

件 名	堺市消費者基本計画（案）の策定について
経 過 ・ 現 状 政 策 課 題	【経過】 ○ 「堺市消費生活条例」施行（平成 22 年 4 月） ・ 市や事業者の責務や消費者の役割を明確にするとともに、市が実施する施策について、必要な事項を定め、市民の消費生活の安定及び向上のために策定 ・ 消費者施策を総合的に推進するため、「消費者基本計画」を策定することを義務付け ○ 「堺市消費者基本計画」策定に向けた検討（平成 22 年 6 月～） ・ 消費生活審議会、消費者行政庁内委員会で検討 【現状】 ○ 消費者からの相談件数が過去 10 年間で約 25%増加 ○ インターネット関連サービスに係る相談割合が高い ○ 高齢者の相談件数の増加 【課題】 ○ 多様な商品やサービスの安全性、適正な取引環境の確保 ○ 消費者自らが自主的・合理的に行動できるための支援 ○ 被害救済体制一層の充実・強化
対 応 方 針 今 後 の 取 組 （ 案 ）	■堺市消費生活基本計画（案）の概要 【計画の目的】 ○ 市の消費者施策を総合的かつ計画的に推進するため、今後の取り組むべき基本の方針と具体的施策を明らかにする 【計画の期間】 ○ 平成 23 年度～平成 27 年度の 5 年間 【基本の方針及び計画推進のための施策】 1 消費者の権利の尊重～消費生活の安全・安心の確保～ →商品・サービスの安全性や適正な取引環境を確保し、被害の未然防止・拡大防止を図る ◆危害等の防止 ・ 食品関係の監視指導 ・ 消費生活用品販売事業者への立入検査 など ◆表示等の適正化 ・ 食品衛生法に基づく表示の監視指導 ・ 家庭用品の品質表示に係る調査 ・ 事業所のはかりの定期検査 など ◆取引の適正化（重点施策） ・ 不当な取引行為に対する調査指導 ・ 不招請勧誘への対応 など ◆物価の安定 ・ 生活関連物資の価格等の調査、情報提供 など

	2 消費者の自立の支援等 →消費者が自主的・合理的に行動できるように、その自立支援のための施策を推進し、被害の未然防止を図る 《施策項目》 ◆消費者啓発の推進（重点施策） ・地域のネットワークを活用した見守りの実施 ・若年者層への啓発の拡大 など ◆消費者教育の推進（重点施策） ・教員に対する研修会の開催 ・中学校向け学習教材の充実 など ◆消費者団体への支援 ・消費生活に関する情報の共有 ・消費者団体の事業支援 など ◆消費者意見の反映 ・堺市消費生活審議会への消費者及び消費者団体代表者の参画 ・市長への申し出制度の活用 など 3 消費者被害の救済 →消費者被害救済体制を充実・強化し、複雑・多様化した消費生活相談の迅速・的確な解決を図る。 《施策項目》 ◆苦情の処理（重点施策） ・相談専門員による助言、あっせん、特別（サラ金）相談の実施 など ◆あっせん、調停（重点施策） ・堺市消費生活審議会によるあっせん、調停 ◆訴訟の援助 ・訴訟資金の貸付け 【計画の検証・評価・改善、実施状況の報告】 ○毎年度、各施策の進捗状況などを公表。 ○消費生活に関する意識調査を適宜実施し、その結果を踏まえ施策等の検証・評価を実施。 【今後のスケジュール】 ・平成 22 年 12 月 22 日～平成 23 年 1 月 26 日 パブリックコメント実施 ・平成 23 年 3 月 堺市消費者基本計画策定・公表
効果の想定	○ 消費者被害の未然防止や拡大防止につながる。 ○ 消費生活相談の迅速かつ的確な解決につながる。
関係局との政策連携	○消費者行政庁内委員会による関係各局との連携 環境局、健康福祉局、産業振興局、建築都市局、上下水道局、教育委員会事務局