

堺市消費者基本計画 平成24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	34
------------------------	----

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

○ 計画の各指標項目の進捗状況

【指標①】

指標項目	目標値	23年度	24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%

※ 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・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を、どのように感じていますか。

	選択項目	回答者数	構成比(%)
1	来てほしくない	430	88.3
2	来てもよい時がある	42	8.6
3	来てもよい	7	1.4
4	その他	2	0.4
	無回答	6	1.2
	計 (回答者総数)	487	

○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	93	19.1
2	知らなかったが今後利用したい	181	37.2
3	知っているが利用していない	141	29.0
4	知らなかったし今後利用するつもりもない	66	13.6
	無回答	6	1.2
	計 (回答者総数)	487	

【指標②】

指標項目	目標値	23年度	24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%

※ 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	243	49.9
2	名前は知っているが、役割までは知らない	162	33.3
3	名前も役割も知らない	81	16.6
	無回答	1	0.2
	計 (回答者総数)	487	

【指標③】

指標項目	目標値	23年度	24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%

※ 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	内容についてよく知っている	145	29.8
2	内容をある程度知っている	303	62.2
3	見聞きしたことがある	32	6.6
4	見聞きしたことはない	5	1.0
	無回答	2	0.4
	計 (回答者総数)	487	

【指標④】

指標項目	目標値	23年度	24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

(参考) 24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
24年度	8,673	9,640	11,412	8,381	7,383	9,644	6,989	10,384	10,776	12,471	10,830	13,268	119,851

【指標⑤】

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

(参考) 24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			
5,763	5,201	820	700	120	15.8	85.4

○ 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	24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>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	<p>○ 条例違反行為が認められた事業者に対し、7件の是正指導を実施（主な内容は下記）。</p> <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>・新聞購読契約（訪問販売）</td> <td>不実告知、拒絶している者への勧誘、過量販売、契約成立の一方的主張、契約書の無断作成、中途解約の不当な拒否、判断力不足に乗じた契約</td> </tr> <tr> <td>・防犯関係機器（訪問販売）</td> <td>販売目的隠匿、深夜の勧誘、拒絶している者への勧誘、心理的不安に乗じた勧誘、資金調達の強要</td> </tr> <tr> <td>・電気通信事業（訪問販売、電話勧誘販売、店頭販売）</td> <td>販売目的隠匿、重要情報不告知、不実告知、他事業者商品の虚偽告知、拒絶している者への勧誘、不退去、契約成立の一方的主張、優良と誤信させる勧誘、支払義務のない者への債務履行要求、債務不完全履行、中途解約の不当な拒否、キャッチセールスによる強引な勧誘</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 訪問購入等の新たな取引行為に対応するため、条例及び施行規則を改正（平成25年4月1日施行）。（改正内容は別添の参考資料①を参照。）</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	・新聞購読契約（訪問販売）	不実告知、拒絶している者への勧誘、過量販売、契約成立の一方的主張、契約書の無断作成、中途解約の不当な拒否、判断力不足に乗じた契約	・防犯関係機器（訪問販売）	販売目的隠匿、深夜の勧誘、拒絶している者への勧誘、心理的不安に乗じた勧誘、資金調達の強要	・電気通信事業（訪問販売、電話勧誘販売、店頭販売）	販売目的隠匿、重要情報不告知、不実告知、他事業者商品の虚偽告知、拒絶している者への勧誘、不退去、契約成立の一方的主張、優良と誤信させる勧誘、支払義務のない者への債務履行要求、債務不完全履行、中途解約の不当な拒否、キャッチセールスによる強引な勧誘
対象事業者の主な業種	主な違反行為										
・新聞購読契約（訪問販売）	不実告知、拒絶している者への勧誘、過量販売、契約成立の一方的主張、契約書の無断作成、中途解約の不当な拒否、判断力不足に乗じた契約										
・防犯関係機器（訪問販売）	販売目的隠匿、深夜の勧誘、拒絶している者への勧誘、心理的不安に乗じた勧誘、資金調達の強要										
・電気通信事業（訪問販売、電話勧誘販売、店頭販売）	販売目的隠匿、重要情報不告知、不実告知、他事業者商品の虚偽告知、拒絶している者への勧誘、不退去、契約成立の一方的主張、優良と誤信させる勧誘、支払義務のない者への債務履行要求、債務不完全履行、中途解約の不当な拒否、キャッチセールスによる強引な勧誘										

② 法令順守のための啓発・指導

	施策名	担当課	24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>代理店等による訪問販売・電話勧誘販売・店頭販売における問題点等、広告表示等について</td> </tr> <tr> <td>・損害保険事業</td> <td>高齢者対応、大規模災害時の対応、募集人の説明方法等について</td> </tr> <tr> <td>・引越事業</td> <td>相談事案（インターネットによる見積サービス、光回線接続等セット契約等）、事業者側苦情事案（荷物破損紛失、キャンセル、到着遅延等）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	代理店等による訪問販売・電話勧誘販売・店頭販売における問題点等、広告表示等について	・損害保険事業	高齢者対応、大規模災害時の対応、募集人の説明方法等について	・引越事業	相談事案（インターネットによる見積サービス、光回線接続等セット契約等）、事業者側苦情事案（荷物破損紛失、キャンセル、到着遅延等）等について
	主な業種			主なテーマ							
・電気通信事業	代理店等による訪問販売・電話勧誘販売・店頭販売における問題点等、広告表示等について										
・損害保険事業	高齢者対応、大規模災害時の対応、募集人の説明方法等について										
・引越事業	相談事案（インターネットによる見積サービス、光回線接続等セット契約等）、事業者側苦情事案（荷物破損紛失、キャンセル、到着遅延等）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	24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	24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>消火器・住宅用火災警報器等に関する情報提供の推進</p> <p>○ 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。</p>	予防査察課	<p>○ メーカー等から入手した消火器のリサイクルやエアゾール式簡易消火具の自主回収のパンフレットなどを配布した。また、消火器の破裂事故防止や住警器・消火器の悪質訪問販売について注意を呼びかけるリーフレットを作成、配布した。</p> <p>HP や機関紙等でも不定期に広報するとともに、住警器等だけでなく、カセットボンベの事故情報や電源コードと間違った電源アダプターの接続による事故情報などを掲載し、広く市民に情報提供を行った。</p> <p>「広報さかい」に挟み込み、全戸配布したチラシ「119だより」にも住警器の悪質訪問販売への注意喚起を促す記事を掲載した。</p>
2	<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、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。</p> <p>○ 食品安全委員会と共同で食品添加物についてのリスクコミュニケーションを開催した。消費者、事業者、行政の参加者でグループワーク等を行い、相互に理解を深め、食の安全安心について議論する場を設けた。</p> <p>○ 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。</p>

3	<p>消費者啓発のための講演会の開催</p> <p>○ 消費生活に関する正しい知識の普及と情報の提供等、啓発活動を推進し、消費者の自立支援と消費生活の安定及び向上を図るため、最新の社会問題などをテーマに市民向け講演会等を開催します。</p>	消費生活センター	<p>○ 市民向け講演会を2回開催（詳細は下記）。</p> <table border="1" data-bbox="954 164 2123 507"> <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(水) 13:30～15:00</td> <td>人はなぜだまされるのか ～消費者心理の不思議～ 弁護士 村 千鶴子さん</td> <td>消費者心理につけ込んだ悪質商法等の被害にあわないための自衛方法等</td> <td>254人</td> </tr> <tr> <td>11月14日(水) 13:30～16:00</td> <td>最近の悪質商法と被害救済の実務 弁護士 田村 康正さん</td> <td>特定商取引法など消費者の利益を守るための法律の解説や悪質商法の対処法等</td> <td>206人</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 引き続き最新の社会問題などをテーマに市民向け講演会等を開催する。</p>	開催日時	テーマ及び講師	概要	参加者数	5月30日(水) 13:30～15:00	人はなぜだまされるのか ～消費者心理の不思議～ 弁護士 村 千鶴子さん	消費者心理につけ込んだ悪質商法等の被害にあわないための自衛方法等	254人	11月14日(水) 13:30～16:00	最近の悪質商法と被害救済の実務 弁護士 田村 康正さん	特定商取引法など消費者の利益を守るための法律の解説や悪質商法の対処法等	206人																				
開催日時	テーマ及び講師	概要	参加者数																																
5月30日(水) 13:30～15:00	人はなぜだまされるのか ～消費者心理の不思議～ 弁護士 村 千鶴子さん	消費者心理につけ込んだ悪質商法等の被害にあわないための自衛方法等	254人																																
11月14日(水) 13:30～16:00	最近の悪質商法と被害救済の実務 弁護士 田村 康正さん	特定商取引法など消費者の利益を守るための法律の解説や悪質商法の対処法等	206人																																
4	<p>街頭啓発等の実施</p> <p>○ 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。</p>	消費生活センター	<p>○ 消費者問題に関心の高い市民で構成する「堺市くらしのサポーター」と連携して、下記の啓発活動を実施。</p> <table border="1" data-bbox="958 751 2123 1270"> <thead> <tr> <th></th> <th>実施内容</th> <th>参加サポーター人数</th> <th>チラシ配布数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>消費者月間 (5/14～5/18)</td> <td>啓発パネル展示 啓発チラシ等配布</td> <td>51人</td> <td>1,800枚</td> </tr> <tr> <td>東区民まつり (5/20)</td> <td>啓発チラシ等配布</td> <td>5人</td> <td>300枚</td> </tr> <tr> <td>中区区民フェスタ (8/25)</td> <td>啓発チラシ等配布</td> <td>8人</td> <td>500枚</td> </tr> <tr> <td>北区域交流まつり (11/3)</td> <td>啓発チラシ等配布</td> <td>8人</td> <td>700枚</td> </tr> <tr> <td>みはら区民まつり (11/4)</td> <td>啓発チラシ等配布</td> <td>2人</td> <td>300枚</td> </tr> <tr> <td>西区ふれあいまつり (11/10)</td> <td>啓発チラシ等配布</td> <td>8人</td> <td>600枚</td> </tr> <tr> <td>堺区ふれあいまつり (11/18)</td> <td>啓発チラシ等配布</td> <td>10人</td> <td>1,000枚</td> </tr> </tbody> </table> <p>※「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。</p> <p>○ 引き続き、消費者月間や区民まつり等の様々な機会を捉えて啓発活動を行う。</p>		実施内容	参加サポーター人数	チラシ配布数	消費者月間 (5/14～5/18)	啓発パネル展示 啓発チラシ等配布	51人	1,800枚	東区民まつり (5/20)	啓発チラシ等配布	5人	300枚	中区区民フェスタ (8/25)	啓発チラシ等配布	8人	500枚	北区域交流まつり (11/3)	啓発チラシ等配布	8人	700枚	みはら区民まつり (11/4)	啓発チラシ等配布	2人	300枚	西区ふれあいまつり (11/10)	啓発チラシ等配布	8人	600枚	堺区ふれあいまつり (11/18)	啓発チラシ等配布	10人	1,000枚
	実施内容	参加サポーター人数	チラシ配布数																																
消費者月間 (5/14～5/18)	啓発パネル展示 啓発チラシ等配布	51人	1,800枚																																
東区民まつり (5/20)	啓発チラシ等配布	5人	300枚																																
中区区民フェスタ (8/25)	啓発チラシ等配布	8人	500枚																																
北区域交流まつり (11/3)	啓発チラシ等配布	8人	700枚																																
みはら区民まつり (11/4)	啓発チラシ等配布	2人	300枚																																
西区ふれあいまつり (11/10)	啓発チラシ等配布	8人	600枚																																
堺区ふれあいまつり (11/18)	啓発チラシ等配布	10人	1,000枚																																

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="958 164 2123 512"> <thead> <tr> <th>月</th> <th>掲載記事</th> <th>掲載記事</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>資格商法の二次被害にご注意</td> <td>5 架空の料金請求メールにご注意</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>開運商法・靈感商法にご注意</td> <td>7 節電対策の勧誘にご用心</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>太陽光発電システムの契約にご注意</td> <td>9 ネットショッピングの利用にご注意</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>光回線の電話勧誘にご注意</td> <td>11 原野を売ってみませんかという勧誘にご注意</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>インターネットでの予約キャンセルにご注意</td> <td>1 突然の訪問販売にご注意</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>りんごやみかんの訪問販売にご注意</td> <td>3 投資詐欺の二次被害に気をつけて</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>【主な掲載内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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 ●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 等 <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	掲載記事	4	資格商法の二次被害にご注意	5 架空の料金請求メールにご注意	6	開運商法・靈感商法にご注意	7 節電対策の勧誘にご用心	8	太陽光発電システムの契約にご注意	9 ネットショッピングの利用にご注意	10	光回線の電話勧誘にご注意	11 原野を売ってみませんかという勧誘にご注意	12	インターネットでの予約キャンセルにご注意	1 突然の訪問販売にご注意	2	りんごやみかんの訪問販売にご注意	3 投資詐欺の二次被害に気をつけて
月	掲載記事	掲載記事																						
4	資格商法の二次被害にご注意	5 架空の料金請求メールにご注意																						
6	開運商法・靈感商法にご注意	7 節電対策の勧誘にご用心																						
8	太陽光発電システムの契約にご注意	9 ネットショッピングの利用にご注意																						
10	光回線の電話勧誘にご注意	11 原野を売ってみませんかという勧誘にご注意																						
12	インターネットでの予約キャンセルにご注意	1 突然の訪問販売にご注意																						
2	りんごやみかんの訪問販売にご注意	3 投資詐欺の二次被害に気をつけて																						
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>【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 等 <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 等 <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"> ○ 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。 【主な新規配架内容】 [書籍] ●サイバー犯罪関係、消費者法全般、消費者信用関係紛争、先物取引関係、トラブル事例集、食品関係 等 [DVD]●クレジット関係、美容医療関係 等 ○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。
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 		

②地域、関係団体等との連携

施策名		担当課	24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"> ○ 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】 8回 【参加者数】 289人 【主な参加者】 民生委員、包括支援センター職員、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 ○ 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。
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。 		

③高齢者、障害者、若年者等に対する啓発の推進

施策名		担当課	24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"> ○ 主な講習内容 <ul style="list-style-type: none"> ①応急手当要領 ②火災事例に学ぶ ③水消火器の取扱いについて ④地震体験車による地震体験 ⑤危険物の性状と実験 ⑥消火器の操作実技 ○ 2日間で70事業所308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。
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 		
2	防火訪問の実施	予防査察課	<ul style="list-style-type: none"> ○ 平成24年6月から平成25年3月にかけて、75歳以上の高齢者のみの世帯約14,000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。 ○ 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。
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 		
3	出前講座の実施	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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"> 【開催回数】15回 【参加者数】603人 【主な内容】高齢者対象12回（345人）、障害者対象2回（28人）、大学生対象1回（230人） （※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8回（289人参加）実施している。） ○ 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。
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 		

4	啓発資料の充実等	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 市内関係各課と連携し、高齢者、障害者、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。 		

④環境に配慮した活動の推進

施策名		担当課	24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	環境総務課	<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。 <実績> 平成24年度一般講座数 138講座（うち主催講座78、連携講座60） ○ 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。 <実績> 平成24年度専門コース受講生20名 ○ 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」を新設した。 <実績> 平成24年度堺エコロジー大学サポーター登録数11名 ○ 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。 ○ 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。
	<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展開します。 ○ 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。 		
2	堺市建築物総合環境評価	建築指導課	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。また要綱を改正して戸建住宅も届出ができることにしたため、平成24年度は受付件数が65件になった。平成25年2月にはCASBEE堺建築環境賞の第1回目の表彰式を開催し、優秀賞と奨励賞それぞれ1点ずつ選考して表彰した。 ○ 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はかる。
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 		

3	<p>環境教育推進事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 【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。 ○ 【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。 ○ 【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>学校企画課 (計画策定時の表記は「学校企画担当」)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●グリーンカーテン整備 <ul style="list-style-type: none"> ○24年度実施内容 <ul style="list-style-type: none"> ・小学校32校、中学校12校、幼稚園3園 計47校園で実施した。 ・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。 ・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。 ・平成24年9月29日(土)～10月9日(火)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。 ○今後の取組事項 <ul style="list-style-type: none"> ・今年度から栽培する植物をゴーヤに限定しないこととし、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。 ●環境教育プログラム <ul style="list-style-type: none"> ○24年度実施内容 <ul style="list-style-type: none"> ・小学校8校で実施した。 ・実施校では、「生物多様性」、「食と環境」、「防災」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。 ・実施校は学習成果を校内発表で発表する他、平成25年2月17日(日)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。 ○今後の取組事項 <ul style="list-style-type: none"> ・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教育「ESD (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26年2月15日(土)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	24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
			8月28日(火) 13:30～15:00	金融トラブルに陥らないために 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	株式・債券等金融商品の基礎知識や取引時のチェックポイント	32人
			9月11日(火) 13:30～15:00	家電製品の安全・上手な使い方 消費生活アドバイザー 中村一雄さん	家電製品の注意・警告表示、安全な使い方や省エネのヒント	39人
			9月19日(水) 13:30～15:00	インターネットをめぐる消費者トラブル 弁護士 岡田崇さん	ワンクリック詐欺、架空請求などのネットトラブルの問題点や対処法	34人
			10月2日(火) 13:30～15:00	自然災害に備える損害保険 日本損害保険協会 近畿支部主査 佐藤成夫さん	損害保険の選び方、契約の際のポイントなど	31人
			10月13日(土) 13:30～15:00	住まい選びは住人十色 大阪府金融広報委員会 金融広報アドバイザー 田中千香子さん	高齢化社会において安心して暮らせる住まい選びのための制度やトラブル事例	25人
			10月23日(火) 13:30～15:00	くらしと計量 計量士 高橋夏樹さん	くらしと密接なかかわりを持つ計量に関する役立つ知識	25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	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 		

②消費者教育の内容の充実

施策名		担当課	24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	教育センター (計画策定時の表記は「教務担当」)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 教職員向けに、「小中学生への『契約』知識について」「インターネット・携帯電話の契約トラブルの最近の事例と対処法」についての研修会を消費生活センターと共催した。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を考える場とした。 ○ 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。
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 		
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"> ○ 堺市立の各中学校の新1年生に、指導者や保護者とともに考える構成の消費者教育用資料を配布。 【資料の主な内容】 <ul style="list-style-type: none"> ●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 ●トラブルに遭った時の対応方法 ●消費生活センターの紹介 等 ○ 引き続き、市立中学校の新1年生に対して、消費者教育用資料を配布する。
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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	<p>教員に対する研修会の開催</p> <p>○ 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。</p>	消費生活センター	○ 消費者教育担当教員を対象に研修会を開催（詳細は下記）。			
	<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>インターネット・携帯電話のトラブルの現状と対処法 (講師) 消費生活センター相談員</td> <td>子どもが巻き込まれたトラブル事例を中心に、その傾向や対処法等を説明。</td> <td>19人</td> </tr> </tbody> </table> <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。</p>		テーマ及び講師	主な内容	参加者数	インターネット・携帯電話のトラブルの現状と対処法 (講師) 消費生活センター相談員
テーマ及び講師	主な内容	参加者数				
インターネット・携帯電話のトラブルの現状と対処法 (講師) 消費生活センター相談員	子どもが巻き込まれたトラブル事例を中心に、その傾向や対処法等を説明。	19人				
4	<p>堺市消費者啓発員に対する研修の実施</p> <p>○ 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。</p>	消費生活センター	○ 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。			
	○ 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。					

《 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	24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】… 5,763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>4,307</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(2)あっせん</td> <td>820</td> <td>あっせん率 15.8%（政令指定都市平均 7.0%）</td> </tr> <tr> <td>(3)他機関紹介</td> <td>189</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(4)その他</td> <td>447</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 700件、不調 120件（あっせん解決率 85.4%） 【相談の概要】… 別添の参考資料②を参照</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	4,307		(2)あっせん	820	あっせん率 15.8%（政令指定都市平均 7.0%）	(3)他機関紹介	189		(4)その他	447	消費者からの情報提供など
	件数	備考																
(1)助言	4,307																	
(2)あっせん	820	あっせん率 15.8%（政令指定都市平均 7.0%）																
(3)他機関紹介	189																	
(4)その他	447	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>H24年度実績 【相談内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サラ金・クレジットの債務整理 125件 ・その他サラ金・クレジット 58件 <p>(参考) H24年度 総相談件数 3,547件</p>															

② 相談員の専門的知識の向上

	施策名	担当課	24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>【主な研修テーマ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●インターネット通販トラブル ●製品の安全性と表示 ●情報通信分野のトラブル ●不動産取引等をめぐるトラブル ●金融・保険をめぐるトラブル ●スマートフォンをめぐるトラブル ●エステ・美容医療トラブル ●連鎖販売取引をめぐるトラブル 等 <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 ・原野商法事案について ・建築条件付土地の売買契約及び建設工事請負契約について 等 </td> <td>弁護士</td> </tr> <tr> <td> 相談事例検討 ・高額投資詐欺被害及びその2次被害に繰り返し遭う事案について ・老朽化した借家の修繕について ・結婚式場の解約について 等 </td> <td>弁護士</td> </tr> <tr> <td> 相談事例検討 ・生命保険の手術給付金について ・契約者死亡後の新聞購読契約の取り扱いについて 等 </td> <td>弁護士</td> </tr> </tbody> </table> <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>	主なテーマ	講師	相談事例検討 ・原野商法事案について ・建築条件付土地の売買契約及び建設工事請負契約について 等	弁護士	相談事例検討 ・高額投資詐欺被害及びその2次被害に繰り返し遭う事案について ・老朽化した借家の修繕について ・結婚式場の解約について 等	弁護士	相談事例検討 ・生命保険の手術給付金について ・契約者死亡後の新聞購読契約の取り扱いについて 等	弁護士
主なテーマ	講師										
相談事例検討 ・原野商法事案について ・建築条件付土地の売買契約及び建設工事請負契約について 等	弁護士										
相談事例検討 ・高額投資詐欺被害及びその2次被害に繰り返し遭う事案について ・老朽化した借家の修繕について ・結婚式場の解約について 等	弁護士										
相談事例検討 ・生命保険の手術給付金について ・契約者死亡後の新聞購読契約の取り扱いについて 等	弁護士										

3	相談用機材・資料の充実	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 <p>【主な内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サイバー犯罪関係、金融商品取引関係、保険関係、投資取引関係、不動産取引関係 等 <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 		

③ 関係機関等との連携

施策名		担当課	24年度実施内容及び今後の取組事項など
施策の内容（計画記載）			
1	情報の共有等	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> ○ 《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。 <p>【主な内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●高額な防犯システムの悪質な訪問販売業者について ●低金利無担保融資をうたうヤミ金業者について ●介護保険を利用した悪質な住宅改修施工業者について ●府営住宅・市営住宅等を狙った悪質な訪問販売について ●クレジットカード番号の記入を求める不審な郵便物について ●注文していない健康食品を送りつける手口について <p>【主な情報提供先】</p> <p>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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 《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。
	<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。 		

		<p>【該当事案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●キャスト付き会議用机の天板を畳んで収納中に突然机が倒れて怪我（腰骨骨折）。 ●タバコにライターで火をつけようとしたら、突然炎が上がり髪に引火し、頭全体に火傷。 ●美容院でヘアマニキュアを依頼したら間違っってヘアカラーを施され、酷いアレルギー症状。 <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>【主なテーマ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●犯罪被害財産支給手続開始決定について ●携帯電話の名義貸しについて ●サクラサイト被害について ●悪質事業者に関する情報共有について 等 <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>○ 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	<p>多重債務問題に関する関係機関との連携</p> <p>○ 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。</p>	<p>消費生活センター</p> <p>○ 平成 24 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 47 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、被害の救済を図っている。</p> <p>○ 引き続き、関係機関との情報交換や、関係部局とも連携し、適切な相談機関につなぎ、救済に向けた取組を推進する。</p>

(2) あっせん、調停

① 消費生活審議会によるあっせん、調停

施策名		担当課	24年度実施内容及び今後の取組事項など
施策の内容（計画記載）			
1	<p>堺市消費生活審議会によるあっせん、調停</p> <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。 	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> ○ 24年度は1件の事案を付託。審議会によるあっせんにより和解が成立した。 （事案の詳細は別添の資料2を参照。） ○ 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。

【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	24年度実施内容及び今後の取組事項など
	施策の内容（計画記載）		
1	<p>食品関係の監視指導</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 	食品衛生課	<ul style="list-style-type: none"> ○ 定期的な監視指導に加え、平成24年10月より、漬物の衛生規範の改正に伴い一斉監視を実施した。関係施設に立ち入り、改正後の衛生規範の周知徹底を行い、食中毒の発生防止を図った。 ○ 食品等の検査は414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8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。 ○ 食中毒は2件発生し、患者数は33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、被害の拡大防止及び再発防止に努めた。 ○ 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。
2	<p>条例に基づく調査・勧告・公表等</p> <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 	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> ○ 実績なし ○ 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。

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	24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>【実施内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 24年度、1件、相談事例があったため室内のホルムアルデヒドについて簡易測定を行った。 ○ 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、1,294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。 ○ 広報さかい2月号に室内換気についての記事を掲載し、市民に対して情報提供を行った。 <p>【今後の取組事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 住宅の新築等で、市民から体調不良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。 ○ 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。
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。 		

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>	建築指導課	<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て、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いく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>	建築安全課	<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た。</p> <p>24年度の実施件数は以下のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・木造無料耐震診断 324件 344戸 ・マンション等(非木造住宅)耐震診断補助 4棟 80戸 ・特定建築物等耐震診断補助 13件 ・住宅耐震改修補助 33件 39戸 ・特定建築物等耐震改修補助 4件
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</p>	建築安全課	<p>○ 吹き付けアスベストの含有調査補助を1件実施した。</p>

	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。	
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>	<p>建築安全課</p> <p>○ 現場において建築物の老朽による危険度を確認した後、その建築物の所有者の調査確定を行っている。</p> <p>老朽していると現認した建築物については、所有者に対し適正に維持管理をするように指導、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正に行っていただける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	24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」)	○ 年間計画に基づき、延 42 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 294 検体について試買検査を行った。																																														
	<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>		<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>防 虫 剤</th> <th colspan="2">防 菌 剤</th> <th></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</td> <td>テトラクロロエチレン</td> <td>トリクロロエチレン</td> <td>メタノール</td> <td>ディルドリン</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>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>検体数</td> <td>243</td> <td>5</td> <td>8</td> <td>8</td> <td>8</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table>	主な用途	樹脂加工剤他	洗浄剤	溶 剤			防 虫 剤	防 菌 剤			有害物質	ホルムアルデヒド	水酸化ナトリウム	テトラクロロエチレン	トリクロロエチレン	メタノール	ディルドリン	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	1	1	1	1	検体数	243	5	8	8	8	5	5	5	7	○ 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。					
主な用途	樹脂加工剤他	洗浄剤	溶 剤			防 虫 剤	防 菌 剤																																										
有害物質	ホルムアルデヒド	水酸化ナトリウム	テトラクロロエチレン	トリクロロエチレン	メタノール	ディルドリン	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	1	1	1	1																																								
検体数	243	5	8	8	8	5	5	5	7																																								
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。																																														
	<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>		<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>10</td> <td>220</td> <td>0</td> <td>ヒーター、掃除機、洗濯機、冷蔵庫、電気スタンド、テレビ、炊飯ジャー、電気ケトル、ミキサー、電球、蛍光管、ドライヤー、配線器具、加湿器、マッサージ機、電子レンジ 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	10	220	0	ヒーター、掃除機、洗濯機、冷蔵庫、電気スタンド、テレビ、炊飯ジャー、電気ケトル、ミキサー、電球、蛍光管、ドライヤー、配線器具、加湿器、マッサージ機、電子レンジ 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電気用品による事故の未然防止を図る。																																					
立入店舗数	検査機種数	違反機種数	主な検査対象																																														
10	220	0	ヒーター、掃除機、洗濯機、冷蔵庫、電気スタンド、テレビ、炊飯ジャー、電気ケトル、ミキサー、電球、蛍光管、ドライヤー、配線器具、加湿器、マッサージ機、電子レンジ 等																																														

3	ガス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。		<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>1</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>カセットコンロ</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 引き続き、販売事業者への立入検査を実施し、技術基準を満たさないガス用品による事故の未然防止を図る。</p>	立入店舗数	検査機種数	違反機種数	主な検査対象	1	4
立入店舗数	検査機種数	違反機種数	主な検査対象						
1	4	0	カセットコンロ						
4	消費生活用製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>5</td> <td>24</td> <td>0</td> <td>乳幼児用ベッド、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</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	5	24
立入店舗数	検査機種数	違反機種数	主な検査対象						
5	24	0	乳幼児用ベッド、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						
5	条例に基づく調査・勧告・公表等	消費生活センター	○ 実績なし						
	○ 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・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		○ 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。						

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	24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》</p> <p>事故情報については、PIO-NET等を通じて国や他の自治体、国民生活センター等の関係機関との間で情報を共有。</p> <p>重大事故情報については、消費者庁等の関係機関に直ちに通知した。</p> <p>【主な重大事故情報については、P. 19に記載の「重大事故該当事案」を参照。】</p> <p>○ 《商品テスト》</p> <p>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、国民生活センターへ商品テストを依頼。</p> <p>【主なテスト事案】</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>健康食品（成分の含有量について）</td> <td>試供品と通常品の錠剤の色・形状が異なる。摂取後体調不良。</td> </tr> <tr> <td>会議用机（倒れやすさについて）</td> <td>キャスター付き会議用机の天板を畳んで収納中に突然机が倒れて怪我（腰骨骨折）。</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 《製品事故の通知》</p> <p>消費生活相談のうち、製品事故に関する事案について、製品評価技術基盤機構(nite)へ通知。</p> <p>【主な通知事案（上記「重大事故情報」該当事例を除く）】</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>スマートフォン</td> <td>電池パックの劣化による膨張</td> </tr> <tr> <td>電子レンジ</td> <td>使用時に本体から発煙（長期使用による経時劣化）</td> </tr> </tbody> </table>	商品種類	主な事故内容	健康食品（成分の含有量について）	試供品と通常品の錠剤の色・形状が異なる。摂取後体調不良。	会議用机（倒れやすさについて）	キャスター付き会議用机の天板を畳んで収納中に突然机が倒れて怪我（腰骨骨折）。	商品種類	主な事故内容	スマートフォン	電池パックの劣化による膨張	電子レンジ	使用時に本体から発煙（長期使用による経時劣化）
	商品種類			主な事故内容											
健康食品（成分の含有量について）	試供品と通常品の錠剤の色・形状が異なる。摂取後体調不良。														
会議用机（倒れやすさについて）	キャスター付き会議用机の天板を畳んで収納中に突然机が倒れて怪我（腰骨骨折）。														
商品種類	主な事故内容														
スマートフォン	電池パックの劣化による膨張														
電子レンジ	使用時に本体から発煙（長期使用による経時劣化）														
	○ 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。														

- 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	24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"> ○ 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。 	食品衛生課	<ul style="list-style-type: none"> ○ 平成24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。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。 ○ 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。 ○ 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。 								
2	<p>家庭用品の品質表示に係る調査・指示・公表等</p> <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。 	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"> <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>8,746</td> <td>0</td> <td>ドレス、子ども用カバーオール、敷布、タオル製上掛け、水筒、上衣、足袋、着物、ふろしき、盆、革製かばん、ブラウス、サングラス、歯ブラシ、ほ乳用具、漂白剤、ふとん 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	20	8,746	0	ドレス、子ども用カバーオール、敷布、タオル製上掛け、水筒、上衣、足袋、着物、ふろしき、盆、革製かばん、ブラウス、サングラス、歯ブラシ、ほ乳用具、漂白剤、ふとん 等
立入店舗数	検査機種数	違反機種数	主な検査対象								
20	8,746	0	ドレス、子ども用カバーオール、敷布、タオル製上掛け、水筒、上衣、足袋、着物、ふろしき、盆、革製かばん、ブラウス、サングラス、歯ブラシ、ほ乳用具、漂白剤、ふとん 等								

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

② 包装の適正化

	施策名	担当課	24年度実施内容及び今後の取組事項など
	施策の内容（計画記載）		
1	過剰な包装等の防止	消費生活センター	○ 平成24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。 ○ 市民から過剰包装等に関する相談や情報提供が寄せられた場合は、必要に応じて調査・指導を行う。
	○ 過剰な包装等の防止について、事業者に周知するとともに、必要に応じて条例に基づいた調査・指導を行います。		

③ 計量の適正化

	施策名	担当課	24年度実施内容及び今後の取組事項など																														
	施策の内容（計画記載）																																
1	事業所のはかりの定期検査	消費生活センター	○ 本市では、偶数年度に集合検査（持ち運び可能なはかり）、奇数年度に所在場所検査（大型のものなど持ち運び困難なはかり）を実施しており、24年度は下記のとおり集合検査を実施。																														
	○ 取引・証明に使用されるはかりは、計量法に基づき2年に1回、はかりの精度チェックである定期検査受検義務があるため、その定期検査を実施します。		<table border="1"> <thead> <tr> <th>受検戸数</th> <th>検査数</th> <th>不合格数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>599</td> <td>1,073</td> <td>24</td> </tr> </tbody> </table>	受検戸数	検査数	不合格数	599	1,073	24																								
受検戸数	検査数	不合格数																															
599	1,073	24																															
2	事業所への立入検査	消費生活センター	○ 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。																														
	○ 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。		<table border="1"> <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>4</td> <td>10</td> <td>2,245</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>		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	4	10	2,245	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	4	10	2,245	0																													
3	商品量目検査	消費生活センター	○ 市内の百貨店・スーパー等に対し、下表のとおり商品量目立入検査を実施。そのうち、不適正な事業者に対して問題点を指摘するとともに、その改善を求めた。																														
	○ 内容量を表記して販売されている商品につき、中元期、歳末期及び9月に、百貨店・スーパー等の販売商品について、表記された内容量であるか検査します。また、風袋量がわからない商品については、買取りにより検査します。 ○ 不足量が計量法に規定する量目公差等を超えていた場合、指導を行います。		<table border="1"> <thead> <tr> <th>検査時期</th> <th>検査日数</th> <th>検査戸数</th> <th>不適正戸数</th> <th>検査件数</th> <th>不適正件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7月</td> <td>8</td> <td>15</td> <td>5</td> <td>1,076</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>9月</td> <td>8</td> <td>15</td> <td>8</td> <td>1,050</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>12月</td> <td>6</td> <td>15</td> <td>9</td> <td>947</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>22</td> <td>45</td> <td>22</td> <td>3,073</td> <td>97</td> </tr> </tbody> </table>	検査時期	検査日数	検査戸数	不適正戸数	検査件数	不適正件数	7月	8	15	5	1,076	14	9月	8	15	8	1,050	32	12月	6	15	9	947	51	計	22	45	22	3,073	97
検査時期	検査日数	検査戸数	不適正戸数	検査件数	不適正件数																												
7月	8	15	5	1,076	14																												
9月	8	15	8	1,050	32																												
12月	6	15	9	947	51																												
計	22	45	22	3,073	97																												
			○ 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。																														
			<table border="1"> <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>110</td> <td>0</td> <td>110</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3月</td> <td>114</td> <td>13</td> <td>101</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>224</td> <td>13</td> <td>211</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	検査時期	検査件数	超過件数	適正件数	不足件数	8月	110	0	110	0	3月	114	13	101	0	計	224	13	211	0										
検査時期	検査件数	超過件数	適正件数	不足件数																													
8月	110	0	110	0																													
3月	114	13	101	0																													
計	224	13	211	0																													

			○ 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。
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> <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。</p>	消費生活センター	<p>○ 計量強調月間にイオン堺北花田店において、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30名が受検し、受検個数は43個、そのうち不良は8個であった。</p> <p>○ 啓発事業として、各区で行われた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。（各区において実施）</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>

④ アフターサービスの適正化

	施策名	担当課	24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>アフターサービスの適正化</p> <p>○ 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。</p>	消費生活センター	<p>○ 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。</p> <p>【主な問題点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保証サービスの適用範囲についての説明不足 等 <p>○ 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。</p>

(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	24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>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して、生活関連物資を安定的かつ適正価格で供給してもらえよう要請します。 	消費生活センター	<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25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。 <p>(※平成24年度からは、「堺市消費生活モニター」を拡充し、「堺市くらしのサポーター」制度を新たに創設した。)</p>

② 特定物資に関する指定、調査、是正勧告

	施策名	担当課	24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> <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 	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> ○ 実績なし ○ 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>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>	
--	---	--

《 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	24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>消費生活に関する情報の共有</p> <p>○ 消費生活センターが得た消費生活に関する情報を適宜消費者団体へ提供し、情報を共有することで、消費者への適切な情報提供につなげます。</p>	消費生活センター	<p>○ 消費生活センターに寄せられた相談情報等のうち、被害の拡大防止のため緊急に周知する必要があるものは、その都度情報提供を行った。</p> <p>【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。】</p> <p>○ 引き続き、相談情報を注視し、迅速な注意喚起情報の提供を行う。</p>
2	<p>消費者団体と連携した啓発活動の実施</p> <p>○ 消費者に対する各種啓発活動において、消費者団体と連携し、より効果的な実施を図ります。</p>	消費生活センター	<p>○ 24年度に新たに創設した「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。</p> <p>【主な取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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 <p>○ 引き続き、消費者団体と連携した啓発活動を行う。</p>

② 自主的な活動への支援

施策名		担当課	24年度実施内容及び今後の取組事項など
施策の内容（計画記載）			
1	消費者団体の事業支援	消費生活センター	<p>○ 消費者団体が行うイベント等の取組に対し、円滑な実施に向けた関係課との調整等を行った。</p> <p>【主な内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「堺発！安全安心うまいもの市」（平成24年12月21日 堺市役所市民広場） … 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。 <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>
	○ 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に対する支援を行います。		
2	活動の場の提供	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"> ● 堺市における放射能測定について ● 災害廃棄物について ● 温室効果ガス削減と脱原発の取組について ● 消費税率引き上げと私たちの暮らし ● 電気料金の値上げ申請に関わる関西電力と消費者の意見交換会 <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>
	○ 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に対し、研修室の貸出等、その活動の場の提供を行います。		

(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	24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"> ○ 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。 【主な議題】 ●消費者基本計画に基づく施策実施状況について ●消費生活条例・施行規則の改正について ●あっせん・調停に関する運営要領案について ○ 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。
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 		
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。 ○ 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。
	<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"> ○ 実績なし ○ 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。
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 条例に定められた「市長への申し出制度」を活用し、必要な措置を講じます。 		

《 3 消費者被害の救済 》

(3) 訴訟の援助

① 訴訟資金の貸付け等

施策名		担当課	24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	訴訟資金の貸付け等	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> ○ 実績なし ○ 対象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"> ○ 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。 		