

(2) 表示等の適正化

① 表示・広告の適正化

施策名 施策の内容(計画記載)		担当課	23年度実施内容	課題、今後の取組事項など						
1	食品衛生法に基づく表示の監視指導 ○ 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。	食品衛生課	○ 平成23年度堺市食品衛生監視指導計画に基づき、市内食品販売施設、食品製造施設等に対し、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か年2回監視指導を行いました。また、関係施設からの相談に随時応じたほか、JAS法を所管する大阪府環境農林水産部および近畿農政局と連携し、表示の確認を行うなど、適正な表示の徹底を図りました。	○ 今後も、堺市食品衛生監視指導計画に基づき、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。 ○ 関係部局との連携を強化し、食品表示の違反や不備を発見した際に速やかに対応できるように努めます。						
2	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。	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行いました。 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>立入店舗数</th> <th>調査件数</th> <th>違反件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">20</td> <td style="text-align: center;">8,101</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table>	立入店舗数	調査件数	違反件数	20	8,101	0	○ 引き続き、販売事業者への立入検査を実施し、消費者が不測の損失を被ることがないように、家庭用品の適正な品質表示の確保を図ります。
立入店舗数	調査件数	違反件数								
20	8,101	0								
3	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。	消費生活センター	○実績なし	○ 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・再発防止を図ります。						

② 包装の適正化

施策名 施策の内容(計画記載)		担当課	23年度実施内容	課題、今後の取組事項など
1	<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。</p>	消費生活センター	<p>○ 23年度に消費生活センターに寄せられた相談の中には、過剰包装等に関するものはありませんでした。</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・指導を行います。</p>

③ 計量の適正化

施策名 施策の内容(計画記載)		担当課	23年度実施内容	課題、今後の取組事項など															
1	<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受検義務があるため、その定期検査を実施します。</p>	消費生活センター	<p>○ 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、23年度は下記のとおり所在場所検査を実施しました。</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 style="text-align: center;">48</td> <td style="text-align: center;">196</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table>	受検戸数	検査数	不合格数	48	196	0	<p>○ 24年度は、持ち運び可能なはかり等を対象に、集合検査を実施します。</p>									
受検戸数	検査数	不合格数																	
48	196	0																	
2	<p>事業所への立入検査</p> <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を検査します。</p>	消費生活センター	<p>○ 市内の事業所に対し、下表のとおり立入検査(台帳検査)を行いました。</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>検査日数</th> <th>検査事業所数</th> <th>検査個数</th> <th>不適正個数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>燃料油メーター</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>石油ガスメーター</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">2650</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table>		検査日数	検査事業所数	検査個数	不適正個数	燃料油メーター	2	2	2	0	石油ガスメーター	2	7	2650	0	<p>○ 引き続き、事業所への立入検査を実施します。</p>
	検査日数	検査事業所数	検査個数	不適正個数															
燃料油メーター	2	2	2	0															
石油ガスメーター	2	7	2650	0															

3	商品量目検査 ○ 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。	消費生活センター	○ 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行いました。そのうち、不適正な事業者に対して問題点を指摘するとともに、その改善を求めました。 <table border="1" data-bbox="985 239 1590 526"> <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>5</td> <td>13</td> <td>6</td> <td>785</td> <td>68</td> </tr> <tr> <td>9月</td> <td>7</td> <td>16</td> <td>4</td> <td>1,078</td> <td>57</td> </tr> <tr> <td>12月</td> <td>8</td> <td>17</td> <td>4</td> <td>1,184</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>20</td> <td>46</td> <td>14</td> <td>3,047</td> <td>151</td> </tr> </tbody> </table> ○ 買取りによる検査として、試買検査を実施しました。その結果は、検査件数255件中、超過件数が6件でした。	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	5	13	6	785	68	9月	7	16	4	1,078	57	12月	8	17	4	1,184	26	計	20	46	14	3,047	151	○ 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います。
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	5	13	6	785	68																													
9月	7	16	4	1,078	57																													
12月	8	17	4	1,184	26																													
計	20	46	14	3,047	151																													
4	計量制度の普及啓発 ○ 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。	消費生活センター	○ 計量強調月間にイズミヤ阪和堺店において、一日計量士を実施しました。また、市施設等にポスターを配布し、啓発を行いました。 ○ 月1回の家庭用はかりの無料検査では、1年間で計13名が受検し、受検個数は15個、そのうち不良は2個でした。 ○ 啓発事業として、各区で行われた区民まつりの会場において、来場者に対して啓発チラシ等の配布を行いました。(全7区において実施)	○ 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、啓発活動を行います。また、月1回の家庭用はかりの無料検査も継続して実施します。																														

④ アフターサービスの適正化

	施策名 施策の内容(計画記載)	担当課	23年度実施内容	課題、今後の取組事項など
1	アフターサービスの適正化 ○ 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	○ 平成23年度に消費生活センターに寄せられた相談のうち、アフターサービスに関するものは123件でした。そ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は、センターから当該事業者に対して問題点を指摘するとともに、その改善を求めました。	○ 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います。

(4) 物価の安定

① 生活関連物資に関する調査、安定供給

	施策名 施策の内容(計画記載)	担当課	23年度実施内容	課題、今後の取組事項など
1	生活関連物資の価格等の調査、情報提供等 ○ 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。	消費生活センター	○ 堺市消費生活モニターに依頼し、主要品目(野菜・肉類・ガソリンなど25品目)について価格調査を行い、各区市政情報コーナー等で情報提供を行いました。 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・情報提供を行うとともに、著しい不足や高騰が生じた場合は、速やかに措置を講じます。 なお、調査については、24年度に創設する堺市くらしのサポーター制度を活用し、消費者と連携して取り組みます。

② 特定物資に関する指定、調査、是正勧告

	施策名 施策の内容(計画記載)	担当課	23年度実施内容	課題、今後の取組事項など
1	物価の安定を妨げる事業者に対する指導・勧告・公表 ○ 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。 ○ 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。	消費生活センター	○実績なし	○ 当該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ます。

《2 消費者の自立の支援等》

(3) 消費者団体への支援

① 消費者団体との連携の促進

	施策名 施策の内容(計画記載)	担当課	23年度実施内容	課題、今後の取組事項など
1	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。	消費生活センター	○ 消費生活センターに寄せられた相談情報等のうち、被害の拡大防止のため緊急に周知する必要があるものは、その都度情報提供を行いました。	○ 引き続き、相談情報を注視し、迅速な注意喚起情報の提供を行います。
2	消費者団体と連携した啓発活動の実施 ○ 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。	消費生活センター	○ 消費者月間の啓発活動として市役所庁舎で行った来庁者に対する啓発チラシ配布や、各種調査の実施に当たり、消費者団体と連携した取組を行いました。	○ 引き続き、消費者団体と連携した啓発活動を行います。 24年度は、新たに創設する堺市くらしのサポーター制度の運営に協働して取組み、より一層効果的な啓発活動の実施を図ります。

② 自主的な活動への支援

	施策名 施策の内容(計画記載)	担当課	23年度実施内容	課題、今後の取組事項など
1	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、市民の消費生活の向上を図るため、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。	消費生活センター	○ 消費者団体が行う食の安全に関するイベント等の取組に対し、円滑な実施に向けた関係課等との調整を行いました。	○ 引き続き、消費者団体の自主的な取組に対する支援を行います。
2	活動の場の提供 ○ 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。	消費生活センター	○ 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ました。	○ 引き続き、活動の場の提供を行い、消費者団体の自主的な活動への支援を行います。

(4) 消費者意見の反映

① 消費者の消費者施策への参画

	施策名 施策の内容(計画記載)	担当課	23年度実施内容	課題、今後の取組事項など
1	<p>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</p> <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>	消費生活センター	○ 消費者及び消費者団体代表者に堺市消費生活審議会の委員を委嘱しました。	○ 引き続き、消費者及び消費者団体代表者に委員として参画してもらい、重要事項を審議いただきます。
2	<p>消費生活相談情報等の活用</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>	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の内容や傾向等を分析し、消費者への注意喚起情報の提供等の啓発施策に反映させるとともに、トラブルの原因となった勧誘行為等について事業者を指導することで、消費者被害の未然防止・拡大防止を図りました。	○ 消費生活相談で寄せられた消費者の意見を的確に把握することで、より効果的な施策実施につなげます。
3	<p>市長への申し出制度の活用</p> <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>	消費生活センター	○ 実績なし	○ 制度の周知を図るとともに、対象事案が生じた際には、速やかに手続きを行います。

《3 消費者被害の救済》

(3) 訴訟の援助

① 訴訟資金の貸付け等

	施策名 施策の内容(計画記載)	担当課	23年度実施内容	課題、今後の取組事項など
1	訴訟資金の貸付け等 ○ 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。	消費生活センター	○実績なし	○ 対象事案が生じた際には、速やかに手続きを行います。