

令和4年5月25日

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

3. 計量行政関係

(1) 事業概要	
体系図、事業実績	18
(2) 定期検査	
① 集合検査	19
② 所在場所検査	20
③ 定期検査に代わる計量士による検査	21
(3) 立入検査	
① 商品量目立入検査	22
② 苦情申し立てによる特定計量器の立入検査	23
(4) 普及啓発	
① 一日計量士	23
② 計量協調月間	23
③ 暮らしのサポーター量目調査結果	23
④ ホームページの整備	24
(5) 適正計量管理事業所	
① 名簿	25
(6) 基準器及び検査設備等	
① 基準器	28
② 検査設備等	28

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。

今後は、令和3年5月に策定した「第3期堺市消費者基本計画」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

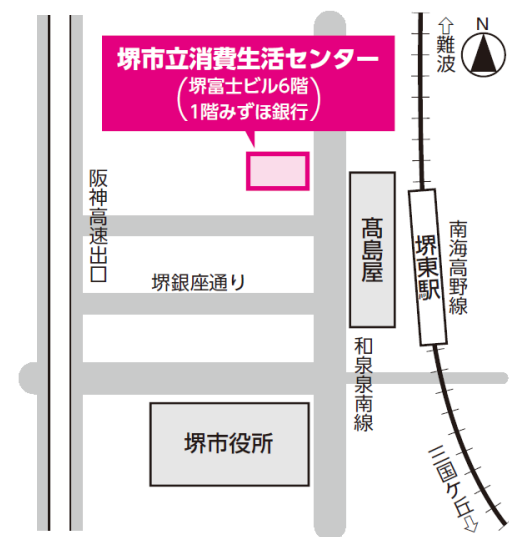
昭和48年6月20日	市民生活部消費経済課消費生活センター設置
昭和52年7月20日	市民部消費生活センター消費生活係
昭和60年4月1日	総務局市民部消費生活センター消費生活係
平成12年4月1日	市民環境局市民生活部消費生活センター（消費生活係廃止）
平成15年4月1日	市民人権局市民生活部消費生活センター

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 272.70㎡ (82.49坪)



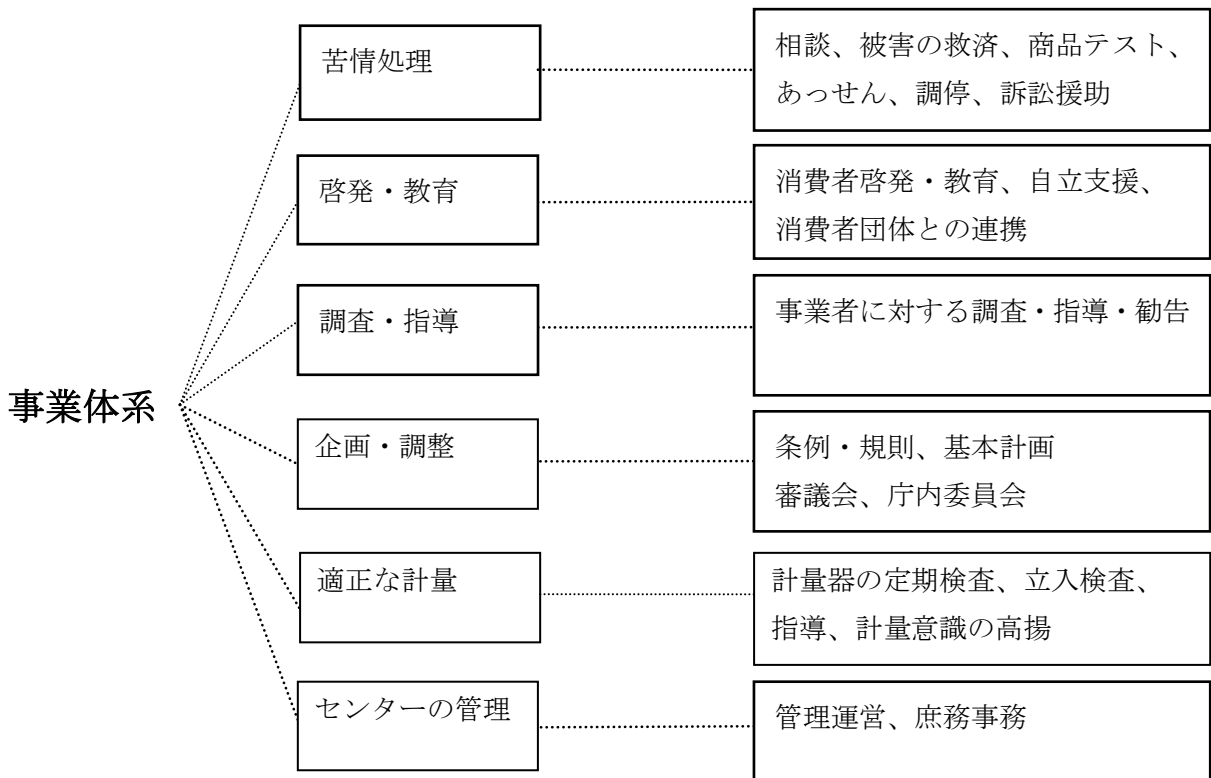
(4) 組織及び事務分掌 (令和4年5月1日現在)

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31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
消費者対策	73,862	72,080	73,115	61,328
計量器検査	11,676	10,604	11,495	9,403
計	85,538	82,684	84,610	70,731

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3年度に消費生活センターに寄せられた相談総数は6,715件で、前年度より571件の減少となりました。
- ・新型コロナウイルス感染症関連の相談は758件（約11.3%）ありました。
- ・相談件数は苦情相談が5,925件（約88.2%）、問合せ相談等が790件（約11.8%）ありました。
- ・相談方法別件数は来訪が433件、電話が6,270件、文書が12件で、電話が約93.4%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 29年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度
全件数	5,919	6,196	6,419	7,286 ※690	6,715 ※758
(苦情件数)	5,335	5,649	5,791	6,551 ※616	5,925 ※473
(問合せ件数等)	584	547	628	735 ※74	790 ※285

②契約当事者

- ・契約当事者の性別は、不明分を除き、男性2,624件（約39.1%）、女性は3,712件（約55.3%）でした。
- ・70歳以上以外は、どの年代も相談件数は減少しました。
- ・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12.6%、約28.9%で、これらの年代は合わせて約41.5%となっています。

契約当事者の年代別相談件数

年齢別	件 数			前年度比
	令和2年度	令和3年度	増減数	
20歳未満	190	145	△45	76.3
20歳代	556	549	△7	98.7
30歳代	638	527	△111	82.6
40歳代	1,060	833	△227	78.6
50歳代	1,249	1,127	△122	90.2
60歳代	958	847	△111	88.4
70歳以上	1,755	1,941	186	110.6
その他・不明	880	746	△134	84.8
計	7,286	6,715	△571	92.2

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2年度	令和3年度	増減数	
1万円未満	822	733	△89	89.2
1万円以上～5万円未満	797	752	△45	94.4
5万円以上～10万円未満	230	245	15	106.5
10万円以上～50万円未満	610	552	△58	90.5
50万円以上～100万円未満	113	135	22	119.5
100万円以上～500万円未満	180	176	△4	97.8
500万円以上～1千万円未満	23	13	△10	56.5
1千万円以上～5千万円未満	38	41	3	107.9
5千万円以上～1億円未満	4	3	△1	75.0
1億円以上	0	0	0	—

(※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商品・サービス別相談件数

- ・「化粧品関係」や「不動産賃借」、「新聞」の相談件数が、昨年度に比べ増加しています。
- ・「健康食品関係」の相談件数は、昨年度に比べ大幅に減少しています。

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 2年度	令和 3年度	
1	商品一般	558	532	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
2	化粧品関係	274	340	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
3	不動産貸借	225	241	解約退去時の敷金返還や修繕費用に関する相談など
4	インターネット 配信サービス	—※	227	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
5	携帯電話関連	249	210	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	工事・建築	190	183	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
7	健康食品関係	413	179	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
8	インターネット 接続回線	141	133	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	139	120	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	新聞	70	91	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

※ PIO-NET（パイオネット）による登録商品名が令和3年度から変更となったため。
 なお、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。

⑤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2,456件で最も多く、続いて店舗購入に関する相談が1,416件、訪問販売が602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2年度	令和3年度	増減数	
店舗購入		1,624	1,416	△208	87.2
無店舗販売	訪問販売	711	602	△109	84.7
	通信販売	2,888	2,456	△432	85.0
	マルチ・マルチまがい取引	95	63	△32	66.3
	電話勧誘販売	261	235	△26	90.0
	ネットタイプ・オプション	42	17	△25	40.5
	訪問購入	45	49	4	108.9

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	不明
訪問販売	3	44	29	57	80	74	257	58
通信販売	116	235	245	412	491	338	448	171
マルチ・マルチまがい	1	29	4	5	7	6	3	8
電話勧誘販売	0	17	13	18	39	32	94	22
ネットタイプ・オプション	0	2	1	4	0	1	7	2
訪問購入	0	0	1	3	5	12	25	3
その他無店舗販売	1	3	12	12	10	14	22	10

⑥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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
あっせん件数	983	1,033	976
解 決	910	935	872
不 調	73	98	104
あっせん解決率	92.6%	90.5%	89.3%

※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、PIO-NET（パイオネット）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）。

(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3年度も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3年度)

開催日 (予定日)	名称 (テーマ)	講師 [開催場所]	受講者数 (人)
R3. 4.	出前講座 計2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	約300
R3. 12. 21		・ [美原第1地域包括支援センターいきいきサロン] 堺市消費者啓発員、当センター職員	27
R3. 5	消費者月間講演会 (中止)	—	—
R3. 11	出張啓発イベント (中止)	—	—
R4. 2	出張啓発イベント (中止)	—	—

・ 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2,033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）

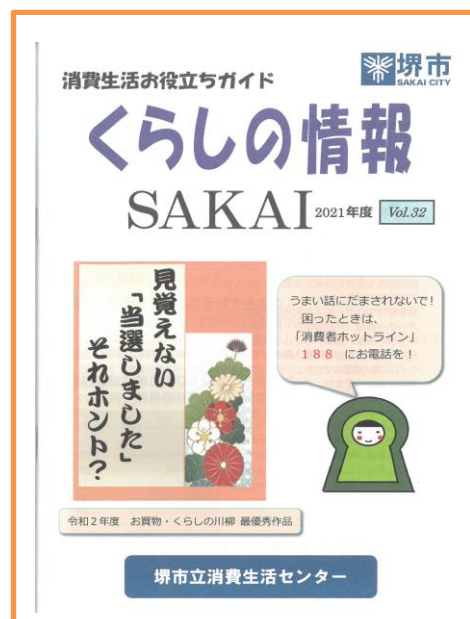
事業名		内容
R3.5	消費者月間(※備考)啓発パネル展示・啓発活動（中止）	啓発チラシ・グッズの配布
R3.5～11	各区区民まつり啓発活動（全区中止）	啓発チラシ・グッズの配布
備考	<p>（消費者月間とは）</p> <p>昭和43年5月30日に、消費者利益の擁護を図ることを目的として「消費者保護基本法（現在の消費者基本法）」が制定された。その後昭和53年に、経済企画庁（現在の内閣府）が、この日に同法が制定されたことにちなんで、毎年5月30日は「消費者の日」とした。さらに昭和63年に同法制定20周年を記念し、5月は「消費者月間」とした。現在では、消費者月間には消費者庁の統一テーマをPRし、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. 32 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。



・「笑費者になろう！」(DVD)

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DVD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。

・「中学生のかしこい消費生活GO!GO!」

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教材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お金の管理に関すること、若者がトラブルに安いネットトラブルなどの事例をもとに、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。

・「安全対策で子どもの事故予防」

「小学生も消費者!ぼくたち、わたしたちの暮らしを考えよう」

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、施設や生活用品の事故に関する注意喚起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やポスターの掲示等を行っています。また、図書やビデオ、DVDの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「住宅用火災警報器の訪問にご注意」
5月号	・相談事例「契約の際は約款の確認を！」
6月号	・相談事例「高齢の方のスマホトラブルにご注意」
7月号	・相談事例「火災保険を利用した住宅修理の勧誘にご注意」 ・お買物 暮らしの川柳を募集!
8月号	・相談事例「回数券の購入は慎重に」
9月号	・相談事例「宅配業者を装った不在通知のSMSにご注意」
10月号	・相談事例「トイレ修理に関する高額請求にご注意」
11月号	・相談事例「海産物の購入を勧める強引な電話勧誘に注意」
12月号	・相談事例「身に覚えのない荷物にご注意」 ・あなたが選ぶ!お買物 暮らしの川柳

令和3年 1月号	・相談事例「子どものスマホゲーム課金にご注意」
2月号	・相談事例「フィッシング詐欺にご注意」 ・お買物 ・くらしの川柳入賞作品が決定 ・採用情報（一般計量士）
3月号	・相談事例「4月から18歳は「大人」に！契約に法的責任を負います」

④ 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日から実施しています。（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、消費生活センターへ相談された市民に対して、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伝達します。

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3年度 開催状況	開催日	主な議題
第19回	令和3年5月	<ul style="list-style-type: none"> ・第3期堺市消費者基本計画（案）に対するパブリックコメントの実施結果について ・第3期堺市消費者基本計画 答申書（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	<p>平成31年3月</p> <p>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。</p>

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(令和3年度現在)

(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3年度は未実施

(4) その他の事業

(令和3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）、23品目を調査

（ただし、灯油は11月、2月での調査とする）

- ・調査日 対象月の1日
- ・調査方法

新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、実際に店舗に赴いての調査は原則として行わず、ネット通販や販売店のチラシに掲載された商品の価格を調査し、10日までに消費生活センターへ報告する。

- ・調査結果 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。

- ・調査日 11月26日
- ・調査方法

くらしのサポーターが持参した商品（3品程度）の総量（皆掛量）を計量し、開封して風袋量を計量する。総量から風袋量を減じた実量と内容量を比較する。

- ・調査結果 23～24ページ くらしのサポーター量目調査結果参照

(2) 市が行う啓発活動等に参加すること。

- ・9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3年度）

（単位：円）

品目 規格容量		実施時期			
		5月	8月	11月	2月
砂糖	上白糖1kg	182	175	173	184
サラダ油	1,000g	284	328	343	344
マヨネーズ	350g	205	228	227	231
マーガリン	300g	214	214	228	248
小麦粉	薄力粉1kg	245	248	240	267
しょう油	濃口1L	223	229	215	222
食パン	角型1斤	147	143	144	155
牛乳	1L	208	217	212	217
牛肉	国産ロース肉（薄切り）100g	639	623	637	641
豚肉	国産ロース肉（薄切り）100g	232	244	219	238
鶏肉	国産もも肉（皮なし）100g	124	116	117	122
鶏卵	10個入1パック	201	214	198	193
キャベツ	1玉	177	141	165	161
ほうれん草	1束	137	191	164	145
大根	1本	184	177	182	175
きゅうり	1本	46	51	55	65
米	国内産精米コシヒカリ5kg	2,003	2,093	2,159	2,184
洗濯用洗剤	液体洗剤（本体）1本	383	325	321	320
台所用洗剤	中性洗剤（本体）1本	165	170	151	159
ティッシュペーパー	5箱	290	287	296	280
トイレットペーパー	12ロール（シングル）	397	401	385	379
ガソリン	1ℓ	149	156	166	167
灯油	18ℓ	—	—	1,868	1,940

※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。

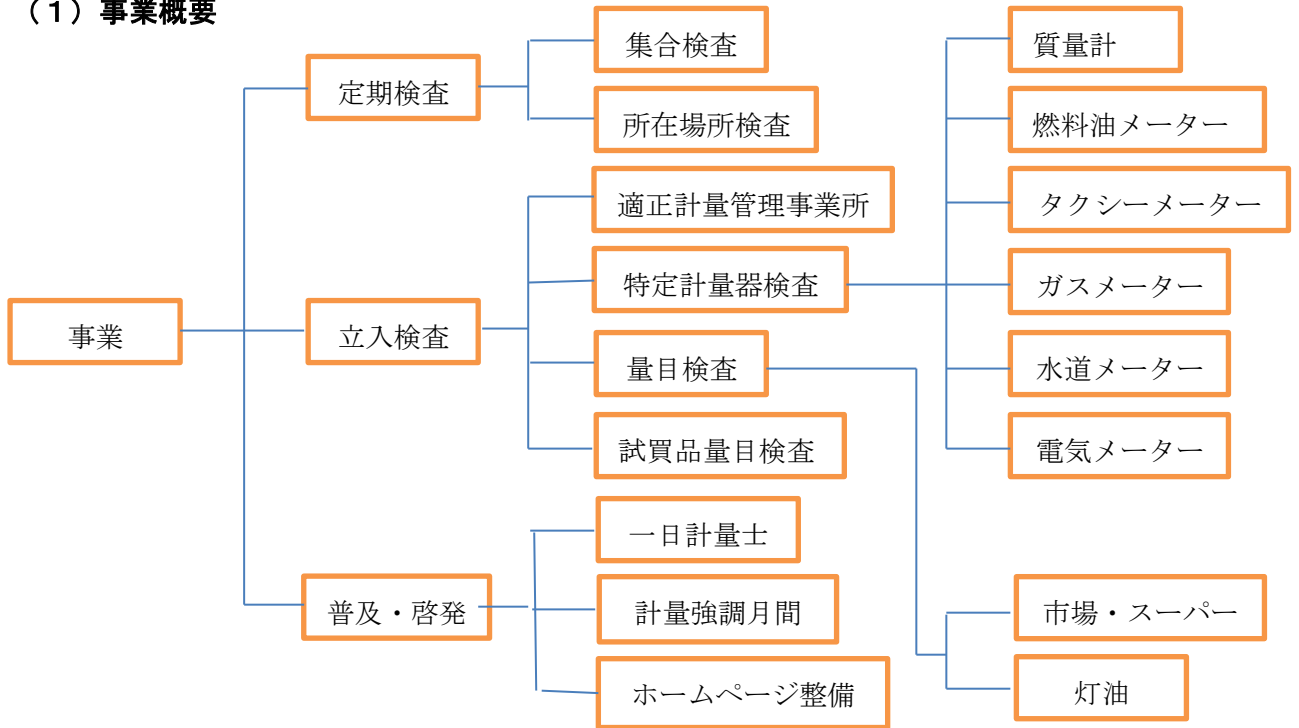
②立入調査

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2年度			令和3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	10	4,846	0	20	22,475	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
		5	18	0	10	27	0
ガス用品販売事業場の立入検査	ガス事業法	3	12	0	3	9	0
電気用品規格の立入検査	電気用品安全法	6	71	0	13	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								*					11/1 計量記念日
	計量強調月間								*					
	ホームページ整備	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	

令和3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27年度	平成29年度	令和元年度	令和3年度
期間	10/20～1/25	10/23～1/31	10/16～2/26	10/7～2/16
日数	23	30	26	35
受検戸数	55	56	55	56

・器種別検査実績

年度 種類	平成27年度		平成29年度		令和元年度		令和3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							11	
その他の手動はかり	20	1	19		15		0	
ばね式はかり	1		2		5		3	
光電式はかり							0	
電気抵抗線式	89	4	92	3	113	1	158	4
誘電式はかり	2		2		2		2	
電磁式はかり	8		9		10		6	
その他電気式								
手動指示併用はかり								
その他の指示はかり	2		1		1		1	
小計	122	5	125	3	146	1	181	4
分銅								
定量おもり								
定量増おもり	86		65		55		46	
小計	86	0	65	0	55	0	46	
合計	208	5	190	3	201	1	227	4

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、民間の計量士が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40人）

（4/30 現在）

年度	平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度	
受検戸数	195		230		208		233	
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	2		1		2		1	
不比等皿								
不比等台								
その他の手動はかり	39		28		35	1	26	1
ばね式はかり	248	2	68		142		74	
光電式はかり								
電気抵抗線式	1139	5	861	5	1030	8	958	2
誘電式はかり	10		52		39		29	1
電磁式はかり	46		56		70		65	
その他電気式	33				1			
手動指示併用はかり	13		5		28		2	
その他の指示はかり	2		1		1			
小計	1532	7	1072	5	1348	9	1486	8
分銅	10		14		10		21	
定量おもり								
定量増おもり	155		153	10	128		123	
小計	165	0	167	10	138	0	144	
合計	1697	7	1239	15	1486	9	1299	4

(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	— 日間	— 人	令和3年 7月 1日～ 7月14日 (中止)
歳末期	10日間	29人	令和3年12月 1日～12月14日
小計	10日間	29人	

(独自分)

	実働日数	延べ人数	実施期間
独自調査	— 日間	— 人	令和3年 9月 1日～ 9月14日 (中止)

・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
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	—	—	—	—	—	—	—
3	103(20)	0(0)	1,107	0	5	0	0.5

()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、事業所内で同一商品3個から5個の皆掛量(総量)の計量を行い、最も皆掛量の軽い商品1点を購入して風袋量と内容量を検査しています。

- ・実施期間 令和3年7月28日、令和3年12月21日
実働2日間 延人数8人
- ・検査場所 消費生活センター研修室
- ・商品数及び購入金額 29品目(128個)を計量、購入金額 9,660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
128	1	0	0.8%	0.0%

②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についての苦情を受け付けした場合に、現地へ行き立入検査を実施します。

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	大阪府計量検定所	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・3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て計量のポスターを掲示やデジタルサイネージ等を利用しての情報発信を行っています。

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3年11月26日（参加者40人）

商品の分類		総重量 (g)	総金額 (円)	調査件 数	検査成績					
大 分 類	中分類				10% (正確計 量基準) 以上の 超過の件数	適正計量の件数 (量目公差内の 商品を含む)		量目公差を超え た不足の件数		
					件数	%	件数	%	件数	%
食 肉 類	1 食肉	500		3	0	0.0	3	100.0	0	0.0
	2 食肉加工品	2,149		15	2	13.3	13	86.7	0	0.0
魚 介 類	3 魚介類加工品	407		8	1	12.5	7	87.5	0	0.0
野 菜	4 野菜	3,256		20	0	0.0	20	100.0	0	0.0
	5 農産物の漬物				0	0.0	0	0.0	0	0.0
果 物	6 果物				0	0.0	0	0.0	0	0.0
	7 果物の加工品	910		7	0	0.0	7	100.0	0	0.0
調 理 食 品	8 つくだに	428		6	2	33.3	4	66.7	0	0.0
	9 その他の調理 食品	1,580		12	0	0.0	12	100.0	0	0.0
	10 茶類	1,890		13	0	0.0	13	100.0	0	0.0
	11 菓子類	1,317		14	1	7.1	13	92.9	0	0.0
	12 穀類 (豆類及び粉 類) の加工品	3,725		11	2	18.2	9	0	0	0.0
	13 めん類	1,000		2	0	0.0	2		0	0.0
	14 調味料類	0		0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	15 その他の食品	545		8	0	0.0	8	0	0	0.0
	合計	17,707		119	8	6.7	111	93.3	0	0.0

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4年4月1日現在）

事業所名	所在地	事業所数
製造業		18
(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
堺アルミ(株)	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)パネル建材製造所(堺地区)	堺市堺区出島西町 2	1
セツ(株) 本社事業所	堺市西区築港新町 1-5-10	1
三菱商事ライフサイエンス(株)堺工場	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	大阪府中央区瓦町 1-4-11	1
(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	大阪府中央区久太郎町 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	大阪府中央区伏見町 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	大阪府中央区難波 5-1-5	2

堺店 泉北店 株式会社京阪百貨店 無印良品イオンモール堺北花田店	堺市堺区三国ヶ丘御幸通 59 堺市南区茶山台 1-3-1 守口市河原町 8-3 堺市北区東浅香山町 40-1-12	1
スーパーマーケット		24
イズミヤ(株) 阪和堺店 原山台店 泉北店 株式会社近商ストア 槇塚台店 東湊店 大小路店 イオンリテール(株)近畿・北陸カンパニー イオン堺北花田店 カナート(株) デイリーカナート 向ヶ丘店 中百舌鳥店 堺市駅前店 株式会社ライフコーポレーション 北野田店 初芝店 城山台店 百舌鳥店 福泉店 大仙店 なかもず店 福田店 石津店 堺駅前店 堺インター店 堺プロセスセンター 株式会社関西スーパーマーケット 萬崎菱木店 しんかな店	大阪市西成区花園南 1-4-4 堺市堺区田出井町 1-1-100 堺市南区原山台 5-8-9 堺市中区小阪 270 大阪市天王寺区悲田院町 8-22 堺市南区晴美台 3-13-1 堺市堺区春日通 1-5 堺市堺区市之町東 1-1-7 大阪市福島区海老江 1-1-23 堺市北区東浅香山町 4-1-12 大阪市住之江区南港中 2-1-109 堺市西区津久野町 1-12-1 堺市北区中百舌鳥町 5-805-2 堺市北区北長尾町 1-6-9 大阪市住之江区南港南 6-6-12 堺市東区北野田 15-1 堺市東区日置荘西町 1-11-1 堺市南区城山台 2-2-14 堺市北区百舌鳥赤畑町 2-91-1 堺市西区上 444-1 堺市堺区大仙西町 6-184-1 堺市北区長曾根町 3081-17 堺市中区福田 484 堺市堺区石津北町 90-1 堺市堺区戎島町 2-62-7 堺市西区太平寺 711-1 堺市堺区築港八幡町 105-1 伊丹市中央 5-3-38 堺市西区菱木 1-2233-4 堺市北区新金岡町 5-1-1	3 3 1 3 1 3 1 2
運輸業		105
日本郵便(株) 日本通運(株)	東京都千代田区霞が関 1-3-2 大阪市北区梅田 3-2-103	103 2

大阪国際輸送支店堺事業所事務センター シャープ大阪事業所	堺市堺区三宝町 1-1-1 堺市堺区築港八幡町 1-17	
計量証明事業		3 1
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	2 4
小売業		1 0 6
大阪府主要食糧計量自治会	堺市堺区北瓦町 1-2-16	3 3
大阪府石油協同組合	大阪市北区南森町 1-4-19	7 3
計		2 8 8

(6) センター保有基準器及び検査設備等

①基準器

定期検査をはじめ計量器の検査を行う時に基準として使用されるものが基準器です。

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	

②検査設備等

定期検査や立入検査を行う時に使用される分銅・はかり等が検査設備です。

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	
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4年5月