

第2期堺市消費者基本計画 令和元年度 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	6
(2) あっせん、調停	11
《4 消費者教育推進計画》	
(1) 様々な場における消費者教育	12
(2) 消費者教育の担い手の支援、連携	24

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～》	27
《2 消費者の自立の支援等》	38
《3 消費者被害の救済》	41

■ 計画の各指標項目の進捗状況

【指標①】

指標項目	目標値	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和 2 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%	22.3%	17.0%

※平成 28 年度～30 年度及び令和 2 年度は「市政モニターアンケート」調査を実施、令和元年度については「消費者問題に関する市民意識調査」を実施。

＜参考＞ 令和 2 年度市政モニターアンケート結果（抜粋）

○商品・サービスの販売を目的とした事業者の訪問を受けることや電話がかかってくることを、どのように感じていますか。

	選択項目	回答数	構成比
1	来てほしくない	452	93.0%
2	来てもよいときがある	21	4.3%
3	来てよい	3	0.6%
4	その他	7	1.4%
	無回答	3	0.6%
	計	486	100%

○【「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	回答数	構成比
1	訪問販売の件数が減った	15	19.5%
2	件数は変わらないが断りやすくなった	10	13.0%
3	以前と変わらない	25	32.5%
4	わからない	20	26.0%
5	その他	6	7.8%
	無回答	1	1.3%
	計	77	100%

○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	回答数	構成比
1	利用している	77	15.8%
2	知らなかったが今後利用したい	168	34.6%
3	知っているが利用していない	159	32.7%
4	知らなかったし今後利用するつもりもない	78	16.0%
	無回答	4	0.8%
	計	486	100%

○【「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」を利用しないのはなぜですか。【複数回答可】

	選択項目	回答数	構成比
1	貼っても効果があるとは思えないから	71	30.0%
2	貼るまでもなく自分で断れるから	83	35.0%
3	貼ることで家の外観損なわれるから	67	28.3%
4	日中、家に不在のため、勧誘を受けることがないから	41	17.3%
5	その他	50	21.1%
	無回答	1	0.4%
	計	313	132.1%（※）

（※）複数回答可のため、回答構成比の合計は100%を超える（回答者数は237人）

【指標②】

指標項目	目標値	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和 2 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%	49.4%	46.7%

※平成28年度～30年度及び令和2年度は「市政モニターアンケート」調査を実施、令和元年度については「消費者問題に関する市民意識調査」を実施。

＜参考＞ 令和2年度市政モニターアンケート結果（抜粋）

○堺市立消費生活センターを知っていますか。

	選択項目	回答数	構成比
1	名前も役割も知っている	227	46.7%
2	名前は知っているが、役割までは知らない	161	33.1%
3	名前も役割も知らない	98	20.2%
	無回答	0	0.0%
	計	486	100%

【指標③】

指標項目	目標値	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
出前講座の参加者数	2,500 人	1,529 人	1,251 人	888 人	1,236 人

【指標④】

指標項目	目標値	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
あっせんの解決率	90.0%	90.9%	92.4%	90.3%	92.6%

＜参考＞ 令和元年度相談処理状況

相談件数	苦情相談 (①)	あっせん件数			あっせん率 (②÷①)	あっせん解決率 (③÷②)
		(②)	解決 (③)	不調		
6,419	5,791	983	910	73	17.0%	92.6%

■ 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

	主な施策	担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等									
	施策の内容											
1	<p>不当な取引行為に対する調査指導等</p> <p>○ 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。</p>	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、下記のとおり 5 件の是正指導を実施。									
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>対象事業者の主な業種・契約内容</th> <th>主な違反行為</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>着物販売契約（2 件）</td> <td>監禁又は退去妨害による勧誘等 （堺市消費生活条例第 26 条第 1 号）</td> </tr> <tr> <td>ガス器具契約（2 件）</td> <td>心理的不安に乗じた勧誘等 （堺市消費生活条例第 26 条第 1 号） 不当な信用の供与を伴う契約 （堺市消費生活条例第 26 条第 2 号）</td> </tr> <tr> <td>クリーニング契約（1 件）</td> <td>長期間にわたる債務履行の遅延 （堺市消費生活条例第 26 条第 4 号）</td> </tr> </tbody> </table>	対象事業者の主な業種・契約内容	主な違反行為	着物販売契約（2 件）	監禁又は退去妨害による勧誘等 （堺市消費生活条例第 26 条第 1 号）	ガス器具契約（2 件）	心理的不安に乗じた勧誘等 （堺市消費生活条例第 26 条第 1 号） 不当な信用の供与を伴う契約 （堺市消費生活条例第 26 条第 2 号）	クリーニング契約（1 件）	長期間にわたる債務履行の遅延 （堺市消費生活条例第 26 条第 4 号）	
	対象事業者の主な業種・契約内容		主な違反行為									
	着物販売契約（2 件）		監禁又は退去妨害による勧誘等 （堺市消費生活条例第 26 条第 1 号）									
ガス器具契約（2 件）	心理的不安に乗じた勧誘等 （堺市消費生活条例第 26 条第 1 号） 不当な信用の供与を伴う契約 （堺市消費生活条例第 26 条第 2 号）											
クリーニング契約（1 件）	長期間にわたる債務履行の遅延 （堺市消費生活条例第 26 条第 4 号）											
	○ 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、来所させたうえ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、条例違反の疑いがあれば速やかに調査し、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

	主な施策	担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等												
	施策の内容														
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、下記のとおり適正な事業活動の推進を要請。</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>複雑な電気通信の契約における勧誘・契約時の説明及び法令の遵守徹底について</td> </tr> <tr> <td>生命保険事業</td> <td>業界の自主ガイドライン、高齢者への対応、代理店に対する教育、災害発生時に備えた体制整備、高齢者の外貨建て生命保険契約トラブルについて</td> </tr> <tr> <td>損害保険事業</td> <td>近畿地方において発生した集中災害に係る請求事案の問題事例について</td> </tr> <tr> <td>信用情報取扱機関</td> <td>情報登録の取扱いや運用状況、貸付自粛、情報開示について</td> </tr> <tr> <td>新聞事業</td> <td>新聞購読に係る契約時の法定書面の交付、解約時のガイドライン遵守、各社の取組・現状</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	複雑な電気通信の契約における勧誘・契約時の説明及び法令の遵守徹底について	生命保険事業	業界の自主ガイドライン、高齢者への対応、代理店に対する教育、災害発生時に備えた体制整備、高齢者の外貨建て生命保険契約トラブルについて	損害保険事業	近畿地方において発生した集中災害に係る請求事案の問題事例について	信用情報取扱機関	情報登録の取扱いや運用状況、貸付自粛、情報開示について	新聞事業	新聞購読に係る契約時の法定書面の交付、解約時のガイドライン遵守、各社の取組・現状
	主な業種			主なテーマ											
電気通信事業	複雑な電気通信の契約における勧誘・契約時の説明及び法令の遵守徹底について														
生命保険事業	業界の自主ガイドライン、高齢者への対応、代理店に対する教育、災害発生時に備えた体制整備、高齢者の外貨建て生命保険契約トラブルについて														
損害保険事業	近畿地方において発生した集中災害に係る請求事案の問題事例について														
信用情報取扱機関	情報登録の取扱いや運用状況、貸付自粛、情報開示について														
新聞事業	新聞購読に係る契約時の法定書面の交付、解約時のガイドライン遵守、各社の取組・現状														
	<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

	主な施策	担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等
	施策の内容		
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≫ 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>○ 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>		

		<ul style="list-style-type: none">○ ≪事業者に対する啓発≫ 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ール等）について説明し、適正な事業活動の推進を要請した。○ 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など）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。○ 引き続き、消費者・事業者に対し啓発を図り、消費者被害の未然防止に努める。
--	--	--

≪ 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

	主な施策	担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等															
	施策の内容																	
1	専門相談員による助言、あっせん	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。 【消費生活相談件数】… 6,419件（苦情：5,791件、問合せ・要望：628件） 【処理結果内訳（苦情相談）】 計5,791件</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>態様</th> <th>件数</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(1)助言</td> <td>4,159</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(2)あっせん</td> <td>983</td> <td>あっせん率 17.0%（政令市平均 7.3%）</td> </tr> <tr> <td>(3)他機関紹介</td> <td>147</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(4)その他</td> <td>502</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910件、不調73件（あっせん解決率92.6%） 【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> <p>○ 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。</p>	態様	件数	備考	(1)助言	4,159		(2)あっせん	983	あっせん率 17.0%（政令市平均 7.3%）	(3)他機関紹介	147		(4)その他	502	消費者からの情報提供など
	態様			件数	備考													
(1)助言	4,159																	
(2)あっせん	983	あっせん率 17.0%（政令市平均 7.3%）																
(3)他機関紹介	147																	
(4)その他	502	消費者からの情報提供など																
	○ 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。																	

② 相談員の専門的知識の向上

	主な施策	担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等
	施策の内容		
1	<p>専門的知識向上のための研修への参加</p> <p>○ 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。</p>	消費生活センター	<p>○ 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。</p> <p>【主な研修テーマ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 特定商取引法関連の高齢者に多く見られる消費者トラブル (訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入等) ● 自動車・自転車関連の商品知識と消費者トラブル ● 金融・保険関連の消費者トラブル ● 特定商取引法関連の高齢者に多く見られる消費者トラブル (連鎖販売取引、特定継続的役務提供取引、業務提供誘因販売等) ● 表示・広告に関する消費者トラブル ● 土地・住宅関連の消費者トラブル ● 商品の安全・品質等に関する消費者トラブル ● 災害に関連する消費者トラブル ● インターネット取引の仕組みと消費者トラブル - ネット通販からシェアリングエコノミーまで - ● 消費者教育に携わる講師養成講座 - 若年者(小・中学生を中心に)への講座実施に向けて - <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、引き続き、専門相談員の専門的知識の向上を図る。</p>

2	<p>相談アドバイザーの活用</p> <p>○ 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</p> <p>す。</p>	消費生活センター	<p>○ 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下記のとおり3回実施した。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>主なテーマ</th> <th>講師</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>●第1回</p> <p>【相談事例検討】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クーリング・オフの告知に関して問題があると思われる家庭教師契約について ・特定負担がないと主張するマルチ商法の業者 <p>【改正民法の講義】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総論について ・消滅時効について ・法定利率について ・定型約款について </td> <td>弁護士</td> </tr> <tr> <td> <p>●第2回</p> <p>【相談事例検討】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・太陽光発電と給湯器の契約 ・布団類の訪問販売 <p>【改正民法の講義】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・錯誤について ・保証人の保護について ・賃貸借契約の保証人について </td> <td>弁護士</td> </tr> <tr> <td> <p>●第3回</p> <p>【相談事例検討】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1年半引き取りに行かなかった中古自動車の取扱いについて ・転売サイトで購入したオンラインギフト券について </td> <td>弁護士</td> </tr> </tbody> </table>	主なテーマ	講師	<p>●第1回</p> <p>【相談事例検討】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クーリング・オフの告知に関して問題があると思われる家庭教師契約について ・特定負担がないと主張するマルチ商法の業者 <p>【改正民法の講義】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総論について ・消滅時効について ・法定利率について ・定型約款について 	弁護士	<p>●第2回</p> <p>【相談事例検討】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・太陽光発電と給湯器の契約 ・布団類の訪問販売 <p>【改正民法の講義】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・錯誤について ・保証人の保護について ・賃貸借契約の保証人について 	弁護士	<p>●第3回</p> <p>【相談事例検討】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1年半引き取りに行かなかった中古自動車の取扱いについて ・転売サイトで購入したオンラインギフト券について 	弁護士
	主なテーマ		講師								
<p>●第1回</p> <p>【相談事例検討】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クーリング・オフの告知に関して問題があると思われる家庭教師契約について ・特定負担がないと主張するマルチ商法の業者 <p>【改正民法の講義】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総論について ・消滅時効について ・法定利率について ・定型約款について 	弁護士										
<p>●第2回</p> <p>【相談事例検討】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・太陽光発電と給湯器の契約 ・布団類の訪問販売 <p>【改正民法の講義】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・錯誤について ・保証人の保護について ・賃貸借契約の保証人について 	弁護士										
<p>●第3回</p> <p>【相談事例検討】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1年半引き取りに行かなかった中古自動車の取扱いについて ・転売サイトで購入したオンラインギフト券について 	弁護士										
<p>○ 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。</p>											
3	<p>相談用資料の充実</p> <p>○ 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。</p>	消費生活センター	<p>○ 既存の資料や書籍を有効活用することにより対応したため、実績無し。</p> <p>○ 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。</p>								

③ 関係機関等との連携

	主な施策	担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等
	施策の内容		
1	<p>情報の共有等</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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、緊急に市内警察署・庁内関係課と連携し、対処法を検討します。 ○ 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。 	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> ○ <<緊急消費生活相談情報>> 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。 【主な内容】 実在する公的機関に類似した名称を騙って地震や台風による被害調査の実施を名目に、家屋の上空におけるドローンの飛行許可を求めて架電する不審事案について 【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 ○ <<情報通知>> 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。 【該当事案】 ●電動自転車の部品破損による急ブレーキに伴う転倒・骨折 ●ゲルマニウム温浴器の使用に伴う金属アレルギーによる脱毛症状の発症 ●モバイルバッテリーの発火 ●駐車場の車止めでの躓きによる骨折 ●老人ホームにおける高齢者の食事摂取に伴う窒息 ●美容粒シールの使用に伴う皮膚における外傷 ○ 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。

2	<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>	消費生活センター	<p>○ 「堺市内警察署・堺市立消費生活センター連絡会議」 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>【主なテーマ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●パチンコの出玉規制について ●注文した覚えのない商品が宅配便で届く事案について ●他社名を騙って契約を締結させようとするリフォーム業者について ●損害保険金目当てに修繕工事を締結させようとする工事業者について ●第一種旅行業の登録が無い運営実態不明な旅行業者について ●ヤミ金業者による違法融資について <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。</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。 また、市内各警察署の方から最新の手口の情報や被害予防のための対策等について、教示を受ける機会を設け、電話パトロールによる注意喚起時に最新の情報をアナウンスできるよう繋げている。</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>○ 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52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>

			○ 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。
--	--	--	---

(2) あっせん、調停

① 堺市消費生活審議会によるあっせん・調停

主な施策		担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等
施策の内容			
1	堺市消費生活審議会によるあっせん、調停	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> ○ 実績無し。 ○ 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。
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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勧告します。 ○ 同種被害の防止とその救済のため、あっせん、調停の経過及び結果を公表します。 		

＜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＞

	主な施策	担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等
	施策の内容		
1	消費者教育に関する取組支援	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、絵本「100円たんけん」を購入し、市内の認定こども園・保育所・幼稚園等の教育施設へ配布した。
	○ 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	○ 市ホームページを通じて、国が提供する製品事故やリコール情報ウェブサイトへの案内、子どもの事故防止に役立つ注意喚起情報を発信した。 ○ 新たに開設した消費生活センターTwitter公式アカウントを活用し、迅速な情報発信に努めた。
	○ 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＞

	主な施策	担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等
	施策の内容		
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 (計画策定時の表記は「教務課」)	○ 中学校家庭科教職員（初任者、二年次）とともに、消費生活と環境を題材に学習指導案作成、模擬授業を行い、効果的な学習方法を検討した。 また、近年問題となっているインターネットトラブルや悪質商法等の事例及び対処法について、ロールプレイング等により学習した。 ○ 配布済みの消費生活センター作成の啓発冊子を活用し授業実践を行った。 ○ 小学校家庭科教育課程説明会では、消費生活センター相談員による消費者教育講座「子どもたちにはなぜ消費者教育が必要なのか」「契約について」を実施した。
	○ 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（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		

	<p>ついて学習を進めます。</p>		<p>消費生活教材づくりでは、平成30年度から初等教育研究会家庭科部会と消費生活センターが作成している教材を活用し、教員へ紹介した。</p> <p>○ 新学習指導要領では小学校家庭科において「買い物の仕組みや消費者の役割」が新設され、売買契約の基礎について学ぶ。</p> <p>また、中学校技術・家庭科家庭分野において「金銭の管理と購入」が新設され、計画的な金銭管理の必要性について理解し、「売買契約の仕組み」と関連させて消費者被害について取り扱う学習を行う。</p> <p>引き続き、新学習指導要領に基づいた、消費者教育の取組を進める。</p>
2	<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】</p> <p>○ 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】</p> <p>○ 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 (計画策定時の表記は「学校企画課」)</p>	<p>※【環境・防災教育研究校の指定】については、平成25年度末を以て終了。</p> <p>【グリーンカーテン整備】</p> <p>○ 小学校30校・中学校13校・幼稚園7園（計50校園・102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。また、ホームページ等で成果の発信等を行った。</p> <p>＜実施内容＞</p> <p>(1) グリーンカーテンづくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゴーヤ等によるグリーンカーテンづくりを行う。 <p>(2) 緑化体験学習及び環境学習の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苗の植え付け、水やり、栽培記録の作成等、緑化体験学習を計画的に実施する。 ・グリーンカーテンづくりを題材として、地球温暖化や温室効果ガスの低減、エネルギー問題に対する関心を高め、環境教育を計画的に実施する。 <p>(3) 気温低減の効果検証</p> <ul style="list-style-type: none"> ・教室内外の気温測定の指導を行い、効果検証データを記録する。 <p>(4) 情報発信</p> <ul style="list-style-type: none"> ・グリーンカーテンの取組状況及び生育状況を学校園ホームページに適宜掲載する。 ・教室内外の温度差などを測定し、教室内の気温低減効果を保護者や地域に情報発信する。

			<p>○ 今後の取組としては、これまでグリーンカーテン整備を行ってきていない学校園に対しても事業についての発信を積極的に行うことで、多くの幼児児童生徒に、グリーンカーテンを通してより良い消費生活について知る機会をもたせたい。</p>
3	<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遣も含めた出前講座等を実施します。</p>	消費生活センター	<p>○ 市立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を考える構成の消費者教育資料を配布。</p> <p>【資料名称】 「中学生もみんな消費者」</p> <p>【主な内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者の「権利」と「責任」 ●消費者市民社会について ●「契約」の基礎知識 ●若者が狙われる悪質商法の主な手口と対策 ●お金の使い方 ●スマートフォン・インターネットのトラブル ●インターネット利用のマナー ●製品事故を防ぐためのポイント ●循環型社会について <p>○ 引き続き、市立中学校における消費者教育を推進するため、学校園や教員と連携を図りながら支援を進める。</p>
	<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>		消費生活センター
4			

		<p>目指す「消費者市民社会」について考える。</p> <p>○ 高等学校定時制生徒を対象に研修会を下記のとおり開催。</p> <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>若年者に多く見られる消費者トラブルとクレジットカード利用時の注意点について (講師) 消費生活センター相談員</td> <td>若年者によくある消費者トラブルを具体的に紹介するとともにクレジットカードを利用する際の注意点をチラシやイラスト、DVDで説明。 生徒への質問形式で参加型の講座を行い、併せて今後トラブルに遭った際には消費生活センターに相談するよう強く促した。</td> <td>17人</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 引き続き、市立高校における消費者教育を推進するため、学校や教員と連携を図りながら支援を進める。</p>	テーマ及び講師	主な内容	参加者数	若年者に多く見られる消費者トラブルとクレジットカード利用時の注意点について (講師) 消費生活センター相談員	若年者によくある消費者トラブルを具体的に紹介するとともにクレジットカードを利用する際の注意点をチラシやイラスト、DVDで説明。 生徒への質問形式で参加型の講座を行い、併せて今後トラブルに遭った際には消費生活センターに相談するよう強く促した。	17人
テーマ及び講師	主な内容	参加者数						
若年者に多く見られる消費者トラブルとクレジットカード利用時の注意点について (講師) 消費生活センター相談員	若年者によくある消費者トラブルを具体的に紹介するとともにクレジットカードを利用する際の注意点をチラシやイラスト、DVDで説明。 生徒への質問形式で参加型の講座を行い、併せて今後トラブルに遭った際には消費生活センターに相談するよう強く促した。	17人						

《大学等》

	主な施策	担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等
	施策の内容		
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>	消費生活センター	<p>○ 新入生（330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>○ 大阪府立大学の学園祭において、大学生をはじめとした若年者に対する啓発事業として出張啓発イベントを開催し、消費者トラブルの未然防止に役立つ情報の発信および消費生活センターの周知PRを実施した。</p> <p>【イベント名称】 堺市立消費生活センター出張啓発イベント in 第71回大阪府立大学白鷺祭 『ダマされないSAKA!!! ～ダマされない消費者力を身につけよう!～』</p> <p>【日程・来場者数】</p>

			<p>令和元年11月2日（土）・3日（日） 来場者数：約300人</p> <p>【主な内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●人狼ゲーム（サギ師版） ●体験フェイシャルヨガ ●お菓子の計量体験 ～楽しく、美味しく、ハカリの世界を体感しよう～ <p>○ 引き続き、市内の各大学等に対して出前講座の実施を働きかけていくとともに、大学生をはじめとした多くの若年者が集まる学園祭等の場において、消費者トラブルの未然防止に向けて情報発信や啓発活動を推進する。</p>
2	若年者向け啓発資料の充実	消費生活センター	<p>○ 消費者トラブルの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>○ 新たに開設した消費生活センターTwitter 公式アカウントを活用し、消費者トラブルの事例や対処法等の情報を発信した。</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とともに、SNS（Twitter）を活用した情報発信の推進やフォローを勧奨することにより消費者トラブルの未然防止を図る。</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>		

② 地域社会における消費者教育の推進

	主な施策	担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等
	施策の内容		
1	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	消費生活センター	<p>○ 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相談窓口として消費生活センターの相談ダイヤルや所在地を掲載するなど、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・</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</p>	地域包括ケア推進課 （計画策定）	

	<p>費者被害の未然防止や救済につなげます。</p>	<p>時の表記は「高齢施策推進課」)</p>	<p>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>障害施策推進課</p> <p>消費生活センター</p>	<p>○ マラケシュ条約や読書バリアフリー法など、視覚障害者等の読書環境（点字図書・音声図書）に関する法整備がされていることに基づき、本市が作成・発行するチラシ等配布物のテキストデータ化・音声化事業の準備を開始した（令和2年度より事業開始）。</p> <p>【事業の概要】</p> <p>①市が作成・発行するチラシ等を担当部署の依頼により、テキストデータ化及び音声または合成音声で音訳化</p> <p>②完成データは担当部署へデイジー形式・音楽CD形式で提供</p> <p>③②を点字図書館利用者（視覚障害者・読書困難者）にデータ貸出</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>	<p>消費生活センター</p> <p>関係各課</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、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"> ●高齢者向け啓発資料 ●若年者向け啓発資料 ●相談事例集 ●関係省庁・団体作成資料 <p>【主な配架場所・配布先】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費生活センター ●各区役所 ●公民館 ●庁内関係部局 ●消費者団体 ●関係団体 ●市内大学 <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>○ 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】 18回 【参加者数】 1,236人 ＜内訳＞ 高齢者対象 10回（641人）、大学生対象 1回（330人） 見守り活動実施者対象 7回（265人）</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を図ります。</p>	消費生活センター	<p>○ 実績無し（新型コロナウイルス感染症拡大防止のため実施中止）</p> <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>																												
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の拡充を図ります。</p>	消費生活センター	<p>○ 市内全戸に配布される広報紙「広報さかい」に毎月消費者トラブルの事例を扱った記事を下記のとおり掲載するとともに、同内容をホームページやTwitterを通じて発信した。</p> <table border="1" data-bbox="987 948 2123 1294"> <thead> <tr> <th>月</th> <th>掲載記事</th> <th>月</th> <th>掲載記事</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>引越の契約は慎重に検討しましょう</td> <td>10</td> <td>チケット転売仲介サイトの利用にご注意</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>パソコンに突然表示される警告画面にご注意</td> <td>11</td> <td>通信販売の利用にご注意</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>契約の取消し可能範囲が拡大</td> <td>12</td> <td>若年者の消費者トラブルが増えています</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>自己啓発セミナーなど的高額契約にご注意</td> <td>1</td> <td>情報商材のトラブルが多発しています</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>SNSの思わぬ落とし穴にご注意</td> <td>2</td> <td>ネット通販での「定期購入」トラブルが増えています</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>火災保険を利用した住宅修理契約にご注意</td> <td>3</td> <td>若年者の被害急増中！マルチ商法にご注意を</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ ホームページやTwitter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>【主なパンフレット等】</p> <p>●相談事例に基づく注意喚起情報 ●被害拡大等早期に周知を要する緊急情報</p>	月	掲載記事	月	掲載記事	4	引越の契約は慎重に検討しましょう	10	チケット転売仲介サイトの利用にご注意	5	パソコンに突然表示される警告画面にご注意	11	通信販売の利用にご注意	6	契約の取消し可能範囲が拡大	12	若年者の消費者トラブルが増えています	7	自己啓発セミナーなど的高額契約にご注意	1	情報商材のトラブルが多発しています	8	SNSの思わぬ落とし穴にご注意	2	ネット通販での「定期購入」トラブルが増えています	9	火災保険を利用した住宅修理契約にご注意	3	若年者の被害急増中！マルチ商法にご注意を
月	掲載記事	月	掲載記事																												
4	引越の契約は慎重に検討しましょう	10	チケット転売仲介サイトの利用にご注意																												
5	パソコンに突然表示される警告画面にご注意	11	通信販売の利用にご注意																												
6	契約の取消し可能範囲が拡大	12	若年者の消費者トラブルが増えています																												
7	自己啓発セミナーなど的高額契約にご注意	1	情報商材のトラブルが多発しています																												
8	SNSの思わぬ落とし穴にご注意	2	ネット通販での「定期購入」トラブルが増えています																												
9	火災保険を利用した住宅修理契約にご注意	3	若年者の被害急増中！マルチ商法にご注意を																												

●国が公表する製品事故等の情報 ●講座・講演会等の開催情報

○ 引き続き広報さかいやホームページ、Twitter 等を活用した迅速な情報提供を図る。

○ 不特定多数の消費者が集まる市内大型商業施設において、出張啓発イベントを開催し、消費者トラブルの事例及び被害防止のための対策や消費生活センターの周知など積極的な情報発信を行った。

【イベント名称】

堺市立消費生活センター 出張啓発イベント

『消費者トラブルにあわないSAKAI ～計って学ぼう！笑って学ぼう！～』

【日程・来場者数】

令和2年2月15日（土） 来場者数：約600人

【主な内容】

- 「お買物・くらしの川柳」入賞作品の発表・表彰
- お菓子の計量体験 ～楽しく、美味しく、ハカリの世界を体感しよう～
- よしもとと学ぼう！くらしのトラブル（ゲスト：酒井藍さん、学天即）

7	街頭啓発等の実施	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 																																				
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 																																						
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>イベント名称</th> <th>活動内容</th> <th>サポーター参加人数</th> <th>資料配布数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>消費者月間（5/21～24）</td> <td>啓発パネル展示 啓発パンフ等配布</td> <td>49人</td> <td>1,500部</td> </tr> <tr> <td>東区民まつり（5/12）</td> <td>啓発パンフ等配布</td> <td>4人</td> <td>200部</td> </tr> <tr> <td>中区民フェスタ（8/17）</td> <td>啓発パンフ等配布</td> <td>6人</td> <td>400部</td> </tr> <tr> <td>北区域交流まつり（11/2）</td> <td>啓発パンフ等配布</td> <td>9人</td> <td>350部</td> </tr> <tr> <td>みはら区民まつり（11/3）</td> <td>啓発パンフ等配布</td> <td>3人</td> <td>150部</td> </tr> <tr> <td>西区ふれあいまつり（11/9）</td> <td>啓発パンフ等配布</td> <td>8人</td> <td>300部</td> </tr> <tr> <td>南区ふれあいまつり（11/10）</td> <td>啓発パンフ等配布</td> <td>4人</td> <td>210部</td> </tr> <tr> <td>堺区ふれあいまつり（11/17）</td> <td>啓発パンフ等配布</td> <td>9人</td> <td>400部</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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.38～39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。 ○ 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。 	イベント名称	活動内容	サポーター参加人数	資料配布数	消費者月間（5/21～24）	啓発パネル展示 啓発パンフ等配布	49人	1,500部	東区民まつり（5/12）	啓発パンフ等配布	4人	200部	中区民フェスタ（8/17）	啓発パンフ等配布	6人	400部	北区域交流まつり（11/2）	啓発パンフ等配布	9人	350部	みはら区民まつり（11/3）	啓発パンフ等配布	3人	150部	西区ふれあいまつり（11/9）	啓発パンフ等配布	8人	300部	南区ふれあいまつり（11/10）	啓発パンフ等配布	4人	210部	堺区ふれあいまつり（11/17）	啓発パンフ等配布	9人	400部
イベント名称	活動内容	サポーター参加人数	資料配布数																																				
消費者月間（5/21～24）	啓発パネル展示 啓発パンフ等配布	49人	1,500部																																				
東区民まつり（5/12）	啓発パンフ等配布	4人	200部																																				
中区民フェスタ（8/17）	啓発パンフ等配布	6人	400部																																				
北区域交流まつり（11/2）	啓発パンフ等配布	9人	350部																																				
みはら区民まつり（11/3）	啓発パンフ等配布	3人	150部																																				
西区ふれあいまつり（11/9）	啓発パンフ等配布	8人	300部																																				
南区ふれあいまつり（11/10）	啓発パンフ等配布	4人	210部																																				
堺区ふれあいまつり（11/17）	啓発パンフ等配布	9人	400部																																				

8	消費者啓発のための講演会の開催	消費生活センター	○ 市民向け講演会を下記のとおり開催。						
	○ 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。		<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>令和元年 5月29日(水) 13:30 ～ 15:30</td> <td>「備えて安心 ～財産管理と金融トラブル～」 大阪府金融広報委員会 金融広報アドバイザー 市田 雅良さん</td> <td>老後の財産管理にあたって気を付けるべき点や増え続ける金融商品に関するトラブルの内容、特殊詐欺に対する注意喚起等。</td> <td>345人</td> </tr> </tbody> </table>	開催日時	テーマ及び講師	概要	参加者数	令和元年 5月29日(水) 13:30 ～ 15:30	「備えて安心 ～財産管理と金融トラブル～」 大阪府金融広報委員会 金融広報アドバイザー 市田 雅良さん
開催日時	テーマ及び講師	概要	参加者数						
令和元年 5月29日(水) 13:30 ～ 15:30	「備えて安心 ～財産管理と金融トラブル～」 大阪府金融広報委員会 金融広報アドバイザー 市田 雅良さん	老後の財産管理にあたって気を付けるべき点や増え続ける金融商品に関するトラブルの内容、特殊詐欺に対する注意喚起等。	345人						
9	PTAや関係団体等に対する情報提供等	消費生活センター	○ 引き続き、消費生活に関する幅広いテーマで市民向け講演会等を開催する。						
	○ 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。		○ 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（7回）。						
10	情報コーナーの活用	消費生活センター	○ 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。						
	○ 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>【主な新規配架内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●令和元年度 お買物・くらしの川柳入賞作品パネル（最優秀賞・優秀賞・佳作パネル各1枚 計3枚） 						
			○ 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。						

11	<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>	食品衛生課	<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>○ 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>○ 市内各戸で配布される広報さかいに啓発記事を掲載するとともに、ホームページにより、注意喚起情報等の迅速な提供を行った。主な内容・見出しは以下のとおり。</p> <p>【広報さかい】</p> <ul style="list-style-type: none">・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～・弁当、バーベキューによる食中毒にご注意・野生のキノコにご注意・ノロウイルスにご注意・鶏肉の生食による食中毒にご注意 <p>【ホームページ】</p> <ul style="list-style-type: none">・貝毒に注意しましょう・腸管出血性大腸菌O157に気を付けましょう・祭りやイベント開催時の注意について・鳥インフルエンザによる鶏卵・鶏肉の安全性について・CSF（豚コレラ）発生による豚肉の安全性について <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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。 	<p>環境政策課 (計画策定時の表記は「環境共生課」)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 <ul style="list-style-type: none"> ＜実績＞ 令和元年度一般講座50講座（うち主催講座19、連携講座31） ○ 「堺エコロジー大学サポーター」への登録を目的とした「エコ活応援コース」を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> なお、専門コースは平成29年度で終了している。 ＜実績＞ 令和元年度受講者6名 ○ 「エコ活応援コース」の修了要件を満たした受講生は、「堺エコロジー大学サポーター」に登録することができる。登録者は、堺市の依頼をもとに、堺市が出展するイベント等で活動した。 <ul style="list-style-type: none"> ＜実績＞ 令和元年度堺エコロジー大学サポーター登録者数 累計47名 ○ 平成29年度から、子どもエコリーダーの育成を目的としたジュニアコースを創設している。令和元年度もジュニアコースとして、関西大学との地域連携事業である「関大・さかいECOベンチャークラブ」等を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ＜実績＞ 令和元年度関大・さかいECOベンチャークラブメンバー21名 (小学6年生11名、中学生10名) ○ 今後の取組としては、堺エコロジー大学運営事業が令和元年度で終了したため、令和2年度は環境学習促進事業を新たに設けて、堺市主催の環境講座や関西大学との地域連携事業を実施するとともに、今後の環境学習施策の進め方について検討を行う。
----	---	-------------------------------------	--

③ 家庭における消費者教育の推進

	主な施策	担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等	
	施策の内容			
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ついて、ホームページを通じて子どもの事故防止に役立つ注意喚起に関する情報を発信した。 ○ 引き続きホームページを通じて情報発信を行うとともに、Twitter（SNS）を活用し、一層の情報発信を図る。	
	○ 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。			
2	PTAや関係団体等に対する情報提供等	消費生活センター	○ （再掲）P.21項番9を参照のこと。	
	（再掲）			
3	食品衛生知識の普及啓発	食品衛生課	○ （再掲）P.22項番11を参照のこと。	
	（再掲）			
4	堺エコロジー大学運営事業	環境政策課 （計画策定時の表記は「環境共生課」）	○ （再掲）P.23項番12を参照のこと。	
	（再掲）			

(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

	主な施策	担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等		
	施策の内容				
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下記のとおり開催。		
	○ 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。				
			テーマ及び講師	主な内容	参加者数
			【小学校家庭科教員対象講座】市内全小学校の家庭科教師を対象に契約に関する知識について (講師) 消費生活センター相談員	「教科等教育課程説明会」において、消費者教育推進の背景を説明し、幼児期からの消費者教育の必要性を伝達。	92人

			<p>「契約はいつ成立するか」をロールプレイングで実践し、契約についての理解度を確認するとともに、民法と契約の基礎知識について説明し、理解を深めてもらう。</p>
			○ 引き続き、消費者教育担当者を対象に研修会を開催する。
2	学校における消費者教育の支援 (再掲)	消費生活センター	○ (再掲) P.14項番3を参照のこと。

② 地域における担い手

	主な施策 施策の内容	担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等
1	出前講座の内容の充実 ○ 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。	消費生活センター	<p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p>
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。	消費生活センター	<p>○ 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。 【開催回数】7回 【参加者数】265人 【主な参加者】包括支援センター職員、ケアマネージャー、自治会関係者</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」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。 また、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</p>

			<p>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。</p> <p>○ 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。</p>
3	事業者団体等との連携	消費生活センター	○ 実績無し（新型コロナウイルス感染症拡大防止のため講座の実施を中止）
	○ 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。		
4	消費者団体との連携の促進	消費生活センター	○ P.38を参照のこと。
	※後述につき省略		
5	消費者団体の自主的な活動への支援	消費生活センター	○ P.38～39を参照のこと。
	※後述につき省略		
6	堺エコロジー大学運営事業	環境政策課 (計画策定時の表記は「環境共生課」)	○ P.23項番12を参照のこと。
	(再掲)		

【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

	主な施策	担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等
	施策の内容		
1	食品関係の監視指導	食品衛生課	<ul style="list-style-type: none"> ○ 令和元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。 ○ 食品等の検査を375検体実施した。そのうち、食品衛生法違反は0検体、衛生規範等の不適合であった食品は4検体であった。これらの食品については製造者に対し、衛生的な食品の取扱いの徹底を指導した。 ○ 食中毒は4件発生し、患者数は109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、営業の停止、市民への注意喚起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。 ○ 引き続き、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。 ○ 大規模食中毒事件の発生時に備え、調査に係る人材の育成および連絡体制の強化を図る。
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。 		
2	条例に基づく調査・勧告・公表等	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> ○ 実績無し。 ○ 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。
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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、関係部局と連携し、堺市消費生活条例に基づき、事業者 		

	<p>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

	主な施策	担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等
	施策の内容		
1	<p>室内空気環境の安全の啓発</p> <p>○ 住宅の新築等で、市民から体調不良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。</p>	環境薬務課	<p>○ 室内のホルムアルデヒドについての簡易測定を2件実施し、換気の指導啓発等を行った。</p> <p>○ 今後も住宅の新築等で、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。</p> <p>○ 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。</p>
2	<p>住宅・建築物耐震・防火等改修の促進</p> <p>○ 市民が主体となって行う耐震化の取組への支援と、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</p>	<p>建築防災推進課 (計画策定時の表記は「耐震化推進室」)</p>	<p>○ 住宅を主とした耐震改修促進計画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。</p> <p>実施件数は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 木造住宅無料耐震診断 156件 177戸 ・ 特定建築物等耐震診断補助 7件 (沿道義務付建築物含む) ・ 住宅耐震改修補助 47件 60戸 ・ 特定建築物等耐震改修補助 1件 ・ 省エネ改修補助 21件 21戸

	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。		<ul style="list-style-type: none"> ・防火改修補助 4件（耐震改修と同時実施） ・危険なブロック塀等撤去補助 49件 ・軽量フェンス等設置工事補助 10件
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 （計画策定時の表記は「耐震化推進室」）</p>	○ 吹付けアスベストの調査への補助を1件実施した。

③ 消費生活用品の安全性の確保

主な施策 施策の内容		担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等																																																									
1	<p>家庭用品の試買検査</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p>	環境薬務課	<p>○ 年間計画に基づき、延べ40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276検体について試買検査を行った。</p> <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">防炎剤</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>塩化水素・硫酸 水酸化ナトリウム・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>T・D・B・P・P</td> <td>B・D・B・P・P化合物</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>アゾ化合物 （化学的変化により容易に特定芳香族アミン24種類を生成するもの）</td> </tr> <tr> <td>指導業者数</td> <td>22</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>検体数</td> <td>228</td> <td>10</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right; font-size: small;">T・D・B・P・P：トリス(2,3-ジブromプロピル)ホスフェイト B・D・B・P・P：ビス(2,3-ジブromプロピル)ホスフェイト</p>										主な用途	樹脂加工剤他	洗浄剤	溶 剤			防炎剤		防 菌 剤			染料	有害物質	ホルムアルデヒド	塩化水素・硫酸 水酸化ナトリウム・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	T・D・B・P・P	B・D・B・P・P化合物	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	アゾ化合物 （化学的変化により容易に特定芳香族アミン24種類を生成するもの）	指導業者数	22	4	2	2	2	2	2	1	1	1	1	検体数	228	10	3	3	3	3	3	5	5	5	8
主な用途	樹脂加工剤他	洗浄剤	溶 剤			防炎剤		防 菌 剤			染料																																																	
有害物質	ホルムアルデヒド	塩化水素・硫酸 水酸化ナトリウム・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	T・D・B・P・P	B・D・B・P・P化合物	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	アゾ化合物 （化学的変化により容易に特定芳香族アミン24種類を生成するもの）																																																	
指導業者数	22	4	2	2	2	2	2	1	1	1	1																																																	
検体数	228	10	3	3	3	3	3	5	5	5	8																																																	

			○ 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。		<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>9</td> <td>124</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、電気ストーブ、ミキサー 等</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	9	124
立入店舗数	検査機種数	違反機種数	主な検査対象						
9	124	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、電気ストーブ、ミキサー 等						
			○ 引き続き、販売事業者への立入検査を実施、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。						
3	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	消費生活センター	○ 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。						
	○ 「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。		<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>5</td> <td>27</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>	立入店舗数	検査機種数	違反機種数	主な検査対象	5	27
立入店舗数	検査機種数	違反機種数	主な検査対象						
5	27	0	ガスコンロ、ガスストーブ、湯沸かし器、風呂釜 等						
			○ 液化石油ガス器具等については、販売を行う該当事業者が無かったため、実績無し。						
			○ 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。						
4	消費生活用品の危害防止に係る調査等	消費生活センター	○ 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。						
	○ 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。		<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>6</td> <td>26</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、乳児用ベッド 等</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	6	26
立入店舗数	検査機種数	違反機種数	主な検査対象						
6	26	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、乳児用ベッド 等						
			○ 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。						

5	条例に基づく調査・勧告・公表等	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> ○ 実績無し。 ○ 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。
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 		

④ 関係機関等との連携

主な施策 施策の内容		担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等
1	関係機関等との連携	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> ○ <<事故情報の共有>> 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。 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。 【<u>主な重大事故情報については、P.9 記載の<<情報通知>>を参照。</u>】 ○ 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。
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 		

(2) 表示等の適正化

① 表示・広告の適正化

	主な施策	担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等											
	施策の内容													
1	食品表示法に基づく表示の監視指導	食品衛生課	<ul style="list-style-type: none"> ○ 令和元年度堺市食品衛生監視指導計画に基づき、食品販売及び製造施設に対し、アレルギー物質、食品添加物、賞味（消費）期限等の食品表示について監視指導を行った。また、事業者からの表示相談を通じて、適正な表示に向けた支援を行った。 ○ 大阪府と食品表示研修会を共催し、府内の事業者に対し情報提供を行った。 ○ 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。 											
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">立入店舗数</th> <th style="width: 15%;">検査件数</th> <th style="width: 15%;">違反機種数</th> <th style="width: 55%;">主な検査対象</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15</td> <td>6,563</td> <td>0</td> <td>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</td> </tr> </tbody> </table> ○ 引き続き、販売事業者への立入検査を実施し、消費者が適切な製品選択を行えるよう、家庭用品の適正な品質表示の確保を図る。 				立入店舗数	検査件数	違反機種数	主な検査対象	15	6,563	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
	立入店舗数						検査件数	違反機種数	主な検査対象					
15	6,563	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											
<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。 														
3	条例に基づく調査・勧告・公表等	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> ○ 実績無し。 ○ 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。 											
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 													

	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

	主な施策	担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等
	施策の内容		
1	<p>過剰な包装等の防止</p> <p>○ 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。</p>	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の中には、調査・指導を要する過剰包装等に関する相談実績は無し。</p> <p>○ 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。</p>

③ 計量の適正化

	主な施策	担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等						
	施策の内容								
1	<p>事業所のはかりの定期検査</p> <p>○ 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。</p>	消費生活センター	<p>○ 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、令和元年度は下記のとおり所在場所検査を実施。</p> <table border="1" data-bbox="981 1216 2123 1316"> <thead> <tr> <th>受検戸数</th> <th>検査数</th> <th>不合格数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>55</td> <td>201</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 令和2年度は、持ち運び可能なはかりを対象に、集合検査を実施する。</p>	受検戸数	検査数	不合格数	55	201	1
受検戸数	検査数	不合格数							
55	201	1							

2	<p>事業所への立入検査</p> <p>○ 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进行检查します。</p>	消費生活センター	<p>○ 質量計：商品量目検査時に併せて実施。 検査戸数 59 戸 検査戸数 418 個 不適正戸数 15 個</p> <p>子メーター 電気 1 戸 水道 1 戸</p> <p>○ 引き続き、事業所への立入検査等を実施する。</p>																																																		
3	<p>商品量目検査</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 不足量が計量法に規定する量目公差等を超過していた場合、指導を行います。</p>	消費生活センター	<p>○ 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。</p> <table border="1" data-bbox="987 560 2125 810"> <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>9</td> <td>20</td> <td>2</td> <td>1,091</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>9 月</td> <td>10</td> <td>19</td> <td>1</td> <td>1,040</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>12 月</td> <td>10</td> <td>20</td> <td>2</td> <td>1,182</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>29</td> <td>59</td> <td>5</td> <td>3,313</td> <td>45</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 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。</p> <table border="1" data-bbox="987 906 2125 1109"> <thead> <tr> <th>検査時期</th> <th>検査件数</th> <th>超過件数</th> <th>適正件数</th> <th>不足件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>8 月</td> <td>48</td> <td>0</td> <td>48</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2 月</td> <td>51</td> <td>0</td> <td>51</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>99</td> <td>0</td> <td>99</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 引き続き、百貨店・スーパー等への立入検査を実施し、問題のある事業者に対する指導等を行う。</p>	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	9	20	2	1,091	18	9 月	10	19	1	1,040	11	12 月	10	20	2	1,182	16	計	29	59	5	3,313	45	検査時期	検査件数	超過件数	適正件数	不足件数	8 月	48	0	48	0	2 月	51	0	51	0	計	99	0	99	0
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	9	20	2	1,091	18																																																
9 月	10	19	1	1,040	11																																																
12 月	10	20	2	1,182	16																																																
計	29	59	5	3,313	45																																																
検査時期	検査件数	超過件数	適正件数	不足件数																																																	
8 月	48	0	48	0																																																	
2 月	51	0	51	0																																																	
計	99	0	99	0																																																	
4	<p>計量制度の普及啓発</p> <p>○ 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。</p>	消費生活センター	<p>○ 計量強調月間（11 月）に高島屋 堺店において、「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。</p> <p>○ 月 1 回の家庭用はかりの無料点検では、4 月～11 月までに計 12 名からの依頼があり、点検個数は 17 個、そのうち不良は 1 個であった。</p>																																																		

<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 		<p>(※令和元年11月を以て月に一度の無料点検を廃止。以降、市民からの点検依頼や要望があれば随時対応。)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。
---	--	--

④ アフターサービスの適正化

	主な施策	担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等
	施策の内容		
1	<p>アフターサービスの適正化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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た事案について、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。 【主な問題点】 <ul style="list-style-type: none"> ・相談窓口の電話がつながりにくいことについて ・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 ・通信販売やネット通販における定期購入における商品購入後に事業者との連絡がとれず、苦情や解約の申し出が困難なことについて ○ 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

	主な施策	担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等
	施策の内容		
1	<p>生活関連物資の価格等の調査、情報提供等</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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るよう要請します。 	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 <ul style="list-style-type: none"> ●主要品目：野菜・肉類・ガソリンなど 23 品目 ●実施月：5月、8月、11月、2月の年4回 ○ 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

	主な施策	担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等
	施策の内容		
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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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 	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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、本施策の実績は無し。 ○ 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>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>		
--	---	--	--

＜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

	主な施策	担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等
	施策の内容		
1	消費生活に関する情報の共有	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 【情報提供の主な内容については、P.9記載の＜緊急消費生活相談情報＞を参照。】 ○ 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。
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「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。 【主な取組】 ●市役所庁舎において、来庁者に啓発チラシ等を配布 ●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 ●消費生活に関わる物価調査や量目調査を実施 ○ 引き続き、消費者団体と連携した啓発活動を行う。
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 		

② 自主的な活動への支援

	主な施策	担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等
	施策の内容		
1	消費者団体の事業支援	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 【主な内容】 ●「堺発！安全安心うまいもの市」
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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>(令和元年12月20日 堺市市民交流広場 Mina さかい 堺市役所前)</p> <p>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。</p> <p>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を開催。</p> <p>○ 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。</p>
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	<p>○ 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。</p> <p>【開催された主な学習会、意見交換会等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●講演会「消費者トラブルの現状と対策」 ●講演会「消費税率の引き上げとSDGs未来都市堺」 <p>○ 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。</p>

(4) 消費者意見の反映

① 消費者の消費者施策への参画

	主な施策 施策の内容	担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等
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す。</p>	消費生活センター	<p>○ 消費者及び消費者団体代表者に堺市消費生活審議会にご参画いただき、本市施策に対する意見をいただいた。</p> <p>【主な議題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●[第14回審議会] 堺市消費者基本計画に基づく平成30年度施策実施状況について ●[第15回審議会] 第3期堺市消費者基本計画について <p>○ 引き続き、消費者及び消費者団体代表者に委員としてご参画いただき、重要事項を審議いただく。</p>

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"> ○ 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"> ● 緊急消費生活相談情報の提供 ● 広報紙・ホームページ等による注意喚起情報の提供 ● 不当な取引行為を行う事業者に対する指導 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。 ○ 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、消費者問題に関する市民意識調査を実施した。 ○ 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。
	○ 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"> ○ 実績無し。 ○ 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。
	○ 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

	主な施策	担当課	令和元年度実施内容及び今後の取組事項等
	施策の内容		
1	訴訟資金の貸付け等 ○ 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。	消費生活センター	○ 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、訴訟援助の実績は無し。 ○ 今後、対象事案が生じた際には、速やかに手続きを行う。