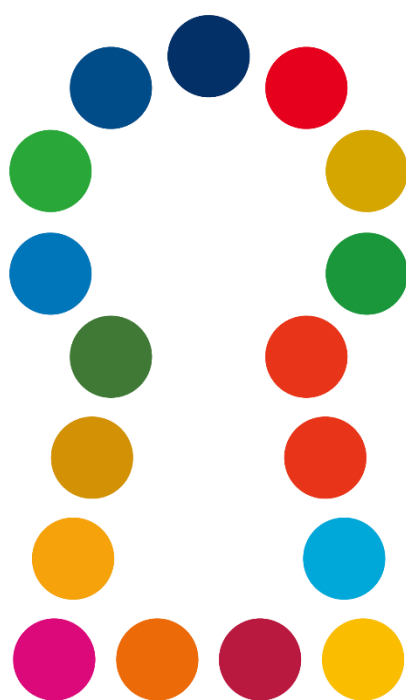


第3期堺市消費者基本計画

令和3（2021）年度 ▶ 令和7（2025）年度



SDGs未来都市・堺

Sustainable Development Goals Future City, SAKAI CITY

令和3（2021）年5月



はじめに

本市では、市民の消費生活の安定及び向上を図るため、「堺市消費生活条例」に基づき、平成28（2016）年2月に「第2期堺市消費者基本計画」を策定し、消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進してきました。

近年、消費者のさまざまな需要に応じた商品・サービスが提供され、利便性や選択肢が拡大する一方、高齢化の進行やスマートフォン等の情報通信手段の発達による高度情報通信社会の進展等、消費者を取り巻く社会情勢の急激な変化によって、インターネット関連のトラブルなど、新たな消費者問題が発生しています。

さらに、令和4（2022）年4月には、改正民法の施行に伴い、成年年齢が20歳から18歳へ引き下げられ、一般的に社会的経験が浅いとされる若年者を狙った悪質商法等による消費者被害の拡大が懸念されるなど、消費者を取り巻く状況の変化に的確に対応していく必要があります。

また、消費者それぞれが自身の消費行動を通じて公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する「消費者市民社会」の実現に向けた消費者教育の推進も求められています。

この度、本市ではこのような社会情勢の変化を踏まえ、新たな課題へ機敏に対応するため、「第3期堺市消費者基本計画」を策定しました。

本計画では、4つの基本目標の実現に向けた取組を実施し、市の消費者施策を推進するうえでの基本理念である消費者の権利の尊重及び消費者の自立支援を図ります。

本計画を実効性のあるものとするために、今後とも市民の皆様や関係機関・関係団体の方々との緊密な連携のもと、安全・安心な消費生活の実現に向け、効果的な施策の実施に取り組みます。

結びに、本計画の策定にあたり、貴重なご意見をいただきました市民の皆様や関係団体、並びに審議会にご参画いただきました有識者の皆様に、心から厚くお礼申し上げます。

令和3（2021）年5月

堺市長

永藤英機



◆ 目 次 ◆

第1章 計画策定にあたって

1 計画の目的	1
2 計画の位置付け	2
3 計画期間	2

第2章 計画策定の背景

1 消費者を取り巻く社会情勢の変化	3
2 国における消費者行政の動き	7
3 大阪府における消費者行政の動き	8
4 堺市における消費者問題の現状	9

第3章 計画の基本的な考え方

1 計画の基本目標	32
2 計画の体系	36
3 計画の指標	37

第4章 計画推進のための施策

《基本目標1 消費生活の安全・安心の確保》

(1) 危害等の防止	42
(2) 表示等の適正化	45
(3) 取引の適正化	47
(4) 物価の安定	49

《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】	50
Ⅰ 消費者教育の推進の必要性	50
Ⅱ 消費者教育の推進の基本的な方向	51
Ⅲ 消費者教育の推進の内容	54
(1) -1 ライフステージに応じた消費者教育・啓発の推進	54
(1) -2 消費者教育の担い手の支援・育成	63
(2) 消費者団体への支援	66
(3) 消費者意見の反映	67

《基本目標3 消費者被害の救済》

- (1) 苦情の処理 68
- (2) あっせん、調停 70
- (3) 訴訟の援助 70

《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 71
- (2) 高度情報通信社会の進展への対応 73
- (3) 持続可能な社会の形成に向けた消費行動の促進 75

第5章 計画の実効性の確保

- 1 計画の推進体制の整備 77
- 2 計画の検証・評価・改善、実施状況の公表 77

<資料編>

- 第3期堺市消費者基本計画策定経過 79
- 堺市消費生活審議会委員名簿 80
- 消費者問題に関する市民意識調査実施結果 82
- パブリックコメント実施結果 83
- 堺市消費生活条例 84