

≪基本目標1 消費生活の安全・安心の確保≫について

今回お示した資料に関するご意見	事務局の考え方
(1)危害等の防止 (P1～6)	
<p>②住まいの安全性の確保 (P2～3)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶あいまいな表現 (こまめに耐震診断) があるが、具体的な数値目標が必要。</li> <li>▶南海トラフ大地震等、最悪の被害想定を考え、住宅・建物の耐震化の啓発活動強化が必要。</li> <li>▶建物所有者に計画的に周知を行い、建物吹付アスベストの調査・除去を促進することが必要。</li> <li>▶木造住宅無料診断件数が半減しているが、想定される大地震に備え情報発信の拡充が必要。</li> </ul> <p>③生活用品の安全性の確保 (P4～6)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶立入検査は抜き打ちで実施されているのか？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶住まいの安全性について、いただいたご意見を担当所管部署にお伝えし、連携して取り組んでいきます。</li> <li>▶本市では、当該検査を抜き打ちで実施しています。</li> </ul>
(2)表示等の適正化 (P7～11)	
<p>①表示・広告の適正化 (P7～8)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶食品衛生監視指導について監視指導の件数など具体例がなくわかりにくい。</li> <li>▶「年間の相談件数」や「市内の施設数に対し相談件数がどの程度なのか」などがあれば行政指導の道筋が立てられるのではないかと。</li> <li>▶消費生活センターの立入店舗数20というのは全体の中でどの程度の割合か？過去の立入店舗・未実施店舗は？</li> <li>▶今後、表示広告の適正化対象として、通信販売商品を監視・調査すべきではないか。</li> <li>▶外食産業のチェーン店での表示が問題になったが、多くの情報が蔓延しわかりにくくなっていることも問題。</li> <li>▶わかりにくい表示、誤解を与える表示の情報収集を行い、適宜注意しながら指導することが必要 (特にポイントや割引、ネットクーポンなどわかりにくくなっている)。</li> </ul> <p>③計量の適正化 (P8～11)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶過剰包装商品は多くある。消費者の関心が薄れているなら、調査を行い現状を認識してもらうべき。</li> <li>▶かつては計量のごまかしは大きな消費者問題だったが、今はどうなのか考えるべき。</li> <li>▶試買検査の結果表中の「超過件数」の意味は？</li> </ul> <p>④アフターサービスの適正化 (P11)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶事業者に対する問題点を指摘した後のチェックはどうなっているのか？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶食品衛生監視指導について、いただいたご意見を担当所管部署にお伝えし、今後は分かりやすい表記をいたします。</li> <li>▶消費生活センターの立入検査は、毎年度当初に消費者庁から依頼のある重点的対象商品を販売している店舗を対象に、1年に20店舗程度、3～5年で一巡できるように実施しています。</li> <li>▶指摘があった表示・広告の適正化、計量の適正化については、法や制度を所管する国や府に働きかけていきます。</li> <li>▶「超過件数」は内容量が量目超過 (表示量よりも量目公差以上に超過) していたものです。</li> <li>▶その後の相談状況を注視する中で、相談がなくなったことが確認できれば改善されたものにとらえていきます。</li> </ul>
(3)取引の適正化 (重点施策) (P12～14)	
<p>①条例違反事業者に対する指導・勧告・公表 (P12)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶「不当な取引行為を行う事業者への対応(指標1)」が0件だが、是正指導した7件は市民と関わりのある事業が多いため、条例に基づく指導等の実施と公表による情報提供を積極的に行うべき。</li> <li>▶令和3年度は、令和2年度の実施内容にあったペット販売契約・屋根工事・訪問販売契約等の不当な取引についての調査実施はないが、強引な勧誘などの事案は多い。今後も条例違反が懸念される事業者への定期的指導が必要。</li> <li>▶不当な取引行為、条例違反行為に対する調査・指導・勧告等は迅速・適切に行うことが必要。</li> </ul> <p>②法令遵守のための啓発・指導 (P13)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶事業者団体との意見交換会は効果大きい。スマホの乗換 (電気通信事業) で、消費者の使用目的に適合しないプランを勧められるということ問題となっているが、こうしたことから意見交換会を継続してもらいたい。</li> <li>▶相談される人の消費者全体に占める割合は少ないということを考えると、被害を未然に防ぐ取組みの充実が必要。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶条例違反事業者に対する指導・勧告・公表について、現在は条例違反が懸念される事業者への是正指導を実施しております。</li> <li>▶今後も引き続き、事業者団体との意見交換会などに積極的に参加し、適正な事業活動の推進を要請します。</li> <li>▶消費者の自立支援のため、消費者教育・啓発の充実を進めてまいります。</li> </ul>
(4)物価の安定 (P15～16)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶特定物資に関する指定、調査、是正勧告について令和3年の実施内容として2店舗の調査実施とあるが、少なくともはないか。また、店舗からセンター宛てに報告をするように依頼したのは市内全エリアに依頼しているのか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶R3年度の実績は、緊急事態宣言発令に合わせた大阪府からの依頼に基づき、府・大阪市・堺市の3行政機関が協力し、府・大阪市の公民連携協定にある事業者の協力を得て実施したものです。</li> </ul>
その他のコメント	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶事業者として、お客様へ安全安心な商品を提供するうえで注意すべき視点となる。</li> <li>▶各種各方面にわたる検査を継続実施し、必要に応じて指導を行うことは地味な作業だが消費生活の安全確保のためには欠かせない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶消費生活の安全・安心を確保するため、引き続き事業に取り組んでまいります。</li> </ul>

Ⅰ 第3期堺市消費者基本計画 令和3年度 施策実施状況について

《基本目標2 消費者の自立支援》について

今回お示した資料に関するご意見	事務局の考え方
(1)消費者教育・啓発の推進【消費者教育推進計画】（重点施策）（P17～34）	
<p>○指標(2)消費生活センターを知っている人の割合（P17）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶目標値にセンターの役割を知らない方が含まれているが、そもそも役割を知らなければ活用もできないのではないかと？</li> <li>▶現状の認識度は市政モニターアンケートの実績値より低いと考えられるため、様々なツールを活用した取り組みが必要。</li> <li>▶センターの存在を知っている人の割合の低さ、役割を知らない人の割合が高いのは今後の課題。自治会を通じて身近に分かりやすく感じてもらえる工夫が必要。</li> </ul> <p>○指標(3)消費者トラブルなどに関する情報提供等を通じて消費者教育を支援した学校数（P17）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶目標値に対して実績が少ない。感染症の影響ならば記載する必要がある。</li> <li>▶実績値が大きく下回ったことに対して今後どう取り組むのかわからない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶まずは、消費生活センターの名前を知っていただくことが大切であると考えており、今後も広報やHP、SNS等を通じセンターの周知に努めます。</li> <li>▶自治振興を担当する市民協働課と連携した出前講座の実施などを通じ、消費生活センターの周知に努めます。</li> <li>▶これまで中学校・高等学校・支援学校に消費者教育を継続して支援しています。令和7年度までに小学校への支援を行うことで目標を達成する予定です。</li> </ul>
(1)-1ライフステージに応じた消費者教育・啓発の推進（P18～30）	
<p>①学校等における消費者教育・啓発の推進（P18～22）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶事業者はSDGsを進めるにあたり、それぞれの分野で企業アピールも踏まえ工夫を凝らして消費者教育をしている。（例：「お金の使い方」＝銀行系、「インターネット利用のマナー」＝通信会社系、「製品事故」＝メーカー等）</li> <li>▶行政にしかできない分野の教育に絞ってもよい。（例：契約の基礎知識、悪質事業者などについての出前講座）</li> <li>▶消費者の自立支援について行政と事業者との連携を深めることでより確かな自立支援に繋げることができるのではないかと。事業者団体などと消費者教育の実施策についての交流の場を持つのもよい。</li> <li>▶それぞれの学年に応じた消費者教育が行われている。中学生への学習で、事例・対処方法をロールプレイング等で行ったり、キャッシュレス決済、三社間契約、クレジットカード決済の長所・短所を詳しく説明しているのは今後の社会生活に役立つと思う。</li> <li>▶学校教育現場において資料提供等だけでなく、現場経験に根ざす専門家や相談員による啓発や指導等の実践が必要。</li> <li>▶成年年齢の引下げ等で課題も増えてくることから、大学への直接的なアプローチが必要。</li> </ul> <p>②地域・家庭・職域における消費者教育・啓発の推進（P22～30）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶高齢者対象の出前講座が1回（27名の参加）は少なすぎる。</li> <li>▶出前講座の今後の取り組みとして「地域の集まり」と記載があるが、地域コミュニケーションが減少している背景から、この取り組みが有効であるとは考えにくい。民間の配食サービス事業に協力要請することなども検討してはどうか。</li> <li>▶自治会を中心に行っている「ふれあいカフェ」等での集いの場で出前講座を実施されると喜ばれると思う。</li> <li>▶高齢者に対して、講演会を実施するなど啓発を継続してほしい。将来の不安から投資に安易に走ることをしないような講演会を依頼するのもよいのではないかと。</li> <li>▶パンフレット等の配布について、市民からの感想・反響の調査は行っているのか？</li> <li>▶パンフレット配布は、自治会を利用して各戸に回覧してはどうか。</li> <li>▶広報さかいで、消費者啓発の記事を積極的に企画して提案するとよいのではないかと。</li> <li>▶配布場所に行けない人のために、啓発資料を広報さかいに挟み込めないか。</li> <li>▶ごみの減量化・リサイクルの推進などの情報発信等の取り組みについて効果検証・分析（ごみの排出量等）を行い、効果的な取り組みを検討。</li> <li>▶現在の情報提供・実施(開催)方法のままでよいのか検証する必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶委員ご指摘の事業者の教育事例情報や消費生活相談から得られる情報などを、市立中学校の家庭科部会などを通じてお伝えします。また、専門的知識を有する事業者の協力を得た消費者教育の実施方法について検討します。</li> <li>▶大学生向け啓発について、今年度中に市内大学に向け出前講座開催の働きかけをする予定です。</li> <li>▶昨年度は、コロナ禍により出前講座を実施できませんでした。R4年度はコロナ禍以前の開催状況に戻りつつあります。自治振興を担当する市民協働課と連携し、自治会等地域の住民組織へ出前講座をはじめ消費者啓発のPRを行います。</li> <li>▶国などから送付のあるパンフレット等は、必要と考えられる配布先を検討し重点的に配布するなど効果的な情報提供となるよう工夫しています。今後さらに、より効果的な方法なども検討します。</li> <li>▶その他委員のご指摘について、庁内関係所管部署へ働きかけ検討してまいります。</li> </ul>
(1)-2消費者教育の担い手の支援・育成（P31～34）	
<p>①学校等における担い手の支援・育成（P31）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶資料の配布だけでなく、教員・保育士にむけた講習・研修や自主的に研究会を行えるような環境づくりを行うほうがよい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶教職員等向けの講座や研修については市立中学校家庭科部会を通じて案内しておりますが、今後は教育・保育の所管部局に広げ、参加してもらえるような環境づくりに努めます。</li> </ul>
その他のコメント	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶企業は顧客ニーズに対応するため、デジタルに舵を切って様々な工夫を取り入れている。行政も今後はデジタルを利用した幅広い手段を検討し、消費者教育啓発を推進してほしい。その際、市民と双方向でやり取りしながら啓発に繋がる双方向コミュニケーションツール（ゲームやクイズ）を意識した消費者教育の検討が必要。</li> <li>▶講演会等中止するのではなく、WEBを併用したものに変わっていく工夫が必要。</li> <li>▶コロナ禍での啓発について、効果的な方法の検討が必要。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶委員のご指摘を踏まえ、コロナ禍にあっても継続した啓発の実施を課題ととらえ、オンライン、SNSでの発信など消費者教育・啓発の手法を検討します。</li> </ul>

Ⅰ 第3期堺市消費者基本計画 令和3年度 施策実施状況について

≪基本目標3 消費者被害の救済≫について

今回お示した資料に関するご意見	事務局の考え方
<b>(1)苦情の処理（重点施策）（P37～42）</b>	
<p><b>①相談員による助言、あっせん（P38）</b></p> <p>▶消費者被害の救済として考えた場合、この目標値を掲げることに多少違和感がある。苦情をあっせんできれば解決率が高いと見える。あっせんしなかった苦情について、助言が多くを占めるが、この助言が救済になっているかどうかの精査はどこで測られるのか。</p> <p><b>②相談員の専門的知識の向上（P39～40）</b></p> <p>▶相談体制の強化に向けて、書籍や資料の充実、相談員の専門研修参加への柔軟な対応が必要。</p> <p>▶複雑多様化する詐欺案件等の消費生活相談に迅速・適格に対応するため、専門相談員の専門的知識の向上をはじめ、相談体制を強化を図り、解決率の向上を期待する。</p> <p>▶市民への手口の情報共有をはじめ、相談員の知識向上の機会を設定し、粘り強い撲滅に向けた取り組みが必要。</p> <p>▶近年の消費者問題は難しくなりすぎており、堺市啓発員もWEBで参加できないか。また、参加できる研修会の案内などをメールで配信するなど支援をお願いしたい。</p> <p><b>③関係機関等との連携（P41～42）</b></p> <p>▶警察署との連携…広く情報発信をし、連絡会議の参加対象者の拡大等を検討してほしい。</p> <p>▶堺市消費者安全確保地域協議会が設置され、多重債務の予防、早期の気づきに繋げてほしい。</p> <p>▶関係機関との連携は引き続き強化し、充実したものであってほしい。</p>	<p>▶助言の主な内容は「架空請求なので返答しないように」「クーリングオフのハガキを送るように」というアドバイスや「事業者への対応方法」を伝えることです。自力救済できる相談者には助言を行います。解決の道筋を立てることができない場合や悪質な事業者の対応が必要な場合など、相談者自身で解決できない場合にあっせんを行っております。</p> <p>▶複雑多様化する消費者被害に対して適切なアドバイスを行ったり、相談解決の糸口を探っている相談員の知識の向上は必要不可欠であるため、引き続き相談体制の強化に向け取り組みます。</p> <p>▶国民生活センターなどが主催する研修は、消費生活相談に携わる相談員と行政職員を対象としたものです。啓発員を対象とした研修機会の確保については、大阪府に要望してまいります。</p> <p>▶今後も関係機関との連携を強化し、被害の救済や未然防止、拡大防止に努めます。</p>
<b>(2)あっせん、調停（重点施策）（P42）</b>	
<p><b>①堺市消費生活審議会によるあっせん、調停（P42）</b></p> <p>▶審議会によるあっせん、調停の実績なしという結果は残念。今後に期待。</p> <p>▶不調事案が多く審議会によるあっせん調停に馴染むものがあるのでは。積極的な活用を望む。</p>	<p>▶あっせん、調停が必要な事案が発生した場合には、迅速に対応し問題解決につなげます。</p>

Ⅰ 第3期堺市消費者基本計画 令和3年度 施策実施状況について

≪基本目標4 経済社会の発展等に伴う環境変化への対応≫について	
今回お示した資料に関するご意見	事務局の考え方
(1)高齢者等への支援（重点施策）（P44～46）	
①高齢者・障害者への情報提供の充実（P44～45） <p>▶スマホ・SNSについての勉強会を自治会等の単位で実施してほしい。また、民間と協力しての実施でもよいが、自治会館等の身近な場所での開催を検討してほしい。</p> <p>▶高齢化社会への対応やSNSに関連する問題は複雑で難しい。専門的知識を有する人材(専門家)の活用や、事例集として整理しておくのはどうか。</p>	<p>▶昨年度には、南区役所が政策企画部と連携しシニア世代向けのスマホ教室を開催しています。また今年度は各区役所とICTイノベーション推進室とが連携し、専門家を招き区役所でスマホ教室を開催する予定です。</p> <p>▶その他にも、ICTイノベーション推進室では、広報誌6月号で、デジタルデバイド解消のため初歩的なスマホの活用方法を周知しています。</p> <p>▶生涯学習課では9月に、スマホ初心者を対象としたLINE活用方法等の講座を実施しています。</p> <p>▶委員のご指摘を踏まえ、消費生活センターとしても自治振興を担当する市民協働課と連携し、自治会等地域の住民組織と協力してスマホやSNSなどの知識の普及に取り組みます。</p> <p>▶消費者安全確保地域協議会設置に向けた福祉関係各機関との連携や調整の中で、具体的な講座や研修会を検討します。</p>
②高齢者・障害者の権利擁護の促進（P45） <p>▶福祉と連携した講演会の実施（例：認知症の人への対応の研修会等を開催し、消費者トラブルを紹介）</p>	
③消費者安全確保地域協議会の設置（P46） <p>▶高齢者見守りネットワーク等を充実する上でも、様々な取り組みや団体が点から線、線から面へと発展できるよう設置を検討。</p> <p>▶市役所内関係部署に加え、協議会を構成する予定の民間団体とも事前協議を進め、円滑な設立稼働に向けて準備を進めるよう望む。</p> <p>▶ネットワークを実質的に機能するためには、地域・近所のつながりを取り戻すことも重要なため、行政としてさらに何が必要か考えていくべき。</p>	
(2)高度情報通信社会の進展への対応（重点施策）（P47～48）	
①インターネット及び電子商取引トラブルへの対応（P47～48） <p>▶指標項目である消費生活センターのSNSアカウントの登録者数の目標値の根拠・妥当性は？</p> <p>▶食品の安全性については食品メーカーと連携するなど、事業者のSNSから行政のSNSへ流入できるルートを事業者との連携で作成しては？ （事業者はプレゼント企画等のプロモーションをかけることにより登録者数を増やすことに成功している。）</p> <p>▶SNSアカウントの登録に関する取り組みも、市民と双方向でつながることを意識した取り組みを期待。</p> <p>▶HPやSNSなど各種媒体を知ってもらい、アカウントの登録者数を増やすため、日常的にSNS等を使っている大学生向けの出前講座等で周知し広げてもらったり、どんな情報だったら見たいと思うかなどについて意見交流できる時間を持つとよいのでは？</p> <p>▶R3の特定商取引法のインターネット取引に関して大きな改正があった。改正された部分（定期購入やサブスクリプションサービスなど）について、告知してほしい。また、改正された部分を意識した十分な啓発教育が必要。</p> <p>▶当該項目の消費者啓発のスピードが遅い。①通信・端末②SNSの仕組み③インターネット広告・表示に関するトラブルを連続講座として開催希望。</p> <p>▶集合型の講座以外の形式(配信など)も検討してほしい。</p> <p>▶クーリング・オフの通知が今年の6月1日から電子メール等の電磁的方法も可能となっているが、新たなトラブルも懸念されるため、市民への十分な告知が必要である。</p> <p>▶通信販売等で会員登録は容易にできるシステムにはなっているが、退会時の手続きは煩雑で分かりにくいものが多い。また退会後に個人情報流出していると思われる。こういったことが改善できる取り組みをお願いしたい。</p>	<p>▶現在、興味を持ってもらえるようにツイッター記事を見直しております。他にも事業者や他機関等の発信例を参考に工夫し、読んでもらえる情報を発信します。</p> <p>▶大学生向け啓発について、今年度中に市内大学に向け、出前講座開催の働きかけをする予定です。ご指摘の点についても提案していきます。</p> <p>▶ご意見のあった令和3年度の特定商取引法等の改正内容について、HPに掲載し周知します。今後も法改正等大きな動きはHPやSNS等で迅速に情報提供していきます。また、現在準備中の、毎年発行している「くらしの情報SAKAI」に法改正を反映した情報を掲載予定です。</p> <p>▶啓発については、対面による講座だけでなく、オンライン配信などの活用も検討していきます。</p>
(3)持続可能な社会の形成に向けた消費行動の促進（P49～51）	
①環境教育の推進（P49～50） <p>▶経済社会の発展や環境変化に伴い必要となる教育は、焦点を絞って、引き続きSNS等も活用し啓発活動を行う必要がある。</p> <p>▶「持続可能な開発のための教育（ESD）」や「持続可能な開発目標（SDGs）」の理念を踏まえた指導の充実を図り、小・中・支援学校の各教科において、環境教育を系統的に実施してほしい。</p> <p>▶ごみ減量化、食品ロス防止、防災教育等、課題は多いが、着実に取り組んでいくことに期待する。</p> <p>▶H26「防災教育指導のてびき」は改定しないのか？</p>	<p>▶環境教育の推進、食品ロス及びごみの減量化・リサイクルの推進について、関連する所管部署と情報共有しながら持続可能な社会の形成に向けた消費行動の促進に取り組みます。</p> <p>▶委員のご意見は、担当所管部署にお伝えします。</p>
②食品ロス及びごみの減量化・リサイクルの推進（P51） <p>▶プラスチックごみの情報がない。処理方法などについて「広報さかい」などで情報提供してほしい。</p>	