

# 第4期堺市消費者基本計画 (令和8年度～令和12年度) 骨子案

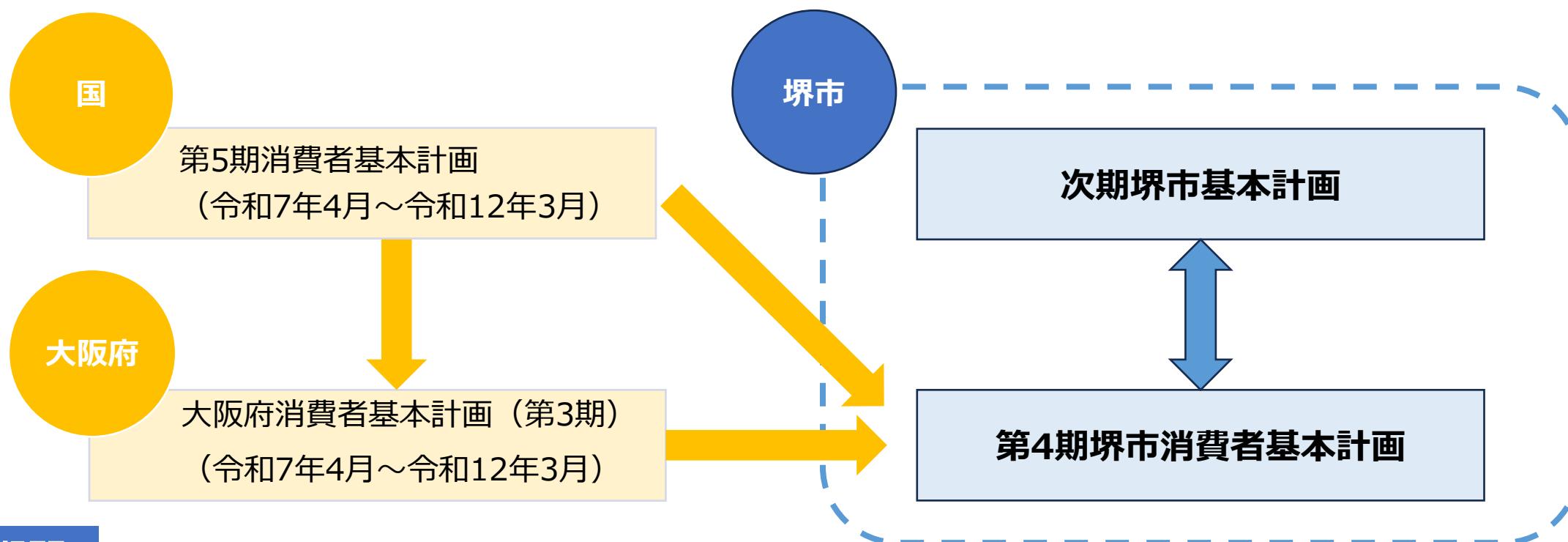
令和7年6月  
市民人権局 市民生活部 消費生活センター

## 1. 目的

- 「堺市消費生活条例」第9条の規定に基づき、市の消費者施策を総合的かつ計画的に推進するための基本となる計画として、令和7年度に終了する現行計画の基本的な考え方を踏襲しつつ、時代に即した見直しを行い、後継計画として策定するもの。
- 堺市、事業者、事業者団体、消費者（市民）、消費者団体がそれぞれの責務と役割を認識して主体的に責任ある行動を取り、互いに協力しながら、安全・安心な消費生活の実現をめざす。
- 消費者教育を総合的・一体的に推進することを目的に平成24年12月に制定された「消費者教育の推進に関する法律」の趣旨を踏まえ、現行計画と同様に同法第10条に基づく「消費者教育推進計画」の性格を合わせ持つ計画とする。

## 2. 計画の位置づけ

次期堺市基本計画を上位計画として位置付け、関連分野における他の行政計画や指針との調和を図り、国（消費者庁）の「第5期消費者基本計画」や大阪府の「大阪府消費者基本計画（第3期）」との整合を有するものとする。



## 3. 計画期間

令和8年度から令和12年度まで（5年間）

## Ⅱ 背景

### 1. 消費者を取り巻く環境

- 高齡化の進展
- デジタル社会の更なる進展
- 消費生活のグローバル化
- 悪質商法や特殊詐欺の増加

### 2. 国、府における消費者行政の動向

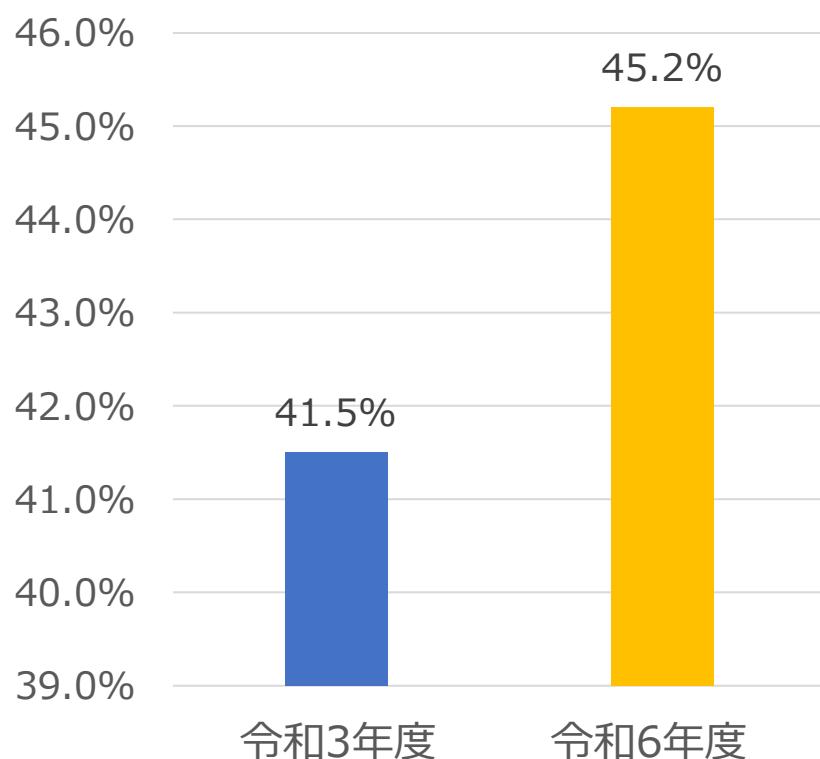
【国（消費者庁）】  
令和7年3月 第5期消費者基本計画の策定

【大阪府】  
令和7年3月 大阪府消費者基本計画（第3期）の策定

### 3. 堺市の消費者相談の現状

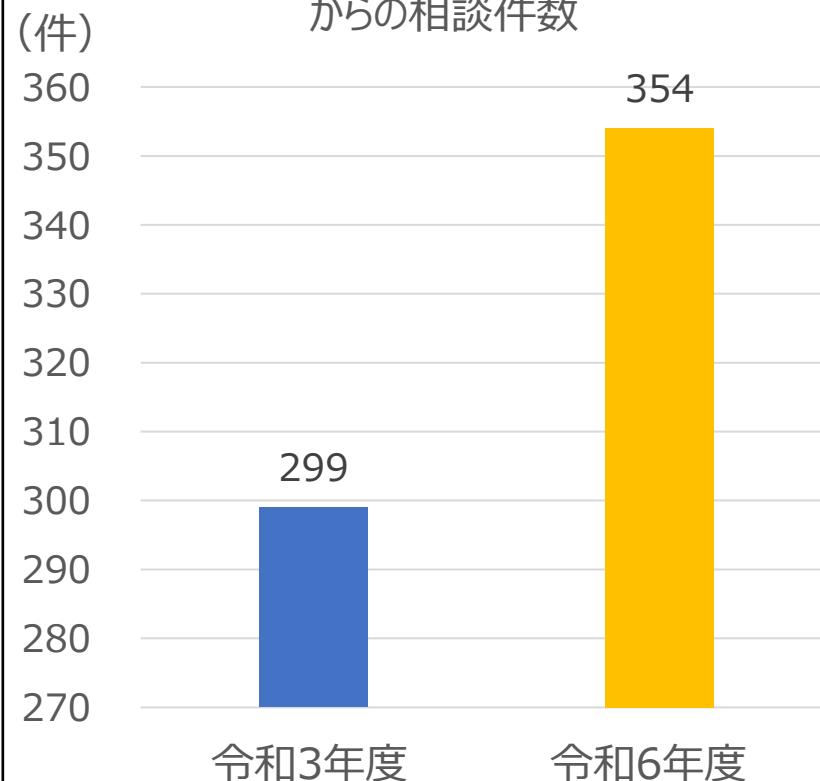
#### 高齡者からの相談増

60歳以上の高齡者からの相談割合



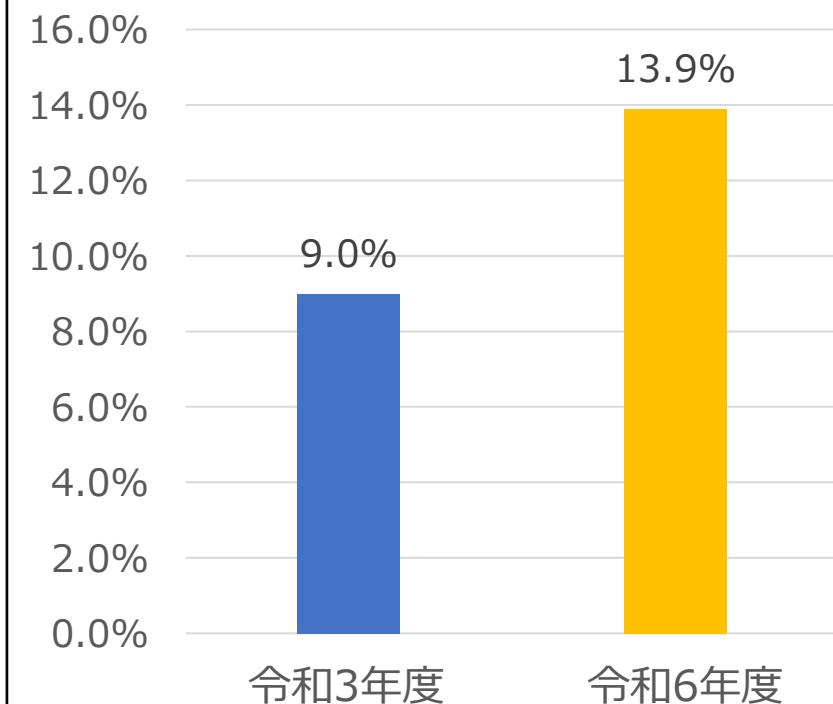
#### 見守り等が必要な相談増

見守り者（70歳以上の契約者の家族等）からの相談件数



#### インターネット等でのトラブル増

インターネット等にて配信される広告に関する相談割合



### 4. 本市の課題

高齡者の消費者トラブルへの対応

認知症や高齡者等の見守り配慮を要する相談者への対応

インターネット、SNS関連のトラブルへの対応

## 基本目標

## 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
- (2) 表示等の適正化
- (3) 取引の適正化

**基本目標2**  
消費者の自立支援

- (1) 各世代に応じた消費者教育の充実【重点施策】**
- (2) 消費者団体への支援
- (3) 消費者意見の反映

**基本目標3**  
消費者被害の救済

- (1) 消費者被害の拡大防止（苦情の処理）【重点施策】**
- (2) あっせん、調停
- (3) 訴訟の援助

**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・障害者関係機関や団体との連携強化【重点施策】**
- (2) デジタル社会の急速な進展に伴う新たな課題への対応【重点施策】**
- (3) 持続可能な社会の形成に向けた消費行動の促進

1	<b>各世代に応じた消費者教育の充実</b>	
	対応する基本目標	<b>基本目標2 消費者の自立支援</b>
	内容	消費者教育コーディネーターを中心とし、各ライフステージに応じた消費者教育・啓発を推進する。
	取組	学校における消費者教育の支援、出前講座等の実施、啓発用資料の充実、街頭啓発、家庭における消費者教育の推進、事業所における消費者教育の推進 等
2	<b>消費者被害の拡大防止（苦情の処理）</b>	
	対応する基本目標	<b>基本目標3 消費者被害の救済</b>
	内容	相談員の専門的知識の向上による相談体制の強化や国、府、警察等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・拡大防止を図る。
	取組	相談員による助言・あっせん、専門的知識向上のための研修への参加、相談アドバイザーの活用、相談用資料の充実、警察との連携、多重債務問題に関する関係機関との連携 等
3	<b>高齢者・障害者関係機関や団体との連携強化</b>	
	対応する基本目標	<b>基本目標4 経済社会の発展等に伴う環境変化への対応</b>
	内容	高齢者や障害者等の配慮を要する消費者について、消費者被害の未然防止を図るため、本人だけでなく周囲の見守りを行う関係機関や団体に対する情報提供等の充実を図り、高齢者・障害者の権利擁護を促進する。
	取組	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、障害者に対する情報提供の充実、出前講座の実施、消費者安全確保地域協議会の運用 等
4	<b>デジタル社会の急速な進展に伴う新たな課題への対応</b>	
	対応する基本目標	<b>基本目標4 経済社会の発展等に伴う環境変化への対応</b>
	内容	高度情報通信社会の発展に伴い消費者トラブルが多様化、複雑化するなか、SNS、市ホームページ、出前講座等の啓発活動による情報発信の機会を活用し、消費者のデジタルリテラシー向上に取り組む。
	取組	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、学校や家庭における消費者教育の支援、相談対応スキル向上のための研修への参加 等

## 1. 推進体制の整備

基本計画の掲げる施策の推進に当たっては、総合的かつ円滑な施行を確保するため、庁内の関係部局等と連携し、施策の効果的な推進を図る。

また、国、大阪府、警察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、施策の円滑な推進に努める。

## 2. 計画の検証・評価・改善、実施状況の公表

計画を総合的かつ計画的に推進するため、各施策の進捗状況等を堺市消費生活審議会に報告し意見を聴取することで、毎年度、実績等の検証・評価を行う。さらに、改善や充実等、見直しの必要な施策は、適宜修正を行う。

なお、各施策の実施状況はホームページ等を通じて市民に情報提供を行う。

### <計画の推進イメージ>

