

# 第 2 期 堺市消費者基本計画 平成 2 9 年度 施策実施状況

# 目 次

|                      |   |
|----------------------|---|
| <u>計画の各指標項目の進捗状況</u> | 1 |
|----------------------|---|

## 各施策の実施状況

### 【重点施策】

#### 《 1 消費者の権利の尊重～消費生活の安全・安心の確保～》

|            |   |
|------------|---|
| (3) 取引の適正化 | 3 |
|------------|---|

#### 《 3 消費者被害の救済》

|           |   |
|-----------|---|
| (1) 苦情の処理 | 5 |
|-----------|---|

|             |   |
|-------------|---|
| (2) あっせん、調停 | 9 |
|-------------|---|

#### 《 4 消費者教育推進計画》

|                   |    |
|-------------------|----|
| (1) 様々な場における消費者教育 | 10 |
|-------------------|----|

|                     |    |
|---------------------|----|
| (2) 消費者教育の担い手の支援、連携 | 20 |
|---------------------|----|

### 【重点施策以外の施策】

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 1 消費者の権利の尊重～消費生活の安全・安心の確保～ | 22 |
|----------------------------|----|

|              |    |
|--------------|----|
| 2 消費者の自立の支援等 | 34 |
|--------------|----|

|            |    |
|------------|----|
| 3 消費者被害の救済 | 37 |
|------------|----|

## ○ 計画の各指標項目の進捗状況

### 【指標①】

| 指標項目                                 | 目標値   | 28年度  | 29年度  |
|--------------------------------------|-------|-------|-------|
| 訪問販売を望まない消費者のうち、訪問販売お断りシールを貼っている人の割合 | 50.0% | 16.8% | 22.6% |

(参考) 市政モニターアンケート (抜粋)

○あなたは、商品等の販売を目的とした事業者の訪問を受けることを、どのように感じていますか。

|   | 選択項目      | 回答者数 | 構成比(%) |
|---|-----------|------|--------|
| 1 | 来てほしくない   | 446  | 95.7   |
| 2 | 来てもよい時がある | 15   | 3.2    |
| 3 | 来てもよい     | 2    | 0.4    |
| 4 | その他       | 3    | 0.6    |
|   | 無回答       | 0    | 0      |
|   | 計 (回答者総数) | 466  |        |

○堺市では、望まない訪問販売による消費者被害を防ぐため、「訪問販売お断りシール」を作成し、配布しています。「訪問販売お断りシール」を利用していますか。

|   | 選択項目                | 回答者数 | 構成比(%) |
|---|---------------------|------|--------|
| 1 | 利用している              | 101  | 21.7   |
| 2 | 知らなかったが今後利用したい      | 153  | 32.8   |
| 3 | 知っているが利用していない       | 160  | 34.3   |
| 4 | 知らなかったし今後利用するつもりもない | 49   | 10.5   |
|   | 無回答                 | 3    | 0.6    |
|   | 計 (回答者総数)           | 466  |        |

○【「利用している」と回答した方】

「訪問販売お断りシール」を貼ったことで、以前と比べて効果があったと思いますか。

|   | 選択項目              | 回答者数 | 構成比(%) |
|---|-------------------|------|--------|
| 1 | 訪問販売の件数が減った       | 33   | 32.7   |
| 2 | 件数は変わらないが断りやすくなった | 13   | 12.9   |
| 3 | 以前と変わらない          | 26   | 25.7   |
| 4 | わからない             | 28   | 27.7   |
| 5 | その他               | 1    | 1.0    |
|   | 無回答               | 0    | 0      |
|   | 計 (回答者総数)         | 101  |        |

○【「知っているが利用していない」「知らなかったし今後利用するつもりもない」と回答した方】  
「訪問販売お断りシール」を利用しなかったのはなぜですか。

【複数回答可】

|   | 選択項目                     | 回答者数 | 構成比(%) |
|---|--------------------------|------|--------|
| 1 | 貼っても効果があるとは思えないから        | 86   | 41.1   |
| 2 | 貼るまでもなく自分で断れるから          | 74   | 35.4   |
| 3 | 貼ることで家の外観が損なわれるから        | 66   | 31.6   |
| 4 | 日中、家に不在のため、勧誘を受けることがないから | 26   | 12.4   |
| 5 | その他                      | 32   | 15.3   |
|   | 無回答                      | 2    | 1.0    |
|   | 計 (回答総数)                 | 286  |        |

【指標②】

| 指標項目                  | 目標値   | 28年度  | 29年度  |
|-----------------------|-------|-------|-------|
| 消費生活センターの役割を知っている人の割合 | 50.0% | 40.1% | 42.9% |

(参考) 市政モニターアンケート (抜粋)

○あなたは堺市立消費生活センターを知っていますか。

|   | 選択項目                | 回答者数 | 構成比(%) |
|---|---------------------|------|--------|
| 1 | 名前も役割も知っている         | 200  | 42.9   |
| 2 | 名前は知っているが、役割までは知らない | 188  | 40.3   |
| 3 | 名前も役割も知らない          | 77   | 16.5   |
|   | 無回答                 | 1    | 0.2    |
|   | 計 (回答者総数)           | 466  |        |

【指標③】

| 指標項目      | 目標値    | 28年度   | 29年度   |
|-----------|--------|--------|--------|
| 出前講座の参加者数 | 2,500人 | 1,529人 | 1,251人 |

【指標④】

| 指標項目     | 目標値   | 28年度  | 29年度  |
|----------|-------|-------|-------|
| あっせんの解決率 | 90.0% | 90.9% | 92.4% |

(参考) 29年度相談状況

| 相談件数  | 苦情相談① | あっせん |     |    | あっせん率<br>(②/①) | あっせん解決率<br>(③/②) |
|-------|-------|------|-----|----|----------------|------------------|
|       |       | 件数②  | 解決③ | 不調 |                |                  |
| 5,919 | 5,335 | 939  | 868 | 71 | 17.6           | 92.4             |

○ 各施策の実施状況

【重点施策】

≪ 1 消費者の権利の尊重 ～消費生活の安全・安心の確保～ ≫

(3) 取引の適正化

① 条例違反事業者に対する指導・勧告・公表

|                | 施策名   | 担当課      | 29年度実施内容及び今後の取組事項など  |            |        |
|----------------|---|----------|--|------------|--------|
|                | 施策の内容（計画記載）   |          |  |            |        |
| 1              | 不当な取引行為に対する調査指導等  | 消費生活センター | ○ 条例違反行為が認められた事業者に対し、1件の是正指導を実施（主な内容は下記）。  |            |        |
|                | ○ 消費生活相談情報等に基づき、不当な取引行為が行われている疑いがあると認めるときは、堺市消費生活条例に基づき、当該事業者に対して資料提出要求や立入検査等必要な調査を行い、必要な場合には違反行為を是正するよう指導・勧告し、また、必要な情報を消費者に提供することで、被害の拡大防止及び再発防止を図ります。 |          | <table border="1"> <thead> <tr> <th>対象事業者の主な業種</th> <th>主な違反行為</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>・住宅リフォーム契約(1件)</td> <td>点検を端緒とする次々工事・施工</td> </tr> </tbody> </table> | 対象事業者の主な業種 | 主な違反行為 |
| 対象事業者の主な業種     | 主な違反行為  |          |  |            |        |
| ・住宅リフォーム契約(1件) | 点検を端緒とする次々工事・施工   |          |  |            |        |
|                |   |          | ○ これまでに条例に基づく是正指導を行った事業者に関し、来所させた上で是正状況等の確認を行うとともに、指導後の苦情相談の内容等から現在の是正内容では不十分と判断される事業者に対しては、より実効性のある是正を求めた。  |            |        |
|                |   |          | ○ 引き続き、相談情報等から条例違反行為が行われていないかを注視し、行われている疑いがあれば速やかに調査を実施し、大阪府等の関係機関とも連携して指導を行う。   |            |        |

② 法令遵守のための啓発・指導

| 施策名   |   | 担当課      | 29年度実施内容及び今後の取組事項など  |       |       |         |   |         |   |         |   |           |                       |
|---|---|----------|--|-------|-------|---------|---|---------|---|---------|---|-----------|-----------------------|
| 施策の内容（計画記載）   |   |          |  |       |       |         |   |         |   |         |   |           |                       |
| 1   | 事業者団体との連携による適正な事業活動の推進  | 消費生活センター | <p>○ 事業者団体との意見交換会等において、現在の相談事案の傾向や問題と思われる点、今後の対応等について意見交換を行い、適正な事業活動の推進を要請（主な内容は下記）。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>主な業種</th> <th>主なテーマ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>・電気通信事業</td> <td>電気通信事業分野における消費者保護の取組、電気通信事業法改正後の事業者相談窓口対応、光回線の卸売に伴う勧誘トラブル 等について</td> </tr> <tr> <td>・生命保険事業</td> <td>業界の動向、業界の高齢者対応、給付金の説明や表示、マイナンバーの取扱い、消費者教育 等について</td> </tr> <tr> <td>・損害保険事業</td> <td>業界の動向、改正保険業法の内容、高齢社会への取組、損害保険代理店、不正請求対応 等について</td> </tr> <tr> <td>・信用情報取扱機関</td> <td>業界の取組、情報開示、事故情報 等について</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 引き続き事業者団体との意見交換等を通じ、適正な事業活動の推進を要請する。</p> | 主な業種  | 主なテーマ | ・電気通信事業 | 電気通信事業分野における消費者保護の取組、電気通信事業法改正後の事業者相談窓口対応、光回線の卸売に伴う勧誘トラブル 等について | ・生命保険事業 | 業界の動向、業界の高齢者対応、給付金の説明や表示、マイナンバーの取扱い、消費者教育 等について | ・損害保険事業 | 業界の動向、改正保険業法の内容、高齢社会への取組、損害保険代理店、不正請求対応 等について | ・信用情報取扱機関 | 業界の取組、情報開示、事故情報 等について |
|   | 主な業種  |          |  | 主なテーマ |       |         |   |         |   |         |   |           |                       |
| ・電気通信事業   | 電気通信事業分野における消費者保護の取組、電気通信事業法改正後の事業者相談窓口対応、光回線の卸売に伴う勧誘トラブル 等について |          |  |       |       |         |   |         |   |         |   |           |                       |
| ・生命保険事業   | 業界の動向、業界の高齢者対応、給付金の説明や表示、マイナンバーの取扱い、消費者教育 等について                 |          |  |       |       |         |   |         |   |         |   |           |                       |
| ・損害保険事業   | 業界の動向、改正保険業法の内容、高齢社会への取組、損害保険代理店、不正請求対応 等について                   |          |  |       |       |         |   |         |   |         |   |           |                       |
| ・信用情報取扱機関   | 業界の取組、情報開示、事故情報 等について   |          |  |       |       |         |   |         |   |         |   |           |                       |
| <p>○ 事業者団体に対し機会を設け、消費生活センターに寄せられた相談事例の紹介、特定商取引に関する法律、消費者契約法など消費生活関連法令の改正や条例の周知などを行い、事業者団体を通じて、事業者と消費者との間に生じた苦情処理の体制整備、事業者自らが事業活動に関して遵守すべき基準の作成の支援等につなげることにより、市民の消費生活における利益の擁護及び増進を図ります。</p> |   |          |  |       |       |         |   |         |   |         |   |           |                       |

③不招請勧誘への対応

| 施策名         |   | 担当課      | 29年度実施内容及び今後の取組事項など  |
|-------------|---|----------|--|
| 施策の内容（計画記載） |   |          |  |
| 1           | 不招請勧誘への対策   | 消費生活センター | <p>○ ≪消費者に対する啓発≫<br/>訪問販売お断りシールの周知・利用促進を図るため、ホームページへの掲載や区役所等関係施設へ配架するとともに、出前講座等の場でシールの意義を説明し配布している。また、各区において、全転入者に対して配布を実施している。</p> <p>○ ≪事業者に対する啓発≫<br/>訪問販売を行う事業者に対して、不招請勧誘への規制（法律・条例や訪問販売お断りシ</p> |
|             | <p>○ 訪問販売・悪質訪問販売お断りシールや啓発チラシの配布等によって、消費者及び事業者に対して不招請勧誘に関する啓発を行うとともに、消費者の意思表示を明確化することで、トラブルの未然防止を図ります。</p> |          |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>ール等)について説明し、適正な事業活動の推進を要請。(違反が認められた事業者には是正するよう指導を実施)</p> <p>○ 訪問販売お断りシールを貼ることの意義(貼っている消費者の家を訪問し勧誘する行為は堺市消費生活条例違反であること等)や消費生活センターの紹介をシール表面・台紙裏面に追記したものを作成し、一層の普及を図っている。</p> <p>○ 引き続き、消費者・事業者に対し啓発を図り、被害の未然防止に努める。</p> |
|--|--|--|

### 《 3 消費者被害の救済 》

#### (1) 苦情の処理

##### ① 相談員による助言・あっせん

| 施策名         |   | 担当課                         | 29年度実施内容及び今後の取組事項など  |    |    |    |       |       |  |         |     |                             |          |     |  |        |     |              |
|-------------|---|-----------------------------|--|----|----|----|-------|-------|--|---------|-----|-----------------------------|----------|-----|--|--------|-----|--------------|
| 施策の内容(計画記載) |   |                             |  |    |    |    |       |       |  |         |     |                             |          |     |  |        |     |              |
| 1           | <p>専門相談員による助言、あっせん</p> <p>○ 消費生活センターに寄せられた消費生活相談に対し、消費生活に関する専門的な知識を有する専門相談員による助言やあっせんを行い、また、必要に応じて関係部局・関係機関等とも連携し、迅速かつ的確な解決を図ります。</p> | 消費生活センター                    | <p>○ 市民からの消費生活相談に対し、専門相談員による助言・あっせんを行い、解決を図った。<br/>【消費生活相談件数】… 5, 919件<br/>【処理結果内訳】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>件数</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(1)助言</td> <td>4,185</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(2)あっせん</td> <td>939</td> <td>あっせん率 17.6% (政令指定都市平均 6.5%)</td> </tr> <tr> <td>(3)他機関紹介</td> <td>203</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(4)その他</td> <td>377</td> <td>消費者からの情報提供など</td> </tr> </tbody> </table> <p>【あっせん処理状況】… 解決 868 件、不調 71 件(あっせん解決率 92.4%)<br/>【相談の概要】… <u>別添の参考資料①を参照</u></p> <p>○ 複雑多様化する消費生活相談に迅速・的確に対応するため、専門相談員の専門的知識の向上をはじめとした相談体制の一層の強化を図る。</p> |    | 件数 | 備考 | (1)助言 | 4,185 |  | (2)あっせん | 939 | あっせん率 17.6% (政令指定都市平均 6.5%) | (3)他機関紹介 | 203 |  | (4)その他 | 377 | 消費者からの情報提供など |
|             |   |                             | 件数   | 備考 |    |    |       |       |  |         |     |                             |          |     |  |        |     |              |
| (1)助言       | 4,185   |                             |  |    |    |    |       |       |  |         |     |                             |          |     |  |        |     |              |
| (2)あっせん     | 939   | あっせん率 17.6% (政令指定都市平均 6.5%) |  |    |    |    |       |       |  |         |     |                             |          |     |  |        |     |              |
| (3)他機関紹介    | 203   |                             |  |    |    |    |       |       |  |         |     |                             |          |     |  |        |     |              |
| (4)その他      | 377   | 消費者からの情報提供など                |  |    |    |    |       |       |  |         |     |                             |          |     |  |        |     |              |

- 消費生活相談の内容を分析し、効果的な啓発や事業者指導につなげる。

② 相談員の専門的知識の向上

| 施策名   |   | 担当課      | 29年度実施内容及び今後の取組事項など  |       |    |
|---|---|----------|--|-------|----|
| 施策の内容（計画記載）   |   |          |  |       |    |
| 1   | 専門的知識向上のための研修への参加   | 消費生活センター | ○ 専門的知識及び相談処理技法の向上を図るため、関係機関が開催する各種研修会へ参加。   |       |    |
|   | ○ 専門相談員が、消費生活相談に要する専門的知識の向上に関する研修へ参加し、相次ぐ新たな課題や関係法令の改正等に適切に対応できるようにします。 |          | <b>【主な研修テーマ】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>●インターネット・スマートフォンに関する消費者トラブル</li> <li>●商品の安全性に関する知識と食品の安全・表示、子どもの事故防止</li> <li>●決済手段をめぐる消費者トラブル</li> <li>●金融・保険をめぐる消費者トラブル</li> <li>●住宅の賃貸・売買契約に関する消費者トラブル</li> <li>●自転車・中古車等に関する消費者トラブル</li> <li>●美容医療に関する消費者トラブル</li> <li>●標準約款に関する消費者トラブル 等</li> </ul> |       |    |
| 2   | 相談アドバイザーの活用   | 消費生活センター | ○ 相談員の実務能力の向上を図るため、専門家を講師とした職場研修会を3回開催した。（主な内容は下記）   |       |    |
|   | ○ 弁護士等の専門家を活用し、専門的知識を要する相談への相談員の対応能力を高めます。                              |          | <table border="1"> <thead> <tr> <th>主なテーマ</th> <th>講師</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>●第1回【相談事例検討】</li> <li>・月謝制ビジネスネットワーク講座に付随したアフィリエイト講習の解約について</li> <li>・市営住宅の保証人について</li> <li>・身元保証等高齢者サポート事業について 等</li> </ul> </td> <td>弁護士</td> </tr> </tbody> </table>       | 主なテーマ | 講師 |
| 主なテーマ   | 講師  |          |  |       |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●第1回【相談事例検討】</li> <li>・月謝制ビジネスネットワーク講座に付随したアフィリエイト講習の解約について</li> <li>・市営住宅の保証人について</li> <li>・身元保証等高齢者サポート事業について 等</li> </ul> | 弁護士   |          |  |       |    |

|   |   |          |  |     |
|---|---|----------|--|-----|
|   |   |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>●第2回【相談事例検討】</li> <li>・情報商材販売サイトについて</li> <li>・債権譲渡登記された家庭教師の教材代金について 等</li> </ul>  | 弁護士 |
|   |   |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>●第3回【相談事例検討】</li> <li>・美容医療について</li> <li>・時効成立後の請求について</li> <li>・CO2 排出権取引業者「あおぞら」に対する判決について 等</li> </ul>   | 弁護士 |
|   |   |          | ○ 引き続き、専門的知識・知見を有する専門家を活用し、相談事案の傾向等に即した研修会等を開催する。  |     |
| 3 | 相談用資料の充実                                | 消費生活センター | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 消費生活相談の迅速・的確な解決や、効果的な事業者指導につなげるため、法律や判例、制度の解釈に関する書籍等、資料の充実を図った。</li> </ul> <p>【主な内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活関連法解説関係、クレジットカード関係、インターネットトラブル関係、香害関係 等</li> </ul> |     |
|   | ○ 消費生活に関する図書等の資料を充実させ、消費生活相談体制の強化を図ります。 |          |  |     |
|   |   |          | ○ 法律や制度の改正、新たな手口の消費者被害の発生等、必要に応じて資料の充実を図る。   |     |

③ 関係機関等との連携

| 施策名         |  | 担当課      | 29年度実施内容及び今後の取組事項など   |
|-------------|--|----------|---|
| 施策の内容（計画記載） |  |          |   |
| 1           | 情報の共有等   | 消費生活センター | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ≪緊急消費生活相談情報≫<br/>被害の拡大が見込まれる等、緊急に注意喚起が必要な相談事案について、その手口や注意すべき点を「緊急消費生活相談情報」として情報提供。</li> </ul> <p>【主な内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」という架空請求ハガキについて</li> <li>● 警察官を騙った不審な電話について</li> </ul> |
|             | ○ 消費生活センターで受けた相談や国・府等からの情報を速やかに収集し、市内警察署・各区役所等と情報を共有しながら、消費者被害の未然防止・拡大防止に努めます。 |          |   |
|             | ○ 被害拡大が想定される場合は、緊急に市   |          |   |

|  |  |
|--|--|
| <p>内警察署・庁内関係課と連携し、対処法を検討します。</p> <p>○ 消費生活センターに寄せられた相談情報を、全国消費生活ネットワークシステムに早期に入力・確認すること等によって、消費者庁、国民生活センター等へ速やかに情報伝達します。</p>           | <p><b>【主な情報提供先】</b><br/>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</p> <p>○ 《情報通知》<br/>相談情報については、PIO-NET を通じ消費者庁等へ情報伝達し、身体に重大な危害が生じた「重大消費者事故等」については、消費者安全法の規定に基づき、消費者庁に即時に通知を行った。</p> <p><b>【該当事案】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>●リフォーム業者の仲介による畳の入れ替えに伴う体調悪化・アレルギー症状発症</li><li>●食品の戸別配達に係る荷物の荷崩れによる負傷</li><li>●飲食店内の通路に置かれたビールケースによる転倒・骨折</li><li>●賃貸住宅の床傾斜に起因する目まい・耳鳴り・平衡感覚の支障</li><li>●全身もみほぐしのボディケアの施術による肋軟骨骨折</li></ul> <p>○ 引き続き緊急に対応が必要な相談事案等については、各区役所や市内警察署等と連携して注意喚起を行う等、被害の未然防止・拡大防止を図る。</p> |
| <p>2</p> <p>警察署との連携</p> <p>○ 市内警察署との連絡会議等を通じ、消費生活センターと警察署が、それぞれの役割の中で、消費者問題に関する課題や対応策を検討するなど、相互の連携強化を図ることにより、被害の救済や未然防止・拡大防止に努めます。</p> | <p>消費生活センター</p> <p>○ 「堺市内警察署・堺市立消費生活センター連絡会議」<br/>市内警察署及び大阪府警察本部と、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実施。</p> <p><b>【主なテーマ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>●動画配信の教材のネットワークビジネスについて</li><li>●海外マルチ事業者との契約について</li><li>●フリーマーケットアプリで落札した自転車が盗難車で警察に没収された事案 等</li></ul> <p>○ 違法行為が疑われる事業者に関する刑事訴訟法に基づく警察からの照会に対し、相談者の了解を得たうえで、該当事案の情報提供を実施。また、悪質性の高い事業者に関しては、消費生活センターから警察へ情報提供を行った。</p> <p>○ 特殊詐欺被害の未然防止に向けて、本市と市内各警察署との間で締結した「堺市における特</p>  |

|   |   |          |  |
|---|---|----------|--|
|   |   |          | <p>殊詐欺被害防止対策に関する協定」に基づき、特殊詐欺被害防止電話パトロールを実施。</p> <p>○ 引き続き消費生活センターと市内警察署の連携強化を図り、消費者被害の救済や未然防止・拡大防止に努める。</p>  |
| 3 | <p>多重債務問題に関する関係機関との連携等</p> <p>○ 多重債務問題に関して、関係機関や庁内関連部局とも連携し、適切な救済を図ります。</p> | 消費生活センター | <p>○ 29年度に消費生活センターに寄せられた相談のうち、借金に関する相談は66件。これらの相談に対しては、債務整理の方法等の助言を行い、法テラスや弁護士会等の関係機関を案内するとともに、必要に応じて庁内福祉部局等につなぎ、適切な救済に向けた取組を行っている。</p> <p>○ 引き続き、関係機関との情報交換や、関係部局とも連携し、適切な相談機関につなぎ、救済に向けた取組を推進する。</p> |

(2) あっせん、調停

① 消費生活審議会によるあっせん・調停

|   | 施策名   | 担当課      | 29年度実施内容及び今後の取組事項など   |
|---|---|----------|---|
|   | 施策の内容（計画記載）   |          |   |
| 1 | <p>堺市消費生活審議会によるあっせん、調停</p> <p>○ 高度な専門知識を要するなど、消費生活センターにおける専門相談員による苦情処理では解決が困難な事案について、有識者で組織された堺市消費生活審議会のあっせん、調停により解決を図ります。</p> <p>○ あっせん、調停により得られた合意で定められた義務を事業者が履行しない場合には、消費者からの申し出に応じて、履行状況について調査し、事業者に義務の履行を</p> | 消費生活センター | <p>○ 29年度は1件の事案を付託。相手方事業者が審議会への出席に向けた日程調整に応じず、継続中。</p> <p><b>(事案の詳細は別添の参考資料②を参照。)</b></p> <p>○ 引き続き審議会のあっせん・調停に付託すべき事案が生じた際には、速やかに手続きを行う。</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>勧告します。</p> <p>○ 同種被害の防止とその救済のため、あつせん、調停の経過及び結果を公表します。</p> |  |  |
|--|--|--|

#### 《 4 消費者教育推進計画 》

##### (1) 様々な場における消費者教育

##### ① 学校等における消費者教育の推進

##### 《 幼稚園、保育所等 》

|   | 施策名  | 担当課      | 29年度実施内容及び今後の取組事項など   |
|---|--|----------|---|
|   | 施策の内容（計画記載）  |          |   |
| 1 | 消費者教育における取組支援  | 消費生活センター | ○ ライフステージ別の消費者教育の充実を図る観点から、保育園や幼稚園において活用することを目的とした絵本「もったいないばあさん」を作成し、市内の保育園や幼稚園に配布した。 |
|   | ○ 幼児向け教材の充実をはじめ、市内の幼稚園や保育所における消費者教育を支援するための取組を推進します。 |          |   |
| 2 | 事故防止に関する情報提供   | 消費生活センター | ○ ホームページやさかい子育て応援アプリを通じて、子どもの事故防止に役立つ注意喚起情報を発信した。                                     |
|   | ○ 製品事故をはじめ、子どもが遭いやすい事故やその注意点に関する情報を提供し、事故の未然防止を図ります。 |          |   |

##### 《 小学校、中学校、高校等 》

|   | 施策名                                 | 担当課             | 29年度実施内容及び今後の取組事項など   |
|---|-------------------------------------|-----------------|---|
|   | 施策の内容（計画記載）                         |                 |   |
| 1 | 小学校家庭科及び中学校技術・家庭科（家庭分野）における消費者教育の実施 | 学校指導課<br>教務グループ | ○ 教職員向けに、「契約についての知識」や「消費者トラブルについての事例と対処方法」に関する研修会を、消費生活センターと共催した。契約の基礎を学び、さらに情報社会にお |

|  |                                     |  |
|--|-------------------------------------|--|
| <p>○ 学習指導要領において、小学校家庭科及び中学校技術・家庭科（家庭分野）の内容の「身近な消費生活と環境」において、「物や金銭の使い方と買物について（小）」「家庭生活と消費について（中）」を示しており、これに基づき物や金銭の計画的な使い方や消費者の基本的な権利と責任、販売方法の特徴等について学習を進めます。</p>   | <p>（計画策定時の表記は「教務課」）</p>             | <p>けるトラブル事例から防止策及び対処方法を学んだ。子どもたちの身の回りで起こる消費者トラブルの実態を学び、その予防と対策のために、学校や家庭でどのような教育を実施すればよいか考える場とした。</p> <p>○ 公益財団法人関西消費者協会の依頼を受け、消費者教育についての講師派遣の希望の有無を各小中学校に照会する等調整を行った。</p> <p>○ 小学校家庭科及び中学校技術・家庭科（家庭分野）において、学習指導要領に基づき消費者教育を進めた。</p> <p>○ 消費者教育は社会の変化と密接な関係があり、近年はインターネットなどによる販売方法の多様化や、利用する消費者の若年齢化が急速に進んでいるので、指導法の研究をすすめる。</p> |
| <p>環境・防災教育推進事業</p> <p>○ 【環境・防災教育研究校の指定】 指定を受けた研究校は地域の実態に応じた環境教育を推進し、ホームページや子どもゆめフォーラムにおいて、実践の発信を行います。</p> <p>○ 【グリーンカーテン整備】 希望した40校程の幼稚園、小学校、中学校がゴーヤ等の栽培によるグリーンカーテン作りに取り組み、ホームページや展覧会においてその成果を発信します。</p> | <p>学校指導課<br/>（計画策定時の表記は「学校企画課」）</p> | <p>○ 29年度は、研究校の指定の実績はないが、環境教育や防災教育の研究主題（テーマ）に応じた出前授業やプログラム開発等を行う環境防災教育サポーターを小学校30校、中学校5校（計35校）に配置した。</p> <p>○ 29年度は、小学校32校・中学校14校・幼稚園7園（計53校園・105教室）が整備事業を行い、体験活動を通じて環境保全に関する興味関心を高めた。<br/>成果はホームページ等での発信の他、市役所1階ロビーに各学校園の取組のまとめの作品等を掲示。</p>   |
| <p>学校における消費者教育の支援</p> <p>○ 学校における消費者教育を支援するため、学校向けの消費者教育用資料を作成し、市内の学校に配布する等、消費者教育用資料の充実を図るとともに、必要に応じて専門家の派</p>   | <p>消費生活センター</p>                     | <p>○ 市内中学校における家庭科授業用資料として、指導者や保護者とともに考える構成の消費者教育資料を配布。<br/>【資料の主な内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者とは（消費者の権利と責任など）</li> <li>●契約の基礎知識（契約前に考えること、契約の取り消しなど）</li> <li>●悪質商法の手口と対処法（若者が狙われる悪質商法など）</li> </ul>   |

|   |  |                 |   |
|---|--|-----------------|---|
|   | <p>遣も含めた出前講座等を実施します。</p>   |                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●携帯電話・インターネットのトラブル（主なトラブル事例と対処方法など）</li> <li>●インターネットのマナー</li> <li>●製品事故</li> <li>●環境に配慮した生活 等</li> </ul> <p>○ 引き続き、市内中学校の授業用資料として、消費者教育資料を配布する。</p> |
| 4 | <p>高校生向け啓発機会の充実</p> <p>○ 市内の高校に対し、大阪府とも連携しながら、学習資料の提供や講座の実施等、啓発機会の拡充を図ります。</p> | <p>消費生活センター</p> | <p>○ 実績なし</p> <p>○ 今後、市内の各高校に対し、啓発資料の提供や講座の実施を働き掛けていく。</p>  |

《大学等》

|   |  |                 |   |
|---|--|-----------------|---|
| 1 | <p>出前講座等の実施</p> <p>○ 新入生オリエンテーション等の様々な機会を捉えて、出前講座等を実施することにより、若年者の消費者トラブルの未然防止を図ります。</p>        | <p>消費生活センター</p> | <p>○ 新入生（300人）を対象に新入生オリエンテーションの一環として出前講座を実施。</p> <p>○ 引き続き、市内の各大学等に対し、講座の実施を働き掛けていく。</p>                              |
| 2 | <p>若年者向け啓発資料の充実</p> <p>○ 若年者が陥りやすい消費者トラブルに関する啓発資料等を充実させ、市内大学への配架等を行うことで、消費者トラブルの未然防止を図ります。</p> | <p>消費生活センター</p> | <p>○ 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、若年者向けに市内大学等に配架・配布を行った。</p> <p>○ 引き続き、市内の各大学等に対し、啓発資料の配架等の協力について働き掛けていく。</p> |

②地域社会における消費者教育の推進

|   | 施策名  | 担当課   | 29年度実施内容及び今後の取組事項など  |
|---|--|---|--|
|   | 施策の内容（計画記載）  |   |  |
| 1 | <p>高齢者支援ネットワーク会議等を通じた消費者被害の未然防止・救済</p> <p>○ 高齢者支援に携わる関係部局や関係機関等で構成する堺市高齢者支援ネットワーク会議等を通じ、関係者間の連携を図るとともに、迅速な情報提供等を行うことにより、消費者被害の未然防止や救済につなげます。</p>   | <p>消費生活センター</p> <p>地域包括ケア推進課<br/>(計画策定時の表記は「高齢施策推進課」)</p> | <p>○ 29年度に開催された高齢者支援ネットワーク会議に参加し、高齢者の消費者トラブルに関する情報共有を図るとともに、関係者間の連携の強化に努めた。</p> <p>また、高齢福祉部局の認知症サポーター養成事業や高齢者見守りネットワーク協力事業者等の登録、高齢者徘徊SOSネットワーク事業との連携に加え、地域包括ケア推進課が発行するリーフレットにおいて消費生活に関する相談窓口を掲載するなど、消費者被害の未然防止・救済を含めた高齢者見守りネットワークの充実・強化を行った。</p> |
| 2 | <p>障害者に対する情報提供の充実</p> <p>○ 従来の情報提供に加え、障害者の状況にも配慮しながら、障害者が入手・理解しやすい形での情報提供手段の多様化を推進します。</p> <p>○ また、気づかないうちに障害者が消費者被害に遭う事態を防ぐため、障害者本人はもとより、支援者等を通じた予防や早期の気づき等の観点から、消費生活部局と障害福祉部局とが連携しながら研修等の機会を確保し、消費者教育の充実を図ります。</p> | <p>消費生活センター</p> <p>障害施策推進課</p>                            | <p>○ 29年度は、障害者を対象とした出前講座を1回実施(33人)。</p> <p>○ 引き続き、支援が必要な障害者にとって入手・理解しやすい形での消費者被害の未然防止に向けた情報提供手段の企画・実施を進めていく。</p>   |

| 3                      | <p>啓発用資料の充実</p> <p>○ 関係各課と連携し、消費生活における代表的なトラブル事例や消費者関連法規などの情報を掲載した啓発冊子やパンフレット等の啓発資料を作成し、市民に広く配布します。また、啓発資料の配架場所の拡充を図ります。</p>   | 消費生活センター<br>関係各課                 | <p>○ 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、市民向けに配架・配布を行った。</p> <p>【主なパンフレット等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●高齢者向け啓発資料</li> <li>●若年者向け啓発資料</li> <li>●相談事例集</li> <li>●関係省庁・団体作成資料 等</li> </ul> <p>【主な配架場所・配布先】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●消費生活センター</li> <li>●各区役所</li> <li>●公民館</li> <li>●庁内関係部局</li> <li>●消費者団体</li> <li>●関係団体</li> <li>●市内大学 等</li> </ul> <p>○ 健康福祉局と連携し、消費生活センターの周知・啓発情報を加えた高齢者・支援者向け認知症啓発冊子、見守り啓発冊子等を作成し、様々な機会を捉えて配布した。</p> <p>○ 上下水道局と連携し、水道工事等に係る悪質事業者による消費者被害を防止するため、注意喚起チラシを作成し、様々な機会をとらえて配布した。</p> <p>○ 引き続き、啓発資料の拡充を図るとともに、配架場所の拡充等、より効果的な配布方法を検討する。</p> |      |         |    |      |                        |                                |                                  |     |
|------------------------|--|----------------------------------|--|------|---------|----|------|------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----|
| 4                      | <p>出前講座の実施</p> <p>○ 消費生活の複雑・多様化に伴い深刻化している消費者被害を未然防止するため、地域の集まりなどにおいて出前講座を実施します。</p> <p>○ また、高齢者等の見守りに携わっている方々に対して、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し、見守り強化を呼びかけます。</p> | 消費生活センター                         | <p>○ 下記のとおり出前講座を実施し、消費者被害の未然防止を図った。</p> <p>【開催回数】 19回</p> <p>【参加者数】 1, 251人</p> <p>【主な内容】 高齢者対象13回（778人）、障害者対象1回（33人）、大学生対象1回（300人）</p> <p>（※なお、出前講座としては、上記以外に、見守り活動を実施されている方々を対象に4回（140人参加）実施している。）</p> <p>○ 引き続き地域の集まり等において出前講座を実施し、消費者被害の未然防止を図る。</p>   |      |         |    |      |                        |                                |                                  |     |
| 5                      | <p>消費者教育受講機会の拡充</p> <p>○ 市民の消費者問題についての意識を高め、その自立を支援するため、連続講座の開催等により、消費者教育受講機会の拡充</p>   | 消費生活センター                         | <p>○ 下表のとおり全4回の連続講座「消費者力向上講座」を開催。</p> <table border="1" data-bbox="972 1326 2033 1469"> <thead> <tr> <th>開催日時</th> <th>テーマ及び講師</th> <th>概要</th> <th>参加者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2月2日（金）<br/>13:30～15:00</td> <td>聞いて、なるほど！マヨネーズのお話～おいしさの秘密、表示の見</td> <td>防腐剤未使用のマヨネーズが腐らないのはなぜか、おいしさを保つため</td> <td>26人</td> </tr> </tbody> </table>  | 開催日時 | テーマ及び講師 | 概要 | 参加者数 | 2月2日（金）<br>13:30～15:00 | 聞いて、なるほど！マヨネーズのお話～おいしさの秘密、表示の見 | 防腐剤未使用のマヨネーズが腐らないのはなぜか、おいしさを保つため | 26人 |
| 開催日時                   | テーマ及び講師  | 概要                               | 参加者数   |      |         |    |      |                        |                                |                                  |     |
| 2月2日（金）<br>13:30～15:00 | 聞いて、なるほど！マヨネーズのお話～おいしさの秘密、表示の見   | 防腐剤未使用のマヨネーズが腐らないのはなぜか、おいしさを保つため | 26人  |      |         |    |      |                        |                                |                                  |     |

|                         | <p>を図ります。</p>   |   | <table border="1"> <tr> <td data-bbox="972 113 1182 260"></td> <td data-bbox="1182 113 1615 260">           方～<br/>           キューピー株式会社         </td> <td data-bbox="1615 113 2031 260">           の工夫など、マヨネーズのおいしさの秘密について裏面表示の見方もまじえて学ぶ         </td> <td data-bbox="2031 113 2145 260"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="972 260 1182 454">           2月15日(木)<br/>           13:30～15:00         </td> <td data-bbox="1182 260 1615 454">           知っ得!!納得!?訪問販売<br/>           公益社団法人日本訪問販売協会         </td> <td data-bbox="1615 260 2031 454">           様々な相談事例をもとに、訪問販売等の契約に関する基本的な知識やトラブルに遭わないための防止法について学ぶ         </td> <td data-bbox="2031 260 2145 454">           15人         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="972 454 1182 695">           2月27日(火)<br/>           13:00～15:00         </td> <td data-bbox="1182 454 1615 695">           触って楽しく学べる!<br/>           スマートフォンセミナー(入門編)<br/>           株式会社ドコモ CS 関西         </td> <td data-bbox="1615 454 2031 695">           iPhone8(スマートフォン)を実際に操作しながら、基本的な使い方や機能について特殊詐欺被害やトラブルに巻き込まれないための注意点も踏まえて学べる参加体験型講座         </td> <td data-bbox="2031 454 2145 695">           18人         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="972 695 1182 890">           3月6日(火)<br/>           14:30～15:30         </td> <td data-bbox="1182 695 1615 890">           触って楽しく学べる!<br/>           スマートフォンセミナー(応用編)<br/>           株式会社ドコモ CS 関西         </td> <td data-bbox="1615 695 2031 890">           iPhone8(スマートフォン)を実際に操作しながら、スマートフォンの特徴でもある多種多様なアプリの使い方を楽しく学ぶ参加体験型講座         </td> <td data-bbox="2031 695 2145 890">           19人         </td> </tr> </table> <p>○ 引き続き、消費者のニーズに即したテーマで連続講座を開催する。</p> |   | 方～<br>キューピー株式会社 | の工夫など、マヨネーズのおいしさの秘密について裏面表示の見方もまじえて学ぶ |      | 2月15日(木)<br>13:30～15:00 | 知っ得!!納得!?訪問販売<br>公益社団法人日本訪問販売協会 | 様々な相談事例をもとに、訪問販売等の契約に関する基本的な知識やトラブルに遭わないための防止法について学ぶ | 15人             | 2月27日(火)<br>13:00～15:00 | 触って楽しく学べる!<br>スマートフォンセミナー(入門編)<br>株式会社ドコモ CS 関西 | iPhone8(スマートフォン)を実際に操作しながら、基本的な使い方や機能について特殊詐欺被害やトラブルに巻き込まれないための注意点も踏まえて学べる参加体験型講座 | 18人            | 3月6日(火)<br>14:30～15:30 | 触って楽しく学べる!<br>スマートフォンセミナー(応用編)<br>株式会社ドコモ CS 関西 | iPhone8(スマートフォン)を実際に操作しながら、スマートフォンの特徴でもある多種多様なアプリの使い方を楽しく学ぶ参加体験型講座 | 19人          |   |                    |   |                    |   |               |   |                     |   |                 |   |                         |
|-------------------------|---|---|--|---|-----------------|---------------------------------------|------|-------------------------|---------------------------------|--|-----------------|-------------------------|---|---|----------------|------------------------|---|--|--------------|---|--------------------|---|--------------------|---|---------------|---|---------------------|---|-----------------|---|-------------------------|
|                         | 方～<br>キューピー株式会社   | の工夫など、マヨネーズのおいしさの秘密について裏面表示の見方もまじえて学ぶ   |  |   |                 |                                       |      |                         |                                 |  |                 |                         |   |   |                |                        |   |  |              |   |                    |   |                    |   |               |   |                     |   |                 |   |                         |
| 2月15日(木)<br>13:30～15:00 | 知っ得!!納得!?訪問販売<br>公益社団法人日本訪問販売協会   | 様々な相談事例をもとに、訪問販売等の契約に関する基本的な知識やトラブルに遭わないための防止法について学ぶ                              | 15人  |   |                 |                                       |      |                         |                                 |  |                 |                         |   |   |                |                        |   |  |              |   |                    |   |                    |   |               |   |                     |   |                 |   |                         |
| 2月27日(火)<br>13:00～15:00 | 触って楽しく学べる!<br>スマートフォンセミナー(入門編)<br>株式会社ドコモ CS 関西   | iPhone8(スマートフォン)を実際に操作しながら、基本的な使い方や機能について特殊詐欺被害やトラブルに巻き込まれないための注意点も踏まえて学べる参加体験型講座 | 18人  |   |                 |                                       |      |                         |                                 |  |                 |                         |   |   |                |                        |   |  |              |   |                    |   |                    |   |               |   |                     |   |                 |   |                         |
| 3月6日(火)<br>14:30～15:30  | 触って楽しく学べる!<br>スマートフォンセミナー(応用編)<br>株式会社ドコモ CS 関西   | iPhone8(スマートフォン)を実際に操作しながら、スマートフォンの特徴でもある多種多様なアプリの使い方を楽しく学ぶ参加体験型講座                | 19人  |   |                 |                                       |      |                         |                                 |  |                 |                         |   |   |                |                        |   |  |              |   |                    |   |                    |   |               |   |                     |   |                 |   |                         |
| 6                       | <p>広報紙、ホームページによる情報提供や効果的な情報提供方法の拡充</p> <p>○ 広報さかいやホームページを利用し、市民にとって有益な情報提供を行います。消費生活センターに寄せられた相談情報や全国的な消費者被害の傾向をもとに、市民にとって必要な情報が何であるかを捉え、ニーズに応じた内容の充実、早期の発信・更新を行い、市民が消費者問題について学</p> | <p>消費生活センター</p>   | <p>○ 市内全戸に配布される広報さかいに毎月啓発記事を掲載(内容は下記)。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="958 1106 1014 1158">月</th> <th data-bbox="1014 1106 1552 1158">掲載記事</th> <th data-bbox="1552 1106 1608 1158">月</th> <th data-bbox="1608 1106 2145 1158">掲載記事</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="958 1158 1014 1203">4</td> <td data-bbox="1014 1158 1552 1203">インターネット通販での詐欺に注意</td> <td data-bbox="1552 1158 1608 1203">10</td> <td data-bbox="1608 1158 2145 1203">大学生を狙ったマルチ商法に注意</td> </tr> <tr> <td data-bbox="958 1203 1014 1248">5</td> <td data-bbox="1014 1203 1552 1248">通信販売などでの健康食品の定期購入は慎重に</td> <td data-bbox="1552 1203 1608 1248">11</td> <td data-bbox="1608 1203 2145 1248">悪質商法対策が強化されました</td> </tr> <tr> <td data-bbox="958 1248 1014 1292">6</td> <td data-bbox="1014 1248 1552 1292">柔軟仕上げ剤の使用に注意</td> <td data-bbox="1552 1248 1608 1292">12</td> <td data-bbox="1608 1248 2145 1292">情報商材のトラブル急増中</td> </tr> <tr> <td data-bbox="958 1292 1014 1337">7</td> <td data-bbox="1014 1292 1552 1337">インターネットでの旅行の契約は慎重に</td> <td data-bbox="1552 1292 1608 1337">1</td> <td data-bbox="1608 1292 2145 1337">まだまだ減らない訪問買い取りトラブル</td> </tr> <tr> <td data-bbox="958 1337 1014 1382">8</td> <td data-bbox="1014 1337 1552 1382">賃貸住宅の原状回復トラブル</td> <td data-bbox="1552 1337 1608 1382">2</td> <td data-bbox="1608 1337 2145 1382">「お試し」から始まる定期購入契約に注意</td> </tr> <tr> <td data-bbox="958 1382 1014 1426">9</td> <td data-bbox="1014 1382 1552 1426">さまざまな手口の架空請求に注意</td> <td data-bbox="1552 1382 1608 1426">3</td> <td data-bbox="1608 1382 2145 1426">光回線やプロバイダ料金が安くなるとの電話に注意</td> </tr> </tbody> </table>                  | 月 | 掲載記事            | 月                                     | 掲載記事 | 4                       | インターネット通販での詐欺に注意                | 10   | 大学生を狙ったマルチ商法に注意 | 5                       | 通信販売などでの健康食品の定期購入は慎重に                           | 11  | 悪質商法対策が強化されました | 6                      | 柔軟仕上げ剤の使用に注意                                    | 12   | 情報商材のトラブル急増中 | 7 | インターネットでの旅行の契約は慎重に | 1 | まだまだ減らない訪問買い取りトラブル | 8 | 賃貸住宅の原状回復トラブル | 2 | 「お試し」から始まる定期購入契約に注意 | 9 | さまざまな手口の架空請求に注意 | 3 | 光回線やプロバイダ料金が安くなるとの電話に注意 |
| 月                       | 掲載記事  | 月   | 掲載記事   |   |                 |                                       |      |                         |                                 |  |                 |                         |   |   |                |                        |   |  |              |   |                    |   |                    |   |               |   |                     |   |                 |   |                         |
| 4                       | インターネット通販での詐欺に注意  | 10  | 大学生を狙ったマルチ商法に注意  |   |                 |                                       |      |                         |                                 |  |                 |                         |   |   |                |                        |   |  |              |   |                    |   |                    |   |               |   |                     |   |                 |   |                         |
| 5                       | 通信販売などでの健康食品の定期購入は慎重に   | 11  | 悪質商法対策が強化されました   |   |                 |                                       |      |                         |                                 |  |                 |                         |   |   |                |                        |   |  |              |   |                    |   |                    |   |               |   |                     |   |                 |   |                         |
| 6                       | 柔軟仕上げ剤の使用に注意  | 12  | 情報商材のトラブル急増中   |   |                 |                                       |      |                         |                                 |  |                 |                         |   |   |                |                        |   |  |              |   |                    |   |                    |   |               |   |                     |   |                 |   |                         |
| 7                       | インターネットでの旅行の契約は慎重に  | 1   | まだまだ減らない訪問買い取りトラブル   |   |                 |                                       |      |                         |                                 |  |                 |                         |   |   |                |                        |   |  |              |   |                    |   |                    |   |               |   |                     |   |                 |   |                         |
| 8                       | 賃貸住宅の原状回復トラブル   | 2   | 「お試し」から始まる定期購入契約に注意  |   |                 |                                       |      |                         |                                 |  |                 |                         |   |   |                |                        |   |  |              |   |                    |   |                    |   |               |   |                     |   |                 |   |                         |
| 9                       | さまざまな手口の架空請求に注意   | 3   | 光回線やプロバイダ料金が安くなるとの電話に注意  |   |                 |                                       |      |                         |                                 |  |                 |                         |   |   |                |                        |   |  |              |   |                    |   |                    |   |               |   |                     |   |                 |   |                         |

|                  | <p>習するための情報なども掲載し、消費者被害の未然防止に努めます。</p> <p>○ また、様々な層の消費者に的確に情報を届けるため、広報紙・ホームページ以外にも効果的な情報提供方法の拡充を図ります。</p> |           | <p>○ ホームページを活用し、注意喚起情報等の早期掲載、掲載情報の充実を図った。</p> <p><b>【主な掲載内容】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●相談事例に基づく注意喚起情報</li> <li>●被害拡大等早期に周知を要する緊急情報</li> <li>●国が公表する製品事故等の情報</li> <li>●講座・講演会等の開催情報 等</li> </ul> <p>○ 引き続き広報さかいに啓発記事を掲載するとともに、ホームページを活用した迅速な情報提供を図る。また、様々な啓発の機会を通じてホームページ情報のPRを行う。</p> <p>○ 多くの消費者が集まる市内大型商業施設に出向いた啓発イベントを開催し、積極的な情報提供を図った。</p> <p><b>【主なイベント内容】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●「お買物・くらしの川柳」入賞作品の発表・表彰</li> <li>●大阪府警察の協力による寸劇パフォーマンス（特殊詐欺被害防止をテーマに）</li> <li>●生活経済ジャーナリスト いちのせ かつみ トークショー</li> <li>●お菓子で計量体験 等</li> </ul>  |  |      |           |        |                  |                     |     |        |              |          |    |      |               |          |    |      |                 |           |   |   |                |          |    |      |                  |          |    |      |
|------------------|---|-----------|---|--|------|-----------|--------|------------------|---------------------|-----|--------|--------------|----------|----|------|---------------|----------|----|------|-----------------|-----------|---|---|----------------|----------|----|------|------------------|----------|----|------|
| 7                | <p>街頭啓発等の実施</p> <p>○ 消費者月間や区民まつり等の機会を捉え、駅頭や街頭で啓発チラシ配布などの啓発活動を行います。</p>                                    | 消費生活センター  | <p>○ 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、下記の啓発活動を実施。</p> <table border="1" data-bbox="976 983 2139 1439"> <thead> <tr> <th></th> <th>実施内容</th> <th>参加サポーター人数</th> <th>チラシ配布数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>消費者月間（5/22～5/26）</td> <td>啓発パネル展示<br/>啓発チラシ等配布</td> <td>51人</td> <td>1,800枚</td> </tr> <tr> <td>東区民まつり（5/14）</td> <td>啓発チラシ等配布</td> <td>5人</td> <td>300枚</td> </tr> <tr> <td>中区民フェスタ（8/19）</td> <td>啓発チラシ等配布</td> <td>7人</td> <td>500枚</td> </tr> <tr> <td>みはら区民まつり（10/29）</td> <td>雨天のため実施せず</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>北区域交流まつり（11/4）</td> <td>啓発チラシ等配布</td> <td>9人</td> <td>500枚</td> </tr> <tr> <td>西区ふれあいまつり（11/11）</td> <td>啓発チラシ等配布</td> <td>8人</td> <td>500枚</td> </tr> </tbody> </table> |  | 実施内容 | 参加サポーター人数 | チラシ配布数 | 消費者月間（5/22～5/26） | 啓発パネル展示<br>啓発チラシ等配布 | 51人 | 1,800枚 | 東区民まつり（5/14） | 啓発チラシ等配布 | 5人 | 300枚 | 中区民フェスタ（8/19） | 啓発チラシ等配布 | 7人 | 500枚 | みはら区民まつり（10/29） | 雨天のため実施せず | - | - | 北区域交流まつり（11/4） | 啓発チラシ等配布 | 9人 | 500枚 | 西区ふれあいまつり（11/11） | 啓発チラシ等配布 | 8人 | 500枚 |
|                  | 実施内容  | 参加サポーター人数 | チラシ配布数  |  |      |           |        |                  |                     |     |        |              |          |    |      |               |          |    |      |                 |           |   |   |                |          |    |      |                  |          |    |      |
| 消費者月間（5/22～5/26） | 啓発パネル展示<br>啓発チラシ等配布   | 51人       | 1,800枚  |  |      |           |        |                  |                     |     |        |              |          |    |      |               |          |    |      |                 |           |   |   |                |          |    |      |                  |          |    |      |
| 東区民まつり（5/14）     | 啓発チラシ等配布  | 5人        | 300枚  |  |      |           |        |                  |                     |     |        |              |          |    |      |               |          |    |      |                 |           |   |   |                |          |    |      |                  |          |    |      |
| 中区民フェスタ（8/19）    | 啓発チラシ等配布  | 7人        | 500枚  |  |      |           |        |                  |                     |     |        |              |          |    |      |               |          |    |      |                 |           |   |   |                |          |    |      |                  |          |    |      |
| みはら区民まつり（10/29）  | 雨天のため実施せず   | -         | -   |  |      |           |        |                  |                     |     |        |              |          |    |      |               |          |    |      |                 |           |   |   |                |          |    |      |                  |          |    |      |
| 北区域交流まつり（11/4）   | 啓発チラシ等配布  | 9人        | 500枚  |  |      |           |        |                  |                     |     |        |              |          |    |      |               |          |    |      |                 |           |   |   |                |          |    |      |                  |          |    |      |
| 西区ふれあいまつり（11/11） | 啓発チラシ等配布  | 8人        | 500枚  |  |      |           |        |                  |                     |     |        |              |          |    |      |               |          |    |      |                 |           |   |   |                |          |    |      |                  |          |    |      |

|                         |  |   | <table border="1"> <tr> <td>南区ふれあいまつり (11/12)</td> <td>啓発チラシ等配布</td> <td>1人</td> <td>500枚</td> </tr> <tr> <td>堺区ふれあいまつり (11/19)</td> <td>啓発チラシ等配布</td> <td>9人</td> <td>800枚</td> </tr> </table> <p>○ 消費者団体が開催するイベント「堺発！安全安心うまいもの市」（12月20日開催。主な内容はP.36を参照）に合わせて、堺市役所本館エントランスホールにおいて、消費者団体とともに啓発パネル展示を行った。</p> <p>○ 引き続き、消費者月間や区民まつり等の様々な機会を捉えて啓発活動を行う。</p>  | 南区ふれあいまつり (11/12) | 啓発チラシ等配布 | 1人 | 500枚 | 堺区ふれあいまつり (11/19)       | 啓発チラシ等配布                                  | 9人  | 800枚 |                         |                                 |                                       |      |
|-------------------------|--|---|--|-------------------|----------|----|------|-------------------------|---|---|------|-------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|------|
| 南区ふれあいまつり (11/12)       | 啓発チラシ等配布   | 1人  | 500枚   |                   |          |    |      |                         |   |   |      |                         |                                 |                                       |      |
| 堺区ふれあいまつり (11/19)       | 啓発チラシ等配布   | 9人  | 800枚   |                   |          |    |      |                         |   |   |      |                         |                                 |                                       |      |
| 8                       | <p>消費者啓発のための講演会の開催</p> <p>○ 消費生活に関する正しい知識の普及と情報の提供等、啓発活動を推進し、消費者の自立支援と消費生活の安定及び向上を図るため、最新の社会問題などをテーマに市民向け講演会等を開催します。</p> | 消費生活センター                                  | <p>○ 市民向け講演会を2回開催（詳細は下記）。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>開催日時</th> <th>テーマ及び講師</th> <th>概要</th> <th>参加者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5月10日(水)<br/>13:30～15:30</td> <td>地域で防ごう消費者被害<br/>～STOP!悪質商法～<br/>弁護士 吉田 実 さん</td> <td>消費者被害の具体的事例の紹介や被害防止の観点から地域で取り組むことの重要性について</td> <td>325人</td> </tr> <tr> <td>11月9日(木)<br/>13:30～15:30</td> <td>特殊詐欺の現状と対策について<br/>堺警察署生活安全課 担当者</td> <td>特殊詐欺被害発生状況や犯行の手口、被害防止のための注意点及び対策等について</td> <td>247人</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 引き続き最新の社会問題などをテーマに市民向け講演会等を開催する。</p> | 開催日時              | テーマ及び講師  | 概要 | 参加者数 | 5月10日(水)<br>13:30～15:30 | 地域で防ごう消費者被害<br>～STOP!悪質商法～<br>弁護士 吉田 実 さん | 消費者被害の具体的事例の紹介や被害防止の観点から地域で取り組むことの重要性について | 325人 | 11月9日(木)<br>13:30～15:30 | 特殊詐欺の現状と対策について<br>堺警察署生活安全課 担当者 | 特殊詐欺被害発生状況や犯行の手口、被害防止のための注意点及び対策等について | 247人 |
| 開催日時                    | テーマ及び講師  | 概要  | 参加者数   |                   |          |    |      |                         |   |   |      |                         |                                 |                                       |      |
| 5月10日(水)<br>13:30～15:30 | 地域で防ごう消費者被害<br>～STOP!悪質商法～<br>弁護士 吉田 実 さん  | 消費者被害の具体的事例の紹介や被害防止の観点から地域で取り組むことの重要性について | 325人   |                   |          |    |      |                         |   |   |      |                         |                                 |                                       |      |
| 11月9日(木)<br>13:30～15:30 | 特殊詐欺の現状と対策について<br>堺警察署生活安全課 担当者  | 特殊詐欺被害発生状況や犯行の手口、被害防止のための注意点及び対策等について     | 247人   |                   |          |    |      |                         |   |   |      |                         |                                 |                                       |      |
| 9                       | <p>PTA や関係団体等に対する情報提供等</p> <p>○ 地域における消費者教育を支援するため、PTA や関係団体等に対し、出前講座の実施や情報提供等を行います。</p>                                 | 消費生活センター                                  | <p>○ 地域の自治会や老人クラブを対象に 消費者被害の未然防止に向けた地域の見守りをテーマに出前講座を実施した（2回）。</p>  |                   |          |    |      |                         |   |   |      |                         |                                 |                                       |      |

|           |   |                 |   |
|-----------|---|-----------------|---|
| <p>10</p> | <p>情報コーナーの活用</p> <p>○ 消費生活センター情報コーナーにおいて、消費生活に関する行政資料、図書、雑誌、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パネル展示を行います。また、図書やDVD等の閲覧コーナーを設けるとともに、貸出も行います。</p>        | <p>消費生活センター</p> | <p>○ 消費生活に関する資料の配架やパネル展示、図書やビデオ、DVDの閲覧・貸出を行うとともに、法改正や新たな消費生活上の課題に対応するため、配架資料や書籍等の充実を図った。</p> <p><b>【主な新規配架内容】</b></p> <p>[啓発パネル]●お買物くらしの川柳入賞作品</p> <p>[啓発DVD]●特殊詐欺被害未然防止対策</p> <p>○パンフレットや図書等、最新情報資料の整備を行い、情報コーナーの一層の充実を図る。</p>   |
| <p>11</p> | <p>食品衛生知識の普及啓発</p> <p>○ 食の安全性確保に関する情報を、パンフレット、ホームページ、広報さかいなどにより、迅速かつわかりやすく提供します。</p> <p>○ 講習会や意見交換会(リスクコミュニケーション)を開催し、食の安全に関する知識の普及を図ります。</p> | <p>食品衛生課</p>    | <p>○ 一般的な食中毒予防をはじめ、近年の食中毒の事例紹介や食品取扱施設の衛生管理に関する講習会、幼稚園児を対象とした手洗い教室等を開催し、広く食の安全に関する知識の普及に努めた。</p> <p>○ 市内各区で開催された区民まつり、食育イベント等に食品衛生ブースを出展し、クイズを通じて楽しい知識の普及に努めた。また、近年では鶏の生食による食中毒が多発しているため、街頭キャンペーンやイベント等で鶏肉の生食の食中毒リスクの啓発を行った。</p> <p>○ 市内各戸に配布される広報さかいに啓発記事を掲載(内容は下記)するとともに、ホームページにより、注意喚起情報等の迅速な掲載を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ハチミツによる乳児ボツリヌス症について</li> <li>・腸管出血性大腸菌O157に気を付けましょう</li> <li>・祭りやイベント開催時の注意について</li> <li>・A型・E型肝炎ウイルスによる食中毒について</li> <li>・鳥インフルエンザによる鶏卵・鶏肉の安全性について</li> <li>・貝毒に注意・梅雨時の食中毒にご用心・夏を元気に過ごすために～食中毒の予防を～</li> <li>・弁当やバーベキューによる食中毒、野生のキノコ、ノロウイルスにご注意</li> <li>・鶏肉の生食による食中毒にご注意</li> </ul> <p>○引き続き、講習会や意見交換会を開催し、食品衛生知識の啓発に努めるとともに、広報さかい、ホームページ等を活用し、広く迅速な情報提供を図っていく。</p> |

|    |   |                                     |   |
|----|---|-------------------------------------|---|
| 12 | <p>堺エコロジー大学運営事業</p>   | <p>環境政策課<br/>(計画策定時の表記は「環境共生課」)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 一般講座として、子どもから大人まで幅広い層を対象にした様々なプログラムを実施した。<br/>＜実績＞29年度一般講座数 100講座（うち主催講座43、連携講座57）</li> <li>○ 専門コースとして、本市主催による講座を実施するほか、大阪府立大学の環境人材育成教育プログラム「環境学」と連携し、より専門性の高いカリキュラムを実施した。<br/>＜実績＞29年度専門コース受講生39名（7期生14人、1～6期生25人）</li> <li>○ 要件を満たした専門コース修了生が登録できる「堺エコロジー大学サポーター登録制度」により、主に堺市が主催する一般講座で活躍している。<br/>＜実績＞29年度堺エコロジー大学サポーター登録数44名（累計）</li> <li>○ 平成29年度から子どもエコリーダーの育成を目的としてジュニアコースを新たに創設し、関西大学と連携した「関大・さかいECOベンチャークラブ」等を実施した。<br/>＜実績＞29年度関大・さかいECOベンチャークラブメンバー36名（小学5年生9名、小学6年生11名、中学生11名、高校生5名）</li> </ul> <p>[今後の取組み事項]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 引き続き、一般講座として子どもから大人まで幅広い層を対象にした様々なプログラムを実施し、市民の環境意識の向上を図る。</li> <li>○ 平成30年度から、専門コースはカリキュラムを見直し、エコ活応援コースとして実施する。新コースでは、引き続き大阪府立大学と連携するとともに、環境活動の体験を重視したプログラムを加え、環境活動への参加を促す。</li> <li>○ 引き続き、ジュニアコースにおいて関西大学と連携した「関大・さかいECOベンチャークラブ」等を実施し、子どもエコリーダーの育成を図る。</li> </ul> |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 市民の環境意識の向上と環境共生のまちづくりを支える人材を育成するため、市民、NPO、企業、大学等と連携し、堺エコロジー大学を運営します。</li> <li>○ 一般講座は子どもから大人まで幅広い層を対象にした様々なプログラムを実施します。</li> <li>○ 環境活動実践者育成のため専門コースを設定し、大阪府立大学の環境教育プログラムとも連携して、専門性の高いカリキュラムを構築します。</li> </ul> |                                     |   |

③家庭における消費者教育の推進

|   | 施策名   | 担当課      | 29年度実施内容及び今後の取組事項など   |
|---|---|----------|---|
|   | 施策の内容（計画記載）   |          |   |
| 1 | 家庭における消費者教育の推進                                      | 消費生活センター | ○ 製品事故の防止等に向けては、ホームページやさかい子育て応援アプリを通じて、子どもの事故防止に役立つ注意喚起情報を発信した。 |
|   | ○ 家庭における消費者教育の支援や製品事故の防止等に向け、関連資料の充実や情報提供の充実等を図ります。 |          |   |

※取組項目 2(PTA や関係団体等に対する情報提供等)については 17 頁の項目 9、取組項目 3(食品衛生知識の普及啓発)・4(堺エコロジー大学運営事業)については 18 頁の項目 11、19 頁の項目 12 を参照

(2)消費者教育の担い手の支援、連携

①学校等における担い手

|  | 施策名   | 担当課      | 29年度実施内容及び今後の取組事項など   |         |      |      |  |   |     |
|--|---|----------|---|---------|------|------|--|---|-----|
|  | 施策の内容（計画記載）   |          |   |         |      |      |  |   |     |
| 1  | 教員に対する研修会の開催  | 消費生活センター | ○ 消費者教育担当教員を対象に研修会を開催（詳細は下記）。   |         |      |      |  |   |     |
|  | ○ 学校における消費者教育を充実させるため、教員を対象に研修会を開催します。  |          | <table border="1"> <thead> <tr> <th>テーマ及び講師</th> <th>主な内容</th> <th>参加者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>消費者市民社会形成を担うべく、自立した消費者の育成をめざして～子どもとお金とマネー～<br/>(講師) 消費生活センター相談員</td> <td>ロールプレイングを通じてオンラインゲームのトラブルの実態を知り、ワークを通じて見えないお金について考えるとともに、電子マネーや仮想通貨が一般的になる、これからの時代を生きるための力をつける。</td> <td>15人</td> </tr> </tbody> </table> | テーマ及び講師 | 主な内容 | 参加者数 | 消費者市民社会形成を担うべく、自立した消費者の育成をめざして～子どもとお金とマネー～<br>(講師) 消費生活センター相談員 | ロールプレイングを通じてオンラインゲームのトラブルの実態を知り、ワークを通じて見えないお金について考えるとともに、電子マネーや仮想通貨が一般的になる、これからの時代を生きるための力をつける。 | 15人 |
| テーマ及び講師  | 主な内容  | 参加者数     |   |         |      |      |  |   |     |
| 消費者市民社会形成を担うべく、自立した消費者の育成をめざして～子どもとお金とマネー～<br>(講師) 消費生活センター相談員 | ロールプレイングを通じてオンラインゲームのトラブルの実態を知り、ワークを通じて見えないお金について考えるとともに、電子マネーや仮想通貨が一般的になる、これからの時代を生きるための力をつける。 | 15人      |   |         |      |      |  |   |     |
|  |   |          | ○ 引き続き、消費者教育担当者を対象に研修会を開催する。  |         |      |      |  |   |     |

※取組項目 2(学校における消費者教育の支援)については 11 頁の項目 3 を参照

②地域における担い手

| 施策名         |  | 担当課      | 29年度実施内容及び今後の取組事項など   |
|-------------|--|----------|---|
| 施策の内容（計画記載） |  |          |   |
| 1           | 出前講座の内容の充実   | 消費生活センター | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 最近の相談事案の傾向等を記載した資料や、啓発用に作成した冊子等、参考資料の送付を行った。</li> <li>○ 引き続き参考資料の送付を行うとともに、必要に応じて研修の実施を検討する。</li> </ul>  |
|             | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 地域における出前講座を担う堺市消費者啓発員に対して、最新の消費者問題に関する情報の提供等を行うことで、出前講座の内容の充実等を図ります。</li> </ul> |          |   |
| 2           | 地域における消費者教育・啓発活動や見守り活動の担い手育成   | 消費生活センター | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 見守り活動を実施されている方々を対象に、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。<br/> <b>【開催回数】</b> 4回<br/> <b>【参加者数】</b> 140人<br/> <b>【主な参加者】</b> 包括支援センター職員、ケアマネージャー、自治会関係者 等</li> <li>○ 高齢者支援に携わる関係部局や関係機関等で構成する「堺市高齢者支援ネットワーク会議」に、消費生活センターも参画し、関係者間の連携強化を図っている。<br/>                     また、29年度は、堺市権利擁護サポートセンター主催の「市民後見人養成講座」、「権利擁護支援者養成研修」に消費生活センター消費生活相談員が講師として参加し、権利擁護支援者養成に向けた消費者被害の防止・救済に関する情報提供・啓発を実施した。</li> <li>○ 引き続き、福祉部局や関係機関との連携を図り、見守り活動強化に向けた取組を実施する。</li> </ul> |
|             | 消費者教育・啓発活動や見守り活動等を担う人材を育成し、そのような方々への消費生活に関する情報を的確に提供することで、地域における取組の強化を図ります。  |          |   |
| 3           | 事業者団体等との連携   | 消費生活センター | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 29年度は、公益社団法人日本訪問販売協会と連携し、消費者力向上講座を開催した。</li> </ul>   |
|             | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 地域における講座実施や講演会の開催等に当たり、専門的知識を持った講師の派遣など、事業者団体と連携した取組を行います。</li> </ul>           |          |   |

※取組項目 4(消費者団体との連携の促進)・5(消費者団体の自主的な活動への支援)については 34 頁の①・②を参照、取組項目 6(堺エコロジー大学運営事業)については 19 頁の項目 12 を参照

【重点施策以外の施策】

《 1 消費者の権利の尊重 ～消費生活の安全・安心の確保～ 》

(1) 危害等の防止

① 食の安全性の確保

|   | 施策名   | 担当課      | 29年度実施内容及び今後の取組事項など   |
|---|---|----------|---|
|   | 施策の内容（計画記載）   |          |   |
| 1 | <p>食品関係の監視指導</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 食品衛生施設に対して、食品衛生監視員が定期的に立入調査を行い、食品の衛生的な取扱い、施設設備の衛生管理、各種記録の作成・保存状況等について監視指導を行います。</li> <li>○ 市内で製造、流通、販売されている食品等について、食中毒菌、食品添加物、残留農薬などの検査を行います。</li> <li>○ 食中毒等の健康被害が発生した場合、直ちに調査を開始し、発生原因の究明に努めるとともに、施設の改善指示や営業の禁止・停止等の必要な措置を講じることにより、被害の拡大防止及び再発防止を図ります。</li> </ul> | 食品衛生課    | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 定期的な監視指導に加え、29年度堺市食品衛生監視指導計画に基づき、集団給食施設や広域流通食品製造施設等に重点的に監視指導を行った。</li> <li>○ 食品等の検査は376検体実施した。そのうち、食品衛生法違反はなかったが、衛生規範等の不適合であった食品は3検体あった。これらの食品の、製造者に対し、衛生的な食品の取扱いの徹底を指導した。</li> <li>○ 29年度の食中毒は1件発生し、患者数は11人であった。通報を受けた後、直ちに調査を開始し原因究明に努めるとともに、施設の改善指示や営業の停止等の必要な措置を取り、被害の発生防止及び再発防止に努めた。</li> <li>○ 食品営業施設に対し、食品の衛生的な取扱い等について監視指導を継続するとともに、関連法規の改正等の情報は、遅滞なく関係者及び消費者へ周知するよう努める。</li> <li>○ 食品衛生監視員の資質向上を図り、多様な監視指導業務に対応できる人材を育成する。</li> </ul> |
| 2 | <p>条例に基づく調査・勧告・公表等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 消費生活相談情報等に基づき、市内で製造、流通、販売されている食品等について、消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、若しくは及ぼすおそれがある場合、関</li> </ul>   | 消費生活センター | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 実績なし</li> <li>○ 引き続き、消費生活相談情報等から食品の安全に関する情報を的確に把握し、該当事案が生じた際には、関係部局と連携して危害の拡大防止・再発防止を図る。</li> </ul>  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>係部局と連携し、堺市消費生活条例に基づき、事業者に対して報告徴収や立ち入り調査等必要な調査を行い、必要な場合には、当該商品の供給の中止・回収等を指導・勧告するなど、危害の拡大防止及び再発防止を図ります。また、必要がある場合には、報道機関への発表やホームページへの掲載等により、消費者に対して速やかに情報提供を行います。</p> |  |
|--|--|--|

② 住まいの安全性の確保

|   | 施策名  | 担当課     | 29年度実施内容及び今後の取組事項など  |
|---|--|---------|--|
|   | 施策の内容（計画記載）  |         |  |
| 1 | 室内空気環境の安全の啓発   | 環境薬務課   | <p><b>【実施内容】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 29年度は室内のホルムアルデヒドについての簡易測定を4件実施し、換気の指導啓発等を行った。</li> </ul> <p><b>【今後の取組事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 住宅の新築等で、市民から体調不良等の訴えがあった場合には引き続き室内のホルムアルデヒドの簡易測定を行い、換気の啓発を行う。</li> <li>○ 引き続き広報やホームページ等で市民に啓発を行い、ダニ、カビなどの防除に関する相談に対応する。</li> </ul> |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 住宅の新築等で、市民から体調不良等の訴えがあった場合、室内のホルムアルデヒドの簡易測定を行い、換気の指導啓発を行います。また、ダニ・カビなど住居衛生対策の相談には、住環境整備についての助言を行います。</li> </ul> |         |  |
| 2 | 住宅・建築物耐震・防火等改修の促進  | 建築防災推進課 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 住宅を主とした、耐震改修促進事業と省エネ改修事業及び防火改修事業の3事業を統合し、トータルに住宅の安全性を促進することとしている。</li> </ul>  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 市民が主体となって行う耐震化の取組み</li> </ul>   |         |  |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
|   | <p>への支援と、耐震化への阻害要因の解消や軽減を図ることを基本に、耐震化への施策に取り組み、昭和56年5月以前に建築された木造住宅の無料耐震診断、その他の住宅・建築物の耐震診断への補助や耐震改修設計及び工事に対する補助を実施します。</p> <p>○ 広報「さかい」やホームページ、リーフレットの各戸配布により、耐震診断や改修に関する情報提供を行うとともに、区民まつりや自主防災組織による催しへの出展や出前講座を利用して耐震化の必要性について啓発します。</p> | <p>(計画策定時の表記は「耐震化推進室」)</p>                | <p>29年度の実施件数は以下のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・木造住宅無料耐震診断 171件 224戸</li> <li>・特定建築物等耐震診断補助(沿道義務付建築物含む) 23件</li> <li>・住宅耐震改修補助 41件 50戸</li> <li>・特定建築物等耐震改修補助 3件</li> <li>・省エネ改修補助 20件 21戸</li> <li>・防火改修補助 2件(耐震改修と同時実施)</li> </ul> |
| 3 | <p>建築物吹付けアスベストの調査・除去等工事支援</p> <p>○ 建築物に吹付けられた建材のアスベストの含有の有無の調査及び除去等工事を促進し、安心して居住・使用できる建築物を増加させるために、調査及び除去等工事に補助を実施します。</p>   | <p>建築防災推進課</p> <p>(計画策定時の表記は「耐震化推進室」)</p> | <p>○ 吹き付けアスベストの調査への補助を2件、除去への補助を1件実施した。</p>  |

③ 消費生活用品の安全性の確保

| 施策名         |   | 担当課   | 29年度実施内容及び今後の取組事項など   |           |        |        |        |            |           |         |  |       |  |  |    |      |          |                     |            |           |       |        |      |            |           |         |                                  |       |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|-----------|--------|--------|--------|------------|-----------|---------|--|-------|--|--|----|------|----------|---------------------|------------|-----------|-------|--------|------|------------|-----------|---------|----------------------------------|-------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 施策の内容（計画記載） |   |   |   |           |        |        |        |            |           |         |  |       |  |  |    |      |          |                     |            |           |       |        |      |            |           |         |                                  |       |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 1           | 家庭用品の試買検査   | 環境薬務課   | ○ 年間計画に基づき、延33業者に対し啓発指導を行い、一般に流通している規制対象家庭用品延268検体について試買検査を行った。   |           |        |        |        |            |           |         |  |       |  |  |    |      |          |                     |            |           |       |        |      |            |           |         |                                  |       |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |   |   |   |   |   |   |   |   |
|             | ○ 衣類やエアゾール製品等の様々な家庭用品に含まれる化学物質で、健康被害を起こす恐れのある有害物質について規制基準を規定している「有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律」に基づき、一般に流通している対象家庭用品の試買検査を実施します。<br>○ 基準違反が発見されれば、回収命令を含む監視指導を行い、家庭用品の安全性の確保、消費者の健康被害の発生又は拡大の未然防止に努めます。 |   | <table border="1"> <thead> <tr> <th>主な用途</th> <th>樹脂加工剤他</th> <th>洗浄剤</th> <th colspan="3">溶 剤</th> <th colspan="2">防虫剤</th> <th colspan="3">防 菌 剤</th> <th>染料</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>有害物質</td> <td>ホルムアルデヒド</td> <td>水酸化ナトリウム<br/>水酸化カリウム</td> <td>テトラクロロエチレン</td> <td>トリクロロエチレン</td> <td>メタノール</td> <td>デイルドリン</td> <td>DTTB</td> <td>トリフェニル錫化合物</td> <td>トリブチル錫化合物</td> <td>有機水銀化合物</td> <td>ミン（化学的変化により容易に特定芳香族アゾ化合物を生成するもの）</td> </tr> <tr> <td>指導業者数</td> <td>23</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>検体数</td> <td>232</td> <td>2</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>5</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center; font-size: small;">DTTB=4,6-ジクロロ-7-(2,4,5-トリクロロフェノキシ)-2-トリフルオロメチルベンズイミダゾール</p> | 主な用途      | 樹脂加工剤他 | 洗浄剤    | 溶 剤    |            |           | 防虫剤     |  | 防 菌 剤 |  |  | 染料 | 有害物質 | ホルムアルデヒド | 水酸化ナトリウム<br>水酸化カリウム | テトラクロロエチレン | トリクロロエチレン | メタノール | デイルドリン | DTTB | トリフェニル錫化合物 | トリブチル錫化合物 | 有機水銀化合物 | ミン（化学的変化により容易に特定芳香族アゾ化合物を生成するもの） | 指導業者数 | 23 | 3 | 1 | 1 | 1 | - | - | 1 | 1 | 1 | 1 | 検体数 | 232 | 2 | 5 | 5 | 5 | - | - | 6 | 6 |
| 主な用途        | 樹脂加工剤他  | 洗浄剤   | 溶 剤   |           |        | 防虫剤    |        | 防 菌 剤      |           |         | 染料   |       |  |  |    |      |          |                     |            |           |       |        |      |            |           |         |                                  |       |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 有害物質        | ホルムアルデヒド  | 水酸化ナトリウム<br>水酸化カリウム                                       | テトラクロロエチレン  | トリクロロエチレン | メタノール  | デイルドリン | DTTB   | トリフェニル錫化合物 | トリブチル錫化合物 | 有機水銀化合物 | ミン（化学的変化により容易に特定芳香族アゾ化合物を生成するもの）                                 |       |  |  |    |      |          |                     |            |           |       |        |      |            |           |         |                                  |       |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 指導業者数       | 23  | 3   | 1   | 1         | 1      | -      | -      | 1          | 1         | 1       | 1  |       |  |  |    |      |          |                     |            |           |       |        |      |            |           |         |                                  |       |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 検体数         | 232   | 2   | 5   | 5         | 5      | -      | -      | 6          | 6         | 5       | 2  |       |  |  |    |      |          |                     |            |           |       |        |      |            |           |         |                                  |       |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |   |   |   |   |   |   |   |   |
|             |   | ○ 引き続き、家庭用品に含まれる化学物質による健康被害を未然に防止するため、規制対象家庭用品の試買検査を実施する。 |   |           |        |        |        |            |           |         |  |       |  |  |    |      |          |                     |            |           |       |        |      |            |           |         |                                  |       |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2           | 電気用品販売事業者への立入検査等  | 消費生活センター  | ○ 市内で電気用品の販売を行う事業者に対し、下表のとおり立入検査を実施。  |           |        |        |        |            |           |         |  |       |  |  |    |      |          |                     |            |           |       |        |      |            |           |         |                                  |       |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |   |   |   |   |   |   |   |   |
|             | ○ 電気用品安全法に基づき、事故発生のおそれが多いとして同法で指定された電気用品について、市内販売事業者への立入検査によって技術基準適合マークの表示を確認   |   | <table border="1"> <thead> <tr> <th>立入店舗数</th> <th>検査機種数</th> <th>違反機種数</th> <th>主な検査対象</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>8</td> <td>74</td> <td>0</td> <td>掃除機、冷蔵庫、電気スタンド、炊飯ジャー、電子レンジ、トースター、ホットプレート、洗濯機、ホットカーペット、高圧洗浄機、乾燥機、</td> </tr> </tbody> </table>  | 立入店舗数     | 検査機種数  | 違反機種数  | 主な検査対象 | 8          | 74        | 0       | 掃除機、冷蔵庫、電気スタンド、炊飯ジャー、電子レンジ、トースター、ホットプレート、洗濯機、ホットカーペット、高圧洗浄機、乾燥機、 |       |  |  |    |      |          |                     |            |           |       |        |      |            |           |         |                                  |       |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 立入店舗数       | 検査機種数   | 違反機種数   | 主な検査対象  |           |        |        |        |            |           |         |  |       |  |  |    |      |          |                     |            |           |       |        |      |            |           |         |                                  |       |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 8           | 74  | 0   | 掃除機、冷蔵庫、電気スタンド、炊飯ジャー、電子レンジ、トースター、ホットプレート、洗濯機、ホットカーペット、高圧洗浄機、乾燥機、  |           |        |        |        |            |           |         |  |       |  |  |    |      |          |                     |            |           |       |        |      |            |           |         |                                  |       |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |     |   |   |   |   |   |   |   |   |

|       | <p>し、基準を満たさない製品の販売を防ぐことで、事故の未然防止を図ります。</p>   |          | <table border="1" data-bbox="936 113 2125 165"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>電気ストーブ、ミキサー 等</td> </tr> </table> <p>○ 引き続き、販売事業者への立入検査を実施し、技術基準を満たさない電気用品による事故の未然防止を図る。</p>   |       |       |       | 電気ストーブ、ミキサー 等 |   |    |   |                                       |       |       |       |        |   |   |   |       |
|-------|--|----------|---|-------|-------|-------|---------------|---|----|---|---------------------------------------|-------|-------|-------|--------|---|---|---|-------|
|       |  |          | 電気ストーブ、ミキサー 等   |       |       |       |               |   |    |   |                                       |       |       |       |        |   |   |   |       |
| 3     | <p>ガス用品・液化石油ガス器具等販売事業者への立入検査等</p> <p>○ 「ガス事業法」及び「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」に基づき、事故発生のおそれが多いとして指定されたガス用品・液化石油ガス器具等について、市内販売事業者への立入検査によって技術基準適合マークの表示を確認し、基準を満たさない製品の販売を防ぐことで、事故の未然防止を図ります。</p> | 消費生活センター | <p>○ 市内でガス用品の販売を行う事業者に対し、下表のとおり立入検査を実施。</p> <table border="1" data-bbox="936 408 2125 564"> <thead> <tr> <th>立入店舗数</th> <th>検査機種数</th> <th>違反機種数</th> <th>主な検査対象</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>16</td> <td>0</td> <td>ガスコンロ、ガスストーブ、湯沸かし器、風呂釜 等</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 市内で液化石油ガス器具等の販売を行う事業者に対し、下表のとおり立入検査を実施。</p> <table border="1" data-bbox="936 660 2125 817"> <thead> <tr> <th>立入店舗数</th> <th>検査機種数</th> <th>違反機種数</th> <th>主な検査対象</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>6</td> <td>0</td> <td>卓上コンロ</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 引き続き、販売事業者への立入検査を実施し、技術基準を満たさないガス用品による事故の未然防止を図る。</p> | 立入店舗数 | 検査機種数 | 違反機種数 | 主な検査対象        | 4 | 16 | 0 | ガスコンロ、ガスストーブ、湯沸かし器、風呂釜 等              | 立入店舗数 | 検査機種数 | 違反機種数 | 主な検査対象 | 1 | 6 | 0 | 卓上コンロ |
| 立入店舗数 | 検査機種数  | 違反機種数    | 主な検査対象  |       |       |       |               |   |    |   |                                       |       |       |       |        |   |   |   |       |
| 4     | 16   | 0        | ガスコンロ、ガスストーブ、湯沸かし器、風呂釜 等  |       |       |       |               |   |    |   |                                       |       |       |       |        |   |   |   |       |
| 立入店舗数 | 検査機種数  | 違反機種数    | 主な検査対象  |       |       |       |               |   |    |   |                                       |       |       |       |        |   |   |   |       |
| 1     | 6  | 0        | 卓上コンロ   |       |       |       |               |   |    |   |                                       |       |       |       |        |   |   |   |       |
| 4     | <p>消費生活用製品の危害防止に係る調査等</p> <p>○ 消費生活用製品安全法に基づき、特定製品に係る技術基準適合マークの表示義務や、特定保守製品に係る表示義務・説明義務等に関して、市内事業者に対する報告徴収や立入検査等を行い、消費者の生命・身体に対する危害の防止を図ります。</p>   | 消費生活センター | <p>○ 市内で消費生活用製品の販売を行う事業者に対し、下表のとおり立入検査を実施。</p> <table border="1" data-bbox="936 1061 2125 1209"> <thead> <tr> <th>立入店舗数</th> <th>検査機種数</th> <th>違反機種数</th> <th>主な検査対象</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7</td> <td>36</td> <td>0</td> <td>家庭用圧力なべ、石油ストーブ、ライター、乗車用ヘルメット、乳幼児ベッド 等</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 引き続き、販売事業者への立入検査を実施し、技術基準を満たさない消費生活用製品による事故の未然防止を図る。</p>   | 立入店舗数 | 検査機種数 | 違反機種数 | 主な検査対象        | 7 | 36 | 0 | 家庭用圧力なべ、石油ストーブ、ライター、乗車用ヘルメット、乳幼児ベッド 等 |       |       |       |        |   |   |   |       |
| 立入店舗数 | 検査機種数  | 違反機種数    | 主な検査対象  |       |       |       |               |   |    |   |                                       |       |       |       |        |   |   |   |       |
| 7     | 36   | 0        | 家庭用圧力なべ、石油ストーブ、ライター、乗車用ヘルメット、乳幼児ベッド 等   |       |       |       |               |   |    |   |                                       |       |       |       |        |   |   |   |       |

|   |  |          |   |
|---|--|----------|---|
| 5 | <p>条例に基づく調査・勧告・公表等</p> <p>○ 消費生活相談情報等に基づき、市内で製造、流通、販売されている消費生活用品について、消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、若しくは及ぼすおそれがある場合、関係部局と連携し、堺市消費生活条例に基づき、事業者に対して報告徴収や立入調査等必要な調査を行い、必要な場合には、当該商品の供給の中止・回収等を指導・勧告するなど、危害の拡大防止及び再発防止を図ります。また、必要がある場合には、報道機関への発表やホームページへの掲載等により、消費者に対して速やかに情報提供を行います。</p> | 消費生活センター | <p>○ 実績なし</p> <p>○ 引き続き、消費生活相談情報等から消費生活用品の安全に関する情報を的確に把握し、該当事案が生じた際には、関係部局と連携して危害の拡大防止・再発防止を図る。</p> |
|   |  |          |   |

④ 関係機関等との連携

|   | 施策名   | 担当課      | 29年度実施内容及び今後の取組事項など  |
|---|---|----------|--|
|   | 施策の内容（計画記載）   |          |  |
| 1 | <p>関係機関等との連携</p> <p>○ 商品やサービスの安全に関する情報について、国、他の自治体、国民生活センター等の関係機関との間で情報の共有を図り、必要な場合には、当該機関に対し、必要な措置を講ずるよう要請します。</p> | 消費生活センター | <p>○ 《事故情報の共有》</p> <p>事故情報については、PIO-NET等を通じて国や他の自治体、国民生活センター等の関係機関との間で情報を共有。</p> <p>重大事故情報については、消費者庁等の関係機関に直ちに通知した。</p> <p><b>【主な重大事故情報については、P. 8に記載の「重大事故該当事案」を参照。】</b></p> <p>○ 《製品事故の通知》</p> <p>消費生活相談のうち、製品事故に関する事案について、製品評価技術基盤機構(NITE)へ通知。</p> <p><b>【主な通知事案（上記「重大事故情報」該当事例を除く）】</b></p> |

| 商品種類         | 主な事故内容                  |
|--------------|-------------------------|
| 携帯電話用USBケーブル | 購入後1ヶ月でケーブルが亀裂          |
| ゴルフ練習用ネット    | 使用中ネットをボールが突き抜けて近所の家を破損 |

- 引き続き、消費生活相談情報等から消費生活用品の安全に関する情報を的確に把握し、該当事案が生じた際には、関係部局と連携して危害の拡大防止・再発防止を図る。

(2) 表示等の適正化

① 表示・広告の適正化

|   | 施策名   | 担当課      | 29年度実施内容及び今後の取組事項など   |       |       |   |
|---|---|----------|---|-------|-------|---|
|   | 施策の内容（計画記載）   |          |   |       |       |   |
| 1 | 食品表示法に基づく表示の監視指導  | 食品衛生課    | <p>○ 29年度堺市食品衛生監視指導計画に基づき、市内食品販売施設、食品製造施設等に対し、アレルギー物質、食品添加物、期限の設定等の食品表示が適正か、適宜監視指導を行った。また、関係施設からの相談に応じ、適正な表示の徹底を図った。</p> <p>○ 28年度から権限が委譲された原材料、産地等の食品表示（品質事項）については、市域内業者への監視指導を行った。また、府域業者、広域業者については大阪府や近畿農政局と連携し、監視指導を行った。</p> <p>○ 大阪府と食品表示研修会を共催し、府内の食品関連事業者に対し情報提供を行った。</p> <p>○ 今後も、堺市食品衛生監視指導計画に基づき、食品表示が適正に行われるよう監視指導を行う。また、食品表示の違反や不備を発見した際には、大阪府等関係部局と連携し、適正表示の徹底を図る。</p> |       |       |   |
|   | ○ アレルギー物質、食品添加物、期限の設定等の食品表示が適正に行われるよう監視指導を行います。   |          |   |       |       |   |
| 2 | 家庭用品の品質表示に係る調査・指示・公表等   | 消費生活センター | ○ 市内で家庭用品の販売を行う事業者に対し、下表のとおり立入検査を実施。  |       |       |   |
|   | ○ 家庭用品品質表示法に基づき、同法で定める家庭用品の品質に関する表示事項や遵守事項について、販売事業者等に対して立入検査や報告徴収を行い、違反があれば、適切な措置を取るよう指示を行います。 |          | 立入店舗数   | 検査件数  | 違反機種数 | 主な検査対象  |
|   |   |          | 20  | 7,101 | 0     | ズボン、スカート、シャツ、コート、下着、靴下、手袋、ハンカチ、毛布、タオル、セーター、歯ブラシ、ほ乳用具、漂白剤、ネクタイ、ジャー炊飯器、洋傘、カーテン、浴室用器具、糸、ティッシュペーパー、エプロン 等 |

|   |  |          |   |
|---|--|----------|---|
|   | ○ 事業者が当該指示に従わない時には、その旨を公表します。  |          | ○ 引き続き、販売事業者への立入検査を実施し、消費者が不測の損失を被ることがないように、家庭用品の適正な品質表示の確保を図る。                             |
| 3 | 条例に基づく調査・勧告・公表等  | 消費生活センター | ○ 実績なし<br>○ 引き続き、消費生活相談情報等から商品の不適正な表示・広告に関する情報を的確に把握し、該当事案が生じた際には、関係部局と連携して被害の拡大防止・再発防止を図る。 |
|   | ○ 消費生活相談情報等に基づき、市内で製造、流通、販売されている商品について、事業者が不適正な表示・広告を行っている疑いがあると認める場合は、関係部局と連携し、堺市消費生活条例に基づき、当該事業者に対して報告徴収や立入検査等必要な調査を行い、必要な場合には違反事項を是正するよう指導・勧告し、また、必要な情報を消費者に提供することで、被害の拡大防止及び再発防止を図ります。 |          |   |

② 包装の適正化

|   | 施策名   | 担当課      | 29年度実施内容及び今後の取組事項など   |
|---|---|----------|---|
|   | 施策の内容（計画記載）   |          |   |
| 1 | 過剰な包装等の防止   | 消費生活センター | ○ 29年度に消費生活センターに寄せられた相談の中には、調査・指導を要する過剰包装等に関する相談は無かった。<br>○ 市民から過剰包装等に関する相談や情報提供が寄せられた場合は、必要に応じて調査・指導を行う。 |
|   | ○ 過剰な包装等の防止について、事業者に周知するとともに、必要に応じて条例に基づいた調査・指導を行います。 |          |   |

③ 計量の適正化

|      | 施策名   | 担当課      | 29年度実施内容及び今後の取組事項など   |       |       |      |      |      |       |      |       |    |   |    |   |     |   |    |   |    |   |     |    |     |   |    |   |     |   |   |    |    |   |
|------|---|----------|---|-------|-------|------|------|------|-------|------|-------|----|---|----|---|-----|---|----|---|----|---|-----|----|-----|---|----|---|-----|---|---|----|----|---|
|      | 施策の内容（計画記載）   |          |   |       |       |      |      |      |       |      |       |    |   |    |   |     |   |    |   |    |   |     |    |     |   |    |   |     |   |   |    |    |   |
| 1    | 事業所のはかりの定期検査  | 消費生活センター | ○ 本市では、偶数年度に集合検査（持ち運び可能なはかり）、奇数年度に所在場所検査（大型のものなど持ち運び困難なはかり）を実施しており、29年度は下記のとおり所在場所検査を実施。  |       |       |      |      |      |       |      |       |    |   |    |   |     |   |    |   |    |   |     |    |     |   |    |   |     |   |   |    |    |   |
|      | ○ 取引・証明に使用されるはかりは、計量法に基づき2年に1回、はかりの精度チェックである定期検査受検義務があるため、その定期検査を実施します。   |          | <table border="1"> <thead> <tr> <th>受検戸数</th> <th>検査数</th> <th>不合格数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>56</td> <td>190</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>  |       |       | 受検戸数 | 検査数  | 不合格数 | 56    | 190  | 3     |    |   |    |   |     |   |    |   |    |   |     |    |     |   |    |   |     |   |   |    |    |   |
| 受検戸数 | 検査数   | 不合格数     |   |       |       |      |      |      |       |      |       |    |   |    |   |     |   |    |   |    |   |     |    |     |   |    |   |     |   |   |    |    |   |
| 56   | 190   | 3        |   |       |       |      |      |      |       |      |       |    |   |    |   |     |   |    |   |    |   |     |    |     |   |    |   |     |   |   |    |    |   |
| 2    | 事業所への立入検査   | 消費生活センター | ○ 質量計：商品量目検査時に併せて実施。 検査戸数 46戸 検査個数 327個<br>不適正個数 11個  |       |       |      |      |      |       |      |       |    |   |    |   |     |   |    |   |    |   |     |    |     |   |    |   |     |   |   |    |    |   |
|      | ○ 事業所に立ち入り、はかりの定期検査受検の有無や、有効期間のある特定計量器の管理台帳及び有効期間切れの有無等を検査します。  |          | ○ 引き続き、事業所への立入検査等を実施する。   |       |       |      |      |      |       |      |       |    |   |    |   |     |   |    |   |    |   |     |    |     |   |    |   |     |   |   |    |    |   |
| 3    | 商品量目検査  | 消費生活センター | ○ 市内の百貨店・スーパー等に対し、下表のとおり商品量目立入検査を実施。そのうち、不適正な事業者に対して問題点を指摘するとともに、その改善を求めた。  |       |       |      |      |      |       |      |       |    |   |    |   |     |   |    |   |    |   |     |    |     |   |    |   |     |   |   |    |    |   |
|      | ○ 内容量を表記して販売されている商品につき、中元期、歳末期及び9月に、百貨店・スーパー等の販売商品について、表記された内容量であるか検査します。また、風袋量がわからない商品については、買取りにより検査します。<br>○ 不足量が計量法に規定する量目公差等を超えていた場合、指導を行います。 |          | <table border="1"> <thead> <tr> <th>検査時期</th> <th>検査日数</th> <th>検査戸数</th> <th>不適正戸数</th> <th>検査件数</th> <th>不適正件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7月</td> <td>8</td> <td>15</td> <td>0</td> <td>881</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>9月</td> <td>8</td> <td>15</td> <td>0</td> <td>919</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>12月</td> <td>8</td> <td>16</td> <td>1</td> <td>918</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>24</td> <td>46</td> <td>1</td> <td>2,718</td> <td>22</td> </tr> </tbody> </table> |       |       | 検査時期 | 検査日数 | 検査戸数 | 不適正戸数 | 検査件数 | 不適正件数 | 7月 | 8 | 15 | 0 | 881 | 3 | 9月 | 8 | 15 | 0 | 919 | 14 | 12月 | 8 | 16 | 1 | 918 | 5 | 計 | 24 | 46 | 1 |
| 検査時期 | 検査日数  | 検査戸数     | 不適正戸数   | 検査件数  | 不適正件数 |      |      |      |       |      |       |    |   |    |   |     |   |    |   |    |   |     |    |     |   |    |   |     |   |   |    |    |   |
| 7月   | 8   | 15       | 0   | 881   | 3     |      |      |      |       |      |       |    |   |    |   |     |   |    |   |    |   |     |    |     |   |    |   |     |   |   |    |    |   |
| 9月   | 8   | 15       | 0   | 919   | 14    |      |      |      |       |      |       |    |   |    |   |     |   |    |   |    |   |     |    |     |   |    |   |     |   |   |    |    |   |
| 12月  | 8   | 16       | 1   | 918   | 5     |      |      |      |       |      |       |    |   |    |   |     |   |    |   |    |   |     |    |     |   |    |   |     |   |   |    |    |   |
| 計    | 24  | 46       | 1   | 2,718 | 22    |      |      |      |       |      |       |    |   |    |   |     |   |    |   |    |   |     |    |     |   |    |   |     |   |   |    |    |   |

○ 買取りによる検査として、試買検査を実施。結果は、以下のとおりであった。

| 検査時期 | 検査件数 | 超過件数 | 適正件数 | 不足件数 |
|------|------|------|------|------|
| 7月   | 63   | 0    | 63   | 0    |
| 2月   | 50   | 0    | 50   | 0    |
| 計    | 113  | 0    | 113  | 0    |

○ 引き続き、百貨店・スーパー等への立入検査等を実施し、問題のある事業者に対する指導等を行う。

計量制度の普及啓発

- 計量記念日の行事として、消費者の計量意識の向上と生産者及び販売者の適正な計量の実施を確保することを目的に、啓発活動を行います。
- 毎月1回、使用中はかりの精度を確認してもらうため、家庭用はかりの無料検査を実施します。
- 計量強調月間に、市施設及び適正計量管理事業所にポスターを配布し、啓発を行います。
- 計量に関する出前講座を実施し、計量制度の普及啓発を図ります。

消費生活センター

- 計量強調月間にイズミヤ堺市駅前店において、市長の一日計量士を実施した。また、市施設等にポスターを配布し、啓発を行った。
- ぐらしのサポーターによる量目調査において実量が内容量（表示量）を大幅に不足している商品が発見され、販売店を通じて原因の究明及び改善指導を実施した。
- 月1回の家庭用はかりの無料検査では、1年間で計26名が受検し、受検個数は31個、そのうち不良は6個（電源を入れても作動しないもの1含む）であった。
- 区民まつりの会場において、来場者に対して啓発物品等の配布を行った。
- 消費者月間や消費者団体が行うイベントに合わせ、啓発パネルの展示を行った。
- 出張啓発イベントの会場において、「お菓子で計量体験」のプログラムを実施した。
- 引き続き、計量強調月間や区民まつり等の様々な機会を捉えて、啓発活動を行う。また、月1回の家庭用はかりの無料検査も継続して実施する。

④ アフターサービスの適正化

|   | 施策名  | 担当課      | 29年度実施内容及び今後の取組事項など   |
|---|--|----------|---|
|   | 施策の内容（計画記載）  |          |   |
| 1 | アフターサービスの適正化<br>○ 購入後の商品の保障や修理等、アフターサービスの適正化について周知を図るとともに、消費者から苦情の申出があった場合には、当該事業者に対し適正化に向けた指導を行います。 | 消費生活センター | ○ 消費生活センターに寄せられたアフターサービスに関する相談のうち、事業者の対応に問題があると考えられる事案について、センターから当該事業者に対して問題点を指摘するとともに、その改善を求めた。<br>【主な問題点】<br>・相談窓口の電話がつながりにくいことについて<br>・リフォーム工事後の不具合対応や商品の初期不良の対応について<br>・商品購入後に事業者との連絡がとれず苦情の申し出が困難なことについて 等<br><br>○ 引き続き、アフターサービスの適正化に向け、問題のある事業者に対する指導等を行う。 |

(4) 物価の安定

① 生活関連物資に関する調査、安定供給

|   | 施策名   | 担当課      | 29年度実施内容及び今後の取組事項など   |
|---|---|----------|---|
|   | 施策の内容（計画記載）   |          |   |
| 1 | 生活関連物資の価格等の調査、情報提供等<br>○ 堺市くらしのサポーターと連携し、市民の消費生活と関連の深い生活関連物資の価格動向等を調査し、その結果を消費者に情報提供します。<br>○ 生活関連物資の価格動向調査等により、生活関連物資が不足し、もしくは著しく高騰した場合は、事業者及び事業者団体に対して、生活関連物資を安定的かつ適正価格で供給してもらえよう要請します。 | 消費生活センター | ○ 堺市くらしのサポーターに依頼し、主要品目について価格調査を行い、ホームページ等で情報提供を行った。<br>●主要品目： 野菜・肉類・ガソリンなど23品目<br>●実施月： 5月、8月、11月、2月の年4回<br><br>○ 引き続き、生活関連物資に関する価格調査・情報提供を行うとともに、著しい不足や高騰が生じた場合は、速やかに措置を講じる。 |

② 特定物資に関する指定、調査、是正勧告

|   | 施策名   | 担当課      | 29年度実施内容及び今後の取組事項など  |
|---|---|----------|--|
|   | 施策の内容（計画記載）   |          |  |
| 1 | <p>物価の安定を妨げる事業者に対する指導・勧告・公表</p> <p>○ 原油価格の上昇や自然災害などにより、生活関連物資の価格が異常に上昇したり、供給不足となった場合には、当該物資を特定物資として指定した上で流通の状況や価格の変動等の調査を実施し、その結果を情報提供します。</p> <p>○ 調査の結果、価格の異常な上昇や供給不足が、事業者の商品等の買い占め・売り惜しみや、社会通念を著しく超える利得を見込んだ価格で供給していること等によると認められるときは、当該事業者に対し、当該行為を是正するよう指導・勧告し、従わない場合にはその旨を公表することで、市民の消費生活の安定を図ります。</p> | 消費生活センター | <p>○ 生活関連物資の異常な価格上昇や供給不足など、本施策の対象となる事象が生じなかったため、29年度においては本施策の実績はない。</p> <p>○ 本施策の対象となる状況が発生した場合は、速やかに措置を講じる。</p> |

《 2 消費者の自立の支援等 》

(3) 消費者団体への支援

① 消費者団体との連携の促進

| 施策名         |   | 担当課      | 29年度実施内容及び今後の取組事項など   |
|-------------|---|----------|---|
| 施策の内容（計画記載） |   |          |   |
| 1           | 消費生活に関する情報の共有   | 消費生活センター | <p>○ 消費生活センターに寄せられた相談情報等のうち、被害の拡大防止のため緊急に周知する必要があるものは、その都度情報提供を行った。</p> <p><b>【情報提供の主な内容については、P. 7に記載の「緊急消費生活相談情報」を参照。】</b></p> <p>○ 引き続き、相談情報を注視し、迅速な注意喚起情報の提供を行う。</p>   |
|             | <p>○ 消費生活センターが得た消費生活に関する情報を適宜消費者団体へ提供し、情報を共有することで、消費者への適切な情報提供につなげます。</p> <p>○ 情報共有に当たっては、より効果的な情報提供方法を拡充し、消費者団体に加え、幅広い市民が参加するネットワークの構築を図ります。</p> |          |   |
| 2           | 消費者団体と連携した啓発活動の実施   | 消費生活センター | <p>○ 「堺市くらしのサポーター」制度の運営に協働して取り組み、以下のような取組を行った。</p> <p><b>【主な取組】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●市役所庁舎において、来庁者に啓発チラシ等を配布</li> <li>●各区民まつり会場において、来場者に啓発チラシ等を配布</li> <li>●消費生活に関わる物価調査や量目調査を実施</li> </ul> <p>○ 引き続き、消費者団体と連携した啓発活動を行う。</p> |
|             | <p>○ 消費者に対する各種啓発活動において、消費者団体と連携し、より効果的な実施を図ります。</p>   |          |   |

② 自主的な活動への支援

| 施策名         |  | 担当課      | 29年度実施内容及び今後の取組事項など  |
|-------------|--|----------|--|
| 施策の内容（計画記載） |  |          |  |
| 1           | 消費者団体の事業支援                                     | 消費生活センター | <p>○ 消費者団体が行うイベント等の取組に対し、円滑な実施に向けた関係課との調整等を行った。</p> <p><b>【主な内容】</b></p> |
|             | <p>○ 消費者問題の普及啓発や事業者・事業者団体との意見交換を促進し、市民の消費生</p> |          |  |

|   |  |          |  |
|---|--|----------|--|
|   | <p>活の向上を図るため、消費者団体の自主的な取組みに対する支援を行います。</p>   |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「堺発！安全安心うまいもの市」 （平成 29 年 12 月 20 日 堺地方合同庁舎前市民広場）<br/>… 各地から探し出した安全安心な食品や地元堺で生産された食品を提供し、堺から全国に向けて安全で安心な「食」への取組を情報発信することで、消費者自身が安全で安心な食への関心を持つことを目的に実施。<br/>また、同時に、市役所庁舎内において、消費者被害の防止や食育、環境教育等を内容とするパネル展示を開催。</li> <li>○ 引き続き、消費者団体の自主的な取組に対する支援を行う。</li> </ul> |
| 2 | <p>活動の場の提供</p> <p>○ 消費者問題に関する研修会や勉強会の開催など、消費者団体の自主的な取組みに対し、研修室の貸出等、その活動の場の提供を行います。</p> | 消費生活センター | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 消費者団体が学習会等を開催する際に、消費生活センター内の研修室をその活動の場として提供。<br/>【開催された主な学習会、意見交換会等】</li> <li>● 講演会「持続可能な開発目標(SDGs)の推進」</li> <li>● 講演会「SDGs 13 気象変動に具体的な対策を～防災について～」</li> <li>● 講演会「持続可能な開発目標(SDGs)と消費について」</li> <li>○ 引き続き、活動の場の提供を行い、消費者団体の自主的な活動への支援を行う。</li> </ul>          |

(4) 消費者意見の反映

① 消費者の消費者施策への参画

|   | 施策名  | 担当課      | 29 年度実施内容及び今後の取組事項など  |
|---|--|----------|---|
|   | 施策の内容（計画記載）  |          |   |
| 1 | <p>堺市消費生活審議会への消費者・消費者団体代表者の参画</p> <p>○ 本市消費者行政における重要事項を調査・審議する堺市消費生活審議会の委員に、消費者及び消費者団体代表者が参画することにより、消費者の意見を施策に反映しま</p> | 消費生活センター | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 消費者及び消費者団体代表者に堺市消費生活審議会に参画いただき、本市施策に対する意見をいただいた。<br/>【主な議題】（全体会）</li> <li>● 堺市消費者基本計画に基づく平成 28 年度施策実施状況について</li> <li>○ 引き続き、消費者及び消費者団体代表者に委員として参画してもらい、重要事項を審議いただく。</li> </ul> |

|   |  |          |  |
|---|--|----------|--|
|   | す。   |          |  |
| 2 | 消費生活相談情報等の活用   | 消費生活センター | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 消費生活センターに寄せられた消費生活相談の内容や傾向等を分析し、 <ul style="list-style-type: none"> <li>●緊急消費生活相談情報の提供</li> <li>●広報紙・ホームページ等による注意喚起情報の提供</li> <li>●不当な取引行為を行う事業者に対する指導</li> </ul> </li> </ul> <p>等の施策につなげ、消費者被害の未然防止・拡大防止を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 市民生活における消費者トラブルの実態や消費者問題に関する意識を把握し、問題の分析や消費者施策への反映に資するため、市政モニターアンケートを実施した。</li> <li>○ 消費生活相談で寄せられた消費者の意見を的確に把握することで、より効果的な施策実施につなげる。</li> </ul> |
|   | ○ 消費生活センターに寄せられた消費生活相談情報等の分析から消費者意見を把握し、消費者施策に反映します。 |          |  |
| 3 | 市長への申し出制度の活用   | 消費生活センター | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 実績なし</li> <li>○ 制度の周知を図るとともに、対象事案が生じた際には、速やかに手続きを行う。</li> </ul>   |
|   | ○ 条例に定められた「市長への申し出制度」を活用し、必要な措置を講じます。                |          |  |

### 《 3 消費者被害の救済 》

#### (3) 訴訟の援助

##### ① 訴訟資金の貸付け等

|   | 施策名   | 担当課      | 29年度実施内容及び今後の取組事項など  |
|---|---|----------|--|
|   | 施策の内容（計画記載）   |          |  |
| 1 | <p>訴訟資金の貸付け等</p> <p>○ 事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた消費者が、当該事業者との訴訟を提起又は応訴する場合で、条例で定める要件を満たしている場合は、訴訟に必要な資金の貸付けや、あっせん・調停の過程で収集した資料の提供等の援助を行います。</p> | 消費生活センター | <p>○ 訴訟援助の要件である消費生活審議会のあっせん・調停への付託については、29年度においては訴訟援助の実績はない。</p> <p>○ 今後、対象事案が生じた際には、速やかに手続きを行う。</p> |