

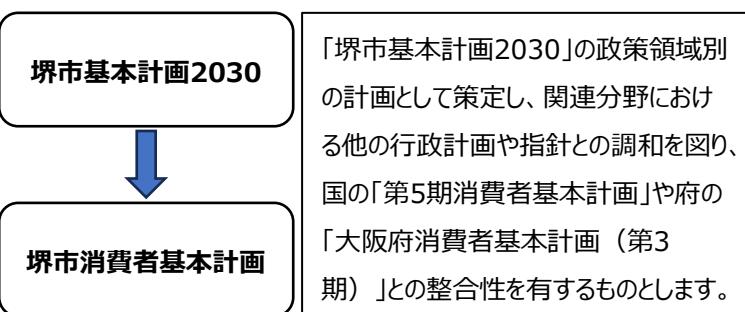
# 第4期堺市消費者基本計画（令和8年度から令和12年度）－概要版－

## I 計画策定に当たって

### 1. 計画の目的

- 令和7（2025）年度に終了する現行の基本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します。
- 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します。
- 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」を含む計画とします。

### 2. 計画の位置づけ



### 3. 計画期間

令和8（2026）年度から令和12（2030）年度まで（5年間）

## II 計画策定の背景

近年では以下のように消費者を取り巻く環境が変化しており、消費者からの相談内容が日々多様化している現状です。

消費者を取り巻く環境	
1.高齢化の進展	2.デジタル社会の更なる進展
3.キャッシュレス化の進展	4.消費生活のグローバル化
5.悪質商法や特殊詐欺の増加	6.「持続可能な開発目標（SDGs）」の推進

本市においても現行の基本計画が令和7年度に終了することから、国や大阪府における消費者行政の動向を考慮しつつ、本市における消費生活相談の現状と現行計画に基づく取組の推進状況から見える課題に対応するため、第4期堺市消費者基本計画を策定します。

## III 計画の基本的な考え方／IV 計画推進のための施策

「II 計画策定の背景」に基づき、4つの基本目標を設定のうえ、特に重点的に取り組む施策を重点施策として位置づけ、計画全体の推進を図ります。

### 基本目標1：消費生活の安全・安心の確保

(1) 危害等の防止	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、関係機関との連携を推進します。
(2) 表示等の適正化	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ります。
(3) 取引の適正化	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推進します。

### 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】	消費者自身が自主的かつ合理的に行動する必要があるため、消費者教育コーディネーターを中心に出席講座等の啓発の場を活用し、各ライフステージに応じた消費者教育の取組を推進します。
(2) 消費者団体への支援	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。
(3) 消費者意見の反映	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】	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) あっせん、調停	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。
(3) 訴訟の援助	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

(1) 高齢者・障害者関係機関や団体との連携強化【重点施策】	高齢者や障害者等の配慮を要する方に関する消費者被害を未然防止あるいは拡大防止するため、消費者安全確保地域協議会（堺みまもり連絡会）の効果的かつ効率的運用によって被害の早期発見、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】	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するほか、SNS、ホームページ、出席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	「持続可能な開発目標（SDGs）」の達成に向けても、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といった、消費者の具体的な行動の促進を図ります。

## V 計画の実効性の確保

### 1. 推進体制の整備

消費生活センター及び消費者教育コーディネーターを中心に、庁内関係部局や公的機関、関係機関・団体、地域における消費者教育・啓発や見守り活動の担い手と連携し、施策の効果的な推進を図ります。

### 2. 点検・評価、実施状況の公表

- 毎年度、計画の実施状況の結果を取りまとめて、堺市消費生活審議会へ報告を行い、評価と改善意見を聴取の上、各施策において関係する所管課へ共有します。また、施策の進捗状況によっては所管課の見直しを行います。
- 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します。
- 計画策定後の新たな変化に対応できるよう、毎年度「計画（Plan）」→「施策実施（Do）」→「実績評価（Check）」→「施策改善（Action）」のマネジメントサイクルを実施し、進行管理を行います。