

2 消費者の自立の支援等

第1章に記載のとおり、規制緩和や高度情報化、国際化の進展等によって、消費者をとりまく社会情勢は、大きく変化し、多種多様な商品・サービスの提供や新しい取引形態の普及など、消費者の利便性は飛躍的に向上し、その選択肢も大幅に拡大していますが、同時に、今まで以上に消費者が自立した主体として、自ら必要な知識や情報を修得・収集し、自主的かつ合理的に行動することが求められています。

このため、堺市における消費者施策においても、消費者の自立支援に向けた取り組みを拡充する必要があります。

重点施策

(1) 消費者啓発の推進

消費者が消費生活において自主的かつ合理的に行動するためには、商品・サービスの選択や契約に関する情報等、消費生活に関して必要な情報が適切に提供されることが不可欠です。

そのため、消費生活相談の傾向等を分析し、必要な情報を的確に把握したうえ、さまざまな手法で情報提供を行い、庁内関係各課の連携体制を強化して、消費者の年齢、知識、経験、財産の状況等に配慮した啓発活動等を推進します。

また、大量生産・大量消費・大量廃棄という20世紀型社会経済システムがもたらした地球環境問題の解決のためには、循環型社会への転換が必要であり、そのためには消費者一人ひとりがライフスタイルを見直し、環境に配慮した行動をとることが不可欠です。そのため、環境への取組に関する教育や普及啓発等を推進します。

① 情報提供の推進

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	消火器・住宅用火災警報器等に関する情報提供の推進	予防査察課
	○ 消火器や住宅用火災警報器等の悪質訪問販売や不具合発生事案、メーカーからの情報などを、ホームページや広報さかいを活用して市民に提供します。	
2	食品衛生知識の普及啓発	食品衛生課
	○ 食の安全性確保に関する情報を、パンフレット、ホームページ、広	

	<p>報さかいなどにより、迅速かつわかりやすく提供します。</p> <p>○ 講習会や意見交換会（リスクコミュニケーション*21）を開催し、食の安全に関する知識の普及を図ります。</p>	
3	<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、最新の社会問題などをテーマに市民向け講演会等を開催します。</p>	消費生活センター
4	<p>街頭啓発等の実施</p> <p>○ 消費者月間*22等の機会を捉え、駅頭や街頭で啓発チラシ配布などの啓発活動を行います。</p>	消費生活センター
5	<p>広報紙、ホームページによる情報提供</p> <p>○ 広報さかいやホームページを利用し、消費者、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、消費者、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、また、消費者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>	消費生活センター
6	<p>啓発用資料の充実</p> <p>○ 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の改正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。</p>	消費生活センター
7	<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悪質商法に関するチラシの配架やパネル展示を行います。また、図書やビデオ、DVDの閲覧コーナーを設けるとともに、貸出も行います。</p>	消費生活センター

*21 リスクコミュニケーション…食の安全に関する情報を公開し、消費者、食品等事業者及び行政担当者が、食に関するリスクを認識、分析する過程において得られた情報及び意見を相互に交換し、双方向の対話を図ろうとするもの。

*22 消費者月間…消費者基本法の前身である消費者保護基本法が昭和43年5月に施行されたことから、その施行20周年を機に、昭和63年から毎年5月を消費者月間として、消費者問題に関する啓発・教育等の事業を集中的に行っている。

② 地域、関係団体等との連携

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	地域のネットワークを活用した消費者の見守り	消費生活センター
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 自治会、民生委員・児童委員^{*23}、校区福祉委員会^{*24}等地域のネットワークや消費者団体等と連携し、啓発冊子の配布や高齢者の消費者被害防止の見守りを強化します。 ○ 堺市消費者啓発員^{*25}に見守りに関する研修を実施し、各地域団体等への出前講座等で見守り強化を呼びかけます。 	

③ 高齢者、障害者、若年者等に対する啓発の推進

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	新入社員防火教室の実施	予防査察課
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 消防局協力団体に加入している事業所の新入社員を対象に、事業所において役立つ防火に関する知識や対策を学ぶ新入社員防火教室を実施します。また、消火器・住宅用火災警報器などの取扱方法や事故事例の周知、悪質訪問販売などに関する啓発なども併せて行います。 	
2	防火訪問の実施	予防査察課
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 高齢者等や緊急通報装置所持者に対する防火訪問を実施し、防火について指導を行うとともに、悪質訪問販売による被害予防対策や家電製品等による事故発生を防ぐため、パンフレット等の配布、ストーブやコンロなどの取扱いの注意事項等を指導し、啓発を行います。 	
3	出前講座の実施	消費生活センター
	<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、大学や地域の集まりなどにおいて出前講座を実施し、若年者や高齢者を重点的に啓発します。 	

*23 民生委員…厚生労働大臣から委嘱され、地域において、常に住民の立場で相談に応じ、必要な援助を行い、社会福祉の増進に努める方々。児童委員を兼ねている。

児童委員…地域の子どもたちが元気に安心して暮らせるように、子どもたちを見守り、子育ての不安や妊娠中の心配ごとなどの相談、支援等を行う。

*24 校区福祉委員会…身近な生活上の課題を、同じ地域に住む住民が抱える共通の問題として理解し、地域にある各種団体・グループ・機関と連携をとりつつ、いきいきサロンや子育てサロンなど住民主体の地域ボランティア活動をすすめていく組織。小学校区エリアを単位とする。

*25 堺市消費者啓発員…地域において主に出前講座で活躍する人材を養成するために大阪府が実施している「くらしのナビゲーター養成講座」を修了した方で、堺市内に在住の方に委嘱。市内における出前講座の講師として活動している。

4	啓発資料の充実等	消費生活センター
	○ 庁内関係各課と連携し、高齢者、障害者、若年者向けの啓発チラシや冊子などの啓発資料の充実や配架を図り、また、見守り情報の提供を推進します。	

④ 環境に配慮した活動の推進

主な施策		担当課
施策の内容		
1	堺エコロジー大学の展開	環境総務課
	○ 市民の環境意識の向上と環境共生のまちづくりを支える人材を育成するため、市民、NPO、企業、大学等と連携し、堺エコロジー大学を展開します。	
	○ 一般講座は子どもから大人まで幅広い層を対象にした様々なプログラムを実施します。 ○ 環境活動実践者育成のため、専門コースを設定、大阪府立大学の環境教育プログラムとも連携し、専門性の高いカリキュラムを構築します。	
2	堺市建築物総合環境評価	建築指導課
	○ 良好な都市環境の形成を図るため、総合的な環境配慮への対策が求められており、環境性能の高い建築物が建築されるよう、公表や顕彰を実施し、建築主、設計者の自主的な取り組みの普及促進を図ります。	
3	環境教育推進事業	学校企画担当
	○ 【環境教育プログラム実施】市内企業・大学等の協力も得ながら、環境と食・生物多様性・水等の関係性をテーマにプロジェクト型学習に取り組みます。	
	○ 【エネルギー教育プログラム実施】太陽光発電システム設置校を対象にプロジェクト型学習に取り組みます。 ○ 【グリーンカーテン整備】ゴーヤ栽培によるグリーンカーテン作りに取り組みます。	

重点施策

(2) 消費者教育の推進

消費者は、自ら進んで、消費生活に関して必要な知識や判断力を修得し、自主的かつ合理的に行動する必要があります。

そのため、学習機会の拡充や学校における消費者教育の充実等の施策を推進します。

① 学習機会の拡充

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	消費者力向上講座の開催	消費生活センター
	○ 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、市民向けの連続講座を開催します。	
2	専門的出前講座の実施	消費生活センター
	○ インターネット、建築、法律に関するものなど、専門的な内容の出前講座を、専門家や関係機関の講師を派遣して行います。	

② 消費者教育の内容の充実

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	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	教務担当
	○ 学習指導要領 ^{*26} 改訂にともなって、「身近な消費生活と環境」が、小・中学校の家庭科の学習内容の改善点として示されたことに基づき、社会において主体的に生きる消費者をはぐくむ視点から、消費の在り方及び資源や環境に配慮したライフスタイルの確立をめざした消費者教育を推進します。	
2	中学生向け啓発冊子の配布	消費生活センター
3	教員に対する研修会の開催	消費生活センター
	○ 学校における消費者教育を充実させるため、教員を対象に研修会を開催します。	

^{*26} 学習指導要領…小学校、中学校、高等学校、特別支援学校の各学校が各教科で教える内容を、学校教育法を根拠に定めたもの。教育課程の基準として文部科学大臣が公示する。

4	堺市消費者啓発員に対する研修の実施	消費生活センター
	○ 堺市消費者啓発員に対して研修を実施し、出前講座の内容の充実等を図ります。	

(3) 消費者団体^{*27}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を促進するとともに、消費者団体の自主的な活動を支援する取り組みを推進します。

① 消費者団体との連携の促進

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	消費生活に関する情報の共有	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ます。	
2	消費者団体と連携した啓発活動の実施	消費生活センター
	○ 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。	

② 自主的な活動への支援

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	消費者団体の事業支援	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。	

^{*27} 消費者団体…消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動を行う団体。消費者団体のうち、消費者全体の利益擁護のために差止請求権（事業者の不当な行為をやめるよう請求する権利）を適切に行使することができる適格性を備えた消費者団体として内閣総理大臣の認定を受けた団体を「適格消費者団体」という。

2	活動の場の提供	消費生活センター
	○ 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。	

(4) 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、消費者の意見を本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

	主な施策 施策の内容	担当課
1	堺市消費生活審議会^{*28}への消費者・消費者団体代表者の参画	消費生活センター
	○ 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。	
2	消費生活相談情報等の活用	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。	
3	市長への申し出制度^{*29}の活用	消費生活センター
	○ 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。	

*28 堺市消費生活審議会…大学教授や弁護士、市議会議員、消費者、事業者などで構成し、市民の消費生活の安定及び向上に関する重要事項を調査審議する。

*29 市長への申し出制度…堺市消費生活条例違反の事業活動が行われているときや、同条例に規定される措置がとられていないことによって、市民の消費生活に支障が生じるような場合、同条例第39条の規定に基づき、市民は市長に対して必要な措置をとるよう申し出ることができる。