

第3期堺市消費者基本計画 令和3年度 施策実施状況

目次

■ 各施策の実施状況（本文の表中、★印のついた基本施策が「重点施策」）

≪基本目標1 消費生活の安全・安心の確保≫

- (1) 危害等の防止 ≪施策番号1～11≫ 1
- (2) 表示等の適正化 ≪施策番号12～20≫ 7
- (3) 取引の適正化（重点施策） ≪施策番号21～23≫ 12 指標1
- (4) 物価の安定 ≪施策番号24～25≫ 15

≪基本目標2 消費者の自立支援≫

- (1) 消費者教育・啓発の推進【消費者教育推進計画】（重点施策） ≪施策番号26～63≫ 17 指標2・3
- (2) 消費者団体への支援 ≪施策番号64～67≫ 35
- (3) 消費者意見の反映 ≪施策番号68～70≫ 36

≪基本目標3 消費者被害の救済≫

- (1) 苦情の処理（重点施策） ≪施策番号71～77≫ 37
- (2) あっせん、調停（重点施策） ≪施策番号78≫ 42
- (3) 訴訟の援助 ≪施策番号79≫ 43

≪基本目標4 経済社会の発展等に伴う環境変化への対応≫

- (1) 高齢者等への支援（重点施策） ≪施策番号80～84≫ 44 指標5
- (2) 高度情報通信社会の進展への対応（重点施策） ≪施策番号85～87≫ 47 指標6
- (3) 持続可能な社会の形成に向けた消費行動の促進 ≪施策番号88～92≫ 49

≪基本目標1 消費生活の安全・安心の確保≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
(1) 危害等の防止	①食品の安全性の確保	食品衛生課	1	食品関係施設の監視指導
			<ul style="list-style-type: none"> ○ 食品関係施設に食品衛生監視員が定期的に立ち入り、施設整備の清潔保持など一般的な衛生管理と、危害発生防止のため重要な工程を管理するための取組からなる「HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) に沿った衛生管理」が適切になされるよう監視指導を行います。 ○ 市内で製造される又は流通する食品等について、食中毒菌、食品添加物、残留農薬等の検査を行います。 ○ 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て発生原因を究明し、施設の改善指示や営業の禁停止等の必要な措置を講じ、被害の拡大防止と再発防止を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 令和3年度堺市食品衛生監視指導計画に基づき、集団給食施設や食品量販施設等に立ち入り、一般的な衛生管理とHACCPに沿った衛生管理が適切になされるよう監視指導を行った。 ○ 引き続き、食品営業施設に対し、食品の衛生的な取扱い等について監視指導を継続するとともに関連法規の改正等の情報は、遅滞なく関係者及び消費者へ周知するよう努める。また、食品等事業者HACCPに沿った衛生管理を円滑に取り組むことができるよう、施設の規模や業態に合わせて助言し、きめ細かい指導を行う。 ○ 市内で製造、流通している食品等297検体について検査を実施。その結果、規格基準に適合していない違反食品等はなかった。 ○ 引き続き、食品等の安全を確保するため、過去の違反等の発見状況、食品の特性、食品衛生法に基づく規格基準を踏まえ取去検査を実施する。 ○ 食中毒の発生件数は0件。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った。 ○ 引き続き、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。

≪基本目標1 消費生活の安全・安心の確保≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
(1) 危害等の防止	①食品の安全性の確保	消費生活センター	2 条例に基づく調査・勧告・公表等	<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。
			<ul style="list-style-type: none"> ○ 消費生活相談情報等に基づき、市内で製造、流通、販売されている食品等について、消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、若しくは及ぼすおそれがある場合、関係部局と連携し、「堺市消費生活条例」に基づき、事業者に対して報告徴収や立入調査等を行い、必要な場合には、当該商品の供給の中止・回収等を指導・勧告するなど、危害の拡大防止及び再発防止を図ります。 また、必要な場合には、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	環境薬務課	3 室内空気環境の安全の啓発	<ul style="list-style-type: none"> ○ 室内空気環境の相談に対して、換気や掃除の方法等住居衛生対策について啓発を4件行い、室内のホルムアルデヒドの簡易測定について6件実施。広報やホームページ等で市民に啓発を行った。 ○ 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。 ○ 引き続き、広報やホームページ等で市民に啓発を行い、ダニ・カビなど住居衛生に関する相談には、住環境整備についての助言を行う。
			<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。 また、ダニ・カビなど住居衛生対策の相談には、住環境整備についての助言を行います。 	

≪基本目標1 消費生活の安全・安心の確保≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
(1) 危害等の防止	② 住まいの安全性の確保	4 住宅・建築物耐震・防火等改修の促進		
		建築防災推進課	<ul style="list-style-type: none"> ○ 市民が主体となって行う耐震化の取組への支援と、耐震化への阻害要因の解消や軽減を図ることを基本に、耐震化への施策に取り組み、昭和56（1981）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。 ○ 広報さかいやホームページにより、耐震診断や改修に関する情報提供を行い、区民まつりや自主防災組織による催し等への出展や出前講座を利用して耐震化の必要性について啓発します。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 実施件数は以下のとおり <ul style="list-style-type: none"> ● 木造住宅無料耐震診断 58件 68戸 ● 住宅耐震改修補助 9件 9戸 ○ 引き続き、広報さかいやホームページ、SNSなどを通じて、速やかにかつこまめに耐震診断や耐震改修に関する情報発信を図る。
		5 建築物吹付けアスベストの調査・除去等工事支援		
		建築防災推進課	<ul style="list-style-type: none"> ○ 建築物に吹付けられた建材のアスベストの含有の有無の調査及び除去等工事を促進し、安心して居住・使用できる建築物を増加させるために、調査及び除去等工事に補助を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 実施件数は以下のとおり <ul style="list-style-type: none"> ● 吹付けアスベストの除去等工事補助 1件

≪基本目標1 消費生活の安全・安心の確保≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等																																						
(1) 危害等の防止	③生活用品の安全性の確保	6	家庭用品の試買検査 <ul style="list-style-type: none"> ○ 衣類やエアゾール製品等のさまざまな家庭用品に含まれる化学物質で、健康被害を起こすおそ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。 ○ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 年間計画に基づき、延べ27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207検体について試買検査を行った。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin: 10px 0;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">主な用途</th> <th style="width: 45%;">有害物質</th> <th style="width: 15%;">指導業者数</th> <th style="width: 25%;">検体数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">樹脂加工剤他</td> <td style="text-align: center;">ホルムアルデヒド</td> <td style="text-align: center;">15</td> <td style="text-align: center;">166</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">テトラクロロエチレン</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">溶剤</td> <td style="text-align: center;">トリクロロエチレン</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">メタノール</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">トリフェニル錫化合物</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">防菌剤・防カビ剤</td> <td style="text-align: center;">トリブチル錫化合物</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">有機水銀化合物</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">TDBPP</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">防炎加工剤</td> <td style="text-align: center;">BDBPP化合物</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">染料</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right; font-size: small; margin-top: 5px;"> TDBPP=トリス(2,3-ジブロムプロピル)ホスフェイト BDBPP=ビス(2,3-ジブロムプロピル)ホスフェイト化合物 </p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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	有害物質	指導業者数	検体数	樹脂加工剤他	ホルムアルデヒド	15	166	テトラクロロエチレン	1	5	溶剤	トリクロロエチレン	1	5	メタノール	1	5	トリフェニル錫化合物	2	5	防菌剤・防カビ剤	トリブチル錫化合物	2	5	有機水銀化合物	2	5	TDBPP	1	3	防炎加工剤	BDBPP化合物	1	3	染料	1	5
		主な用途	有害物質	指導業者数	検体数																																					
樹脂加工剤他	ホルムアルデヒド	15	166																																							
	テトラクロロエチレン	1	5																																							
溶剤	トリクロロエチレン	1	5																																							
	メタノール	1	5																																							
	トリフェニル錫化合物	2	5																																							
防菌剤・防カビ剤	トリブチル錫化合物	2	5																																							
	有機水銀化合物	2	5																																							
	TDBPP	1	3																																							
防炎加工剤	BDBPP化合物	1	3																																							
	染料	1	5																																							
7	電気用品販売事業者への立入検査等 <ul style="list-style-type: none"> ○ 「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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin: 10px 0;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">立入店舗数</th> <th style="width: 15%;">検査機種数</th> <th style="width: 15%;">違反機種数</th> <th style="width: 55%;">主な検査対象</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">13</td> <td style="text-align: center;">71</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td>掃除機、冷蔵庫、電気スタンド、炊飯ジャー、電子レンジ、トースター、ホットプレート、洗濯機、ホットカーペット、高圧洗浄機、乾燥機、電気ストーブ、ミキサー 等</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ○ 引き続き、販売事業者への立入検査を実施、技術基準を満たさない電気用品による事故の未然防止を図る。 	立入店舗数	検査機種数	違反機種数	主な検査対象	13	71	0	掃除機、冷蔵庫、電気スタンド、炊飯ジャー、電子レンジ、トースター、ホットプレート、洗濯機、ホットカーペット、高圧洗浄機、乾燥機、電気ストーブ、ミキサー 等																																
立入店舗数	検査機種数	違反機種数	主な検査対象																																							
13	71	0	掃除機、冷蔵庫、電気スタンド、炊飯ジャー、電子レンジ、トースター、ホットプレート、洗濯機、ホットカーペット、高圧洗浄機、乾燥機、電気ストーブ、ミキサー 等																																							

≪基本目標 1 消費生活の安全・安心の確保≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等							
(1) 危害等の防止	③生活用品の安全性の確保	消費生活センター	8	ガス用品・液化石油ガス器具等販売事業者への立入検査等							
			<p>○ 「ガス事業法」及び「液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律」に基づき、事故発生のおそれが多いとして指定されたガス用品・液化石油ガス器具等について、市内販売事業者への立入検査によって技術基準適合マークの表示を確認し、基準を満たさない製品の販売を防ぐことで、事故の未然防止を図ります。</p>	<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" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">立入店舗数</th> <th style="width: 25%;">検査機種数</th> <th style="width: 25%;">違反機種数</th> <th style="width: 25%;">主な検査対象</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3</td> <td>9</td> <td>0</td> <td>ガスコンロ、ガスストーブ、湯沸かし器、風呂釜等</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 液化石油ガス器具等については、販売を行う該当事業者が無かったため、実績なし。</p> <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	3	9	0
		立入店舗数	検査機種数	違反機種数	主な検査対象						
		3	9	0	ガスコンロ、ガスストーブ、湯沸かし器、風呂釜等						
消費生活センター	9	消費生活用製品の危害防止に係る調査等									
	<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>	<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" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">立入店舗数</th> <th style="width: 25%;">検査機種数</th> <th style="width: 25%;">違反機種数</th> <th style="width: 25%;">主な検査対象</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10</td> <td>27</td> <td>0</td> <td>家庭用圧力なべ、石油ストーブ、ライター、乗車用ヘルメット、乳児用ベッド等</td> </tr> </tbody> </table> <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	10	27	0	家庭用圧力なべ、石油ストーブ、ライター、乗車用ヘルメット、乳児用ベッド等	
立入店舗数	検査機種数	違反機種数	主な検査対象								
10	27	0	家庭用圧力なべ、石油ストーブ、ライター、乗車用ヘルメット、乳児用ベッド等								

≪基本目標1 消費生活の安全・安心の確保≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
(1) 危害等の防止	③生活用品の安全性の確保	消費生活センター	10 条例に基づく調査・勧告・公表等 ○ 消費生活相談情報等に基づき、市内で製造、流通、販売されている消費生活用品について、消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、若しくは及ぼすおそれがある場合、関係部局と連携し、「堺市消費生活条例」に基づき、事業者に対して報告徴収や立入調査等必要な調査を行い、必要な場合には、当該商品の供給の中止・回収等を指導・勧告するなど、危害の拡大防止及び再発防止を図ります。 また、必要がある場合には、報道機関への発表やホームページへの掲載等により、消費者に対して速やかに情報提供を行います。	○ 実績なし ○ 引き続き、消費生活相談情報等から消費生活用品の安全に関する情報を的確に把握し、該当事案が生じた際には、関係部局と連携して危害の拡大防止・再発防止を図る。
		消費生活センター	11 関係機関等との連携 ○ 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。	○ ≪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。 【主な重大事故情報については、P41 施策番号75に記載の≪情報通知≫を参照】 ○ 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。

≪基本目標1 消費生活の安全・安心の確保≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等						
(2) 表示等の適正化	①表示・広告の適正化	12	食品表示の監視指導 ○ 「食品表示法」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います。	○ 令和3年度堺市食品衛生監視指導計画に基づき、食品販売及び製造施設に対し、アレルギー物質、食品添加物、賞味（消費）期限等の食品表示について監視指導を行った。また、事業者からの表示相談を通じて、適正な表示に向けた支援を行った。 ○ 引き続き、堺市食品衛生監視指導計画に基づき、食品表示が適正に行われるよう監視指導を行う。また、食品表示の違反や不備を発見した際には、大阪府等関係部局と連携し、適正表示の徹底を図る。						
		13	家庭用品の品質表示に係る調査・指示・公表等 ○ 「家庭用品品質表示法」に基づき、同法で定める家庭用品の品質に関する表示事項や遵守事項について、販売事業者等に対して立入検査や報告徴収を行い、違反があれば、適切な措置を取るよう指示を行います。 ○ 事業者が当該指示に従わない時には、その旨を公表します。	○ 市内で家庭用品の販売を行う事業者に対し、下表のとおり立入検査を実施。 <table border="1" style="margin: 10px auto; width: 80%;"> <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 style="text-align: center;">20</td> <td style="text-align: center;">22,475</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td>ズボン、スカート、シャツ、コート、下着、靴下、手袋、ハンカチ、毛布、タオル、セーター、歯ブラシ、ほ乳用具、漂白剤、ネクタイ、ジャー炊飯器、洋傘、カーテン、浴室用器具、糸、ティッシュペーパー、エプロン 等</td> </tr> </tbody> </table> ○ 引き続き、販売事業者への立入検査を実施し、消費者が適切な製品選択を行えるよう、家庭用品の適正な品質表示の確保を図る。	立入店舗数	検査機種数	違反機種数	主な検査対象	20	22,475
立入店舗数	検査機種数	違反機種数	主な検査対象							
20	22,475	0	ズボン、スカート、シャツ、コート、下着、靴下、手袋、ハンカチ、毛布、タオル、セーター、歯ブラシ、ほ乳用具、漂白剤、ネクタイ、ジャー炊飯器、洋傘、カーテン、浴室用器具、糸、ティッシュペーパー、エプロン 等							

《基本目標1 消費生活の安全・安心の確保》

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等					
(2) 表示等の適正化	消費生活センター	14	<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、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>	<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>					
		15	<p>過剰な包装等の防止</p> <p>○ 過剰な包装等の防止について、事業者に周知し、必要に応じて条例に基づいた調査・指導を行います。</p>	<p>○ 消費生活センターに寄せられた相談の中には、調査・指導を要する過剰包装等に関する相談実績なし。</p> <p>○ 市民から過剰包装等に関する相談や情報提供が寄せられた場合は、必要に応じて調査・指導を行う。</p>					
	消費生活センター	16	<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の受検義務があるため、その定期検査を実施します。</p>	<p>○ 本市では、西暦で偶数年度に集合検査（持ち運び可能なはかり）、奇数年度に所在場所検査（大型のものなど持ち運び困難なはかり）を実施しており、令和3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 align="center">56</td> <td align="center">227</td> <td align="center">4</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 令和4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	56	227
受検戸数	検査数	不合格数							
56	227	4							

≪基本目標1 消費生活の安全・安心の確保≫

基本施策		担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
(2) 表示等の適正化	③計量の適正化	消費生活センター	17	事業所への立入検査	
				<p>○ 事業所に立ち入り、はかりの定期検査受検の有無や、有効期間のある特定計量器の管理台帳及び有効期間切れの有無等进行检查します。</p>	<p>○ 質量計：商品量目検査時に併せて実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 検査戸数 20 戸 検査台数 184 台 ● 不適正台数 24 台 <p>○ 大阪府指定の適正計量管理事業所に対する立入検査を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 検査時期 7月～1月 検査戸数 10戸 ● 実施内容 計量管理方法に関する事項、質量標準管理マニュアル、各種台帳の整備状況 ● 検査結果 いずれも良好であった <p>○ 引き続き、事業所への立入検査等を実施する。</p>

《基本目標 1 消費生活の安全・安心の確保》

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等																																																			
(2) 表示等の適正化	③計量の適正化	消費生活センター	18 商品量目検査	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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し、その改善を求めた。ただし、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、7・9月期は中止した。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <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>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>9月</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>12月</td> <td>10</td> <td>20</td> <td>0</td> <td>1,107</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>10</td> <td>20</td> <td>0</td> <td>1,107</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <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>7月</td> <td>70</td> <td>0</td> <td>70</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2月</td> <td>58</td> <td>1</td> <td>57</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>128</td> <td>1</td> <td>127</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 	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	0	0	0	0	0	9月	0	0	0	0	0	12月	10	20	0	1,107	5	計	10	20	0	1,107	5	検査時期	検査件数	超過件数	適正件数	不足件数	7月	70	0	70	0	2月	58	1	57	0	計	128	1	127	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	0	0	0	0	0																																																		
9月	0	0	0	0	0																																																		
12月	10	20	0	1,107	5																																																		
計	10	20	0	1,107	5																																																		
検査時期	検査件数	超過件数	適正件数	不足件数																																																			
7月	70	0	70	0																																																			
2月	58	1	57	0																																																			
計	128	1	127	0																																																			

≪基本目標1 消費生活の安全・安心の確保≫

基本施策		担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
(2) 表示等の適正化	③計量の適正化	消費生活センター	19	計量制度の普及啓発 <ul style="list-style-type: none"> ○ 「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。 ○ 「計量強調月間」に、市施設及び適正計量管理事業所へ啓発を行います。 ○ 計量に関する出前講座を実施し、計量制度の普及啓発を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「一日計量士」等のイベントは、実績なし。（新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止） ○ 計量強調月間に市施設等でポスターを配布、堺区役所でのデジタルサイネージ等による啓発を行った。 ○ 引き続き、計量強調月間や区民まつり等の様々な機会を捉えて、啓発活動を行う。
	④アフターサービスの適正化	消費生活センター	20	アフターサービスの適正化 <ul style="list-style-type: none"> ○ 購入後の商品の保証や修理等、アフターサービスの適正化について周知を図り、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 消費生活センターに寄せられたアフターサービスに関する相談のうち、事業者の対応に問題があると考えた事案について、センターから当該事業者に対して問題点を指摘し、その改善を求めた。 【主な問題点】 <ul style="list-style-type: none"> ● 通信販売やネット通販における定期購入の商品購入後に、事業者との連絡が取れず、苦情や解約の申し出が困難なこと ○ 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。

≪基本目標1 消費生活の安全・安心の確保≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等										
指標(1) ≪該当重点施策≫ 1 消費生活の安全・安心の確保 (3) 「取引の適正化」			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="width: 50%;">指標項目</th> <th style="width: 20%;">目標値</th> <th style="width: 30%;">令和3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"> 不当な取引行為を行う事業者への対応 (※) </td> <td style="text-align: center;"> (堺市消費生活条例に基づく) 指導等の実施及び実施概要の公表による情報提供 </td> <td style="text-align: center;">0件</td> </tr> </tbody> </table> <p>※条例違反が懸念される事案が消費生活相談を通じて寄せられた場合等には、事業者に来所要請のうえ状況の聴取や改善を要請し、必要に応じて事業者と消費者を交えた協議を行うなど事業活動の是正を図っている。令和3年度実績7件。</p>	指標項目	目標値	令和3年度	不当な取引行為を行う事業者への対応 (※)	(堺市消費生活条例に基づく) 指導等の実施及び実施概要の公表による情報提供	0件					
指標項目	目標値	令和3年度												
不当な取引行為を行う事業者への対応 (※)	(堺市消費生活条例に基づく) 指導等の実施及び実施概要の公表による情報提供	0件												
21 不当な取引行為に対する調査指導等														
★(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	消費生活センター		<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・勧告します。</p> <p>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>	<p>○ 条例違反行為が懸念された事業者に対し、下記のとおり7件の是正指導を実施した。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="width: 50%;">対象事業者の主な業種・契約内容</th> <th style="width: 50%;">主な違反行為</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>配水管洗浄等契約 (1件)</td> <td>・判断力の不足に乗じた契約 (堺市消費生活条例第26条第2号)</td> </tr> <tr> <td>ソーラーシステム関連機器設置契約 (1件)</td> <td>・重要情報の不実告知による勧誘等 (堺市消費生活条例第26条第1号) ・事業者の事情等による一方的な契約履行上の条件等の変更 (堺市消費生活条例第26条第4号)</td> </tr> <tr> <td>ケーブルテレビ契約 (2件)</td> <td>・重要情報の不実告知による勧誘等 (堺市消費生活条例第26条第1号)</td> </tr> <tr> <td>電気等の契約切替え契約 (3件)</td> <td>・拒絶している者への勧誘等 (堺市消費生活条例第26条第1号) ・書面交付義務違反による勧誘等 (堺市消費生活条例第26条第1号) ・契約成立の一方的主張による債務履行の強要 (堺市消費生活条例第26条第4号)</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、来所させたうえで是正状況等の確認を行い、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>	対象事業者の主な業種・契約内容	主な違反行為	配水管洗浄等契約 (1件)	・判断力の不足に乗じた契約 (堺市消費生活条例第26条第2号)	ソーラーシステム関連機器設置契約 (1件)	・重要情報の不実告知による勧誘等 (堺市消費生活条例第26条第1号) ・事業者の事情等による一方的な契約履行上の条件等の変更 (堺市消費生活条例第26条第4号)	ケーブルテレビ契約 (2件)	・重要情報の不実告知による勧誘等 (堺市消費生活条例第26条第1号)	電気等の契約切替え契約 (3件)	・拒絶している者への勧誘等 (堺市消費生活条例第26条第1号) ・書面交付義務違反による勧誘等 (堺市消費生活条例第26条第1号) ・契約成立の一方的主張による債務履行の強要 (堺市消費生活条例第26条第4号)
対象事業者の主な業種・契約内容	主な違反行為													
配水管洗浄等契約 (1件)	・判断力の不足に乗じた契約 (堺市消費生活条例第26条第2号)													
ソーラーシステム関連機器設置契約 (1件)	・重要情報の不実告知による勧誘等 (堺市消費生活条例第26条第1号) ・事業者の事情等による一方的な契約履行上の条件等の変更 (堺市消費生活条例第26条第4号)													
ケーブルテレビ契約 (2件)	・重要情報の不実告知による勧誘等 (堺市消費生活条例第26条第1号)													
電気等の契約切替え契約 (3件)	・拒絶している者への勧誘等 (堺市消費生活条例第26条第1号) ・書面交付義務違反による勧誘等 (堺市消費生活条例第26条第1号) ・契約成立の一方的主張による債務履行の強要 (堺市消費生活条例第26条第4号)													

≪基本目標 1 消費生活の安全・安心の確保≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等					
★ (3) 取引の適正化	②法令遵守のため の啓発・指導	消費生活センター	22	事業者団体との連携による適正な事業活動の推進					
			<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」や「消費者契約法」など消費生活関連法令や条例の周知などを行い、事業者団体を通じて、事業者と消費者との間に生じた苦情処理の体制整備、事業者自らが事業活動に関して遵守すべき基準の作成の支援等につなげることにより、市民の消費生活における利益の擁護及び増進を図ります。</p>	<p>○ 事業者団体との意見交換会等において、現在の相談事案の傾向や問題と思われる点、今後の対応等について意見交換を行い、下記のとおり適正な事業活動の推進を要請した。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="width: 50%;">主な業種</th> <th style="width: 50%;">主なテーマ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">電気通信事業</td> <td>複雑な電気通信の契約における勧誘・契約時の説明及び法令の遵守徹底について</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">生命保険事業</td> <td>業界の自主ガイドライン、高齢者への対応、「生命保険・相談マニュアル」の活用方法、コロナ禍の生命保険協会の取り組みについて</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">新聞事業</td> <td>新聞購読に係る契約時の法定書面の交付、解約時のガイドライン遵守、各社の取組・現状</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 引き続き、事業者団体との意見交換等を通じ、適正な事業活動の推進を要請する。</p>	主な業種	主なテーマ	電気通信事業	複雑な電気通信の契約における勧誘・契約時の説明及び法令の遵守徹底について	生命保険事業
主な業種	主なテーマ								
電気通信事業	複雑な電気通信の契約における勧誘・契約時の説明及び法令の遵守徹底について								
生命保険事業	業界の自主ガイドライン、高齢者への対応、「生命保険・相談マニュアル」の活用方法、コロナ禍の生命保険協会の取り組みについて								
新聞事業	新聞購読に係る契約時の法定書面の交付、解約時のガイドライン遵守、各社の取組・現状								

≪基本目標1 消費生活の安全・安心の確保≫

基本施策	担当課	施策 番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
★ (3) 取引の 適正化	③不招請 勧誘への 対応	消費生活センター	23 不招請勧誘への対策	
			<ul style="list-style-type: none"> ○ 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い、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ≪消費者に対する啓発≫ 訪問販売お断りシールの周知・利用促進を図るため、ホームページへの掲載や区役所等関係施設へ配架した。また、出前講座等の場でもシールのメリットを説明し配布している。また、各区において、全転入者に対してシールを配布している。 ○ ≪事業者に対する啓発≫ 訪問販売を行う事業者に対して、不招請勧誘への規制（法律・条例や訪問販売お断りシール等）について説明し、適正な事業活動の推進を要請した。 ○ シール台紙裏面を活用し、貼付のメリットや消費生活センターの案内を記載して、一層の普及を図っている。 ○ 引き続き、消費者・事業者に対し啓発を図り、消費者被害の未然防止に努める。

≪基本目標1 消費生活の安全・安心の確保≫

基本施策		担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
(4) 物価の安定	①生活関連物資に関する調査、安定供給	消費生活センター	24	生活関連物資の価格等の調査、情報提供等	
				<ul style="list-style-type: none"> ○ 堺市くらしのサポーターと連携し、市民の消費生活と関連の深い生活関連物資の価格動向等を調査し、その結果を消費者に情報提供します。 ○ 生活関連物資の価格動向調査等により、生活関連物資が不足し、もしくは著しく高騰した場合は、事業者及び事業者団体に対して、生活関連物資を安定的かつ適正価格で供給してもらえるよう要請します。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 堺市くらしのサポーターに依頼し、本市が定めた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。なお、調査にあたっては、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、実際に店舗に赴いての調査は原則として行わず、ネット通販やチラシ等に掲載されたもので実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ●主要品目：野菜・肉類・ガソリンなど23品目 ●実施月：5月、8月、11月、2月の年4回 ○ 引き続き、生活関連物資に関する価格調査・情報提供を行い、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。

《基本目標 1 消費生活の安全・安心の確保》

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
(4) 物価の安定 ② 特定物資に関する指定、調査、是正勧告	消費生活センター	25	物価の安定を妨げる事業者に対する指導・勧告・公表	
			<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、供給不足になったりした場合には、当該物資を特定物資として指定したうえで流通の状況や価格の変動等の調査を実施し、その結果を情報提供します。 ○ 調査の結果、価格の異常な上昇や供給不足が、事業者の商品等の買い占め・売り惜しみや、社会通念を著しく超える利得を見込んだ価格で供給しているなど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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 4、8月の「緊急事態宣言」の発出時においては、市内2店舗で価格・供給等の調査を実施。 調査対象物資について、下記の(1)から(3)のいずれかが発生した場合に、店舗からセンターあてにその旨報告するよう店舗に依頼した。 【調査品目】 《日用・家事用品》 ティッシュペーパー、トイレットペーパー、紙おむつ（乳幼児用・成人用）消毒液（手指用）、マスク（不織布製大人用、布製） (1) 欠品 (2) 発注から納品までに通常要する日数以上の日数を要する事態 (3) 仕入価格が通常の仕入価格に比して大幅に上昇する事態 ○ 本施策の対象となる状況が発生した場合は、速やかに措置を講じる。

《基本目標2 消費者の自立支援》

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等																			
★(1)消費者教育・啓発の推進 〔消費者教育推進計画〕	指標(2) 《該当重点施策》 2消費者の自立支援 (1)「消費者教育・啓発の推進」【消費者教育推進計画】		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th>指標項目</th> <th>目標値</th> <th>令和3年度(参考値)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">消費生活センターを知っている人の割合(※)</td> <td style="text-align: center;">80.0% (令和7(2025)年度)</td> <td style="text-align: center;">77.6% (市政モニターアンケート結果)</td> </tr> </tbody> </table>	指標項目	目標値	令和3年度(参考値)	消費生活センターを知っている人の割合(※)	80.0% (令和7(2025)年度)	77.6% (市政モニターアンケート結果)														
			指標項目	目標値	令和3年度(参考値)																		
消費生活センターを知っている人の割合(※)	80.0% (令和7(2025)年度)	77.6% (市政モニターアンケート結果)																					
<p>※消費生活センターを知っている人：「消費者問題に関する意識調査」において、「名前も役割も知っている」「名前は知っているが、役割までは知らない」のいずれかに回答した人の合計。</p> <p>目標値：次期意識調査(令和6年度実施予定)時の達成目標値</p> <p>参考値：毎年度実施予定の市政モニターアンケート数値</p> <p style="text-align: center;"><参考> 令和3年度市政モニターアンケート結果(抜粋)</p> <p style="text-align: center;">○堺市立消費生活センターを知っていますか。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th></th> <th>選択項目</th> <th>回答数</th> <th>構成比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>名前も役割も知っている</td> <td style="text-align: center;">229</td> <td style="text-align: center;">47.5%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>名前は知っているが、役割までは知らない</td> <td style="text-align: center;">145</td> <td style="text-align: center;">30.1%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>名前も役割も知らない</td> <td style="text-align: center;">108</td> <td style="text-align: center;">22.4%</td> </tr> <tr style="border-top: 2px solid black;"> <td></td> <td>計</td> <td style="text-align: center;">482</td> <td style="text-align: center;">100.0%</td> </tr> </tbody> </table>				選択項目	回答数	構成比	1	名前も役割も知っている	229	47.5%	2	名前は知っているが、役割までは知らない	145	30.1%	3	名前も役割も知らない	108	22.4%		計	482	100.0%	
	選択項目	回答数	構成比																				
1	名前も役割も知っている	229	47.5%																				
2	名前は知っているが、役割までは知らない	145	30.1%																				
3	名前も役割も知らない	108	22.4%																				
	計	482	100.0%																				
消費者教育推進計画	指標(3) 《該当重点施策》 2消費者の自立支援 (1)「消費者教育・啓発の推進」【消費者教育推進計画】		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th>指標項目</th> <th>目標値</th> <th>令和3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">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(※)</td> <td style="text-align: center;">138校 (令和7(2025)年度)</td> <td style="text-align: center;">46校 (中学校43校、高等学校1校 支援学校2校)</td> </tr> </tbody> </table>	指標項目	目標値	令和3年度	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(※)	138校 (令和7(2025)年度)	46校 (中学校43校、高等学校1校 支援学校2校)														
			指標項目	目標値	令和3年度																		
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(※)	138校 (令和7(2025)年度)	46校 (中学校43校、高等学校1校 支援学校2校)																					
<p>※消費生活センターが消費者教育を支援した市立小・中学校、高等学校、特別支援学校の学校数の合計。</p>																							

《基本目標2 消費者の自立支援》

基本施策	担当課	施策 番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
★ (1) 消費者教育・啓発の推進 〔消費者教育推進計画〕	(1)-1ライフステージに応じた消費者教育・啓発の推進			
	①学校等における消費者教育・啓発の推進	消費生活センター	26 消費者教育に関する取組支援	
			○ 幼児向け教材の充実をはじめ、市内の認定こども園や幼稚園、保育所における消費者教育を支援するための取組を推進します。	○ ライフステージ別の消費者教育の充実を図る観点から、啓発冊子「安全対策で子どもの事故予防」「小学生も消費者！ぼくたち、わたしたちの暮らしを考えよう」を購入し、小学校入学前の5歳児の保護者を対象に、公立幼稚園・認定こども園へ配布した。
	消費生活センター	27 事故防止に関する情報提供		
○ 製品事故をはじめ、子どもが遭いやすい事故やその注意点に関する情報を提供し、事故の未然防止を図ります。		○ 市ホームページを通じて、国が提供する製品事故やリコール情報ウェブサイトへの案内、子どもの事故防止に役立つ注意喚起情報を発信した。 ○ 消費生活センターTwitter公式アカウントを活用し、迅速な情報発信に努めた。		

≪基本目標2 消費者の自立支援≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
★(1)消費者教育・啓発の推進【消費者教育推進計画】	①学校等における消費者教育・啓発の推進	教育課程課 (計画策定時の表記は「教育センター」)	28	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
			<ul style="list-style-type: none"> ○ 学習指導要領において、小学校家庭科及び中学校技術・家庭（家庭分野）の内容の「消費生活・環境」において、「物や金銭の使い方と買物（小）」「金銭の管理と購入（中）」「消費者の権利と責任（中）」「消費生活・環境についての課題と実践（中）」を示しており、これに基づき物や金銭の計画的な使い方や消費者の基本的な権利と責任、販売方法の特徴等について学習を進めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 小学校家庭科「買い物の仕組みや消費者の役割」において、売買契約の基礎について学んだ。また、中学校技術・家庭科（家庭分野）「金銭の管理と購入」において、計画的な金銭管理の必要性について理解し、「売買契約の仕組み」と関連させて消費者被害について取り扱う学習を行った。引き続き、学習指導要領に基づいて消費者教育の取組を進める。 ○ 小学校では、初等教育研究会家庭科部会と消費生活センターが作成している教材を活用し消費生活教材づくりを行った。令和4年度は大阪府公立小学校家庭科教育研究発表大会 堺・泉北大会において本市で消費生活に関する授業を実施。本大会の研究・授業実践を通じて、消費者教育の充実を図る。 ○ 中学校では初任者研修、2年次、3年次発展研修において、消費生活と環境を題材に学習指導案の検討を行い、効果的な学習方法について協議した。また、近年問題となっているインターネットトラブルや悪質商法などの事例及び対処方法をロールプレイング等を行い学習した。その他、キャッシュレス決済、3者間契約、クレジットカード決済などの長所と短所を丁寧に説明し、計画的なお金の管理にも触れながら、学習活動を行った。引き続き、同様の学習活動を展開していく。

≪基本目標2 消費者の自立支援≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
★ (1) 消費者教育・啓発の推進 【消費者教育推進計画】	①学校等における消費者教育・啓発の推進	29 学校における消費者教育の支援		
		消費生活センター	<p>○ 学校における消費者教育を支援するため、学校向けの消費者教育用資料を作成し、市内の学校に配布するなど消費者教育用資料の充実を図り、必要に応じて専門家の派遣も含めた出前講座等を実施します。</p>	<p>○ 市立中学校における家庭科授業用資料として、指導者や保護者とともに考える構成の消費者教育資料を配付した。</p> <p>【資料名称】 「中学生もみんな消費者」</p> <p>【主な内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 消費者の「権利」と「責任」 ● 消費者市民社会について ● 「契約」の基礎知識 ● 若者が狙われる悪質商法の主な手口と対策 ● お金の使い方 ● スマートフォン・インターネットのトラブル ● インターネット利用のマナー ● 製品事故を防ぐためのポイント ● 循環型社会について
		30 高校生向け啓発機会の充実		
		消費生活センター	<p>○ 市内の高校に対し、大阪府とも連携しながら、学習資料の提供や講座の実施等、啓発機会の拡充を図ります。</p>	<p>○ 市立高校における家庭科授業用資料として、消費者教育DVDを配付した。</p> <p>【資料名称】 「笑費者になろう！」</p> <p>【主な内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 契約について ● 様々な悪質商法について ● デート商法について ● マルチ商法について ● 消費者市民としての行動について

《基本目標2 消費者の自立支援》

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
★(1)消費者教育・啓発の推進【消費者教育推進計画】	①学校等における消費者教育・啓発の推進	資源循環推進課	31	ごみの減量化・リサイクルに関する出前講座等の実施
			○ 幼少期からの環境教育としてマスコットキャラクターを利用した出前講座等を実施し、ごみの減量化・リサイクルへの意識や関心を高めます。	○ 小学校や幼稚園等での出前講座を通じて、ごみの減量化・リサイクルに関する情報発信を行った。 ○ 今後も幼少期からの環境教育として出前講座の継続を実施し、ごみの減量化・リサイクルへの意識や関心を高める。
		消費生活センター	32	出前講座等の実施
			○ 新入生オリエンテーションなどのさまざまな機会を捉えて、出前講座等を実施することにより、若年者の消費者トラブルの未然防止を図ります。	○ 新入生(約300人)を対象に新入生オリエンテーションの一環として出前講座を実施した。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、講義形式ではなく、DVDの貸出・情報誌配布で対応した。
		消費生活センター	33	若年者向け啓発資料の充実
			○ 若年者が陥りやすい消費者トラブルに関する啓発資料等を充実させ、市内の大学等への配架や配布を行うことで、消費者トラブルの未然防止を図ります。	○ 消費者トラブルの事例やその対処法等、消費生活に関するパンフレット等を作成・収集し、若年者向けに市内大学等に配布した。 ○ 消費生活センターTwitter公式アカウントを活用し、消費者トラブルの事例や対処法等の情報を発信した。 ○ 引き続き、市内の各大学等に対し、啓発資料の配架等の協力について働き掛ける。また、SNS(Twitter)を活用した情報発信の推進やフォローを勧奨することにより、消費者トラブルの未然防止を図る。

≪基本目標2 消費者の自立支援≫

基本施策		担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
★ (1) 消費者教育・啓発の推進 【消費者教育推進計画】	①学校等における消費者教育・啓発の推進	消費生活センター	34	<p>大学の教職員等に対する啓発活動の実施</p> <p>○ 大学による、学生に対する契約に関する知識やトラブルへの対処方法の啓発活動の充実をめざし、大学の教職員を対象とした、消費者問題に関する情報提供や注意喚起を行う場を設けます。</p>	<p>○ 市内に学舎のある10大学へ、消費生活センター作成の啓発冊子や啓発事業（川柳事業）の案内チラシ等を配布した。</p> <p>○ 引き続き、大学と連携をはかりながら、大学生に向けた消費者トラブルの未然防止に役立つ情報の発信、および消費生活センターの周知PRを実施する。</p>
	②地域・家庭・職場における消費者教育・啓発の推進	<p>消費生活センター</p> <p>長寿支援課 (計画策定時の表記は「地域包括ケア推進課」)</p>	35	<p>高齢者支援ネットワーク等を通じた消費者被害の未然防止・救済</p> <p>○ 高齢者支援に携わる関係部局や関係機関等で構成する堺市高齢者支援ネットワーク等の取組を通じ、関係者間の連携を図り、消費生活に関する情報提供等を行うことにより、消費者被害の未然防止や救済につなげます。</p>	<p>○ 高齢者支援ネットワーク会議の開催、認知症サポーター養成事業や高齢者見守りネットワーク協力事業者の登録、高齢者徘徊SOSネットワーク事業など、関連する取組を一体的に推進する。また、長寿支援課が発行するリーフレットにおいて、消費生活に関する相談窓口を掲載するなど、関係者間の連携の強化、ならびに消費者被害の未然防止・救済に努めた。</p> <p>○ 今後も、堺市高齢者支援ネットワーク等の取組を通じ、消費者被害の未然防止や救済につなげる。</p>

≪基本目標2 消費者の自立支援≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
★ (1) 消費者教育・啓発の推進 〔消費者教育推進計画〕	②地域・家庭・職域における消費者教育・啓発の推進	消費生活センター 障害施策推進課	36	障害者に対する情報提供の充実
			<ul style="list-style-type: none"> ○ 従来の情報提供に加え、障害者の状況にも配慮しながら、障害者が入手・理解しやすい形での情報提供手段の多様化を推進します。 ○ 気付かないうちに障害者が消費者被害に遭う事態を防ぐため、本人に対してだけでなく、支援者等を通じた予防や早期の気付き等の観点から、消費者行政部局と障害福祉部局とが連携しながら研修等の機会を確保し、消費者教育の充実を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ マラケシュ条約や読書バリアフリー法など、視覚障害者等の読書環境（点字図書・音声図書）に関する法整備がされていることに基づき、本市が作成・発行するチラシ等配布物のテキストデータ化・音声化事業を実施した。 <p>視覚障害者等が情報を得やすい環境の整備（情報提供手段の多様化）を進めるため、今後も本事業を引き続き実施する。</p> <p>【事業概要】</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 市が作成・発行するチラシ等を担当部署の依頼により、テキストデータ化及び音声または合成音声で音訳化 <p>※市からの依頼完成数実績 令和3年度 計61件（6月11件、7月5件、8月2件、9月3件、10月9件、11月5件、12月6件、1月12件、2月2件、3月6件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ② 完成データは担当部署へデジ形式・音楽CD形式で提供 ③ ②を点字図書館利用者（視覚障害者・読書困難者）にデータ貸出

≪基本目標2 消費者の自立支援≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
★(1)消費者教育・啓発の推進 【消費者教育推進計画】	②地域・家庭・職域における消費者教育・啓発の推進	消費生活センター	37	啓発用資料の充実
			○ 関係部局と連携し、消費生活における代表的なトラブル事例や消費者関連法規などの情報を掲載した啓発冊子やパンフレット等の啓発資料を作成し、市民に広く配布します。また、啓発資料の配架場所の拡充を図ります。	○ 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。 【主なパンフレット等】 ● 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 【主な配架場所・配布先】 ● 消費生活センター ● 各区役所 ● 公民館 ● 庁内関係部局 ● 消費者団体 ● 関係団体 ● 市内大学 ○ 健康福祉局と連携し、消費生活センターの周知・啓発情報を加えた高齢者・支援者向け認知症啓発冊子、見守り啓発冊子等を作成し、様々な機会を捉えて配布した。

≪基本目標2 消費者の自立支援≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等	
★ ① 消費者教育・啓発の推進 （消費者教育推進計画）	②地域・家庭・職域における消費者教育・啓発の推進	消費生活センター	38	出前講座の実施	<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。 【開催回数】2回 【参加者数】約327人 ＜内訳＞ 高齢者対象 1回（27人）、大学生対象 1回（約300人） ○ 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、地域の集まりなどにおいて出前講座を実施します。 ○ 高齢者等の見守りに携わっている方々に対して、被害事例の紹介や見守りの際の気付き・対応のポイント等を内容とする出前講座を実施し、見守り強化を呼びかけます。 		
		消費生活センター	39	消費者教育受講機会の拡充	<ul style="list-style-type: none"> ○ 実績なし（新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止） ○ 引き続き、消費者のニーズに即したテーマで連続講座等を開催する。
			<ul style="list-style-type: none"> ○ 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、生活に関するさまざまなテーマを取り扱った連続講座の開催等により、消費者教育受講機会の拡充を図ります。 		

《基本目標 2 消費者の自立支援》

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等																									
★(1)消費者教育・啓発の推進 「消費者教育推進計画」	②地域・家庭・職域における消費者教育・啓発の推進	消費生活センター	40	広報紙、ホームページ、SNS等の各種媒体を活用した効果的な情報提供																									
			○ 広報さかいやホームページを利用し、市民にとって有益な情報提供を行います。また、消費生活センターに寄せられた相談情報や全国的な消費者被害の傾向をもとに、市民にとって必要な情報が何であるかを捉え、ニーズに応じた内容の充実、早期の発信・更新を行い、市民が消費者問題について学習するための情報なども掲載し、消費者被害の未然防止に努めます。 ○ さまざまな層の消費者に迅速かつ的確に情報を届けるため、広報紙、ホームページといった既存媒体に加え、SNSを活用した情報発信を積極的に行うなど、効果的な情報提供を図ります。	○ 市内全戸に配布される広報紙「広報さかい」に毎月消費者トラブルの事例を扱った記事を下記のとおり掲載し、同内容をホームページやTwitterを通じて発信した。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">月</th> <th style="width: 40%;">掲載記事</th> <th style="width: 10%;">月</th> <th style="width: 40%;">掲載記事</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>住宅用火災警報器の訪問販売にご注意</td> <td>10</td> <td>トイレ修理に関する高額請求にご注意</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>契約の際は約款の確認を！</td> <td>11</td> <td>海産物の購入を勧める強引な電話勧誘にご注意</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>高齢の方のスマホトラブルにご注意</td> <td>12</td> <td>身に覚えのない荷物にご注意</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>火災保険を利用した住宅修理の勧誘にご注意</td> <td>1</td> <td>子どものスマホゲーム課金にご注意</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>回数券の購入は慎重に</td> <td>2</td> <td>フィッシング詐欺にご注意</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>宅配業者を装った不在通知のSMSにご注意</td> <td>3</td> <td>4月から18歳は「大人」に！契約に法的責任を負います</td> </tr> </tbody> </table> ○ ホームページやTwitterを活用し、注意喚起情報等の早期掲載、掲載情報の充実を図った。 【主なパンフレット等】 <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 	月	掲載記事	月	掲載記事	4	住宅用火災警報器の訪問販売にご注意	10	トイレ修理に関する高額請求にご注意	5	契約の際は約款の確認を！	11	海産物の購入を勧める強引な電話勧誘にご注意	6	高齢の方のスマホトラブルにご注意	12	身に覚えのない荷物にご注意	7	火災保険を利用した住宅修理の勧誘にご注意	1	子どものスマホゲーム課金にご注意	8	回数券の購入は慎重に	2	フィッシング詐欺にご注意	9
月	掲載記事	月	掲載記事																										
4	住宅用火災警報器の訪問販売にご注意	10	トイレ修理に関する高額請求にご注意																										
5	契約の際は約款の確認を！	11	海産物の購入を勧める強引な電話勧誘にご注意																										
6	高齢の方のスマホトラブルにご注意	12	身に覚えのない荷物にご注意																										
7	火災保険を利用した住宅修理の勧誘にご注意	1	子どものスマホゲーム課金にご注意																										
8	回数券の購入は慎重に	2	フィッシング詐欺にご注意																										
9	宅配業者を装った不在通知のSMSにご注意	3	4月から18歳は「大人」に！契約に法的責任を負います																										

《基本目標 2 消費者の自立支援》

基本施策	担当課	施策 番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等	
★ (1) 消費者教育・啓発の推進 〔消費者教育推進計画〕	②地域・家庭・職域における消費者教育・啓発の推進	41	街頭啓発等の実施		
		消費生活センター	○ 消費者月間や区民まつりなどの機会を捉え、駅頭や街頭で啓発資料の配布等の啓発活動を行います。	○ 実績なし（新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止）	
		42	消費者啓発のための講演会の開催		
		消費生活センター	○ 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、最新の社会問題等をテーマに市民向け講演会を開催します。	○ 実績なし（新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止）	
		43	PTAや関係団体等に関する情報提供等		
	消費生活センター	○ 地域における消費者教育を支援するため、PTAや関係団体等に対し、出前講座の実施や情報提供等を行います。	○ 地域の自治会や老人クラブを対象に、消費者被害の未然防止に向けた地域の見守りをテーマに出前講座を実施した。（1回）		
		44	情報コーナーの活用		
	消費生活センター	○ 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消費者トラブルに関する資料の配架やパネル展示を行います。 また、図書やDVDなどの閲覧コーナーを設け、貸出も行います。	○ 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・貸出を行い、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。		

≪基本目標2 消費者の自立支援≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
★ (1) 消費者教育・啓発の推進 〔消費者教育推進計画〕	②地域・家庭・職域における消費者教育・啓発の推進	食品衛生課	45	食品衛生知識の普及啓発
			<ul style="list-style-type: none"> ○ 食品の安全確保に関する正しい情報を、市ホームページ、広報さかい、パンフレット、講習会等により迅速に分かりやすく提供し、知識の普及を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 消費者への食品衛生知識の普及を目的として、講習会等を延べ7回実施し、受講者は97人。新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から規模を縮小して実施し、食品衛生についての情報を提供した。また、受講者からの疑問や要望について積極的に意見交換を行うことにより、リスクコミュニケーションの推進を図った。また、幼稚園児を対象とした手洗い教室を実施し、手洗いの重要性や食中毒予防のポイントをわかりやすく説明した。 ○ 食品衛生課ホームページ及び広報さかいへの掲載により食中毒予防や食品の安全性確保に関する情報提供を行った。令和3年度は食品衛生課のホームページ全体へのアクセス数は月平均31,585回であった。 ○ 引き続き、講習会や意見交換会を開催し、食品衛生知識の啓発に努める。また、広報さかい、ホームページ等を活用し、迅速な情報提供を図る。

《基本目標 2 消費者の自立支援》

基本施策	担当課	施策 番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
★ (1) 消費者教育・啓発の推進 〔消費者教育推進計画〕	②地域・家庭・職域における消費者教育・啓発の推進	46 環境学習の促進		
		環境政策課	<ul style="list-style-type: none"> ○ 市民等の環境に対する意識を変え、環境に配慮した価値観や行動への変容を促進するため、本市の特性を活かした環境学習講座や子ども、学生等を対象とした環境教育講座を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 実施内容は以下の(1)～(3)のとおり。 (1)市内小学校4年生への環境学習用資料の作成・配付 (2)高校生を対象とした環境問題に対する課題研究活動等の支援。 (3)SDGsプラットフォームにおいて、様々な主体と連携・協働した環境学習を検討。 ○ 今後の取組事項等について、上記(2)及び(3)は継続予定。 (1)の環境学習用資料の配付に関しては、大阪府の作成資料の活用を検討中。
		47 ごみの減量化・リサイクルに関する出前講座等の実施や情報発信		
		資源循環推進課	<ul style="list-style-type: none"> ○ ごみの減量化・リサイクルを推進するため、地域の集まりなどにおいて出前講座を実施し、広報さかいのほか、ホームページやツイッター等のSNSを活用した情報発信を積極的に行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 地域での出前講座を実施し、広報さかい、ホームページ、SNSなどを通じて、ごみの減量化・リサイクルに関する情報発信した。 ○ 今後もあらゆる手段を活用し、ごみの減量化・リサイクルに関する情報発信に取り組む。
		48 家庭における消費者教育の推進		
		消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> ○ 家庭における消費者教育の支援や製品事故の防止等に向け、関連資料の充実や情報提供の充実等を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 製品事故の防止等について、ホームページを通じて子どもの事故防止に役立つ注意喚起に関する情報を発信した。

《基本目標 2 消費者の自立支援》

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等	
★(1)消費者教育・啓発の推進〔消費者教育推進計画〕 ②地域・家庭・職場における消費者教育・啓発の推進	消費生活センター	49	PTAや関係団体等に対する情報提供等（43再掲）		
			○ 地域における消費者教育を支援するため、PTAや関係団体等に対し、出前講座の実施や情報提供等を行います。	○ （再掲） P.27 施策番号43 を参照	
	食品衛生課	50	食品衛生知識の普及啓発（45再掲）		
			○ 食品の安全確保に関する正しい情報を、市ホームページ、広報さかい、パンフレット、講習会などにより迅速に分かりやすく提供し、知識の普及を図ります。	○ （再掲） P.28 施策番号45 を参照	
	環境政策課	51	環境学習の促進（46再掲）		
		○ 市民等の環境に対する意識を変え、環境に配慮した価値観や行動への変容を促進するため、本市の特性を活かした環境学習講座や子ども、学生等を対象とした環境教育講座を実施します。	○ （再掲） P.29 施策番号46 を参照		
資源循環推進課	52	ごみの減量化・リサイクルに関する出前講座等の実施や情報発信（47再掲）			
		○ ごみの減量化・リサイクルを推進するため、地域の集まりなどにおいて出前講座を実施し、広報さかいのほか、ホームページやツイッター等のSNSを活用した情報発信を積極的に行います。	○ （再掲） P.29 施策番号47 を参照		
消費生活センター	53	事業所における消費者教育の支援			
		○ 事業所における従業員への消費者教育を推進するため、従業員研修等における出前講座の実施や消費者トラブルに関する情報、啓発資料の提供等により、事業者による学習機会の提供を支援します。	○ 実績なし（新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止）		

≪基本目標2 消費者の自立支援≫

基本施策	担当課	施策 番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等	
★ (1) 消費者教育・啓発の推進 〔消費者教育推進計画〕	(1)-2消費者教育の担い手の支援・育成				
	①学校等 における担 い手の支 援・育成	消費生活センター	54	教員に対する研修会の開催	○ 実績なし（新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止）
				○ 教職員等の資質や指導力の向上を図るため、教職員や学校関係者等を対象に、消費者教育に関する研修会を開催します。	
	②地域等 における担 い手の支 援・育成	消費生活センター	55	学校における消費者教育の支援（29再掲）	○ （再掲）P.20 施策番号29 を参照
				○ 学校における消費者教育を支援するため、学校向けの消費者教育用資料を作成し、市内の学校に配布するなど消費者教育用資料の充実を図り、必要に応じて専門家の派遣も含めた出前講座等を実施します。	
	②地域等 における担 い手の支 援・育成	消費生活センター	56	出前講座の内容の充実	○ 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い、必要に応じて研修の実施を検討する。
			○ 地域における出前講座を担う堺市消費者啓発員に対して、最新の消費者問題に関する情報の提供等を行うことで出前講座の内容の充実等を図ります。		

≪基本目標2 消費者の自立支援≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
★(1) 消費者教育・啓発の推進（消費者教育推進計画） ②地域等における担い手の支援・育成	消費生活センター	57	地域における消費者教育・啓発活動や見守り活動の担い手の育成 ○ 消費者教育・啓発活動や見守り活動等を担う人材を育成し、そのような方々へ消費生活に関する情報を的確に提供することで地域における取組の強化を図ります。	○ 実績なし（新型コロナウイルス感染症拡大により多くの地域の取組が中止となったため） ○ 高齢者支援に携わる関係部局や関係機関等で構成する「堺市高齢者支援ネットワーク会議」に、消費生活センターも参画し、関係者間の連携強化を図っている。 また、堺市権利擁護サポートセンター主催の「市民後見人養成講座」や区基幹型包括支援センター主催の「権利擁護セミナー」に消費生活センター消費生活相談員が講師として参加し、権利擁護支援者養成に向けた消費者被害の防止・救済に関する情報提供・啓発を実施した。 ○ 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。
		58	事業者団体等との連携 ○ 地域における講座実施や講演会の開催等にあたり、専門的知識を持った講師の派遣等、事業者団体と連携した取組を行います。	○ 実績なし（新型コロナウイルス感染症拡大により多くの取組が中止となったため）

《基本目標 2 消費者の自立支援》

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
★ (1) 消費者教育・啓発の推進 〔消費者教育推進計画〕	②地域等における担い手の支援・育成	消費生活センター	59 消費生活に関する情報の共有 ○ 消費生活センターが得た消費生活に関する情報を適宜消費者団体へ提供し、情報を共有することで消費者への適切な情報提供につなげます。 ○ 情報共有にあたっては、より効果的な情報提供方法を拡充し、消費者団体に加え、幅広い市民が参加するネットワークの構築を図ります。	○ 実績なし ○ 相談情報を注視し、迅速に必要な注意喚起情報の提供を行う。
		消費生活センター	60 消費者団体の事業支援 ○ 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、市民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の自主的な取組に対する支援を行います。	○ 消費者団体が行うイベント等の取組に対し、円滑な実施に向けた関係課との調整等を行った。 【主な内容】 ●「堺発！安全安心うまいもの市」 （令和3年12月17日 堺市役所前 市民交流広場） 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。 ○ 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。

≪基本目標2 消費者の自立支援≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
★(1)消費者教育・啓発の推進 ②地域等における担い手の支援・育成 【消費者教育推進計画】	環境政策課	61	環境学習の促進（46再掲）	
			○ 市民等の環境に対する意識を変え、環境に配慮した価値観や行動への変容を促進するため、本市の特性を活かした環境学習講座や子ども、学生等を対象とした環境教育講座を実施します。	○ （再掲）P.29 施策番号46 を参照
	資源循環推進課	62	ごみの減量化・リサイクルに関する出前講座等の実施や情報発信（47再掲）	
			○ ごみの減量化・リサイクルを推進するため、地域の集まりなどにおいて出前講座を実施し、広報さかいのほか、ホームページやツイッター等のSNSを活用した情報発信を積極的に行います。	○ （再掲）P.29 施策番号47 を参照
	消費生活センター	63	従業員に対する情報提供等	
			○ 事業者における消費者教育を支援するため、管理職をはじめとした事業者の従業員等に対し、出前講座の実施や消費生活に関する情報提供等を通じた支援を行います。	○ 実績なし ○ 職域における消費生活センターの周知PRを実施し、出前講座の実施や消費生活に関する情報提供等を通じた支援を進める。

《基本目標 2 消費者の自立支援》

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
(2) 消費者団体への支援	①消費者団体との連携の推進	64	消費生活に関する情報の共有（59再掲）	
		消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> ○ 消費生活センターが得た消費生活に関する情報を適宜消費者団体へ提供し、情報を共有することで、消費者への適切な情報提供につなげます。 ○ 情報共有にあたっては、より効果的な情報提供方法を拡充し、消費者団体に加え、幅広い市民が参加するネットワークの構築を図ります。 	○（再掲）P.33 施策番号59 を参照
	消費生活センター	65	消費者団体と連携した啓発活動の実施	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 消費者に対する各種啓発活動において、消費者団体と連携し、より効果的な実施を図ります。 	○「堺市くらしのサポーター」制度の運営に協働して、以下の取組を行った。 <ul style="list-style-type: none"> ●消費生活に関わる物価調査や量目調査 	
②自主的な活動への支援	消費生活センター	66	消費者団体の事業支援（60再掲）	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 消費者問題の普及啓発や事業者・事業者団体との意見交換を促進し、市民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の自主的な取組に対する支援を行います。 	○（再掲）P.33 施策番号60 を参照	
消費生活センター	67	活動の場の提供		
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 消費者問題に関する研修会や勉強会の開催等、消費者団体の自主的な取組に対し、研修室の貸出しを行い、その活動の場の提供を行います。 	○ 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活動の場として提供した。 <ul style="list-style-type: none"> 【開催された主な学習会、意見交換会等】 ●講演会「消費と防災」 ●勉強会「ゴミについての勉強会」 		

《基本目標2 消費者の自立支援》

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等		
(3) 消費者意見の反映	①消費者の消費者施策への参画	消費生活センター	68	堺市消費生活審議会への消費者・消費者団体の参画	<p>○ 消費者及び消費者団体代表者に堺市消費生活審議会にご参画いただき、本市施策に対する意見をいただいた。</p> <p>【主な議題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● [第19回審議会] ・第3期堺市消費者基本計画（案）に対するパブリックコメントの実施結果について ・第3期堺市消費者基本計画 答申書（案）について 	
			○ 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。			
		消費生活センター	69	消費生活相談情報等の活用	<p>○ 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。</p>	<p>○ 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、以下の施策につなげ、消費者被害の未然防止・拡大防止を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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
			○ 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。			
		消費生活センター	70	市長への申し出制度の活用	<p>○ 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。</p>	○ 実績なし
			○ 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。			

≪基本目標3 消費者被害の救済≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等											
★ (1) 苦情の 処理	指標(4)		<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="width: 50%;">指標項目</th> <th style="width: 20%;">目標値</th> <th style="width: 30%;">令和3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">あっせんによる解決率(※)</td> <td style="text-align: center;">毎年度90.0%</td> <td style="text-align: center;">89.3%</td> </tr> </tbody> </table>	指標項目	目標値	令和3年度	あっせんによる解決率(※)	毎年度90.0%	89.3%						
			指標項目	目標値	令和3年度										
			あっせんによる解決率(※)	毎年度90.0%	89.3%										
※消費生活センターがあっせんを行った相談件数のうち、解決に至った件数の割合。															
≪該当重点施策≫ 3消費者被害の救済 (1)「苦情の処理」 (2)「あっせん、調停」	<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="width: 20%;">相談件数</th> <th rowspan="2" style="width: 20%;">苦情相談(①)</th> <th colspan="2" style="width: 20%;">あっせん件数(②)</th> <th rowspan="2" style="width: 10%;">あっせん率 (②÷①)</th> <th rowspan="2" style="width: 10%;">あっせん解決率 (③÷②)</th> </tr> <tr> <th style="width: 10%;">解決(③)</th> <th style="width: 10%;">不調</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">6,715件</td> <td style="text-align: center;">5,925件</td> <td style="text-align: center;">976件</td> <td style="text-align: center;">872件</td> <td style="text-align: center;">16.5%</td> <td style="text-align: center;">89.3%</td> </tr> </tbody> </table>	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	6,715件	5,925件	976件	872件	16.5%	89.3%
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												
6,715件	5,925件	976件	872件	16.5%	89.3%										

≪基本目標3 消費者被害の救済≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等															
★ (1) 苦情の 処理	①相談員 による助 言、あっ せん	消費生活センター	71 相談員による助言、あっせん	<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】 6,715件（苦情：5,925件、問合せ・要望：790件） 【処理結果内訳（苦情相談）】計5,925件</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">態様</th> <th style="text-align: center;">件数</th> <th style="text-align: center;">備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(1) 助言</td> <td style="text-align: center;">4,235</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(2) あっせん</td> <td style="text-align: center;">976</td> <td>あっせん率16.5%</td> </tr> <tr> <td>(3) 他機関紹介</td> <td style="text-align: center;">176</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(4) その他</td> <td style="text-align: center;">538</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872件、不調104件（あっせん解決率89.3%） 【相談の概要】… 別添の資料2-2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。</p>	態様	件数	備考	(1) 助言	4,235		(2) あっせん	976	あっせん率16.5%	(3) 他機関紹介	176		(4) その他	538	消費者からの情報提供など
			態様		件数	備考													
(1) 助言	4,235																		
(2) あっせん	976	あっせん率16.5%																	
(3) 他機関紹介	176																		
(4) その他	538	消費者からの情報提供など																	
○ 消費生活センターに寄せられた消費生活相談に対し、消費生活に関する専門的な知識を有する相談員による助言やあっせんを行い、また、必要に応じて関係部局や関係機関等とも連携し、迅速かつ的確な解決を図ります。																			

「基本目標3 消費者被害の救済」

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
★ (1) 苦情の処理	②相談員の専門的知識の向上	消費生活センター	72 専門的知識向上のための研修への参加	
			<p>○ 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することで、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>	<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"> ● インターネット取引に関する消費者トラブル(オンデマンド配信) ● 金融・保険関連の消費者トラブル (オンデマンド配信) <ul style="list-style-type: none"> －投資トラブルへの対応、預託法改正も含めて－ ● 通信・端末の契約に関するトラブル <ul style="list-style-type: none"> －携帯電話 (スマートフォン)、光回線等を中心に－ ● 土地・住宅関連の消費者トラブル <ul style="list-style-type: none"> －災害発生時にける対応も含めて－ ● 若年者の消費者トラブル <ul style="list-style-type: none"> －若者が消費者被害に遭う心理的要因の傾向を踏まえ－ ● 対応困難な相談者への対応と相談員のメンタルヘルス ● SNSの仕組みと消費者トラブル (オンデマンド配信) <ul style="list-style-type: none"> －SNSにおける広告の現状を踏まえ－ ● お金について考える！若者への消費者教育講座 <ul style="list-style-type: none"> －生涯の生活設計を踏まえ－ ● インターネット広告・表示に関する消費者トラブル(地域コース)

≪基本目標3 消費者被害の救済≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等									
★ (1) 苦情の処理	②相談員の専門的知識の向上	73 相談アドバイザーの活用			<p>○ 相談員の実務能力の向上を図るため、専門家を講師とした職場研修会を下記のとおり3回実施した。</p> <table border="1" 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>●第1回（新型コロナウイルス感染症拡大防止のため書面開催） 【相談事例検討】 ・美容外科でのしわとりの契約 ・民法改正 危険負担について</td> <td style="text-align: center;">弁護士</td> </tr> <tr> <td>●第2回 【相談事例検討】 ・副業サポートの業務委託契約</td> <td style="text-align: center;">弁護士</td> </tr> <tr> <td>●第3回 【相談事例検討】 ・電子和解合意書を交わす際の注意点について</td> <td style="text-align: center;">弁護士</td> </tr> </tbody> </table>	主なテーマ	講師	●第1回（新型コロナウイルス感染症拡大防止のため書面開催） 【相談事例検討】 ・美容外科でのしわとりの契約 ・民法改正 危険負担について	弁護士	●第2回 【相談事例検討】 ・副業サポートの業務委託契約	弁護士	●第3回 【相談事例検討】 ・電子和解合意書を交わす際の注意点について	弁護士
		主なテーマ	講師										
		●第1回（新型コロナウイルス感染症拡大防止のため書面開催） 【相談事例検討】 ・美容外科でのしわとりの契約 ・民法改正 危険負担について	弁護士										
		●第2回 【相談事例検討】 ・副業サポートの業務委託契約	弁護士										
●第3回 【相談事例検討】 ・電子和解合意書を交わす際の注意点について	弁護士												
消費生活センター		○ 弁護士等の専門家を活用し、専門的知識を要する相談に対する相談員の対応能力を高めます。											
74 相談用資料の充実													
消費生活センター		○ 消費生活に関する図書等の資料を充実させ、消費生活相談体制の強化を図ります。	<p>○ 実績なし</p> <p>○ 今後、法律や制度の改正、新たな手口の消費者被害の発生等、必要に応じて資料の充実を図る。</p>										

≪基本目標3 消費者被害の救済≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
★ (1) 苦情の処理	③関係機関等との連携	75	情報の共有等	
		消費生活センター	<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及び拡大防止に努めます。 ○ 被害拡大が想定される場合は、緊急に市内警察署や関係部局と連携し、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（PIO-NET）に早期に入力し確認することなどによって、消費者庁や国民生活センターなどへ速やかに情報伝達します。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ≪緊急消費生活相談情報※≫ 実績なし ※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」として提供する情報 ○ ≪情報通知≫ 相談情報については、PIO-NETを通じ消費者庁等へ情報伝達し、身体に重大な危害が生じた「重大消費者事故等」については、消費者安全法の規定に基づき、消費者庁に即時に通知を行った。 【該当事案】 <ul style="list-style-type: none"> ● 電動自転車の自動ロックが外れたことによる転倒による骨折 ● スーパーでの転倒による骨折疑い
		76	警察署との連携	
	消費生活センター		<ul style="list-style-type: none"> ○ 市内警察署との連絡会議等を通じ、消費生活センターと警察署が、それぞれの役割の中で、消費者問題に関する課題や対応策を検討するなど、相互の連携強化を図ることにより、被害の救済や未然防止及び拡大防止に努めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「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した。（新型コロナウイルス感染症拡大防止のため規模を縮小して開催） ○ 引き続き、消費生活センターと市内警察署の連携強化を図り、消費者被害の救済や未然防止・拡大防止に努める。

≪基本目標3 消費者被害の救済≫

基本施策		担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
★ (1) 苦情の処理	③関係機関等との連携	消費生活センター	77	多重債務問題に関する関係機関との連携等	<ul style="list-style-type: none"> ○ 消費生活センターに寄せられた相談のうち、多重債務に関する相談は34件。 相談に対して、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。また、必要に応じて庁内福祉部局等につなぎ、適切な救済に向け取り組んだ。
				<ul style="list-style-type: none"> ○ 多重債務問題に関して、関係機関や関係部局とも連携し、適切な救済を図ります。 	
★ (2) あっせん、調停	①堺市消費生活審議会によるあっせん、調停	消費生活センター	78	堺市消費生活審議会によるあっせん、調停	<ul style="list-style-type: none"> ○ 実績なし
				<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消費生活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。 	

「基本目標3 消費者被害の救済」

基本施策		担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
(3) 訴訟の 援助	①訴訟費用の貸付け等	消費生活センター	79 訴訟資金の貸付け等		
			<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>	<p>○ 実績なし</p>	

≪基本目標 4 経済社会の発展等に伴う環境変化への対応≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等						
★ (1) 高齢者等への支援	指標 (5)		<table border="1"> <thead> <tr> <th>指標項目</th> <th>目標値</th> <th>令和3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>消費者安全確保地域協議会 (見守りネットワーク) の設置状況</td> <td>設置済 (令和7 (2025) 年度)</td> <td>未設置</td> </tr> </tbody> </table>		指標項目	目標値	令和3年度	消費者安全確保地域協議会 (見守りネットワーク) の設置状況	設置済 (令和7 (2025) 年度)	未設置
	指標項目	目標値	令和3年度							
	消費者安全確保地域協議会 (見守りネットワーク) の設置状況	設置済 (令和7 (2025) 年度)	未設置							
	≪該当重点施策≫ 4経済社会の発展等に伴う環境変化への対応 (1) 高齢者等への支援									
	消費生活センター	80	高齢者支援ネットワーク等を通じた消費者被害の未然防止・救済 (35再掲)							
	長寿支援課 (計画策定時の表記は「地域包括ケア推進課」)		○ 高齢者支援に携わる関係部局や関係機関等で構成する堺市高齢者支援ネットワーク等の取組を通じ、関係者間の連携を図り、消費生活に関する情報提供等を行うことにより、消費者被害の未然防止や救済につなげます。	○ (再掲) P.22 施策番号35 を参照						
		81	障害者に対する情報提供の充実 (36再掲)							
	消費生活センター 障害施策推進課		○ 従来の情報提供に加え、障害者の状況にも配慮しながら、障害者が入手・理解しやすい形での情報提供手段の多様化を推進します。 ○ 気付かないうちに障害者が消費者被害に遭う事態を防ぐため、本人に対してだけでなく、支援者等を通じた予防や早期の気付き等の観点から、消費者行政部局と障害福祉部局とが連携しながら研修等の機会を確保し、消費者教育の充実を図ります。	○ (再掲) P.23 施策番号36 を参照						
			①高齢者・障害者への情報提供等の充実							

≪基本目標4 経済社会の発展等に伴う環境変化への対応≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
★ (1) 高齢者等への支援	① 高齢者・障害者への情報提供等の充実	消費生活センター	82 出前講座の実施（38再掲） ○ 消費生活の複雑・多様化に伴い深刻化している消費者被害を未然防止するため、地域の集まりなどにおいて出前講座を実施します。 ○ 高齢者等の見守りに携わっている方々に対して、被害事例の紹介や見守りの際の気付き・対応のポイント等を内容とする出前講座を実施し、見守り強化を呼びかけます。	○ （再掲）P.25 施策番号38 を参照
		消費生活センター 長寿支援課 障害施策推進課	83 成年後見制度の周知及び利用支援 ○ 判断能力が十分でない方の消費者被害の未然防止及び救済を図るため、成年後見制度について消費者に広く周知し、関係機関と連携し、制度の利用を支援します。	○ 権利擁護サポートセンターにおいて、成年後見制度啓発シンポジウムの開催、パンフレットやホームページ等での情報提供、相談機関に対するスキルアップ研修等を実施し、成年後見制度の広報・啓発及び利用支援に努めた。 ○ 引き続き、講演会等の実施により、成年後見制度の広報・啓発及び利用支援を行う。

≪基本目標 4 経済社会の発展等に伴う環境変化への対応≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
★ (1) 高齢者等への支援	③消費者安全確保地域協議会の設置	消費生活センター	84 消費者安全確保地域協議会の設置	<ul style="list-style-type: none"> ○ 消費者安全確保地域協議会の設置に関係すると考えている「高齢者支援ネットワーク会議（書面会議）」に参加し、高齢者の消費者トラブルに関する情報の共有を図り、関係者間の連携強化に努めた。 ○ 消費者安全確保地域協議会の設置について、高齢福祉部局の担当課と協議を行い、協議会についての情報を提供し、その設置の必要性等についての認識を深め共有することができた。 ○ 令和4年度は、他の関係部局や関係機関との協議を進め、設置の必要性や今後の方針等についての協議を進めていく。
			<ul style="list-style-type: none"> ○ 消費生活上特に配慮を要する高齢者等の消費者被害を防ぐため、地域が一体となった取組として、関係機関や関係部局と連携のうえ持続可能な見守りネットワークの構築を進め、改正消費者安全法の規定に基づき、消費者安全確保地域協議会の設置に向けて検討を進めます。 	

≪基本目標 4 経済社会の発展等に伴う環境変化への対応≫

基本施策		担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等					
★ (2) 高度情報通信社会の進展への対応	指標 (6)									
	≪該当重点施策≫ 4経済社会の発展等に伴う環境変化への対応 (2) 高度情報通信社会の進展への対応									
				<table border="1"> <thead> <tr> <th>指標項目</th> <th>目標値</th> <th>現在値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>消費生活センターのSNSアカウントの登録者数</td> <td align="center">400人 (令和7(2025)年度)</td> <td align="center">119人 (令和4(2022)年7月1日現在)</td> </tr> </tbody> </table>	指標項目	目標値	現在値	消費生活センターのSNSアカウントの登録者数	400人 (令和7(2025)年度)	119人 (令和4(2022)年7月1日現在)
指標項目	目標値	現在値								
消費生活センターのSNSアカウントの登録者数	400人 (令和7(2025)年度)	119人 (令和4(2022)年7月1日現在)								
			85 広報紙、ホームページ、SNS等の各種媒体を活用した効果的な情報提供 (40再掲)							
	①インターネット及び電子商取引トラブルへの対応	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> ○ 広報さかいやホームページを利用し、市民にとって有益な情報提供を行います。消費生活センターに寄せられた相談情報や全国的な消費者被害の傾向をもとに、市民にとって必要な情報が何であるかを捉え、ニーズに応じた内容の充実、早期の発信・更新を行い、市民が消費者問題について学習するための情報なども掲載し、消費者被害の未然防止に努めます。 ○ さまざまな層の消費者に迅速かつ的確に情報を届けるため、広報紙、ホームページといった既存媒体に加え、SNSを活用した情報発信を積極的に行うなど、効果的な情報提供を図ります。 	○ (再掲) P.26 施策番号40を参照						

≪基本目標4 経済社会の発展等に伴う環境変化への対応≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
★ (2) 高度情報通信社会の進展への対応	①インターネット及び電子商取引トラブルへの対応	消費生活センター	<p>86 学校や家庭における消費者教育の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 子どもや若年者におけるインターネットトラブルによる消費者被害を防止するため、学校における消費者教育を通じて、ITリテラシーや情報モラル等が修得できるよう、授業用教材や啓発資料、必要な情報の提供等により支援します。 ○ 保護者に対してインターネットトラブルに関する情報の提供等を行うことにより、トラブルの現状を周知し、家庭における消費者教育を支援します。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 実施なし ○ 令和4年度は、学校における啓発資料の提供等や、保護者に対する情報の提供等により、インターネットトラブルによる消費者被害を防止するための消費者教育を支援していく。
		消費生活センター	<p>87 相談対応スキル向上のための研修への参加</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 相談員が、高度化・複雑化するインターネットトラブルや電子商取引に関するトラブルについて適切に対応できるよう、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することでスキルアップを図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 相談員のインターネットや電子商取引に関する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へ参加した。 【主な研修テーマ】 <ul style="list-style-type: none"> ● 通信・端末の契約に関するトラブル －携帯電話（スマートフォン）、光回線等を中心に－ ● SNSの仕組みと消費者トラブル（オンデマンド配信） －SNSにおける広告の現状を踏まえ－ ● インターネット広告・表示に関する消費者トラブル(地域コース) ○ 高度化・複雑化するインターネット等の消費生活相談に迅速・的確に対応するため、令和4年度も引き続き、研修等に参加することにより、相談員の専門的知識の向上を図る。

≪基本目標 4 経済社会の発展等に伴う環境変化への対応≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
(3) 持続可能な社会の形成に向けた消費行動の促進	①環境教育の推進 教育課程課 (計画策定時の表記は「学校指導課」)	88	環境・防災教育の推進	
			<ul style="list-style-type: none"> ○ 「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）」の視点を取り入れた本市の環境教育基本方針に基づき、各学校園において環境教育を実施します。家庭や地域と協働し、身近なところから行動できる資質や能力を身に付けるため、地域人材等と連携した取組を計画的に行ったり、専門的な知識を有する方を講師とした出前授業を行ったりするなど、環境教育の推進の一助とするためのサポーターを配置します。 ○ 防災教育研修の実施により、各学校における防災教育推進の中心的役割を担う教員を育成し、各小・中・支援学校における防災教育の充実を図ります。また、各教科等における防災教育の推進に向けて、平成26（2014）年度作成の指導資料「防災教育指導のてびき」を活用します。地域の防災や防災に関する専門的な知識を有する方を講師とした出前授業やプログラム開発を行うなど、防災教育をサポートするためのサポーターを配置します。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 各学校における系統的な環境教育の推進 生活科、理科、社会科、総合的な学習等を中心とした教育活動全体において、SDGsの理念を踏まえた環境教育に取り組んだ。 今後、一層、各校においてSDGsの理念を踏まえた指導の充実を図り、各教科等を関連させた環境教育を系統的に実施する。 ○ 防災教育の推進 引き続き、防災教育担当者を対象にした研修を実施し、各学校での防災教育の推進を図る。

≪基本目標4 経済社会の発展等に伴う環境変化への対応≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
(3) 持続可能な社会の形成に向けた消費行動の促進	①環境教育の推進	環境政策課	89 環境学習の促進（46再掲）	
			<ul style="list-style-type: none"> ○ 市民等の環境に対する意識を変え、環境に配慮した価値観や行動への変容を促進するため、本市の特性を活かした環境学習講座や子ども、学生等を対象とした環境教育講座を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ （再掲）P.29 施策番号46 を参照
		資源循環推進課	90 ごみの減量化・リサイクルに関する環境教育の推進	
			<ul style="list-style-type: none"> ○ ごみの減量化・リサイクルについて、さまざまな層の市民に迅速かつ的確に情報を届けるため、出前講座等を積極的に実施し、また、広報さかいのほか、ホームページやツイッター等、SNSを活用した情報発信も相乗的に行うことで、4R運動に関する市民の意識の高揚を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 出前講座等の実施、また、広報さかいのほか、ホームページやツイッター等、SNSを活用した情報発信も相乗的に行い、さまざまな層の市民に4R運動に関する意識の高揚を図った。 ○ 今後も、あらゆる手段を活用し、ごみの減量化・リサイクルに関する情報発信を行い市民意識の高揚を図る。

≪基本目標4 経済社会の発展等に伴う環境変化への対応≫

基本施策	担当課	施策番号	施策名/施策内容	令和3年度実施内容及び今後の取組事項等
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">(3) 持続可能な社会の形成に向けた消費行動の促進</p> <p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">②食品ロス及びごみの減量化・リサイクルの推進</p>	資源循環推進課	91	<p>食品ロスの削減</p> <p>○ 食品ロスの削減に関する具体的な取組等について、食品ロス削減に関するチラシ、出前講座、広報さかいのほか、市ホームページやツイッター等SNSを活用した情報発信に取り組み、消費者の食品ロス削減に関する行動の推進に取り組みます。</p>	<p>○ 出前講座や広報さかい、ホームページ、SNS、パンフレットの配布などを通じて、消費者の自発的な行動を促進できるように食品ロス削減に関する情報発信を行った。</p> <p>○ 今後もあらゆる手段を活用し、食品ロス削減に関する情報発信に取り組む。</p>
	資源循環推進課	92	<p>ごみの4R運動の推進</p> <p>○ ごみの減量化、リサイクルに向けて、ごみの発生排出抑制を優先的に推進するため、リフューズ、リデュース、リユース、リサイクルの順に循環的に利用促進に取り組みます。</p> <p>また、ごみの4R運動による消費者のごみ減量化・リサイクル意識向上のため、出前講座、広報さかいのほか、市ホームページやツイッター等のSNSを活用した情報発信に取り組みます。</p> <p>【参考：取組例】</p> <p>1.Refuse（リフューズ）…発生源でごみを断つ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・過剰包装を断る ・ごみとなるものを買わない、もらわない ・マイバッグを携帯し、レジ袋を断る <p>2.Reduce（リデュース）…ごみとなるものを減量する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・詰め替え用商品を選ぶ ・ばら売り、量り売りのものを選ぶ ・生ごみの水きり ・計画的に買い物をする <p>3.Reuse（リユース）…くり返し使う</p> <ul style="list-style-type: none"> ・壊れても修理して使う ・使わなくなったものは必要としている人にゆずる ・フリーマーケット、リユースショップなどを活用する <p>4.Recycle（リサイクル）…再資源化する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ごみと資源を分別してリサイクルする ・地域の集団回収に積極的に参加する 	<p>○ ごみの4R運動による消費者のごみ減量化・リサイクル意識向上のため、出前講座、広報さかいのほか、市ホームページやツイッター等のSNSを活用した情報発信を行った。</p> <p>○ 今後もあらゆる手段を活用し、ごみの4R運動に関する情報発信に取り組む。</p>