

# 堺市消費者基本計画（案）

目次

第1章 計画策定の背景	2
1 消費者をとりまく社会情勢	2
2 国の消費者行政の動き	2
3 堺市の消費者行政の動き	3
第2章 計画の基本的な考え方	8
1 計画の目的	8
2 計画の位置づけ	8
3 計画期間	8
4 計画の基本的方向	9
5 計画の体系	11
第3章 計画推進のための施策	12
1 消費者の権利の尊重	12
(1) 危害等の防止	12
(2) 表示等の適正化	15
(3) 取引の適正化	17
(4) 物価の安定	18
2 消費者の自立の支援等	20
(1) 消費者啓発の推進	20
(2) 消費者教育の推進	23
(3) 消費者団体への支援	24
(4) 消費者意見の反映	25
3 消費者被害の救済	26
(1) 苦情の処理	26
(2) あっせん、調停	27
(3) 訴訟の援助	28
第4章 計画の実効性の確保	29
1 計画の推進体制の整備	29
2 計画の検証・評価・改善、実施状況の公表	29
○ 参考資料	
堺市消費生活条例	

# 第1章 計画策定の背景

## 1 消費者をとりまく社会情勢

近年、消費者をとりまく社会情勢は、規制緩和や高度情報化、国際化の進展等によって大きく変化しました。多種多様な商品・サービスが提供されるようになるとともに、電子商取引等の新しい取引形態が普及するなど、消費者の利便性は飛躍的に向上し、その選択肢も大幅に拡大しています。

その一方、商品・サービスや取引形態の複雑・多様化に伴い、消費者がその取引に必要な商品等に関する知識を十分に持つことや、契約条件を十分に理解することが困難になるなど、消費者と事業者の間にある情報量・交渉力の格差は拡大しており、消費者被害に陥るリスクも高まっています。

また、消費生活の高度化・複雑化に伴い、消費者の知識不足、判断不足に付け入るような悪質商法が拡大しており、その手口も巧妙化しています。特に、高齢化の進展によって、高齢者が被害に遭うケースが増加しており、次々販売や詐欺まがいの投資勧誘など、高額な被害に遭う事例も出ています。

現在の消費者問題に対応するためには、消費者が自ら必要な知識や情報を修得・収集し、自主的かつ合理的に行動することが必要であり、これまでの消費者保護の観点に加え、消費者の自立支援に向けた取り組みを行う必要があります。

## 2 国の消費者行政の動き

国においては、食品の偽装表示などの食の安全・安心を脅かす事件や重大な製品事故、高齢者の資産を狙った悪質商法等、近年続発している暮らしの土台そのものを揺るがす問題に迅速に対応するため、平成21年9月に消費者庁が設立されました。消費者庁の設立により、消費者行政を一元化し、これまでの産業振興を優先する行政から消費者の利益を第一に考えた行政へと転換が図られることになりました。

また、消費者庁設立と同時に施行された消費者安全法では、地方公共団体が行う事務として、消費者からの消費生活相談に応じることやその処理のためのあっせんを行うこと等が規定され、その事務を行う施設・機関として消費生活センターが法律上明確に位置付けられました。

平成22年3月には、平成26年度までの5年間を対象とする「消費者基本計画」が策定され、その中で地方公共団体には、消費生活の現場である地域において消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことを支える行政として、消費者行政の充実・強化を積極的に図ることが求められています。

### **3 堺市の消費者行政の動き**

#### **(1) 堺市消費生活条例の制定**

堺市では、このような消費者をとりまく社会情勢の変化や国の消費者行政の動向を踏まえて、市民の消費生活の安定と向上を図るため、堺市消費生活条例を制定し、平成22年4月1日に施行しました。

本条例では、市が実施する消費者施策の推進は、「消費者の権利の尊重」とともに、「消費者の自立支援」を基本として行われなければならないことを明記し、次の8つの事項を消費者の権利として規定しています。

#### **8つの消費者の権利**

- 1 消費生活において生命、身体及び財産の安全が確保されること
- 2 商品及び役務について自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること
- 3 商品及び役務について不当な取引条件及び取引方法を強制されないこと
- 4 消費生活において個人情報侵害されないこと
- 5 消費生活に関して必要な情報が提供されること
- 6 消費生活に関する教育を受ける機会が提供されること
- 7 消費者施策に意見が反映されること
- 8 消費生活において被害が生じた場合には、適切かつ迅速に救済されること

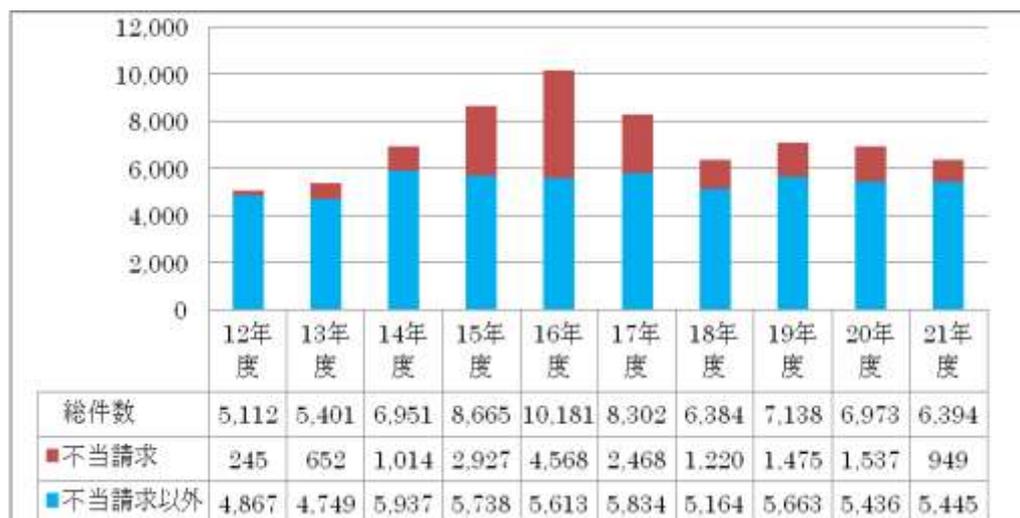
本条例においては、これらの消費者の権利の実現や消費者の自立支援を図るための施策について規定するとともに、それらの施策を総合的かつ計画的に推進するため、消費者施策の推進に関する基本的な計画を定めることとしました。

## (2) 堺市における消費者行政の現状

### ① 相談件数の推移

消費生活センターに寄せられた相談件数は、身に覚えのない有料サイト利用料の請求などの不当請求に関する相談が急増した平成15～17年度よりは減少しているものの、10年前と比較すると1,000件以上増加しています。

消費生活相談件数の推移



### ② 商品・役務別の相談状況

商品・役務別の相談件数を見ると、インターネット関連サービスに係る相談が最も多く、全体の14.8%を占めています。これは、インターネット上のアダルトサイトや出会い系サイト等の有料サービスに係る身に覚えのない架空請求などの、不当な請求に関する相談が主な内容で、20歳未満、20歳代、30歳代、40歳代、50歳代の各年代で最も多くなっています。

続いて、新聞の購読契約に関する相談も多く寄せられており、60歳代、70歳以上の各年代において最も多い相談内容となっています。これは、景品の提供等を受けたうえで結んだ長期間にわたる購読契約を解約する際に生じたトラブルに関する相談などが主な内容です。

また、多重債務や消費者金融からの借金等のフリーローン・サラ金関連の相談も多く寄せられており、20歳代から60歳代の幅広い年代で相談件数の上位を占めています。

商品・役務別の相談件数（平成 21 年度）

	商品・役務	件数	構成比
1	インターネット関連サービス	944	14.8%
2	新聞	286	4.5%
3	フリーローン・サラ金	260	4.1%
4	不動産貸借	218	3.4%
5	商品一般	193	3.0%
6	工事・建築	185	2.9%
7	携帯電話サービス	99	1.5%
8	普通生命保険	90	1.4%
9	四輪自動車	83	1.3%
10	テレビ放送サービス	79	1.2%

年代別の商品・役務別相談件数（平成 21 年度）

	20歳未満 (総件数176)	20歳代 (総件数532)	30歳代 (総件数939)	40歳代 (総件数809)	50歳代 (総件数589)	60歳代 (総件数755)	70歳以上 (総件数879)
1	インターネット関連サービス 120	インターネット関連サービス 163	インターネット関連サービス 236	インターネット関連サービス 149	インターネット関連サービス 86	新聞 46	新聞 84
2	携帯電話サービス 8	不動産貸借 28	不動産貸借 52	新聞 33	フリーローン・サラ金 35	インターネット関連サービス 44	工事・建築 47
3	レンタルサービス 3	エステティックサービス 23	フリーローン・サラ金 47	フリーローン・サラ金 33	新聞 22	フリーローン・サラ金 33	商品一般 38
4	電話音声情報 3	フリーローン・サラ金 22	新聞 34	不動産貸借 25	工事・建築 22	工事・建築 31	防災・防犯用品 25
5	テレビ放送サービス 2	四輪自動車 13	商品一般 26	工事・建築 25	不動産貸借 20	商品一般 28	油脂 23

### ③ 年齢別の相談状況

#### ア) 高齢者からの相談

契約当事者の年齢別の相談件数では、60歳以上を高齢者と見た場合、その相談件数は平成21年度には1,634件に上っており、当事者の年齢が不明な案件を除いた相談件数の約35%を占めています。

相談の内容は訪問販売に係るものが増えており、ひとり暮らしや判断力の不十分な高齢者が、家族や周りの人に相談できないままに契約してしまい、被害

に遭うケースもあります。相談の中には、次々販売や詐欺まがいの投資勧誘など、高額な被害に遭う事例も出ています。

また、高齢者の中には、自分が被害に遭っていることに気付かなかつたり、被害に遭ったことを恥ずかしいと感じてしまい、その被害を訴えない人も多く見受けられることから、悪質商法や契約に関する知識を身につけることを支援する啓発活動が重要であることはもちろんですが、それと同時に、家族や周囲の人たちの見守りが重要です。

### イ) 若年者からの相談

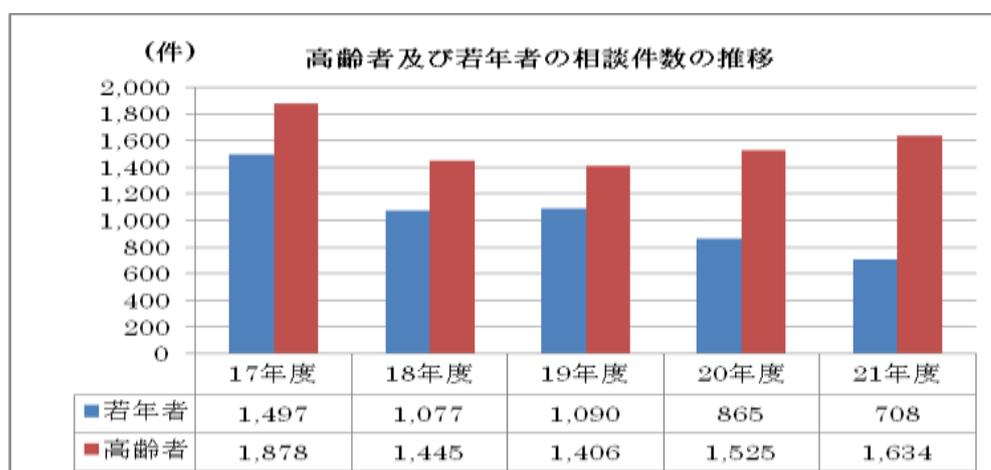
30歳未満の若年者の相談件数は、平成21年度においては708件と前年度より約20%減となっており、架空請求が急増した平成16年度をピークに減少傾向にあります。しかしながら、依然としてインターネット等の有料情報サイト利用に伴うトラブルに関する相談が多数寄せられており、また、社会経験の低さや契約等に関する知識の不足から、悪質商法の被害に遭う事案も発生しています。

特に20歳未満の若年者については、自立した消費者として、自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるようになるために、消費者教育を充実させることが求められます。

契約当事者の年齢別相談件数

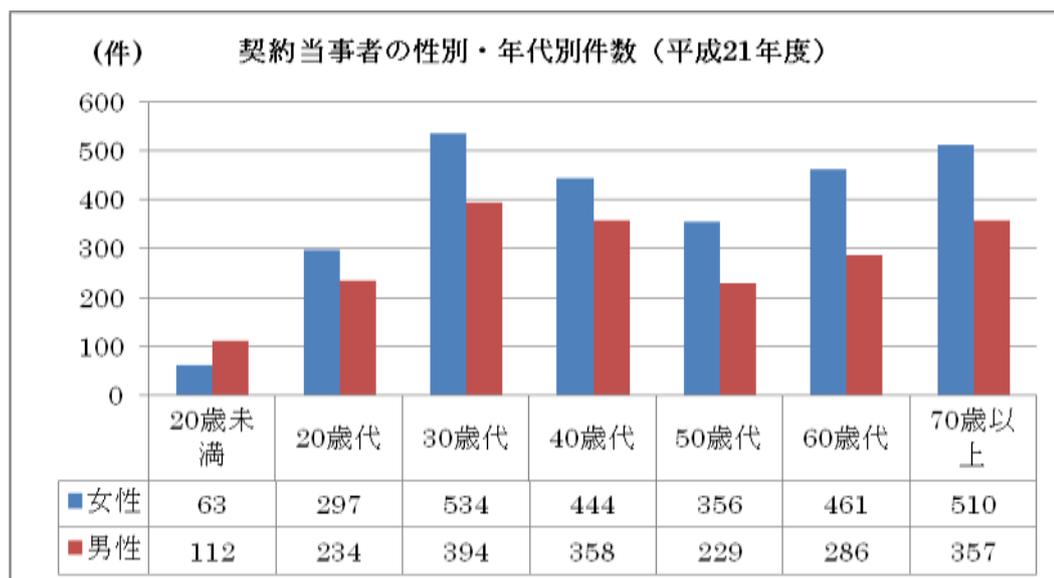
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
20年度	179	686	1,033	765	636	797	726
21年度	176	532	939	809	589	755	879
増減数	△3	△154	△94	44	△47	△42	153

(当事者の年齢が不明な事案は表に記載していない)



#### ④ 契約当事者の性別相談状況

契約当事者の性別の相談件数は、20歳未満以外の各年代において女性が多くなっています。特に60歳以上の年代においては、契約当事者の約6割を女性が占めており、その相談内容を見ると、訪問販売に係る相談が多くなっています。



## 第2章 計画の基本的な考え方

### 1 計画の目的

堺市消費者基本計画は堺市消費生活条例第9条の規定に基づき、消費者施策を総合的かつ計画的に推進するため、今後取り組むべき消費者施策の基本的な方針と施策の具体的な内容を明らかにすることを目的に策定するものです。

### 2 計画の位置づけ

堺市では、平成13年に、まちづくりの長期的指針となる総合計画「堺21世紀・未来デザイン」を策定しました。この計画は、まちづくりを進めていくための基本理念や目標を示した「基本構想」（平成13年度～平成32年度）と、基本構想を実現するための基本的施策の方向を体系的に示した「基本計画」で構成されており、消費者の安全や利益の確保を含む「安全で安心できる地域社会づくり」が、まちづくりの基本方向として示されています。

堺市消費者基本計画は、上述の総合計画の前期基本計画（平成13年度～平成22年度）が終了し、後期基本計画（平成23年度～平成32年度）を策定することに合わせて、総合計画の政策領域別計画と位置付け、策定するものです。

### 3 計画期間

堺市消費者基本計画の期間は、平成23年度から平成27年度の5年間とします。なお、社会情勢の変化や計画の進捗状況等に応じて必要な見直しを行います。

## 4 計画の基本的方向

堺市消費者基本計画では、市民の消費生活の安定及び向上を図るため、「消費者の権利の尊重」、「消費者の自立の支援等」、「被害の救済」の3つを基本的方向として設定し、施策の具体化を図ります。

### (1) 消費者の権利の尊重

市民が安全で安心できる消費生活を実現するためには、商品やサービスの安全性を確保すること等によって危害等の防止を図ることや、生活関連物資の安定供給を確保すること等が必要不可欠です。また、新たな商品やサービスが次々と提供され、その取引方法も多様化している現状においては、表示・広告の適正化や取引環境の適正化、計量の適正化等を図るための施策を推進する必要があります。

「消費者の権利の尊重」では次の4つの項目で施策を具体化します。

- |                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>① 危害等の防止</li><li>② 表示等の適正化</li><li>③ 取引の適正化</li><li>④ 物価の安定</li></ul> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### (2) 消費者の自立の支援等

前述のとおり、規制緩和や高度情報化、国際化の進展等によって、消費者をとりまく社会情勢は、大きく変化し、多種多様な商品・サービスの提供や新しい取引形態の普及など、消費者の利便性は飛躍的に向上し、その選択肢も大幅に拡大していますが、同時に、今まで以上に消費者が自立した主体として、自ら必要な知識や情報を修得・収集し、自主的かつ合理的に行動することが求められています。

このため、堺市における消費者施策においても、消費者の自立支援に向けた取り組みを拡充する必要があります。

「消費者の自立の支援等」では次の4つの項目で施策を具体化します。

- |                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>① 消費者啓発の推進</li><li>② 消費者教育の推進</li><li>③ 消費者団体への支援</li><li>④ 消費者意見の反映</li></ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### **(3) 消費者被害の救済**

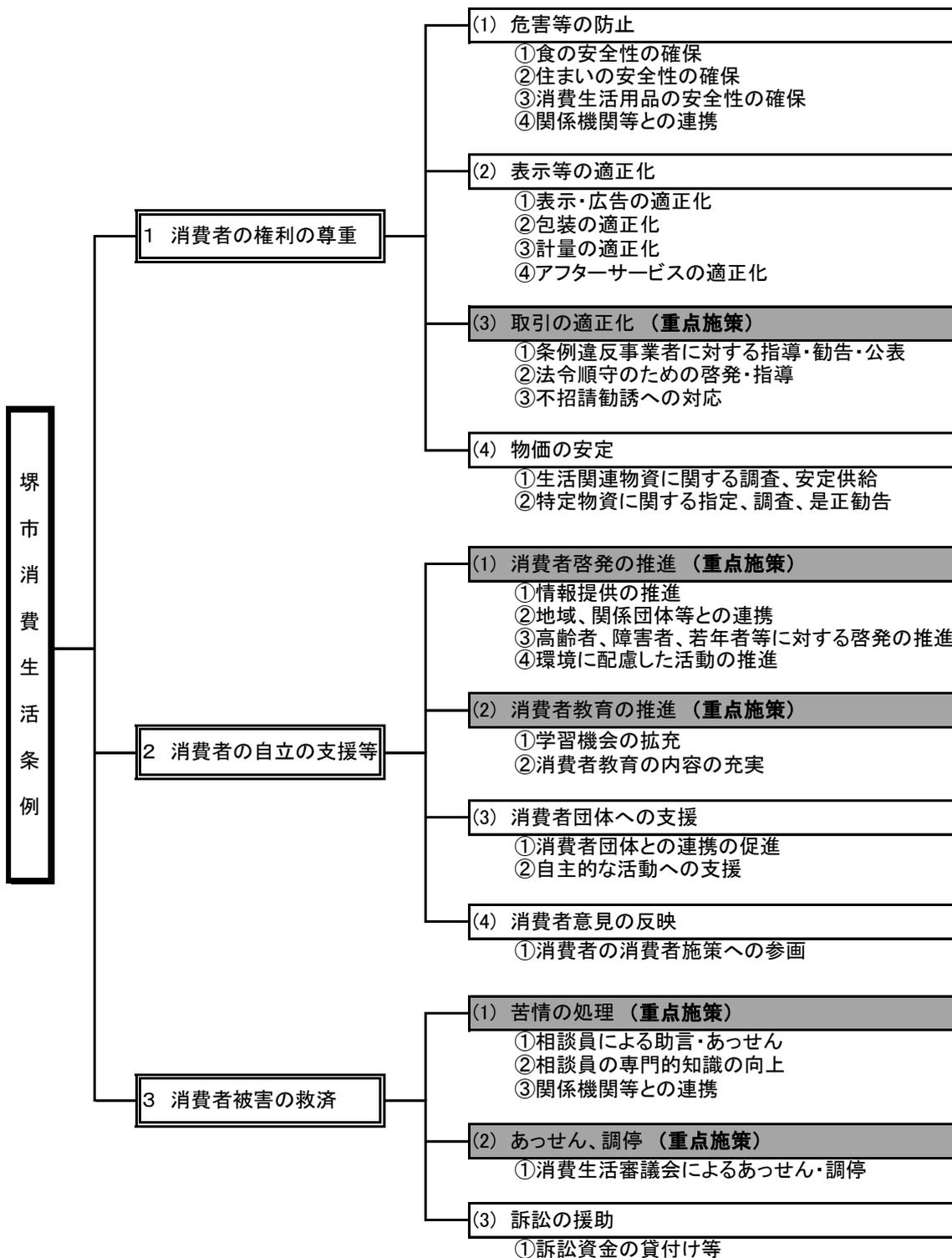
近年の消費者をとりまく社会情勢変化による商品・サービス・取引形態等の複雑・多様化に伴い、これまで以上に消費者と事業者の間にある情報量・交渉力の格差は拡大しており、消費者トラブルの内容も複雑・多様化しています。

このような状況の中、市民に最も身近な消費生活相談窓口である消費生活センターには、これらの相談に迅速かつ的確に対応することが求められており、消費生活相談をはじめとする消費者被害救済体制の一層の充実・強化を図る必要があります。

「被害の救済」では次の3つの項目で施策を具体化します。

- |           |
|-----------|
| ① 苦情の処理   |
| ② あっせん、調停 |
| ③ 訴訟の援助   |

## 5 計画の体系



## 第3章 計画推進のための施策

### 1 消費者の権利の尊重

市民が安全で安心できる消費生活を実現するためには、商品やサービスの安全性を確保すること等によって危害等の防止を図ることや、生活関連物資の安定供給を確保すること等が必要不可欠です。また、新たな商品やサービスが次々と提供され、その取引方法も多様化している現状においては、表示・広告の適正化や取引環境の適正化、計量の適正化等を図るための施策を推進する必要があります。

#### (1) 危害等の防止

食や住まいをはじめとする消費生活に関する商品やサービスの安全性を確保し、危害等の防止を図ることは、消費者の生命・身体に係わる重要な事項であり、消費者の利益の擁護及び増進のための基本となるものです。

消費生活の安全・安心を確保するため、事業者に対する監視指導や、消費者への的確迅速な情報提供等を行います。

#### ① 食の安全性の確保

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	<b>食品関係の監視指導</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○ 食品衛生施設に対して、食品衛生監視員が定期的に立入調査を行い、食品の衛生的な取扱い、施設設備の衛生管理、各種記録の作成・保存状況等について監視指導を行います。</li><li>○ 市内で製造、流通、販売されている食品等について、食中毒菌、食品添加物、残留農薬などの検査を行います。</li><li>○ 食中毒等の健康被害が発生した場合、直ちに調査を開始し、発生原因の究明に努めるとともに、施設の改善指示や営業の禁止・停止等の必要な措置を講じることにより、被害の拡大防止及び再発防止を図ります。</li></ul>	食品衛生課
2	<b>条例に基づく調査・勧告・公表等</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○ 消費生活相談情報等に基づき、市内で製造、流通、販売されている</li></ul>	消費生活センター

	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、事業者に対して調査、勧告等を行い、被害の拡大防止及び再発防止を図ります。	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

## ② 住まいの安全性の確保

	主な施策 施策の内容	担当課
1	<b>室内空気環境の安全の啓発</b> ○ 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を開催し、ダニ・カビなど住居衛生対策について啓発を行います。	環境衛生課
2	<b>建築確認申請の審査、検査</b> ○ 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。	建築指導課
3	<b>住宅・建築物耐震改修等の促進</b> ○ 市民が主体となって行なう耐震化の取組への支援と、耐震化への阻害要因の解消や軽減を図ることを基本に、耐震化への施策に取組み、昭和56年5月以前に建築された木造住宅の無料耐震診断、その他の住宅・建築物の耐震診断への補助や耐震改修設計及び工事に対する補助を実施します。 ○ 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。	建築安全課
4	<b>建築物吹付けアスベストの調査・除去等工事支援</b> ○ 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。	建築安全課
5	<b>老朽建築物の調査、指導</b> ○ 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、	建築安全課

	<p>良好な景観の阻害など、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>	
--	----------------------------------------------------------------------------	--

### ③ 消費生活用品の安全性の確保

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	<p><b>家庭用品の試買検査</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> </ul>	環境衛生課
2	<p><b>電気用品販売事業者への立入検査等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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、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。</li> </ul>	消費生活センター
3	<p><b>ガス用品販売事業者への立入検査等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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、販売事業者への立入検査によつ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。</li> </ul>	消費生活センター
4	<p><b>消費生活用製品の危害防止に係る調査等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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、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。</li> </ul>	消費生活センター
5	<p><b>条例に基づく調査・勧告・公表等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 消費生活相談情報等に基づき、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検査等必要な調査を行い、必要な場合には当該商品の回収</li> </ul>	消費生活センター

	等を指導するなど、危害の拡大防止及び再発防止を図ります。	
--	------------------------------	--

#### ④ 関係機関等との連携

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	<b>関係機関等との連携</b>	消費生活センター
	○ 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。	

## (2) 表示等の適正化

多種多様な商品・サービスが次々と登場し、その取引方法も多様化している中で、消費者が自主的かつ合理的な選択を行うためには、適正な取引環境を確保することが必要です。

消費者が適切に商品・サービスを選択することができるよう、表示・広告の適正化や計量の適正化等を図る施策を推進します。

### ① 表示・広告の適正化

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	<b>食品衛生法に基づく表示の監視指導</b>	食品衛生課
	○ 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。	
2	<b>家庭用品の品質表示に係る調査・指示・公表等</b>	消費生活センター
	○ 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。	
3	<b>条例に基づく調査・勧告・公表等</b>	消費生活センター
	○ 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

	主な施策 施策の内容	担当課
1	<b>過剰な包装等の防止</b> ○ 過剰な包装等の防止について、事業者には周知するとともに、必要に応じて条例に基づいた調査・指導を行います。	消費生活センター

## ③ 計量の適正化

	主な施策 施策の内容	担当課
1	<b>事業所のはかりの定期検査</b> ○ 取引・証明に使用される計量器は、計量法に基づき2年に1回、計量器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。	消費生活センター
2	<b>事業所への立入検査</b> ○ 事業所に立ち入り、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確認します。	消費生活センター
3	<b>商品量目検査</b> ○ 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、各時期百貨店・スーパー等12店舗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。 ○ 検査の結果、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。	消費生活センター
4	<b>計量制度の普及啓発</b> ○ 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。 ○ 毎月1回、使用中の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。 ○ 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	消費生活センター

	し、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。	
--	------------------------------------------------	--

#### ④ アフターサービスの適正化

	主な施策 施策の内容	担当課
1	<b>アフターサービスの適正化</b> ○ 購入後の商品の保障や修理等、アフターサービスの適正化について周知を図るとともに、消費者から苦情の申出があった場合には、当該事業者に対し適正化に向けた指導を行います。	消費生活センター

### 重点施策

#### (3) 取引の適正化

商品・サービスや取引形態の複雑・多様化に伴い、消費者と事業者の間にある情報量・交渉力の格差はますます拡大しており、消費者被害に陥るリスクが高まっています。消費生活センターに寄せられる相談も、契約・解約に関する内容のものが多く、悪質な商法による被害も多発しています。

このような消費者被害を未然に防止し、消費者取引の適正化を図るため、不当な取引行為を行う事業者に対する指導等を行います。

##### ① 条例違反事業者に対する指導・勧告・公表

	主な施策 施策の内容	担当課
1	<b>不当な取引行為に対する調査指導等</b> ○ 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。	消費生活センター

② 法令順守のための啓発・指導

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	<b>事業者団体との連携による適正な事業活動の推進</b>	消費生活センター
	○ 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、特商法、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。	

③ 不招請勧誘への対応

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	<b>不招請勧誘への対策</b>	消費生活センター
	○ 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。	

(4) 物価の安定

消費者が安心して消費生活を営むためには、生活関連物資が安定的に適正な価格で供給されることが必要です。

そのため、その価格の動向や需給の状況、流通の実態等の必要な調査を行い、消費者に情報提供するとともに、必要に応じて、事業者に指導を行います。

① 生活関連物資に関する調査、安定供給

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	<b>生活関連物資の価格等の調査、情報提供等</b>	消費生活センター
	○ 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。	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------	--

② 特定物資に関する指定、調査、是正勧告

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	<p><b>物価の安定を妨げる事業者に対する指導・勧告・公表</b></p> <p>○ 原油価格の上昇や自然災害などにより、生活関連物資の価格が異常に上昇したり、供給不足となった場合には、当該物資を特定物資として指定した上で流通の状況や価格の変動等の調査を実施し、その結果を情報提供します。</p> <p>○ 調査の結果、価格の異常な上昇や供給不足が、事業者の商品等の買い占め・売り惜しみや、社会通念を著しく超える利得を見込んだ価格で供給していること等によると認められるときは、当該事業者に対し、当該行為を是正するよう指導・勧告し、従わない場合にはその旨を公表することで、市民の消費生活の安定を図ります。</p>	消費生活センター

## 2 消費者の自立の支援等

第1章に記載のとおり、規制緩和や高度情報化、国際化の進展等によって、消費者をとりまく社会情勢は、大きく変化し、多種多様な商品・サービスの提供や新しい取引形態の普及など、消費者の利便性は飛躍的に向上し、その選択肢も大幅に拡大していますが、同時に、今まで以上に消費者が自立した主体として、自ら必要な知識や情報を修得・収集し、自主的かつ合理的に行動することが求められています。

このため、堺市における消費者施策においても、消費者の自立支援に向けた取り組みを拡充する必要があります。

### 重点施策

#### (1) 消費者啓発の推進

消費者が消費生活において自主的かつ合理的に行動するためには、商品・サービスの選択や契約に関する情報等、消費生活に関して必要な情報が適切に提供されることが不可欠です。

そのため、消費生活相談の傾向等を分析し、必要な情報を的確に把握したうえ、さまざまな手法で情報提供を行い、また、消費者の年齢、知識、経験、財産の状況等に配慮した啓発活動等を推進します。

##### ① 情報提供の推進

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	<b>消火器・住宅用火災警報器等に関する情報提供の推進</b> ○ 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。	予防査察課
	<b>食品衛生知識の普及啓発</b> ○ 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。 ○ 講習会や意見交換会を開催し、食の安全に関する知識の普及を図ります。	
3	<b>消費者啓発のための講演会の開催</b> ○ 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	消費生活センター

	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。	
4	<b>街頭啓発等の実施</b>	消費生活センター
	○ 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。	
5	<b>広報紙、ホームページによる情報提供</b>	消費生活センター
	○ 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、消費者被害の未然防止に努めます。	
6	<b>啓発用資料の充実</b>	消費生活センター
	○ 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。	
7	<b>情報コーナーの活用</b>	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

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	<b>地域のネットワークを活用した消費者の見守り</b>	消費生活センター
	○ 自治会、民生委員・児童委員、校区福祉委員等地域のネットワークを活用し、啓発冊子の配架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

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	<b>新入社員防火教室の実施</b>	予防査察課
	○ 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	<b>防火訪問の実施</b>	予防査察課
	○ 高齢者等や緊急通報装置所持者に対する防火訪問を実施し、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	<b>出前講座の実施</b>	消費生活センター
	○ 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、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	<b>啓発資料の充実等</b>	消費生活センター
	○ 高齢者、障害者、若年者向けの啓発チラシや冊子など、啓発資料の充実を図り、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

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	<b>堺エコロジー大学の開校</b>	環境総務課
	○ 低炭素都市「クールシティ・堺」を実現し、持続可能な社会の構築に向け、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、堺エコロジー大学を設立します。	
	○ 市民、NPO、企業、学校・大学、行政など堺のまちを構成している様々な人々、団体が、環境に関する知識、経験等を活かし、「大学」と称した仕組み中で、講座やシンポジウム、フィールド学習等を幅広く展開します。	
	○ 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。	
	○ 環境リーダー育成のため専門コースを設定、大阪府立大学の環境教	

	育プログラムとも連携し、専門性の高いカリキュラムを構築します。	
2	<b>堺市建築物総合環境評価</b>	建築指導課
	○ 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	<b>環境教育推進事業</b>	学校企画担当
	○ 【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。	

## 重点施策

### (2) 消費者教育の推進

消費者は、自ら進んで、消費生活に関して必要な知識や判断力を修得し、自主的かつ合理的に行動する必要があります。

そのため、学習機会の拡充や学校における消費者教育の充実等の施策を推進します。

#### ① 学習機会の拡充

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	<b>消費者力向上講座の開催</b>	消費生活センター
	○ 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。	
2	<b>専門的出前講座の実施</b>	消費生活センター
	○ 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

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	<b>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</b>	教務担当
	○ 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	<b>中学生向け啓発冊子の配布</b>	消費生活センター
	○ 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	<b>担当教員に対する研修会の開催</b>	消費生活センター
	○ 小・中学校における消費者教育を充実させるため、小学校家庭科、中学校技術・家庭科担当教員を対象に研修会を開催します。	
4	<b>堺市消費者啓発員に対する研修の実施</b>	消費生活センター
	○ 堺市消費者啓発員に対して研修を実施し、出前講座の内容の充実等を図ります。	

## (3) 消費者団体への支援

消費者問題が複雑・多様化し、消費者個人と事業者との間にある情報量・交渉力の格差が拡大している中、組織的な活動を通じた消費者への情報提供等、消費者団体は大きな役割を果たしています。

より効果的に消費者の利益を確保するため、消費者団体との連携を促進するとともに、消費者団体の自主的な活動を支援する取り組みを推進します。

### ① 消費者団体との連携の促進

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	<b>消費生活に関する情報の共有</b>	消費生活センター
	○ 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。	

2	<b>消費者団体と連携した啓発活動の実施</b>	消費生活センター
	○ 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。	

## ② 自主的な活動への支援

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	<b>消費者団体の事業支援</b>	消費生活センター
	○ 消費者問題の普及啓発を促進し、市民の消費生活の向上を図るため、補助金の交付等、消費者団体の自主的な取り組みに対する支援を行います。	
2	<b>活動の場の提供</b>	消費生活センター
	○ 消費者問題に関する研修会や勉強会の開催など、消費者団体の自主的な取り組みに対し、研修室の貸出等、その活動の場の提供を行います。	

## (4) 消費者意見の反映

消費者施策を市民の消費生活の安定及び向上に効果的につなげるためには、消費者の意見を本市の消費者行政に適切に反映させていくことが重要です。

そのため、消費者が消費者施策に参画し、その意見を述べる機会を設け、施策に適切に反映するよう図っていきます。

### ① 消費者の消費者施策への参画

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	<b>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</b>	消費生活センター
	○ 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	<b>消費生活相談情報等の活用</b>	消費生活センター
	○ 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。	

	<b>市長への申し出制度の活用</b>	
3	○ 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。	消費生活 センター

### 3 消費者被害の救済

近年の消費者をとりまく社会情勢変化による商品・サービス・取引形態等の複雑・多様化に伴い、これまで以上に消費者と事業者の間にある情報量・交渉力の格差は拡大しており、消費者トラブルの内容も複雑・多様化しています。

このような状況の中、市民に最も身近な消費生活相談窓口である消費生活センターには、これらの相談に迅速かつ的確に対応することが求められており、消費生活相談をはじめとする消費者被害救済体制の一層の充実・強化を図る必要があります。

#### 重点施策

##### (1) 苦情の処理

高度化・複雑化する消費生活相談に対応するため、相談員の専門的知識の向上等相談体制の強化を図るとともに、関係機関との連携を強化し、迅速かつ的確に消費者被害の救済を図っていきます。

##### ① 相談員による助言・あっせん

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	<b>専門相談員による助言、あっせん</b>	消費生活センター
	○ 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、迅速かつ的確な解決を図ります。	
2	<b>特別（サラ金）相談の実施</b>	市民人権総務課
	○ 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。	

##### ② 相談員の専門的知識の向上

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	<b>専門的知識向上のための研修への参加</b>	消費生活センター
	○ 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	

	るようになります。	
2	<b>相談アドバイザーの活用</b> ○ 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。	消費生活センター
3	<b>相談用機材・資料の充実</b> ○ 消費生活に関する図書等や相談に使用する機器等を充実させ、消費生活相談体制の強化を図ります。	消費生活センター

### ③ 関係機関等との連携

	主な施策 施策の内容	担当課
1	<b>情報の共有等</b> ○ 消費生活センターで受けた相談や国・府等からの情報を速やかに収集し、市内警察署・各区役所等と情報を共有しながら、消費者被害の未然防止・拡大防止に努めます。 ○ 被害拡大が想定される場合は、緊急に市内警察署・庁内関係課と連携し、対処法を検討します。 ○ 消費生活センターに寄せられた相談情報を、全国消費生活ネットワークシステムに早期に入力・確認すること等によって、消費者庁、国民生活センター等へ速やかに情報伝達します。	消費生活センター
2	<b>警察署との連携</b> ○ 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。	消費生活センター
3	<b>多重債務問題に関する関係機関との連携</b> ○ 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。	消費生活センター

## 重点施策

### (2) あっせん、調停

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

#### ① 消費生活審議会によるあっせん・調停

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	<b>堺市消費生活審議会によるあっせん、調停</b>	消費生活センター
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 高度な専門知識を要するなど、消費生活センターにおける専門相談員による苦情処理では解決が困難な事案について、有識者で組織された堺市消費生活審議会のあっせん、調停により解決を図ります。</li> <li>○ あっせん、調停により得られた合意で定められた義務を事業者が履行しない場合には、消費者からの申し出に応じて、履行状況について調査し、事業者に義務の履行を勧告します。</li> <li>○ 同種被害の防止とその救済のため、あっせん、調停の経過及び結果を公表します。</li> </ul>	

### (3) 訴訟の援助

堺市消費生活審議会によるあっせん・調停によっても解決せず、訴訟に至った事案で、その解決が他の同種被害の救済に資するものについて、一定の要件のもとにその訴訟活動に必要な援助を行います。

#### ① 訴訟資金の貸付け等

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	<b>訴訟資金の貸付け等</b>	消費生活センター
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> </ul>	

## 第4章 計画の実行性の確保

### 1 計画の推進体制の整備

本基本計画に基づく施策の推進に当たっては、庁内の関係部局で組織する「堺市消費者行政庁内委員会」等において関係部局と連携し、施策の効果的な推進を図ります。

また、国、大阪府等の関係機関や、消費者団体、事業者団体等の関係団体との緊密な連携を図り、施策を推進してまいります。

### 2 計画の検証・評価・改善、実施状況の公表

本基本計画の推進に当たっては、毎年度、各施策の進捗状況等をまとめ、消費生活審議会に報告し、検証・評価を行います。また、改善や充実等、見直しの必要な施策については、適宜修正を行います。

なお、各施策の実施状況については、ホームページ等を通じて市民に情報提供します。