

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

資料1-2

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	指標 (前計画)	目標値 (前計画)	令和2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							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	監視件数	68,500件/年	69,444件				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	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				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	-	-	-	-				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。	-	-	-	-	-				危機管理局
			耐震診断件数 改修工事助成件数	-	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				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。	家具転倒防止器具 取付世帯数	-	家具転倒防止器具 取付世帯数	-	60世帯				消防局
			-	-	情報提供回数	1回以上/年	随時				健康福祉局
			測定件数	-	相談件数	-	ダニアレルギー、室内空気環境について：2件				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	試買検査件数	80件/年	101件				健康福祉局
	(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	監視件数	1,400件以上/年	1,342件				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				市民局
			-	-	-	-	-				市民局
			-	-	-	-	随時				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	指標 (前計画)	目標値 (前計画)	令和2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	(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				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	HP更新回数	12回/年	12回				市民局	
		③生活用品が不足するおそれがある等のときは、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				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】	<b>食品表示法に基づく調査件数</b>	<b>120件以上/年</b>	調査件数	120件/年	128件					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	調査件数	三法計20件/年	三法計51件					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	-	相談指導件数	-	対象商品数119件 相談・指導件数延173件					健康福祉局
		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								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	-	-	-					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	啓発回数 対象人数	200回/年 3,000人/年	34回 1,008名					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。	-	-								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】	<b>はかり検査戸数</b>	<b>1,300件以上/年</b>	はかり検査戸数	1,400件/年	1,475件					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。	-	-	-	-	-					市民局
3 指導等	(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	-	指導・要請件数	-	随時				市民局	
4 個人情報保護推進	(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	研修等開催回数	6回/年	11回				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。	-	-	-	-	-				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	-	対応件数	-	0件				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	指標 (前計画)	目標値 (前計画)	令和2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				経済局
			-	-	-	-	-				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、価格の動向等を監視し、情報提供や注意喚起を行います。	-	-	-	-	-				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。	-	-	-	-	-				市民局
団6 団体等関係の機関連携	(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。	-	-	-	-	-				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。	-	-	-	-	-				市民局

仙台市消費生活基本計画 実施状況報告書(案)  
(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	指標 (前計画)	目標値 (前計画)	令和2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。	-	-	-	-	-				教育局	
			出前講座実施回数	10回/年	出前講座実施回数	10回/年	7回				市民局	
		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	5回/年	出前講座実施回数	3回/年	5回				市民局	
		③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	-								市民局
		④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	「伊達学園」HPアクセス数	-	4,862件/年					市民局
		⑤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	研修会開催数	3回/年	3回					市民局
			研修会開催数	3回/年	実施回数	2回/年	3回					教育局
		⑥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	実施回数	-	各校1回以上					教育局
		⑦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	情報誌作成部数	10,000部/年	10,000部					市民局
		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	出前講座実施回数	5回/年	1回					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118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	実施校数	小学校118校 中学校・中等教育学校65校	実施なし					教育局
⑩外国人留学生に対し、(公財)仙台市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	-	出前講座実施回数	-	2回					文化観光局		

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	指標 (前計画)	目標値 (前計画)	令和2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	(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	教材作成数	9,000部/年	11,000部				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							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う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	-								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	-								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	消費生活講座等実施回数	5回/年	4回					市民局
			学習講座数	-	学習講座数	-	市民センター17館で20講座					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	出前講座実施回数	40回/年	10回					市民局
		③消費生活パートナーと連携して、市民への啓発を行います。	消費生活パートナー登録者数	計画終了時点で40人以上	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					市民局
	(6) 外国人住民に向けた消費生活情報の提供	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	補助金交付件数	3件/年	3件					市民局
			①外国人住民に対し、(公財)仙台市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	-	講座実施回数	-	2回				
	(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。	-	-	-	-	-					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							
	(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	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					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。	-	-							

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	指標 (前計画)	目標値 (前計画)	令和2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	(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	環境をテーマとした講座開催回数	-	1回				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								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								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	補助金交付件数	-	7件					環境局	
			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500カ所以上	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					環境局	
		②一定規模以上の事業者温室効果ガスの削減のための計画書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	-								環境局	
		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								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	仙台市立全学校実施	プラスチック分別実施学校数	仙台市立全学校実施	仙台市立全学校(190校)	29,907kg				教育局	
			プラスチック排出量	-	-	-	-					環境局	
		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。	実施回数	-	-	-	-					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。	たまきさんHPアクセス件数	100,000件/年	たまきさんHPアクセス件数	-	105,231件					環境局	
	(4) 資源循環都市を目指す消費生活の推進	①3R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	ワケルネットアクセス件数	222,000件/年	345,843件					環境局	
			②ごみ減量の観点から、食品ロス削減に取り組めます。【重点】	モットイナイキップアクセス数	25,000件/年	生ごみ減量・リサイクル講座実施回数及び参加人数	13回/年 250人/年	実施なし					環境局
			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	-	啓発回数 啓発人数	-	-					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								危機管理局

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	指標 (前計画)	目標値 (前計画)	令和2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	(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	-	省エネ支援制度実施件数	-	417件				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	-	動画の再生回数 ツールのアクセス数	-	5,632回 1,468件				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、業務で使用すること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	-	次世代自動車普及 啓発	-	11台導入				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	-	グリーン購入に関する動画の再生回数	-	263回				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。	-	-	-	-	-				子供未来局
			-	-	/	/	/				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。	-	-	-	-	-				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	-	交流イベント参加者数	20,000人/年	13,468人				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	啓発回数 啓発人数	250回/年 9,000人/年	7回 410人				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	/	/	/				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	指標 (前計画)	目標値 (前計画)	令和2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	協議会開催回数	1回/年	1回				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	会議開催回数	2回/年	0回				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	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				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	補助金交付件数	3件/年	3件				市民局
	(3) 専門的な知識を持った関係機関・団体との連携	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・団体との連携を強化します。	関係機関・団体への依頼件数	-	-	-	-				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。	-	-	-	-	-				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								市民局

仙台市消費生活基本計画 実施状況報告書(案)  
(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	指標 (前計画)	目標値 (前計画)	令和2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】	<b>消費生活センターの認知度</b>	・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)	消費生活センターの名前も業務内容も知っている市民の割合	計画終了時点で50%	46.6% (市政モニターアンケート結果)				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	出前講座実施回数	40回/年	10回					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】	-	-	/	/	/					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	メール配信回数	5回/年	14回					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】	-	-	-	-	-					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さらなる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	/	/	/					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。	-	-	/	/	/					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等には、事業者の氏名等の公表を行います。	-	-	-	-	-					市民局
	(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。	報告件数	-	-	-	-					市民局
			報告件数	-	-	-	-					消防局
			報告件数	-	-	-	-					教育局

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	指標 (前計画)	目標値 (前計画)	令和2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 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	-	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%				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。	-	-	-	-	-				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。	-	-	-	-	-	-			
	(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。	-	-	-	-	-				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	支援団体数	計画終了時点で1団体以上	1団体				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	研修参加回数 研修参加延人数	20回 30人	16回 16人				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	/	/	/				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	研究会実施回数	-	8回				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	-	-	-	-				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。	-	-	-	-	-				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	庁内連絡会議開催回数	1回/年	1回				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。	-	-	-	-	-				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。	-	-	-	-	-				市民局
	(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	-	/	/	/				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	-	/	/	/				文化観光局
	(5) 特別相談窓口の設置等	① 弁護士会等関係機関・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	特別相談開催日数	12日	12日				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。	-	-	-	-	-				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。	-	-	実施回数	-	0回				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	指標 (前計画)	目標値 (前計画)	令和2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
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。	-	-	研修会 実施回数	3回/年	0回				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	-	苦情・相談件数	-	随時				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	協議会 開催回数	1回/年	1回				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	/	/	/				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	関連団体との意見 交換実施回数	1回/年	2回				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さらなる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	/	/	/				市民局

仙台市消費生活基本計画 実施状況報告書(案)  
(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	指標 (前計画)	目標値 (前計画)	令和2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。	<b>出前講座 実施回数</b>	40回以上/年	出前講座 実施回数	30回/年	6回				市民局	
			出前講座 実施回数	50回/年	出前講座 実施回数	60回/年	32回					
		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。	-	-	-	-	-					市民局
			啓発チラシ・冊子の 配布	3,000部/年 (冊子)	啓発チラシ配布	-	随時					
	(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】	<b>出前講座 実施回数</b>	5回以上/年	出前講座 実施回数	5回/年	2回					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。	-	-	-	-	-					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】	<b>団体数 配布数</b>	10団体/年 36,000部以上/ 年	情報提供回数	12回/年	12回					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	-	補助金交付地区数	-	104地区					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	/	/	/					健康福祉局
	(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	-	該当相談件数	-	3件					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	-	市長申立件数 センター相談件数	-	25件 549件					健康福祉局
		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、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	-	相談件数 実利用件数	-	356件 397件					健康福祉局
2 消費生活 等への 自立し る支援	(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	-	展示品目数 利用者数 相談件数	505点 2,094人 1,291件					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	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				経済局	

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	指標 (前計画)	目標値 (前計画)	令和2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 関連 連携・ 団体等 との	(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	協議会 開催回数	1回/年	1回				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。	-	-	-	-	-				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】	<b>団体数 配布数</b>	<b>10団体/年 36,000部以上/ 年</b>	情報提供回数	12回/年	12回				

仙台市消費生活基本計画 実施状況報告書(案)  
(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	指標 (前計画)	目標値 (前計画)	令和2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
保安1 におお・消費 心生活 連携確	(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】	-	-	-	-	-				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】	-	-	-	-	-				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・啓発を総合的・効果的に進めます。【再掲】	協議会開催回数	1回/年	協議会開催回数	1回/年	1回				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	会議開催回数	2回/年	0回				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	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				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	補助金交付件数	3件/年	3件				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	-	-	-	-				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】	-	-	-	-	-				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							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】	-	-	研修会 実施回数	3回/年	0回				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	-	苦情・相談件数	-	随時				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】 【再掲】	協議会 開催回数	1回/年	協議会 開催回数	1回/年	1回				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							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	関連団体との意見 交換実施回数	1回/年	2回				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							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	指標 (前計画)	目標値 (前計画)	令和2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
4 す る 高 齢 者 等 特 に 配 慮 を 要 す 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	協議会 開催回数	1回/年	1回				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】	-	-	-	-	-				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】	<b>団体数 配布数</b>	<b>10団体/年 36,000部以上/ 年</b>	情報提供回数	12回/年	12回				市民局