

京都市消費生活基本計画（第2次計画） 平成26年度重点課題に対する取組状況

重点課題1	京都市消費者教育推進計画の策定・・・・・・・・・・	1
重点課題2	様々な主体と連携した 消費者教育・啓発事業の推進・・・・・・・・・・	5
重点課題3	高齢者等の消費者被害を防止するための 取組の推進・・・・・・・・・・	11
重点課題4	事業者に対する指導等の強化・・・・・・・・・・	17
重点課題5	商品等の表示基準の見直しの検討・・・・・・・・・・	21

重点課題 1

京都市消費者教育推進計画の策定

<p>基本計画 推進施策</p>	<p>「基本方針 3 消費者の自立支援」及び「基本方針 4 京都から始める未来へつなぐ消費生活」に係る推進施策全般 昨年度の重点課題設定当初は以下のとおりだったが、策定作業を進める中でより幅広い範囲を対象とする計画となった。 [推進施策 17 児童、生徒等への消費者教育の推進 推進施策 18 消費生活のトラブル防止のための学習機会の提供]</p>
<p>取組期間</p>	<p>平成 25 年度～平成 26 年度</p>
<p>趣 旨</p>	<p>平成 24 年 12 月に施行された消費者教育推進法に基づく国の基本方針及び京都府において組織又は策定される消費者教育推進地域協議会や消費者教育推進計画、さらには、他都市の動向も踏まえ、関係機関などとも連携を図り、必要な体制の整備や推進計画を策定する。</p>
<p>目 標</p>	<p>消費者教育を総合的かつ一体的に推進する体制を構築し、計画を策定する。</p>
<p>基本的な 方向</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 消費者教育推進地域協議会の設置（平成 26 年 3 月設置済み） ○ 消費者教育推進計画の策定
<p>取組内容 (詳細別紙)</p>	<p>平成 27 年 3 月に「ともに考え・学び・行動する 消費生活プラン（京都市消費者教育推進計画）」を策定した。</p>
<p>取組の検証</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 消費生活基本計画の取組を更に進め、消費者被害に遭わないだけでなく、自らの消費行動が社会や環境に大きな影響を与えることを自覚し、持続可能な社会の形成に積極的に参画する消費者を育成するための行動計画として策定した。 ○ 環境、安心・安全、食、すまい、歩くまち京都、教育など、京都の特徴を生かした消費生活に関する取組を盛り込んだ。 ○ 消費者教育推進の機運を高めるため、9月に「消費者教育推進のつどい」を、3月に「消費者教育推進フォーラム」を開催した。
<p>今後の取組</p>	<p>計画に基づき、消費者教育の更なる推進を図っていく。</p>

「ともに考え・学び・行動する 消費生活プラン (京都市消費者教育推進計画)」の策定



ともに考え・学び・行動する 消費生活プラン
(京都市消費者教育推進計画)

平成27年3月に、京都市消費生活基本計画の取組を更に進め、消費者被害に遭わないだけでなく、自らの消費行動が社会や環境に大きな影響を与えることを自覚し、持続可能な社会の形成に積極的に参画する消費者を育成するための行動計画である「ともに考え・学び・行動する 消費生活プラン(京都市消費者教育推進計画)」を策定しました。

今後、関係団体等とも連携し、年齢階層やライフスタイルに応じた方法や場で、京都市ならではの消費者教育を推進します。

- 計画の位置付け
 - ・ 「京都市消費生活基本計画(第2次計画)」の4つの基本方針のうち、「3 消費者の自立支援」及び「4 京都から始める未来へつなぐ消費生活」の取組をより具体的に推進するための行動計画
 - ・ 消費者教育を実践的に進める軸となる計画
- 計画期間
 - 平成27年度から平成31年度までの5年間

消費者教育推進のつどい ～始めましょう!!京都から消費者教育を～

消費者教育を実践する担い手の理解と担い手同士の連携を深めるため、京都府下の各団体による消費者教育の視点を踏まえた事例発表とシンポジウムを開催しました。



会場の様子

- 日時:平成26年9月6日(土)
 - 第1部 午前10時30分～12時30分
 - 第2部 午後1時30分～4時30分
- 場所:ハートピア京都 3階大会議室
- 主催:京都市・京都府・京都くらしの安心・安全ネットワーク
- 内容:第1部 事例発表
第2部 シンポジウム
 - ・基調講演
 - ・パネルディスカッション
- 参加者:100名

消費者教育推進フォーラム

～自然と調和し、こころゆたかな京都の暮らしを未来につなぐために～

「京都市消費者教育推進計画」の策定を契機として、消費者教育の取組を市民、行政、関係団体等の多様な担い手と一緒に進んでいく機運を高めるため、フォーラムを開催しました。



会場の様子

- 日時:平成27年3月30日(月)
午後1時30分～午後4時30分
- 場所:ウイングス京都 2階セミナー室
- 主催:京都市
- 内容
 - 1 基調講演
柿野成美(消費者教育支援センター
総括主任研究員)
 - 2 報告
消費者庁消費者教育・地方協力課長,
消費生活総合センター長
 - 3 パネルディスカッション
- 参加者:37名

重点課題2 様々な主体と連携した消費者教育・啓発事業の推進

基本計画 推進施策	<p>推進施策17 児童、生徒等への消費者教育の推進</p> <p>推進施策18 消費生活のトラブル防止のための学習機会の提供</p> <p>推進施策19 様々な媒体を用いた情報の発信</p>
取組期間	平成26年度～平成27年度
趣 旨	<p>関係機関と連携した各種消費者教育・啓発イベントの積極的な開催及び教育現場の意見も取り入れた小中学生に対する消費者教育冊子の作成・配布等、環境、食育等の各テーマや、年齢層に応じた消費者教材の充実により本市消費者教育の推進を図る。</p>
目 標	<p>各種消費者教育・啓発イベントの開催及び小中学生に対する消費者教育冊子の作成</p>
基本的な 方向	<p>○ 消費者教育・啓発イベントの開催</p> <p>○ 小中学生に対する消費者教育冊子の作成</p>
取組内容 (詳細別紙)	<p>1 コンシューマーフェスティバルの開催</p> <p>2 高齢者の消費者被害防止対策等シンポジウム（弁護士会等と協働）</p> <p>3 各種消費者団体との協働事業の実施</p> <p>4 高齢者のための「落語で学ぶ消費者問題」の開催</p> <p>5 小学生向けの家庭科教材の補助冊子の作成・配布</p> <p>6 中学生向け消費者教育冊子の作成・配布</p> <p>7 消費者教育活動拠点のための啓発図書・DVD等の充実</p> <p>（※）2、4は一体的に実施した。</p>
取組の検証	<p>平成26年度は、消費者教育推進の機運を高めるためのシンポジウムやフォーラムの開催、啓発・教育イベントの開催、年齢階層に応じた消費者教育冊子や教材の作成等により、消費者教育の推進を図った。また、京都市消費者教育推進計画の策定を進める中で、庁内の消費者教育関連事業についても再点検を行い、関係部署との連携強化を図った。</p>
今後の取組	<p>京都市消費者教育推進計画に基づき、消費者教育の更なる推進を図っていく。</p>

1 コンシューマーフェスティバルの開催

市民一人一人の消費者力の向上を図るため、消費生活に係る情報の発信、消費者団体による自主的な取組の紹介や、幼児期から高齢期までの年齢階層に応じた消費生活に関する学習機会を提供する参加型イベントを開催しました。



「京都コンシューマーフェスティバル2014」

○日時：平成26年11月30日(日)

午前10時～午後4時30分

○場所：みやこめっせ(京都市勧業館)

1階 第2展示場D面

○主催：京都市

○内容：①ステージ企画

音楽ライブ、KBS京都ラジオ公開
生放送、クイズ等による啓発

②啓発ブースの設置

③パネル展示

○参加者：713名

2 高齢者の消費者被害防止対策等シンポジウム(弁護士会等と協働)
 4 高齢者のための「落語で学ぶ消費者問題」の開催

高齢者やその家庭等に対し、消費生活に関する話題を分かりやすく伝えることにより、消費者問題への関心を高めてもらうことを目的として、京都弁護士会と連携し、落語を採り入れた啓発事業を実施しました。



「米團治さんと一緒に落語で考えよう! 消費者問題」

○日時:平成26年12月7日(日)

午後1時30分～午後4時

○場所:京都産業会館 シルクホール

○主催:京都市, 京都弁護士会

○内容:(落語)

桂米團治氏・桂米平氏・桂そうば氏

(ダマされないための座談会)

桂米團治氏, 弁護士, 京都府警察本部生活安全全部職員, 消費生活専門相談員と司会者の5人による, 最近の消費者問題についての座談会

○参加者:587名

5 小学生向けの家庭科教材の補助冊子の作成・配布

小学生の消費者教育の副読本として使用してもらうため、本市小学校家庭科教育研究会とともに、消費生活の基本となる「お金の流れ」と「買い物」を取り上げた消費者教育教材「考えよう！買い物と暮らし」を作成しました。



消費者教育教材「考えよう！買い物と暮らし」

○特徴

- ・毎日の生活における買物に生かすため、家庭科の学習の中で、買物シミュレーションを行う内容にしました。
- ・自分が考えたことや気付いたことを書き込んだり、チェックできるワークブック形式を採り入れました。

○配布先：市内全小学校（新小学5年生向け）

○配布時期：平成27年4月

○仕様：A4判8ページ・カラー

○作成冊数：15,000冊



6 中学生向け消費者教育冊子の作成・配布

消費者トラブルの内容を中心にした消費者教育冊子「あなたはだいじょうぶ!？」を全面刷新し、京都市総合教育センター指導主事の協力のもと、消費者市民社会の実現を目指すための消費生活について分かりやすく学べる「めざせ! 消費者市民!」を作成しました。



消費者教育冊子「めざせ! 消費者市民!」

○特徴

中学生が親しみやすいキャラクターを登場させるとともに、四コマ漫画やイラストを多数採り入れ、分かりやすく、楽しみながら学べる内容にしました。

○配布先: 市内全中学校(新中学1年生向け)

○配布時期: 平成27年4月

○仕様: A4判32ページ・カラー

○作成冊数: 17,000冊

高校生や大学生等を対象とした
出前講座などでも活用します!

7 消費者教育活動拠点のための啓発図書・DVD等の充実

消費生活総合センターでは、消費生活関連図書及び視聴覚教材を無料で貸し出しています。市民や、各地域団体、教育現場等に活用してもらえるよう貸出し図書やDVDなどの新規購入・更新を進め、消費者教育の拠点としての機能の充実を図っています(平成26年度末時点で図書1,120冊、視聴覚教材208本)。



【視聴覚教材】



【貸出し図書】

- 平成26年度の貸出実績
 - ・図書 72冊(平成25年度 120冊)
 - ・視聴覚教材 34本(平成25年度44本)
- 平成26年度購入
 - 新たに図書27冊とDVD16本を購入しました。

重点課題3

高齢者等の消費者被害を防止するための取組の推進

<p>基本計画 推進施策</p>	<p>推進施策16 身近な支援の仕組みづくり 推進施策18 消費生活のトラブル防止のための学習機会の提供 推進施策23 消費者意見の反映及び行動する消費者の育成</p>
<p>取組期間</p>	<p>平成26年度～平成27年度</p>
<p>趣 旨</p>	<p>高齢者等への消費者被害情報等の迅速な伝達・発信</p>
<p>目 標</p>	<p>当センターで行っている出前講座をはじめ、福祉関係機関等と連携して行っている取組を強化する。</p>
<p>基本的な 方向</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 情報を必要としている人に確実に届けるための情報発信の拡大 ○ 庁内関係課の連携強化 ○ 市民ボランティアの育成及び登録の促進
<p>取組状況 (詳細別紙)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 出前講座の積極的な利用の促進 2 高齢者の消費者被害防止対策等シンポジウム（弁護士会等と協働） 3 高齢者のための「落語で学ぶ消費者問題」の開催 4 啓発物品・啓発パンフレット等の積極的な活用による周知 5 「くらしのみはりたい」事業 6 消費生活行政推進会議における庁内関係課との連携の強化 7 警察等の関係機関との連携の強化 (文化市民局消費生活総合センター) <p>(※) 2, 3は一体的に実施した(重点課題2再掲)。</p> <p>(参考) 高齢者を見守る仕組み(庁内関係課の取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「くらしのみはりたい」事業(文化市民局消費生活総合センター) ・一人暮らしお年寄り見守りサポーター事業(保健福祉局長寿福祉課) ・認知症あんしんサポーター、認知症あんしんサポートリーダーの養成事業(保健福祉局長寿福祉課) ・老人福祉員制度(保健福祉局長寿福祉課) ・地域包括支援センター業務(保健福祉局長寿福祉課) ・認知症高齢者等権利擁護推進事業(保健福祉局長寿福祉課) ・民生委員・児童委員制度(保健福祉局地域福祉課) ・日常生活自立支援事業(保健福祉局地域福祉課) ・認知症の人も安心して暮らせるまちづくり事業(左京区役所支援課)
<p>取組の検証</p>	<p>高齢福祉部局と連携して消費生活相談窓口の周知や情報共有を積極的に進めてきた結果が、出前講座の実施件数の増加や昨年並みの相談件数の確保にも表れている側面があるものと思われる。また、警察や弁護士会等との連携によるイベントにも多くの高齢者に参加していただき、満足度も高かったため、一定の啓発効果を上げているものと思われる。しかしながら、悪質商法等は、手口の巧妙化・複雑化が年々進んでいるため、手を緩めることなく、啓発を続けていく必要がある。</p>
<p>今後の取組</p>	<p>今後も、高齢者被害防止のための取組を継続していく。</p>

1 出前講座の積極的な利用の促進

地域や各団体の研修会や会合等に、消費生活専門相談員を講師として派遣し、悪質商法の手口や対処方法等を説明しています。また、必要に応じて、「京(みやこ)・くらしのサポーター」を派遣し、寸劇を交えた講座も行っています。



サポーターと協力して、楽しみながら学べるよう、寸劇のシナリオや演技方にも工夫を凝らしました。

【平成26年度実施件数及び参加者数】

67件 2,173名(うち「京(みやこ)・くらしのサポーター」の派遣を伴うもの5件)

主な派遣先…地域包括支援センター15件、社会福祉協議会6件、地域の自治会・自主的な団体18件 など

(平成25年度 65件 2,744名, サポーター派遣7件)

- 2 高齢者の消費者被害防止対策等シンポジウム(弁護士会等と協働)
- 3 高齢者のための「落語で学ぶ消費者問題」の開催 (再掲)

高齢者やその家庭等に対し、消費生活に関する話題を分かりやすく伝えることにより、消費者問題への関心を高めてもらうことを目的として、京都弁護士会と連携し、落語を採り入れた啓発事業「米團治さんと一緒に落語で考えよう！消費者問題」を実施しました。

4 啓発物品・啓発パンフレット等の積極的な活用による周知

出前講座や区民まつり等，市民が多く集まる場所で啓発物品等を配布し，センターの相談窓口を周知することで，消費者被害の未然防止に努めています。



区民まつりでグッズをお渡ししている様子です。

センターの相談窓口を周知するため，出前講座や区民まつり等，市民が多く集まる場所で配布する啓発物品等を作成しています。

○平成26年度作成物品

- ・うちわ
- ・ボールペン
- ・クリアファイル
- ・メモ帳

一部の物品は，高齢者の被害防止の啓発に役立つために地域包括支援センターにも配布しています。

5 「くらしのみはりたい」事業

消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、身近な地域において、日常生活の中での「目配り」、「気配り」、「声掛け」による高齢者の見守りや、消費生活総合センターへの相談を奨励する市民ボランティアを募集しています。



「くらしのみはりたい」ステッカー

○くらしのみはりたい

「くらしのみはりたい」ステッカーを配布し、電子メールアドレス登録者には、「京・くらしの安心安全情報」等の最新の消費生活情報の提供を行いました。

・平成26年度登録者数：2,835名

(平成25年度 2,822名)

6 消費生活行政推進会議における庁内関係課との連携の強化

平成26年度は、京都市消費者教育推進計画策定作業を進める中で、消費者行政推進会議に加え、平成26年3月に設置した「消費者教育専門委員会」も開催し、庁内の消費者教育に係る取組を行う関係課との連携を強化しました。

京都市消費生活行政推進会議

【趣旨・目的】

消費生活行政を「暮らしの総合行政」として、縦割り行政の弊害を解消し、京都市消費生活基本計画に基づく施策について、相互に連携し、調整を行うことにより、その総合的かつ効果的な推進を図るとともに、計画の実効性を確保することを目的とした庁内横断的な組織であり、平成18年10月に設置した。

- 【構成】 議長 文化市民局くらし安全推進部共生社会推進担当部長
 構成員 ・環境政策局，行財政局，産業観光局，文化市民局，保健福祉局，
 都市計画局，総務当番区，消防局，上下水道局，教育委員会事務局の
 関係課長
 ・その他議長が必要と求める本市関係職員

【開催状況】

年度	22	23	24	25	26
全体会議	2回	1回	1回	2回	1回

7 警察等の関係機関との連携の強化

平成26年度は、イベントにおける警察等との連携や地域包括支援センターとの連携により、高齢者に対する注意喚起の強化を図りました。



消費者啓発チラシ「ちょっと待った その契約 知っておこう その手口」

1 イベントにおける連携

- 「京都コンシューマーフェスティバル2014」
川端警察署がブース「特殊詐欺や悪質商法にはダメされないぞ！」の出展及び特殊詐欺の注意喚起パネルの展示を行った。
- 「米團治さんと一緒に落語で考えよう！消費者問題」
第2部「ダメされないための座談会」に京都府警察職員が参加。
- 「市民すこやかフェア」(保健福祉局)
多彩なイベントを通じた世代間の交流によって、長寿社会を考える機会を提供する総合福祉イベントに、消費生活総合センターの啓発ブースを出展。
- 「つながり・高めあおう消費者の力」
最近の相談事例や傾向、消費者力を高めるために必要なこと等をテーマとするトークショーに京都府警察職員が参加。

2 地域包括支援センターとの連携

各支援センターの依頼に応じ、適宜啓発グッズの配布を行ったほか、内容を一新した消費者啓発チラシ「ちょっと待ったその契約 知っておこうその手口」を市内の全包括支援センターに配布。

重点課題4 事業者に対する指導等の強化

基本計画 推進施策	推進施策 1 1 事業者に対する指導等の強化 推進施策 1 2 適正な取引行為の徹底
取組期間	平成25年度～平成26年度
趣 旨	事業者に対し、消費者被害の防止に向けた不適正な取引行為に対する指導を強化し、適正な取引行為について徹底する。
目 標	悪質商法による消費者被害の防止に向けた不適正な取引行為を行う事業者に対する指導の強化
基本的な 方向	○ 不適正な取引行為に対する事業者指導 ○ 適正な取引行為の徹底
取組内容 (詳細別紙)	1 事業者に対する指導等の強化 (1) 不適正な取引行為に対する事業者指導 (2) 法令上の権限を有する関係機関との連携強化 (3) 特定事案についての110番の設置(該当なし) (文化市民局消費生活総合センター) 2 適正な取引行為の徹底 (1) 不適正な取引行為を未然に防ぐことを目的とした事業者に対する出前講座の実施 (文化市民局消費生活総合センター)
取組の検証	消費生活相談で苦情等の寄せられた訪問販売事業者等に対しては、販売方法の改善を指示するなどの指導、大学生から多くの苦情が寄せられた連鎖販売取引業者に対しては、京都府等と連携して事情聴取を行うなど、機会を捉えて積極的な対応を行った結果、当該事業者の不適正な取引行為が解消に向かうなどの成果があった。 事業者に対する出前講座については、件数・参加者数ともに昨年度と較べて増加しており、受講者からその内容について非常に満足度が高いとの評価も得ている。
今後の取組	引き続き、機会を捉えて、関係機関とも連携した事業者の不適正な取引行為に対する指導を行っていくとともに、事業者に対する出前講座をより積極的に周知し、適正な取引行為の徹底を促す。

1 不適正な取引行為に対する事業者指導

京都市消費生活条例に基づき、不適正な取引行為を行う事業者に対し、指導により是正を求め、改善が見られない場合は勧告・公表します。

【平成26年度の取組】

- ・指導、勧告、公表件数 0件(平成25年度 0件)
- ・その他(口頭による指導) 7件(ウォーターサーバー販売業者ほか)(平成25年度 1件)

2 法令上の権限を有する関係機関との連携強化

- 悪質な勧誘や誇大広告等、法令違反の疑いのある案件については、京都府、京都府警察、京都弁護士会その他の関係機関との連携の下、早期対応による被害の拡大防止を図りました。
- 法令違反の取引行為を行う事業者に対して、法令上の措置が迅速に適用されるよう、関係法令上の権限を有する関係機関との連携を密にしています。特に刑事処分の可能性がある案件については、事件の早期解決及び被害拡大防止を図るため、警察に口座凍結を依頼する(平成26年度:33口座)など、素早い連携により積極的な対応を行いました。
- 2箇月ごとに、京都府、京都府警察、京都市による「京都府・京都市情報交換会」を開催し、情報共有を図っています。

3 特定事案についての110番の設置

平成26年度は、110番の設置を検討するような「相談が急増し、重大な被害拡大のおそれがある事案」は見られませんでした。比較的相談の多かった事案については、適宜広報誌やホームページ等で注意喚起を行いました。

4 事業者に対する出前講座の実施

本市で営業を行う小規模事業者等を対象に弁護士による出前講座を実施しました。



不適正な取引行為を未然に防ぐことを目的として、希望する事業者に対し、京都弁護士会に所属する弁護士を派遣し、消費者保護の視点から、消費者関連法令の遵守や事業者としての社会責任に関する啓発を行いました。

○実施件数及び参加者数
平成26年度6件 219名
(平成25年度:5件 102名)

重点課題5 商品等の表示基準の見直しの検討

基本計画 推進施策	推進施策4 消費生活条例に基づく情報の適正化の推進
取組期間	平成25年度～平成27年度
趣 旨	食品表示法の施行に向けて、消費者が商品等を適切に選択できるよう、商品の表示等に関する検討を行い、必要に応じて、消費生活条例に基づく基準の見直しを行う。
目 標	食品表示法の施行に向けた消費生活条例に基づく基準の見直しの検討
基本的な 方向	○ 消費生活審議会における調査及び審議 ○ 食品表示法の施行に向けた消費生活条例に基づく基準の見直しの検討
取組内容	<p>1 商品等の表示等に関する検討 食品の安全性や品質などを分かりやすく表示するため、食品表示に関係する3法を一元化し、基準を一元的に定める食品表示法が平成25年6月21日に成立した。また、同法の施行を受けて、平成27年3月に国が食品表示基準を策定した。 本市においては、国の食品表示基準について情報収集し、本市の基準と齟齬がないことを確認した。</p> <p>2 京都市消費生活条例の規定に基づく単位価格表示基準の見直しの検討 先行して審議会において単位価格表示基準の見直しを行っていた京都府と適宜情報交換を行い、平成27年度の本市の見直しに向け、状況の把握に努めた。</p> <p>平成26年度は、上記「取組状況」の1については国が食品表示基準の策定を、上記2については京都府が基準見直しを行った。</p>
取組の検証	—
今後の取組	平成27年度は、本市の単位価格表示基準の見直しを行う。また、商品等表示基準については、地域特性等も踏まえながら、基準の内容を検討していく。