

## 第4章 計画推進のための施策

### 1 消費者の権利の尊重 ～消費生活の安全・安心の確保～

市民が安全で安心できる消費生活を実現するためには、商品やサービスの安全性を確保すること等によって危害等の防止を図ることや、生活関連物資の安定供給を確保すること等が必要不可欠です。また、新たな商品やサービスが次々と提供され、その取引方法も多様化し、悪質商法や不当な取引行為が増加している現状においては、表示・広告の適正化や取引の適正化、計量の適正化等を図るための施策を推進する必要があります。

#### (1) 危害等の防止

食品や住居、消費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・身体に係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、消費者への的確迅速な情報提供、関係機関と連携した危害防止等の取組を行います。

#### ① 食の安全性の確保

【主な取組】

	主な施策 施策の内容	担当課
1	<b>食品関係の監視指導</b> ○ 食品衛生施設に対して、食品衛生監視員 <sup>*12</sup> が定期的に立入調査を行い、食品の衛生的な取扱い、施設設備の衛生管理、各種記録の作成・保存状況等について監視指導を行います。 ○ 市内で製造、流通、販売されている食品等について、食中毒菌、食品添加物、残留農薬などの検査を行います。 ○ 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、発生原因の究明に努めるとともに、施設の改善指示や営業の禁止・停止等の必要な措置を講じることにより、被害の拡大防止及び再発防止を図ります。	食品衛生課

<sup>\*12</sup> 食品衛生監視員…食品衛生法に基づき、職員のうち薬剤師、獣医師など一定の資格要件を有する者が任命される。営業施設への立入検査、食品衛生に関する監視指導のほか、食品関係施設の許可、食中毒等食品事故の調査などを行う。

2	<b>条例に基づく調査・勧告・公表等</b>	消費生活センター
	<p>○ 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ち入り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。</p>	

## ② 住まいの安全性の確保

### 【主な取組】

主な施策		担当課
施策の内容		
1	<p><b>室内空気環境の安全の啓発</b></p> <p>○ 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<sup>*13</sup>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。</p>	環境薬務課
2	<p><b>住宅・建築物耐震・防火等改修の促進</b></p> <p>○ 市民が主体となつて行な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組み、昭和56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。</p> <p>○ 広報「さかい」やホームページ、リーフレットの各戸配布により、耐震診断や改修に関する情報提供を行うとともに、区民まつりや自主防災組織による催しへの出展や出前講座<sup>*14</sup>を利用して耐震化の必要性について啓発します。</p>	耐震化推進室

<sup>\*13</sup> ホルムアルデヒド…強い刺激性のある気体で、その水溶液は消毒剤や、防腐剤として使われている。また、接着剤、塗料、繊維等の樹脂加工に使われる樹脂の原料としても広く利用されている、シックハウス症候群の原因となる代表的な化学物質。

<sup>\*14</sup> 出前講座…堺市内に居住、在勤または在学する10人以上で構成された団体やグループが自ら主催する講習会等において、市職員等による市政に関する情報、専門的知識等を活かした内容の講義を実施する。

3	<b>建築物吹付けアスベストの調査・除去等工事支援</b>	耐震化推進室
	○ 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。	

### ③ 消費生活用品の安全性の確保

#### 【主な取組】

	主な施策 施策の内容	担当課
1	<b>家庭用品の試買検査<sup>*15</sup></b> ○ 衣類やエアゾール製品 <sup>*16</sup> 等の様々な家庭用品に含まれる化学物質で、健康被害を起こす恐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
2	<b>電気用品販売事業者への立入検査等</b> ○ 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。	消費生活センター
3	<b>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</b> ○ 「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。	消費生活センター
4	<b>消費生活用製品の危害防止に係る調査等</b> ○ 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。	消費生活センター

\*15 試買検査…対象となる商品を購入し、検査すること。

\*16 エアゾール製品…缶の中に液状・粉状の内容物と液化ガスを詰め、ボタンを押すとガスの圧力で内容物が霧状に吹き出す製品。防虫剤・消毒剤などに使用。

5	<b>条例に基づく調査・勧告・公表等</b>	消費生活センター
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> </ul>	

#### ④ 関係機関等との連携

##### 【主な取組】

	主な施策 施策の内容	担当課
1	<b>関係機関等との連携</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> </ul>	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ことが必要です。

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

##### 【主な取組】

	主な施策 施策の内容	担当課
1	<b>食品表示法に基づく表示の監視指導</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> </ul>	食品衛生課

2	<b>家庭用品の品質表示に係る調査・指示・公表等</b>	消費生活センター
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> </ul>	
3	<b>条例に基づく調査・勧告・公表等</b>	消費生活センター
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> </ul>	

## ② 包装の適正化

### 【主な取組】

	主な施策 施策の内容	担当課
1	<b>過剰な包装等の防止</b> ○ 過剰な包装等の防止について、事業者に周知するとともに、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

### 【主な取組】

	主な施策 施策の内容	担当課
1	<b>事業所のはかりの定期検査</b> ○ 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
2	<b>事業所への立入検査</b> ○ 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 <sup>*17*18</sup> 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

\*17 特定計量器…取引・証明に使用される計量器や一般消費者の生活に使用される計量器のうち、適正な計量の実施を確保するために、その構造又は器差に係る基準を定める必要があるとして、政令で定める計量器をいう。

\*18 有効期間のある特定計量器…有効期間の定められた特定計量器。主なものは、タクシーメーター、水道メーター、電気メーター、燃料油メーター、液化石油ガスメーターなど。

3	<p><b>商品量目<sup>*19</sup>検査</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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<sup>*20</sup>がわからない商品については、買取りにより検査します。</li> <li>○ 不足量が計量法に規定する量目公差<sup>*21</sup>等を超えていた場合、指導を行います。</li> </ul>	消費生活センター
4	<p><b>計量制度の普及啓発</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 計量記念日<sup>*22</sup>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。</li> <li>○ 毎月1回、使用中はかりの精度を確認してもらうため、家庭用はかりの無料検査を実施します。</li> <li>○ 計量強調月間<sup>*23</sup>に、市施設及び適正計量管理事業所<sup>*24</sup>にポスターを配布し、啓発を行います。</li> <li>○ 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。</li> </ul>	消費生活センター

#### ④ アフターサービスの適正化

##### 【主な取組】

	主な施策 施策の内容	担当課
1	<p><b>アフターサービスの適正化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 購入後の商品の保障や修理等、アフターサービスの適正化について周知を図るとともに、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。</li> </ul>	消費生活センター

\*19 商品量目…はかりにかけてはかった商品の重さ。

\*20 風袋量…トレーやラップ等の容器・包装やタレ・わさび・ソース等の添え物、吸水紙などの商品ではないものの重量。(風袋量は商品量目に含まれない。)

\*21 量目公差…計量法で認められた商品の計量時に生じる内容量の誤差の範囲。

\*22 計量記念日…11月1日。計量法が国際化及び技術革新への対応と消費者利益の確保という観点から全面改定され、平成5年11月1日に施行されたことによる。

\*23 計量強調月間…計量記念日を含む11月の1ヶ月間。

\*24 適正計量管理事業所…特定計量器を使用している事業所であって、計量器の定期検査及び計量管理の方法について、一定の基準に適合し、適正な計量管理を行っている都道府県知事が認め、指定した事業所。

## 重点施策

### (3) 取引の適正化

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ある情報量・交渉力の格差はますます拡大しており、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い、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、消費者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

##### 【主な取組】

	主な施策 施策の内容	担当課
1	<b>不当な取引行為に対する調査指導等</b> ○ 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 法令遵守のための啓発・指導

##### 【主な取組】

	主な施策 施策の内容	担当課
1	<b>事業者団体との連携による適正な事業活動の推進</b> ○ 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、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。	消費生活センター

### ③ 不招請勧誘への対応

#### 【主な取組】

	主な施策 施策の内容	担当課
1	<b>不招請勧誘への対策</b> ○ 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うとともに、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。	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、消費者に情報提供するとともに、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

##### 【主な取組】

	主な施策 施策の内容	担当課
1	<b>生活関連物資の価格等の調査、情報提供等</b> ○ 堺市くらしのサポーター <sup>*25</sup> 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

<sup>\*25</sup> 堺市くらしのサポーター…堺市内に居住する消費者問題に関心のある消費者に、商品の価格調査や量目調査、啓発活動等を依頼している。



② 特定物資に関する指定、調査、是正勧告

【主な取組】

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	<p><b>物価の安定を妨げる事業者に対する指導・勧告・公表</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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、供給不足となった場合には、当該物資を特定物資として指定した上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。</li> <li>○ 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こと等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。</li> </ul>	消費生活センター