

重要取組シート

市民人権局 市民生活部
消費生活センター

取組項目		アフターコロナ・ウィズコロナにおける社会の変化への対応
現状・課題		- デジタル化の進展や電子商取引の拡大、キャッシュレス決済の普及などにより商取引が多様化・複雑化することに伴って、回復困難な契約トラブルが増加している。 - また、増加傾向にあった上記のような取引は、コロナ禍による外出制限を契機にさらに増えており、今後減少する可能性は少ないと考えられる。
取組の内容		- 多様化・複雑化する契約トラブルに対する的確な相談・あっせんと啓発の実施 - 特殊詐欺被害防止電話パトロールの実施 - 高齢者や障害者の消費者被害を防ぐための見守りネットワークの構築
スケジュール	前期 (～7月)	☐ 消費者相談による助言、あっせんを行う。(4月～) ☐ 消費生活相談員の専門的知識の向上を図るため、研修等へ参加する。(4月～) ☐ 昨年度に引き続き、「特殊詐欺被害防止電話パトロール」を実施する。(4月～) ☐ 高齢者や障害者の消費者被害に対応するため、各区の福祉関係機関と連携し、相談対応や啓発を実施する。(4月～) ☐ 「消費者安全確保地域協議会」の構築について(4月～) - 本市における協議会の役割、運営を見通した設置のスケジュールを確定し、必要な庁内調整を図る。 - 協議会の役割に基づいた構成団体の選定を行う(各団体の役割についても想定する)。 - 昨年度に引き続き、福祉関係機関と連携し高齢者・障害者の消費者被害実態把握に努め、随時相談対応を行う。
	中期 (～11月)	☐ 「消費者安全確保地域協議会」構築に向け、随時、関係機関や各種団体との調整を図る。(8月～) ☐ 効果的に消費者相談業務を行うため、市内警察署との連絡会議を開催する。(9月)
	後期 (～3月)	
	次年度以降	☐ 「消費者安全確保地域協議会」の早期構築に向け取り組む。
進捗の状況	前期 (～7月)	☐ 消費者相談による助言、あっせんを実施。(4月～) ☐ 消費生活相談員の専門的知識の向上を図るため、研修等へ参加。(4月～) ☐ 「特殊詐欺被害防止電話パトロール」を実施。(4月～) ☐ 高齢者や障害者の消費者被害に対応するため、各区の福祉関係機関と連携し、相談対応や啓発を実施。(4月～) ☐ 「消費者安全確保地域協議会」の構築に向け、福祉関係機関と連携し高齢者・障害者の消費者被害の実態を把握のうえ、随時相談対応を実施。(4月～) ☐ 区民まつり等に参加し、啓発活動を実施。(5月～)

(様式4)

	中期 (～11月)	☐ 「消費者安全確保地域協議会」構築に向け、関係機関や各種団体との調整を実施。(8月～) 健康福祉局との調整の結果、まず相談・啓発について連携強化を図り、協議会組織の立上げについては実際の連携状況・課題に基づき議論することとなった。 (スケジュールや構成団体について再検討) ☐ 効果的に消費者相談業務を行うため、市内警察署との連絡会議を開催。(11月)		
	後期 (～3月)			
2025 堺市基本計画	該当する 施策	5- (5) 犯罪のない安心して暮らせる地域社会の実現		
	寄与する KPI	大阪重点犯罪認知件数 [現状値：1,195件 (2019年)]		目標値 (2025年) 900件
未来都市計画 堺市SDGs	最も貢献する SDGsのゴール	ゴール番号 16	平和と公正をすべての人に	
	寄与する KPI	大阪重点犯罪認知件数 [現状値：1,195件 (2019年)]		目標値 (2023年) 1,100件

重要取組シート

市民人権局 ダイバーシティ推進部

取組項目		アフターコロナ・ウィズコロナにおける社会の変化への対応
現状・課題		• DV や児童虐待を含め、人権にかかわる様々な相談を実施しているが、新型コロナウイルス感染症により顕在化した女性の雇用、所得状況の不安定さや、生活不安・ストレスなどに伴う DV や性暴力の被害について、引き続き支援を行う。 • 経済的理由等により生理用品を十分に入手できない「生理の貧困」への支援として、生理用品の配布の継続が必要である。
取組みの内容		• 男女共同参画センターや男女共同参画交流の広場をはじめとする相談窓口の情報について、ホームページに掲載している内容に堺市公式 LINE メニューから容易にアクセスできるよう設定している。性別に関わらず配偶者や交際相手からの暴力に対して相談してもらえるよう、ホームページ等様々な媒体を活用し、情報発信に努める。 • 男女共同参画センターの運営に指定管理者制度を導入し、SNS 等を利用した相談しやすい体制を構築する。 • 「生理の貧困」への支援として生理用品の配布を継続する。
スケジュール	前期 (～7月)	☐ 配偶者や交際相手からの暴力に対する相談について、堺市公式 LINE やホームページ等様々な媒体で情報発信を行う(4月～)。 ☐ 男女共同参画センターにおける相談事業に、面接、電話相談に加えて、SNS、メールによる相談を実施(4月～) ☐ 男女共同参画交流の広場における「女性の悩みの相談」について、面接相談に加えて、相談者の要望に応じ、電話による相談を実施(4月～) ☐ 生理用品の配布「さかい女性サポート」の実施(4月～)
	中期 (～11月)	
	後期 (～3月)	
	次年度以降	☐ 状況に応じて、情報発信や相談体制の整備を行う。
進捗の状況	前期 (～7月)	☐ 配偶者や交際相手からの暴力に対する相談について、堺市公式 LINE やホームページ等様々な媒体で情報発信を行う(4月～)。 ☐ 男女共同参画センターにおける相談事業に、面接、電話相談に加えて、SNS、メールによる相談を実施(4月～) ☐ 男女共同参画交流の広場における「女性の悩みの相談」について、面接相談に加えて、相談者の要望に応じ、電話による相談を実施(4月～) ☐ 生理用品の配布「さかい女性サポート」の実施(4月～) ☐ ひとり親家庭支援事業での生理用品の配布(4月～7月) ☐ さかい学生＆若者応援 DAY in summer での生理用品の配布(7月)
	中期 (～11月)	☐ ひとり親家庭支援事業での生理用品の配布(8月～10月) ☐ 大学(学園祭)におけるアウトリーチによる生理用品の配布(11月)

	後期 (～3月)	□ ひとり親家庭支援事業での生理用品の配布（12月～3月）		
2025 堺市基本計画	該当する 施策	2ー（6）暮らしを支えるセーフティネットの構築		
	寄与する KPI	自殺死亡率（人口10万人当たりの自殺者数） [現状値：14.9（2019年）]	目標値（2025年度）	
			14.2	
未来都市計画 堺市SDGs	最も貢献する SDGsのゴール	ゴール番号 5	ジェンダー平等を実現しよう	
	寄与する KPI	—	目標値（2023年度）	
			—	