

主な消費者教育・啓発等に関する取組

(その他の被害の未然・拡大防止に関する取組も記載)

【消費者に対する取組】

① 出前講座の実施

消費者被害の未然防止を図るため、地域の集まり等において出前講座を実施する。
(主な平成 25 年度実績) 高齢者対象 26 回 (1,167 人)、障がい者対象 1 回 (25 人)

② 街頭啓発等の実施

消費者問題に関心の高い市民で構成する「堺市くらしのサポーター」と連携して、各区で行われる区民まつりの会場で、啓発パンフレットを配布する。
また、消費者月間(5月)に市庁舎において、来庁者に啓発パンフレットを配布するとともに、啓発パネル展示を実施する。

③ 市民向け講演会の開催

最新の社会問題等をテーマに講演会を開催する。
(平成 25 年度テーマ「金融犯罪の被害防止について」「製品事故等の身近な危険について」)

④ 市民向け連続講座の開催

市民の消費者問題についての意識を固めるため、消費生活に関する様々な問題をテーマに連続講座を開催する。
(平成 25 年度実績) 開催回数 6 回、参加者数延べ 249 人
(平成 25 年度テーマ) 「生命保険の知識」「成年後見制度」「クレジットカードの仕組み」「リフォームの知識」「節約術や家計の見直し方法」「食品広告の見方」

⑤ 広報紙・ホームページによる情報提供

市内全戸に配布される「広報さかい」に、増加傾向にある事例など特に注意喚起すべき記事を毎月掲載する。
また、ホームページを活用し、注意喚起情報や国が公表する製品事故等の情報、講座・講演会の開催情報等を掲載する。

⑥ 啓発資料の配架・配布

トラブル事例やその対処法等、消費生活に関するパンフレット等を作成・収集し、配架・配布を行う。
(現在の主な配架場所) 消費生活センター、各区役所、公民館、老人クラブ連合会 等

⑦ 訪問販売お断りシールの普及

望まない訪問販売は消費者トラブルの大きな原因の1つとなっており、そのトラブルの未然防止を図るため、訪問販売お断りシールの周知・利用を促進する。

また、訪問販売を行う事業者に対し、訪問販売お断りシールや法律・条例等、不招請勧誘（望まない勧誘）規制について説明し、適正な事業活動の推進を要請する。

⑧ 啓発コーナー及び研修室の活用

消費生活センター内の情報コーナーにおいて、消費生活に関する行政資料やパンフレット、図書やDVDの充実を図り、その活用を促進する。

また、消費者団体が学習会等を開催する際に、センター内の研修室をその活動の場として提供する。

【見守り活動を実施されている方々に対する取組】

① 出前講座の実施

最近の被害事例の紹介や見守りの際の気づき・対応のポイント等を内容とする出前講座を実施する。

（平成25年度実績）開催回数13回、参加者数415人

（平成25年度の主な参加者）民生委員、自治会関係者、包括支援センター職員、

保健センター職員、ボランティアグループ、ケアマネージャー、介護保険事業所職員 等

② 緊急消費生活相談情報の提供（消費者自身に対する提供も含む）

被害の拡大が見込まれる等、緊急に注意喚起が必要な事案について、その手口や注意すべき点に関する情報提供を行う。

（主な情報提供先）各区役所、市内警察署、消費者団体、老人クラブ連合会、

社会福祉協議会、基幹型包括支援センター、地域包括支援センター 等

【事業者に対する取組】

① 条例に基づく指導

消費者との取引において、消費生活条例で禁止する不当な取引行為が認められた事業者に対し、是正指導を行う。

② 事業者に対する要請

相談業務におけるあっせん時、事業者来所時、事業者団体意見交換時などの機会に、消費者トラブルの現状について説明し、消費者の年齢や知識に応じた適切な勧誘を行うことや、契約内容について十分な説明を行うよう要請する。

【その他の取組】

① 警察との連携

市内警察署及び大阪府警本部と、「堺市内警察署・堺市立消費生活センター連絡会議」を開催し、生活経済事犯の現状に関する情報共有や、相談事例に基づく問題の提起と対策の検討を行う。