

# 第2期堺市消費者基本計画 令和2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> .....	1
■ <u>各施策の実施状況</u>	
<<基本目標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 .....	3
(2) 表示等の適正化 .....	8
(3) 取引の適正化（重点施策） .....	11
(4) 物価の安定 .....	14
<<基本目標2 消費者の自立の支援等>> (1)(2)は「4 消費者教育推進計画」へ	
(3) 消費者団体への支援 .....	16
(4) 消費者意見の反映 .....	17
<<基本目標3 消費者被害の救済>>	
(1) 苦情の処理（重点施策） .....	19
(2) あっせん、調停（重点施策） .....	23
(3) 訴訟の援助 .....	23
<<基本目標4 消費者教育推進計画>>	
(1) 様々な場における消費者教育（重点施策） .....	25
(2) 消費者教育の担い手の支援、連携（重点施策） .....	33

## ■ 計画の各指標項目の進捗状況

### 【指標①】

指標項目	目標値	調査実施方法	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2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%	市政モニターアンケート	16.8%	22.6%	22.3%	—	17.0%
		市民意識調査	—	—	—	11.1%	

※平成28年度～30年度及び令和2年度は「市政モニターアンケート」調査を実施、令和元年度については「消費者問題に関する市民意識調査」を実施。

### ＜参考＞ 令和2年度市政モニターアンケート結果（抜粋）

○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や電話がかかってくることを、どのように感じていますか。

	選択項目	回答数	構成比
1	来てほしくない	452	93.0%
2	来てもよいときがある	21	4.3%
3	来てよい	3	0.6%
4	その他	7	1.4%
	無回答	3	0.6%
	計	486	100%

○【「利用している」と回答した方】

「訪問販売お断りシール」を貼ったことで、以前と比べて効果があったと思いますか。

	選択項目	回答数	構成比
1	訪問販売の件数が減った	15	19.5%
2	件数は変わらないが断りやすくなった	10	13.0%
3	以前と変わらない	25	32.5%
4	わからない	20	26.0%
5	その他	6	7.8%
	無回答	1	1.3%
	計	77	100%

○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	回答数	構成比
1	利用している	77	15.8%
2	知らなかったが今後利用したい	168	34.6%
3	知っているが利用していない	159	32.7%
4	知らなかったし今後利用するつもりもない	78	16.0%
	無回答	4	0.8%
	計	486	100%

○【「知っているが利用していない」「知らなかったし今後利用するつもりもない」と回答した方】  
「訪問販売お断りシール」を利用しないのはなぜですか。【複数回答可】

	選択項目	回答数	構成比
1	貼っても効果があるとは思えないから	71	30.0%
2	貼るまでもなく自分で断れるから	83	35.0%
3	貼ることで家の外観が損なわれるから	67	28.3%
4	日中、家に不在のため、勧誘を受けることがないから	41	17.3%
5	その他	50	21.1%
	無回答	1	0.4%
	計	313	132.1%（※）

（※）複数回答可のため、回答構成比の合計は100%を超える（回答者数は237人）

【指標②】

指標項目	目標値	調査実施方法	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2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%	市政モニターアンケート	40.1%	42.9%	49.4%	—	<b>46.7%</b>
		市民意識調査	—	—	—	30.3%	—

※平成28年度～30年度及び令和2年度は「市政モニターアンケート」調査を実施、令和元年度については「消費者問題に関する市民意識調査」を実施。

＜参考＞ 令和2年度市政モニターアンケート結果（抜粋）

○堺市立消費生活センターを知っていますか。

	選択項目	回答数	構成比
1	名前も役割も知っている	227	46.7%
2	名前は知っているが、役割までは知らない	161	33.1%
3	名前も役割も知らない	98	20.2%
	無回答	0	0.0%
	計	486	100%

【指標③】

指標項目	目標値	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
出前講座の参加者数	2,500人	1,529人	1,251人	888人	1,236人	<b>330人</b>

【指標④】

指標項目	目標値	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
あっせんの解決率	90.0%	90.9%	92.4%	90.3%	92.6%	<b>90.5%</b>

＜参考＞ 令和2年度相談処理状況

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			
7,286	6,551	1,033	935	98	15.8%	90.5%

## 《基本目標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【重点以外の施策】

#### ① 食の安全性の確保

	主な施策	担当課	令和2年度実施内容
	施策の内容		
1	<p>食品関係の監視指導</p> <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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 令和2年度堺市食品衛生監視指導計画に基づき、集団給食施設や広域流通食品製造施設等に重点的に監視指導を行った。</li> <li>○ 食品等の検査を283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5検体であった。これらの食品については製造者に対し、衛生的な食品の取扱いの徹底を指導した。</li> <li>○ 食中毒は2件発生し、患者数は6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、営業の停止、市民への注意喚起等の必要な措置を取り、被害の発生防止及び再発防止に努めた。</li> </ul>
2	<p>条例に基づく調査・勧告・公表等</p> <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・回収等を指導・勧告するなど、危害</li> </ul>	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 実績なし</li> </ul>

	<p>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。</p>		
--	--	--	--

② 住まいの安全性の確保

	<p>主な施策 施策の内容</p>	<p>担当課</p>	<p>令和2年度実施内容</p>
<p>1</p>	<p>室内空気環境の安全の啓発</p> <p>○ 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。</p>	<p>環境薬務課</p>	<p>○ 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2件行い、室内のホルムアルデヒドの簡易測定について1件実施した。</p> <p>○ 広報やホームページ等で市民に啓発を行った。</p>
<p>2</p>	<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</p>	<p>建築防災推進課 (計画策定時の表記は「耐震化推進室」)</p>	<p>実施件数は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・木造住宅無料耐震診断 113件 131戸</li> <li>・特定建築物等耐震診断補助 6件 (沿道義務付建築物含む)</li> <li>・住宅耐震改修補助 21件 21戸</li> <li>・特定建築物等耐震改修補助 2件</li> <li>・省エネ改修補助 9件 9戸</li> <li>・防火改修補助 1件 (耐震改修と同時実施)</li> <li>・危険なブロック塀等撤去補助 79件</li> <li>・軽量フェンス等設置工事補助 15件</li> </ul>

	を利用して耐震化の必要性について啓発します。		
3	建築物吹付けアスベストの調査・除去等工事支援 ○ 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。	建築防災推進課 (計画策定時の表記は「耐震化推進室」)	○ 実施件数は以下のとおり。 ・吹付けアスベストの調査への補助 1件

③ 消費生活用品の安全性の確保

主な施策		担当課	令和2年度実施内容																																																					
施策の内容																																																								
1	<p>家庭用品の試買検査</p> <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>	環境薬務課	<p>○ 年間計画に基づき、延べ34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244検体について試買検査を行った。</p> <table border="1" data-bbox="987 839 2085 1297"> <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 colspan="2">防虫剤</th> <th colspan="2">防菌剤・防カビ剤</th> <th>染料</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・塩化水素・硫酸 水酸化カリウム</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>DTTB</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>24種の特定芳香族アミンを生成するアゾ化合物</td> </tr> <tr> <td>指導業者数</td> <td>23</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>検体数</td> <td>204</td> <td>3</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>6</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・防カビ剤		染料	有害物質	ホルムアルデヒド	水酸化ナトリウム・塩化水素・硫酸 水酸化カリウム	テトラクロロエチレン	トリクロロエチレン	メタノール	DTTB	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	24種の特定芳香族アミンを生成するアゾ化合物	指導業者数	23	1	1	1	1	2	2	1	1	1	検体数	204	3	5	5	5	3	3	5	5	6
主な用途	樹脂加工剤他	洗浄剤	溶剤			防虫剤		防菌剤・防カビ剤		染料																																														
有害物質	ホルムアルデヒド	水酸化ナトリウム・塩化水素・硫酸 水酸化カリウム	テトラクロロエチレン	トリクロロエチレン	メタノール	DTTB	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	24種の特定芳香族アミンを生成するアゾ化合物																																														
指導業者数	23	1	1	1	1	2	2	1	1	1																																														
検体数	204	3	5	5	5	3	3	5	5	6																																														

2	<p>電気用品販売事業者への立入検査等</p> <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>	消費生活センター	<p>○ 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> <table border="1" data-bbox="987 172 2130 368"> <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>6</td> <td>71</td> <td>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>	立入店舗数	検査機種数	違反機種数	主な検査対象	6	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								
6	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								
3	<p>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> <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>	消費生活センター	<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" data-bbox="987 512 2130 651"> <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>3</td> <td>12</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>	立入店舗数	検査機種数	違反機種数	主な検査対象	3	12	0	ガスコンロ、ガスストーブ、湯沸かし器、風呂釜 等
立入店舗数	検査機種数	違反機種数	主な検査対象								
3	12	0	ガスコンロ、ガスストーブ、湯沸かし器、風呂釜 等								
4	<p>消費生活用品の危害防止に係る調査等</p> <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>	消費生活センター	<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" data-bbox="987 951 2130 1090"> <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>18</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>	立入店舗数	検査機種数	違反機種数	主な検査対象	5	18	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								
5	18	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								
5	<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</p>	消費生活センター	○ 実績なし								



	<p>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。</p>		
--	---	--	--

④ 関係機関等との連携

	主な施策	担当課	令和2年度実施内容
	施策の内容		
1	<p>関係機関等との連携</p> <p>○ 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。</p>	消費生活センター	<p>○ &lt;&lt;事故情報の共有&gt;&gt;</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.21 記載の&lt;&lt;情報通知&gt;&gt;を参照。】</p>

**（2）表示等の適正化【重点以外の施策】**

① 表示・広告の適正化

	主な施策	担当課	令和2年度実施内容						
	施策の内容								
1	食品表示法に基づく表示の監視指導	食品衛生課	○ 令和2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。						
	○ 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	家庭用品の品質表示に係る調査・指示・公表等	消費生活センター	○ 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。						
	○ 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。		<table border="1"> <thead> <tr> <th>立入店舗数</th> <th>検査件数</th> <th>違反機種数</th> <th>主な検査対象</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10</td> <td>4,846</td> <td>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>	立入店舗数	検査件数	違反機種数	主な検査対象	10	4,846
立入店舗数	検査件数	違反機種数	主な検査対象						
10	4,846	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						
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						
	○ 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。								

② 包装の適正化

	主な施策	担当課	令和2年度実施内容
	施策の内容		
1	過剰な包装等の防止	消費生活センター	○ 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。
	○ 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

	主な施策	担当課	令和2年度実施内容						
	施策の内容								
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、令和2年度は下記のとおり所在場所検査を実施した。						
	○ 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>585</td> <td>1470</td> <td>14</td> </tr> </tbody> </table>	受検戸数	検査数	不合格数	585	1470	14
受検戸数	検査数	不合格数							
585	1470	14							
2	事業所への立入検査	消費生活センター	○ 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）						
	○ 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。								
3	商品量目検査	消費生活センター	○ 商品量目立入検査は、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） ○ 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。						
	○ 内容量を表記して販売されている商品につ								

	<p>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。</p> <p>○ 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。</p>		<p>(8月は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止)</p> <table border="1" data-bbox="1003 167 2139 370"> <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>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2月</td> <td>55</td> <td>0</td> <td>55</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>55</td> <td>0</td> <td>55</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	0	0	0	0	2月	55	0	55	0	計	55	0	55	0
検査時期	検査件数	超過件数	適正件数	不足件数																			
8月	0	0	0	0																			
2月	55	0	55	0																			
計	55	0	55	0																			
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>○ 「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)</p> <p>○ 市施設等でポスターを配布し、啓発を行った。</p>																				

④ アフターサービスの適正化

	主な施策	担当課	令和2年度実施内容
	施策の内容		
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</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し、その改善を求めた。</p> <p>【主な問題点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談窓口の電話が繋がりにくいことについて</li> </ul>

	ます。		<ul style="list-style-type: none"> <li>・リフォーム工事後の不具合対応や商品の初期不良の対応について</li> <li>・通信販売やネット通販における定期購入における商品購入後に事業者との連絡がとれず、苦情や解約の申し出が困難なことについて</li> </ul>
--	-----	--	--

### (3) 取引の適正化【重点施策】

#### ① 条例違反事業者に対する指導・勧告・公表

	主な施策	担当課	令和2年度実施内容							
	施策の内容									
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、下記のとおり2件の是正指導を実施。</p> <table border="1" data-bbox="983 632 2114 877"> <thead> <tr> <th data-bbox="983 632 1473 684">対象事業者の主な業種・契約内容</th> <th data-bbox="1473 632 2114 684">主な違反行為</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="983 684 1473 780">ペット販売契約（1件）</td> <td data-bbox="1473 684 2114 780">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 data-bbox="983 780 1473 877">屋根工事訪問販売契約（1件）</td> <td data-bbox="1473 780 2114 877">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> </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	ペット販売契約（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）	屋根工事訪問販売契約（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）
対象事業者の主な業種・契約内容	主な違反行為									
ペット販売契約（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）									
屋根工事訪問販売契約（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）									

② 法令遵守のための啓発・指導

主な施策		担当課	令和2年度実施内容								
施策の内容											
1	<p>事業者団体との連携による適正な事業活動の推進</p> <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>	消費生活センター	○ 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。								
			<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>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>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、代理店に対する教育、災害発生時に備えた体制整備、高齢者の外貨建て生命保険契約トラブルについて</td> </tr> <tr> <td>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>	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、代理店に対する教育、災害発生時に備えた体制整備、高齢者の外貨建て生命保険契約トラブルについて	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
			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、代理店に対する教育、災害発生時に備えた体制整備、高齢者の外貨建て生命保険契約トラブルについて										
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										

③ 不招請勧誘への対応

	主な施策	担当課	令和2年度実施内容
	施策の内容		
1	<p>不招請勧誘への対策</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>	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関係施設へ配架した。また、出前講座等の場でもシールの意義を説明し配布した。 また、各区において、全転入者に対してシールを配布した。</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した。</p> <p>○ 訪問販売お断りシールを貼ることの意義（貼っている消費者の家を訪問し勧誘する行為は堺市消費生活条例違反であることなど）や消費生活センターの紹介をシール表面・台紙裏面に追記したものを作成し、一層の普及を図った。</p>

**（４）物価の安定【重点以外の施策】**

① 生活関連物資に関する調査、安定供給

	主な施策	担当課	令和2年度実施内容
	施策の内容		
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"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> </ul>	消費生活センター	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、5月8月は調査を中止し、11月及び2月は実際の店舗での調査は行わず、インターネットやカタログ等通販を利用して購入された商品や販売店のチラシに掲載された価格について、堺市くらしのサポーターに依頼して調査を行い、ホームページ等で情報提供を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●主要品目：食料品（野菜、食肉、調味料等）、日用品（トイレットペーパー、洗剤、ガソリン等）で30品目</li> <li>●実施月：11月、2月の年2回</li> </ul>

②特定物資に関する指定、調査、是正勧告

	主な施策	担当課	令和2年度実施内容
	施策の内容		
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"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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</li> </ul>	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 新型コロナウイルス感染症の国内での感染拡大に伴い、令和2年4月7日に政府において「緊急事態宣言」が発出され、本市が対象地域に指定された。</li> </ul> <p>これに伴い、堺市では、市民生活と関連性が高いと思われる、食料品5品目と日用・家事用品3品目について、価格・供給等の調査を市内2店舗で4月（店舗訪問）及び5月（書面調査）に実施。その結果、4月の1回目調査時には、スパゲッティ、紙おむつ（大人用）の品薄が目立ったものの、5月の2回目調査時には一定量の供給・在庫量が確保されており、価格については大きな変動がなく、安定した状況となっていた。</p> <p>【調査品目】          ≪食料品≫          うるち米5kg・10kg、食パン、スパゲッティ、カップ麺、飲料水（茶）2ℓ・500ml</p>



<p>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>	<p>《日用・家事用品》 ティッシュペーパー、トイレトペーパー、紙おむつ（乳幼児用・成人用）</p> <p>○ 1月の「緊急事態宣言」の発出時においては、同月に市内7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。</p> <p>【調査品目】</p> <p>《日用・家事用品》 ティッシュペーパー、トイレトペーパー、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）</p> <p>(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</p>
---	---

## 《基本目標2 消費者の自立の支援等》

### （3）消費者団体への支援【重点以外の施策】

#### ① 消費者団体との連携の促進

主な施策 施策の内容		担当課	令和2年度実施内容
1	消費生活に関する情報の共有	消費生活センター	○ 実績なし
	○ 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。 ○ 情報共有に当たっては、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。		
2	消費者団体と連携した啓発活動の実施	消費生活センター	○ 「堺市くらしのサポーター」制度の運営に協働して取り組み、以下のような取組を行った。 【主な取組】消費生活に関わる物価調査や量目調査を実施
	○ 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 施策の内容		担当課	令和2年度実施内容
1	消費者団体の事業支援	消費生活センター	○ 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）
	○ 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み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した。</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"> <li>●講演会「新型コロナウイルスについて ～正しく知って正しく予防しよう～」</li> <li>●講演会（学習会）「SDGsから考える食品ロスについて」</li> <li>●学習会「近頃の消費生活センターに寄せられる相談」</li> </ul>
	<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。</p>		

#### (4) 消費者意見の反映【重点以外の施策】

##### ① 消費者の消費者施策への参画

主な施策 施策の内容		担当課	令和2年度実施内容
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	<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"> <li>●[第16回審議会]第2期堺市消費者基本計画に基づく令和元年度施策実施状況について 第3期堺市消費者基本計画（案）について</li> <li>●[第17回審議会]第3期堺市消費者基本計画（案）について</li> <li>●[第18回審議会]第3期堺市消費者基本計画（案）について</li> </ul>
	<p>○ 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。</p>		
2	消費生活相談情報等の活用	消費生活センター	<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"> <li>●広報紙・ホームページ等による注意喚起情報の提供</li> <li>●不当な取引行為を行う事業者に対する指導</li> </ul> <p>○ 市民生活における消費者トラブルの実態や消費者問題に関する意識を把握し、問題の分析や消費者施策への反映に資するため、消費者問題に関する市民意識調査を実施した。</p>
	<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>		

3	市長への申し出制度の活用	消費生活 センター	○ 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》

### (1) 苦情の処理【重点施策】

#### ① 相談員による助言・あっせん

	主な施策	担当課	令和2年度実施内容															
	施策の内容																	
1	専門相談員による助言、あっせん	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】… 7,286件（苦情：6,551件、問合せ・要望：735件） 【処理結果内訳（苦情相談）】 計6,551件</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>態様</th> <th>件数</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(1)助言</td> <td>4,734</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(2)あっせん</td> <td>1,033</td> <td>あっせん率 15.8%</td> </tr> <tr> <td>(3)他機関紹介</td> <td>183</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(4)その他</td> <td>601</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935件、不調98件（あっせん解決率90.5%） 【相談の概要】… <u>別添の資料1-2を参照。</u></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	4,734		(2)あっせん	1,033	あっせん率 15.8%	(3)他機関紹介	183		(4)その他	601	消費者からの情報提供など
	態様			件数	備考													
(1)助言	4,734																	
(2)あっせん	1,033	あっせん率 15.8%																
(3)他機関紹介	183																	
(4)その他	601	消費者からの情報提供など																
	<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、必要に応じて関係部局・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>																	

② 相談員の専門的知識の向上

	主な施策	担当課	令和2年度実施内容									
	施策の内容											
1	専門的知識向上のための研修への参加	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"> <li>● 特定商取引法関連の高齢者に多くみられる消費者トラブル (訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入等)</li> <li>● 金融・保険関連の消費者トラブル (投資トラブルへの対応、暗号資産に関する法改正等)</li> <li>● 消費者教育に携わる講師養成講座(高校生を中心とした若年者への講座実施)</li> <li>● SNSの仕組みと消費者トラブル2回目(オンデマンド配信)</li> <li>● 高齢者の終活に関する消費者トラブル(オンデマンド配信)</li> <li>● 通信・端末の契約に関するトラブル(オンライン配信)</li> </ul>									
	○ 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。											
2	相談アドバイザーの活用	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以下のとおり3回実施した。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">主なテーマ</th> <th style="width: 30%;">講師</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 第1回</li> <li>【相談事例検討】</li> <li>・ ペットとペットフードの抱き合わせ販売について</li> <li>・ 民法改正 契約の不適合責任について</li> </ul> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">弁護士</td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 第2回</li> <li>【相談事例検討】</li> <li>・ 女性力を上げるセミナートラブルについて</li> <li>・ 民法改正 賃貸借契約について</li> </ul> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">弁護士</td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 第3回</li> <li>【相談事例検討】</li> <li>・ 名義冒用で契約されたスマートフォンとタブレットについて</li> </ul> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">弁護士</td> </tr> </tbody> </table>		主なテーマ	講師	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 第1回</li> <li>【相談事例検討】</li> <li>・ ペットとペットフードの抱き合わせ販売について</li> <li>・ 民法改正 契約の不適合責任について</li> </ul>	弁護士	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 第2回</li> <li>【相談事例検討】</li> <li>・ 女性力を上げるセミナートラブルについて</li> <li>・ 民法改正 賃貸借契約について</li> </ul>	弁護士	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 第3回</li> <li>【相談事例検討】</li> <li>・ 名義冒用で契約されたスマートフォンとタブレットについて</li> </ul>	弁護士
	主なテーマ				講師							
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 第1回</li> <li>【相談事例検討】</li> <li>・ ペットとペットフードの抱き合わせ販売について</li> <li>・ 民法改正 契約の不適合責任について</li> </ul>	弁護士											
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 第2回</li> <li>【相談事例検討】</li> <li>・ 女性力を上げるセミナートラブルについて</li> <li>・ 民法改正 賃貸借契約について</li> </ul>	弁護士											
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 第3回</li> <li>【相談事例検討】</li> <li>・ 名義冒用で契約されたスマートフォンとタブレットについて</li> </ul>	弁護士											
○ 弁護士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。												

3	相談用資料の充実	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 消費生活相談の迅速・的確な解決や、効果的な事業者指導につなげるため、法律や判例、制度の解釈に関する書籍等、資料の充実を図った。</li> <li>【内容】消費者六法（最新版）</li> <li>○ 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。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> </ul>		

③ 関係機関等との連携

主な施策		担当課	令和2年度実施内容
施策の内容			
1	情報の共有等	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ &lt;&lt;緊急消費生活相談情報※&gt;&gt; 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</li> <li>○ &lt;&lt;情報通知&gt;&gt; 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"> <li>●音波振動剃刀の刃の交換の際の外傷</li> <li>●鼻の脂肪溶解術に伴う鈍痛</li> <li>●自動車教習時の骨折</li> <li>●電動自転車走行時による骨折（2件）</li> <li>●歯科治療においての医療過誤</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> </ul>		

2	警察署との連携	消費生活センター	<p>○ 「堺市内警察署・堺市立消費生活センター連絡会議」</p> <p>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した。</p> <p>【主なテーマ】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●持続化給付金の不正受給の相談について</li> <li>●来訪要請型の訪問販売事業者について</li> <li>●ネット取引での詐欺行為について</li> <li>●海外からの送り付けへの対応について</li> <li>●遺品整理を行う事業者の許可について</li> </ul> <p>○ 違法行為が疑われる事業者に関する刑事訴訟法に基づく警察からの照会に対し、相談者の了解を得たうえで、該当事案の情報提供を実施した。</p> <p>○ 特殊詐欺被害の未然防止に向けて、本市と市内各警察署との間で締結した「堺市における特殊詐欺被害防止対策に関する協定」に基づき、特殊詐欺被害防止電話パトロールを実施。また、市内各警察署の方から最新の手口の情報や被害予防のための対策等について、教示を受ける機会を設けることで、電話パトロールによる注意喚起時に最新の情報をアナウンスした。</p>
	<p>○ 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・拡大防止に努めます。</p>		
3	多重債務問題に関する関係機関との連携等	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のうち、多重債務に関する相談は 40 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。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。</p>
	<p>○ 多重債務問題に関して、関係機関や庁内関連部局とも連携し、適切な救済を図ります。</p>		



## (2) あっせん、調停【重点施策】

### ① 堺市消費生活審議会によるあっせん・調停

	主な施策	担当課	令和2年度実施内容
	施策の内容		
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"> <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>	消費生活センター	○ 実績なし

## (3) 訴訟の援助【重点以外の施策】

### ① 訴訟資金の貸付け等

	主な施策	担当課	令和2年度実施内容
	施策の内容		
1	<p>訴訟資金の貸付け等</p> <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又は応訴する場合で、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</li> </ul>	消費生活センター	○ 実績なし

	料の提供等の援助を行います。		
--	----------------	--	--

## 《基本目標4 消費者教育推進計画》

### （1）様々な場における消費者教育（重点施策）

#### ① 学校等における消費者教育の推進

##### 《幼稚園、保育所等》

	主な施策	担当課	令和2年度実施内容
	施策の内容		
1	消費者教育に関する取組支援	消費生活センター	○ 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「子どもにスマホを与えるときに読む本」「わたしたちの暮らしと買い物」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。
	○ 幼児向け教材の充実をはじめ、市内の幼稚園や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。		
2	事故防止に関する情報提供	消費生活センター	○ 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。  ○ 新たに開設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。
	○ 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。		

##### 《小学校、中学校、高校等》

	主な施策	担当課	令和2年度実施内容
	施策の内容		
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	学校指導課 （計画策定時の表記は「教務課」）	○ 新学習指導要領では、小学校家庭科において、「買い物の仕組みや消費者の役割」が新設され、売買契約の基礎について学んだ。 ○ 中学校では、消費生活センター作成の啓発冊子を活用し授業実践を行った。 ○ 中学校では二年次、三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。
	○ 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「身近な消費生活と環境」において、「物や金銭の使い方と買物について（小）」「家庭生活と消費について（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		

	<p>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。</p>		
2	<p>環境・防災教育推進事業</p> <p>【環境・防災教育研究校の指定】</p> <p>○ 指定を受けた研究校は地域の実態に応じた環境教育を推進し、ホームページや子どもゆめフォーラムにおいて、実践の発信を行います。</p> <p>【グリーンカーテン整備】</p> <p>○ 希望した40校程の幼稚園、小学校、中学校がゴーヤ等の栽培によるグリーンカーテン作りに取り組み、ホームページや展覧会において、その成果を発信します。</p>	<p>学校指導課 (計画策定時の表記は「学校企画課」)</p>	<p>※【環境・防災教育研究校の指定】については、平成25年度末を以て終了。</p> <p>【グリーンカーテン整備】</p> <p>○ 小学校25校・中学校10校・幼稚園8園(計43校園・79教室)が整備事業を行い、体験活動を通じて環境保全に関する興味関心を高めた。また、ホームページで成果の発信等を行った。</p> <p>＜実施内容＞</p> <p>(1) グリーンカーテン作り</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ゴーヤ等によるグリーンカーテン作りを行う。</li> </ul> <p>(2) 緑化体験学習及び環境学習の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苗の植え付け、水やり、栽培記録の作成等、緑化体験学習を計画的に実施する。</li> </ul> <p>(3) 気温低減の効果検証</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・教室内外の気温測定の指導を行い、効果検証データを記録する。</li> </ul> <p>(4) 情報発信</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・グリーンカーテンの取組状況及び生育状況を学校園ホームページに適宜掲載する。</li> <li>・教室内外の温度差などを測定し、教室内の気温低減効果を保護者や地域に情報発信する。</li> </ul>
3	<p>学校における消費者教育の支援</p> <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資料を作成し、市内の学校に配布する等、消費者教育用資料の充実を図るとともに、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>消費生活センター</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】</p> <p>「中学生もみんな消費者」</p> <p>【主な内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者の「権利」と「責任」</li> <li>●消費者市民社会について</li> <li>●「契約」の基礎知識</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>●若者が狙われる悪質商法の主な手口と対策</li> <li>●お金の使い方</li> <li>●スマートフォン・インターネットのトラブル</li> <li>●インターネット利用のマナー</li> <li>●製品事故を防ぐためのポイント</li> <li>●循環型社会について</li> </ul>
4	<p>高校生向け啓発機会の充実</p> <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>	消費生活センター	<p>○ 市立高校における家庭科授業用資料として、消費者教育資料を配付した。</p> <p>【資料名称】 「消費のギモンQ&amp;A」</p> <p>【主な内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●成年年齢について</li> <li>●消費者の権利と責任</li> <li>●消費者市民社会について</li> <li>●契約の基礎知識</li> <li>●キャッシュレス決済について</li> <li>●借金（多重債務）について</li> <li>●賃貸契約について</li> <li>●若者の消費者トラブルの事例</li> <li>●製品事故について</li> <li>●相談先案内</li> <li>●クーリング・オフについて</li> </ul>

《大学等》

	主な施策	担当課	令和2年度実施内容
	施策の内容		
1	出前講座等の実施	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 新入生（330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。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。</li> <li>○ 実績なし（大学等のイベントの多くが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止）</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 新入生オリエンテーション等の様々な機会を捉えて、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。</li> </ul>		
2	若年者向け啓発資料の充実	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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架・配布を行った。</li> <li>○ 新たに開設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。</li> <li>○ 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。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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、市内大学への配架等を行うことで、消費者トラブルの未然防止を図ります。</li> </ul>		

② 地域社会における消費者教育の推進

	主な施策	担当課	令和2年度実施内容
	施策の内容		
1	高齢者支援ネットワーク会議等を通じた消費者被害の未然防止・救済	消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 高齢者支援ネットワーク会議を開催したほか、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、地域包括ケア推進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。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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等を通じ、関係者間の連携を図るとともに、迅速な情報提供等を行うことにより、消</li> </ul>	地域包括ケア推進課 （計画策定）	

	<p>費者被害の未然防止や救済につなげます。</p>	<p>時の表記は「高齢施策推進課」)</p>	
	<p>障害者に対する情報提供の充実</p> <p>○ 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。</p> <p>○ また、気づ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、障害者本人はもとより、支援者等を通じた予防や早期の気づき等の観点から、消費生活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。</p>	<p>障害施策推進課</p> <p>消費生活センター</p>	<p>○ 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・音声化事業を開始した。</p> <p>【事業の概要】</p> <p>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> <p>※市からの依頼完成数</p> <p>計20件（4月1件、5月1件、6月7件、7月1件、8月3件、9月2件、1月2件、2月2件、3月1件）</p> <p>②完成データは担当部署へデイジー形式・音楽CD形式で提供</p> <p>③②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</p>
3	<p>啓発用資料の充実</p> <p>○ 関係各課と連携し、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。</p>	<p>消費生活センター</p> <p>関係各課</p>	<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> <p>●高齢者向け啓発資料 ●若年者向け啓発資料 ●相談事例集</p> <p>●関係省庁・団体作成資料</p> <p>【主な配架場所・配布先】</p> <p>●消費生活センター ●各区役所 ●公民館 ●庁内関係部局</p> <p>●消費者団体 ●関係団体 ●市内大学</p> <p>○ 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。</p>

4	<p>出前講座の実施</p> <p>○ 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。</p> <p>○ また、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づき・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。</p>	消費生活センター	<p>○ 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。</p> <p>【開催回数】 1回</p> <p>【参加者数】 330人</p> <p>＜内訳＞大学生対象 1回（330人）</p>																												
5	<p>消費者教育受講機会の拡充</p> <p>○ 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、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。</p>	消費生活センター	<p>○ 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）</p>																												
6	<p>広報紙、ホームページによる情報提供や効果的な情報提供方法の拡充</p> <p>○ 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。</p> <p>○ また、様々な層の消費者に的確に情報を届けるため、広報紙・ホームページ以外にも効果的な情報提供の拡充を図ります。</p>	消費生活センター	<p>○ 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。</p> <table border="1" data-bbox="987 900 2123 1294"> <thead> <tr> <th>月</th> <th>掲載記事</th> <th>月</th> <th>掲載記事</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>子どものスマートフォン利用にご注意！！</td> <td>10</td> <td>副業ビジネスを装った出会い系サイトの広告にご注意</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>・注文した覚えのない荷物にご注意！ ・新型コロナウイルスに便乗した詐欺にご注意を！</td> <td>11</td> <td>継続利用サービスの契約にご注意</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>「簡単に稼げる」副業ビジネスにご注意</td> <td>12</td> <td>通信販売の利用にご注意</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>（紙面スペースの都合により掲載なし）</td> <td>1</td> <td>新成人の方はご注意ください！SNSを使ったマルチ商法の勧誘</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>宅配業者を装った不審なメールにご注意</td> <td>2</td> <td>賃貸住宅の原状回復トラブルにご注意</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>修繕や工事の高額請求トラブルにご注意を！</td> <td>3</td> <td>一人暮らしの若者を狙った勧誘にご注意</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 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。</p> <p>【主なパンフレット等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●相談事例に基づく注意喚起情報</li> <li>●被害拡大等早期に周知を要する緊急情報</li> <li>●国が公表する製品事故等の情報</li> </ul>	月	掲載記事	月	掲載記事	4	子どものスマートフォン利用にご注意！！	10	副業ビジネスを装った出会い系サイトの広告にご注意	5	・注文した覚えのない荷物にご注意！ ・新型コロナウイルスに便乗した詐欺にご注意を！	11	継続利用サービスの契約にご注意	6	「簡単に稼げる」副業ビジネスにご注意	12	通信販売の利用にご注意	7	（紙面スペースの都合により掲載なし）	1	新成人の方はご注意ください！SNSを使ったマルチ商法の勧誘	8	宅配業者を装った不審なメールにご注意	2	賃貸住宅の原状回復トラブルにご注意	9	修繕や工事の高額請求トラブルにご注意を！	3	一人暮らしの若者を狙った勧誘にご注意
月	掲載記事	月	掲載記事																												
4	子どものスマートフォン利用にご注意！！	10	副業ビジネスを装った出会い系サイトの広告にご注意																												
5	・注文した覚えのない荷物にご注意！ ・新型コロナウイルスに便乗した詐欺にご注意を！	11	継続利用サービスの契約にご注意																												
6	「簡単に稼げる」副業ビジネスにご注意	12	通信販売の利用にご注意																												
7	（紙面スペースの都合により掲載なし）	1	新成人の方はご注意ください！SNSを使ったマルチ商法の勧誘																												
8	宅配業者を装った不審なメールにご注意	2	賃貸住宅の原状回復トラブルにご注意																												
9	修繕や工事の高額請求トラブルにご注意を！	3	一人暮らしの若者を狙った勧誘にご注意																												



7	街頭啓発等の実施	消費生活センター	○ 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）
	○ 消費者月間や区民まつり等の機会を捉え、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。		
8	消費者啓発のための講演会の開催	消費生活センター	○ 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）
	○ 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。		
9	PTAや関係団体等に対する情報提供等	消費生活センター	○ 実績なし (例年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ている。)
	○ 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。		
10	情報コーナーの活用	消費生活センター	○ 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。 【主な新規配架内容】 ●令和2年度 お買物・くらしの川柳入賞作品パネル (最優秀賞・優秀賞・佳作パネル各1枚 計3枚)
	○ 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DVD等の閲覧コーナーを設けるとともに、貸出もを行います。		

11	<p>食品衛生知識の普及啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> </ul>	食品衛生課	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 一般的な食中毒予防をはじめ、近年の食中毒の事例紹介や食品取扱施設の衛生管理に関する講習会、幼稚園児を対象とした手洗い教室等を開催し、広く食の安全に関する知識の普及に努めた。</li> <li>○ 市内各戸で配布される広報さかいに啓発記事を掲載する。また、ホームページにより、注意喚起情報等の迅速な提供を行った。主な内容・見出しは以下のとおり。 <ul style="list-style-type: none"> <li>【広報さかい】</li> <li>・食品の安全に関する講習会・ビデオ貸し出しのご案内</li> <li>・貝毒にご注意</li> <li>・梅雨時の食中毒にご用心！</li> <li>・夏の食中毒を予防しましょう</li> <li>・毒きのこや有毒植物にご注意！</li> <li>・ノロウイルスにご注意</li> <li>【ホームページ】</li> <li>・鶏の生食によるカンピロバクター食中毒にご注意！</li> <li>・食中毒とは</li> </ul> </li> </ul>
12	<p>堺エコロジー大学運営事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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運営します。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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</li> </ul>	環境政策課 (計画策定時の表記は「環境共生課」)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 堺エコロジー大学運営事業は、令和元年度で終了した。</li> <li>○ 環境学習促進事業において、廃棄物埋立地の成り立ちや埋立地を活用した森づくりについて学ぶ講座を実施。</li> </ul>

	とも連携して、専門性の高いカリキュラムを構築します。		
--	----------------------------	--	--

### ③ 家庭における消費者教育の推進

	主な施策	担当課	令和2年度実施内容
	施策の内容		
1	家庭における消費者教育の推進	消費生活センター	○ 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。
	○ 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。		
2	PTAや関係団体等に対する情報提供等	消費生活センター	○ (再掲) P.31項番9を参照
	(P.31項番9 再掲)		
3	食品衛生知識の普及啓発	食品衛生課	○ (再掲) P.32項番11を参照
	(P.32項番11 再掲)		
4	堺エコロジー大学運営事業	環境政策課 (計画策定時の表記は「環境共生課」)	○ (再掲) P.32項番12を参照
	(P.32項番12 再掲)		

## (2) 消費者教育の担い手の支援、連携 (重点施策)

### ① 学校等における担い手

	主な施策	担当課	令和2年度実施内容
	施策の内容		
1	教員に対する研修会の開催	消費生活	○ 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)

	○ 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。	センター	
2	学校における消費者教育の支援 (P.26項番3 再掲)	消費生活センター	○ (再掲) P.26項番3を参照

② 地域における担い手

主な施策 施策の内容		担当課	令和2年度実施内容
1	出前講座の内容の充実 ○ 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。	消費生活センター	○ 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。
2	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。	消費生活センター	○ 出前講座については、実績なし(新型コロナウイルス感染症拡大防止のため実施を中止) ○ 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」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。
3	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当たり、専門的知識を持った講師の派遣など、事業者団体と連携した取組を行います。	消費生活センター	○ 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)
4	消費者団体との連携の促進 (P.16①項番1、2 再掲)	消費生活センター	○ P.16①項番1、2を参照
5	消費者団体の自主的な活動への支援 (P.16~17②項番1、2 再掲)	消費生活センター	○ P.16~17②項番1、2を参照

6	堺エコロジー大学運営事業	環境政策課	○ P.32項番12を参照
	(P.32項番12 再掲)	(計画策定時の表記は「環境共生課」)	