

令和2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:平成28年度から平成32(令和2)年度まで)

資料2-2

重要課題 I 消費生活の安全・安心の確保

施策の方向	主な取組事項	具体的施策	指標	目標値	令和2年度実施結果	実施状況	実施による成果(効果)	課題・改善点や今後の取組	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、効果的な監視及び食品検査を実施します。	監視件数	68,500件/年	69,444件	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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、違反食品の流通を防止した。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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、違反食品の流通を防止した。 	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。また、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		
		②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	4回	<ul style="list-style-type: none"> 第35回、第36回仙台市食品安全対策協議会の開催 食品の信頼性確保トップセミナーの開催 食品の安全性に関する講演会の開催 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 トップセミナーや講演会を通じて、食品の安全性についての知識を提供するとともに、参加者との意見交換により、消費者、事業者及び行政の相互理解を深めることができた。 	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		
		③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、食品の品質事項に関する危害発生時には、関係機関と連携し、原因究明及び拡大防止措置を行います。	-	-	-	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を国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る。	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		
		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、食品の品質事項に関する危害発生時には、関係機関と連携し、原因究明及び拡大防止措置を行います。	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> 国、他の自治体との連携、研究会、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5件)。 	<ul style="list-style-type: none"> 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		
	(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。	-	-	-	防災講話や防災イベント、テレビ・ラジオ・情報誌等において、家具の配置や転倒防止、住宅の耐震化の重要性についての啓発を行った。	防災講話や防災イベントへの参加者、テレビ・ラジオ・情報誌の視聴者が家具の配置や転倒防止、住宅の耐震化について、改めて考える機会となった。	関係部局が連携し、防災に限らず、様々なイベントやチラシ等において幅広い世代に向けて普及啓発を行う。	危機管理		
			耐震診断件数 改修工事助成件数	-	-	耐震診断 64件 改修工事助成 16件	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	
			家具転倒防止器具 取付世帯数	-	-	60世帯	「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2年度中に震度5弱以上の地震が数回発生していることもあり、改めて、器具取付の必要性を訴えていく必要がある。	消防	
	(3)生活用品の安全性及び安定供給の確保	①身近な家庭用品の試買検査により、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。	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。	情報提供回数	1回以上/年	随時対応	市政だより、ホームページで情報提供し、各区衛生課にてパンフレットを配布した。	「市政だよりを見て連絡した」等の声があり、市民に効果的に情報提供できていることがわかった。	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	
			③市民からの相談等に応じ、ダニアレルゲン測定、室内化学物質の測定検査等により、住まいの衛生面からの安全性を確保します。	相談件数	随時対応	随時対応	ダニアレルギー、室内空気環境について: 2件	市民等の相談に応じ、測定検査を実施した。ダニアレルゲン測定0件、VOC(揮発性有機化合物)簡易測定2件。	測定検査の結果を参考に、相談者に適切な助言をすることができた。	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
			④耐震性、アスベストの使用等住まいの安全性に関し情報の提供、相談、指導を行います。	情報提供回数	1回以上/年	随時対応	随時対応	民間建築物の耐震化及び吹付けアスベスト除去等に関する情報の提供のほか、随時、相談・指導を行った。	耐震化及びアスベスト除去等に関する情報提供等を行ったことにより、住まいの安全性を確保することができた。	今後も継続して実施していく。	都市整備
			⑤建築物の耐震化、吹付けアスベストの除去等について、必要な措置・対策を要請します。	情報提供回数	1回以上/年	随時対応	随時対応	民間建築物の耐震化に関する情報の提供及び必要な措置・対策について、該当する建築物の所有者等に郵送にて通知を行った。アスベスト除去について必要な措置・対策の指導を行った。	耐震化及びアスベスト除去に関する情報の提供及び必要な措置・対策を行ったことにより、住まいの安全性を確保することができた。建築物所有者に通知することにより具体的な指導ができた。	今後も継続して実施していく。	都市整備
	(3)生活用品の安全性及び安定供給の確保	①身近な家庭用品の試買検査により、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		

施策の方向	主な取組事項	具体的施策	指標	目標値	令和2年度実施結果	実施状況	実施による成果(効果)	課題・改善点や今後の取組	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、公衆浴場、興行場、理・美容所、クリーニング所等の監視指導等を行います。	監視件数	1,400件以上/年	1,342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予防対策のため、一時期監視指導を控えたことにより、目標値を下回った。 (業種) (施設数) (監視件数) 旅館業 226 233 公衆浴場 105 145 興行場 44 25 理容所 853 245 美容所 1,882 530 クリーニング所 648 164	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。	生活衛生監視指導計画に基づき効率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営業者の自主衛生管理の推進を図る。	健康福祉
	(5)消費者、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各種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36,000部 定期発行 4回/年	消費生活事案が発生した場合の注意喚起や情報提供に有効である。消費生活情報誌は定期的に必要な情報発信に有効である。	ホームページはタイムリーな更新に努めた。消費生活情報誌は、今後もさまざまな情報提供を行っていく。	市民
		②商品・サービスによる危害の防止のために、必要な調査及び経過等の公表を行います。	-	-	-	-	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。
	③食品の安全性確保に関する情報を、各種媒体により提供します。	-	-	随時 情報提供	・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	
2 生活関連商品の安定供給及び適正な表示及び計量の推進	(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
		②生活用品が不足するおそれがある等のときは、事業者に必要な措置を講ずるよう要請します。	-	-	-	新型コロナウイルス感染症の影響により、マスクや消毒液が品薄となり、一部価格高騰も見られたが、事業者への要請には至らなかった。	-	今後の緊急時等の対応について、関係課で市が対応すべき事項の整理を行う。	市民
		③生活関連商品の情報の収集及び提供を行います。	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とともに、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
(2)適正な表示に関する事業者への調査・指導	①不適正な食品表示や産地偽装等の発生防止のため、適時適切な調査・指導を行います。	調査件数	食品表示法 120件/年	食品表示法 128件	・食品表示調査件数 128件 (内訳) 啓発指導調査 124件 疑義案件調査 4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	
	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。	調査件数	三法計 20件/年	三法計 51件	電気用品安全法、家庭用品品質表示法、消費生活用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、従来の調立入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	
	③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	随時	対象商品数119件 相談・指導件数延173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	

施策の方向	主な取組事項	具体的施策	指標	目標値	令和2年度実施結果	実施状況	実施による成果(効果)	課題・改善点や今後の取組	推進局
2 生活関連商品の安定供給及び適正な表示及び計量の推進	(3)適正な表示に関する消費者への啓発	①多様な媒体により、適正な表示に関する啓発や情報提供を行います。	-	-	-	・ホームページにより、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。 ・食品表示ガイドを情報コーナーに設置するとともに、啓発指導調査の際や相談時などに事業者に渡した。	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、食品表示についての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
		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 3,000名/年	34回 1,008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保健指導等の場を活用し、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での指導を控えたため、回数及び人数については目標よりかなり少なくなったが、被災者向けの通信に栄養成分表示活用の内容を盛り込むなど、工夫をしながら実施した。	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
	(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はかりの定期検査、商品量目立入検査等を行います。	はかり検査戸数	計画件数 1,400戸/年	1,475戸	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 1,475戸 検査器数 4,675器 商品量目立入検査(スーパー等) 検査戸数 43戸 検査器数 1,665器	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使用者に指導を行い、適正な計量の実施を確保した。	これまで立入検査で検査対象としてきた小規模な事業者の廃業が増えており、検査対象事業者の選定、適正な立入検査日数と、より効率的な検査手法を検討する必要がある。	市民
		②多様な媒体により、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記載し、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、立入検査を実施し、有効期限内のメーターを適正に使用しているか確認した。	情報媒体での周知や、イベント、講座での啓発を通じて計量制度を子どもから大人まで広く周知することができた。市施設では一部で有効期間切れメーターの使用があったが、庁内通知後にメーター交換を行った形跡も確認でき、適正な計量器の使用を意識づけることができた。	イベント、講座の啓発は毎年内容が同じだとマンネリ化して参加人数が減少してしまうので、趣向を変えて実施していくことが必要である。市施設に設置されているメーター検査は計画的に数年サイクルで全施設を巡回し、継続して確認する。	市民
3 事業者等に対する指導	(1)法令遵守等のための指導又は要請	①事業者に対して、個別に販売行為の適正化の指導・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、当センターに訪問する事業者に対し、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
		②事業者に対して、法令遵守(コンプライアンス経営)、消費者に対する適切な情報提供、苦情処理相談窓口の設置、危害の発生・拡大の防止等について、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。	適宜指導・要請及び法令遵守に関する指導等を行うことで、消費者被害の未然防止・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、当センターに訪問する事業者に対し、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
4 関係機関との連携の強化	(1)国・県等関係機関との連携	①国、県等の関係機関と連携し、消費者の安全を守る取り組みを推進します。	-	-	-	新型コロナウイルス感染症の影響により、一部文書会議による開催もあったが、オンライン等を活用し、消費者庁主催の会議や、宮城県食品表示監視協議会、全国計量行政会議等へ参加し、情報収集、意見交換を行った。	会議、協議会等への参加を通じて有用な情報の収集を図ることができた。また、連絡体制の強化につながった。	引き続き案件発生に対応できる体制を確保し、連携を強化する。	市民
	(2)専門的な知識を持った関係機関等との連携	①弁護士会・司法書士会等専門的知識を持った関係団体等との連携により、消費者の安全を守る取り組みを推進します。	地域協議会開催回数	1回以上/年	1回	仙台市消費者の安全を守る連絡協議会を開催し、消費者被害等の情報共有を図るとともに、見守り活動等について協議した。(協議会開催 1回)	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、団体の連携を強化し、地域における見守り体制を構築するとともに、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
	(3)事業者団体との連携	①事業者団体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しよう指導・啓発を行います。	-	-	-	生命保険懇談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しよう指導・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
5 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	11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
			-	-	-	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を図ることができた。	相談事例なども紹介しながら、引き続き情報提供を行う。	市民
	(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の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

施策の方向	主な取組事項	具体的施策	指標	目標値	令和2年度実施結果	実施状況	実施による成果(効果)	課題・改善点や今後の取組	推進局
6 大地震等の災害時及び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	該当する案件がなかった。	-	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し、必要に応じ協定を締結する。	経済
			-	-	-	「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」に関し、各協定締結都市間の会議に参加した。	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
	(2)生活関連商品の価格の緊急調査等	①災害時・新型インフルエンザ等発生時・緊急時等における価格の高騰や売り惜しみ等が生じないよう、価格の緊急調査及び監視体制の整備を行います。	-	-	-	新型コロナウイルス感染症の影響により、マスクや消毒液が品薄となり、一部価格高騰も見られたが、緊急調査や監視には至らなかった。	-	当該案件発生時に対応できる体制を確保するため、必要に応じ「仙台市新型インフルエンザ等対応マニュアル」の見直しを行う。	危機管理
			-	-	-	新型コロナウイルス感染症の影響により、マスクや消毒液が品薄となり、一部価格高騰も見られたが、緊急調査や監視には至らなかった。 寄せられた情報は、PIO-NETを通して国民生活センターなど関係各所に提供し、情報を共有した。	消費生活情報の共有により、全国的なデータ蓄積につながった。	今後の緊急時等の対応について、関係課で市が対応すべき事項の整理を行う。	市民
	(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・緊急時等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。	-	-	-	把握している案件がなかった。	-	当該案件発生時に対応できる体制を確保するため、必要に応じ「仙台市新型インフルエンザ等対応マニュアル」の見直しを行う。	危機管理
			-	-	-	ホームページに、新型コロナウイルス感染症に関する悪質商法の注意喚起情報を掲載するほか、国民生活センターのサイトへのリンクを掲載することにより情報提供を行った。	消費生活情報の提供により、消費者被害の未然防止・拡大防止を図った。	多様な媒体を活用して、情報の収集及び発信に努める。	市民

令和2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:平成28年度から平成32(令和2)年度まで)

重要課題Ⅱ 消費者市民社会を目指す消費者教育・啓発の推進

施策の方向	主な取組事項	具体的施策	指標	目標値	令和2年度実施結果	実施状況	実施による成果(効果)	課題・改善点や今後の取組	推進局
1 消費者教育の内容及び機会の充実	(1)学校における消費者教育の内容及び機会の充実	①小中高校等それぞれの発達段階に応じた消費者教育の機会の拡充及び内容の充実を図ります。	-	-	-	家庭科や社会科等、関連する教科・領域における指導内容の確認及び指導計画へ消費者教育を位置づけている。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、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。	今後も継続的に実施していく。	教育
			出前講座実施回数	10回/年	7回	金融広報委員会やe-ネットキャラバンからの派遣講師による出前講座を実施した。また、選挙管理委員会事務局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5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。選管とのコラボ講座は、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努めていく。さまざまな機会を捉えて講座を実施する。	市民
		②高校生、大学生等に対する消費者問題の情報提供及び啓発を行います。	出前講座実施回数	3回/年	5回	高校を対象に出前講座を実施した。また、仙台市内の希望する大学や専門学校にリーフレット等を送付し、新入学生への配布を行った。若年層から寄せられた相談で、特に周知が必要と思われる事例についての注意喚起情報を大学に提供した。	リーフレットの配布や注意喚起情報の発信は、大学や学生に非常に効果的であった。	コロナ禍で講座の実施が困難な状況であるが、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
		③学校の多様な学習時間等で活用できるように消費者教育の教材の充実を図ります。	「伊達学園」HPアクセス数	-	4,862件/年	・仙台市オリジナルのウェブ教材「伊達学園」による情報提供を行っており、令和2年度はタブレットに対応するリニューアルを行った。 ・幼児向け絵本を11,000部作成し、296箇所へ配布。 ・小学校高学年向けリーフレットを11,000部作成し123校に配布。 ・中学生向け副読本を11,000部作成し74校に配布。 ・中学生向けパンフレットを10,200部作成し73校に配布。	学校の授業で使用できるように作成した「授業でござる」は、学年に合わせた内容の教材を配布することにより、効果的に消費者教育を推進することができた。	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
		④教師を対象とする研修会・講座等を行います。	研修会開催数	3回/年	3回	・教師を対象とした消費者教育研修会を実施した。 9/1,9/3 フレッシュ先生2年次研修 11/18 仙台市消費者教育研修	必修研修であるフレッシュ先生2年次研修における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
			実施回数	2回/年	3回	全教職員を対象とした「消費者教育研修」を開催した。また、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開催した。 ※令和2年度は新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、「小中学校家庭科研修」を中止した。	各研修における基本研修や課題選択研修としての位置付けや様々な切り口からの講義内容に関心を持つ受講者が年々増えている。	消費者教育と各教科との関連や学校現場における活用など、イメージしやすい内容とすることや、児童生徒が、被害者だけでなく加害者となりうる危険性の情報共有を図ることが必要である。	教育
		⑤消費者教育に関する研究授業を行います。	実施回数	-	各校1回以上	消費生活センター作成のWeb教材やリーフレットの授業活用促進を図るため、研修等で教職員に広報し、授業実践につなげた。	どの学校においても、指導の要点を捉えた授業を行うことができた。中学校の授業においても、リーフレットの活用が見られた。	授業を通じた意見を今後の教材修正に生かしていく。「消費者教育研修」や「小中学校家庭科研修」、「フレッシュ先生2年次研修」の中で消費者教育の意義等について周知を図り、各教科において横断的に取り扱うよう働きかけていく。	教育
		⑥情報誌の配布、教材の提供等あらゆる角度から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。	SDGsと消費者教育をテーマにした記事や、パンフレット、リニューアルした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

施策の方向	主な取組事項	具体的施策	指標	目標値	令和2年度実施結果	実施状況	実施による成果(効果)	課題・改善点や今後の取組	推進局
1 消費者教育の内容及び機会の充実	(1)学校における消費者教育の内容及び機会の充実	⑦インターネット、携帯電話等の児童・生徒自身に身近な問題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	5回/年	1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1回実施(小学校1回) ・中学生向け副読本を11,000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。	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、同様のトラブルのを周知し、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
		⑧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・金融や流通等に関する消費者教育を実施します。	実施校数	小学校実施118校 中学校・中等教育学校実施65校	実施なし	施設及びプログラム上の新型コロナウイルス感染症対策がとれないため、仙台子ども体験プラザでの実施は年度内中止とし、小中学校に学校実施版のプログラムを配付した。また、学校における活動の補助教材として、スチューデントシティ協賛企業9社と仙台市役所の映像教材を1社あたり2本制作し、中学校で行うファイナンスパークの活動支援を6校の生徒853名を対象に行った。	仙台子ども体験プラザでの活動を行うことはできなかったが、既に配付していたワークブック、代替プログラム、映像教材を活用し、学校における仙台自分づくり教育を進めた。中学校での活動支援では、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
		⑨外国人留学生に対し、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	-	2回	外国人留学生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。	外国人留学生が多い大学や日本語学校等で実施することにより、必要としている対象に対し、的確に情報伝達できた。	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
2 学校以外の場における消費者教育の内容及び機会の充実	(1)若い世代に向けた消費者教育・啓発	①社会経験が浅く、消費者トラブルに巻き込まれやすい若い世代に向けた啓発を強化します。	-	-	-	仙台市内の希望する大学や専門学校にリーフレット等を送付し、新入学生への配布を行った。若年層から寄せられた相談で、特に周知が必要と思われる事例についての注意喚起情報を大学に提供した。	リーフレットの配布や注意喚起情報の発信は、大学や学生に非常に効果的であった。	コロナ禍で講座の実施が困難な状況であるが、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
	(2)幼児に向けた啓発	①保育所・幼稚園等と連携し、幼児向けの啓発教材の配布、食育の推進等を強化します。	教材作成数	9,000部/年	11,000部	幼児向け絵本を11,000部作成し、市内保育所、幼稚園296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
			-	-	-	畑作りの計画を作成し、子どもたちに作物の世話や成長の観察、収穫を通じた働きかけを実施した。	子どもたちが食に興味を持ち、食べることを楽しむ気持ちを育むことができた。	今後も、保育の中での食育を展開していく。	子供未来
	(3)家庭に向けた啓発	①家庭に向け、さまざまな機会を活用し啓発を行います。	-	-	-	・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うことで、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。	市民
	(4)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の拡充を図ります。	消費生活講座等実施回数	5回/年	4回	一般向け消費生活講座を各種テーマで4回開催した。参加者は延べ138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。	関心のあるテーマ、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
			学習講座数	-	市民センター17館で20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。	主に高齢者等に向けて、消費者教育等についての学びの機会を提供することができた。	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
	②地域団体、市民団体、事業所等に対し出前講座等による啓発を実施します。	出前講座実施回数	40回/年	10回	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10回 参加人数延べ221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	
(5)外国人市民に向けた消費生活情報の提供	①外国人市民に対し、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	-	2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	

施策の方向	主な取組事項	具体的施策	指標	目標値	令和2年度実施結果	実施状況	実施による成果(効果)	課題・改善点や今後の取組	推進局
2 学校以外の場における消費者教育の充実	(6)教材・情報の提供	①ホームページや情報誌・啓発冊子の配布、講座の開催により、消費生活に関する情報提供を行います。	-	-	-	ホームページや消費生活情報誌等で、相談事例をはじめとする様々な消費生活に関する情報提供を行った。	相談事例をはじめとする様々な消費生活に関する情報提供を行うことで被害の未然防止に一定の効果があった。	今後もより迅速な啓発を行えるようホームページや消費生活情報誌等で、相談事例をはじめとする様々な消費生活に関する情報提供を行う。	市民
		②各種媒体を用いた教材や啓発資料の検討及び制作を行い、生涯学習の場における活用を図ります。	-	-	-	仙台市オリジナルのウェブ教材「伊達学園」による情報提供や仙台市ホームページの更新、メール配信により、広報・啓発を行っている。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・啓発活動を行った。	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。	今後も引き続き各種媒体を活用した情報発信を行っていく。	市民
	(7)人材の育成	①地域等身近な場所での啓発を行う人材を育成します。	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7人、登録継続44人)養成講座やフォローアップ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を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
3 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)低炭素型ライフスタイル・ビジネススタイルの推進	①生活の中での省エネ・省資源を推進します。	省エネ支援制度実施件数	-	417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193t-CO ₂ 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
			動画の再生回数 ツールのアクセス数	-	5,632回 1,468件	・市民・事業者と協働で3E(省エネ・創エネ・蓄エネ)啓発に取り組むため、せんだいE-Action実行委員会を組織し、Webを活用した取り組みとして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を行った。(新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、イベント、キャンペーンは休止した。)	・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の状況を踏まえ、大規模イベント等での啓発が難しいことから、Webでの情報発信を強化し、市民、事業者と連携・協働しながら、省エネルギー等の取り組みを推進する。	環境
		②低炭素型の商品サービスを選ぶライフスタイルを推進します。	次世代自動車普及啓発	-	11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。(R2:11台導入)	・公用車の次世代自動車への転換及び電気自動車等(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。 ・自動車負荷低減対策を進め、大気環境の保全を図ることができた。	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
			グリーン購入に関する動画の再生回数	-	263回	グリーン購入について紹介するWeb動画の配信を行った。(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動画の配信を通じて、グリーン購入の取り組みを推進することができた。	・Webでの情報発信を強化し、環境に配慮したライフスタイルへの転換を促す。	環境
	③事業活動における環境配慮を推進します。	仙台市環境配慮事業者認定制度の認定店舗・事業所等の数	計画終了時点で450カ所以上	535カ所	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。	環境	
		補助金交付件数	-	7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	
	(2)資源循環都市を目指す消費生活の推進	①グリーン購入を推進します。	グリーン購入に関する動画の再生回数	-	263回	グリーン購入について紹介するWeb動画の配信を行った。(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動画の配信を通じて、グリーン購入の取り組みを推進することができた。	(再掲)・Webでの情報発信を強化し、環境に配慮したライフスタイルへの転換を促す。	環境
			②3Rの徹底とごみ発生抑制のために、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	222,000件/年	345,843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 ・「みんなですすめよう!3R」、「3Rわかる本」の製作・発行	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の徹底と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。

施策の方向	主な取組事項	具体的施策	指標	目標値	令和2年度実施結果	実施状況	実施による成果(効果)	課題・改善点や今後の取組	推進局	
3 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)資源循環都市を目指す消費生活の推進	③食品ロス削減に取り組みます。	啓発回数	-	-	区保健福祉センター等で食育月間パネル展等で食品ロスに関する冊子やチラシを配布して啓発した。	新型コロナウイルス感染症の影響により、調理実習などを行えなかったため、実際の指導までは至らなかったが、市民に食品ロス削減を啓発する機会となった。	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	
			啓発人数	-	-	実施回数0回 参加人数0人	講座内訳:実践0回・出前0回(団体)13回実施を予定していたが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため全て中止となった。	ごみとして廃棄していたものの減量と有効資源として活用する意識の向上を図り、実践に導くことができる。	今後については、新型コロナウイルス感染症の拡大状況を注視しながら検討する。	環境
	(3)環境教育・学習の推進	①環境づくりを支える市民力向上を目指し、協働による環境教育・学習を総括的に進めます。	-	-	-	-	・杜の都の市民環境教育・学習推進会議(FEEL Sendai)事業 ○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…25回実施 ○[環境社会実験]未来プロジェクトin仙台 ○環境フォーラムせんだい ○せんだい環境ユースカレッジ 以上3事業については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、事業を休止した。 ・環境出前講座ネットワーク事業 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…実施件数38件	新型コロナウイルス感染症の影響により、休止した事業はあるが、一部事業については、FEEL Sendaiの構成団体をはじめ、環境団体や大学等と協働で各事業を行うことができた。また、市民が環境について学ぶ機会を提供することができた。	今後も新型コロナウイルス感染症の拡大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。また、より多くの方に利用してもらえるよう、受け手のニーズを把握し、内容を検討していくとともに、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
			②市民団体、大学等と連携し、環境学習プログラムの開発、プログラム普及の人材育成とネットワークづくりを行います。	-	-	-	・杜々かんきょうレスキュー隊・環境学習プログラム整備事業 ・せんだい環境ユースカレッジ 以上2事業については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、事業を休止した。	新型コロナウイルス感染症の影響により、事業を休止した。	・新型コロナウイルス感染症の拡大防止策を講じながら、小学校等のニーズに合ったプログラムの開発に環境団体等とともに取り組んでいく。 ・新型コロナウイルス感染症の拡大防止策を講じながら、環境活動体験等を通じた人材育成とネットワークづくりを進めていく。	環境
			③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。	-	-	-	仙台市オリジナルのウェブ教材「伊達学園」による情報提供や仙台市ホームページの更新、メール配信により、広報・啓発を行っている。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・啓発活動を行った。	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る。	今後も引き続き各種媒体を活用した情報発信を行っていく。	市民
	(4)学校における環境教育の推進	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。	たまきさんHPアクセス件数	-	105,231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1,859人 講座の開催回数13回 図書の貸出件数1,195冊 (新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、令和2年4月1日～6月1日、令和3年3月27日～3月31日まで施設を休館した。)	ホームページにより、広く環境に関する情報提供ができた。 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。	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	
			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 (190校) 29,907kg	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	

施策の方向	主な取組事項	具体的施策	指標	目標値	令和2年度実施結果	実施状況	実施による成果(効果)	課題・改善点や今後の取組	推進局	
3 持続可能な社会づくりのためのライフスタイルの推進	(5)食育の推進	①地場産の食材や地産地消について広く情報を発信します。	-	-	-	・仙台産農産物を使った料理教室を開催した。	消費者に対し、市内産農産物の情報を提供し、地産地消に対する理解を深めることができた。	より効果的な情報発信の方法を検討し、引き続き地産地消の推進と普及に努める。	経済	
		②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	13,468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	
		③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 啓発人数	250回/年 9,000人/年	7回 410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。児童を対象とした食育活動 7回 410人	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	
	(6)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消費生活講座を通じ、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講座開催回数	-	-	1回	食品ロスを防ぐための冷蔵庫収納術をテーマにした講座を開催した。	食品ロスの現状について具体的な数値を交えて説明することで、環境問題について考える機会となった。	より多くの市民に情報を発信するため、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
		②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に関する情報発信を行います。	-	-	-	-	仙台市オリジナルのウェブ教材「伊達学園」による情報提供や仙台市ホームページの更新、メール配信により、広報・啓発を行っている。伊達学園については令和2年度にタブレットに対応するリニューアルを行った。また、平成29年度に配信を開始したYoutubeも活用している。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・啓発活動を行った。	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。	今後も引き続き各種媒体を活用した情報発信を行っていく。	市民
		③「消費者市民社会」の理念の浸透に努めます。	「消費者市民社会」認知度 (※「消費者市民社会」の内容を知っている人の割合)	計画終了時点で30%	7.3% (※市政モニターアンケート結果による)	「消費者市民社会」をテーマにした川柳を市民から募集したほか、HP、市政だより、ラジオ放送などさまざまな機会を捉えて広報を行った。	SDGsやエシカル消費の啓発を進めることで、「消費者市民社会」の実現につなげるよう努めている。	広く浸透させるための広報媒体を検討しながら「消費者市民社会」の理念の浸透に努めていく。	市民	
4 関係機関との連携の強化	(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	地域における消費者教育・啓発の推進をテーマとして、情報共有を図った。	社会的課題及び年代別にテーマを絞って課題を考察することができ、消費者教育の状況を把握することができた。	今後もテーマを絞って消費者教育の情報共有を図っていく。	市民	
		②「消費者教育連絡会議」において情報共有を図り、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	2回/年	0回	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、中止したが、必要に応じて情報交換を行った。	-	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	
	(2)専門的な知識を持った関係団体との連携の強化	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団体との連携を強化します。	-	-	-	消費者教育講座やくらしのセミナー(出前講座)、教員研修等に消費者教育支援センターや弁護士会等から専門知識を持つ講師の派遣をうけた。 実施回数 4回 参加人数 延べ 443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	
		①事業者団体と連携し、CSRとしての消費者教育を有効に活用します。	-	-	-	・eネットキャラバン等と連携し出前講座を実施した。 実施回数 1回 参加人数 延べ 134人 ・4事業者の協賛を得て、消費者川柳事業を行った。 ・宮城県金融広報委員会と連携し、消費生活講座を行った。	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	
(3)関係団体との連携の推進及び支援	②市民団体との協働により消費者教育・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	3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		

令和2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:平成28年度から平成32(令和2)年度まで)

重要課題Ⅲ 消費者被害の防止及び救済

施策の方向	主な取組事項	具体的施策	指標	目標値	令和2年度実施結果	実施状況	実施による成果(効果)	課題・改善点や今後の取組	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。	消費生活センターの認知度(業務内容を知っている人の割合)	計画終了時点で50%	46.6% (※市政モニターアンケート結果による)	<ul style="list-style-type: none"> ・市政だよりやフリーペーパーに記事を掲載し、トラブルへの注意喚起及び消費生活センターのPRを行った。 ・地下鉄車内への広告掲出や、情報誌への記事掲載及び区役所モニターを活用し、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(約2,400カ所)へ配布した。 ・ラジオ放送によりPRを行った。 	さまざまな機会を捉えて、トラブルの注意喚起や相談窓口のPRを行ったが、目標値とは乖離がある。(※各種イベントにおけるアンケート結果による。ただし、令和2年度については、市政モニターアンケートの結果による。) 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%	今後もインターネット、印刷物、広告物等により、消費者トラブルへの注意喚起や相談窓口の周知につとめる。	市民
		②さまざまな媒体の活用及び連携により、ライフステージに応じた効果的な広報・啓発活動を行います。	HPの情報更新回数	-	95回	仙台市オリジナルのウェブ教材「伊達学園」による情報提供を行っているほか、仙台市ホームページの更新やメール配信、YouTubeで啓発動画配信により、広報・啓発を行っている。また、リーフレット、消費生活情報誌等の活用により、広報・啓発活動を行った。	さまざまな媒体を利用し、リアルタイムで情報を更新することで、最新の情報を幅広い年代に広報・啓発することができた。	今後も引き続き各種媒体を活用した情報発信を行っていく。	市民
		③新手の不当請求・架空請求等急増する消費者被害に関する情報提供を速やかに行い、消費者被害の拡大を防止します。	メール配信回数	5回	14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、引き続き情報提供を行っていく。特に、メール配信については、速やかな情報提供に努める。	市民
	(2)条例に違反した不適正な取引行為への対応	①報道機関への速やかな情報提供及び多様な媒体を活用し、消費者被害の拡大を防止します。	-	-	-	特殊詐欺等特に被害拡大が懸念される案件についての相談事例を速やかにホームページや消費生活情報誌に掲載するととも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。	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を図ることができる。	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
		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等には、事業者の氏名等の公表を行います。	-	-	-	令和2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
	(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(所管省庁経由も含む)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。	-	-	-	消費者に危害が生じていたり、危害・危険が及びそうな相談案件については、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、関係各所に情報提供・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
			-	-	-	令和2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
			-	-	-	令和2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

施策の方向	主な取組事項	具体的施策	指標	目標値	令和2年度実施結果	実施状況	実施による成果(効果)	課題・改善点や今後の取組	推進局
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。	あっせん解決率 (あっせん解決数/あっせん件数)	95%以上/年	92.3%	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 457件 苦情相談件数 6,139件 あっせん件数 495件(R3.5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
		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
		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2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
	(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2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
	(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。	特定適格消費者団体数	計画終了時点で1団体以上	支援団体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
3 消費生活相談の充実	(1)消費者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、資質の向上を図ります。	研修会参加回数 研修参加延べ人数	20回 30人	16回 16人	新型コロナウイルス感染症の影響により、出張による研修参加はできなかったが、国民生活センターのWeb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る。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。	今後はWeb研修などに積極的に参加したい。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
		②弁護士との事例研究会の実施等により知識の向上を図ります。	研究会実施回数	-	8回	弁護士と契約を締結し、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
	(2)インターネットトラブルへの対応	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、専門知識の向上を図ります。	-	-	-	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 59回 視聴人数 8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
		②インターネット関連トラブル等に関する情報提供を充実し、被害の未然・拡大防止を図ります。	-	-	-	仙台市オリジナルのウェブ教材「伊達学園」による情報提供を行っているほか、仙台市ホームページの更新やメール配信により、広報・啓発を行っている。 YouTubeでの啓発動画配信、リーフレット、消費生活情報誌等の活用とあわせて、広報・啓発活動を行った。	さまざまな媒体を利用することで、幅広い年代に広報・啓発することができた。	今後も引き続き各種媒体を活用した情報発信を行っていく。	市民
	(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。 多重債務特別相談では弁護士につなぐことができた。	必要に応じて今後も引き続き、実施していく。	市民
		②庁内連絡会議を効果的に活用し、多重債務者の支援に努めます。	庁内連絡会議開催回数	1回/年	1回	庁内連絡会議としての開催はなし。構成する部局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
		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12件で、その他にクレジットカウンセリング協会等にもつないでいる。	多重債務者を弁護士へ繋ぐことで、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
		④生活に困窮している相談者の生活の自立を支援する相談機関を紹介・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

施策の方向	主な取組事項	具体的施策	指標	目標値	令和2年度実施結果	実施状況	実施による成果(効果)	課題・改善点や今後の取組	推進局
3 消費生活相談の充実	(4)特別相談窓口の拡充	①弁護士会、司法書士会等関係機関と連携し、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充実します。	特別相談開催日数	12日	12日	①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102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
		②関係機関と連携し、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
		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」の周知を図り実施します。	実施回数	-	0回	令和2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
4 関係機関等との連携の強化	(1)関係機関との連携	①弁護士会・司法書士会、事業者団体、市民団体、県警との連携により消費者の安全を守る取り組みを推進します。	-	-	-	仙台市消費者の安全を守る連絡協議会を開催し、消費者被害等の情報共有を図るとともに、見守り活動等について協議した。(協議会開催 1回)	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、団体の連携を強化し、地域における見守り体制を構築するとともに、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
		②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を強化し、消費者被害の救済や未然防止・拡大防止に努めます。	研修会実施回数	3回/年	0回	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、中止とした。	-	必要に応じて各都市との連携、情報交換の場を引き続き創出する。	市民
		③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と連携し、市民の介護保険サービスに関する相談・苦情について対応します。	苦情・相談件数	-	随時実施	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・苦情を受付けし、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。 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、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R2.6.15～7.3 受付件数706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軽減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
④住まいに関連する団体等と連携し、相互の情報提供や住教育の推進を図り、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、住宅活用について気軽に相談できる環境を整え相談に対応した。 ・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の試行を継続した。	今後も継続して実施していく。	都市整備		

令和2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:平成28年度から平成32(令和2)年度まで)

重要課題Ⅳ 高齢者等特に支援を要する消費者への対応

施策の方向	主な取組事項	具体的施策	指標	目標値	令和2年度実施結果	実施状況	実施による成果(効果)	課題・改善点や今後の取組	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、市民団体、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	60回/年	32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32回(参加人数601人)実施した。 市防犯協会連合会実施 27回485人 市政出前講座実施 5回116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影響により、申し込みが例年より少なかった。年間を通し、現行の取り組みを実施していく。	市民
			出前講座実施回数	30回/年	6回	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4回 参加 延べ145人 <障害者対象> 実施2回 参加 延べ40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。	今後も引き続き実施していくが、より多くの町内会等団体や施設からの申し込みが増えるように効果的な啓発を検討していく。	市民
		②高齢者等を対象とした、特殊詐欺や悪質商法等への注意喚起の啓発資料・物資を拡充し、さまざまなルートで情報提供を行います。	啓発チラシ配布	-	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。	市民
			-	-	-	・民生委員に啓発チラシや悪質な訪問販売お断りステッカーを提供した。 ・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31,940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。(12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等(約2,400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
	(2)高齢者等消費者トラブル見守り事業の展開	①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。	-	-	-	・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31,940部配布した。 ・仙台市メール配信サービスによる情報提供を行った。	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。 高齢者・障害者の消費者トラブル防止と相談窓口の周知を図るため、障害者と関わる方々に見守りガイドブックを配布して情報提供することにより、見守り活動を推進することができた。	事業を継続し、高齢者等の消費者被害の防止を図る。 取り組み効果の確認や必要な改善を図り、日常生活の中で関わりのある方々及び高齢者等の生活に関わるサービスを提供している機関の方々などに対して、継続的に周知・啓発を図っていく。	市民
			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。	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
		②高齢者等と接する機会の多い団体等を対象とした出前講座等を実施します。	出前講座実施回数	5回/年	2回	・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。2回 参加人数17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。	出前講座の講師派遣等を積極的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
		③高齢者等と接する機会の多い団体に、啓発資料の配布やメール配信等により情報提供を行います。	-	-	-	・仙台市メール配信サービスによる情報提供を行った。 ・各団体が消費者被害防止等の啓発を行う際に各種資料や啓発グッズを提供した。	各団体を通して幅広く消費者被害防止の啓発をすることができた。	高齢者に関わる団体と連携し、情報共有を図りながら効果的に地域でも見守り活動を推進する。	市民

施策の方向	主な取組事項	具体的施策	指標	目標値	令和2年度実施結果	実施状況	実施による成果(効果)	課題・改善点や今後の取組	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、成年後見制度、権利擁護事業を紹介し、活用を勧めます。	該当相談件数	-	3回	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
		②身寄りが無い等の理由により成年後見制度の利用が困難な市民のために、市長が申立て(後見等審判開始請求)を行う取り組みを推進します。 また、仙台市成年後見総合センターにおいて、成年後見制度利用の支援を行います。	市長申立件数 センター相談件数	-	25件 549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(新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、中止した)	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。	引き続き制度の周知を図り、適切に制度が利用されるよう支援を行っていく。	健康福祉
		③仙台市権利擁護センター(まもりーぶ仙台:仙台市社会福祉協議会内)において、相談対応・金銭管理サービス等を行います。	相談件数 実利用件数	- -	356件 397件	金銭管理や福祉サービス利用に不安を持つ方の相談を受け、本人の希望にもとづき支援計画を作成し、契約にもとづき必要なサービスを実施。	必要な支援サービスを提供することにより、高齢者等の自立した生活に寄与した。	利用者数の増加に対応できる体制等の整備が必要。	健康福祉
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福祉用品に関する情報提供のために仙台市健康福祉事業団介護研修室において展示、相談等を行います。	展示品目数 利用者数 相談件数	- - -	505点 2,094人 1,291件	福祉用具505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。福祉用具展示利用者は2,094人(内訳:一般見学者1,057人 相談者549人 団体見学者488人)、福祉用具に関する相談は795件。 新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、令和2年4月1日～6月17日、令和3年3月26日～3月31日は休室した。	休室中も電話による相談を実施し、福祉用具に関する情報提供や相談窓口としての役割を果たした。	オンラインを活用するなど、新型コロナウイルス感染症の予防に対応した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
		①フィンランド共和国と連携し、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	4件 4件 3件	1. 事業創成国際館入居企業等 日本側5団体 2. ①健康福祉サービス・機器開発委託業務 事業採択4件(申込9件) ②日本-フィンランド国際ビジネス提携件数 4件 ③市場投入製品・サービス件数 3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
3 関係機関との連携の強化	(1)連携による見守りの推進	①見守りを行う団体等との連携を強化し、情報共有の場を創出します。	-	-	-	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行く。	市民
		②「仙台市消費者の安全を守る連絡協議会」により見守りネットワークを強化し、地域における消費者被害の未然防止に努めます。	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、消費者被害等の情報共有を図るとともに、見守り活動等について協議した。(協議会開催1回)	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、団体の連携を強化し、地域における見守り体制を構築するとともに、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
		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。	情報提供回数	12回/年	12回	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31,940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

令和2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:平成28年度から平成32(令和2)年度まで)

重要課題Ⅴ 多様な主体との連携の推進

施策の方向	主な取組事項	具体的施策	指標	目標値	令和2年度実施結果	実施状況	実施による成果(効果)	課題・改善点や今後の取組	推進局
1 情報の共有・情報発信力の強化	(1)各種媒体を活用した情報の発信	①ホームページや広報誌を活用し、タイムリーな情報発信を行います。	HP更新回数 情報誌発行部数	50回/年以上 36,000部/年以上	95回 36,000部	・ホームページ更新回数 95回 ・消費生活情報誌作成・配布36,000部 定期発行 4回/年	消費者に対し時勢に応じた情報を提供することができた。	今後も引き続き、ホームページを活用しタイムリーな情報発信を行う。	市民
		②さまざまな主体が消費者教育・学習を進められるよう、人材の活用、情報提供に努めます。	-	-	-	消費者教育講座や消費者教育教育研修会に消費者教育支援センターや弁護士会から専門知識を持つ講師の派遣をうけた。「せんだい消費者教育支援バンク」を作成し、HPに掲載した。	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
		③関係団体等の情報やノウハウの蓄積を活用し、消費者被害の未然防止・拡大防止に努めます。	-	-	-	関係機関が発行した冊子やチラシを消費生活センター内「くらしの情報コーナー」に設置した。	関係機関が発行した冊子やチラシの設置により、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
		④各主体が消費者問題に取り組むためのさまざまな支援を行います。	補助金交付件数	3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。	市内で活動する消費者団体を活動資金面で支援できた。	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
		⑤本市関係部署との連携を強化し、消費者被害の未然防止・拡大防止に努めます。	-	-	-	関係部署からの特殊詐欺に関する情報を回覧し情報共有を図るとともに、センターからは月一回、区役所戸籍住民課モニターを利用した情報提供を行った。また、多重債務者対策として、税や福祉関連部署と会議を通じて情報共有・連携を図るとともに、研修会を実施し職員の知識向上に務めた。	本市関係部署との連携により、消費者被害の未然防止・拡大防止を図った。	今後も引き続き連携していく。	市民
2 多様な主体への支援と連携の強化	(1)市民団体等との連携	①広く消費者問題に取り組む団体との連携を図り、必要に応じて支援を行います。	補助金交付件数	3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。	市内で活動する消費者団体を活動資金面で支援できた。	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
	(2)消費生活パートナーとの連携	①地域等において啓発活動を行う「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7人、登録継続44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を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
	(3)学校教育との連携	①学校教育現場と連携し、情報共有を図るとともに、学校教育で必要な情報や教材等を提供します。	-	-	-	・出前講座の実施(7回) ・中学生向け副読本を11,000部作成し市内中学校1年生に配布。 ・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。 ・高校生向けリーフレットを11,500部作成し市内高校3年生に配布。	身近な消費者トラブルを周知し、未然に防ぐ効果がある。	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
	(4)学校以外の生涯学習との連携	①さまざまな生涯学習の場への情報提供等を通じ連携を図ります。	-	-	-	・社会学級で実施した消費者被害防止の講座に講師を派遣した。	出前講座等を行うことにより、被害の多い消費者トラブルや特殊詐欺の手口や対処法を伝えることにより、被害防止の意識を高めることができた。	出前講座の講師派遣等を通じて連携を図る。	市民

施策の方向	主な取組事項	具体的施策	指標	目標値	令和2年度実施結果	実施状況	実施による成果(効果)	課題・改善点や今後の取組	推進局
2 多様な主体への支援と連携の強化	(5)大学等高等教育機関との連携	①大学等高等教育機関との連携により消費者教育・消費者行政を推進します。	-	-	-	仙台市内の希望する大学や専門学校にリーフレット等を送付し、新入学生への配布を行った。 若年層から寄せられた相談で、特に周知が必要と思われる事例についての注意喚起情報を大学に提供した。	リーフレットの配布や注意喚起情報の発信は、大学や学生に非常に効果的であった。	コロナ禍で講座の実施が困難な状況であるが、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
	(6)事業者との連携	①事業者のCSRを活用するとともに、企業内での消費者教育推進のために情報提供等を行います。	-	-	-	・eネットキャラバン等と連携し出前講座を実施した。 実施回数 1回 参加人数 延べ134人 ・4事業者の協賛を得て、消費者川柳事業を行った。 ・宮城県金融広報委員会と連携し、消費生活講座を行った。	専門の知識や情報を持つ団体や企業との連携は、より鮮度の高い情報提供ができた。	今後も出前講座の講師派遣等を通じて連携を図っていく。	市民
	(7)地域との連携	①町内会を始めとした地域団体、地域包括支援センター等、支援が必要な消費者と接する機会が多い団体と連携し、地域での見守りや啓発を進めます。	-	-	-	・地域団体や地域包括支援センターの申し出により、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。 ・市内の町内会に消費者被害防止啓発ポスターの掲出を依頼するとともに、消費生活情報誌を送付し消費生活相談の概要等について情報提供した。	出前講座等を行い、被害の多い消費者トラブルや特殊詐欺の手口や対処法を伝えることにより、被害防止の意識を高めることができた。 町内にポスターを掲出してもらうことにより、多くの市民に注意喚起と相談窓口の周知ができた。	出前講座の講師派遣等を通じて、連携を図り、消費者啓発や地域での見守り活動を推進する。	市民
3 各主体の連携促進	(1)主催会議・協議会等を通じた連携促進	①消費者行政連絡調整会議を通じ、市役所内の関係部局との連絡調整を図ります。	会議開催回数	1回/年	3回	・次期消費生活基本計画・消費者教育推進計画の構成案について協議・調整した。	新計画の策定にあたり、庁内の意見を集約・確認することができた。	今後も必要に応じて開催していく。	市民
		②消費者教育推進地域協議会(消費生活審議会がその役割を担う)を通じ、消費者教育に関する情報共有を図ります。	協議会開催回数	1回/年	1回	2名のゲストスピーカーを迎え、地域における消費者教育・啓発をテーマとして、情報共有を図った。	テーマを絞って課題を考察することができ、消費者教育・啓発の方向性を具体的に検討できた。	社会的課題をテーマとして取り組んでいく。	市民
		③消費者教育連絡会議を通じ、学校教育現場と消費者行政の連携を図ります。	会議開催回数	2回/年	0回	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、中止した。	-	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たい。	市民
		④仙台市消費者の安全を守る連絡協議会を通じ、見守りのための連絡調整を図ります。	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、消費者被害等の情報共有を図るとともに、見守り活動等について協議した。	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、団体の連携を強化し、地域における見守り体制を構築するとともに、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
	(2)関係機関との連携の推進	①市役所庁内における関係会議に出席し、庁内連携を図ります。	-	-	-	仙台市食育推進連絡会議、仙台市食品安全対策協議会への出席	部局を超えての情報の共有化、円滑な消費者行政の運営に寄与している。	今後も情報の共有に努め、消費者被害の未然防止、拡大防止に努める。	市民
		②国・県等の会議に出席し、情報共有と連携を推進します。	-	-	-	消費者行政ブロック会議等の出席	高度化、広域化する消費者問題に対して情報共有や連携により、消費者被害の未然防止・拡大防止を図ることができた。	今後も情報の共有に努め、消費者被害の未然防止、拡大防止に努める。	市民
		③弁護士等専門家との各種連絡会議を通じ、連携の推進を図ります。	-	-	-	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
		④事業者団体等の会議に出席し、情報共有を図ります。	-	-	-	電気通信、生命保険、生活衛生関係などの分野の各種会議・懇談会に参加し、相談情報の共有を図り、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。	相談情報の共有を図り、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。	今後も会議・懇談会に出席し情報共有を行い、要望・啓発を行っていく。	市民