

京都市消費生活基本計画(第2次計画) 平成30年度推進状況(抜粋版)

京都市消費生活基本計画(第2次計画) 平成30年度推進状況

基本方針 / 施策目標 / 施策の方向 / 推進施策	実施事業数	基本方針 / 施策目標 / 施策の方向 / 推進施策	実施事業数
【基本方針1 消費生活の安心・安全】	59	【基本方針3 消費者の自立支援】	58
施策目標1 安全な消費生活環境の確保		施策目標5 消費者力の向上	
施策の方向(1) 安全な商品等の確保		施策の方向(8) 消費者の生活力向上のための学習機会の提供	
推進施策1 商品等の安全性の確保	14	推進施策17 児童、生徒等への消費者教育の推進	22
推進施策2 使い、住み続けるための安全性の確保	29	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	17
施策目標2 商品等を適切に選択できる環境の整備		施策の方向(9) 情報提供の推進及び学習活動への支援	
施策の方向(2) 商品等に関する情報の適正化		推進施策19 様々な媒体を用いた情報の発信	16
推進施策3 情報の適正化に向けた指導等の推進	6	推進施策20 拠点施設等における学習活動への支援	3
推進施策4 消費生活条例に基づく情報の適正化の推進	1	【基本方針4 京都から始める未来へつなぐ消費生活】	71
施策の方向(3) 商品等の安定的な供給の確保		施策目標6 新たな消費生活モデルの形成 ～京都固有の生活文化の継承と発展～	
推進施策5 身近な生活圏を支える事業者等への支援	5	施策の方向(10) 環境との調和を目指す消費者の育成	
推進施策6 生活必需品の安定供給と適正な価格の形成の確保	4	推進施策21 食に関する学習機会の提供	19
【基本方針2 消費者被害の救済及び防止】	52	推進施策22 環境に配慮した消費者行動の促進	34
施策目標3 消費者被害の救済		施策の方向(11) 消費者、事業者が共に行動する基盤づくり	
施策の方向(4) 被害の救済のための機能強化		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	18
推進施策7 相談機能の強化と相談しやすい環境の整備	6		
推進施策8 相談内容の高度化への対応	1		
施策の方向(5)各種相談事業の実施及び連携の強化			
推進施策9 各種相談事業の実施	14		
推進施策10 様々な相談窓口との連携の強化	2		
施策目標4 消費者被害の防止			
施策の方向(6) 不適正な取引行為への対応			
推進施策11 事業者に対する指導等の強化	2		
推進施策12 適正な取引行為の徹底	2		
推進施策13 取引行為に関する制度の検討	1		
施策の方向(7) 消費者被害を防止する仕組みづくり			
推進施策14 危害に関する迅速かつ的確な情報提供等	4		
推進施策15 関係機関、団体との連携の推進	5		
推進施策16 身近な支援の仕組みづくり	15		
		計	240

主な内容

推進施策3 情報の適正化に向けた指導等の推進

●法律に基づく販売業者等に対する立入検査等【継続】

家庭用品品質表示法(第19条第2項), 消費生活用製品安全法(第41条第1項), 電気用品安全(第46条第1項)及びガス事業法(第47条第1項)の規定に基づく販売業者への立入検査を実施

【実績】

	家庭用品品質表示法	消費生活用製品安全法	電気用品安全法	ガス事業法	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
立入検査 延べ事業者数	3	2	2	1	1
検査対象品目	●繊維製品 ふとん ●合成樹脂加工品 洗面器, たらい, バケツ及び浴室用の 器具 ●電気機械器具 電気洗濯機 ●雑貨工芸品 塗料	●乗車用ヘルメット (自動二輪車又は原動 機付自転車乗車用のも のに限る。)	●直流電源装置 ●電気ストーブ ●アイロン ●接続器具(ソ ケット, プラグ, テーブルタップ, コンセント等) ●電気掃除機	●ガスこん ろ	●液化石油ガスこ んろであって, 液 化石油ガスを充て んした容器が部品 又は附属品として 取り付けられる構 造のもの, または 液化石油ガスの消 費量の総和が十四 キロワット以下の ものであって, こ んろバーナー一個 当たりの液化石油 ガスの消費量が5.8 キロワット以下の もの

※ 全ての品目において, 適正な表示を確認

(基本方針2) 消費者被害の救済及び防止 52の施策を実施

主な内容

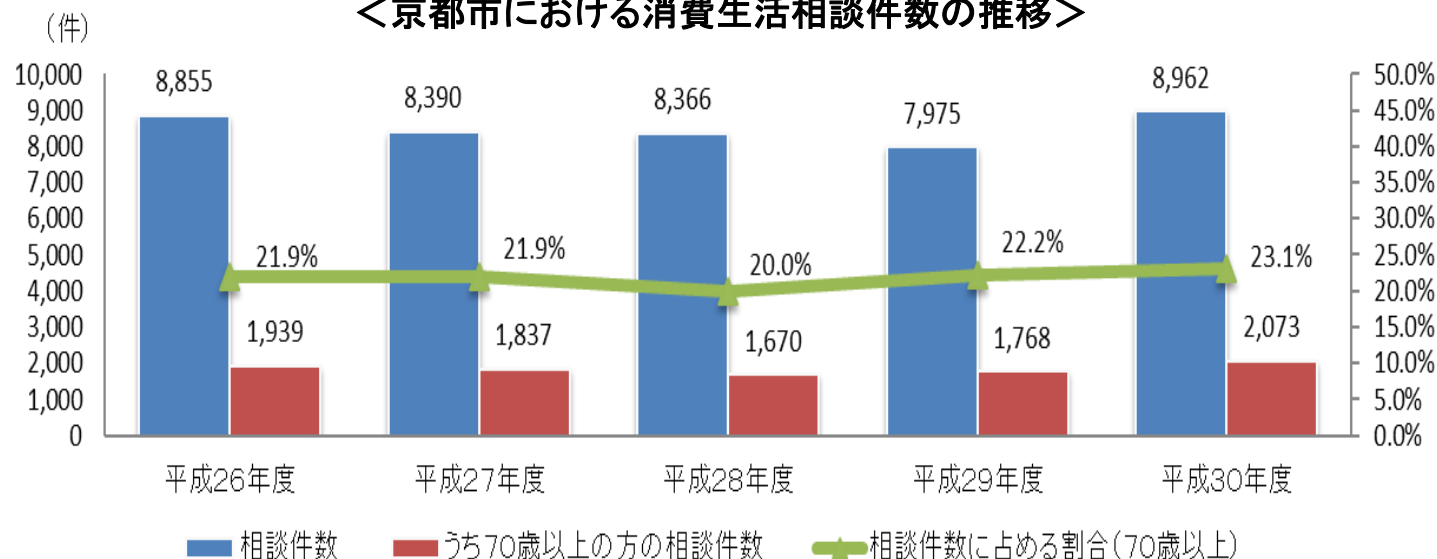
推進施策7 相談機能の強化と相談しやすい環境の整備

●消費生活相談【継続】

消費契約に起因する商品・役務に関する危害や契約上のトラブル相談など消費者被害の救済又は未然防止，拡大防止を目的とした消費生活全般にわたる相談事業を実施し，相談者に対する情報提供，助言及びあっせんを行う（平日午前9時～午後5時）。

さらに，消費者が相談できる機会を確保するため，消費生活総合センター閉庁日において，土日・祝日電話相談を実施するほか，年末年始を除きインターネットによる相談を通年で実施する。

＜京都市における消費生活相談件数の推移＞



平成30年度の特徴

1 相談件数増加！

7, 975件（H29年度） ⇒ 8, 962件（H30年度）

ここ10年間で最多の相談件数

2 身に覚えのない架空請求はがきの相談が増加！

13件（H28年度） ⇒ 188件（H29年度） ⇒ 542件（H30年度）

平成29年度に架空請求はがきの相談が急増、平成30年度において引き続き増加

3 電力小売自由化に関する相談が増加！

25件（H28年度） ⇒ 77件（H29年度） ⇒ 90件（H30年度）

平成28年度に電力小売の全面自由化が始まって以降、相談は増加

4 健康食品・化粧品の定期購入に係る相談が増加！

197件（H28年度） ⇒ 244件（H29年度） ⇒ 348件（H30年度）

健康食品・化粧品の定期購入の相談が増加

5 自然災害に関する相談が増加！

平成30年度は地震・台風の影響を受けた消費生活相談が増加。具体的には、戸建て住宅の修繕に関する相談、旅行の変更・キャンセルに関する相談が増加。

急増するハガキに関する架空請求の例

消費料金に関する 訴訟最終告知のお知らせ

この度、ご通知致しましたのは、貴方の利用されていた契約会社、もしくは運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されました事を改めて告知致します。

管理番号(わ)257 訴訟取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。

また、このままご連絡なき場合は、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立ち合いの下、給与等の差し押さえ及び、動産、不動産物の差し押さえを強制的に執行させていただきますので裁判所執行官による執行証書の交付を承諾していただくようお願い致します。

尚、訴訟取り下げなどのご相談につきましては、当局にて承っておりますので下記までお問合せ下さい。

書面での通達となりますのでプライバシー保護の為、ご本人様からご連絡いただきますようお願い申し上げます。

※取り下げ最終期日 平成29年12月22日

法務省管轄支局 日本民事訴訟管理センター
東京都千代田区霞が関[REDACTED]
取り下げ等のお問合せ窓口 03-[REDACTED]
受付時間 9:00~20:00(日、祝日除く)

★タイトル
他には、「総合消費
料金未納分」など

★公的機関に類似
した名称
他には、国民訴訟通
達センター、民間訴
訟告知センターなど

「桐花紋」のような
紋章が入った架空請
求のハガキ

特定消費料金未納に関する 訴訟最終告知のお知らせ

訴訟番号 () [REDACTED]

この度、御通知致しましたのは貴方の利用されていた契約会社、
ないし運営会社から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出さ
れました事を御通知致します。裁判取り下げ最終期日を経て訴訟を開
始させていただきます。尚、御連絡なき場合原告側の主張が全面的に受理
され執行官立ち合いの下、給料差押え及び動産、不動産物の差し押えを強
制的に履行させていただきますので裁判所執行官による執行証書の交付を
承諾して戴く様お願い致します。裁判取り下げ等のご相談に関しまし
ては当局にて承っておりますので、職員までお問合せ下さい。
尚、書面での通達となりますのでプライバシー保護の為、ご本人様か
らご連絡いただきますようお願い申し上げます。

※取り下げ最終期日 平成31年2月8日

地方裁判所管理局

お問合せ窓口 03-[REDACTED]

東京都千代田区霞が関1-[REDACTED] 受付時間 9:00~19:00

推進施策 8 相談内容の高度化への対応

● 弁護士による消費生活相談支援事業【継続】

(京都市消費者サポートチーム)

相談業務の遂行に当たり、解決が困難又はあっせん不調に終わる可能性が高い案件について、消費生活専門相談員、事務職員及び弁護士がサポートチームを編成し、相談の早期解決を図る。

※ 平成30年度実績：3件（うちあっせん解決2件、不調1件）

推進施策 1 1 事業者に対する指導等の強化

● 「事業者向け出前講座」の実施【継続】

消費者保護の視点から消費者関係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うことにより、消費者被害の未然防止や拡大防止を図ることを目的とした、事業者向け出前講座を委託事業（京都弁護士会）として実施

【実績】

- ・ 実施件数 3件（参加者数97名）
- ・ 3新聞社



推進施策 1 2 適正な取引行為の徹底

● 事業者訪問への対応【継続】

事業者が消費生活相談状況等に係る情報収集や自社の取組の報告を行う事業者訪問対応を実施し、当該訪問を受けた際には、当該事業者（加盟店）に関する相談件数等の情報提供、不適正取引行為の指摘、トラブル事例の処理に関する協議（情報提供）を行った。また、適宜、関係法令改正に関して留意する点についても聞き取りを行い、必要な情報提供を行った。

【実績】

- ・ 訪問対応件数 126件

（基本方針3） 消費者の自立支援 58の施策を実施

主な内容

推進施策 17 児童、生徒等への消費者教育の推進

●くらしの達人事業（消費者標語の募集）【継続】

・家庭や学校等で自ら考え行動する消費者となるための機会づくりとして、消費生活に関するテーマを設定し、市内に在住又は通学している小・中学生から消費者標語を募集し、優秀作品を表彰する。

平成31年2月6日に平成30年度くらしの達人表彰式を実施



事業の概要等	
テーマ	1 上手な買い物 2 おいしい食事のために 3 ネット・スマホの注意点 4 地球にやさしい生活
募集期間	平成30年6月15日から9月28日まで
応募状況	○小学生 応募者数 465名 作品数 825点 ○中学生 応募者数 1,437名 作品数 2,589点 ●合計 応募者数 1,902名 作品数 3,414点
入選作品	○小学生の部、中学生の部（各京都市長賞1作品、優秀賞5作品、奨励賞25作品）

京都市長賞	入選作品
小学生の部	スマホより 明日会って しゃべろうよ
中学生の部	スマホ画面 見ている私が 見られてる

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

●京（みやこ）・くらしのサポーターによる啓発活動【充実】

・消費者被害の未然防止，拡大防止を図るため，地域社会等において，消費生活のリーダーとして活躍できる人材を養成し，本市と協働で地域に密着した消費生活に関する啓発活動（出前講座における寸劇，区民ふれあいまつり等）を推進している。

・制度発足から10年以上経過する中で，様々な事情で活動が困難となった方がおり，サポーター登録者は減少し続けてきた状況を踏まえ，平成31年度から新たに活動できるサポーターを養成するため，平成30年度下半期に養成講座を実施することとし，それに先立ち，サポーター活動への理解を深めてもらうため，登録説明会を実施した。その結果，17名が養成講座を受講し，うち9名が講座を終了し，新たにサポーターに加わることとなった。

右京ふれあいまつりにおいて，出展ブースを見学する新規サポーター登録希望の方

・今後，新規サポーターの方も含め，出前講座における寸劇，区民ふれあいまつり等において本市と協働した取組を積極的に進める。なお，「京（みやこ）・くらしのサポーター」1名に対し，消費者庁から「ベスト消費者サポーター章」※が授与され，令和元年5月18日に消費者月間イベントにおいて，表彰伝達式を行い，消費者庁長官に代わり，京都市文化市民局長から書状と記念品をお渡しした。



※ 「ベスト消費者サポーター章」
平成21年9月の消費者庁設立を契機に「消費者支援活動に顕著な功績があり，広く社会に紹介するに足りると認めた者」への表彰を目的に設立されたもの