

消費生活基本計画（素案）に対する市民意見について

| 項目 | 意見数(項目数※) | 個人 | 団体 |
|-----------------------------|-------------|----|----|
| 1 安心・安全な消費生活環境の整備 | 7 (6) | 3 | 4 |
| 2 消費者被害の救済 | 21 (1 2) | 11 | 10 |
| 3 消費者被害の未然防止・拡大防止のための実効性の確保 | 14 (7) | 9 | 5 |
| 4 消費者の自立支援 | 20 (1 3) | 12 | 8 |
| 5 豊かにくらすことができる環境の整備・創造 | 8 (7) | 6 | 2 |
| 計画の実効性の確保 | 27 (1 3) | 9 | 18 |
| その他 | 13 (6) | 6 | 7 |
| 計 | 110 (6 4) | 56 | 54 |

※同じ意見をまとめたもの

○ 安心・安全な消費生活環境の整備（7件）

| 項目 | 意見の内容 | 対応・見解 |
|---------------------------|---|--|
| <p>(1) 安全の確保 (4件)</p> | <p>1 衛生管理の認証制度を創設するなど様々な施策の推進によって、食中毒なども徹底的に追求することができ非常に良いことだと思う。</p> | <p>平成18年度から「京(みやこ)・食の安全衛生管理認証制度」を創設し、食品等事業者による自主的な衛生管理を推進しておりますが、引き続き食品衛生水準の向上を図ってまいります。</p> |
| | <p>2 食料品では添加物やプラスチック容器等、また他の日用品についても不安があり、行政で市民に対する啓発や必要な規制を行うこと。</p> | <p>食品の安全確保については、例えば、食品添加物に関しては、食品事業者に対し食品衛生法に規定されている使用基準を遵守することはもちろんのこと、必要最小限の使用に止めるよう指導しております。また、食品に直接接する器具・容器についても、同法により規格基準が定められており、材質試験、溶出試験等に適合したものでなければならないとされております。 その他の商品等については、関係機関との緊密な連携を行い、危害の発生や拡大防止を図っております。</p> |
| | <p>3 総合的で計画的な食品安全行政を推進するため「条例」を制定してほしい。(2件)</p> | <p>食品の安全確保の推進には、食品衛生法に定める「食品衛生監視指導計画」に基づき効果的な監視指導等を実施することが重要であり、また、その実施において、国の「食品等事業者が実施すべき管理運営基準に関する指針(ガイドライン)」を踏まえ、生産段階の食品安全規制との連携の確保にも努める必要があります。 京都府では、平成18年4月に施行した「京都府食の安心・安全推進条例」により、例えば、農薬の使用基準に違反して生産された農産物については、既に食品衛生法により禁止されている流通・加工に加え、生産者に対しても出荷、販売を禁止する等、取組の充実が図られておりますが、本市では、府との権限の違いから、新たな条例の制定によって、現在の取組以上の実質的な効果を求めることは難しい状況にあります。 そのため、京都市独自の食品衛生監視指導計画の着実な推進により、国等との連携も図りつつ、食品等事業者への監視指導及び食品の検査、市民・食品等事業者との食に関する意見及び情報の交換(リスクコミュニケーション)等に取り組んでまいります。</p> |

| | | |
|---------------------------------------|---|---|
| <p>(2) 適切な商品 選択が行える環 境の確保</p> | <p>4 子ども、高齢者、ハンディキャップをある方なども視野に入れながら、「広告・表示ガイドライン」を策定するという提案は賛成できる。</p> | <p>京都市みやこユニバーサルデザイン推進条例の理念を踏まえ、高齢者や子ども、障害者等すべての人にとってできる限り分かりやすい広告・表示等に関するガイドラインづくりに取り組んでまいります。</p> |
| <p>(2件)</p> | <p>5 大地震等の自然災害時における消費生活の安定・安全の確保に関する取組施策を、基本計画に盛り込むべきである。</p> | <p>大地震等の自然災害時における対応については、「京都市地域防災計画」に基づき、災害時における物資の応援に関する協定の締結など、食料・生活必需品の調達や物価の安定・物資の安定供給の確保等について、体制の整備に取り組んでおります。</p> |
| <p>(3) その他 (1件)</p> | <p>6 安心・安全な消費生活環境の整備に向け、しっかりとした施策の実行を望む。</p> | <p>安心・安全な消費生活環境を整備してまいります。</p> |

○ 消費者被害の救済(21件)

| 項目 | 意見の内容 | 対応・見解 |
|--|---|---|
| <p>(1) 消費生活相談, 被害の救済 (20件)</p> | <p>7 一般市民が気軽に相談でき, 被害を早期救済できる制度を確立されたい。(2件)</p> | <p>市民生活センターでは, 消費生活に関わる相談についての助言・あっせんを行い, 案件の早期解決に努めております。 その多くが電話で解決される内容の相談であるため, 市民生活センターで一元的に対応しており, また, 同センターを交通の便のよい場所に設けることで面談による相談にも配慮しております。 さらに, 平成17年度から, 市民の要望に応え, 週末(土・日)に電話による消費生活相談を実施しており, 今後も市民ニーズを的確に捉え, 対応してまいります。</p> |
| | <p>8 消費生活の相談窓口である市民生活センターを年中無休にして相談にのってほしい。</p> | |
| | <p>9 市民の消費生活にかかわる身近な相談窓口としての区役所にも消費者行政の窓口を設けてほしい。(2件)</p> | |
| | <p>10 消費生活相談で京都特有の着物とか伝統工芸品とかの相談や紹介をしてほしい。</p> | <p>商品に関する専門的な情報については, 事業者団体等の相談窓口とも連携して, 情報提供を進めております。 また, 京都の伝統産業品の紹介については, 京都伝統産業ふれあい館で展示等を行っております。</p> |
| | <p>11 消費生活審議会による調停を十分に活用するため, 具体的な取組計画, 実効性あるシステムが必要である。(4件)</p> | <p><本文修正> 御意見の趣旨を踏まえ, 本文17ページ <u>「審議会による調停など, 消費者被害の救済システムを整備します。」</u>を <u>「審議会において, あっせん状況等について検討を行い, 必要があると認める場合は調停を実施できるよう, 消費者被害の救済システムを整備します。」</u>に改めます。</p> |
| <p>12 京都府との連携や, 協働事業も具体的に考える必要がある。(2件)</p> | <p>京都府, 京都府警察, 京都弁護士会をはじめとした関係機関等との連携を強化することにより消費者被害の救済を図ってまいります。</p> | |

| | | |
|---|--|---|
| | <p>13 消費者団体訴訟制度について、「適格消費者団体への行政情報の提供のあり方」「適格消費者団体への財政的な支援（特に訴訟費用）のあり方」「適格消費者団体と行政・関係団体との連携・協働のあり方」「その他、適格消費者団体の社会的認知の向上へ向けての支援のあり方」を検討されたい。（3件）</p> <p>14 これから消費者問題の取組には、消費者団体の取組が重要であるので、被害事例の検討を行う事例検討会のような場を消費者団体との間で行ったり、その中で新たなリーダーの経験を積む機会とするなどの取組みが重要である。</p> <p>15 消費者団体訴訟制度への具体的な支援策を基本計画に盛り込むべきである。</p> <p>16 消費生活相談を通じて京都市が把握した被害事例について定期的な懇談会を持つなど、積極的に適格消費者団体に情報提供を行い、適格消費者団体がそれを受けて差止活動を行う、消費者団体訴訟を消費者訴訟援助制度の対象にされたい。（2件）</p> <p>17 消費者団体訴訟制度に対応する施策の検討を協働で行うシステムをつくることを要望する。</p> | <p><本文修正></p> <p>消費者契約法の改正（平成18年6月7日公布，翌年6月7日施行）を踏まえ、本文17ページ</p> <p><u>「また、平成18年（2006年）に法制化が予定されている消費者団体訴訟制度についても、その動向を見定めながら、その支援策を検討していきます。」</u>を</p> <p><u>「また、平成18年（2006年）6月7日に公布された改正消費者契約法の施行に関して今後示される国の方針を踏まえ、他都市の状況等も参考に、適格消費者団体への支援のあり方を検討します。」</u>に改めます。</p> |
| <p>（2）消費生活相談に関連する各種専門相談の充実 （1件）</p> | <p>18 各種専門窓口が本当に各種あって、責任のなすり合いにならないか。どこまで責任を持って回答されるのか。</p> | <p>消費生活に関連する本市や関係機関等の各種相談窓口の連携を強化することにより、専門的な知識を必要とする案件など、あらゆる状況において消費者被害の迅速かつ的確な救済を図ってまいります。</p> |

○ 消費者被害の未然防止・拡大防止のための実効性の確保(14件)

| 項目 | 意見の内容 | 対応・見解 |
|--------------------------------------|---|--|
| <p>(1) 消費者被害の未然防止・拡大防止 (10件)</p> | <p>19 被害情報の迅速な提供を推進してほしい。(4件)</p> | <p><本文修正></p> <p>御意見の趣旨を踏まえ、本文21ページ</p> <p>「消費者被害の未然防止・拡大防止については、迅速かつ適切な情報提供が非常に重要です。」を</p> <p>「消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、相談状況や手口情報についての迅速かつ適切な情報提供が非常に重要です。」に改めます。</p> <p>また、取組内容</p> <p>「報道機関等への情報提供及びホームページによる情報発信の推進」を</p> <p>「迅速な報道機関等への情報提供及びホームページによる情報発信の推進」に改めます。</p> <p>(再掲箇所も同様)</p> |
| | <p>20 被害情報を集中させ、より多くの情報の中から対策を考案することが重要である。</p> | <p>広域的な被害情報の把握や、京都府、京都府警察、京都弁護士会をはじめとした様々な関係機関との連携強化により、情報の的確な把握とそれぞれの役割に応じた積極的な行動を推進してまいります。</p> |
| | <p>21 市民生活センターと各大学学生課の担当者等との間で日常的に情報連絡できる体制をつくりあげること。(2件)</p> | <p><本文修正></p> <p>現在、本市からの情報提供を充実する中で、一部大学関係者との協力・連携の推進を図っておりますが、今後、さらに多くの大学関係者との協力関係を築いてまいります。</p> <p>上記のことを踏まえ、本文22ページの取組内容</p> <p>「大学コンソーシアム京都等への情報提供の推進」を</p> <p>「大学コンソーシアム京都、大学等への情報提供の推進」に改めます。</p> <p>(再掲箇所も同様)</p> |

| | | |
|-----------------------------|---|---|
| | 22 高齢者等が安心・安全な消費生活を送れるよう、地域や関係機関との連携による見守り活動を推進してほしい。(3件) | <p>「地域の安心安全ネットワーク」や「高齢者・障害者権利擁護ネットワーク」等を活用して、必要な情報の提供を充実するなど、高齢者の安心・安全の確保に努めてまいります。</p> <p>また、自治会、福祉関係者や、周辺の人々に対して、必要な情報を提供するとともに被害防止ハンドブックの配布や研修を行うことにより見守り活動を推進してまいります。</p> |
| (2) 事業者の不適正な取引行為の防止 (3件) | 23 悪質事業者の指導の強化及び迅速化を望む。(2件) | 事業者への指導、勧告及び事業者名等の公表等、悪質事業者への取組を積極的に行ってまいります。 |
| | 24 事業者に対する指導啓発等、個人情報の保護について施策を講ずることを基本計画に盛り込むべきである。 | <p>市民生活センターでは、消費生活上の個人情報の保護に関する相談に応じており、事業者対策については関係機関との連携により対応しております。</p> <p>なお、事業者が自主行動基準を策定する際などに、個人情報の保護についての啓発も併せて実施してまいります。</p> |
| (3) その他 (1件) | 25 消費者被害の未然防止・拡大防止のための実効性の確保について、まさに今すぐに着手してほしい施策と思う。 | 消費者被害の未然防止・拡大防止のための実効性の確保に努めてまいります。 |

○ 消費者の自立支援(20件)

| 項目 | 意見の内容 | 対応・見解 |
|--------------------------------------|--|--|
| (1) 様々な機会を通じた情報提供の推進 (3件) | 26 被害の防止に向けて一層の啓発をしてほしい。(2件) | 様々な機会を通じて、年齢等、消費者の特性に配慮したパンフレット類を発行するなど、情報提供に努めてまいります。 |
| | 27 様々な情報誌・パンフレットは、自治会などに配布して一軒一軒に回覧するようにしたらどうか。 | 啓発パンフレット等の効果的な配布を図ってまいります。 |
| (2) 消費者教育・啓発の充実 (15件) | 28 消費者の年齢や特性に応じたきめ細かなプログラムで教育・啓発を推進してほしい。(2件) | 消費者を取り巻く環境の変化に的確に対応できるよう、また、若年者や高齢者など消費者の年齢や特性に配慮しながら教育・啓発を充実し、消費者への様々な支援を行ってまいります。 |
| | 29 消費者被害の手口を知るための講座を消費者団体に委託するなどして数多く実施していくこと。 | 消費生活に関する学習機会を拡充し、自主的に学習活動に取り組んでいる消費者団体等との協働も念頭に検討してまいります。 |
| | 30 教育・啓発活動の充実には、消費者団体のネットワークとの協働や市民の自主性に任せることが必要である。(2件) | |
| | 31 学校や企業、地域団体、学生グループ等と連携して啓発活動を行うこと。(2件) | 教育機関、団体等と連携した啓発活動を推進してまいります。 |
| | 32 大学との連携を推進し、新入生向けの教育・啓発を充実させること。(3件) | 大学コンソーシアム京都、大学等への情報提供を推進し、連携を強化することにより消費者教育・啓発の推進を図ってまいります。 |
| | 33 コンソーシアム京都のもとで進められる単位互換制度の授業のなかで「消費生活論」「消費者保護論」などの授業を各大学共通科目として開講していただくように働きかけること。 | どのような科目を大学コンソーシアム京都の単位互換制度に提供するかは、各大学の自治に委ねられておりますが、本御意見があったことについては、大学コンソーシアム京都、大学等に提供してまいります。 |
| | 34 市民として積極的に学習会に参加したいと思うので、行政の支援をお願いしたい。 | 講座や教室など学習機会の拡充に努めてまいります。 |
| | 35 消費者団体・グループや消費者リーダー育成に力をいれ、具体的な措置を検討されたい。 | 消費生活に関するリーダー育成を進めてまいります。 |
| 36 消費者団体に対する助成など、育成のための支援をしてほしい。(2件) | 消費者団体へ情報提供をはじめとした効果的な支援を推進してまいります。 | |
| (3) 消費者の意見の反映 (2件) | 37 市民参加の下にパートナーシップ型の推進体制が必要である。 | 消費生活審議会委員の市民公募をはじめ、消費生活モニターによる調査など、様々な機会を通じて市民意見の反映に努めてまいります。 |
| | 38 メーカーに対して、障害のある方や子ども達の意見が伝えられるようにしてほしい。 | 各種施策を推進するにあたっては、様々な意見が反映される環境づくりに努めてまいります。 |

○ 豊かにくらすことができる環境の整備・創造（8件）

| 項目 | 意見の内容 | 対応・見解 |
|---------------------------------|--|--|
| (1) 食の安全の確保に向けた取組の推進 (1件) | 39 食の安全確保に向けては、情報の提供が重要であるが、生活衛生課のサイトでは、他の業務と並列して「食品衛生に関すること」がある状況であり、かなり狭い範囲での情報提供にとどまっていると思われる。京都市のホームページに「食品の安全確保に関するサイト」をぜひ開設されたい。 | 本市では、現在、ホームページ「京都市情報館」に「京（みやこ）の安心安全お役立ちネット」を開設し、その中で「食の問題」のページを設けております。 今後とも、関係局等の情報提供の内容の充実はもとより、情報を利用させていただくための周知に努めてまいります。 |
| (2) 環境に配慮した活動の推進 (1件) | 40 環境に配慮するうえで、「CO2」削減のための消費生活という文言は入らないか。 | <本文修正> 御意見の趣旨を踏まえ、本文32ページ 「持続可能な循環型社会を実現するためには、消費者一人ひとりが、より環境に及ぼす負荷の少ないライフスタイルを選択し、行動する必要があります。」を 「 <u>二酸化炭素等の温室効果ガスを多量に排出する大量生産、大量消費、大量廃棄の社会経済システムから脱却し、持続可能な循環型社会を実現するためには、消費者一人ひとりが、より環境に及ぼす負荷の少ないライフスタイルを選択し、行動する必要があります。</u> 」に改めます。 |
| (3) 高度情報通信社会への対応 (2件) | 41 特に高齢者はITを使いこなせない人達はまだまだ多いはず、被害の実例を文書で発信できるようなシステム等、考えて欲しいと切に願う。(2件) | 様々な情報提供の充実を図ってまいります。 |
| (4) 京都固有の生活文化に根ざした活動の推進 (3件) | 42 「始末の文化」の語句があるが、生粋の京都人でも、京都以外から転入した人は勿論のこと、あまり理解できないか、あるいは使用していない文言ではないか。 | 「始末の文化」は京都固有の生活文化に根ざした活動を象徴する言葉として、消費生活条例で用いております。本市としては、今後普及を図ってまいりたいと考えております。 |
| | 43 食育や環境教育、食文化や始末の文化など、京都固有の生活文化をお年寄りの経験豊富な意見も取り入れて、継承発展させて欲しい。 | 京都固有の生活文化を継承、発展させてまいります。 |
| | 44 京都らしさを求めるも良いかも知れませんが、排他的にならないようにして欲しい。 | |
| (5) その他 (1件) | 45 素案に示されているように、豊かに暮らすことが出来る環境の整備・創造に向けて、しっかりと安心できる仕組みをつくって下さい。 | 豊かにくらすことができる環境の整備・創造に向けた取組の充実を努めてまいります。 |

○ 計画の実効性の確保(27件)

| 項目 | 意見の内容 | 対応・見解 |
|-----------------------------|---|---|
| 1 計画の推進体制の整備 (7件) | 46 強力な庁内推進体制をつくり、各局間に横断的にまたがる課題について、消費者サイドの視点に立った安心安全な市民生活の充実を図っていくこと。(4件) | 関係局・区等で構成する庁内会議を設置し、計画を推進してまいります。 |
| | 47 消費生活に関する施策に対して、十分な予算措置が必要である。(3件) | 必要な予算の確保に努めてまいります。 |
| 2 計画の点検・評価、実施状況の公表 (14件) | 48 「いつまでに」「何を」行なうかが明確で、計画の点検・評価が可能となるような構成にしてほしい。(2件) | <p>本計画は、消費者権の実現を図るための基本的な計画として、今後5か年間に総合的かつ計画的に実施すべき消費生活施策を体系的にまとめたもので、施策ごとの具体的な取組を新規事業、充実すべき事業のほか、これまでから各局・区等で実施している事業に区分し掲げております。</p> <p>各年度の実施目標については、めまぐるしく変化する消費生活に関わる様々な問題に的確に対応していくため、重点取組事業として単年度ごとに策定することとしており、数値目標についても、例えば、申込みに応じて開催している出前講座について、積極的な事業展開を図るために開催目標を置くなど、可能な限り設定してまいります。</p> <p>また、各施策・事業については、関係局・区等で構成する庁内会議で進行管理するとともに、その推進状況を消費者・事業者の代表や学識経験者で構成されている消費生活審議会に報告し、様々な角度から点検と評価を行い、公表することで、計画の実効性の確保を図ってまいります。</p> |
| | 49 どの部局がいつ、どこで、何を、どのような位置づけで、どんなふうに行うか(5W1H)を明確にする必要がある。 | |
| | 50 事業の評価は、1年に1度評価するのではなく、対策を講じた時点で評価すべきである。 | |
| | 51 施策課題を「緊急(1年以内)」「短期(1～3年以内)」「中期(1～5年以内)」「継続」課題という分類をし、それぞれに「年度ごとの具体的な到達目標」を設定する必要がある。 | |
| | 52 誰がいつ、どの課題を、どのようにして遂行しようとしているのか、目標値をかかげるなど明示する必要がある。(2件) | |
| | 53 年度ごとに到達目標を定め、重点的に取り組むことが必要。(4件) | |
| 54 計画を実効性あるものとされたい。(3件) | | |

| | | |
|--------------------------------------|---|---|
| 3 消費者・消費者団体、事業者・事業者団体との連携の強化 (6件) | 55 消費者や消費者団体等の声を基に点検・評価ができるように、消費者や消費者団体等との定期的な懇談の場を設けることを基本計画の中に盛り込むべきである。 | 各施策の推進に当たっては、消費者・消費者団体、事業者・事業者団体と意見を交換できる場を定期的に設けるなど、その実施や内容の改善などのあらゆる場面において緊密な連携を図ってまいりたいと考えております。 |
| | 56 消費者団体と事業者団体及び行政との連携強化のための交流機会の確保に向けた積極的な取組を期待する。 | |
| | 57 消費者団体の育成・強化のため消費者団体の交流会を定期的に開催することが必要だと考える。(3件) | 消費者・消費者団体、事業者・事業者団体の交流の機会を、定期的に確保し、相互の信頼関係の構築を促進してまいりたいと考えております。 |
| | 58 消費者団体や事業者団体とのパートナーシップ型の推進体制が必要である。 | |

○ その他(13件)

| 項目 | 意見の内容 | 対応・見解 |
|---|--|---|
| (13件) | 59 パブリックコメントの機会が設けられたことを評価する。(3件) | 御理解・御賛同をいただきありがとうございます。計画の積極的な推進により、消費者権の実現を図ってまいります。 |
| | 60 体系的に整理していて、理解しやすい。(2件) | |
| | 61 市民の関心や要望を取り入れ、京都らしい独自の構成になっている。(2件) | |
| | 62 中期計画の柱としては、積極的に評価できる。(2件) | |
| | 63 「消費者」の定義をしてはどうか。 | 本市では、全ての市民が基本的には「消費者」であると考えており、「消費者」を広く捉え、施策を柔軟に実施することに重点を置いておりますので、あえて「消費者」の定義づけはしていません。 |
| 64 計画の内容が、市民、消費者により分かりやすいものとなるように、やさしい文言を使うなどの工夫をしてほしい。(3件) | 市民の皆様に分かりやすい計画となるよう工夫してまいります。 | |