

令和3年5月27日

令和3年度

事業概要

堺市立消費生活センター

目 次

1. センターの概要

(1) 設置目的	1
(2) 沿革	1
(3) 所在地及び施設内容	2
(4) 組織及び事務分掌、当初予算	2

2. 消費者行政関係

(1) 消費生活相談	
① 相談件数	4
② 契約当事者	5
③ 契約購入金額	6
④ 相談内容別件数	7
⑤ 商品・サービス別相談件数	8
⑥ 販売購入形態別相談件数	9
⑦ 苦情処理状況	10
(2) 消費者啓発	
① 講座、講演会等	11
② 啓発資料の作成・配布	12
③ 情報コーナーの活用	13
④ 広報さかい掲載記事	13
⑤ 堺市特殊詐欺被害防止 電話パトロール	14
(3) 企画調整	
① 堺市消費生活条例	15
② 堺市消費者基本計画	15
③ 堺市消費生活審議会	16
④ 堺市消費者行政庁内委員会	17
(4) その他の事業	
① 暮らしのサポーター制度	18
物価調査結果	19
② 立入調査	20

3. 計量行政関係

(1) 事業概要	
体系図、事業実績	21
(2) 定期検査	
① 集合検査	22
② 所在場所検査	23

③ 定期検査に代わる計量士による検査	24
(3) 立入検査	
① 商品量目立入検査	25
② 苦情申し立てによる特定計量器の立入検査	26
(4) 普及啓発	
① 一日計量士	26
② 計量協調月間	26
③ 暮らしのサポーター量目調査結果	26
④ ホームページの整備	26
(5) 適正計量管理事業所	
① 名簿	27
(6) 基準器及び検査設備等	
① 基準器	30
② 検査設備等	30

1. センターの概要

(1) 設置目的

高度情報通信社会の進展に伴う取引形態の複雑化・多様化やキャッシュレス決済の普及、高齢化の進行等、消費者を取り巻く社会環境の変化に伴い、インターネット関連のトラブルなど、様々な消費者問題が発生しています。

こうしたなか、国においては、平成21年9月に消費者庁を設立し、その後、国民の消費生活の安定及び向上、消費者市民社会の形成に向けて、平成24年12月に消費者教育の推進に関する法律を施行し、平成25年2月には改正特定商取引法の施行、同年4月には改正消費者安全法の施行など、消費者行政の司令塔としてさまざまな取り組みを進めています。

また、本市では、市民の安全で安心な消費生活の実現をめざして、平成22年4月に「堺市消費生活条例」を施行し、平成23年度からの5年間を計画期間として、消費者施策の基本的方向と内容を明らかにした「堺市消費者基本計画」を策定しました。平成28年2月には「消費者教育」を重点課題のひとつとして掲げた「第2期堺市消費者基本計画」を策定し、消費生活センターではこれまで、消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に進めてきたところです。

令和3年5月には「第3期堺市消費者基本計画」を策定しますが、今後は、この計画に基づき、消費者の利益の擁護及び増進を図り、市民の消費生活の安定及び向上に資することを目的として、4つの基本目標の実現に向けた取組を実施していきます。

- 基本目標1 消費生活の安全・安心の確保
- 基本目標2 消費者の自立支援
- 基本目標3 消費者被害の救済
- 基本目標4 経済社会の発展等に伴う環境変化への対応

(2) 沿革

①消費生活関係

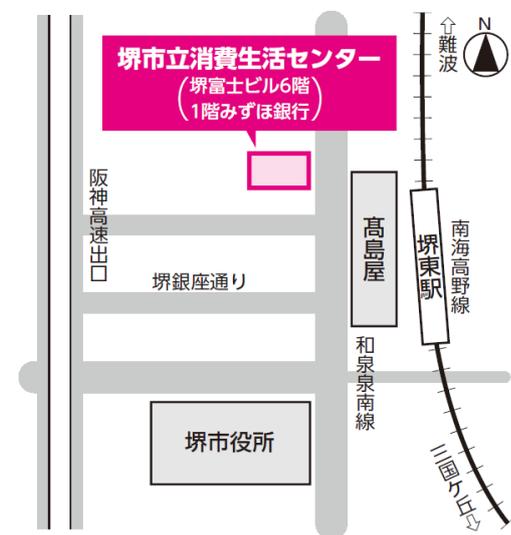
昭和48年6月20日	市民生活部消費経済課消費生活センター設置
昭和52年7月20日	市民部消費生活センター消費生活係
昭和60年4月1日	総務局市民部消費生活センター消費生活係
平成12年4月1日	市民環境局市民生活部消費生活センター（消費生活係廃止）
平成15年4月1日	市民人権局市民生活部消費生活センター

②計量関係

昭和47年4月1日	経済部消費経済課計量係設置
昭和48年1月29日	政令第7号により特定市に指定
昭和48年4月1日	市民生活部消費経済課計量係
昭和52年7月20日	市民部消費生活センター計量係
昭和60年4月1日	総務局市民部消費生活センター計量係
平成12年4月1日	市民環境局市民生活部消費生活センター（計量係廃止）
平成15年4月1日	市民人権局市民生活部消費生活センター

(3) 所在地及び施設内容

名 称	堺市立消費生活センター	
所 在 地	〒590-0076 堺市堺区北瓦町2丁4番16号 堺富士ビル6階	
T E L	072(221)7146 (相談) 他2回線含め、計3回線	
	072(221)6538 (計量)	
	072(221)7908 (事務)	
F A X	072(221)2796	
電子メール	syoseise@city.sakai.lg.jp	
開 所 時 間	平日(月～金曜日)	午前9時～午後5時15分
相 談 時 間	〃	午前9時～午後5時
休 所 日	土・日曜・祝日・年末年始(12月29日～1月3日)	
施設の規模	総面積	526.41㎡ (159.24坪)



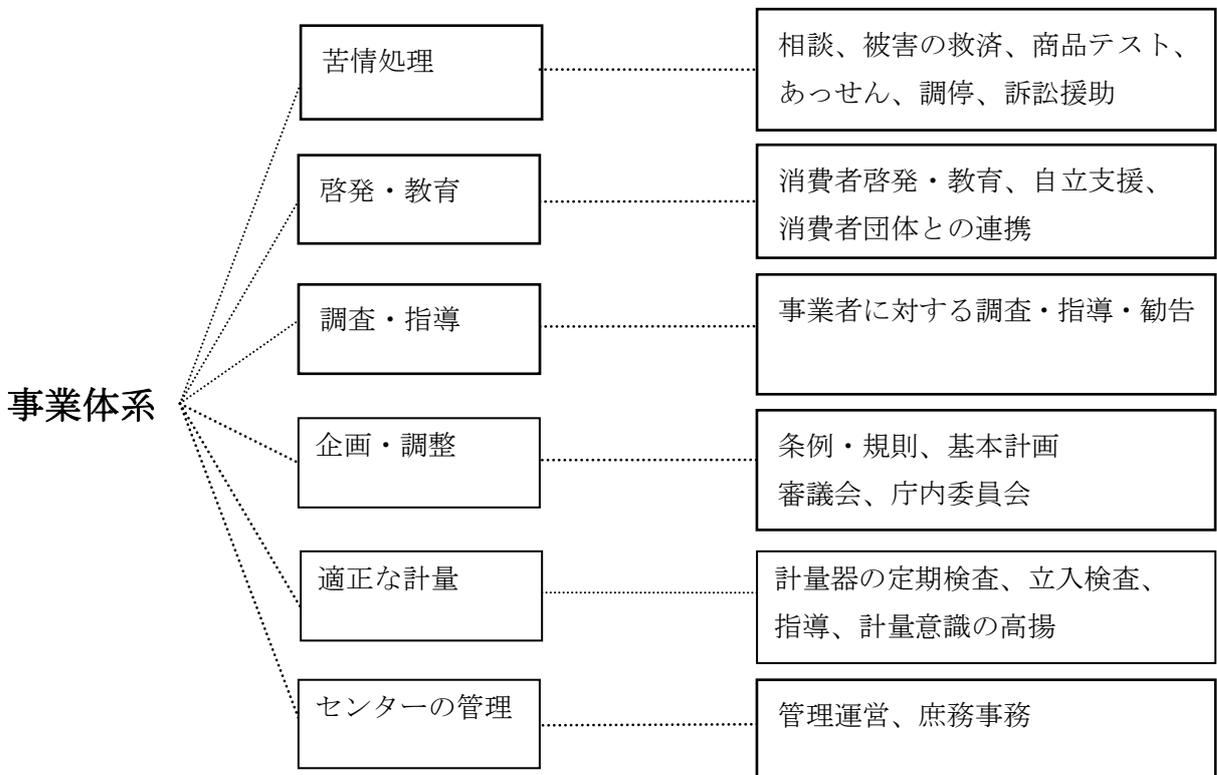
(4) 組織及び事務分掌 (令和3年4月1日現在)

①組織 市民人権局 市民生活部

消費生活センター	所長	1人
	所長代理	1人
	主幹	1人
	副主査	2人
	一般職員	1人
	再任用職員	1人(市OB)
会計年度任用職員	11人(消費生活相談員 有資格者)	
会計年度任用職員	1人(計量士 有資格者)	
会計年度任用職員	2人(警察OB)	計21人

②事務分掌

- 1 消費者行政の企画調整に関すること。
- 2 消費生活に係る指導啓発に関すること。
- 3 消費生活に係る実態調査及び資料の収集に関すること。
- 4 消費生活に係る相談及び苦情の処理並びに商品テストに関すること。
- 5 消費生活審議会に関すること。
- 6 消費者団体の育成指導に関すること。
- 7 計量器の定期検査に関すること。
- 8 計量及び表示に係る立入検査並びにこれらの取締りに関すること。
- 9 計量管理の指導に関すること。
- 10 計量思想の普及に関すること。
- 11 その他消費者対策に関すること。



③当初予算（単位：千円）

事業	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度
消費者対策	69,388	73,862	72,080	73,115
計量器検査	9,455	11,676	10,604	11,495
計	78,843	85,538	82,684	84,610

2. 消費者行政関係

(1) 消費生活相談

商品やサービスの契約トラブル（特に訪問販売や電話勧誘販売、通信販売事業者とのトラブル）や、製品事故や安全性を欠く製品被害などについて、消費者からの苦情や相談を受け、助言やあっせんによる解決を行っています。

① 相談件数

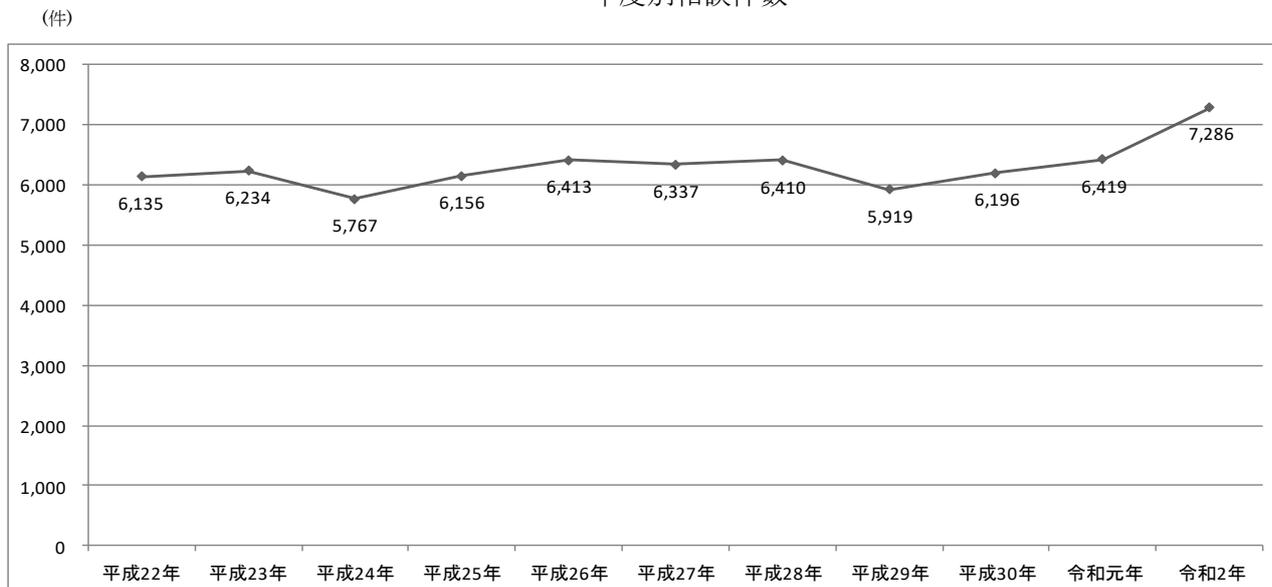
- ・令和2年度に消費生活センターに寄せられた相談総数は7,286件で、前年度より867件の増加となりました。
- ・新型コロナウイルス感染症関連の相談は、690件（約9.5%）ありました。
- ・相談件数は苦情相談が6,551件（約89.9%）、問合せ相談等が735件（約10.1%）ありました。
- ・相談方法別件数は来訪が530件、電話が6,742件、文書が14件で、電話が約92.5%を占めました。

過去5年間の相談件数

※はコロナ感染症関連相談の件数（内数）

年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度
全件数	6,410	5,919	6,196	6,419	7,286 ※690
(苦情件数)	5,810	5,335	5,649	5,791	6,551 ※616
(問合せ件数等)	600	584	547	628	735 ※74

年度別相談件数



②契約当事者

- ・契約当事者の性別は、不明分を除き、男性2,837件(約38.9%)、女性は4,041件(約55.5%)でした。
- ・20歳未満以外は、どの年代も相談件数は増加しました。
- ・60歳代、70歳以上の相談件数では、全体に占める割合がそれぞれ約13.1%、約24.1%で、これらの年代は合わせて約37.2%となっています。
- ・20歳代、30歳代、40歳代の相談件数の前年度比増加率が大きくなりました。

契約当事者の年代別相談件数

年齢別	件数			前年度比
	令和元年度	令和2年度	増減数	
20歳未満	186	185	△1	99.5
20歳代	474	556	82	117.3
30歳代	538	640	102	119.0
40歳代	886	1,061	175	119.8
50歳代	1,123	1,250	127	111.3
60歳代	853	958	105	112.3
70歳以上	1,610	1,755	145	109.0
その他・不明	749	881	132	117.6
計	6,419	7,286	867	113.5

契約当事者の職業別相談件数

職業	件数			前年度比
	令和元年度	令和2年度	増減数	
給与生活者	2,113	2,413	300	114.2
自営・自由業	319	335	16	105.0
家事従事者	1,341	1,354	13	101.0
学生	261	263	2	100.8
無職	1,656	1,598	△58	96.5
団体	139	102	△37	73.4
その他・不明	590	1,221	631	206.9
計	6,419	7,286	867	113.5

③契約購入金額

- ・契約購入金額別の相談件数は、50万円未満までの契約に関する相談件数が大半ですが、1千万円を超える高額な商品・サービスに係る相談件数も多数発生しました。

契約購入金額別相談件数

契約・購入金額	件 数			前年度比
	令和元年度	令和2年度	増減数	
1万円未満	670	822	152	122.7
1万円以上～5万円未満	716	795	79	111.0
5万円以上～10万円未満	228	230	2	100.9
10万円以上～50万円未満	541	610	69	112.8
50万円以上～100万円未満	148	113	△35	76.4
100万円以上～500万円未満	204	180	△24	88.2
500万円以上～1千万円未満	20	23	3	115.0
1千万円以上～5千万円未満	47	38	△9	80.9
5千万円以上～1億円未満	6	4	△2	66.7
1億円以上	1	0	△1	—

(※契約購入金額の不明な事案や契約購入に至っていない事案は表に記載していません)

④相談内容別件数

・相談内容は、契約・解約に関する相談が5,037件で一番多く、次いで販売方法2,574件、接客対応1,116件、価格・料金843件、品質・機能・役務品質795件といった相談が多く寄せられました。

相談内容別件数

	相談内容	件数		
		平成30年度	令和元年度	令和2年度
契約・解約	法律行為としての契約に関する相談及び法定解除理由がないと判断される解約に関する相談	4,257	4,347	5,037
販売方法	購入したか否かに関係なく、販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかひとつでも問題がある相談	2,257	2,259	2,574
接客対応	アフターサービス、販売時の接客態度、クレーム処理、保証等に関する相談	1,008	1,056	1,116
価格・料金	商品の価格及び利用料、使用料等役務の対価に関する相談	816	817	843
品質・機能・役務品質	商品の品質、機能、性能、故障、不具合、使い勝手及び役務の内容・水準等に関する相談	797	769	795
表示・広告	商品、役務の内容、取引条件及び取引に関する事項について、事業者が行う表示、広告、マーク等の相談	483	523	602
安全・衛生	身体、生命の被害及びその恐れのある事故、火災、発火等の危険、食品衛生、発がん性や残留農薬等、安全衛生に関する相談	195	199	201
法規・基準	法律、条例、指導通達、業界基準、自主基準、法規格、任意規格等、規定された一定の基準に関する相談	120	114	116

(※上記の表は、1件の相談であっても、複数の分類に該当する場合は、それぞれの件数に重複してカウントしています。)

⑤商品・サービス別相談件数

- ・インターネット関連サービスや商品一般、健康食品関係、携帯電話関連等の相談件数が、昨年度に比べ増加しています。
- ・工事・建築や新聞等に関する相談件数は昨年度に比べ減少しています。

商品・サービス別の相談件数

順位	商品・役務	件数		主な相談内容
		令和 元年度	令和 2年度	
1	インターネット 関連サービス	605	659	アダルトサイトや出会い系サイト、身に覚えのない有料情報サービス等の利用料に関する相談など
2	商品一般	381	558	債権の内容が不明な架空請求に関する相談、知らない相手・会社からの不審な電話・メール・ハガキの相談、商品券・プリペイドカード・ポイントカードの取扱いに関する相談、個人情報の削除に関する相談など
3	健康食品関係	365	413	定期購入と思わずに結んだ契約の解約相談、申し込んだ覚えのない健康食品の送り付けに関する相談や、健康食品摂取後の体調不良に関する相談など
4	化粧品関係	284	274	定期購入と思わずに結んだ契約の解約相談、商品使用後の体調トラブルやその後の解約についての相談など
5	携帯電話関連	207	249	携帯電話の契約内容や携帯電話機本体の不具合に係るトラブルに関する相談など
6	不動産貸借	214	225	解約退去時の敷金返還や修繕費用に関する相談など
7	工事・建築	273	190	修繕工事やリフォーム工事に係る高額請求や解約に関する相談など
8	インターネット 接続回線	152	141	回線契約に係る請求金額や解約時のトラブルに関する相談や、執拗な勧誘行為に関する相談など
9	修理サービス	107	139	水道蛇口やトイレ、配水管、エアコン等の修理費用に関する相談など
10	四輪自動車	87	82	車の故障、部品や装備品の不具合、中古車の走行距離・修理歴の相違や契約後のキャンセルに伴う解約金に関する相談など
11	新聞	112	70	景品付き長期購読契約に係る解約時のトラブルに関する相談など

⑥販売購入形態別相談件数

- ・販売購入形態別相談件数では、通信販売に関する相談が2,887件で最も多く、続いて店舗購入に関する相談が1,624件、訪問販売が711件となっています。
- ・無店舗販売に係る相談を年代別で見ると、いずれの年代も通信販売がそれぞれ最も多く、70歳以上の年代では他の年代に比べて訪問販売や電話勧誘販売が多くなっています。

販売購入形態別相談件数

販売購入形態		件 数			前年度比
		令和元年度	令和2年度	増減数	
店舗購入		1,709	1,624	△85	95.0
無店舗販売	訪問販売	713	711	△2	99.7
	通信販売	2,328	2,887	559	124.0
	マルチ・マルチまがい取引	87	95	8	109.2
	電話勧誘販売	262	261	△1	99.6
	ネットタイプ・オプション	11	42	31	381.8
	訪問購入	53	45	△8	84.9

無店舗販売に係る相談の年代別件数

販売購入形態	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
訪問販売	6	58	42	83	88	75	273
通信販売	151	223	312	498	555	437	497
マルチ・マルチまがい	1	54	6	10	10	5	5
電話勧誘販売	0	13	10	31	32	29	115
ネットタイプ・オプション	0	3	7	5	9	3	12
訪問購入	0	2	0	1	9	9	22
その他無店舗販売	0	2	5	6	5	13	25

⑦苦情処理状況

- ・センターに寄せられる相談のうち、消費者と事業者の交渉が円滑に行われるようにセンターが間に入る「あっせん」の苦情処理状況は次のとおりです。

PIO-NET「定型集計」※

年 度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
あっせん件数	876	983	1,033
解 決	791	910	935
不 調	85	73	98
あっせん解決率	90.3%	92.6%	90.5%

※PIO-NET（パイオネット）とは、全国消費生活情報ネットワークのことで、各自治体に専用端末を置き、住民（消費者）から受けた相談情報を入力し国への伝達、集約、分析を行う情報システム。

表の数値は、苦情件数のみ（問合せや要望件数を含めない）で、パイオネット端末の「定型集計」機能により集計したもの（各年度の4月末日現在の数値）。

《参考》

PIO-NET「詳細検索」→年度内に「結果完結」したものの中の「あっせん」件数

年 度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
あっせん件数	942	1,014	1,063
解 決	851	935	959
不 調	91	79	104
あっせん解決率	90.3%	92.2%	90.2%

※年度内に相談の処理結果が入力されたものの中から、あっせん処理を行ったものを抽出したもの（よって、前年度以前に受け付けた相談も含む）。

(2) 消費者啓発

消費者を取り巻く消費生活環境は大きく変化しており、消費者が自立した主体として、自ら必要な知識や情報を修得・収集し、自主的かつ合理的に行動することが求められています。

このため、市民への啓発・教育や有益な情報を提供するための事業を実施しています。

(令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、一部の業務を縮小または中止しています)

① 講座、講演会等

・ 講座、講演会実施状況 (令和元年度)

開催日 (予定日)	名称 (テーマ)	講師 [開催場所]	受講者数 (人)
R2. 6. 13	出前講座 計1回 知って得する! 消費者トラブル豆知識	[羽衣国際大学] ※講義形式ではなく、 DVD貸出・情報誌配布で対応	330
R2. 5	消費者月間講演会 (中止)	[サンスクエア堺]	
R2. 11	出張啓発イベント (中止)	[大阪府立大学 白鷺祭]	
R2. 2	出張啓発イベント (中止)	・「お買物・くらしの川柳」入賞作品 の発表、表彰 他 [大型商業施設]	

・ 出張啓発イベント事業 (平成29年度スタート)

数多くの市民に当センターの存在や役割についての認知度を向上させていくことにより、消費者被害や特殊詐欺に直面した場合の対処法だけでなく、いざという時に相談できることで被害の未然防止、被害拡大防止を図っています。

・ お買物・くらしの川柳事業 (平成28年度スタート)

消費者トラブルや特殊詐欺の被害防止に関する注意を呼びかけるものや、くらしの中でのお買物・サービスにまつわるエピソード・トラブル体験をテーマにした「お買物・くらしの川柳」を募集し、応募のあった2,006作品の中から、6句の優秀作品を選出。入賞者には賞状を贈呈し、入賞作品は当センターの発行物への掲載利用や作品展示などに活用しています。



・その他の啓発活動（くらしのサポーターと協働による）

事業名		内容
R2.5	消費者月間（※備考）啓発パネル展示・啓発活動（中止）	啓発チラシ・グッズの配布
R2.5～11	各区区民まつり啓発活動（全区中止）	啓発チラシ・グッズの配布
備考	<p>（消費者月間とは）</p> <p>昭和43年5月30日に、消費者利益の擁護を図ることを目的として「消費者保護基本法（現在の消費者基本法）」が制定された。その後昭和53年に、経済企画庁（現在の内閣府）が、この日に同法が制定されたことにちなんで、毎年5月30日は「消費者の日」とした。さらに昭和63年に同法制定20周年を記念し、5月は「消費者月間」とした。現在では、消費者月間には消費者庁の統一テーマをPRし、全国で消費生活に関する各種行事が実施されている。</p>	

② 啓発資料の作成・配布

・「くらしの情報 SAKAI」Vol. 31 A5版41頁

消費生活における代表的なトラブル事例や、クーリング・オフの説明、消費者関連法規の改正など最近の消費者行政の動き等を掲載した啓発冊子。出前講座をはじめ啓発機会をとらえて広く市民に配布しました。



・「消費のギモンQ&A」

民法改正に伴う成年年齢引下げを見据え、自立した消費者の育成を図るため、契約の基礎や若年層に多い消費者トラブル等に関する情報をまとめた消費者教育用啓発資料を市立高校に配付しました。本教材を学校における消費者教育の授業で活用してもらうことで、高校生に対する消費者教育の支援を行っています。

・「中学生もみんな消費者」

若年層からの消費生活について関心を高め、自立した消費者の育成を図るため、中学校の家庭科の授業で活用できる消費者教育用啓発資料を市立中学校に配付しました。

中学生も消費者であり日々契約をしていることや若者がトラブルにあいやすい携帯電話やインターネットの事例をもとに、注意すべきポイントを解説。学校の授業での活用、家庭で共有することでトラブル解決を図ります。

・「子どもにスマホを与えるときに読む本」「わたしたちの暮らしと買い物」

幼児期の頃から消費者力を身に付けるため、幼稚園、保育所等に消費者教育を推進し、また家庭での消費者教育が図られるよう「お金・物を大切に扱うこと」「約束・きまりを守る」など義務教育につながるものや、低年齢化が進む携帯・スマートフォンの適切な利用方法などが書かれた冊子を、小学校入学前の5歳児の保護者を対象に各園へ配付しました。

③情報コーナーの活用

センターの情報コーナーでは、消費生活に関する行政資料、図書、雑誌の閲覧、暮らしに役立つ情報や悪質商法に関するチラシの配架、パネル展示を行っています。また、図書やビデオ、DVDの閲覧コーナーを設け、これらの視聴及び貸出を行っています。

区役所の市政情報コーナーや公民館でも、チラシ、パンフレットの配架を行っています。

④広報さかい掲載記事

センターに寄せられる苦情相談や全国的な消費者被害の傾向をもとに、被害事例を紹介し、未然防止のためのアドバイスを掲載。また、センターの催し物を案内しています。

月	主な掲載内容
4月号	・相談事例「子どものスマートフォン利用にご注意!!」
5月号	・相談事例「注文した覚えのない荷物にご注意！」
6月号	・相談事例「『簡単に稼げる』副業ビジネスにご注意」 ・お買物 暮らしの川柳を作ってみませんか
7月号	(紙面スペースの都合により掲載なし)
8月号	・相談事例「宅配業者を装った不審なメールにご注意」
9月号	・相談事例「修繕や工事の高額請求トラブルにご注意を！」

10月号	<ul style="list-style-type: none"> ・相談事例「副業ビジネスを装った出会い系サイトの広告にご注意」 ・業務用はかり定期検査 ・特定計量器指定定期検査機関を募集
11月号	<ul style="list-style-type: none"> ・相談事例「継続利用サービスの契約にご注意」 ・あなたが選ぶ！お買物 ぐらしの川柳
12月号	<ul style="list-style-type: none"> ・相談事例「通信販売の利用にご注意」
令和3年 1月号	<ul style="list-style-type: none"> ・相談事例「新成人の方はご注意ください!!SNSを使ったマルチ商法の勧誘」
2月号	<ul style="list-style-type: none"> ・相談事例「賃貸住宅の原状回復トラブルにご注意」 ・お買物 ぐらしの川柳 入賞作品が決定
3月号	<ul style="list-style-type: none"> ・相談事例「一人暮らしの若者を狙った勧誘にご注意」 ・パブリックコメント（第3期堺市消費者基本計画案）

⑤堺市特殊詐欺被害防止 電話パトロール

急増する特殊詐欺（オレオレ詐欺や還付金詐欺など）から市民の財産を守るため、市内警察署と連携して、堺市特殊詐欺被害防止電話パトロール（以下、「電話パトロール」という。）を平成29年2月1日から始めました。（架電による注意喚起）

1 実施方法

これまで特殊詐欺等のトラブルに遭遇したため消費生活センターへ相談された市民に対し、消費生活センター職員が電話を架け、特殊詐欺の現状を説明するとともに、被害に遭わないよう防止方法について指導を行います。

なお、被害を受けているとわかった場合は、ご本人に、お住まいを管轄する各警察署生活安全課防犯係へ通報するよう促します。

2 対象者

これまで特殊詐欺と思われる内容で消費生活センターに相談された市民

3 事前講習

架電による注意喚起を実施する前に、特殊詐欺に関して警察より事前に講習を受け、特殊詐欺の現状や被害防止方法について知識を得ることにより、効果的な注意喚起を行っています。

4 電話で通知される発信者番号

072-221-7146

(3) 企画調整

① 堺市消費生活条例

複雑・多様化する消費者問題に的確・迅速に対応し、市民の消費生活の安定と向上を図ることを目的としています。

本条例では、消費者の権利を明らかにし、その権利を尊重するとともに消費者の自立を支援することを基本として施策に取り組むことを定めています。

平成21年12月25日公布 平成22年4月1日施行

平成24年12月14日改正 平成25年4月1日改正施行（「訪問購入」等の取引に対応）

平成28年 3月25日改正 平成28年4月1日改正施行

（消費者安全法の改正内容に対応 第11条の2～6を追加）

堺市消費生活条例施行規則

平成22年3月30日公布 平成22年4月1日施行

平成23年8月30日改正 同日改正施行

平成25年3月15日改正 平成25年4月1日改正施行

平成26年9月25日改正 同日改正施行

平成28年3月25日改正 平成28年4月1日改正施行（条例改正による規則第2条の修正）

② 堺市消費者基本計画

堺市消費者基本計画は堺市消費生活条例第9条の規定に基づき、消費者施策を総合的かつ計画的に推進するため、今後取り組むべき消費者施策の基本的な方針と施策の具体的内容を明らかにすることを目的に策定するものです。

第1期計画期間 平成23年度～27年度（5年間）

第2期計画期間 平成28年度～令和2年度（ 〃 ）

第3期計画期間 令和3年度～令和7年度（ 〃 ）

第3期堺市消費者基本計画では、次の4つを基本目標として設定し、施策の具体化を図ります。

基本目標1「消費生活の安全・安心の確保」

- (1) 危害等の防止
- (2) 表示等の適正化
- (3) 取引の適正化
- (4) 物価の安定

基本目標2「消費者の自立支援」

- (1) 消費者教育・啓発の推進【消費者教育推進計画】
- (2) 消費者団体への支援
- (3) 消費者意見の反映

基本目標3「消費者被害の救済」

- (1) 苦情の処理
- (2) あっせん、調停
- (3) 訴訟の援助

基本目標4「経済社会の発展等に伴う環境変化への対応」

- (1) 高齢者等への支援
- (2) 高度情報通信社会の進展への対応
- (3) 持続可能な社会の形成に向けた消費行動の促進

③堺市消費生活審議会

平成22年4月1日の堺市消費生活条例の施行に伴い、市民の消費生活の安定及び向上に関する重要事項を調査・審議するため、堺市消費生活審議会が設置されました。

令和2年度 開催状況	開催日	主な議題
第16回	令和2年10月21日	<ul style="list-style-type: none"> ・第2期堺市消費者基本計画に基づく令和元年度施策実施状況について ・第3期堺市消費者基本計画（事務局試案）について
第17回	令和2年11月30日	<ul style="list-style-type: none"> ・第3期堺市消費者基本計画（案）について
第18回	令和2年12月16日	<ul style="list-style-type: none"> ・第3期堺市消費者基本計画（案）について

苦情処理委員会案件	内容	結果
平成24年度あっせん案件第1号 （平成24年12月14日付託）	祈とうカウンセリングサービスの代金返還に関するあっせん事案	<p>あっせんによる合意解決 （第1回あっせん）平成25年1月7日</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出者からの事情聴取（期日間） ・相手方から上申書提出 ・あっせん案の検討 <p>（第2回あっせん）平成25年2月25日</p> <ul style="list-style-type: none"> ・合意書の締結
平成27年度あっせん案件第1号 （平成27年11月24日付託）	学習教材の売買契約、販売会社側信販会社との個別信用契約のあっせん事案	<p>あっせんによる合意解決 （第1回あっせん）平成27年12月25日</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出者からの事情聴取 ・販売会社破産による管財人（弁護士）からの通知（破産手続き開始等の通知） ・信販会社の欠席に伴う電話による事情聴取（結果）信販会社からの和解案による合意解決 <p>ただし、委員から解決内容に不本意である部分があり、結果報告書にて詳細記述あり。</p>

平成29年度あっせん案件第1号 (平成30年2月付託)	FXのコンサルティング委託契約の解約返金に関するあっせん事案	平成31年3月 出席要請のプロセスにおいて、一部返金の意思表示があり相談者側が同意したことにより事案解決済み。
--------------------------------	--------------------------------	--

④堺市消費者行政庁内委員会

本市における消費者の利益の擁護及び増進に関する施策を推進するため、堺市消費者行政庁内委員会を平成21年6月1日に設置しました。消費生活条例に基づく施策の推進に関する事項、消費生活に係る消費者の利益の擁護及び増進の推進に関し、関係課と必要な事項を協議し、調整します。

(委員) 市民生活部長、消費生活センター所長、市民人権総務課長、環境共生課長、長寿支援課長、障害施策推進課長、食品衛生課長、幼保運営課長、商業流通課長、農水産課長、都市政策課長、上下水道局事業サポート課長、教育委員会学校指導課長

(開催数) 平成22年度2回、平成24年度1回、平成27年度2回
平成28～令和2年度は未実施

(4) その他の事業

(令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、一部の業務を縮小または中止しています)

①くらしのサポーター制度(堺市くらしのサポーター要綱)

消費生活に関する実態調査、市民の意見の把握等を組織的かつ継続的に実施し、それらを積極的に市政に反映させるとともに、消費者に対する啓発活動を市民と協働で推進することにより、市民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的として、くらしのサポーター(以下、「サポーター」という。)を置いています。

1 人数

本市の区域内に居住する20歳以上の者60人以内。

2 依頼期間

サポーターへの依頼期間は、依頼の日から当該年度の3月31日まで。

3 業務内容

(1) 日常生活における商品及び役務の価格、量目等についての調査結果を随時市長に報告すること。

(物価調査及び報告)

- ・年間4回(5月、8月、11月、2月)の調査を2回(11月、2月)に縮小して調査
- ・調査日 対象月の1日から10日の間
- ・調査方法

日常生活を送るなかで、インターネットやカタログ等通販を利用して購入した商品や販売店のチラシに掲載された商品の価格を調査し、調査結果は、その月の12日までに消費生活センターへ報告

- ・調査品目 延べ258品目(調査件数の多い商品は次ページのとおり)

(商品量目調査および報告)

商品量目調査については、内容量が表記されている商品の内容量が表記どおりであるかの調査を行う。

- ・11月28日実施予定であったが中止

(2) 市が行う啓発活動等に参加すること。

- ・14ページ **その他の啓発活動**を参照(全て中止)

(3) 前2号に掲げるもののほか、消費生活に関して市長が必要と認めること。

- ・開催実績なし

・物価調査結果

生活関連物資物価調査結果

堺市の主要品目の価格の動き（令和2年度）

（単位：円）

品目 規格容量		実施時期 平均価格			
		5月	8月	11月	2月
砂糖	1Kg	—	—	168	171
サラダ油	1本	—	—	242	214
マヨネーズ	1本	—	—	196	193
りんご	1個	—	—	139	106
みかん	1袋	—	—	389	441
しょう油	1本	—	—	213	221
食パン	1斤	—	—	148	180
牛乳	1本	—	—	207	206
牛肉	100g	—	—	496	477
豚肉	100g	—	—	212	189
鶏肉	100g	—	—	110	122
鶏卵	1パック	—	—	187	193
キャベツ	1玉	—	—	153	152
ほうれん草	1束	—	—	165	134
大根	1本	—	—	182	149
きゅうり	1本	—	—	65	66
精米	5kg	—	—	2,105	2,006
レタス	1玉	—	—	149	180
洗濯用洗剤	1本	—	—	349	320
マスク	1箱	—	—	801	905
ティッシュペーパー	5箱	—	—	296	289
トイレットペーパー	12ロール	—	—	359	406
ガソリン	1ℓ	—	—	130	137
灯油	18ℓ	—	—	1,277	1,400

※堺市全域のバランスを図りながらくらしのサポーター（60人）を設け、市民の消費生活に大きな影響を与える「物価」の動向調査を行っています。

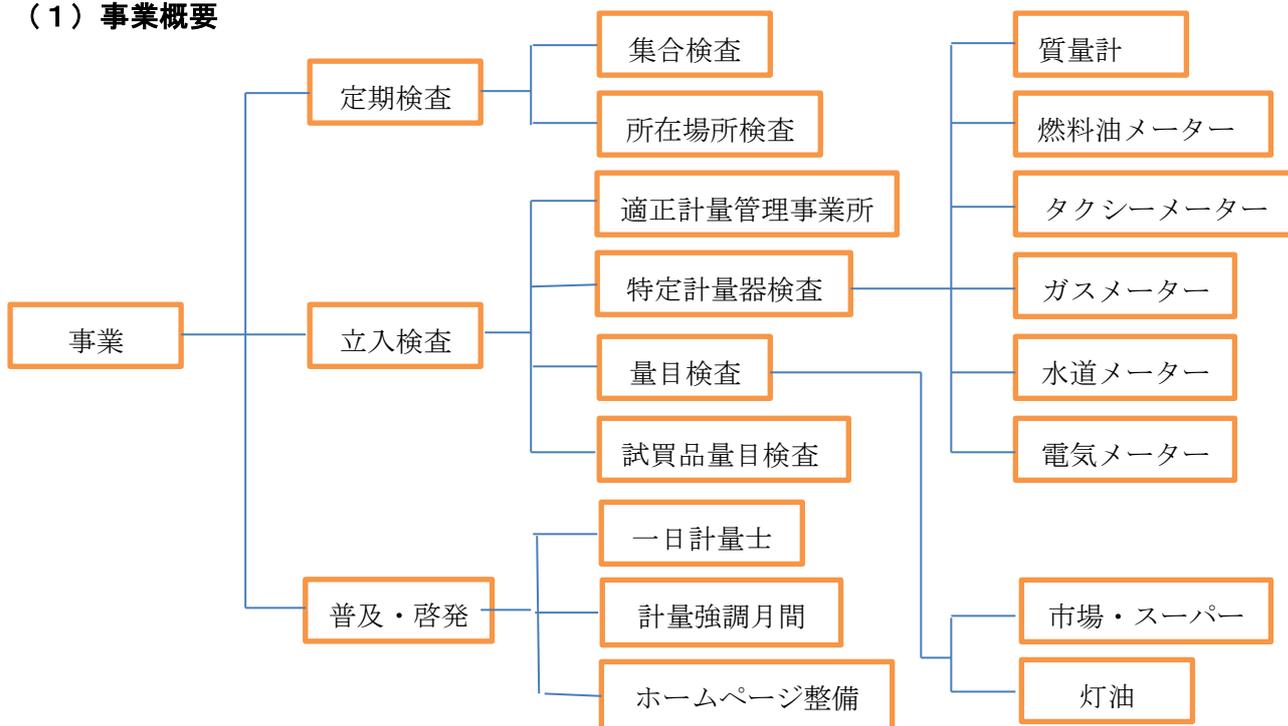
②立入調査

大阪版地方分権の推進により、平成10年度から大阪府より移譲され、第2次一括法改正により、平成24年度から自治事務化となり以下の立入検査等を実施しました。

事業名	根拠法令	令和元年度			令和2年度		
		立入 店舗数	調 査 件 数	違 反 件 数	立 入 店舗数	調 査 件 数	違 反 件 数
家庭用品の品質表示に係る指示・調査事務	家庭用品品質表示法	15	6,563	0	10	4,846	0
特定の消費生活用製品の危害防止に係る調査事務	消費生活用製品安全法	立 入 店舗数	検 査 機種数	違 反 機種数	立 入 店舗数	検 査 機種数	違 反 機種数
		6	26	0	5	18	0
ガス用品販売事業場の立入検査	ガス事業法	5	27	0	3	12	0
電気用品規格の立入検査	電気用品安全法	9	124	0	6	71	0
液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に係る調査事務	液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律	0	0	0	0	0	0

3. 計量行政関係

(1) 事業概要



事業実績（実施月）

項目	月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
計量器 検査	集合検査							*	*					偶数年度に実施
	所在場所検査							*	*	*	*			奇数年度に実施
	事前調査	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	計量器立入検査	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
監視・ 取締り	適正計量管理 事業所指導	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	量目検査				*		*			*				
	計量器・量目表記 監視取締り	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	試買品検査				*					*				
	普及・ 啓発	一日計量士								*				
計量強調月間									*					
ホームページ整備		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	

令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、一部の業務を縮小または中止しています。

(2) 定期検査（計量法）

取引や証明で計量器を使用する事業者は、計量器を定期（2年に1回）に、都道府県知事や特定市町村長が行う検査（計量器の構造、精度や能力のチェック）を受けなければなりません。

事業者は、器差など不合格と判定された計量器を使用することはできません。

①集合検査（偶数年度に実施）

学校等を検査会場とし、事業者が持参した計量器を検査します。

・検査期間及び受検戸数

年度	平成26年度	平成28年度	平成30年度	令和2年度
期間	10/1～11/30	10/3～11/27	10/2～11/18	10/1～11/22
日数	27	27	27	26
受検戸数	568	596	575	585

・器種別検査実績

年度	平成26年度		平成28年度		平成30年度		令和2年度	
	検査数	不合格数	検査数	不合格数	検査数	不合格数	検査数	不合格数
天びん								
棒はかり								
等比皿	15		14		13		11	
不比等皿	20		19		11		12	
不比等台	48		35		29		26	
その他の手動はかり								
ばね式はかり	353	6	346	1	302	3	263	1
光電式はかり	1		1		1			
電気抵抗線式	445	8	445	7	495	20	451	12
誘電式はかり	81		114		110		135	
電磁式はかり	46		72		95	1	119	1
その他電気式								
手動指示併用はかり	57		44	1	33		28	
その他の指示はかり								
小計	1066	14	1090	9	1089	24	1045	14
分銅	405		340		280		235	
定量おもり								
定量増おもり	330		270		200		190	
小計	735	0	610	0	480	0	425	0
合計	1801	14	1700	9	1569	24	1470	14

②所在場所検査（奇数年度に実施）

トラックスケール等の据え付け型の計量器、設置環境の精度が求められて持参しにくい計量器など、持ち運びできない計量器を現地で検査します。

・検査期間及び受検戸数

年度	平成25年度	平成27年度	平成29年度	令和元年度
期間	7/9～1/30	10/20～1/25	10/23～1/31	10/16～2/26
日数	31	23	30	26
受検戸数	64	55	56	55

・器種別検査実績

年度	平成25年度		平成27年度		平成29年度		令和元年度	
	検査数	不合格数	検査数	不合格数	検査数	不合格数	検査数	不合格数
天びん								
棒はかり								
等比皿								
不比等皿								
不比等台								
その他の手動はかり	28	3	20	1	19		15	
ばね式はかり	3		1		2		5	
光電式はかり								
電気抵抗線式	99		89	4	92	3	113	1
誘電式はかり	2		2		2		2	
電磁式はかり	8		8		9		10	
その他電気式								
手動指示併用はかり	1							
その他の指示はかり			2		1		1	
小計	141	3	122	5	125	3	146	1
分銅	5							
定量おもり								
定量増おもり	121		86		65		55	
小計	126	0	86	0	65	0	55	0
合計	267	3	208	5	190	3	201	1

③定期検査に代わる計量士による検査（代検査）

自治体が実施する定期検査を受ける代わりに、事業者が民間の計量士や検査設備を調達して計量器の精度確認をする検査方法のことをいいます。

・代検査実施状況（堺市への届出計量士41人）

（4/22 現在）

年度	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度	
受検戸数	218		195		230		208	
種類	検査数	不合格数	検査数	不合格数	検査数	不合格数	検査数	不合格数
天びん								
棒はかり								
等比皿	1		2		1		2	
不比等皿								
不比等台								
その他の手動はかり	35		39		28		35	1
ばね式はかり	70	1	248	2	68		142	
光電式はかり								
電気抵抗線式	776	1	1139	5	861	5	1030	8
誘電式はかり	31		10		52		39	
電磁式はかり	47		46		56		70	
その他電気式	37		33				1	
手動指示併用はかり	8		13		5		28	
その他の指示はかり			2		1		1	
小計	1005	2	1532	7	1072	5	1348	9
分銅	15		10		14		10	
定量おもり								
定量増おもり	204	7	155		153	10	128	
小計	219	7	165	0	167	10	138	0
合計	1224	9	1697	7	1239	15	1486	9

(3) 立入検査

スーパーや販売店等の事業所で使用する計量器の使用方法や、販売している商品の量目、またその表示について不適正がないか、現地にて抜き打ち検査を実施しています。

①商品量目立入検査

(全国一斉)

	実働日数	延べ人数	実施期間
中元期	10日間	人	令和2年 7月 1日～ 7月14日
歳末期	10日間	人	令和2年12月 1日～12月14日
小計	20日間	人	

(独自分)

	実働日数	延べ人数	実施期間
独自調査	10日間	人	令和2年 9月 1日～ 9月14日

・年間3回全て中止しました

・検査結果

年度	検査戸数	不適正戸数	検査件数	不適正件数		不適正率 (%)	
				超過	不足	超過	不足
26	254(46)	48(16)	3,194	27	165	0.8	5.2
27	258(46)	34(7)	3,384	14	62	0.4	1.8
28	179(46)	28(17)	3,020	9	67	0.3	2.2
29	179(46)	4(1)	2,718	0	22	0.0	0.8
30	222(57)	16(9)	3,110	12	49	0.4	1.6
1	303(59)	18(5)	3,313	2	45	0.1	1.4
2	—	—	—	—	—	—	—

()内の数字は実数

◎内容量表記商品試買検査

量目実態の把握が困難な内容量表記商品について、買い取りによる検査を実施しています。

・実施期間 令和2年7月29日(中止)、令和2年12月21日

実働1日間 延人数2人

・検査場所 消費生活センター研修室

・購入商品数及び金額 11品目 55個 14,292円

・検査成績

検査個数	不適正個数		不適正率	
	超過	不足	超過	不足
55	0	0	0.0%	0.0%

③ 苦情申し立てによる特定計量器の立入検査

市民から計量器のトラブル、商品量目や表示についての苦情を受け付けした場合に、現地へ行き立入調査を実施します。

器種	検査日	検査場所	検査結果
水道メーター	平成26年9月17日	大阪府計量検査所	合格
燃料油メーター (灯油用)	平成27年1月20日	苦情のあった特定計量器 の設置場所	合格
子メーター (電気・水道)	令和2年3月11日	苦情のあった特定計量器 の設置場所	有効期限切れ 取替指示

※平成26年度 大阪府計量検定所検定課（検定第二）の協力を得て実施しました

※平成27～30年度 実績なし

※令和2年度 実績なし

(4) 普及啓発

一般消費者に対する計量思想の啓発、日常生活における計量意識の普及、高揚を促進するため、次のことを行っています。

① 一日計量士

11月1日（計量記念日）の行事として、消費者団体の代表者などの消費者が計量士の役割を体験し、商品の量目及び表記等の検査をする必要性をPRしています。

なお、実施店内において消費者向けパンフレット「計量のしおり」を配布しています。

（中止）

② 計量強調月間

11月に計量強調月間行事として市役所及び区役所に全国統一ポスターを掲示するほか、市内適正計量管理事業所へポスターを配布しています。

③ ぐらしのサポーター量目調査結果

ぐらしのサポーターの試買した商品を、その風袋を除いて内容量を面前で計量し、量目表示の適正について調査をしています。

風袋（ふうたい）：販売されるパック商品のトレーやラップなどの包装、ワサビやタレなどの薬味、添え物等のことで、商品の内容量には含まれません。

・調査日 令和2年11月28日（中止）

④ ホームページの整備

市民向けの計量に関する啓発内容を充実させ、Twitter等のSNSを活用し、市民生活に直結する情報を発信しています。

(5) 適正計量管理事業所名簿

計量法では、事業所による自主的な計量管理を推進する観点から、国家資格を持つ計量士による定期的な計量器の検査や従業員等への計量管理の指導、量目の検査など、適正な計量管理が行われている事業者について、国や都道府県知事が基準に基づいて認めた事業所を「適正計量管理事業所」として指定しています。

① 名簿 堺市内大阪府知事指定事業所（令和3年4月1日現在）

事業所名	所在地	事業所数
製造業		20
(株)三宝化学研究所 堺工場	堺市堺区神南辺町 1-31	1
(株)シキボウ堺	堺市西区築港浜寺西町 11	1
昭和電工(株) 堺事業所	堺市堺区海山町 6-224	1
日本製鉄(株)関西製鉄所(和歌山地区(堺))	堺市堺区築港八幡町 1	1
日鉄鋼板(株)西日本製造所(堺地区)	堺市堺区出島西町 2	1
セッツ(株) 本社事業所	堺市西区築港新町 1-5-10	1
セントラル硝子(株) 松阪工場堺製造所	堺市堺区築港南町 6	1
大日本明治製糖(株) 堺事業所	堺市堺区神南辺町 5-152	1
日本製鉄(株)瀬戸内製鉄所(阪神地区(堺))	堺市西区石津西町 5	1
日清オイリオグループ(株) 堺工場	堺市西区築港新町 3-37	1
前田製菓(株)	堺市堺区協和町 5-480	1
三菱マテリアル(株) 堺工場	堺市西区築港新町 3-1-9	1
三菱マテリアル(株) 三宝製作所	堺市堺区三宝町 8-374	1
ライオン(株) 大阪工場	堺市西区築港新町 2-13	1
大阪衛生材料協同組合	大阪市中央区瓦町 1-4-11	2
ケアライフ・メディカルサプライ(株)	堺市西区浜寺石津町西 2-1-6	
(株)ニチエイ	堺市南区原山台 5-11-2	
印刷インキワニス工業会計量自治管理会	大阪市中央区久太郎町 1-8-9	2
三星インキ(株)	堺市西区浜寺船尾町東 1-103	
東南インキ(株)	堺市西区浜寺船尾町東 4-32-2	
関西医薬品協会	大阪市中央区伏見町 2-4-6	2
ステラケミファ(株) 三宝工場	堺市堺区海山町 7-227	
森田化学工業(株) 堺事業所	堺市西区築港新町 3-27	
医療業		1
(独)労働者健康福祉機構 大阪労災病院	堺市北区長曾根町 1179-3	1

百貨店		3
(株)高島屋	大阪市中央区難波 5-1-5	2
堺店	堺市堺区三国ヶ丘御幸通 59	
泉北店	堺市南区茶山台 1-3-1	
(株)京阪百貨店	守口市河原町 8-3	1
無印良品イオンモール堺北花田店	堺市北区東浅香山町 40-1-12	
スーパーマーケット		24
イズミヤ(株)	大阪市西成区花園南 1-4-4	4
阪和堺店	堺市堺区田出井町 1-1-100	
百舌鳥店	堺市堺区向陵東町 3-6-11	
原山台店	堺市南区原山台 5-8-9	
泉北店	堺市中区小阪 270	
(株)近商ストア	大阪市天王寺区悲田院町 8-22	3
槇塚台店	堺市南区晴美台 3-13-1	
東湊店	堺市堺区春日通 1-5	
大小路店	堺市堺区市之町東 1-1-7	
イオンリテール(株)近畿・北陸カンパニー	大阪市福島区海老江 1-1-23	1
イオン堺北花田店	堺市北区東浅香山町 4-1-12	
カナート(株)	大阪市住之江区南港中 2-1-109	3
デイリーカナート 向ヶ丘店	堺市西区津久野町 1-12-1	
中百舌鳥店	堺市北区中百舌鳥町 5-805-2	
堺市駅前店	堺市北区北長尾町 1-6-9	
(株)ライフコーポレーション	大阪市住之江区南港南 6-6-12	11
北野田店	堺市東区北野田 15-1	
初芝店	堺市東区日置荘西町 1-11-1	
城山台店	堺市南区城山台 2-2-14	
百舌鳥店	堺市北区百舌鳥赤畑町 2-91-1	
福泉店	堺市西区上 444-1	
大仙店	堺市堺区大仙西町 6-184-1	
なかもず店	堺市北区長曾根町 3081-17	
福田店	堺市中区福田 484	
石津店	堺市堺区石津北町 90-1	
堺駅前店	堺市堺区戎島町 2-62-7	
堺プロセスセンター	堺市堺区築港八幡町 105-1	
(株)関西スーパーマーケット	伊丹市中央 5-3-38	2
萬崎菱木店	堺市西区菱木 1-2233-4	
しんかな店	堺市北区新金岡町 5-1-1	

運輸業		105
日本郵便(株)	東京都千代田区霞が関 1-3-2	103
日本通運(株)	大阪市北区梅田 3-2-103	2
大阪国際輸送支店堺事業所事務センター	堺市堺区三宝町 1-1-1	
シャープ大阪事業所	堺市堺区築港八幡町 1-17	
計量証明事業		32
大阪府計量証明協同組合	大阪市大正区泉尾 1-18-20	7
大阪府計量自治会	東大阪市長堂 2-17-6	25
小売業		107
大阪府主要食糧計量自治会	堺市堺区北瓦町 1-2-16	34
大阪府石油協同組合	大阪市北区南森町 1-4-19	73
計		292

(6) センター保有基準器及び検査設備等

①基準器

定期検査や計量器の検定を行う時に基準として使用される計量器が基準器です。

種類	型式または能力	数量	備考
特級基準分銅	5kg～10g	1組	
一級基準分銅	10kg～1mg、2kg～1mg	各1組	
液体メーター用基準タンク	10L	1個	
巻尺	全長5m、目量5mm	1個	
直尺	全長1m、目量1mm	1個	
ます用基準はさみ尺		1個	

②検査設備等

定期検査や計量器の検定を行う時に使用される機材が検査設備です。

種類	型式または能力	数量	備考
定盤		4個	大3・小1
ひょう架付定盤		2個	
実用基準分銅(枕型)	10kg	100個	ステンレス
〃	5kg	3個	ステンレス
実用基準分銅(枕型環付)	20kg	5個	鋳鉄
〃	10kg	1個	鋳鉄
〃	5kg	2個	鋳鉄1 ステンレス1
〃	2kg	2個	鋳鉄1 ステンレス1
〃	1kg	2個	鋳鉄1 ステンレス1
実用基準分銅(天秤用)	5kgセット	1組	
実用基準分銅(増おもり型)	5kgセット	3組	
〃	10kgセット	2組	
板状分銅	500mg～10mg	1組	感量検査用
音叉式はかり	6000g/1g(0.1g)	1台	量目立入検査用
電磁式はかり	3000g/0.1g	1台	〃
音叉式はかり(質量比較器)	21kg/0.05g	1台	
〃	6100g/10mg(1mg)	1台	
電磁式はかり(質量比較器)	204g/0.1mg	1台	
鋼製巻尺	50m	1個	
水準器		2個	

堺市立消費生活センター
堺市堺区北瓦町2-4-16
堺富士ビル6F
電話 072-221-7908
HP <http://www.city.sakai.lg.jp/kurashi/shohi/index.html>



令和3年5月