

## IV 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》

<b>(1) 危害等の防止</b>
<b>1 食品の安全性の確保</b>
【食品衛生課】 食品関係施設の監視指導や、市内で製造される又は流通する食品等の検査を実施します。 また、食中毒等の健康被害が発生した場合は、直ちに必要な措置を講じ、被害の拡大防止と再発防止を図ります。
【消費生活センター】 危害の恐れがある食品について、消費生活相談情報に基づき関係部局と連携し堺市消費生活条例に基づく報告の徴収や立入調査を実施します。 また、必要に応じて供給中止・回収を指導・勧告し、危害拡大と再発を防止します。さらに必要に応じて報道機関や消費者へ迅速に情報提供を行います。
<b>2 住まいの安全性の確保</b>
【生活衛生課】 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・カビ等住居衛生の相談には、住環境整備についての助言を行います。
【建築防災推進課】 住宅・建築物耐震・防火等改修の促進のため、広報さかいやホームページ等により、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。 また、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の補助を実施します。
<b>3 生活用品の安全性の確保</b>
【生活衛生課】 家庭用品に含まれる有害物質について、法律に基づき試買検査を実施し、基準違反があれば回収命令等の監視指導を行います。これにより、家庭用品の安全性を確保し、消費者の健康被害を未然に防ぎます。
【消費生活センター】 電気用品販売事業者やガス用品・液化石油ガス器具等販売事業者等の消費生活用製品を取り扱う市内事業者への立入検査等を実施し、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。 また、必要に応じて供給中止・回収を指導・勧告し、危害拡大と再発を防止します。さらに必要に応じて報道機関や消費者へ迅速に情報提供を行います。

<b>4 関係機関等との連携</b>
<p>【消費生活センター】</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>

<b>(2) 表示等の適正化</b>
<b>1 表示・広告の適正化</b>
<p>【食品衛生課】</p> <p>「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。</p> <p>【消費生活センター】</p> <p>家庭用品の品質表示に係る調査を実施し、違反があれば、適切な措置を取るよう指示を行います。さらに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。</p> <p>また、堺市消費生活条例に基づき調査を実施の上、必要に応じて指導・勧告を行います。さらに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>
<b>2 包装の適正化</b>
<p>【消費生活センター】</p> <p>過剰な包装等の防止について、事業者にも周知し、必要に応じて条例に基づいた調査・指導を行います。</p>
<b>3 計量の適正化</b>
<p>【消費生活センター】</p> <p>計量法に基づき、事業所のはかりの定期検査や商品内容量の確認を実施し、違反があれば指導を行います。</p> <p>また、計量記念日や計量強調月間に啓発活動を行い、出前講座等を通じて計量制度の普及と意識向上を図ります。</p>
<b>4 アフターサービスの適正化</b>
<p>【消費生活センター】</p> <p>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。</p>

<b>(3) 取引の適正化</b>
<b>1 条例違反事業者に対する指導・勧告・公表</b>
<p>【消費生活センター】</p> <p>不当な取引行為が疑われる場合、「堺市消費生活条例」に基づき事業者への調査・指導を行い、必要に応じて違反の是正と消費者への情報提供を通じて被害の拡大防止、再発防止を図ります。</p>
<b>2 法令遵守のための啓発・指導</b>
<p>【消費生活センター】</p>

事業者団体に対して相談事例や関連法令の周知を行い、苦情処理体制の整備や事業者自らが事業活動に関して遵守すべき基準の作成支援等を行うことで、消費者の利益の擁護と増進を図ります。

### 3 不招請勧誘への対応

#### 【消費生活センター】

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。

### 4 物価の安定

#### 【消費生活センター】

堺市くらしのサポーターと連携し、生活関連物資の価格等の調査を行い、その結果を消費者に情報提供します。

また、必要に応じて事業者及び事業者団体に対し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。

## 《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】

#### (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
- ② 地域・家庭・職域における消費者教育・啓発の推進

【消費生活センター、教育課程課、地域教育振興課、生涯学習課、資源循環推進課、長寿支援課、障害施策推進課、食品衛生課】

学校、地域、家庭、職域等のライフステージに応じた様々な場を活用して効果的に教育を実施し、生涯を通じた切れ目のない学びの機会の提供を推進します。

#### 【消費生活センター】

消費者による従業員等への行き過ぎた言動（カスタマーハラスメント）に対する啓発を、出前講座等により、消費者と事業者の相互の信頼関係が壊れないよう推進します。

#### 【市民協働課】

手口が変化する特殊詐欺の被害防止に向けて、関係機関と連携した「さかい運動」の推進など「事前対策」「入口対策」「水際対策」の3つのフェーズに応じて総合的な対策を実施します。

#### 【消費生活センター】

特殊詐欺の手口説明や被害の防止方法について電話で注意喚起を行い、被害防止を図ります。

#### (1) -2 消費者教育コーディネーターを中心とした消費者教育・啓発の推進

- ① 学校等における担い手の支援・育成
- ② 地域等における担い手の支援・育成

#### 【消費生活センター】

消費者教育コーディネーターを中心に研修会や出前講座等を実施し、消費者教育・啓発活動や見守り活動等を担う人材の支援・育成を推進します。

また、出前講座やSNS等を活用した情報発信を行い、各施策における今後の担い手となる人材の育成を図ります。

## **(2) 消費者団体への支援**

### **1 消費者団体との連携の推進**

#### **【消費生活センター】**

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るなど、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**

#### **【消費生活センター】**

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。

## **(3) 消費者意見の反映**

### **1 消費者の消費者施策への参画**

#### **【消費生活センター】**

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など、消費者の意見を施策に反映します。

## **《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】**

#### **1 相談員による助言、あっせん**

#### **【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、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。

#### **2 相談員の専門的知識の向上**

#### **【消費生活センター】**

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など、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。

#### **3 関係機関等との連携**

#### **【消費生活センター】**

消費生活センターで受けた相談や国・府からの情報を市内警察署・各区役所等の関係機関と共有し、被害の未然防止・拡大防止を図ります。

また、外国人の消費者トラブルへ対応するため、国民生活センターが開設している「訪日観光客消費者ホットライン」（03-5449-0906）の周知に努めます。

さらに在留外国人においては関係機関と連携した対応に努めます。

<b>(2) あっせん、調停</b>
1 堺市消費生活審議会によるあっせん、調停
【消費生活センター】 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。

<b>(3) 訴訟の援助</b>
1 訴訟資金の貸付け等
【消費生活センター】 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し、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。

## 《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>(1) 高齢者・障害者関係機関や団体との連携強化【重点施策】</b>
1 高齢者・障害者関係機関や団体との連携強化・情報提供等の充実
【消費生活センター、長寿支援課】 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、障害施策推進課】 障害者の状況に配慮しながら、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。 また、障害者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付き等の観点から、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】 消費者被害を未然防止するため、地域の集まり等において出前講座を実施します。 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。
2 高齢者・障害者の権利擁護の促進
【消費生活センター、長寿支援課、障害施策推進課】 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。
3 消費者安全確保地域協議会（堺みまもり連絡会）の効果的・効率的運用
【消費生活センター】 高齢者や障害者の方を見守る福祉関係者や支援機関・団体、行政機関等で構成される消費者安全確保地域協議会（堺みまもり連絡会）の構成員間で見守り対象者の情報共有

を行うことで、被害の早期発見、トラブルの解決を図ります。

## **(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】**

### **1 インターネット及び電子商取引トラブルへの対応**

#### **【消費生活センター】**

学校や家庭に対して授業用教材や啓発資料等を提供し消費者教育を支援します。またSNS、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を図ります。

## **(3) 持続可能な社会の形成に向けた消費行動の促進**

### **1 環境教育の推進**

#### **【教育課程課】**

「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環境教育を推進するため、サポーターを配置します。

また、防災教育研修を通じて、各学校で防災教育を推進する中心的役割を担う教員を育成し、防災教育の充実を図ります。

さらに、防災に関する専門知識を持つ講師による出前授業やプログラム開発を行うサポーターを配置します。

#### **【環境政策課】**

市民や事業者等の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、特に子どもや学生に対象を重点化し環境学習等の取組を推進します。

また、個々に応じた無理のない行動変容を促進するため、ナッジ等の行動科学の知見を活用した環境啓発等を推進します。

#### **【資源循環推進課】**

ごみの減量化・リサイクルについて、出前講座等を積極的に実施します。

また、広報さかいのほか、ホームページやSNS等を活用した情報発信を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。

#### **【消費生活センター】**

地域の活性化や雇用等も含む人や社会、環境に配慮した消費行動であるエシカル消費について、出前講座やホームページ、SNS等において周知、普及に取り組みます。

### **2 食品ロス及びごみの減量化・リサイクルの推進**

#### **【資源循環推進課】**

食品ロス削減やごみの4R運動（リフューズ、リデュース、リユース、リサイクル）に関して出前講座や広報さかいのほか、ホームページやSNS等を活用した情報発信に取り組みます。