

# 堺市消費者基本計画 平成 25 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> . . . . .	2
--------------------------------	---

### 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 . . . . .	5
----------------------	---

##### ≪ 2 消費者の自立の支援等≫

(1) 消費者啓発の推進 . . . . .	7
------------------------	---

(2) 消費者教育の推進 . . . . .	14
------------------------	----

##### ≪ 3 消費者被害の救済≫

(1) 苦情の処理 . . . . .	17
---------------------	----

(2) あっせん、調停 . . . . .	21
-----------------------	----

#### 【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 . . . . .	35
------------------------	----

3 消費者被害の救済 . . . . .	38
----------------------	----

## ○ 計画の各指標項目の進捗状況

### 【指標①】

指標項目	目標値	23年度	24年度	25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%	19.7%	21.6%	20.9%

※数値は「堺市政モニターアンケート」の結果による。

(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、どのように感じますか。

	選択項目	回答者数	構成比(%)
1	来てほしくない	441	89.8
2	来てもよい時がある	41	8.4
3	来てもよい	6	1.2
4	その他	3	0.6
	無回答	0	0.0
	計 (回答者総数)	491	

○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	92	18.7
2	知らなかったが今後利用したい	198	40.3
3	知っているが利用していない	150	30.5
4	知らなかったし今後利用するつもりもない	51	10.4
	無回答	0	0.0
	計 (回答者総数)	491	

### 【指標②】

指標項目	目標値	23年度	24年度	25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%	36.7%	49.9%	36.9%

※数値は「堺市政モニターアンケート」の結果による。

(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	181	36.9
2	名前は知っているが、役割までは知らない	186	37.9
3	名前も役割も知らない	123	25.1
	無回答	1	0.2
	計 (回答者総数)	491	

【指標③】

指標項目	目標値	23年度	24年度	25年度
クーリング・オフ制度の内容をよく知っている人の割合	50.0%	31.3%	29.8%	9.0%

※数値は「堺市政モニターアンケート」の結果による。

(参考) 市政モニターアンケート (抜粋)

○あなたはクーリング・オフ制度を知っていますか。

	選択項目	回答者数	構成比(%)
1	どのような契約がクーリング・オフの対象になるかを知っている	120	24.4
2	クーリング・オフがいつまでできるかを知っている	129	26.3
3	クーリング・オフの対象になる契約もいつまでできるかも知っている	44	9.0
4	制度の名前を見聞きしたことはある	185	37.7
5	見聞きしたこともない	9	1.8
	無回答	4	0.8
	計 (回答者総数)	491	

※ 24年度までは、「内容についてよく知っている」「内容をある程度知っている」を選択肢としていたが、「よく知っている」基準があいまいであるため、25年度は左記のような選択肢に変更した。

左記選択肢のうち、「3」と回答した方を「内容についてよく知っている」方とし、「1」又は「2」と回答した方を「内容をある程度知っている」方として扱う。

【指標④】

指標項目	目標値	23年度	24年度	25年度
消費生活センターのホームページのアクセス数	100,000件	78,917件	119,851件	159,332件

(参考) 25年度アクセス状況

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	総数
25年度	11,573	13,192	12,825	12,737	13,259	13,043	12,607	12,470	12,920	15,264	14,663	14,779	159,332

【指標⑤】

指標項目	目標値	23年度	24年度	25年度
あっせんの解決率	90.0%	87.5%	85.4%	88.4%

(参考) 25年度相談状況

相談件数	苦情相談①	あっせん 件数②			あっせん率 (②/①)	あっせん解決率 (③/②)
		解決③	不調			
6,156	5,630	870	769	101	15.5	88.4

○ 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	25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、2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>・エステティックサービス(店頭販売、キャッチセールス)</td> <td>販売目的隠匿、重要情報不告知、書面交付義務違反</td> </tr> <tr> <td>・給排水設備工事（訪問販売）</td> <td>書面交付義務違反、不実告知</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p>	対象事業者の主な業種	主な違反行為	・エステティックサービス(店頭販売、キャッチセールス)	販売目的隠匿、重要情報不告知、書面交付義務違反
対象事業者の主な業種	主な違反行為						
・エステティックサービス(店頭販売、キャッチセールス)	販売目的隠匿、重要情報不告知、書面交付義務違反						
・給排水設備工事（訪問販売）	書面交付義務違反、不実告知						

② 法令順守のための啓発・指導

施策名		担当課	25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>国における取組状況、電話勧誘販売における書面交付、MVNO、適合性問題（高齢者・障がい者等）、広告表示等について</td> </tr> <tr> <td>・損害保険事業</td> <td>業界の動向、わかりやすい募集文書に向けた取組（重要事項説明書標準例）、大規模災害への対応等について</td> </tr> <tr> <td>・生命保険事業</td> <td>業界の動向、相談事案（銀行窓口販売におけるトラブル、高齢者に対する契約、代理店の勧誘行為）等について</td> </tr> <tr> <td>・信用情報取扱機関</td> <td>情報開示、登録期間、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	国における取組状況、電話勧誘販売における書面交付、MVNO、適合性問題（高齢者・障がい者等）、広告表示等について	・損害保険事業	業界の動向、わかりやすい募集文書に向けた取組（重要事項説明書標準例）、大規模災害への対応等について	・生命保険事業	業界の動向、相談事案（銀行窓口販売におけるトラブル、高齢者に対する契約、代理店の勧誘行為）等について	・信用情報取扱機関	情報開示、登録期間、事故情報等について
	主な業種			主なテーマ									
・電気通信事業	国における取組状況、電話勧誘販売における書面交付、MVNO、適合性問題（高齢者・障がい者等）、広告表示等について												
・損害保険事業	業界の動向、わかりやすい募集文書に向けた取組（重要事項説明書標準例）、大規模災害への対応等について												
・生命保険事業	業界の動向、相談事案（銀行窓口販売におけるトラブル、高齢者に対する契約、代理店の勧誘行為）等について												
・信用情報取扱機関	情報開示、登録期間、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	25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≫ 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への配架、出前講座での配布等を実施。</p> <p>○ ≪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。（悪質な違反事業者には指導を実施。）</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>
	<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>		

《 2 消費者の自立の支援等 》

(1) 消費者啓発の推進

① 情報提供の推進

施策名		担当課	25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	消火器・住宅用火災警報器等に関する情報提供の推進	予防査察課	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 消火器のリサイクルや住宅用消火器に関するパンフレットを配布するとともに、住宅用火災警報器・消火器の悪質販売に関するチラシを配布し、注意喚起を行った。</li> <li>また、HP等でも不定期に広報するとともに、住宅用火災警報器や防災品の不適正品の回収に関する情報提供を行った。</li> </ul>											
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 消火器や住宅用火災警報器等の悪質訪問販売や不具合発生事案、メーカーからの情報などを、ホームページや広報さかいを活用して市民に提供します。</li> </ul>													
2	食品衛生知識の普及啓発	食品衛生課	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 一般的な食中毒予防をはじめ、生食用食肉の規格基準や食品取扱施設の衛生管理に関する講習会および食品添加物・残留農薬・放射性物質に関する意見交換会を開催し、広く食の安全に関する知識の普及に努めた。</li> <li>○ リスクコミュニケーションの一環として、市民団体等と意見交換会を実施した。また幼稚園児を対象とした手洗い教室を開催し、手洗いの重要性や食中毒予防法について説明し、食品衛生知識向上に努めた。</li> <li>○ 近年、食品の安全性や信頼性を揺るがす事件が続発し、食に対する市民の不安や不信感が募っている状況にある。今後も食品衛生に関する正しい知識やわかりやすい情報を幅広く市民へ提供できるようさまざまな媒体を用いて発信していく。</li> </ul>											
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> </ul>													
3	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2回開催（詳細は下記）。											
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> </ul>		<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30日(木) 13:30～15:30</td> <td>金融犯罪の被害にあわないために～その「もうけ話」は大丈夫？～ 近畿財務局 理財部 金融調整官 上席調査官 北園 洋一さん</td> <td>振り込め詐欺や、社債や未公開株などの詐欺的な投資勧誘の被害等、金融トラブルに巻き込まれないための注意点</td> <td>254人</td> </tr> </tbody> </table>				開催日時	テーマ及び講師	概要	参加者数	5月30日(木) 13:30～15:30	金融犯罪の被害にあわないために～その「もうけ話」は大丈夫？～ 近畿財務局 理財部 金融調整官 上席調査官 北園 洋一さん	振り込め詐欺や、社債や未公開株などの詐欺的な投資勧誘の被害等、金融トラブルに巻き込まれないための注意点	254人
			開催日時	テーマ及び講師	概要	参加者数								
5月30日(木) 13:30～15:30	金融犯罪の被害にあわないために～その「もうけ話」は大丈夫？～ 近畿財務局 理財部 金融調整官 上席調査官 北園 洋一さん	振り込め詐欺や、社債や未公開株などの詐欺的な投資勧誘の被害等、金融トラブルに巻き込まれないための注意点	254人											

11月21日(木) 13:30~15:30	身近な日常生活にひそむ危険について 消費者庁 消費者安全課長 宗林 さおりさん	具体的な事例を交えた製品・役務の安全性や注意点、消費者庁における事故情報の収集や対応、リコール製品による事故や情報発信等	312人
--------------------------	-----------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	------

○ 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。

街頭啓発等の実施

○ 消費者月間等の機会を捉え、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。

○ 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。

	実施内容	参加サポーター人数	チラシ配布数
消費者月間 (5/13~5/17)	啓発パネル展示 啓発チラシ等配布	52人	1,800枚
東区民まつり (5/19)	啓発チラシ等配布	5人	300枚
北区域交流まつり (11/2)	啓発チラシ等配布	10人	650枚
みはら区民まつり (11/3)	啓発チラシ等配布	3人	300枚
西区ふれあいまつり (11/9)	啓発チラシ等配布	9人	600枚
堺区ふれあいまつり (11/17)	啓発チラシ等配布	11人	1,000枚

※「中区区民フェスタ」「南区ふれあいまつり」については、当日雨天のため啓発活動中止。

○ 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」（12/20開催。主な内容はP.35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、啓発パネル展示や啓発DVDの上映を行った。

○ 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。

4

消費生活  
センター

5	<p>広報紙、ホームページによる情報提供</p> <p>○ 広報さかいやホームページを利用し、消費者、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、消費者、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、また、消費者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>	消費生活センター	<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" data-bbox="943 164 2123 512"> <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>新聞の長期間の契約は慎重に</td> <td>5</td> <td>訪問購入はクーリング・オフできます</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>偽ブランド・海外サイトにご注意</td> <td>7</td> <td>若者世代の契約トラブルにご注意</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>健康食品・サプリメントの送り付けにご注意</td> <td>9</td> <td>通信機器、通信回線契約にご注意</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>インターネットのトラブル救済をうたう業者にご注意</td> <td>11</td> <td>偽セキュリティソフトにご注意</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>悪質な電話勧誘にご注意</td> <td>1</td> <td>移動店舗での契約は慎重に</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>海外宝くじにご注意を</td> <td>3</td> <td>クレジットカードはきちんと管理しましょう</td> </tr> </tbody> </table> <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>	月	掲載記事	月	掲載記事	4	新聞の長期間の契約は慎重に	5	訪問購入はクーリング・オフできます	6	偽ブランド・海外サイトにご注意	7	若者世代の契約トラブルにご注意	8	健康食品・サプリメントの送り付けにご注意	9	通信機器、通信回線契約にご注意	10	インターネットのトラブル救済をうたう業者にご注意	11	偽セキュリティソフトにご注意	12	悪質な電話勧誘にご注意	1	移動店舗での契約は慎重に	2	海外宝くじにご注意を	3	クレジットカードはきちんと管理しましょう
月	掲載記事	月	掲載記事																												
4	新聞の長期間の契約は慎重に	5	訪問購入はクーリング・オフできます																												
6	偽ブランド・海外サイトにご注意	7	若者世代の契約トラブルにご注意																												
8	健康食品・サプリメントの送り付けにご注意	9	通信機器、通信回線契約にご注意																												
10	インターネットのトラブル救済をうたう業者にご注意	11	偽セキュリティソフトにご注意																												
12	悪質な電話勧誘にご注意	1	移動店舗での契約は慎重に																												
2	海外宝くじにご注意を	3	クレジットカードはきちんと管理しましょう																												
6	<p>啓発用資料の充実</p> <p>○ 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の改正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	<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><b>【主なパンフレット等】</b></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><b>【主な配架場所・配布先】</b></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>●市内関係部局</li> <li>●消費者団体</li> <li>●関係団体</li> <li>●市内大学 等</li> </ul> <p>○ 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>																												

7	情報コーナーの活用	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>【主な新規配架内容】</li> <li>[書籍] ●消費生活関連法解説書 等</li> <li>[DVD]●賃貸住宅関係 等</li> <li>○ 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。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>また、図書やビデオ、DVDの閲覧コーナーを設けるとともに、貸出も行います。</li> </ul>		

②地域、関係団体等との連携

施策名		担当課	25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	地域のネットワークを活用した消費者の見守り	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。</li> <li>【開催回数】 13回</li> <li>【参加者数】 415人</li> <li>【主な参加者】 民生委員、自治会関係者、包括支援センター職員、保健センター職員、ボランティアグループ、ケアマネージャー、介護保険事業所職員、青少年健全育成協議会、学校関係者 等</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>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 自治会、民生委員・児童委員、校区福祉委員会等地域のネットワークや消費者団体等と連携し、啓発冊子の配布や高齢者の消費者被害防止の見守りを強化します。</li> <li>○ 堺市消費者啓発員に見守りに関する研修を実施し、各地域団体等への出前講座等で見守り強化を呼びかけます。</li> </ul>		

③高齢者、障がい者、若年者等に対する啓発の推進

施策名		担当課	25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	新入社員防火教室の実施	予防査察課	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 主な講習内容                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①応急手当に関する講義 ②防火対策に関する講義 ③水消火器の取扱い説明</li> <li>④地震体験車による地震体験 ⑤危険物の性状実験の見学 ⑥水消火器の操作実技</li> </ul> </li> <li>○ 2日間で77事業所382人の新入社員が受講し、終始熱心に取り組み防火防災に対する関心の高さがうかがえた。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 消防局協力団体に加入している事業所の新入社員を対象に、事業所において役立つ防火に関する知識や対策を学ぶ新入社員防火教室を実施します。また、消火器・住宅用火災警報器などの取扱方法や事故事例の周知、悪質訪問販売などに関する啓発なども併せて行います。</li> </ul>		
2	防火訪問の実施	予防査察課	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 平成25年6月から平成26年3月にかけて、75歳以上の高齢者のみの世帯約15,000世帯に消防職員が訪問し、防火に関するアドバイスなどを行うもの。</li> <li>○ 高齢者に対し、火災予防対策の周知に加え、住宅用火災警報器の設置の確認及び維持管理に関する広報と未設置世帯に対する設置促進広報、リーフレットなどを活用した不当な訪問販売などに関する注意喚起を行った。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 高齢者の独居世帯等を対象とした防火訪問を実施し、防火について指導を行うとともに、悪質訪問販売による被害予防対策や家電製品等による事故発生を防ぐため、パンフレット等の配布、ストーブやコンロなどの取扱いの注意事項等を指導し、啓発を行います。</li> </ul>		
3	出前講座の実施	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。                             <ul style="list-style-type: none"> <li>【開催回数】 30回</li> <li>【参加者数】 1,848人</li> <li>【主な内容】 高齢者対象26回（1,167人）、障がい者対象1回（25人）、大学生対象1回（270人）、生涯学習講座受講生2回（386人）</li> </ul>                             （※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13回（415人参加）実施している。）                         </li> <li>○ 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。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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、大学や地域の集まりなどにおいて出前講座を実施し、若年者や高齢者を重点的に啓発します。</li> </ul>		

4	啓発資料の充実等	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 啓発チラシや冊子を作成し、各区役所等の市施設や市内大学等に配架するとともに、出前講座等における資料として使用。</li> <li>○ 引き続き啓発資料の充実を図るとともに、より効果的な活用方法を検討する。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 市内関係各課と連携し、高齢者、障がい者、若年者向けの啓発チラシや冊子などの啓発資料の充実や配架を図り、また、見守り情報の提供を推進します。</li> </ul>		

④環境に配慮した活動の推進

施策名		担当課	25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	堺エコロジー大学の展開	環境共生課 (計画策定時の表記は「環境総務課」)	<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。  <ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;実績&gt;平成25年度一般講座数 138講座（うち主催講座76、連携講座62）</li> </ul> </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。  <ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;実績&gt;平成25年度専門コース受講生44名（3期生20人、1・2期生24人）</li> </ul> </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。  <ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;実績&gt;平成25年度堺エコロジー大学サポーター登録数14名（累計）</li> </ul> </li> </ul> <p>[今後の取り組み事項]</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>○引き続き、専門コースにおいて大阪府立大学等と連携し、専門性の高いカリキュラムを実施して、環境活動実践者の育成を図る。</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展開します。</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>		

2	<p>堺市建築物総合環境評価</p> <p>○ 良好な都市環境の形成を図るため、総合的な環境配慮への対策が求められており、環境性能の高い建築物が建築されるよう、公表や顕彰を実施し、建築主、設計者の自主的な取り組みの普及促進を図ります。</p>	<p>建築安全課 (計画策定時の表記は「建築指導課」)</p>	<p>○ 平成24年7月1日から届出義務の対象が、5000㎡を超えるから2000㎡以上に拡大された。また戸建住宅も任意で届出ができるように要綱を改正した。平成25年度は受付件数が67件になった。平成26年2月にはCASBEE堺建築環境賞の第2回目の表彰式を開催し、堺市長賞と奨励賞それぞれ1点ずつ選考して表彰した。</p> <p>○ 届出が任意の建築物についても届出がされるよう、表彰制度等を利用して周知を図る。</p>
3	<p>環境教育推進事業</p> <p>○ 【環境教育プログラム実施】市内企業・大学等の協力も得ながら、環境と食・生物多様性・水等の関係性をテーマにプロジェクト型学習に取り組みます。</p> <p>○ 【エネルギー教育プログラム実施】太陽光発電システム設置校を対象にプロジェクト型学習に取り組みます。</p> <p>○ 【グリーンカーテン整備】ゴーヤ栽培によるグリーンカーテン作りに取り組みます。</p>	<p>学校企画課 (計画策定時の表記は「学校企画担当」)</p>	<p>●グリーンカーテン整備</p> <p>○25年度実施内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小学校31校、中学校11校、幼稚園4園 計46校園で実施した。</li> <li>・実施校では、環境教育指導計画を作成し、学習活動を実施した。</li> <li>・取組の様子は随時HPや学校便り等に掲載し、情報発信を行った。</li> <li>・平成25年9月24日(火)～10月6日(日)堺市役所高層館1階ロビーにて、「グリーンカーテン整備事業展示会」を実施した。事業実施に取り組んだ学校の気温測定の結果、栽培記録、児童生徒のグリーンカーテンに関する作文・絵画等を掲示した。</li> </ul> <p>○今後の取組事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実施校の校種の幅を段階的に増やしていくとともに、各校で作成した環境教育指導計画に基づき、小学校低中学年の栽培体験活動、小学校高学年・中学校での総合的な学習の時間での体験活動、児童会・生徒会活動、委員会活動、支援学校での実施など、各学校の実態に応じて取り組む。</li> </ul> <p>●環境教育プログラム</p> <p>○25年度実施内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小学校5校で実施した。</li> <li>・実施校では、「生物多様性」、「食と環境」、「防災」等をテーマにプロジェクト型学習を実施し、子どもたちに当事者意識を持って身近な環境問題に向き合う姿勢を育んだ。</li> <li>・実施校は学習成果を校内発表で発表する他、平成26年2月15日(土)堺市産業振興センターで実施した「堺・子ども"ゆめ"フォーラム」において、広く市民に向けて発表した。</li> </ul> <p>○今後の取組事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成21年5月に策定した「堺市環境教育基本方針」に基づき、持続可能な開発のための</li> </ul>

教育「E S D (Education for Sustainable Development)」とキャリア教育の視点を取り入れた小中学校での環境教育を推進する。これまでの、エネルギー、水資源、地球規模の温暖化、異常気象、食糧問題等といった自然、生命に関するテーマにとどまらず、福祉、平和、開発、ジェンダー、子どもの人権、国際理解、貧困、識字、エイズ、紛争防止などを総合的に関連づけた幅広い視点から学習を展開し、子どもたちに主体的に環境保全に取り組む実践力を育む。またその成果は、校内発表の他、平成27年2月15日(日)実施の「堺・子ども“ゆめ”フォーラム」で広く市民に向けて発表する。

(2)消費者教育の推進

①学習機会の拡充

	施策名	担当課	25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	消費者力向上講座の開催	消費生活センター	○ 下表のとおり全6回の連続講座「消費者力向上講座」を開催。			
	○ 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、市民向けの連続講座を開催します。		開催日時	テーマ及び講師	概要	参加者数
			9月4日(水) 13:30~15:00	知っておきたい生命保険の知識 生命保険文化センター 専任講師 牛嶋信治さん	生命保険を新たに検討したり見直したりする場合には必要な保障の考え方や契約時に気をつけるポイントなどを学ぶ	36人
			9月17日(火) 13:30~15:00	成年後見制度と“お金”の話 大阪府金融広報委員会 金融広報アドバイザー 大久保育子さん	この制度の利用にお金はある?悪質商法被害に遭ったお金は取り戻せる?自分のお金が自由に使えなくなる?そんな疑問に答える講座	46人
			9月25日(水) 13:30~15:00	クレジットカードの仕組みと利用術 日本クレジットカード協会 クレジットカードカウンセラー 宇野尚樹さん	身近で便利なクレジットカード。でも使い方を間違えるとトラブルに。クレジットカードの仕組みと利用時の注意点を学ぶ。	36人
	10月2日(水) 13:30~15:00	失敗しないリフォームのために 消費生活アドバイザー 中村一雄さん	リフォームの進め方と知っておきたいリフォームの知識、各種制度の紹介とバリアフリーリフォームのポイントなどを学ぶ。	42人		

			<table border="1"> <tr> <td>10月15日(火) 13:30～15:00</td> <td>           大増税時代の家計運営術            大阪府金融広報委員会            金融広報アドバイザー 八東和音さん         </td> <td>           引き上げが予定されている消費税や            社会保険料の負担増など厳しくなる            家計。節約術や家計の見直し方法に            ついて学ぶ。         </td> <td>45人</td> </tr> <tr> <td>10月22日(火) 13:30～15:00</td> <td>           われらは食品探偵団～食品広告を            上手に見よう～            消費生活アドバイザー 池永ひろみさん         </td> <td>           テレビやチラシに食品等の広告が毎日あ            ふれていますが、何を信じて買って            いますか？食品の選び方や広告を上            手に見る方法を学ぶ。         </td> <td>44人</td> </tr> </table>	10月15日(火) 13:30～15:00	大増税時代の家計運営術 大阪府金融広報委員会 金融広報アドバイザー 八東和音さん	引き上げが予定されている消費税や 社会保険料の負担増など厳しくなる 家計。節約術や家計の見直し方法に ついて学ぶ。	45人	10月22日(火) 13:30～15:00	われらは食品探偵団～食品広告を 上手に見よう～ 消費生活アドバイザー 池永ひろみさん	テレビやチラシに食品等の広告が毎日あ ふれていますが、何を信じて買って いますか？食品の選び方や広告を上 手に見る方法を学ぶ。	44人
10月15日(火) 13:30～15:00	大増税時代の家計運営術 大阪府金融広報委員会 金融広報アドバイザー 八東和音さん	引き上げが予定されている消費税や 社会保険料の負担増など厳しくなる 家計。節約術や家計の見直し方法に ついて学ぶ。	45人								
10月22日(火) 13:30～15:00	われらは食品探偵団～食品広告を 上手に見よう～ 消費生活アドバイザー 池永ひろみさん	テレビやチラシに食品等の広告が毎日あ ふれていますが、何を信じて買って いますか？食品の選び方や広告を上 手に見る方法を学ぶ。	44人								
			○ 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。								
2	専門的出前講座の実施 ○ インターネット、建築、法律に関するものなど、専門的な内容の出前講座を、専門家や関係機関の講師を派遣して行います。	消費生活センター	○ 実績なし ○ 市内の各大学等に対し、講座の実施を働き掛ける。								

②消費者教育の内容の充実

	施策名	担当課	25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 ○ 学習指導要領改訂にともなって、「身近な消費生活と環境」が、小・中学校の家庭科の学習内容の改善点として示されたことに基づき、社会において主体的に生きる消費者をはぐくむ視点から、消費の在り方及び資源や環境に配慮したライフスタイルの確立をめざした消費者教育を推進します。	教育センター （計画策定時の表記は「教務担当」）	○ 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。商品の選び方や情報の集め方、返品にあたっての注意等、契約の基本を学んだ。さらに、相談件数の多いオンラインゲームの高額請求についての事例を紹介し、トラブルに巻き込まれないための防止策と対処方法を学んだ。子どもたちの身の回りで起こっている消費者トラブルの実態を学び、その予防と問題解決のために、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。 ○ 小中学校の家庭科において、消費者教育をすすめる。 ○ 消費者教育は社会の変化と密接な関係があるので、指導法の研究をすすめる。

2	中学生向け啓発冊子の配布	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>【資料の主な内容】</li> <li>●具体的な事例を通じた契約の基本の解説</li> <li>●インターネット・携帯電話等の若者が陥りやすいトラブル事例の解説</li> <li>●トラブルに遭った時の対応方法 等</li> <li>○ 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。</li> </ul>						
	○ 中学生向けの啓発冊子を市内の中学校に配布する等、消費者教育用資料の充実を図ります。								
3	教員に対する研修会の開催	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 消費者教育担当教員を対象に研修会を開催（詳細は下記）。</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 35%;">テーマ及び講師</th> <th style="width: 45%;">主な内容</th> <th style="width: 20%;">参加者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>自立した消費者の育成をめざして～買い物ってそういうこと！、オンラインゲーム無料の落とし穴～ (講師) 消費生活センター相談員</td> <td>ロールプレイやグループディスカッションを交えた講座を行い、子どもたちが契約の基本やトラブルの防止策・対処方法を学習するための授業に役立てることを目的とする。</td> <td style="text-align: center;">14人</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 引き続き、消費者教育担当者を対象に研修会を開催する。</li> </ul>	テーマ及び講師	主な内容	参加者数	自立した消費者の育成をめざして～買い物ってそういうこと！、オンラインゲーム無料の落とし穴～ (講師) 消費生活センター相談員	ロールプレイやグループディスカッションを交えた講座を行い、子どもたちが契約の基本やトラブルの防止策・対処方法を学習するための授業に役立てることを目的とする。	14人
	テーマ及び講師			主な内容	参加者数				
自立した消費者の育成をめざして～買い物ってそういうこと！、オンラインゲーム無料の落とし穴～ (講師) 消費生活センター相談員	ロールプレイやグループディスカッションを交えた講座を行い、子どもたちが契約の基本やトラブルの防止策・対処方法を学習するための授業に役立てることを目的とする。	14人							
○ 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。									
4	堺市消費者啓発員に対する研修の実施	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>						
	○ 堺市消費者啓発員に対して研修を実施し、出前講座の内容の充実等を図ります。								

### 《 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	25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。 【消費生活相談件数】… 6, 156件 【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>4,623</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(2)あっせん</td> <td>870</td> <td>あっせん率 15.5%（政令指定都市平均 6.8%）</td> </tr> <tr> <td>(3)他機関紹介</td> <td>241</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(4)その他</td> <td>422</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 769件、不調 101件（あっせん解決率 88.4%） 【相談の概要】… <b>別添の参考資料①を参照</b></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。 ○ 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>		件数	備考	(1)助言	4,623		(2)あっせん	870	あっせん率 15.5%（政令指定都市平均 6.8%）	(3)他機関紹介	241		(4)その他	422	消費者からの情報提供など
	件数	備考																
(1)助言	4,623																	
(2)あっせん	870	あっせん率 15.5%（政令指定都市平均 6.8%）																
(3)他機関紹介	241																	
(4)その他	422	消費者からの情報提供など																
2	<p>特別（サラ金）相談の実施</p> <p>○ サラ金クレジット等消費者金融業者を利用して、返済に困っている市民（多重債務者）の相談を受け、生活再建の適切な助言を行います。</p>	市民人権総務課	<p>[区役所における法律相談]</p> <p>○ 弁護士による無料の相談窓口を各区役所に設置。離婚や相続、遺言、債権・債務に係る問題など、市民生活上の法律問題に関する相談を受け、問題解決に向けたきっかけづくりを行った。</p> <p>H25年度実績 【相談内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サラ金・クレジットの債務整理 87件</li> <li>・その他サラ金・クレジット 40件</li> </ul> <p>(参考) H25年度 総相談件数 3,428件</p>															

② 相談員の専門的知識の向上

	施策名	担当課	25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><b>【主な研修テーマ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●健康食品をめぐる消費者トラブル</li> <li>●製品の安全性と表示</li> <li>●不動産取引等をめぐる消費者トラブル</li> <li>●契約トラブルと被害救済</li> <li>●金融・保険をめぐる消費者トラブル</li> <li>●過剰・不当な要求への対策</li> <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 等</li> </ul> <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、建築士、IT技術者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。</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3回開催した。（主な内容は下記）</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;">主なテーマ</th> <th style="width: 20%;">講師</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>                     相談事例検討                      ・エステティックサロンの倒産とクレジット契約について                      ・債権回収業務を受任した弁護士からの請求について                      ・光回線契約の割引サービス（解約料）について 等                 </td> <td style="text-align: center;">弁護士</td> </tr> <tr> <td>                     相談事例検討                      ・クレジットカードの不正利用について                      ・回胴式遊戯機ファンドについて                      ・債権回収会社からの支払い督促について                      ・コンサートチケットの転売について 等                 </td> <td style="text-align: center;">弁護士</td> </tr> <tr> <td>                     相談事例検討                      ・知的障がい者の名義を母親が利用した携帯電話契約について                      ・エステ契約の中途解約について                      ・過払い金請求について                      ・元夫の債務の相続放棄について 等                 </td> <td style="text-align: center;">弁護士</td> </tr> </tbody> </table>	主なテーマ	講師	相談事例検討 ・エステティックサロンの倒産とクレジット契約について ・債権回収業務を受任した弁護士からの請求について ・光回線契約の割引サービス（解約料）について 等	弁護士	相談事例検討 ・クレジットカードの不正利用について ・回胴式遊戯機ファンドについて ・債権回収会社からの支払い督促について ・コンサートチケットの転売について 等	弁護士	相談事例検討 ・知的障がい者の名義を母親が利用した携帯電話契約について ・エステ契約の中途解約について ・過払い金請求について ・元夫の債務の相続放棄について 等	弁護士
主なテーマ	講師										
相談事例検討 ・エステティックサロンの倒産とクレジット契約について ・債権回収業務を受任した弁護士からの請求について ・光回線契約の割引サービス（解約料）について 等	弁護士										
相談事例検討 ・クレジットカードの不正利用について ・回胴式遊戯機ファンドについて ・債権回収会社からの支払い督促について ・コンサートチケットの転売について 等	弁護士										
相談事例検討 ・知的障がい者の名義を母親が利用した携帯電話契約について ・エステ契約の中途解約について ・過払い金請求について ・元夫の債務の相続放棄について 等	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	相談用機材・資料の充実 ○ 消費生活に関する図書等や相談に使用する機器等を充実させ、消費生活相談体制の強化を図ります。	消費生活センター	○ 消費生活相談の迅速・的確な解決を図るため、法律や判例、制度の解釈に関する書籍等、相談員の専門的知識や実務能力の向上に資する資料の充実を図った。 【主な内容】 ・消費者法解説関係、ペットトラブル関係 等 ○ 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	25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	○ <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】 ●注文していない健康食品を送りつける手口について（再度注意喚起） ●強化ガラス製の食器が突然粉々に割れた事案について ●ロトくじの当選番号が分かると偽って情報料を請求する手口について ●海外のマンション・不動産の権利を勧める投資話について ●不用品買い取りの電話勧誘について ●市職員をかたる還付金詐欺について ●劇場型詐欺（ダイヤモンドを買う権利）について ●有名なネット通販サイト内からのメールを装う架空請求について ●景品等を配布することで消費者を集め、高額な商品を販売する手口について 【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、南大阪地域大学コンソーシアム（堺市内会員大学）、基幹型包括支援センター 地域包括支援センター 等

		<p>○ 《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。</p> <p><b>【該当事案】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●普通ガラス製と誤表記された強化ガラス製の皿が突然破裂（重篤な事象が発生するおそれ）。</li> <li>●デイスアービス施設で一般家庭用遠赤外線スチーム足浴器を使用し、低温火傷（皮膚移植手術）。</li> <li>●自転車走行中、突然自転車のフレームが折れ転倒（顔面骨折、前歯損傷）。（別メーカー製の自転車による類似事案1件も通知）</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>
2	<p>警察署との連携</p> <p>○ 市内警察署との連絡会議を随時開催する等、消費生活センターと警察署が相互の役割を明らかにし、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」  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>●健康食品の送り付け商法について</li> <li>●偽ブランド販売ネットサイトについて</li> <li>●投資詐欺二次被害について</li> <li>●振り込め詐欺か正当な請求か判断困難な相談事案について 等</li> </ul> <p>○ 詐欺が疑われる投資勧誘などの相談事案について情報提供を実施。</p> <p>○ 大阪府警が情報セキュリティ関連事業者と協働して推進する「偽サイトブロッキング」事業と連携して、偽ブランドの販売や商品を送らず代金を騙し取るような悪質サイトに関する情報を提供。</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、被害の救済や未然防止・拡大防止に努める。</p>

3	多重債務問題に関する関係機関との連携	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 平成 25 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 60 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。</li> <li>○ 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。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 多重債務問題に関して、「大阪府多重債務者対策協議会」等の会議を通じて関係機関との間で情報交換を行うとともに、庁内関連部局とも連携し、適切な救済を図ります。</li> </ul>		

(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	25 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	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"> <li>○ 実績なし。</li> <li>○ 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。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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、事業者には義務の履行を勧告します。</li> <li>○ 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。</li> </ul>		

## 【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	25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	食品関係の監視指導	食品衛生課	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 定期的な監視指導に加え、ノロウイルスの流行する10月から3月にかけて菓子製造施設の一斉監視を実施した。一斉監視では関係施設に立ち入って、ノロウイルスによる食中毒予防の普及啓発を行い、食中毒の発生防止を図った。</li> <li>○ 食品等の検査は390検体実施した。そのうち、食品衛生法違反は2検体、衛生規範等の不適合であった食品は10検体あった。これらの食品の、製造者及び販売者に対し、衛生的な食品の取扱いの徹底を指導した。</li> <li>○ 食中毒は2件発生し、患者数は36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禁止・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>○ 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。</li> </ul>
	<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>		
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"> <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>
	<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>		

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・公表等を指導・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、緊急の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。

② 住まいの安全性の確保

施策名		担当課	25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 (計画策定時の表記は「環境衛生課」)	<p><b>【実施内容】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 25年度は該当する事例がなかったため室内のホルムアルデヒドについての簡易測定は行わなかった。</li> <li>○ 堺市内すべての保健センターで実施する アレルギー喘息予防教室において計78回講習を行い、1,213人の受講者にダニ・カビの防除方法などの住居衛生対策について啓発を行った。</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>○ アレルギー喘息予防教室において引き続きダニ、カビなどの防除に関する講習を行い、住居衛生対策に関する啓発を行う。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ アレルギー喘息予防教室において、ダニ・カビなど住居衛生対策について啓発を行います。</li> </ul>		

2	<p>建築確認申請の審査、検査</p> <p>○ 建築確認申請の審査を厳格に行い、中間検査、完了検査の検査率の向上を図ります。又、建築確認申請の9割以上が民間機関で処理されているため、こうした機関での確かな確認審査、検査が行われているか、定期的な立ち入り等により、適宜再確認を行っていきます。</p>	<p>建築安全課 (計画策定時の表記は「建築指導課」)</p>	<p>○ 民間機関6社に立ち入り検査を実施して、木造住宅の構造などの適確な審査検査が行われていることを確認した。今年度は特にバリアフリー法に重点を置き審査状況を確認した。</p> <p>○ 今後も引き続き立入する民間機関を変更し、他の機関についても審査検査状況を確認する。</p>
3	<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な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>耐震化推進室 (計画策定時の表記は「建築安全課」)</p>	<p>○ 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。</p> <p>25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 245件 274戸</li> <li>・特定建築物等耐震診断補助 6件</li> <li>・住宅耐震改修補助 41件 41戸</li> <li>・特定建築物等耐震改修補助 1件</li> <li>・省エネ改修補助 13件</li> <li>・防火改修補助 6件</li> </ul>
4	<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</p>	<p>耐震化推進室 (計画策定時の表記は「建築安全課」)</p>	<p>○ 吹き付けアスベストの分析調査事業への補助1件、除去工事への補助2件をそれぞれ実施した。</p>

	させるために、調査及び除去等工事に補助を実施します。		
5	<p>老朽建築物の調査、指導</p> <p>○ 適正に維持管理されていない老朽化した建築物は、倒壊の危険性や建材の落下・飛散など周辺的生活環境への影響や、火災の発生の恐れなど、多くの問題を引き起こす恐れがあることから、当該建物の所有者の調査を行い、適正に維持管理するよう指導を行ないます。</p>	建築安全課	<p>○ 老朽していると現認した建築物について、所有者を調査し、その者に対し適正に維持管理するよう指導、勧告等を行い、対処を求めている。</p> <p>○ 今後の取り組みとしては、所有者が建築物の維持保全を適切に行っていただくように啓発に努めていきたい。</p>

③ 消費生活用品の安全性の確保

施策名		担当課	25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 (計画策定時の表記は「環境衛生課」)	<p>○ 年間計画に基づき、延51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296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> </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 水酸化カリウム</td> <td>テトラクロロトエチレン</td> <td>トリクロロエチレン</td> <td>メタノール</td> <td>TDBPP</td> <td>BDBPP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> </tr> <tr> <td>指導業者数</td> <td>33</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>検体数</td> <td>227</td> <td>5</td> <td>12</td> <td>12</td> <td>12</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right; font-size: small;">T.D.B.P.P.: トリス(2,3-ジブロムプロピル)フォスフェイト B.D.B.P.P.: ビス(2,3-ジブロムプロピル)フォスフェイト</p> <p>○ 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。</p>										主な用途	樹脂加工剤他	洗浄剤	溶 剤			防 炎 剤		防 菌 剤			有害物質	ホルムアルデヒド	水酸化ナトリウム 水酸化カリウム	テトラクロロトエチレン	トリクロロエチレン	メタノール	TDBPP	BDBPP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	指導業者数	33	2	1	1	1	2	2	2	2	2	検体数	227	5	12	12	12	3	3	7	7	5
	主な用途		樹脂加工剤他	洗浄剤	溶 剤			防 炎 剤		防 菌 剤																																														
有害物質	ホルムアルデヒド	水酸化ナトリウム 水酸化カリウム	テトラクロロトエチレン	トリクロロエチレン	メタノール	TDBPP	BDBPP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																																														
指導業者数	33	2	1	1	1	2	2	2	2	2																																														
検体数	227	5	12	12	12	3	3	7	7	5																																														
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	<p>○ 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。</p> <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 colspan="8">主な検査対象</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>33</td> <td>150</td> <td>0</td> <td colspan="8">掃除機、冷蔵庫、電気スタンド、テレビ、レコーダー、炊飯ジャー、電気ケトル、電球、蛍光管、アイロン、配線器具、加湿器、マッサージ機、電子レンジ、トースター、電気あんか、ホームベーカリー、ホットプレート 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								33	150	0	掃除機、冷蔵庫、電気スタンド、テレビ、レコーダー、炊飯ジャー、電気ケトル、電球、蛍光管、アイロン、配線器具、加湿器、マッサージ機、電子レンジ、トースター、電気あんか、ホームベーカリー、ホットプレート 等																													
	立入店舗数		検査機種数	違反機種数	主な検査対象																																																			
33	150	0	掃除機、冷蔵庫、電気スタンド、テレビ、レコーダー、炊飯ジャー、電気ケトル、電球、蛍光管、アイロン、配線器具、加湿器、マッサージ機、電子レンジ、トースター、電気あんか、ホームベーカリー、ホットプレート 等																																																					
<p>○ 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。</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。																
3	<p>ガス用品販売事業者への立入検査等</p> <p>○ ガス事業法に基づき、事故発生のおそれが多いとして同法で指定されたガス用品について、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。</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"> <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>18</td> <td>0</td> <td>ガスコンロ、ガスストーブ、ガスファンヒーター等</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 平成25年度から新たに「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、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"> <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>21</td> <td>0</td> <td>ストーブ、ランタン、コンロ、ヒーター等</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	8	18	0	ガスコンロ、ガスストーブ、ガスファンヒーター等	立入店舗数	検査機種数	違反機種数	主な検査対象	5	21	0	ストーブ、ランタン、コンロ、ヒーター等
立入店舗数	検査機種数	違反機種数	主な検査対象																
8	18	0	ガスコンロ、ガスストーブ、ガスファンヒーター等																
立入店舗数	検査機種数	違反機種数	主な検査対象																
5	21	0	ストーブ、ランタン、コンロ、ヒーター等																
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"> <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>13</td> <td>49</td> <td>0</td> <td>登山用ロープ、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	13	49	0	登山用ロープ、家庭用圧力なべ、石油ストーブ、ライター、乗車用ヘルメット等								
立入店舗数	検査機種数	違反機種数	主な検査対象																
13	49	0	登山用ロープ、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</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>																

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・公表等を指導・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、緊急の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

施策名		担当課	25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	関係機関等との連携	消費生活センター	<p>○ 《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。 <b>【主な重大事故情報については、P. 20に記載の「重大事故該当事案」を参照。】</b></p> <p>○ 《商品テスト》 消費生活相談のうち、商品等の安全性を確認する必要がある事案について、関係機関へ商品テストを依頼。 <b>【主なテスト事案（国民生活センター）】</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>商品種類</th> <th>主な事故内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>折りたたみ自転車（フレーム折損の原因）</td> <td>走行中に突然フレームが折れ転倒。（鼻骨骨折、歯損傷）</td> </tr> </tbody> </table>	商品種類	主な事故内容	折りたたみ自転車（フレーム折損の原因）	走行中に突然フレームが折れ転倒。（鼻骨骨折、歯損傷）
	商品種類			主な事故内容			
折りたたみ自転車（フレーム折損の原因）	走行中に突然フレームが折れ転倒。（鼻骨骨折、歯損傷）						
<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>							

- 《製品事故の通知》  
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。

【主な通知事案（上記「重大事故情報」該当事例を除く）】

商品種類	主な事故内容
コードレスアイロン	アイロン中にアイロン置台の一部が溶解。
フードプロセッサー	作業前のコンセントを入れた状態で過熱・発火
スチーム式アロマ加湿器	使用中に水漏れ（漏電・感電のおそれ）

- 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	25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>食品衛生法に基づく表示の監視指導</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> </ul>	食品衛生課	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 平成25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年2回監視指導を行った。定期的な監視指導に加え、菓子製造施設に一斉監視を実施し、平成25年9月に追加された特定原材料に準ずるものについて周知徹底を図った。 また、関係施設からの相談に随時応じたほか、JAS法を所管する大阪府環境農林水産部および近畿農政局と連携し、表示の確認を行うなど、適正な表示の徹底を図った。</li> <li>○ 今後も、堺市食品衛生監視指導計画に基づき、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う。</li> <li>○ 関係部局との連携を強化し、食品表示の違反や不備を発見した際に速やかに対応できるように努める。</li> </ul>

2	<p>家庭用品の品質表示に係る調査・指示・公表等</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p>	消費生活センター	<p>○ 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。</p> <table border="1" data-bbox="936 164 2123 647"> <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>20</td> <td>13, 114</td> <td>0</td> <td>ズボン、スカート、シャツ、コート、ドレス、子ども用オーバーオール、下着、靴下、手袋、マフラー、敷布、寝衣、ハンカチ、毛布、タオル製上掛け、水筒、上衣、盆、革製かばん、ブラウス、セーター、サングラス、靴、歯ブラシ、ほ乳用具、漂白剤、ふとん、水着、ネクタイ、ジャー炊飯器、洋傘、台所用器具、湯たんぽ、カーテン、浴室用器具、いす、糸、マットレス、ティッシュペーパー、テーブル掛け、塗料 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、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。</p>	立入店舗数	検査機種数	違反機種数	主な検査対象	20	13, 114	0	ズボン、スカート、シャツ、コート、ドレス、子ども用オーバーオール、下着、靴下、手袋、マフラー、敷布、寝衣、ハンカチ、毛布、タオル製上掛け、水筒、上衣、盆、革製かばん、ブラウス、セーター、サングラス、靴、歯ブラシ、ほ乳用具、漂白剤、ふとん、水着、ネクタイ、ジャー炊飯器、洋傘、台所用器具、湯たんぽ、カーテン、浴室用器具、いす、糸、マットレス、ティッシュペーパー、テーブル掛け、塗料 等
立入店舗数	検査機種数	違反機種数	主な検査対象								
20	13, 114	0	ズボン、スカート、シャツ、コート、ドレス、子ども用オーバーオール、下着、靴下、手袋、マフラー、敷布、寝衣、ハンカチ、毛布、タオル製上掛け、水筒、上衣、盆、革製かばん、ブラウス、セーター、サングラス、靴、歯ブラシ、ほ乳用具、漂白剤、ふとん、水着、ネクタイ、ジャー炊飯器、洋傘、台所用器具、湯たんぽ、カーテン、浴室用器具、いす、糸、マットレス、ティッシュペーパー、テーブル掛け、塗料 等								
3	<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、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	<p>○ 実績なし</p> <p>○ 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。</p>								

② 包装の適正化

	施策名	担当課	25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>過剰な包装等の防止</p> <p>○ 過剰な包装等の防止について、事業者にも周知するとともに、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>○ 平成25年度に消費生活センターに寄せられた相談の中には、過剰包装等に関するものは無かった。</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

	施策名	担当課	25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>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、25年度は下記のとおり所在場所検査を実施。</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>受検戸数</th> <th>検査数</th> <th>不合格数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">54</td> <td style="text-align: center;">119</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 26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	54	119	0				
受検戸数	検査数	不合格数											
54	119	0											
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を検査します。</p>	消費生活センター	<p>○ 市内の事業所に対し、下表のとおり立入検査（台帳検査）を実施。</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>検査日数</th> <th>検査事業所数</th> <th>検査個数</th> <th>不適正個数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>石油ガスメーター</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">2,225</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 引き続き、事業所への立入検査を実施する。</p>		検査日数	検査事業所数	検査個数	不適正個数	石油ガスメーター	5	10	2,225	0
	検査日数	検査事業所数	検査個数	不適正個数									
石油ガスメーター	5	10	2,225	0									

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えていた場合、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="965 212 2123 464"> <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>17</td> <td>6</td> <td>1,065</td> <td>69</td> </tr> <tr> <td>9月</td> <td>8</td> <td>17</td> <td>8</td> <td>941</td> <td>53</td> </tr> <tr> <td>12月</td> <td>8</td> <td>14</td> <td>5</td> <td>960</td> <td>46</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>25</td> <td>48</td> <td>19</td> <td>2,966</td> <td>168</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="965 560 2123 762"> <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>75</td> <td>7</td> <td>68</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3月</td> <td>108</td> <td>4</td> <td>104</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>183</td> <td>11</td> <td>172</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	17	6	1,065	69	9月	8	17	8	941	53	12月	8	14	5	960	46	計	25	48	19	2,966	168	検査時期	検査件数	超過件数	適正件数	不足件数	8月	75	7	68	0	3月	108	4	104	0	計	183	11	172	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	17	6	1,065	69																																																
9月	8	17	8	941	53																																																
12月	8	14	5	960	46																																																
計	25	48	19	2,966	168																																																
検査時期	検査件数	超過件数	適正件数	不足件数																																																	
8月	75	7	68	0																																																	
3月	108	4	104	0																																																	
計	183	11	172	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> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p>	消費生活センター	<p>○ 計量強調月間に関西スーパーマーケット萬崎菱木店において、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検査では、1年間で計13名が受検し、受検個数は22個、そのうち不良は6個であった。</p> <p>○ 区民まつりの会場において、来場者に対して啓発チラシ等の配布を行った。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 計量制度の普及・啓発を内容とする出前講座を1回実施した。</p> <p>○ 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。</p>																																																		

○ 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。	
----------------------------------	--

④ アフターサービスの適正化

	施策名	担当課	25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 ○ 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。 【主な問題点】 ・保証サービスの適用範囲についての説明不足について ・リフォーム工事後の不具合対応について ・出張修理申し出時の故障内容等の確認不足について ・コールセンター対応時間外における営業時間の案内がないことについて 等 ○ 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	25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 ○ 堺市消費生活モニターに依頼し、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	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。 ●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。

	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。	
--	-------------------------------------	--

② 特定物資に関する指定、調査、是正勧告

	施策名	担当課	25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>○ 実績なし</p> <p>○ 当該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	25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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li><b>【情報提供の主な内容については、P. 19に記載の「緊急消費生活相談情報」を参照。】</b></li> <li>○ 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。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> </ul>		
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"> <li>○ 「堺市くらしのサポーター」制度の運営に協働して取組み、以下のような取組を行った。</li> <li><b>【主な取組】</b> <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> </li> <li>○ 引き続き、消費者団体と連携した啓発活動を行う。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> </ul>		

#### ② 自主的な活動への支援

	施策名	担当課	25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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li><b>【主な内容】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>●「堺発！安全安心うまいもの市」（平成25年12月20日 堺市役所市民広場）</li> <li>… 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」への取り組み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。</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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り組みに対する支援を行います。</li> </ul>		

			<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 上記イベント開催に合わせ、堺市役所本館エントランスホールにおいて、来場者を対象に啓発パネル展示や啓発DVDの上映を行った。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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り組みに対し、研修室の貸出等、その活動の場の提供を行います。</li> </ul>	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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>【開催された主な学習会、意見交換会等】</li> <li>●講演会「人生百年、元気で明るくハッピーエンド」</li> <li>●研修会「我が家の省エネ エコチャレンジ2013」</li> <li>●講演会「地域と共に生きる」</li> </ul> </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	25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	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	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。</li> <li>【主な議題】 ●平成24年度堺市消費生活審議会あっせん案件第1号の結果について</li> <li>●堺市消費者基本計画に基づく平成24年度施策実施状況について</li> <li>●消費者教育の推進に関する法律の施行に伴う本市の対応について</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>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> </ul>		
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> <li>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。</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>
	<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。</li> </ul>		
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>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> </ul>		

### 《 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	25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または応訴する場合で、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>○ 実績なし</p> <p>○ 対象事案が生じた際には、速やかに手続きを行う。</p>