

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

食品や住居、生活用品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・身体にかか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、消費者への迅速かつ的確な情報提供、関係機関と連携した危害防止等の取組を推進します。

① 食品の安全性の確保

施策番号	施策名／施策内容	担当課
1	食品関係施設の監視指導	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 食品関係施設に食品衛生監視員が定期的に立ち入り、施設整備の清潔保持など一般的な衛生管理と、危害発生防止のため重要な工程を管理するための取組からなる「HACCP（Hazard Analysis Critical Control Point）に沿った衛生管理」が適切になされるよう監視指導を行います。 ○ 市内で製造される又は流通する食品等について、食中毒菌、食品添加物、残留農薬等の検査を行います。 ○ 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て発生原因を究明し、施設の改善指示や営業の禁停止等の必要な措置を講じ、被害の拡大防止と再発防止を図ります。 	食品衛生課
2	条例に基づく調査・勧告・公表等	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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入調査等を行い、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。 <p>また、必要な場合には、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>	消費生活センター

② 住まいの安全性の確保

施策番号	施策名／施策内容	担当課
3	室内空気環境の安全の啓発	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 	環境薬務課
4	住宅・建築物耐震・防火等改修の促進	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 市民が主体となって行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り組み、昭和56（1981）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により、耐震診断や改修に関する情報提供を行い、区民まつりや自主防災組織による催し等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。 	建築防災推進課
5	建築物吹付けアスベストの調査・除去等工事支援	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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

③ 生活用品の安全性の確保

施策番号	施策名／施策内容	担当課
6	家庭用品の試買検査	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 衣類やエアソール製品等のさまざまな家庭用品に含まれる化学物質で、健康被害を起こすおそ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。 ○ 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。 	環境薬務課

7	電気用品販売事業者への立入検査等	消費生活センター
	○ 「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。	
8	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	消費生活センター
	○ 「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。	
9	消費生活用製品の危害防止に係る調査等	消費生活センター
	○ 「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。	
10	条例に基づく調査・勧告・公表等	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。	

④ 関係機関等との連携

施策番号	施策名／施策内容	担当課
11	関係機関等との連携	
	○ 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。	消費生活センター

(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必要があります。

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

施策番号	施策名／施策内容	担当課
12	食品表示の監視指導	
	○ 「食品表示法」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。	食品衛生課
13	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
14	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、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 包装の適正化

施策番号	施策名／施策内容	担当課
15	過剰な包装等の防止	
	○ 過剰な包装等の防止について、事業者に周知し、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

施策番号	施策名／施策内容	担当課
16	事業所のはかりの定期検査	
	○ 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の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
17	事業所への立入検査	
	○ 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。	消費生活センター
18	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
19	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。 ○ 「計量強調月間」に、市施設及び適正計量管理事業所へ啓発を行います。 ○ 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

④ アフターサービスの適正化

施策番号	施策名／施策内容	担当課
20	アフターサービスの適正化	
	○ 購入後の商品の保証や修理等、アフターサービスの適正化について周知を図り、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

(3) 取引の適正化 重点施策

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は情報量・交渉力の面で格差があることから、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、消費者の知識不足、判断力不足に付け入るような悪質な商法による被害や、通常の取引においても、取引の内容を理解できないまま契約してしまうことでトラブルになるケースもあります。

このような消費者被害やトラブルを未然に防止し、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や、事業者に対する適正な事業活動推進の要請等の取組を行います。

① 条例違反事業者に対する指導・勧告・公表

施策番号	施策名／施策内容	担当課
21	不当な取引行為に対する調査指導等	
	<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・勧告します。</p> <p>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

② 法令遵守のための啓発・指導

施策番号	施策名／施策内容	担当課
22	事業者団体との連携による適正な事業活動の推進	
	<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」や「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

③ 不招請勧誘への対応

施策番号	施策名／施策内容	担当課
23	不招請勧誘への対策	
	<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い、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

(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、消費者に情報提供し、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

施策番号	施策名／施策内容	担当課
24	生活関連物資の価格等の調査、情報提供等	
	<ul style="list-style-type: none">○ 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。○ 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

② 特定物資に関する指定、調査、是正勧告

施策番号	施策名／施策内容	担当課
25	物価の安定を妨げる事業者に対する指導・勧告・公表	
	<ul style="list-style-type: none">○ 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、供給不足になったりした場合には、当該物資を特定物資として指定したうえ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など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

《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】 重点施策

《Ⅰ 消費者教育の推進の必要性》

「消費者基本法」では第2条第1項において、消費者の権利の一つとして「消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供されること」を定め、「消費者政策は、消費者が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消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない」としています。

また、同法第7条第1項では、「消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない」とし、消費者の理想像として自立した主体であることをうたっています。

一方、国や地方公共団体に対しては同法第17条において、「消費者の自立を支援するため、消費生活に関する教育や啓発等の必要な施策を講ずる」ことや、「地域の社会的、経済的状况に応じた施策を講ずるよう努める」ことを定めています。

こうしたことに鑑み、消費者教育の機会が提供されることが消費者の権利であることを踏まえ、平成24（2012）年12月に施行された「消費者教育の推進に関する法律」（以下、「消費者教育推進法」という。）では第3条において、基本理念の一つに「消費者教育は、消費生活に関する知識を修得し、これを適切な行動に結び付けることができる実践的な能力が育まれることを旨として行われなければならない」ことを掲げています。

加えて、同法第10条第2項では、「市町村は、その区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画（「市町村消費者教育推進計画」）を定めるよう努めなければならない」としています。

そこで、本計画の策定にあたっては、前計画に引き続き当該法律の趣旨を踏まえ、「消費者教育・啓発の推進」を重点施策と位置付けたうえで、本市における「消費者教育推進計画」としても位置付けるものとします。

なお、この計画における「消費者教育」とは、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育及びこれに準ずる啓発活動を言います。

① 消費者教育の意義

「消費者教育推進法」によれば、自立した消費者であるためには、まず被害に遭わない消費者であること、そして合理的意思決定ができる消費者であることが重要ですが、消費者教育とは、これに加えて「社会の一員として、より良い市場とより良い社会の発展のために積極的に関与する」消費者を育成する教育であるとしています。

すなわち、消費者の日々の意思決定や行動が、総体として経済社会の発展や持続可能な

社会を形成するうえで大きな役割を果たすことを認識し、社会の一員として行動する消費者を育成する必要があることを示しています。

このため、行政には、生涯を通じたすべてのライフステージにおいて、自らの意思決定や消費行動がもたらす影響と社会的役割を自覚し、社会の担い手としてモラルとマナーを備えた市民として行動する消費者を育成することが求められています。

② 消費者市民社会の意義

「消費者教育推進法」第2条第2項では、消費者の社会的役割や消費者教育推進の在り方を考える際の共通概念として「消費者市民社会」を定めています。

「消費者市民社会」とは、「消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参加する社会をいう。」としたうえで、消費者教育の定義に消費者市民社会の形成に参画することの重要性の理解、関心を深めるための教育も含むこととされました。

こうしたことを踏まえ、消費者市民社会の形成に寄与する消費者を育む消費者教育を推進するにあたっては、被害に遭わない消費者、合理的意思決定ができる自立した消費者、意図せず加害者にならない消費者にとどまらず、社会の一員として、よりよい市場とよりよい社会の発展のために積極的に関与する消費者を育成する観点も必要です。

《Ⅱ 消費者教育の推進の基本的な方向》

消費者教育を推進するにあたっては、さまざまな場で行われる取組を体系的に整理し、また、消費者教育に関わる各主体の役割や連携を明確にすることで、総合的・一体的な推進につなげる必要があります。

ここでは、消費者教育を推進するうえで、各取組の体系化に関する基本的な方向性や各主体の役割・連携についての考え方等を記載します。

① 体系的推進のための取組の方向

消費者教育に係る取組を体系的に推進するにあたり、「消費者教育が育むべき力」「ライフステージに応じた体系的な実施」「消費者の特性に対する配慮」の3つを基本的方向として推進します。

(a) 消費者教育が育むべき力

消費者教育の範囲は広く、消費生活の幅広い領域に関連しますが、国の「消費者教育の推進に関する基本的な方針」では、その対象領域を以下の4つに分類し、それぞれの領域で育むべき力（目標）を示しています。

本市が推進する消費者教育に係る対象領域や育むべき力の考え方についても、この分類にならうものとしします。

領域	育むべき力
消費者市民社会の構築に関する領域	<ul style="list-style-type: none"> ■ 自らの消費が環境、経済、社会及び文化等の幅広い分野において、他者に影響を及ぼし得るものであることを理解し、適切な商品やサービスを選択できる力 ■ 持続可能な社会の必要性に気付き、その実現に向けて多くの人々と協力して取り組むことができる力 ■ 消費者が、個々の消費者の特性や消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、主体的に社会参画することの重要性を理解し、他者と協働して消費生活に関連する諸課題の解決のために行動できる力
商品等やサービスの安全に関する領域	<ul style="list-style-type: none"> ■ 商品等やサービスの情報収集に努め、内在する危険を予見し、安全性に関する表示等を確認し、危険を回避できる力 ■ 商品等やサービスによる事故・危害が生じた際に、事業者に対して補償や改善、再発防止を求めて適切な行動をとることができる力
生活の管理と契約に関する領域	<ul style="list-style-type: none"> ■ 適切な情報収集と選択による、将来を見通した意思決定に基づき、自らの生活の管理と健全な家計運営をすることができる力 ■ 契約締結による権利や義務を明確に理解でき、違法・不公正な取引や勧誘に気付き、トラブルの回避や事業者等に対して補償、改善、再発防止を求めて適切な行動をとることができる力
情報とメディアに関する領域	<ul style="list-style-type: none"> ■ 高度情報化社会における情報や通信技術の重要性を理解し、情報の収集・発信により消費生活の向上に役立てることができる力 ■ 情報、メディアを批判的に吟味して適切な行動をとり、個人情報管理や知的財産保護等、さまざまな情報を読み解く力を身に付け、活用できる力

(b) ライフステージに応じた体系的な実施

消費者教育は、学校、地域、家庭、職域等のライフステージに応じたさまざまな教育の場を活用して効果的に行われ、また、それぞれのライフステージにおける消費者教育のイメージが、さまざまな主体において共有されることが重要です。

特に、大学生、社会人、高齢者等に対する消費者教育については、体系的な取組がされにくく、また、社会人については、事業者等が従業員に対して行う消費者教育の具体

的内容やこれにより育まれる能力、事業者にとってのメリットなどが、事業者・従業員の双方に十分には認識されていない現状があります。

こうした体系的な消費者教育の機会が準備されていないライフステージにある消費者への取組を意識して、生涯を通じた切れ目のない学びの機会を提供する必要があります。

(c) 消費者の特性に対する配慮

消費者の特性としては、例えば、年齢、性別、障害の有無のほか、消費生活に関する知識の量、就業の状態、居住形態、時間的余裕の有無、情報通信機器の利用可能状況等が考えられます。

場合によっては、このような消費者の特性により、市場において消費者の権利を自ら行使できない状況に陥ることで、消費者問題が一層深刻化することがあります。

消費者教育を効果的に推進するにあたっては、さまざまな立場や状況、事情や特性等のある消費者それぞれがどこに住んでいても、生涯を通じて、さまざまな場で消費者教育を受けることができるよう配慮のうえ取り組む必要があります。

② 各主体との連携・協働

消費者教育の推進にあたっては、その内容からして消費者行政と教育行政が緊密に連携することが効果的であるとの観点から、消費者行政部局と教育部局とが緊密に連携し、それ以外の行政各部局とも情報共有しながら、施策を推進する必要があります。

また、地域において、さまざまな機会を捉えて消費者教育を実施する環境を作るためには、多様な立場の担い手の協力が期待されます。

そのためには市が中心になり、消費者団体や事業者・事業者団体等の自主性を尊重しつつ、活動を支援し、相互の連携と情報共有の仕組みを作る必要があります。

《Ⅲ 消費者教育の推進の内容》

これまでに記載した消費者教育の推進の必要性や体系的推進のための取組の基本的方向等を踏まえ、今後取り組むべき施策の具体的内容や方法を示します。

(1) -1 ライフステージに応じた消費者教育・啓発の推進

① 学校等における消費者教育・啓発の推進

【幼稚園、保育所等】

幼稚園教育要領や保育所保育指針では、「身近な物を大切にする」ことなどを掲げており、お金・物を大切に扱うことや約束・きまりを守ることの大切さなど、義務教育以降の教育につながるよう、幼児が使える教材の提供等を通じ、幼児期における消費者教育を支援します。

また、子どもの事故防止に関する情報提供等により、事故の未然防止を図るための取組も推進します。

施策番号	施策名／施策内容	担当課
26	消費者教育に関する取組支援	
	○ 幼児向け教材の充実をはじめ、市内の認定こども園や幼稚園、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。	消費生活センター
27	事故防止に関する情報提供	
	○ 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。	消費生活センター

【小学校、中学校、高等学校等】

平成29（2017）年3月に小・中学校の学習指導要領が改訂され、移行期間を経て小学校では令和2（2020）年度から、中学校では令和3（2021）年度から新学習指導要領に基づく教育が全面実施されることとなっています。今回改訂された小・中学校学習指導要領においては、社会科、家庭科、技術・家庭科等で現行の規定に加え、消費者教育に関する内容が充実されました。

小学校の家庭科においては、小学校と中学校の内容の系統性を図り、自立した消費者を育成するために、「買物の仕組みや消費者の役割」を新設し、中学校における「売買契約の仕組み」や「消費者の基本的な権利と責任」、「消費者被害の背景とその対応」の基礎となる学習ができるようにしています。

中学校の家庭科においては、キャッシュレス化の進行に伴い、小・中・高等学校の内容の系統性を図り、金銭の管理に関する内容を新設しています。

また、消費者被害の低年齢化に伴い、消費者被害の回避や適切な対応が一層重視されることから、売買契約の仕組みを関連させて消費者被害について取り扱うこととしています。

高等学校学習指導要領においては、平成29（2017）年3月に改訂された後、移行期間を経て令和4（2022）年度から年次進行で実施される予定です。

今回改訂された高等学校の学習指導要領では、成年年齢の引下げにより在学中に成年となることで生じうる消費者被害を防ぎ、自立した消費者を育成するために消費者教育に関する内容の一層の充実を図っています。

〔小学校における消費者教育に関する主な内容（新学習指導要領より）〕

教科	主な内容
社会科	<ul style="list-style-type: none"> ■ 販売の仕事が消費者の多様な願いを踏まえ売り上げを高めるよう、工夫して行われること ■ 社会生活を営む上で大切な法やきまり
家庭科	<ul style="list-style-type: none"> ■ 買い物の仕組み、売買契約の基礎 ■ 物や金銭の使い方と買い物について、消費者の役割が分かること ■ 物や金銭の大切さ、計画的な使い方について理解すること ■ 身近な物の選び方、買い方を考え、工夫すること ■ 自分の生活と身近な環境との関わりや物の使い方などを考え、工夫すること
特別の教科 道徳	<ul style="list-style-type: none"> ■ 節度を守り節制に心掛けること ■ 法やきまりの意義を理解した上で進んでそれらを守り、自他の権利を大切にし、義務を果たすこと

※太字は主な充実箇所

〔中学校における消費者教育に関する主な内容（新学習指導要領より）〕

教科	主な内容
社会科 （公民的分野）	<ul style="list-style-type: none"> ■ 社会生活における物事の決定の仕方、きまりの役割、法の意義 ■ 契約の重要性やそれを守ることの意義及び個人の責任について理解すること ■ 金融などの仕組みや働きを理解すること ■ 市場の働きと経済に関連して、希少性に注目すること ■ 個人や企業の経済活動における役割と責任 ■ 消費者の保護と、それらの意義を理解すること ■ 消費者の自立の支援なども含めた消費者行政
技術・家庭科 （家庭分野）	<ul style="list-style-type: none"> ■ 購入方法や支払い方法の特徴、計画的な金銭管理の必要性、クレジットなどの三者間契約 ■ 売買契約の仕組み、消費者被害の背景とその対応 ■ 物資・サービスの選択に必要な情報を活用して購入について考え、工夫すること

	<ul style="list-style-type: none"> ■ 消費者の基本的な権利と責任、自分や家族の消費生活が環境や社会に及ぼす影響を理解すること ■ 自立した消費者として責任ある消費行動を考え、工夫すること ■ 環境に配慮した消費生活を考え、実践できること
特別の教科 道徳	<ul style="list-style-type: none"> ■ 節度を守り節制に心掛け、安全で調和のある生活をする ■ 法やきまりの意義を理解し、それらを進んで守り、また、そのよりよい在り方について考え、自他の権利を大切に、義務を果たして、規律ある安定した社会の実現に努めること

※太字は主な充実箇所

〔高等学校における消費者教育に関する主な内容（新学習指導要領より）〕

教科	主な内容
公民科 (公共)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 多様な契約及び消費者の権利と責任、私法に関する基本的な考え方 ■ 財政及び租税の役割、市場経済の機能と限界、金融の働き ■ 活発な経済活動と個人の尊重を共に成り立たせることが必要であること ■ 金融を通じた経済活動の活性化
公民科 (政治・経済)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 経済活動と市場、経済主体と経済循環 ■ 財政の働きと仕組み及び租税などの意義、金融の働きと仕組み ■ 市場経済の機能と限界、消費者に関する問題
家庭科 (家庭基礎)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 消費者の権利と責任を自覚して行動できるよう消費生活の現状と課題、消費行動における意思決定や契約の重要性、消費者保護の仕組みについて理解すること ■ 多様な契約やその義務と権利、消費者信用及びそれらをめぐる問題 ■ 自立した消費者として、生活情報を活用し、適切な意思決定に基づいて行動することや責任ある消費について考察し、工夫すること
家庭科 (家庭総合)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 生涯を見通した生活における経済の管理や計画 ■ キャッシュレス社会が家計に与える利便性と問題点 ■ 消費生活の現状と課題、消費行動における意思決定や責任ある消費の重要性について理解を深めること ■ 消費者の権利と責任を自覚して行動できるよう、消費者問題や消費者の自立と支援などについて理解すること ■ 契約の重要性や消費者保護の仕組みについて理解を深めること ■ 多様な契約やその義務と権利、消費者信用及びそれらをめぐる問題 ■ 自立した消費者として、生活情報を活用し、適切な意思決定に基づいて行動できるよう考察し、責任ある消費について工夫すること

※太字は主な充実箇所

これら学習指導要領に基づく取組を中心に、専門的、実践的知識を有する外部機関等との連携を含めた取組内容や、インターネット利用に伴うトラブルなど、子どもたちが巻き込まれやすい消費者トラブルに関する情報提供の充実を図ります。

施策番号	施策名／施策内容	担当課
28	<p>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</p> <p>○ 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「消費生活・環境」において、「物や金銭の使い方と買物（小）」「金銭の管理と購入（中）」「消費者の権利と責任（中）」「消費生活・環境についての課題と実践（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>	<p>学校教育部 教育センター</p>
29	<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用資料を作成し、市内の学校に配布するなど消費者教育用資料の充実を図り、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>
30	<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>	<p>消費生活センター</p>
31	<p>ごみの減量化・リサイクルに関する出前講座等の実施</p> <p>○ 幼少期からの環境教育としてマスコットキャラクターを利用した出前講座等を実施し、ごみの減量化・リサイクルへの意識や関心を高めます。</p>	<p>資源循環推進課</p>

【大学等】

成年者と未成年者が混在する大学等においては、成年に達しているか否かによって消費者としての権利と責任が大きく変化することを踏まえ、これら学生の持つさまざまな特性に応じ、積極的に消費者教育に取り組む必要があります。その際、学生への生活支援を行うのみならず、自立した社会人としての消費者、つまり、生産者・サービス提供者といった職業人としての自立もめざした教育を行うことが求められています。

また、令和4（2022）年4月から成年年齢が引き下げられて以降は、既に成年に達していれば未成年であることを理由とした契約の取消しなどの権利を行使することができなくなるため、悪質商法や契約等に関するトラブルに遭う学生の増加が懸念されます。

そのため、学生に対して契約を含む各種の消費生活や消費者問題に関する情報や知識を、積極的に提供する機会を拡大するなど消費者教育の推進を支援します。

施策番号	施策名／施策内容	担当課
32	出前講座等の実施	
	○ 新入生オリエンテーションなどのさまざまな機会を捉えて、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。	消費生活センター
33	若年者向け啓発資料の充実	
	○ 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、市内の大学等への配架や配布を行うことで、消費者トラブルの未然防止を図ります。	消費生活センター
34	大学の教職員等に対する啓発活動の実施	
	○ 大学による、学生に対する契約に関する知識やトラブルへの対処方法の啓発活動の充実をめざし、大学の教職員を対象とした、消費者問題に関する情報提供や注意喚起を行う場を設けます。	消費生活センター

② 地域・家庭・職域における消費者教育・啓発の推進

【地域】

自立した消費者を育成するためには、地域においても消費者教育に取り組むことが重要です。消費者が自ら必要な知識や技能を収集・習得し、それを実際の生活での適切な行動に結び付けるため、消費者被害の防止に必要な情報や商品・サービスの基礎知識・契約知識等の消費生活に関する情報の的確な発信や、消費者が主体的・能動的に学ぶことのできる機会の拡充を図り、社会の一員としてよりよい社会の発展のために積極的に関与する消費者を育成する取組を推進します。

先述のとおり、消費者問題はすべての消費者に画一的に生じるものではなく、消費者の

状況によってその特徴は異なります。特に判断力の低下した高齢者や支援が必要な障害者については、その状況に配慮した本人への消費者教育だけでなく、支援者の方に対する働きかけや地域の見守り活動も重要です。

また、同じ年齢層であっても、その生活の態様は一様ではなく、消費者教育の実施方法や啓発資料等の情報提供手段に関しても、各消費者の状況に配慮した適切な方法で実施することが必要です。

そのため、消費者の属性に応じた各種コミュニティ、例えば自治会、PTA、子育てサークル、老人クラブ等を活用した消費者教育の取組も推進していきます。

施策番号	施策名／施策内容	担当課
35	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	
	○ 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等の取組を通じ、関係者間の連携を図り、消費生活に関する情報提供等を行うことにより、消費者被害の未然防止や救済につなげます。	消費生活センター 地域包括ケア推進課
36	障害者に対する情報提供の充実	
	○ 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。 ○ 気付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、本人に対してだけでなく、支援者等を通じた予防や早期の気づき等の観点から、消費者行政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。	消費生活センター 障害施策推進課
37	啓発用資料の充実	
	○ 関係部局と連携し、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。	消費生活センター
38	出前講座の実施	
	○ 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。 ○ 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。	消費生活センター
39	消費者教育受講機会の拡充	
	○ 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、消費生活に関するさまざまなテーマを取り扱った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。	消費生活センター

40	<p>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</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。また、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>○ さまざまな層の消費者に迅速かつ的確に情報を届けるため、広報紙、ホームページといった既存媒体に加え、SNSを活用した情報発信を積極的に行うなど、効果的な情報提供を図ります。</p>	消費生活センター
41	<p>街頭啓発等の実施</p> <p>○ 消費者月間や区民まつりなどの機会を捉え、駅頭や街頭で啓発資料の配布等の啓発活動を行います。</p>	消費生活センター
42	<p>消費者啓発のための講演会の開催</p> <p>○ 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、最新の社会問題等をテーマに市民向け講演会を開催します。</p>	消費生活センター
43	<p>PTAや関係団体等に関する情報提供等</p> <p>○ 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。</p>	消費生活センター
44	<p>情報コーナーの活用</p> <p>○ 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消費者トラブルに関する資料の配架やパネル展示を行います。</p> <p>また、図書やDVDなどの閲覧コーナーを設け、貸出も行います。</p>	消費生活センター
45	<p>食品衛生知識の普及啓発</p> <p>○ 食品の安全確保に関する正しい情報を、市ホームページ、広報さかい、パンフレット、講習会等により迅速に分かりやすく提供し、知識の普及を図ります。</p>	食品衛生課
46	<p>環境学習の促進</p> <p>○ 市民等の環境に対する意識を変え、環境に配慮した価値観や行動への変容を促進するため、本市の特性を活かした環境学習講座や子ども、学生等を対象とした環境教育講座を実施します。</p>	環境政策課
47	<p>ごみの減量化・リサイクルに関する出前講座等の実施や情報発信</p> <p>○ ごみの減量化・リサイクルを推進するため、地域の集まりなどにおいて出前講座を実施し、広報さかいのほか、ホームページやツイッター等のSNSを活用した情報発信を積極的に行います。</p>	資源循環推進課

【家庭】

家庭においては、保護者が金銭や物を大切に扱うことについての意識を子どもに身につけさせたり、携帯電話やインターネット等の使い方について、家族で考え、家庭でのルール作りを行ったりすることなどが重要です。

そのほかにも、例えば、食品を始めとする商品の表示の意味を正しく理解することや製品の安全な使い方等を身に付けるなど、日常のさまざまな場面で実践的な消費者教育が行われることにより、合理的な商品の選択や事故防止に活かすことができる力を養うことも重要です。

また、世帯が別になっても、家族間における日常的な情報共有等を通じて、例えば高齢者のみの世帯を狙った詐欺的な勧誘や社会経験の浅い若年者の被害を未然に防止することも期待されます。

そのため、家庭における消費者教育の支援につながる情報提供等の取組を推進します。

施策番号	施策名／施策内容	担当課
48	家庭における消費者教育の推進	
	○ 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。	消費生活センター
49	PTA や関係団体等に対する情報提供等	
	【施策番号43の再掲】 ○ 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。	消費生活センター
50	食品衛生知識の普及啓発	
	【施策番号 45 の再掲】 ○ 食品の安全確保に関する正しい情報を、市ホームページ、広報さかい、パンフレット、講習会などにより迅速に分かりやすく提供し、知識の普及を図ります。	食品衛生課
51	環境学習の促進	
	【施策番号 46 の再掲】 ○ 市民等の環境に対する意識を変え、環境に配慮した価値観や行動への変容を促進するため、本市の特性を活かした環境学習講座や子ども、学生等を対象とした環境教育講座を実施します。	環境政策課
52	ごみの減量化・リサイクルに関する出前講座等の実施や情報発信	
	【施策番号 47 の再掲】 ○ ごみの減量化・リサイクルを推進するため、地域の集まりなどにおいて出前講座を実施し、広報さかいのほか、ホームページやツイッター等のSNSを活用した情報発信を積極的に行います。	資源循環推進課

【職域】

事業者は、商品やサービスの提供等を通じて、日々消費者と接する立場にあります。

そのため、事業活動を通じて得た消費者のニーズ等を踏まえ、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画できるような情報を提供したり、商品やサービスを開発したりといった消費者を重視した事業活動、すなわち「消費者志向経営」に努めることが期待されます。

また、従業員に対する研修等の取組を通じて、消費生活に関する知識や理解を深めるよう努めることが求められています。

従業員も消費者であることから、消費者志向経営の視点を持った従業員となるための教育や研修、情報提供等を行うことは、消費者市民社会の形成ならびに消費者の安全・安心の確保につながるという観点からも重要です。

そのため、従業員教育における消費者教育の重要性について事業者の理解と協力を得られるように努め、事業者による学習機会の提供を支援します。

施策番号	施策名／施策内容	担当課
53	事業所における消費者教育の支援	
	○ 事業所における従業員への消費者教育を推進するため、従業員研修等における出前講座の実施や消費者トラブルに関する情報、啓発資料の提供等により、事業者による学習機会の提供を支援します。	消費生活センター

(1) -2 消費者教育の担い手の支援・育成

① 学校等における担い手の支援・育成

学校の教職員には、消費者教育の推進役としての大きな役割が期待されます。

新学習指導要領を確実に教育現場に反映させ、知識を得るのみではなく、日常生活の中でそれを実践することができる重要な資質・能力を育み、自ら考えて行動する自立した消費者を育成するためには、教職員の指導力の向上を図ることが必要です。

そのため、消費者教育に関連する資料や教材の提供、教職員等を対象とした研修の実施及び専門家の派遣等、消費者教育の一層の推進に向けた取組を進めます。

施策番号	施策名／施策内容	担当課
54	教員に対する研修会の開催	
	○ 教職員等の資質や指導力の向上を図るため、教職員や学校関係者等を対象に、消費者教育に関する研修会を開催します。	消費生活センター
55	学校における消費者教育の支援	
	【施策番号 29 の再掲】 ○ 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用資料を作成し、市内の学校に配布するなど消費者教育用資料の充実を図り、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。	消費生活センター

② 地域等における担い手の支援・育成

【地域】

地域においては、消費者団体や多様な主体が消費者問題の専門家として活動し、教材や啓発資料の作成、消費生活に関する自主的な学習等の取組を行っています。

消費者団体は、消費生活の実態に則し、消費者の埋もれがちな声を集約し、具体的な意見にまとめて表明をするという役割を担っています。これらの活動を通じて培った専門性を活かし、消費者教育の担い手として活動することが期待されます。

地域における消費者教育を充実させるためには、このような各団体等との連携した取組を進め、消費者教育の担い手となる人材の育成等の取組を一層拡充する必要があります。

施策番号	施策名／施策内容	担当課
56	<p>出前講座の内容の充実</p> <p>○ 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。</p>	消費生活センター
57	<p>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の育成</p> <p>○ 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。</p>	消費生活センター
58	<p>事業者団体等との連携</p> <p>○ 地域における講座実施や講演会の開催等にあたり、専門的知識を持った講師の派遣等、事業者団体と連携した取組を行います。</p>	消費生活センター
59	<p>消費生活に関する情報の共有</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 情報共有にあたっては、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。</p>	消費生活センター
60	<p>消費者団体の事業支援</p> <p>○ 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、市民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の自主的な取組に対する支援を行います。</p>	消費生活センター
61	<p>環境学習の促進</p> <p style="text-align: center;">【施策番号 46 の再掲】</p> <p>○ 市民等の環境に対する意識を変え、環境に配慮した価値観や行動への変容を促進するため、本市の特性を活かした環境学習講座や子ども、学生等を対象とした環境教育講座を実施します。</p>	環境政策課
62	<p>ごみの減量化・リサイクルに関する出前講座等の実施や情報発信</p> <p style="text-align: center;">【施策番号 47 の再掲】</p> <p>○ ごみの減量化・リサイクルを推進するため、地域の集まりなどにおいて出前講座を実施し、広報さかいのほか、ホームページやツイッター等のSNSを活用した情報発信を積極的に行います。</p>	資源循環推進課

【事業者】

事業者には、お客様相談室などを通じて得た消費者の声や、事業活動の中で得られた情報を活かし、消費者が公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画できるような情報提供や、商品・サービスの開発・提供を行うことが期待されます。

そのため、事業者による効果的な消費者教育が実施されるよう、消費生活に関する情報提供等の支援を行います。

施策番号	施策名／施策内容	担当課
63	従業員に対する情報提供等	
	○ 事業者における消費者教育を支援するため、管理職をはじめとした事業者の従業員等に対し、出前講座の実施や消費生活に関する情報提供等を通じた支援を行います。	消費生活センター

(2) 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や消費者団体の自主的な活動を支援する取組を推進します。

① 消費者団体との連携の推進

施策番号	施策名／施策内容	担当課
64	消費生活に関する情報の共有	
	<p style="text-align: center;">【施策番号 59 の再掲】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 情報共有にあたっては、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。 	消費生活センター
65	消費者団体と連携した啓発活動の実施	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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

② 自主的な活動への支援

施策番号	施策名／施策内容	担当課
66	消費者団体の事業支援	
	<p style="text-align: center;">【施策番号 60 の再掲】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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、市民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の自主的な取組に対する支援を行います。 	消費生活センター
67	活動の場の提供	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 消費者問題に関する研修会や勉強会の開催等、消費者団体の自主的な取組に対し、研修室の貸出しを行い、その活動の場の提供を行います。 	消費生活センター

(3) 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

施策番号	施策名／施策内容	担当課
68	堺市消費生活審議会への消費者・消費者団体の参画	
	○ 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。	消費生活センター
69	消費生活相談情報等の活用	
	○ 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。	消費生活センター
70	市長への申し出制度の活用	
	○ 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

《基本目標3 消費者被害の救済》

(1) 苦情の処理 重点施策

高度化・複雑化する消費生活相談に対応するため、消費生活相談員の専門的知識の向上等相談体制の強化を図り、また、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ります。

① 相談員による助言、あっせん

施策番号	施策名／施策内容	担当課
71	相談員による助言、あっせん	
	○ 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や関係機関等とも連携し、迅速かつ的確な解決を図ります。	消費生活センター

② 相談員の専門的知識の向上

施策番号	施策名／施策内容	担当課
72	専門的知識向上のための研修への参加	
	○ 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することで、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。	消費生活センター
73	相談アドバイザーの活用	
	○ 弁護士等の専門家を活用し、専門的知識を要する相談に対する相談員の対応能力を高めます。	消費生活センター
74	相談用資料の充実	
	○ 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。	消費生活センター

③ 関係機関等との連携

施策番号	施策名／施策内容	担当課
75	<p>情報の共有等</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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及び拡大防止に努めます。 ○ 被害拡大が想定される場合は、緊急に市内警察署や関係部局と連携し、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（PIO-NET）に早期に入力し確認することなどによって、消費者庁や国民生活センターなどへ速やかに情報伝達します。 	消費生活センター
76	<p>警察署との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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及び拡大防止に努めます。 	消費生活センター
77	<p>多重債務問題に関する関係機関との連携等</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 多重債務問題に関して、関係機関や関係部局とも連携し、適切な救済を図ります。 	消費生活センター

(2) あっせん、調停 重点施策

高度な専門知識を要するなど、消費生活相談を通じた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 堺市消費生活審議会によるあっせん、調停

施策番号	施策名／施策内容	担当課
78	堺市消費生活審議会によるあっせん、調停	
	<ul style="list-style-type: none">○ 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消費生活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。○ 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、事業者には義務の履行を勧告します。○ 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。	消費生活センター

(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

施策番号	施策名／施策内容	担当課
79	訴訟資金の貸付け等	
	<ul style="list-style-type: none">○ 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

《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 重点施策

消費者被害に遭いやすい高齢者や障害者には、自身は被害に遭うことはないといった思い込みや、判断能力の低下から実際に被害が生じても気付にくいといった特性が見られます。

このような高齢者等の特性を踏まえ、消費者被害の未然防止を図るため、本人に対してだけでなく、見守りを行う地域包括支援センター等の関係機関に対する情報提供や学習機会の充実を図ります。

また、判断能力が不十分であるために権利を適切に行使できない高齢者等については、財産保護の観点から関係機関と連携し、成年後見制度の周知及び活用促進を図ることで、消費者被害の未然防止に努めます。

さらに、地域が一体となった持続可能な見守り環境を構築するため、改正消費者安全法により任意で組織できるよう規定されている「消費者安全確保地域協議会」の設置に向けて関係部局・機関との協議や調整を進めます。

① 高齢者・障害者への情報提供等の充実

施策番号	施策名／施策内容	担当課
80	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	
	【施策番号 35 の再掲】 ○ 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等の取組を通じ、関係者間の連携を図り、消費生活に関する情報提供等を行うことにより、消費者被害の未然防止や救済につなげます。	消費生活センター 地域包括ケア推進課
81	障害者に対する情報提供の充実	
	【施策番号 36 の再掲】 ○ 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。 ○ 気付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、本人に対してだけでなく、支援者等を通じた予防や早期の気づき等の観点から、消費者行政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。	消費生活センター 障害施策推進課

82	出前講座の実施	
	【施策番号 38 の再掲】	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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付き・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。 	消費生活センター

② 高齢者・障害者の権利擁護の促進

施策番号	施策名／施策内容	担当課
83	成年後見制度の周知及び利用支援	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 判断能力が十分でない方の消費者被害の未然防止及び救済を図るため、成年後見制度について消費者に広く周知し、関係機関と連携し、制度の利用を支援します。 	消費生活センター 長寿支援課 障害施策推進課

③ 消費者安全確保地域協議会の設置

施策番号	施策名／施策内容	担当課
84	消費者安全確保地域協議会の設置	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 消費生活上特に配慮を要する高齢者等の消費者被害を防ぐため、地域が一体となった取組として、関係機関や関係部局と連携のうえ持続可能な見守りネットワークの構築を進め、改正消費者安全法の規定に基づき、消費者安全確保地域協議会の設置に向けて検討を進めます。 	消費生活センター

(2) 高度情報通信社会の進展への対応 重点施策

情報通信技術の発達と、スマートフォンやパソコン等の情報通信機器・サービスの急速な普及により、インターネットを活用した高度情報通信社会の進展が加速しています。

消費者にとっては消費生活に関する膨大な情報が入手できるようになり利便性が増す一方で、情報の信憑性についての見極めが難しくなっており、トラブルに比較的遭いやすい若年者や高齢者の世代だけでなく、すべての消費者が情報の取捨選択や取引を行うにあたって、さまざまなトラブルに遭う可能性があります。

そこで、インターネットや電子商取引に関するトラブルの未然防止に努めるため、情報通信機器等の利用に関して必要な情報の提供や、高度情報通信社会の進展に対応できるITリテラシーを身に付けることを目的とした学校・家庭等における消費者教育の取組を推進します。

また、被害に遭ってしまった場合には、早急な被害の救済を図る必要があるため、相談事案に的確に対処できるよう相談員の専門的知識の向上を図る取組等を推進します。

① インターネット及び電子商取引トラブルへの対応

施策番号	施策名／施策内容	担当課
85	<p style="text-align: center;">【施策番号 40 の再掲】</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>○ さまざまな層の消費者に迅速かつ的確に情報を届けるため、広報紙、ホームページといった既存媒体に加え、SNSを活用した情報発信を積極的に行うなど、効果的な情報提供を図ります。</p>	消費生活センター
86	<p>学校や家庭における消費者教育の支援</p> <p>○ 子どもや若年者におけるインターネットトラブルによる消費者被害を防止するため、学校における消費者教育を通じて、ITリテラシーや情報モラル等が修得できるよう、授業用教材や啓発資料、必要な情報の提供等により支援します。</p> <p>○ 保護者に対してインターネットトラブルに関する情報の提供等を行うことにより、トラブルの現状を周知し、家庭における消費者教育を支援します。</p>	消費生活センター

87 相談対応スキル向上のための研修への参加	
○ 相談員が、高度化・複雑化するインターネットトラブルや電子商取引に関するトラブルについて適切に対応できるよう、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することでスキルアップを図ります。	消費生活センター

(3) 持続可能な社会の形成に向けた消費行動の促進

持続可能な循環型社会の実現のためには、消費者や事業者等のすべての主体が環境に配慮した消費行動や事業活動に努めることが重要です。

そこで、環境問題や社会的課題に配慮した消費行動や生活に関心を持ち、問題の解決に資する能力が形成されるよう、「エシカル消費（倫理的消費）」の実践等に関する情報や環境教育の機会の提供等を図ります。

また、世界規模で問題となっている食品ロスの削減や、ごみの発生抑制（Refuse）、排出抑制（Reduce）、再使用（Reuse）、再生利用（Recycle）を推進する「4R運動」を継続的に実施するなど、環境にやさしい都市の実現に向けて取組を推進します。

① 環境教育の推進

施策番号	施策名／施策内容	担当課
88	<p>環境・防災教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 環境教育の推進 「持続可能な開発のための教育（ESD）」や「持続可能な開発目標（SDGs）」の視点を取り入れた本市の環境教育基本方針に基づき、各学校園において環境教育を実施します。家庭や地域と協働し、身近なところから行動できる資質や能力を身に付けるため、地域人材等と連携した取組を計画的に行ったり、専門的な知識を有する方を講師とした出前授業を行ったりするなど、環境教育の推進の一助とするためのサポーターを配置します。 ○ 防災教育の推進 防災教育研修の実施により、各学校における防災教育推進の中心的役割を担う教員を育成し、各小・中・支援学校における防災教育の充実を図ります。また、各教科等における防災教育の推進に向けて、平成26（2014）年度作成の指導資料「防災教育指導のてびき」を活用します。 地域の防災や防災に関する専門的な知識を有する方を講師とした出前授業やプログラム開発を行うなど、防災教育をサポートするためのサポーターを配置します。 	学校指導課
89	<p>環境学習の促進</p> <p style="text-align: center;">【施策番号 46 の再掲】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 市民等の環境に対する意識を変え、環境に配慮した価値観や行動への変容を促進するため、本市の特性を活かした環境学習講座や子ども、学生等を対象とした環境教育講座を実施します。 	環境政策課

施策番号	施策名／施策内容	担当課
90	ごみの減量化・リサイクルに関する環境教育の推進	
	○ ごみの減量化・リサイクルについて、さまざまな層の市民に迅速かつ的確に情報を届けるため、出前講座等を積極的に実施し、また、広報さかいのほか、ホームページやツイッター等、SNSを活用した情報発信も相乗的に行うことで、4R運動に関する市民の意識の高揚を図ります。	資源循環推進課

② 食品ロス及びごみの減量化・リサイクルの推進

施策番号	施策名／施策内容	担当課
91	食品ロスの削減	
	○ 食品ロスの削減に関する具体的な取組等について、食品ロス削減に関するチラシ、出前講座、広報さかいのほか、市ホームページやツイッター等SNSを活用した情報発信に取り組み、消費者の食品ロス削減に関する行動の推進に取り組みます。	資源循環推進課
92	ごみの4R運動の推進	
	○ ごみの減量化、リサイクルに向けて、ごみの発生排出抑制を優先的に推進するため、リフューズ、リデュース、リユース、リサイクルの順に循環的に利用促進に取り組みます。 また、ごみの4R運動による消費者のごみ減量化・リサイクル意識向上のため、出前講座、広報さかいのほか、市ホームページやツイッター等のSNSを活用した情報発信に取り組みます。 【参考：取組例】 1.Refuse（リフューズ）…発生源でごみを断つ ・過剰包装を断る ・ごみとなるものを買わない、もらわない ・マイバッグを携帯し、レジ袋を断る 2.Reduce（リデュース）…ごみとなるものを減量する ・詰め替え用商品を選ぶ ・ばら売り、量り売りのものを選ぶ ・生ごみの水きり ・計画的に買い物をする 3.Reuse（リユース）…くり返し使う ・壊れても修理して使う ・使わなくなったものは必要としている人にゆずる ・フリーマーケット、リユースショップなどを活用する 4.Recycle（リサイクル）…再資源化する ・ごみと資源を分別してリサイクルする ・地域の集団回収に積極的に参加する	資源循環推進課