ります。【重点】	「伊達学園」HPアクセス数	5,000件/年	90,246件/年	・ウェブ教材と関連した各年代向けの教材を作成・配布した。 ・幼児向け絵本を9,000部作成し、296箇所配布。 ・小学校高学年向けリーフレットを10,500部作成し122校に配布。 ・中学生向け副読本を10,500部作成し74校に配布。	・GIGAスクール構想によって、市内小中学校児童生徒に1人1台タブレット端末が整備されたことにより、教材へのアクセス数が大幅に増加し、授業や家庭学習で活用され、消費者教育の推進に効果的であった。	・教材の見直しを行い、内容の更新や仕様を変更することにより、常に新鮮な情報を提供していく必要がある。	市民局
		⑥教員を対象とした研修会・講座等を実施し、小学校・中学校・高等学校等における消費者教育の内容・機会の充実を図ります。	研修会開催数	2回/年	2回	・教師を対象とした消費者教育研修会を実施した。 ・8/4 仙台市消費者教育研修 ・9/13～10/8 フレッシュ先生2年次研修(オンデマンドにより配信)	・2つの講座ともコロナ禍のため、オンラインやオンデマンドでの対応となったが、必修研修であるフレッシュ先生2年次研修においては消費者教育研修では、担当教科を問わずに受講してもらうことができ、良い機会になった。	・教員を対象とした消費者教育の研修を企画し、より多くの教員が受講できるための方策(開催時期等)を検討する。	市民局
		⑦小・中・高教職員、学生を対象とした「消費教育研修」を実施した。また、今年度もフレッシュ先生2年次研修で教員を対象とした出前講座を実施する予定だったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、資料をオンラインで受講者へ提供し、受講者が繰り返し資料を確認できるようにした。	研修会開催数	3回/年	3回	・小・中・高教職員、学生を対象とした「消費教育研修」を実施した。また、今年度もフレッシュ先生2年次研修で教員を対象とした出前講座を実施する予定だったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、資料をオンラインで受講者へ提供し、受講者が繰り返し資料を確認できるようにした。	・携帯電話やインターネットの普及により、児童生徒の消費者トラブルが増えている等、研修の中で具体的な事例について知ることで、必要感を持って研修に参加する受講者が増えている。	・成人年齢が18歳に引き下げられたことで、消費者教育の需要が増加することが考えられる。また、SDGsと関連付けて、消費者教育について考えていく必要がある。	教育局
		⑧消費者教育ウェブ教材「伊達学園」やリーフレット等を活用した授業実践を行い、小学校・中学校・高等学校等における消費者教育の内容・機会の充実を図ります。	実施回数	2回/年	各校1回以上	・各校家庭科の授業等で教材を活用し実施を行っている。「伊達学園」については、仙台GIGAスクールサポートサイトで紹介している。	・消費者教育ウェブ教材「伊達学園」やリーフレット等を活用した授業実践を行うことで、児童生徒の興味関心が高まっている。	・教材等を活用しながら、児童生徒の消費者教育の内容、機会の更なる充実を図る。	教育局
⑨教員に対し、消費者教育の情報誌を発行・配布し、学校における消費者教育のサポートを行います。	情報誌作成部数	10,000部/年	10,000部	・学校における消費者教育推進のため、消費者教育の担い手となる教員に対し、消費者教育情報誌を作成し、市内の小・中・高校教員に配布した。	・成年年齢の引き下げと消費者教育をテーマにした記事や、パンフレット、ウェブ教材の紹介を掲載し、教員に直接情報提供することで、学校現場での消費者教育に活用することができた。	・学校における消費者教育を推進するためには、担い手となる教員への研修や情報提供などの啓発を今後も継続して行っていく必要がある。	市民局		

施策の方向	主な施策	取組事項	業務指標 ※太字は評価指標	目標値	令和3年度 実施結果	実施状況	実施による成果（効果）	課題や今後の取り組み	推進局	
1 ライフ ステ ージ 等 に 応 じ た 消 費 者 教 育 ・ 啓 発 の 充 実	(1) 学校における消費者教育・啓発	⑧ 児童・生徒の身近な問題であるインターネット・携帯電話等に関する講座の開催や情報提供を行います。	出前講座 実施回数	3回/年	0回	・インターネット・携帯電話に特化した出前講座についてはなし。 ・中学生向け副読本を10,500部作成し市内中学校1年生に配布した。 ・中学生対象のパンフレットを10,200部作成し市内中学校3年生に配布した。 ・高校生向けリーフレットを11,500部作成し市内高校1年生に配布した。	・講座の希望はなかったが、教材の配布によりインターネット、携帯電話等の身近な消費者トラブルの情報を提供することで、同様のトラブルを周知し、未然防止に寄与した。	・消費者問題や消費者教育の専門家との連携を図り、より実態に即した効果的な消費者教育講座の推進を図る必要がある。	市民局	
		⑨ スチューデントシティ・ファイナンスパークの活用等により、金銭・金融や生活費設計等に関する消費者教育を実施します。特にファイナンスパークの活動では、一か月の世帯収入をどのように設計するかを学びます。	実施校数	仙台市立の小学校120校 中学校・中等教育学校65校 ・特別支援学校1校 その他、希望する市内の県立・私立学校2校	仙台市立の小学校92校 中学校・中等教育学校65校 その他、希望する市内の県立・私立学校2校	0回	・新型コロナウイルス感染症対策を行いながら実施した。仙台子ども体験プラザでの実施は、スチューデントシティ（小学生）を中心に行い、ファイナンスパーク（中学生）は主に中学校に職員が行って、指導・実施した。	・仙台子ども体験プラザで、スチューデントシティの活動を行うことで、児童が意欲的に活動に取り組み、仙台自分づくり教育を進めることができた。 ・中学校でのファイナンスパークでは、生徒の生活設計力や意思決定の考え方などを高めることができた。	・体験活動を効果的なものにするための事前指導の充実、感染症対策を講じた活動の実施等が課題である。	教育局
		⑩ 外国人留学生に対し、（公財）仙台観光国際協会が実施するオリエンテーション等により消費生活情報を提供します。	出前講座 実施回数	-	-	0回	・令和3年度は、要請がなかった。	-	・今後も、防災、交通、ゴミの捨て方など、外国人留学生に必要な生活情報を提供していく。	文化観光局
	(2) 幼児に向けた消費者教育・啓発	① 保育所・幼稚園等と連携し、幼児向けの啓発教材の配布を行います。	教材作成数	9,000部/年	9,000部	・幼児向け絵本を9,000部作成し、市内保育所、幼稚園436箇所の3歳児を対象に配布した。	・教材を絵本にすることで、年齢に合わせた理解につなげることができ、また親子で読むことで家庭での消費者教育に活用することができた。	・内容を見直し、常に新鮮な情報を提供していく必要がある。 幼児期から年齢に合わせた消費者教育に触れる機会をつくる。	市民局	
	(3) 若い世代に向けた消費者教育・啓発	① 成人式や新入生オリエンテーションなどさまざまな機会を捉え、消費者教育出前講座の開催やリーフレットの配布等による情報提供及び啓発を行います。【重点】	情報提供回数	5回/年	5回	・成人式でリーフレット配布を行った。 ・大学の新生オリエンテーションにおいて出前講座を行った。（2回） ・大学の学生課を通じて、成年年齢引き下げに関して注意喚起メールの発信を行った。 ・若者に多いトラブルの注意喚起動画を作成し、SNSなどの広告媒体を使用し啓発を行った。（Yahooディスプレイ広告、YouTubeバンパー広告）	・コロナ禍のため、新入生オリエンテーションの機会は減っているが、様々な媒体を活用し、若者が陥りやすいトラブルに対して情報提供することで、未然防止に寄与した。	・学校や大学等に対し、メール配信等、様々な媒体を用いて、センターの周知や注意喚起情報の発信などを行っていく。	市民局	
	(4) 家庭に向けた消費者教育・啓発	① 若年層、特に当事者となる年齢の生徒の保護者に向け、主な消費生活の場である家庭において活用してもらった啓発リーフレット等の配布を行い、成年年齢引き下げによる消費者被害の未然防止・拡大防止を図ります。【重点】	教材等作成数	-	10,500部	・家庭での消費者教育の参考に市内中学3年生の保護者を対象にリーフレットを配布した。 ・家庭向けリーフレット（小学生版）を10,500部作成し市内小学5年生の保護者を対象に配布した。	・保護者に向けたリーフレットを配布し、家庭で活用してもらったことで、日常の消費生活への意識づけに寄与した。	・内容を見直し、常に新鮮な情報を提供していく必要がある。 また、保護者向けの啓発が進められるようPTAなどに働きかけていく。	市民局	
		② 家計収支の均衡が取れていないなど、家計に課題を抱える生活困窮者及び生活保護受給者に対し、収入、支出その他家計の状況の適切な把握及び家計の改善の意欲を高めることを支援するとともに、自ら家計管理ができるよう支援します。	新規相談件数	-	-	149件	・2か所の窓口と専用電話での相談を受け付けている。また、被保護世帯向けの家計セミナーを開催した。	・昨年度より相談件数が40%増となり、リーフレットやホームページへの掲載などにより相談者や関係機関への認知が広がった。	・複合的な課題を抱え継続的な支援が必要なものもあるため、関係機関との更なる連携を意識しながら取り組む。	健康福祉局
	(5) 地域や一般市民に向けた消費者教育・啓発	① 各世代の市民を対象とした講座を開催し、消費者教育・啓発を行います。	消費生活講座等実施回数	5回/年	5回	・消費者月間記念事業としての消費生活講座を1回、一般向け消費生活講座を2回、小学生向け夏休み親子講座を2回を、それぞれ各種テーマで開催した。参加者は延べ177人。	・日常生活で活用してもらうことを目的に様々な角度から消費生活に関する知識や情報を提供し、消費者の意識向上に寄与した。また、参加者へのアンケートにより、関心のあるテーマを把握することができた。	・市民の関心の高いテーマ、伝えたいテーマのバランスを考慮しながら、さらなる参加者の拡大を図るため、テーマを検討していく。	市民局	
			学習講座数	-	-	市民センター17館で19講座	・老壮大学等において、消費者被害防止等についての講座を実施した。	・消費者被害防止や食育等について市民に啓発することができた。	・市民センターの講座では様々な現代的課題をテーマとして取り上げているが、消費者教育・啓発についても、テーマの一つとして講座の開催を引き続き検討していく。	教育局
		② 地域団体、事業者、任意のグループ等に対し、出前講座「くらしのセミナー」を開催し、消費者教育・啓発を行います。	出前講座 実施回数	50回/年	50回/年	9回	・新型コロナウイルス感染症の影響により実施回数が少なかったが、地域団体等からの要請により、消費者被害の防止などに関する「くらしのセミナー（出前講座）」を行った。実施回数9回 参加人数延べ226人	・相談が多く寄せられている事例や特殊詐欺の手口とそれらの対処法を周知することで、受講者の消費者被害防止の意識を高めることができた。また、消費生活の相談窓口（消費生活センター）を周知することができた。	・高齢者の消費者トラブルが増加しており、消費生活に必要な情報提供や消費者被害の未然防止を図るため、出前講座のPRを積極的に行っていく。	市民局
			消費生活 パートナー 登録者数	計画終了時点で 40人以上	-	51人	・登録者51人（新規登録6人、登録継続45人） 養成講座を実施するとともに、啓発資料等の提供を行った。	・地域の方々への注意喚起や情報提供、消費者トラブルで困っている方に消費生活センターを案内するなどの活動が実施されており、消費生活センターと消費生活パートナーが連携して消費者啓発に取り組むことができた。	・消費生活パートナーを育成する一方で、現在取り組まれているさまざまな主体の活動を把握し、パートナーシップの構築を目指す。	市民局

施策の方向	主な施策	取組事項	業務指標 ※太字は評価指標	目標値	令和3年度 実施結果	実施状況	実施による成果（効果）	課題や今後の取り組み	推進局	
1 ライフステージ等に応じた消費者教育・啓発の充実	(5) 地域や一般市民に向けた消費者教育・啓発	④消費者団体等が市民の消費生活の安定及び向上に資する事業に取り組むための支援を行います。	補助金交付件数	3件/年	4件	・消費者団体等が行う、市民の消費生活の安定及び向上に資する事業に対して補助金を交付し、その活動を支援した。	・消費者団体が行う活動を広報と活動資金面で支援することにより、団体による消費者教育や啓発が推進された。	・消費者行政とのパートナーシップに該当する事業に対し幅広く支援を行っていく。	市民局	
	(6) 外国人住民に向けた消費生活情報の提供	①外国人住民に対し、(公財) 仙台観光国際協会が実施するオリエンテーション等により消費生活情報を提供します。	講座実施回数	-	3回	・外国人市民が日本での生活に必要なことについて学び、地域で安心・快適に暮らせるためのオリエンテーション等を実施した。	・外国人市民が受講している日本語講座の一環として実施することにより、必要としている対象に対し、的確に情報伝達ができた。	・今後も、防災、税金、医療情報など、外国人市民に必要な生活情報を提供していく。	文化観光局	
	(7) 消費生活に関する情報の提供	①ホームページ、消費生活情報誌、メール配信、YouTubeなど、さまざまな媒体による消費者教育や啓発、情報提供を行います。	-	-	-	-	・仙台市ホームページの更新、メール配信により、消費生活に関する情報や消費者トラブルの注意喚起情報を提供し、啓発を行った。また、平成29年度に開始したYouTubeも活用し、動画配信も行った。 そのほか、リーフレット、消費生活情報誌等を活用して、広報・啓発を行った。	・さまざまな媒体を活用することで、幅広い年代の消費者に情報提供することができた。	・今後も引き続きさまざまな媒体を活用した情報発信を行っていく。	市民局
		②市や関係機関・団体等による消費者教育に関する取り組みをまとめた「せんだい消費者支援バンク」を作成し、人材の活用や情報提供を行います。	配布部数	450部/年	237部	・学校における消費者教育の推進のため、行政や関係機関等における取り組みをまとめ、市内学校及び教育関係部署に配布を行った。 また、市HPに掲載し、広く活用してもらうよう情報提供を行った。 小・中・高校・特別支援学校等 232部 教育関係部署 5部	・学校及び教育関係部署に配布したことにより、各団体等で取り組んでいる消費者教育に関する情報提供を行い、活用を促すことができた。	・消費者教育に係る情報を得やすい環境の整備のため、今後も継続して行っていく必要がある。	市民局	
	(8) 人材の育成	①地域等身近な場所での啓発を行う「消費生活パートナー」を育成します。	消費生活パートナー登録者数	計画終了時点で40人以上	51人	・登録者51人（新規登録6人、登録継続45人） 養成講座を実施するとともに、啓発資料等の提供を行った。	・地域の方々への注意喚起や情報提供、消費者トラブルで困っている方に消費生活センターを案内するなどの活動が実施されており、消費生活センターと消費生活パートナーが連携して消費者啓発に取り組むことができた。	・消費生活パートナーを育成する一方で、現在取り組まれているさまざまな主体の活動を把握し、パートナーシップの構築を目指す。	市民局	
		②出前講座等で質の高い消費者教育や啓発を行うため、消費生活相談員のスキル向上を図るとともに、年代やテーマに応じたマニュアルを整備します。	-	-	-	-	・過去の資料を、年代やテーマに応じて整理し、消費生活相談員全員で共有し活用できるようにした。	・消費生活相談員全員で、年代やテーマに応じた適切な資料作りができるようになった。	・今後も引き続き、タイムリーな事例に対応した、適切な内容のマニュアルとなるよう整備を行っていく。	市民局
	2 持続可能な社会づくりのためのライフスタイルの推進	(1) 持続可能な社会を目指す消費生活に関する啓発・情報提供	①消費生活講座やさまざまな媒体を活用し、環境に配慮したライフスタイルの啓発を行います。	環境をテーマとした消費生活講座等実施回数	1回	0回	・新型コロナウイルス感染症拡大により、開催できなかった。	-	・SDGsの達成に向け必要性が高まっていることから、消費生活講座において、環境をテーマとする講座を継続的に行っていく。	市民局
			②エンカル消費（フェアトレードや地産地消、食品ロス削減など）等の普及啓発を行い、消費者市民社会の形成に向けた取り組みを推進します。【重点】	啓発イベント等実施回数	1回	0回	・開催に向けて、関係各所と準備を進めてきたが、開催間近に新型コロナウイルス感染症が急拡大したことにより中止とした。	-	・開催までのスケジュールに余裕を持たせ、イベント内容、開催手法について検討が必要である。	市民局
③事業者等との連携により「仙台市消費者川柳」の募集・表彰を行うことで、消費者被害の未然防止や持続可能な社会の形成に寄与する人材の育成につなげます。			応募人数	500人	1,179人	・事業者等から協賛・後援をいただき、6月中旬から9月中旬にかけて消費者川柳を募集したところ、1,179人から2,003句の応募があり、15句の入賞作品を表彰した。	・消費者川柳を考えることで、消費者自身や家族が社会問題の現状や身近な消費行動について考えるきっかけとなった。また、ホームページや情報誌への掲載等による啓発に入賞作品を活用することで、市民への浸透を図ることができた。	・消費者川柳事業を継続して実施し、消費者自身が身近な消費生活について考える機会をつくる。また、消費者被害の未然防止や持続可能な社会の形成に寄与する人材の育成につなげ、入賞した川柳の活用により市民への浸透を図る。	市民局	
(2) 持続可能な社会を目指す消費者志向経営の推進		①事業活動における環境配慮を推進します。	補助金交付件数	8件/年	6件	・みちのく環境管理規格認証登録推進補助制度により取得を支援した。	・中小事業者の環境配慮への取り組みを推進することができた。	・引き続き補助金交付により、事業者の認証取得に対するインセンティブを高める。	環境局	
②一定規模以上の事業者に温室効果ガス削減のための計画書等の提出を義務付けるとともに、市が事業者の取り組みへの助言等による支援を行うことで、温室効果ガス排出とエネルギーコストの削減を推進します。	参加事業者数	-	161事業者	・認定事業者の取組みを紹介した事例集の作成のほか、ホームページ等でも制度や取組みの広報を行った。また、認定証授与式や広報活動なども実施し、制度の普及啓発を図った。	・環境に配慮した事業活動に対する市民・事業者の認知度・理解度を着実に向上させることができた。	・引き続き、当該制度の周知を図るとともに、目標達成に向けて、優良事業者の紹介や事業者向け広報誌の活用などを実施する。				
						・任意提出事業者の参加促進を図るほか、参加事業者の排出削減の取り組みについて助言等による支援を実施した。	・企業団体等への制度説明や中小企業者等向けの省エネ設備等導入支援補助金の活用等により、市域事業者の制度参加の拡大が図られた。	・今後も情報発信に努め、参加事業者の参加促進により、市域の温室効果ガス削減を図る。	環境局	

施策の方向	主な施策	取組事項	業務指標 ※太字は評価指標	目標値	令和3年度 実施結果	実施状況	実施による成果（効果）	課題や今後の取り組み	推進局
2 持続可能な社会づくりのためのライフスタイルの推進	(2) 持続可能な社会を目指す消費者志向経営の推進	③ 地域社会の発展及び市民生活の向上に寄与する優れた取り組みを行っている市内の中小企業を表彰・紹介することにより、中小企業の独創的な社会的課題解決や魅力的な職場環境づくりに向けた取り組みを後押しするとともに、取り組みの波及による地域の活性化と中小企業の持続的な発展を図ります。	仙台「四方よし」大賞制度における大賞・優秀賞・宣言企業の合計数	47社	39社	・通年で「四方よし」宣言企業へのエントリーを受付している。 大賞表彰を予定していたが、感染症の影響により令和4年度に実施を見送った。	・通年で「四方よし」宣言企業へのエントリーを受付し、伊達武将隊をアンバサダーに起用しながら周知・広報を行った結果、宣言企業の登録が延べ26社になった。（大賞表彰の実施を見送ったため、大賞4社・優秀賞9社の数は変化なし。）	・通年で宣言企業を募集するとともに、感染症の影響により令和3年度の実施を見送った大賞表彰を実施予定（令和元年度以来3年ぶり）。更なる制度の認知度向上や「四方よし」な取り組みの波及による地域の活性化と中小企業の持続的な発展を図る。	経済局
	(3) 環境教育・学習の推進	① 児童・生徒が地球環境への理解を深め、主体的に環境保全に取り組む意識が育つよう、環境負荷を軽減する実践活動を推進します。	プラスチック分別実施学校数 プラスチック排出量	仙台市立全学校実施	仙台市立全学校 (189校) 33,132kg	・仙台市立全学校で排出されるごみのうち、プラスチックの分別・収集を行った。	・各学校におけるプラスチックの分別収集は、児童生徒の環境教育や分別リサイクルの普及啓発の観点から、平成17年度より仙台市立全学校で実施している。児童生徒や教職員ひとりひとりが環境行動の必要性を理解し、家庭生活と同様に、学校生活においてもごみの分別収集を行うことが定着している。 また、定期的にごみの分け方に関する通知を行うことで、分別収集についての意識の向上を図った。	・今後も継続的に実施していく。	教育局
		② 市民活動団体など多様な主体と連携し、環境教育・学習を推進し、主体的かつ積極的に環境配慮行動に取り組む人づくりを進めます。	-	-	-	○杜々かんきょうレスキュー隊 保育所・小学校等での環境学習プログラム体験実践…58回実施 ○[環境社会実験]未来プロジェクト in 仙台 3団体がそれぞれのテーマで、通年で取り組んだ。 ○環境フォーラムせんだい 新型コロナウイルス感染症の感染状況を鑑み、感染拡大防止のため、事業を休止した。 ○せんだい環境ユースカレッジ 1名が参加。感染防止対策を講じながら事業を実施した。	・新型コロナウイルス感染症の影響により、実施事業は例年より少なかったが、FEEL Sendaiの構成団体をはじめ、環境団体や大学等と協働で事業を行うことができた。	・今後も新型コロナウイルス感染症の感染防止策を講じながら、FEEL Sendai委員をはじめ、市民・環境団体・事業者・行政等との協働により、事業を展開していく。	環境局
		③ 市民活動団体・大学等と連携し、環境学習プログラム実施の支援を行います。	実施回数	-	41件	・町内会や市内小中学校等に講座情報を提供し、受講にかかる講師謝礼金を支援した。	・市民が環境について学ぶ機会を提供することができた。	・より多くの方に利用してもらえよう、受け手のニーズを把握し、内容を拡充していくとともに、引き続き受講の支援を行い、市民の環境教育・学習を推進していく。	環境局
		④ ホームページやせんだい環境学習館において環境教育・学習情報の提供を行います。	たまきさんHP アクセス件数	100,000件/年	101,737件	・せんだい環境学習館 環境に関する講座の開催や図書等の貸出し等 …年間利用者数2,317人 講座の開催13回 図書の貸出件数1,829冊 (新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、令和3年4月1日～5月11日、令和3年8月20日～9月12日まで施設を休館した。) ・たまきさんHPをリニューアルし、より整理された見やすいページとなった。	・たまきさんHPをリニューアルしたことにより、更に分かりやすく環境に関する情報提供ができた。 また、せんだい環境学習館での講座の開催等により、環境学習の機会を提供できた。	・リニューアルされたたまきさんHPを活用して、環境に関する情報提供を継続的に行い、市民への更なる環境啓発に努める。 ・引き続き環境教育・学習に関する情報提供を行い、環境について考える機会を提供する。	環境局
	(4) 資源循環都市を目指す消費生活の推進	① 3Rの徹底とごみの発生抑制のために、さまざまな媒体によりごみ減量・リサイクル情報を発信します。	ワケルネット アクセス件数	553,000件/年	319,113件	・ごみ減量・リサイクル情報について、総合的な情報提供を行った。 ・ホームページ「ワケルネット」 ・ワケ猫ちゃんのtwitter ・ワケルキャンパスInstagram ・子供向け冊子「ごみのこと考えてみよう」の作成 ・ごみの分別事典「(保存版)資源とごみの分け方・出し方」の改訂及び全戸配布ほか	・ホームページやtwitter、リーフレットなど、様々な媒体を活用したことで、市民に向けた情報発信を幅広く行うことができた。	・3Rの徹底やごみ発生抑制に向け、今後も継続して情報発信をしていく。また、ホームページやSNSの情報更新をこまめに行い、利用者の利便性の向上を図る。	環境局
		② ごみ減量の観点から、食品ロスの削減に取り組めます。【重点】	モッタイナイキッチンアクセス数	25,000件/年	36,082件	・モッタイナイキッチンサイトにおいて、食品ロス削減に関する取り組みについての情報発信を行った。 ・市民参加型のキャンペーンや公共施設にブースを設置する等、啓発を行った。	・モッタイナイキッチンサイトのアクセス数は目標の約1.5倍となった。キャンペーンや既存リーフレット等と組み合わせ、市民に取り組みを訴える機会を増やし、幅広く様々な層に向けて情報発信を行うことができた。	・引き続き様々な媒体や機会を通して情報発信を行い、既存リーフレット等と組み合わせ講座を開く等して、より削減に関する行動の実践に繋がるような取り組みを進めていく。	環境局

施策の方向	主な施策	取組事項	業務指標 ※太字は評価指標	目標値	令和3年度 実施結果	実施状況	実施による成果（効果）	課題や今後の取り組み	推進局
2 持続可能な社会づくりのためのライフスタイルの推進	(4)資源循環都市を目指す消費生活の推進	③食育の一環として、食品ロスについて市民への啓発を行います。	啓発回数 対象人数	-	-	・区保健福祉センター等で食育月間パネル展等でのリーフレット配布や区保健福祉センターで作成した食育リーフレットに食品ロスに関する情報を掲載し配布した。	・食に関する事業の多くに食品ロスの内容を盛り込むことで、広く市民に周知する機会をつくることのできる。	・仙台市食育推進計画〔第2期〕後期計画の推進項目として、関係団体、庁内関係各課と連携し、市民への啓発に取り組む。	健康福祉局
		④賞味期限まで1年未満となった災害用備蓄物資について、フードバンク等へ提供することにより食品ロスの削減を図ります。	物資提供回数	1回以上/年	18回 (防災訓練除く)	・食料、飲料水は地域の防災訓練等への提供のほか、社会福祉協議会等へ提供。 粉ミルクは乳児院等へ提供。	・食料、飲料水を提供することで、食品ロス削減、廃棄物削減につながった。 粉ミルクは全量提供済。	・今後も食料等の提供を継続する。 提供しきれなかった災害用備蓄物資については、たい肥化等によりさらに活用を図る。	危機管理局
	(5)脱炭素型のライフスタイルの推進	①熱エネルギーを有効活用することにより平常時の低炭素化を推進するとともに、停電時に備えた分散型電源の普及、気候変動への適応力向上を推進するため、窓断熱改修または熱エネルギーを有効活用するためのシステムの導入を支援します。	支援制度実施件数	-	336件	・仙台市熱エネルギー有効活用支援補助事業を実施した。	・補助事業により、約155 t-CO2ほど温室効果ガス排出量の削減効果が見込まれる。	・今後も情報発信に努め、事業を継続的に実施していく。	環境局
		②市民や事業者等と協働して省エネ・創エネ・蓄エネの3E行動の普及啓発により市民の環境配慮行動の促進を図ります。	動画の再生回数 ツールのアクセス数	-	7,397回 -	・市民・事業者と協働で3E（省エネ・創エネ・蓄エネ）啓発に取り組む「せんだいE-Action実行委員会」とおし、省エネ等と呼びかける動画の配信や、家庭における省エネ度を診断できるツールの運用などWebを活用した取り組みを行った。	・Web動画の配信や省エネ診断ツールの運用により、3Eへの意識を喚起することができた。	・新型コロナウイルス感染症拡大防止策を講じながら、3Eの啓発のためのイベントを開催する。また、引き続きWebでの啓発活動に取り組む。	環境局
		③市公用車を率先して次世代自動車に転換するとともに、電気自動車については、専用ロゴマーク「でんでんくん」をラッピングし、業務で使用するにより市民への普及啓発を推進します。	次世代自動車普及 啓発	-	1台導入	・市公用車の内、二酸化炭素削減効果及び市民への啓発効果の高い車両について、次世代自動車（電気自動車等）を導入した。（R3：1台導入）	・公用車を次世代自動車に転換するとともに、電気自動車等（デザインに専用ロゴマーク「でんでんくん」を採用）を公用車として利用することで市民への普及啓発を促進することができた。 ・自動車環境負荷低減を図るとともに、二酸化炭素削減の取り組みを推進することができた。	・今後も次世代自動車の効果的な普及啓発を継続する。	環境局
		④環境負荷の小さい商品・サービスを選択するグリーン購入の促進を図ります。	グリーン購入に関する動画の再生回数	-	557回	・Web動画によりグリーン購入を紹介した。（新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、イベント・パネル展等を休止した。）	・Web動画を通じてグリーン購入の取り組みを推進することができた。	・新型コロナウイルス感染症拡大防止策を講じながら、グリーン購入に関するお買い物体験等のイベントを開催する。また、グリーン購入を促進するためのキャンペーンを実施する。	環境局
	(6)食育の推進	①保育所・学校において食育の推進を行います。	-	-	-	・畑作りの計画を作成し、子ども達に作物の世話や生長の観察、収穫を通した働きかけを実施した。	・子ども達が食に興味を持ち、食べることを楽しむ気持ちを育てることができた。	・今後も、保育のなかで食育を展開していく。	子供未来局
			-	-	-	・健康教育課職員が単独調理校を訪問し、学校給食の実施状況や食に関する指導状況の確認を行い、教職員に対して指導助言を行ったほか、学校給食センター職員が対象校を訪問し、児童生徒に食に関する指導などを行った。また、食育の取組の啓発として、教職員向けに「食に関する指導推進研修会」を開催した。	・「食に関する指導の手引」を活用した効果的な指導を計画的に実施するなど、体系的・組織的な食育の推進が図られた。	・今後も食に関する指導が適切に行われるよう、学校訪問による指導助言や研修会を実施し、学校と連携を深めながら食育の推進を図っていく。	教育局
		②市内産の農産物や地産地消について広く情報を発信します。	-	-	-	・公式ウェブサイト及び公式Instagram『とれたて仙台』を開設し、生産者インタビュー、仙台産農産物を使ったレシピ、直売イベント、販売店などを掲載し、随時更新を行った。	・消費者、生産者、販売店等に対し、仙台産農産物のPRを図り、地産地消に対する理解を深めることができた。	・より多くの消費者に届く情報発信を実現する。Instagramについては、消費者、生産者、企業・団体等の多様な方々にハッシュタグ「#とれたて仙台」をつけて投稿してもらい、多方面からの仙台産農産物に関する情報が集まる場を作る。	経済局
		③消費者と生産者が交流したり農業を体験する機会をつくります。	交流イベント参加者数	20,000人/年	14,388人	・収穫まつり・農業体験などのイベントを開催した。	・各種イベントを通じ、消費者に対して市内産農産物のPR及び、生産農家と市消費者との交流や農業体験の場の提供を行うことができた。	・引き続き各種イベントの実施や、情報提供に努める。	経済局
		④健康な暮らしを送るための食に関する知識や情報を発信し、健康的な食生活を推進します。	啓発回数 対象人数	220回/年 8,000人/年	31回 1,184人	・食育推進計画に基づき、特に若い世代、子育て中の世代に向け、食育活動の機会等を活用し、啓発した。 ・幼児健診での啓発については、新型コロナウイルス感染症の影響により、集団指導を中止したため、講話に代えリーフレット等の配布を行った。	・自分自身や子供、家族全体の食生活について見直し、実践する機会となっている。	・今後、特に、若い世代に対する健康づくりや食についての関心を高めるための重点的な啓発活動を進めていく。	健康福祉局
		⑤市民の健康づくりを支援するため、栄養成分表示や健康に配慮した飲食店・惣菜店等を増やし、健康的な食生活の環境整備を図ります。	食で健康サポート店の登録店舗数	増加	86店舗 (前年度比-4件)	・新型コロナウイルス感染症の影響により、飲食店に対する積極的な働きかけはできなかった。登録店舗に対しては、食育啓発のポスターを送付した。	・啓発ポスターを送付することで、登録店舗への啓発と登録店舗から市民への食育の啓発ができた。	・登録店舗の増加を目指す。また、登録店舗情報を市民へ向けて発信し、栄養成分表示の活用や健康に配慮した食生活を進める。	健康福祉局

施策の方向	主な施策	取組事項	業務指標 ※太字は評価指標	目標値	令和3年度 実施結果	実施状況	実施による成果（効果）	課題や今後の取り組み	推進局
3 関係機関・ 団体等との 連携	(1) 連絡組織の運営	①「消費者教育推進地域協議会」において情報共有を図り、消費者教育・啓発を総括的・効果的に進めます。	協議会開催回数	1回/年	1回	・「仙台工業高校における消費者教育」をテーマとして、開催した。	・成年年齢引き下げに絡めた形で、高校における消費者教育の状況について情報共有を図ることができた。	・今後も多様なテーマを扱いながら、消費者教育についての情報共有を図っていく。	市民局
	(2) 学校・市民等との連携	①「消費者教育連絡会議」において情報を共有し、学校における消費者教育の充実を図ります。	会議開催回数	1回/年	1回	・消費生活センターと教育現場等の連携強化を図る消費者教育連絡会議を開催した。（1回）	・小・中学校の社会科部会、家庭科部会や市立高校の先生方との貴重な意見交換の場であり、当センターの消費者教育支援事業にも参考になる意見を伺うことができた。	・今後も教育現場の声を聴くことのできる貴重な機会として継続し、新規事業や教材の作成に反映させていく。	市民局
		②消費生活パートナーを育成し、連携して啓発を行います。	消費生活パートナー登録者数	計画終了時点で 40人以上	51人	・登録者51人（新規登録6人、登録継続45人）養成講座を実施するとともに、啓発資料等の提供を行った。	・地域の方々への注意喚起や情報提供、消費者トラブルで困っている方に消費生活センターを案内するなどの活動が実施されており、消費生活センターと消費生活パートナーが連携して消費者啓発に取り組むことができた。	・消費生活パートナーを育成する一方で、現在取り組まれているさまざまな主体の活動を把握し、パートナーシップの構築を目指す。	市民局
		③市民活動団体と連携し、消費者教育・啓発を推進するとともに、必要な支援を行います。	補助金交付件数	2件/年	3件	・消費者団体等が行う、市民の消費生活の安定及び向上に資する事業に対して補助金を交付し、その活動を支援した。	・消費者団体が行う活動を広報と活動資金面で支援することにより、団体による消費者教育や啓発が推進された。	・消費者行政とのパートナーシップに該当する事業に対し幅広く支援を行っていく。	市民局
	(3) 専門的な知識を持った関係機関・団体等との連携	①大学等高等教育機関、財団法人消費者教育支援センター、弁護士会・司法書士会、東北総合通信局等、消費者教育に関して専門的な知識を持った関係機関・団体等との連携を強化します。	関係機関・団体への依頼件数	-	1回	・教職員向け消費者教育研修に消費者庁から専門知識を持つ講師の派遣をうけた。 実施回数 1回 参加人数 9人	・専門の知識や情報などを持つ団体や企業との連携により、より鮮度の高い情報提供ができた。	・今後も出前講座や研修会などの講師派遣等を通じて連携を図っていく。	市民局
	(4) 事業者団体等との連携	①事業者団体のCSRの活動等と連携し、消費者教育・啓発を推進します。	-	-	-	・事業者等からの協賛・後援をいただき「仙台市消費者川柳」事業を実施した。 ・（公社）NACS東北支部と連携して消費者月間としての消費生活講座を、（一社）宮城県計量協会、宮城県金融広報委員会と連携して消費生活講座を行った。	・消費者川柳を考えることで、消費者自身や家族が社会問題の現状や身近な消費行動について考えるきっかけとなった。 ・専門の知識や情報等を持つ団体との連携により、より鮮度の高い情報提供ができた。	・今後も出前講座や研修会などの講師派遣等を通じて連携を図っていく。 ・消費者川柳事業を継続して実施し、消費者自身が身近な消費生活について考える機会をつくる。 ・今後も消費生活講座の講師依頼等を通じて連携を図っていく。	市民局
		②事業者等との連携により「仙台市消費者川柳」の募集・表彰を行うことで、消費者被害の未然防止や持続可能な社会の形成に寄与する人材の育成につなげます。【再掲】	応募人数	500人	1,179人	・事業者等から協賛・後援をいただき、6月中旬から9月中旬にかけて消費者川柳を募集したところ、1,179人から2,003句の応募があり、15句の入賞作品を表彰した。	・消費者川柳を考えることで、消費者自身や家族が社会問題の現状や身近な消費行動について考えるきっかけとなった。また、ホームページや情報誌への掲載等による啓発に入賞作品を活用することで、市民への浸透を図ることができた。	・消費者川柳事業を継続して実施し、消費者自身が身近な消費生活について考える機会をつくる。また、消費者被害の未然防止や持続可能な社会の形成に寄与する人材の育成につなげ、入賞した川柳の活用により市民への浸透を図る。	市民局

令和3年度仙台市消費生活基本計画の実施状況報告書
(計画期間:令和3年度から令和7年度まで)

施策の柱Ⅲ 消費者被害の防止及び救済

施策の方向	主な施策	取組事項	業務指標 ※太字は評価指標	目標値	令和3年度 実施結果	実施状況	実施による成果(効果)	課題や今後の取り組み	推進局
1 消費者被害の未然防止・拡大防止	(1)相談窓口の周知及び効果的な広報・啓発活動、情報提供等	①さまざまな媒体の活用及び多様な主体との連携により、消費生活センターの相談窓口のさらなる周知に努めます。【重点】	消費生活センターの認知度	・名前も業務内容も知っている市民の割合50%以上 ・名前を知っている市民の割合90%以上(いずれも計画終了時点)	・名前も業務内容も知っている市民の割合42.9% ・名前を知っている市民の割合85.7%(R3市政モニターアンケート結果)	・市政だより等に記事を掲載し、消費者トラブルに関する注意喚起及び消費生活センターのPRを行った。 ・仙台駅西口中央地下道への広告掲出、ラジオ放送、情報誌への記事掲載、区役所のモニター活用等により、消費生活相談窓口の周知を行った。 ・特殊詐欺や消費者被害防止の啓発及び相談ダイヤル周知のポスターを作成し、市内医療機関、町内会等へ配布した。 ・消費生活センターのPR動画を作成し、テレビCMで放送した。	・「名前も業務内容も知っている市民の割合」の推移 平成27年度:24.6% 平成28年度:38.0% 平成29年度:40.5% 平成30年度:43.3% 令和元年度:37.9% 令和2年度:46.6% 令和3年度:42.9% (※平成27年度～令和元年度は各種イベントでのアンケート結果による。令和2年度、令和3年度は、市政モニターアンケートの結果による。)	・今後もさまざまな媒体の活用及び多様な主体との連携により、消費生活センターの相談窓口の周知を図っていく。令和4年度も市政モニターアンケートを実施する予定。	市民局
		②地域団体、事業者、任意のグループ等に対し、出前講座「くらしのセミナー」を開催し、消費者被害防止の意識を高めます。	出前講座実施回数	50回/年	9回	・新型コロナウイルス感染症の影響により実施回数が少なかったが、地域団体等からの要請により、消費者被害の防止などに関する「くらしのセミナー(出前講座)」を行った。 実施回数9回 参加人数延べ226人	・相談が多く寄せられている事例や特殊詐欺の手口とそれらの対処法を周知することで、受講者の消費者被害防止の意識を高めることができた。 また、消費生活の相談窓口(消費生活センター)を周知することができた。	・高齢者の消費者トラブルが増加しており、消費生活に必要な情報提供や消費者被害の未然防止を図るため、出前講座のPRを積極的にやっていく。	市民局
		③ホームページ、メール配信、YouTubeなど、さまざまな媒体による情報提供、リーフレットや消費生活情報誌等を活用した啓発を行います。【重点】	-	-	-	・仙台市ホームページの更新、メール配信により、消費生活に関する情報や消費者トラブルの注意喚起情報を提供し、啓発を行った。また、平成29年度に開始したYouTubeも活用し、動画配信も行った。 そのほか、リーフレット、消費生活情報誌等を活用して、広報・啓発を行った。	・さまざまな媒体を活用することで、幅広い年代の消費者に情報提供することができた。	・今後も引き続きさまざまな媒体を活用した情報発信を行っていく。	市民局
		④被害拡大が懸念される相談事例や、時期によって相談が増える案件の注意喚起情報を速やかに提供することにより、消費者被害の拡大防止を図ります。	メール配信実施回数	12回/年	15回	・被害拡大が懸念される案件の相談事例や時期に合わせ、相談が増えるトラブルの注意喚起を速やかにメールを配信することにより、消費者被害の拡大防止を図った。	・ホームページや消費生活情報誌への掲載とあわせて、速やかにメール配信することにより、消費者被害が生じている事例や注意喚起を迅速に伝えることができた。	・相談事例等について、速やかな情報提供ができるように努める。	市民局
		⑤災害時・新型インフルエンザ等発生時などの緊急時における悪質商法による消費者被害の未然防止・拡大防止のため、消費生活情報の提供及び相談体制の整備を行います。【再掲】	-	-	-	・多様な媒体を活用して、消費生活情報を提供した。	・消費生活情報の提供により、消費者被害の未然防止・拡大防止に努めた。	・多様な媒体を活用して、引き続き消費生活情報の提供に努める。	市民局
		⑥事業者等との連携により「仙台市消費者川柳」の募集・表彰を行うことで、消費生活センターの相談窓口の周知及び消費者トラブルや特殊詐欺被害の防止に努めます。	応募人数	500人	1,179人	・事業者等から協賛・後援をいただき、6月中旬から9月中旬にかけて消費者川柳を募集したところ、1,179人から2,003句の応募があり、15句の入賞作品を表彰した。	・消費者川柳を考えることで、消費者自身や家族が社会問題の現状や身近な消費行動について考えるきっかけとなった。また、ホームページや情報誌への掲載等による啓発に入賞作品を活用することで、市民への浸透を図ることができた。	・消費者川柳事業を継続して実施し、消費者自身が身近な消費生活について考える機会をつくる。また、消費者被害の未然防止や持続可能な社会の形成に寄与する人材の育成につなげ、入賞した川柳の活用により市民への浸透を図る。	市民局
	(2)条例に違反した不適正な取引行為への対応	①特に被害拡大が懸念される案件について、ホームページや消費生活情報誌への掲載及びメール配信等で情報提供を行い、消費者被害の拡大防止を図ります。	-	-	-	・悪質商法等特に被害拡大が懸念される案件の相談事例や注意喚起情報について、速やかにホームページの掲載やメール配信を行うとともに消費生活情報誌において周知し、消費者被害の拡大防止を図った。	・速やかにホームページや消費生活情報誌へ掲載、またメール配信することにより、消費者被害の拡大防止に向けた啓発を図ることができた。	・相談事例等について、引き続きホームページや消費生活情報誌等に事例を掲載するなど、情報提供を行っていく。	市民局
②不適正な取引行為に対しては、条例に基づき調査、勧告等を行い、勧告に従わない場合には、事業者の氏名等の公表を行います。	-	-	-	-	・令和3年度は、該当する案件がなかった。	-	・勧告及び事業者の氏名公表に当たっては、関係法令、仙台市消費生活条例、同施行規則等に従い、適切に実施する。	市民局	

施策の方向	主な施策	取組事項	業務指標 ※太字は評価指標	目標値	令和3年度 実施結果	実施状況	実施による成果（効果）	課題や今後の取り組み	推進局
1 消費者被害の未然防止・拡大	(3) 消費者事故の被害情報の通知及び提供	①消費者安全法に基づき、消費者庁（所管省経路も含む）に対して、消費者事故等の被害情報を的確に通知するとともに、併せて市民に対し、必要な情報の提供を行います。	報告件数	-	92件	・消費者に危害が生じていたり、危害・危険が及ぶおそれのある相談要件については、常にPIO-NETを通して国民生活センターや全国の消費生活センター、関係各所・共有している。また、重大な事故の場合は、PIO-NETに加え、消費者庁への通知も行った。	・消費者事故に係る情報が集約されることにより、同様の消費者事故による消費者被害の発生・拡大防止に寄与した。	・引き続き該当案件があった場合、実施していく。	市民局
			報告件数	-	0件	・令和3年度の報告案件はなし。	-	・今後についても報告案件が発生した際に随時報告することとする。	消防局
			報告件数	-	0件	・令和3年度の報告案件はなし	-	・今後についても報告案件が発生した際に随時報告することとする。	教育局
2 消費者被害の救済	(1) 条例に基づくあっせん、調停等による消費者被害の救済	①消費者から事業者との取引に関して生じた苦情の申出があったときは、あっせん等を行います。	あっせん件数	-	471件	・相談者の相談内容、事業者側の対応状況等に合わせて適宜実施した。 あっせん解決件数 432件 苦情相談件数 5,265件 あっせん件数 471件(R4.5現在)	・あっせんを行うことにより、複雑・多様化する消費者トラブルを解決することができた。	・あっせんの実施にあたっては、関係法令、仙台市消費生活条例、同施行規則等に従い、適切に実施する。	市民局
		②事業者に対して、販売行為が適正か否かの調査を行い、販売行為が適正でないときはその是正を要請します。	-	-	-	・事業者に対して、販売行為の適正化について、事情聴取や是正指導の取り組みを実施した。	・適宜事情聴取や是正指導を行うことで、消費者被害の未然防止・拡大防止を図ることができた。	・必要に応じて今後も引き続き、実施していく。	市民局
		③苦情があっせん等により解決することが困難で、広く市民の消費生活に影響が生じる等のために必要があるときは、調停による解決を図ります。	-	-	-	・令和3年度は、調停に付託された案件はなかった。	-	・調停にあたっては、関係法令、仙台市消費生活条例、同施行規則等に従い、適切に実施する。	市民局
	(2) 消費者訴訟の援助	①調停に付された案件について、訴訟活動に必要な援助を行います。	-	-	-	・令和3年度は、援助の対象となる案件はなかった。	-	・事業の実施にあたっては、関係法令、仙台市消費生活条例、同施行規則等に従うとともに、個別の事例を十分に把握して適切に実施する。	市民局
	(3) 特定適格消費者団体を 目指す団体に対する支援	①特定適格消費者団体を目指す団体に対し、支援を行います。	補助団体数	1団体	1団体	・特定適格消費者団体設立を目指す団体に支援（補助金の交付）を行った。	・適格消費者団体として、消費者団体訴訟制度に基づく差止請求の調査・研究事業等を充実させることができた。	・今後も補助のほか、消費者団体訴訟制度を担うために必要な支援等を行っていく。	市民局
3 消費生活相談の充実	(1) 消費生活相談に関する専門的な知識の向上	①国民生活センターや宮城県等が主催する研修に積極的に参加し、消費生活相談員の資質の向上を図ります。	研修の参加回数	13回/年	16回 16人	・国民生活センターや宮城県が主催・実施する研修などに計画的に参加した。 研修参加回数 16回 参加人数 延べ16人	・研修に参加することにより、相談員等の消費者相談に関する専門的な知識の向上を図った。併せて、伝達研修を行うことでセンター全体のレベルアップが図られた。	・Web研修などを積極的に活用し参加する。相談員の経験年数に応じた研修への参加や研修内容の情報の共有化が引き続き必要である。	市民局
		②宮城県市長会消費者行政部会や東北都市消費者行政協議会における研修会の開催等により、消費生活相談員の資質の向上を図ります。	研修会実施回数	3回/年	0回	・新型コロナウイルス感染症拡大により、開催を中止した。	-	・オンラインでの研修など開催手法について、関係各市と調整のうえ実施していく。	市民局
		③弁護士など外部講師との事例研究会等の実施により、相談業務に資するためのスキルや知識の向上を図ります。【重点】	研修会実施回数	12回/年	12回	・弁護士と契約を締結し、また、外部講師に依頼し定期的に事例研究会を開催した。	・複雑化・多様化する相談に対応していくことができた。	・複雑化・多様化する相談に対応していくために、法律の専門家及びからの助言や事例の研究会を引き続き実施する必要がある。	市民局
	(2) インターネットトラブルへの対応	①総務省で開催する電気通信事業者との連絡会議などに積極的に参加するとともに、国民生活センターが実施している研修やD-ラーニングを受講し、消費生活相談員の専門知識の向上を図ります。	会議等参加回数	-	23回	・総務省で開催する電気通信事業者との連絡会議などに積極的に参加するとともに、国民生活センターが実施している研修やD-ラーニングを受講するなどし、新たな情報の入手を行った。 D-ラーニング視聴 23回 視聴人数 4人	・変化の激しいインターネットトラブルの相談業務のスキル向上に役立った。	・関係機関の情報を積極的に入手し、情報の共有化を図っていく。	市民局
	(3) 多重債務者に対する支援	①多重債務に関する相談窓口の周知を図ります。	-	-	-	・多重債務研修会での周知 ・各区役所にリーフレット設置	・多重債務に関する相談窓口およびセンターの役割を周知することができた。	・必要に応じて今後も引き続き、実施していく。	市民局
		②多重債務の研修会開催や、庁内連絡会議等での情報提供などにより、関係部署との連携を強化します。	多重債務研修会開催回数	1回	1回	・多重債務研修会には関係各課から23名が参加した。 ・庁内連絡会議の開催はなし。構成する部署が重複している生活困窮者自立支援連絡会議の中で情報共有を行った。	・多重債務相談状況について情報提供を行い、各部署において掘り起しを図ることができた。併せて生活困窮者の支援事業について支援が必要と思われる相談者へ周知することができた。	・今後も生活困窮者自立支援の担当部署と連携し、多重債務者支援のための情報共有を行う。	市民局
		③多重債務問題改善プログラムに基づき、相談者を確実に弁護士等の専門家に紹介・誘導します。	-	-	-	・多重債務相談を弁護士へつないだ件数は27件で、その他にクレジットカウンセリング協会等にも29件つないだ。	・多重債務者を弁護士へつなぐことで、適切な債務整理を図ることができた。	・必要に応じて今後も引き続き、実施していく。	市民局
		④生活に困窮している相談者を、生活の自立を支援する相談機関に紹介・誘導します。	-	-	-	・多重債務相談に限らず、生活に困窮している方から相談があった場合は、相談者の生活の自立を支援する相談機関を案内した。	・適切な相談機関を案内することで、問題の解決に寄与した。	・今後も適時紹介・誘導していく。	市民局

施策の方向	主な施策	取組事項	業務指標 ※太字は評価指標	目標値	令和3年度 実施結果	実施状況	実施による成果（効果）	課題や今後の取り組み	推進局
3 消費生活相談の充実	(4)外国人からの相談に対する支援	①仙台市消費生活センター等における消費生活相談に、必要に応じて「コミュニティ通訳サポーター」を派遣し、通訳支援を行います。	「コミュニティ通訳サポーター」の派遣回数	-	0回	・令和3年度は、要請がなかった。	-	・今後も継続して実施していく。	文化観光局
		②仙台市消費生活センター等における消費生活相談の電話による通訳支援を行います。	通訳支援回数	-	0回	・令和3年度は、要請がなかった。	-	・今後も継続して実施していく。	文化観光局
	(5)特別相談窓口の設置等	①弁護士等関係機関・団体等と連携し、悪質商法、多重債務問題、成年後見制度等に関する特別相談を実施します。	特別相談実施日数	12日	12日	・消費生活特別相談（毎月1回 計12日間） 委託先：特定非営利活動法人 消費者市民ネットとうほく 相談件数：計151件	・特別相談を実施することで、弁護士等専門家の相談機会を得られずにいた方が相談することができた。	・今後も関係機関と連携をとりながら、引き続き実施していく。	市民局
		②関係機関・団体等と連携し、急激にトラブルが増加した問題に関して緊急的な相談窓口を設置します。	-	-	-	・関係機関・関係団体との意見交換会などに出席したが、緊急相談窓口を設置するような案件は発生しなかった。	-	・センターのみでは解決できない事案について、迅速に対応できるよう関係機関と連携を図っていく必要がある。	市民局
		③要請があった場合、地域に出向いて消費生活相談を受ける「移動相談」を実施します。また、新たな相談の手法について検討を行います。	-	-	0回	・令和3年度は、要請がなかった。	-	・要請を受けた場合は、必要に応じて対応できるよう、体制の整備に努める。	市民局
4 関係機関・団体等との連携	(1)国・県等関係機関・団体等との連携	①宮城県や東北の各都市との定期的な情報交換を図るなど連携し、消費者被害の救済や未然防止・拡大防止に努めます。	-	-	1回	・R4.3にオンラインで宮城県市長会消費者行政部会・担当職員研修会を開催した。	・県内各自治体と消費者行政について、情報交換等を行うことができた。	・オンラインでの研修など開催手法について、関係各市と調整のうえ実施していく。	市民局
		②宮城県長寿社会政策課、宮城県国民健康保険団体連合会、地域包括支援センター等関係機関・団体等と連携し、市民の介護保険サービスに関する相談・苦情等について対応します。	苦情・相談件数	-	随時	・地域包括ケア推進課、介護事業支援課、各区障害高齢課、各区介護保険課、及び各総合支所保健福祉課において利用者等からの介護保険サービスに関する相談・苦情を受け、必要なケースについては、関係機関へ連絡するなどの対応を行った。 平成29年度より介護保険料当初賦課決定通知書発送時にコールセンターを開設しており、市民からの問い合わせや苦情・相談等に対応した。開設期間R3.6.16～7.2 受付件数667件	・相談・苦情の解決に向けて、地域包括ケア推進課、介護事業支援課、各区障害高齢課、各区介護保険課、及び各総合支所保健福祉課、宮城県、国保連合会等と連携を図り適切に対応できた。また、専用のコールセンターを開設することにより、問い合わせ待ち時間の短縮等の市民サービス向上が図られた。	・今後も関係機関と連携を図りながら、適切に対応していく。あわせて、次年度以降もコールセンターを開設する。	健康福祉局
	(2)専門的な知識を持った関係機関・団体等との連携	①「仙台市消費者の安全を守る連絡協議会」の見守りネットワークにより、地域における消費者被害の未然防止に努めます。【重点】	協議会開催回数	1回/年	1回	・仙台市消費者の安全を守る連絡協議会を開催し、消費生活相談、特殊詐欺被害の現状や構成団体における被害防止の取り組み等について情報共有するとともに、連携した消費者被害防止の見守り活動などについて意見交換を行った。	・市内の消費者被害や特殊詐欺の現状、各団体の消費者被害防止の取り組み等について情報共有することができた。また、委員を通じて各団体の会員等に消費者被害の現状等を周知することができた。	・構成する関係機関、団体が連携し、地域における見守り体制の強化を図るとともに、情報を共有して消費者被害防止の取り組み等を協議・実施する。	市民局
		②「県内行政機関と仙台弁護士会・宮城県司法書士会との懇談会」により、情報共有や連携を図ります。	懇談会参加回数	2回	2回	・県内行政機関と弁護士会・司法書士会との懇談会等により、情報共有や連携を図り、消費者被害の未然防止・拡大防止に努めた。	・情報共有や連携により、消費者被害の未然防止・拡大防止を図った。	・今後も引き続き実施していく。	市民局
	(3)事業者団体等との連携	①住まいに関連する団体等と連携し、相互の情報提供の推進と意見交換を図り、市民に対する住まいの相談体制の充実や情報提供等を行います。	関連団体との意見交換実施回数	1回/年	2回	・仙台市空き家対策ネットワーク会議及び住宅活用部会において関係団体と意見交換を実施した。	・既存住宅の活用に関する相談窓口を設置し、相談に対応するとともに、住宅活用の相談体制について一部見直しを行った。 ・住宅活用に関する相談のうち、売却や賃貸の相談について、所有者本人から、直接、不動産取引業者へ相談できる制度を検討・試行し、令和4年4月から本格実施することとした。	・今後も継続して実施していく。	都市整備局
		②事業者等との連携により「仙台市消費者川柳」の募集・表彰を行うことで、消費生活センターの相談窓口の周知及び消費者トラブルや特殊詐欺被害の防止に努めます。【再掲】	応募人数	500人	1,179人	・事業者等から協賛・後援をいただき、6月中旬から9月中旬にかけて消費者川柳を募集したところ、1,179人から2,003句の応募があり、15句の入賞作品を表彰した。	・消費者川柳を考えることで、消費者自身や家族が社会問題の現状や身近な消費行動について考えるきっかけとなった。また、ホームページや情報誌への掲載等による啓発に入賞作品を活用することで、市民への浸透を図ることができた。	・消費者川柳事業を継続して実施し、消費者自身が身近な消費生活について考える機会をつくる。また、消費者被害の未然防止や持続可能な社会の形成に寄与する人材の育成につなげ、入賞した川柳の活用により市民への浸透を図る。	市民局

令和3年度仙台市消費生活基本計画の実施状況報告書
(計画期間:令和3年度から令和7年度まで)

施策の柱Ⅳ 高齢者等特に配慮を要する消費者への対応

施策の方向	主な施策	取組事項	業務指標 ※太字は評価指標	目標値	令和3年度 実施結果	実施状況	実施による成果(効果)	課題や今後の取り組み	推進局
1 高齢者等に対する支援	(1) 高齢者等に対する啓発の拡充	①町内会、老人クラブ等地域団体、任意のグループ、事業者等に対して、防犯・悪質商法等に関する出前講座を実施します。	出前講座実施回数	40回以上/年	8回	・新型コロナウイルス感染症拡大のため、目標値に届かなかったが、地域団体や特別支援学校等からの申し出により、消費者被害の防止などに関する「くらしのセミナー(出前講座)」を実施した。 <高齢者対象> 実施7回 参加 延べ177人 <障害者対象> 実施1回 参加 延べ16人	・相談が多く寄せられている事例や特殊詐欺の手口とそれらの対処法を周知することで、受講者の消費者被害防止の意識を高めることができた。また、消費生活の相談窓口(消費生活センター)を周知することができた。	・実施回数の増加につながるよう出前講座の講師派遣等を積極的にPRするとともに、各団体の会合や研修会等の場を活用できるよう各団体等との連携を図っていく。	市民局
			出前講座実施回数	50回/年	39回	・市政だよりへの掲載や町内会等への案内チラシの送付など広く周知を図り、防犯講座を年39回(参加人数711人)実施した。 ・市防犯協会連合会実施 36回636人 ・市政出前講座実施 3回75人	・気軽に楽しみながら防犯に関する知識や技術を習得できるよう、警察等関係機関と連携し、専門知識を有する講師の派遣等により防犯講座を実施することで、防犯意識の高揚に資することができた。	・新型コロナウイルス感染症の感染拡大により例年に比べ申し込みがなかった。年間を通し、現行の取り組みを実施していく。	
		②高齢者等を消費者被害から守るため、特殊詐欺や悪質商法などへの注意喚起等の啓発物品をさらに充実させ、さまざまなルートで情報提供を行います。	-	-	-	・民生委員や市内地域包括支援センターに啓発リーフレットやポケットティッシュを提供した。 ・各区障害高齢課の窓口や市県民税の申告会場等において消費者被害防止の啓発物を配布した。 ・配食サービスを行う事業者・団体の協力で配達時に注意喚起のチラシ等を配布した。月1回実施し、合計36,070部配布した。 ・シルバーネット等で消費者トラブル防止の情報提供を行った。(11回掲載) ・消費者被害防止の啓発ポスターを作成し、市内の町内会や医療機関、包括連携協定事業者等(約2,600カ所)に掲出した。	・高齢者本人に対して消費者被害防止の注意喚起や相談窓口を周知することができた。	・広く高齢者が利用する施設や機会を利用して効果的に啓発ができるよう引き続き検討していく。	市民局
		啓発チラシ・冊子の配布	3,000部/年(冊子)	随時	・仙台市防犯協会連合会・宮城県警察と連名で架空請求詐欺に関する啓発チラシを作成し、市内単位防犯協会に配布した。 ・仙台市防犯協会連合会と連名で、街頭キャンペーンにおける特殊詐欺被害防止の啓発チラシの配布や防犯講座等における啓発グッズの配布などを行った。	・街頭キャンペーンや市内単位防犯協会を通じた注意喚起・啓発活動を行うことにより、特殊詐欺被害に対する防犯意識の高揚に資することができた。	・年間を通し、現行の取り組みを実施していく。		
	(2) 高齢者等の見守り事業の展開	①高齢者等の見守りの担い手となる団体等を対象に出前講座「くらしのセミナー」を実施し、消費者被害の未然防止に有効な取り組みなどを紹介・提案します。【重点】	出前講座実施回数	5回以上/年	1回	・新型コロナウイルス感染症拡大のため、目標値に届かなかったが、民生委員等の地域の支援者を対象に出前講座を実施した。 1回 参加人数33人	・高齢者等の消費者被害の現状や特徴、見守りの必要性等について理解を深めることができた。	・実施回数の増加につながるよう出前講座の講師派遣等を積極的にPRするとともに、各団体の会合や研修会等の場を活用できるよう各団体等との連携を図っていく。	市民局
		②高齢者等の見守りの担い手となる団体等に対して、消費者被害の未然防止に資する啓発物品の配布を行います。	-	-	-	・民生委員や地域包括支援センター等に啓発資料・グッズ等を提供し、消費者被害防止の啓発や見守りについて協力を依頼した。	・高齢者等の消費者被害の現状や特徴、見守りの必要性等について理解してもらい、連携を図ることができた。	・高齢者に関わる機会の多い団体等の会合や研修会など、機会を捉えて情報共有を図っていく。	市民局
		③配食サービス等消費者宅を訪問する事業を行う団体等と連携し、消費者に対し注意喚起情報を提供します。【重点】	団体数配布数	10団体/年 36,000部以上/年	10団体 36,070部	・配食サービスを行う事業者・団体の協力で配達時に注意喚起のチラシ等を配布した。月1回実施し、合計36,070部配布した。	・高齢者本人に対して消費者被害防止の注意喚起や相談窓口を周知することができた。	・今後も事業者との連携を図り、継続的に被害防止の啓発を行って行く。	市民局
		④高齢者等の消費者被害を防止するために見守り事業を展開します。	補助金交付地区数	-	104地区	・地区社会福祉協議会による見守り活動等に(社福)仙台市社会福祉協議会を通じて活動費の一部を助成する「小地域福祉ネットワーク活動推進事業」を実施した。	・小地域福祉ネットワーク活動を活性化することで、被害防止につなげた。	・地域福祉活動の担い手が、高齢者等の消費者トラブル防止について円滑に注意喚起できるよう、引き続き支援する必要がある。 ・引き続き、地区社会福祉協議会未設置地域における設置支援を進める。	健康福祉局
		⑤認知症を正しく理解し、認知症の方やその家族を地域で見守る認知症サポーターや、認知症の人の思いや希望に耳を傾け、気持ちに寄り添えるパートナーを地域で養成します。	認知症サポーター養成者数 認知症パートナー講座開催数	6,000人/年(令和3年度) 年2回開催	4,081人 1回開催	・認知症サポーター養成講座は117回実施(一部はオンライン活用)した。 ・認知症パートナー講座は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため第2回(R4.2実施予定分)を中止した。	・R3年度取組みにより本市における認知症サポーター養成者は99,262人に達し、認知症に対する理解促進が図られた。	・集成型研修が実施できない場合に備えて、Web形式で実施可能なものがあるかどうかを検討する。	健康福祉局

施策の方向	主な施策	取組事項	業務指標 ※太字は評価指標	目標値	令和3年度 実施結果	実施状況	実施による成果（効果）	課題や今後の取り組み	推進局
1 高齢者等に対する支援	(3) 高齢者等の財産等の保護の仕組みのPR	①相談者の家族に対し、必要に応じ成年後見制度、権利擁護事業を紹介することにより活用を促進します。	該当相談件数	-	3件	・相談内容や相談者の状況により、相談者の家族に対し、仙台市権利擁護センターを紹介して、成年後見制度、権利擁護事業についての情報を提供した。	・情報提供を行うことにより、消費者被害の未然防止及び拡大防止につながった。	・今後も引き続き、情報提供を行う。	市民局
		②認知症高齢者等で成年後見制度の利用が必要な方について、身寄りがいないなどの場合、市長が裁判所に後見等開始の申立てを行います。生活保護受給者など一定の条件により、後見人等の報酬や申立費用を助成します。仙台市成年後見総合センターにおいて、成年後見制度に係る相談・支援を行います。	市長申立件数 センター相談件数	-	40件 571件	・各区における市長申立の実施 ・成年後見総合センターを市社協に設置(H19.6～) ・成年後見サポート事業（成年後見サポート推進協議会事業） ・成年後見セミナー開催	・市長申立等の支援により、高齢者等の権利擁護に寄与した。 ・後見センターでは、市民や関係機関等からの成年後見制度に関する相談に応じ、制度を必要とする方が適切に利用できるよう、専門職団体と協力して支援できた。また制度の普及啓発を目的としたセミナーには、オンライン参加者を含め215名が参加した。	・認知症高齢者数を踏まえれば、必ずしも制度の利用が必要な人が制度と結びついていない状況にある。制度が適切に利用されるよう、丁寧な相談支援と普及啓発に向けた取り組みを引き続き進めていく。	健康福祉局
		③仙台市権利擁護センター（まもり一ふ仙台：仙台市社会福祉協議会内）において、認知症高齢者等の金銭管理や福祉サービス利用のための援助等を行います。	相談件数 実利用件数	-	568件 388件	・認知症や知的障害、精神障害等により、判断能力が不十分な方々が地域で安心して生活できるよう、本人の意向にもとづき、福祉サービス利用援助や日常的な金銭管理支援等を実施している。	・本事業で必要なサービスを提供することにより、本人の日常生活上の不安や困りごとが解消され、安定した地域生活の継続に寄与できている。	・複雑で困難な課題により多職種連携が必要となるケースが増えており、職員の専門性の向上が求められている。 ・内部研修の内容をより実践的にするとともに、積極的に外部研修へも参加し、職員が幅広い視野を身に着ける。	健康福祉局
2 高齢者等の自立した消費生活への支援	(1) 福祉用品・サービスに関する情報提供等	①福祉用具に関する情報提供のために仙台市シルバーセンター福祉用具展示室において展示、相談等を行います。	利用者数 相談件数	-	509点 2,041人 1,294件	・福祉用具509点をシルバーセンター内で展示している。福祉用具に関する情報提供を行うとともに、相談にも応じている。 また、新たに福祉用具展示室の紹介動画を作成し配信した。 ・福祉用具展示室利用者は2,041人（内訳：一般見学者1,101人 相談者：664人 団体見学者：276人）、福祉用具に関する相談は1,294件。新型コロナウイルス感染症防止のため、4/1～5/11、8/30～9/15は休室した。	・休室中も電話による相談を実施するなど、福祉用具に関する情報提供や相談窓口としての機能を十分に発揮した。	・オンラインを活用するなど、新型コロナウイルス感染症予防にも配慮しつつ、福祉用品に関する情報提供を継続的に行っていく。	健康福祉局
		②高齢者の自立支援や在宅介護を支援する、ITなどを活用した付加価値の高い健康福祉機器・サービスの研究開発・事業化を目指します。	事業採択件数 提携件数 市場投入製品 サービス	4件/年 5件/年 5件/年	5件 3件 0件	①健康福祉サービス・機器開発委託業務 事業採択5件(うち1件辞退) ②日本-フィンランド国際ビジネス提携件数 3件 ③市場投入製品・サービス件数 0件	・仙台フィンランド健康福祉センターのビジネス開発ディレクター等による指導助言、販路開拓支援等の各種施策、福祉施設におけるニーズリサーチおよびフィールドテスト、介護等専門職者からのアドバイス等を通して、実用性の高い機器・サービスの開発に貢献することができた。	・平成30年度より、介護現場の課題解決に向けて、CareTech（介護におけるICTの活用）に向けた取り組みを本格化し、ICT事業者の介護分野への新事業展開、介護現場でのICT活用による労働負担軽減や生産性向上の双方を推進している。 ・上記の課題の実現に向けて、仙台フィンランド健康福祉センターとの連携の下、介護施設での課題・ニーズの掘り起こし、ニーズ志向かつ福祉現場が受け入れやすい製品・サービスの開発促進、介護施設を実証フィールドとしたICT機器の効果実証、介護ICT専門家によるICT機器の導入・定着支援を一体的に行う。 ・コロナ禍におけるニーズリサーチやフィールドテストはオンラインの活用により実施する。	経済局
3 関係機関・団体等との連携	(1) 連絡組織による連携	①「仙台市消費者の安全を守る連絡協議会」の見守りネットワークにより、地域における消費者被害の未然防止に努めます。【重点】【再掲】	協議会 開催回数	1回/年	1回	・仙台市消費者の安全を守る連絡協議会を開催し、消費生活相談、特殊詐欺被害の現状や構成団体における被害防止の取り組み等について情報共有するとともに、連携した消費者被害防止の見守り活動などについて意見交換を行った。	・市内の消費者被害や特殊詐欺の現状、各団体の消費者被害防止の取り組み等について情報共有することができた。また、委員を通じて各団体の会員等に消費者被害の現状等を周知することができた。	・構成する関係機関、団体が連携し、地域における見守り体制の強化を図るとともに、情報を共有して消費者被害防止の取り組み等を協議・実施する。	市民局
	(2) 事業者団体等との連携	①見守りの担い手となる団体等との連携を強化し、情報共有を図ります。	-	-	-	・地域包括支援センター等に啓発資料・グッズ等を提供し、消費者被害防止の啓発や見守りについて協力を依頼した。	・高齢者等の消費者被害の現状や特徴、見守りの必要性等について理解してもらい、連携を図ることができた。	・高齢者に関わる機会の多い団体等の会合や研修会など、機会を捉えて情報共有を図っていく。	市民局
		②配食サービス等消費者宅を訪問する事業を行う団体等と連携し、消費者に対し注意喚起情報を提供します。【重点】【再掲】	団体数 配布数	10団体/年 36,000部以上/年	10団体 36,070部	・配食サービスを行う事業者・団体の協力で配達時に注意喚起のチラシ等を配布した。月1回実施し、合計36,070部配布した。	・高齢者本人に対して消費者被害防止の注意喚起や相談窓口を周知することができた。	・今後も事業者との連携を図り、継続的に被害防止の啓発を行って行く。	市民局

令和3年度仙台市消費生活基本計画の実施状況報告書
(計画期間:令和3年度から令和7年度まで)

施策の柱V 多様な主体との連携の推進

施策の方向	主な施策	取組事項	業務指標 ※太字は評価指標	目標値	令和3年度 実施結果	実施状況	実施による成果(効果)	課題や今後の取り組み	推進局
全・安心の確保に ける連携	(1) 国・県等 関係機関・団 体等との連携	①国、県等の関係機関・団体等と連携し、消費者の安全を守る取り組みを推進します。 【再掲】	-	-	-	・昨年度に引き続き、感染症対策から文書会議やオンライン会議での参加となったが、消費者行政関係会議、計量行政関係会議等に参加した。	・会議等への参加により、各機関、団体から情報の収集を図ることができた。オンライン会議開催に係るノウハウの蓄積が図られた。	・各機関、団体との連絡を密にし、お互いに顔の見える関係を維持強化していく。	市民局
	(2) 事業者団 体等との連携	①事業者団体等との連携の強化を図り、安全な商品・サービスを消費者に提供できるよう情報共有や啓発を行います。【再掲】	-	-	-	・生活衛生関係営業の意見交換会等の場で相談事例を紹介し、事業者に対して消費者トラブルの未然防止のための要望・啓発を行った。	・相談事例を通して、安全な商品・サービスを消費者に提供できるよう指導・啓発を行うことで、消費者被害の未然防止を図ることができた。	・当センターの各種の相談事例について、事業者団体を通じて各構成事業者に伝わるよう、引き続き連携強化に努める必要がある。	市民局
2 消費者教育・啓 発の推進にお ける連携	(1) 連絡組織 の運営	①「消費者教育推進地域協議会」において情報共有を図り、消費者教育・啓発を総括的・効果的に進めます。【再掲】	協議会開催回数	1回/年	1回	・「仙台工業高校における消費者教育」をテーマとして、開催した。	・成年年齢引き下げに絡めた形で、高校における消費者教育の状況について情報共有を図ることができた。	・今後も多様なテーマを扱いながら、消費者教育についての情報共有を図っていく。	市民局
	(2) 学校・市 民等との連携	①「消費者教育連絡会議」において情報を共有し、学校における消費者教育の充実を図ります。【再掲】	会議開催回数	1回/年	1回	・消費生活センターと教育現場等の連携強化を図る消費者教育連絡会議を開催した。(1回)	・小・中学校の社会科部会、家庭科部会や市立高校の先生方との貴重な意見交換の場であり、当センターの消費者教育支援事業にも参考になる意見を伺うことができた。	・今後も教育現場の声を聴くことのできる貴重な機会として継続し、新規事業や教材の作成に反映させていく。	市民局
		②消費生活パートナーを育成し、連携して啓発を行います。【再掲】	消費生活 パートナー 登録者数	計画終了時点で 40人以上	51人	・登録者51人(新規登録6人、登録継続45人) 養成講座を実施するとともに、啓発資料等の提供を行った。	・地域の方々への注意喚起や情報提供、消費者トラブルで困っている方に消費生活センターを案内するなどの活動が実施されており、消費生活センターと消費生活パートナーが連携して消費者啓発に取り組むことができた。	・消費生活パートナーを育成する一方で、現在取り組まれているさまざまな主体の活動を把握し、パートナーシップの構築を目指す。	市民局
		③市民活動団体と連携し、消費者教育・啓発を推進するとともに、必要な支援を行います。【再掲】	補助金交付件数	2件/年	3件	・消費者団体等が行う、市民の消費生活の安定及び向上に資する事業に対して補助金を交付し、その活動を支援した。	・消費者団体が行う活動を広報と活動資金面で支援することにより、団体による消費者教育や啓発が推進された。	・消費者行政とのパートナーシップに該当する事業に対し幅広く支援を行っていく。	市民局
	(3) 専門的な 知識を持った 関係機関・団 体等との連携	①大学等高等教育機関、財団法人消費者教育支援センター、弁護士会・司法書士会、東北総合通信局等、消費者教育に関して専門的な知識を持った関係機関・団体等との連携を強化します。【再掲】	関係機関・団体への依頼件数	-	1回	・教職員向け消費者教育研修に消費者庁から専門知識を持つ講師の派遣をうけた。 実施回数 1回 参加人数 9人	・専門の知識や情報などを持つ団体や企業との連携により、より鮮度の高い情報提供ができた。	・今後も出前講座や研修会などの講師派遣等を通じて連携を図っていく。	市民局
	(4) 事業者団 体等との連携	①事業者団体のCSRの活動等と連携し、消費者教育・啓発を推進します。【再掲】	-	-	-	・事業者等からの協賛・後援をいただき「仙台市消費者川柳」事業を実施した。 ・(公社)NACS東北支部と連携して消費者月間としての消費生活講座を、(一社)宮城県計量協会、宮城県金融広報委員会と連携して消費生活講座を行った。	・消費者川柳を考えることで、消費者自身や家族が社会問題の現状や身近な消費行動について考えるきっかけとなった。 ・専門の知識や情報等を持つ団体との連携により、より鮮度の高い情報提供ができた。	・今後も出前講座や研修会などの講師派遣等を通じて連携を図っていく。 ・消費者川柳事業を継続して実施し、消費者自身が身近な消費生活について考える機会をつくる。 ・今後も消費生活講座の講師依頼等を通じて連携を図っていく。	市民局
②事業者等との連携により「仙台市消費者川柳」の募集・表彰を行うことで、消費者被害の未然防止や持続可能な社会の形成に寄与する人材の育成につなげます。【再掲】		応募人数	500人	1,179人	・事業者等から協賛・後援をいただき、6月中旬から9月中旬にかけて消費者川柳を募集したところ、1,179人から2,003句の応募があり、15句の入賞作品を表彰した。	・消費者川柳を考えることで、消費者自身や家族が社会問題の現状や身近な消費行動について考えるきっかけとなった。また、ホームページや情報誌への掲載等による啓発に入賞作品を活用することで、市民への浸透を図ることができた。	・消費者川柳事業を継続して実施し、消費者自身が身近な消費生活について考える機会をつくる。また、消費者被害の未然防止や持続可能な社会の形成に寄与する人材の育成につなげ、入賞した川柳の活用により市民への浸透を図る。	市民局	
3 消費者被害 の防止及び救 済にお ける連携	(1) 国・県等 関係機関・団 体等との連携	①宮城県や東北の各都市との定期的な情報交換を図るなど連携し、消費者被害の救済や未然防止・拡大防止に努めます。【再掲】	-	-	1回	・R4.3にオンラインで宮城県市長会消費者行政部会・担当職員研修会を開催した。	・県内各自治体と消費者行政について、情報交換等を行うことができた。	・オンラインでの研修など開催手法について、関係各市と調整のうえ実施していく。	市民局
		②宮城県長寿社会政策課、宮城県国民健康保険団体連合会、地域包括支援センター等関係機関・団体等と連携し、市民の介護保険サービスに関する相談・苦情等について対応します。【再掲】	苦情・相談件数	-	随時	・地域包括ケア推進課、介護事業支援課、各区障害高齢課、各区介護保険課、及び各総合支所保健福祉課において利用者等からの介護保険サービスに関する相談・苦情を受付し、必要なケースについては、関係機関へ連絡するなどの対応を行った。 平成29年度より介護保険料当初賦課決定通知書発送時にコールセンターを開設しており、市民からの問い合わせや苦情・相談等に対応した。開設期間R3.6.16~7.2 受付件数667件	・相談・苦情の解決に向けて、地域包括ケア推進課、介護事業支援課、各区障害高齢課、各区介護保険課、及び各総合支所保健福祉課、宮城県、国保連合会等と連携を図り適切に対応できた。また、専用のコールセンターを開設することにより、問い合わせ待ち時間の短縮等の市民サービス向上が図られた。	・今後も関係機関と連携を図りながら、適切に対応していく。あわせて、次年度以降もコールセンターを開設する。	健康福祉局

施策の方向	主な施策	取組事項	業務指標 ※太字は評価指標	目標値	令和3年度 実施結果	実施状況	実施による成果（効果）	課題や今後の取り組み	推進局
3 消費者被害の防止及び救済における連携	(2)専門的な知識を持った関係機関・団体等との連携	①「仙台市消費者の安全を守る連絡協議会」の見守りネットワークにより、地域における消費者被害の未然防止に努めます。【重点】【再掲】	協議会開催回数	1回/年	1回	・仙台市消費者の安全を守る連絡協議会を開催し、消費生活相談、特殊詐欺被害の現状や構成団体における被害防止の取り組み等について情報共有するとともに、連携した消費者被害防止の見守り活動などについて意見交換を行った。	・市内の消費者被害や特殊詐欺の現状、各団体の消費者被害防止の取り組み等について情報共有することができた。また、委員を通じて各団体の会員等に消費者被害の現状等を周知することができた。	・構成する関係機関、団体が連携し、地域における見守り体制の強化を図るとともに、情報を共有して消費者被害防止の取り組み等を協議・実施する。	市民局
		②「県内行政機関と仙台弁護士会・宮城県司法書士会との懇談会」により、情報共有や連携を図ります。【再掲】	懇談会参加回数	2回	2回	・県内行政機関と弁護士会・司法書士会との懇談会等により、情報共有や連携を図り、消費者被害の未然防止・拡大防止に努めた。	・情報共有や連携により、消費者被害の未然防止・拡大防止を図った。	・今後も引き続き実施していく。	市民局
	(3)事業者団体等との連携	①住まいに関連する団体等と連携し、相互の情報提供の推進と意見交換を図り、市民に対する住まいの相談体制の充実や情報提供等を行います。【再掲】	関連団体との意見交換実施回数	1回/年	2回	・仙台市空き家対策ネットワーク会議及び住宅活用部会において関係団体と意見交換を実施した。	・既存住宅の活用に関する相談窓口を設置し、相談に対応するとともに、住宅活用の相談体制について一部見直しを行った。 ・住宅活用に関する相談のうち、売却や賃貸の相談について、所有者本人から、直接、不動産取引業者へ相談できる制度を検討・試行し、令和4年4月から本格実施することとした。	・今後も継続して実施していく。	都市整備局
		②事業者等との連携により「仙台市消費者川柳」の募集・表彰を行うことで、消費生活センターの相談窓口の周知及び消費者トラブルや特殊詐欺被害の防止に努めます。【再掲】	応募人数	500人	1,179人	・事業者等から協賛・後援をいただき、6月中旬から9月中旬にかけて消費者川柳を募集したところ、1,179人から2,003句の応募があり、15句の入賞作品を表彰した。	・消費者川柳を考えることで、消費者自身や家族が社会問題の現状や身近な消費行動について考えるきっかけとなった。また、ホームページや情報誌への掲載等による啓発に入賞作品を活用することで、市民への浸透を図ることができた。	・消費者川柳事業を継続して実施し、消費者自身が身近な消費生活について考える機会をつくる。また、消費者被害の未然防止や持続可能な社会の形成に寄与する人材の育成につなげ、入賞した川柳の活用により市民への浸透を図る。	市民局
4 高齢者等特に配慮を要する消費者への対応における連携	(1)連絡組織による連携	①「仙台市消費者の安全を守る連絡協議会」の見守りネットワークにより、地域における消費者被害の未然防止に努めます。【重点】【再掲】	協議会開催回数	1回/年	1回	・仙台市消費者の安全を守る連絡協議会を開催し、消費生活相談、特殊詐欺被害の現状や構成団体における被害防止の取り組み等について情報共有するとともに、連携した消費者被害防止の見守り活動などについて意見交換を行った。	・市内の消費者被害や特殊詐欺の現状、各団体の消費者被害防止の取り組み等について情報共有することができた。また、委員を通じて各団体の会員等に消費者被害の現状等を周知することができた。	・構成する関係機関、団体が連携し、地域における見守り体制の強化を図るとともに、情報を共有して消費者被害防止の取り組み等を協議・実施する。	市民局
	(2)事業者団体等との連携	①見守りの担い手となる団体等との連携を強化し、情報共有を図ります。【再掲】	-	-	-	・地域包括支援センター等に啓発資料・グッズ等を提供し、消費者被害防止の啓発や見守りについて協力を依頼した。	・高齢者等の消費者被害の現状や特徴、見守りの必要性等について理解してもらい、連携を図ることができた。	・高齢者に関わる機会の多い団体等の会合や研修会など、機会を捉えて情報共有を図っていく。	市民局
		②配食サービス等消費者宅を訪問する事業を行う団体等と連携し、消費者に対し注意喚起情報を提供します。【重点】【再掲】	団体数配布数	10団体/年 36,000部以上/年	10団体 36,070部	・配食サービスを行う事業者・団体の協力で配達時に注意喚起のチラシ等を配布した。月1回実施し、合計36,070部配布した。	・高齢者本人に対して消費者被害防止の注意喚起や相談窓口を周知することができた。	・今後も事業者との連携を図り、継続的に被害防止の啓発を行って行く。	市民局