

京都市消費生活基本計画（第2次計画） 令和元年度推進状況（抜粋版）

京都市消費生活基本計画(第2次計画) 令和元年度推進状況

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】	60
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	15	推進施策17 児童、生徒等への消費者教育の推進	26
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	16
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	15
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】	70
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	4	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】	53	推進施策22 環境に配慮した消費者行動の促進	32
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	19
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	15		
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	242

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), ガス事業法(第172条第1項)及び液化ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律(第83条第1項)の規定に基づく販売業者への立入検査を実施した。

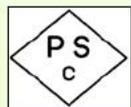
【実績】

	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
立入検査実施の延べ事業者数	6	2	3	2	2
検査対象品目	<ul style="list-style-type: none"> ●繊維製品 ハンカチ ●合成樹脂加工品 水筒 ●電気機械器具 電気かみそり ●雑貨工芸品 鍋 	●ライター	<ul style="list-style-type: none"> ●直流電源装置 ●リチウムイオン蓄電池(モバイルバッテリー) ●電子レンジ ●電気アイロン ●空気洗浄機 	●ガスこんろ	●液化石油ガスこんろ

※ 電気用品において、令和2年3月25日に、3店舗に対して立入検査を実施し、うち1店舗で1品目の不適正表示(リチウムイオン電池)を確認したため、直ちに改善するよう口頭指示を行い、その場で当該電気用品の陳列及び販売が停止されたことを確認した。さらに、3月30日に再度立入検査を実施し、店頭から当該電気用品が引き続き撤去されていることを確認した。

(参考) PSマークの対象製品

消費生活用製品安全法

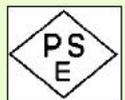


4品目



6品目

電気用品安全法



116品目



341品目

ガス事業法



4品目



4品目

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

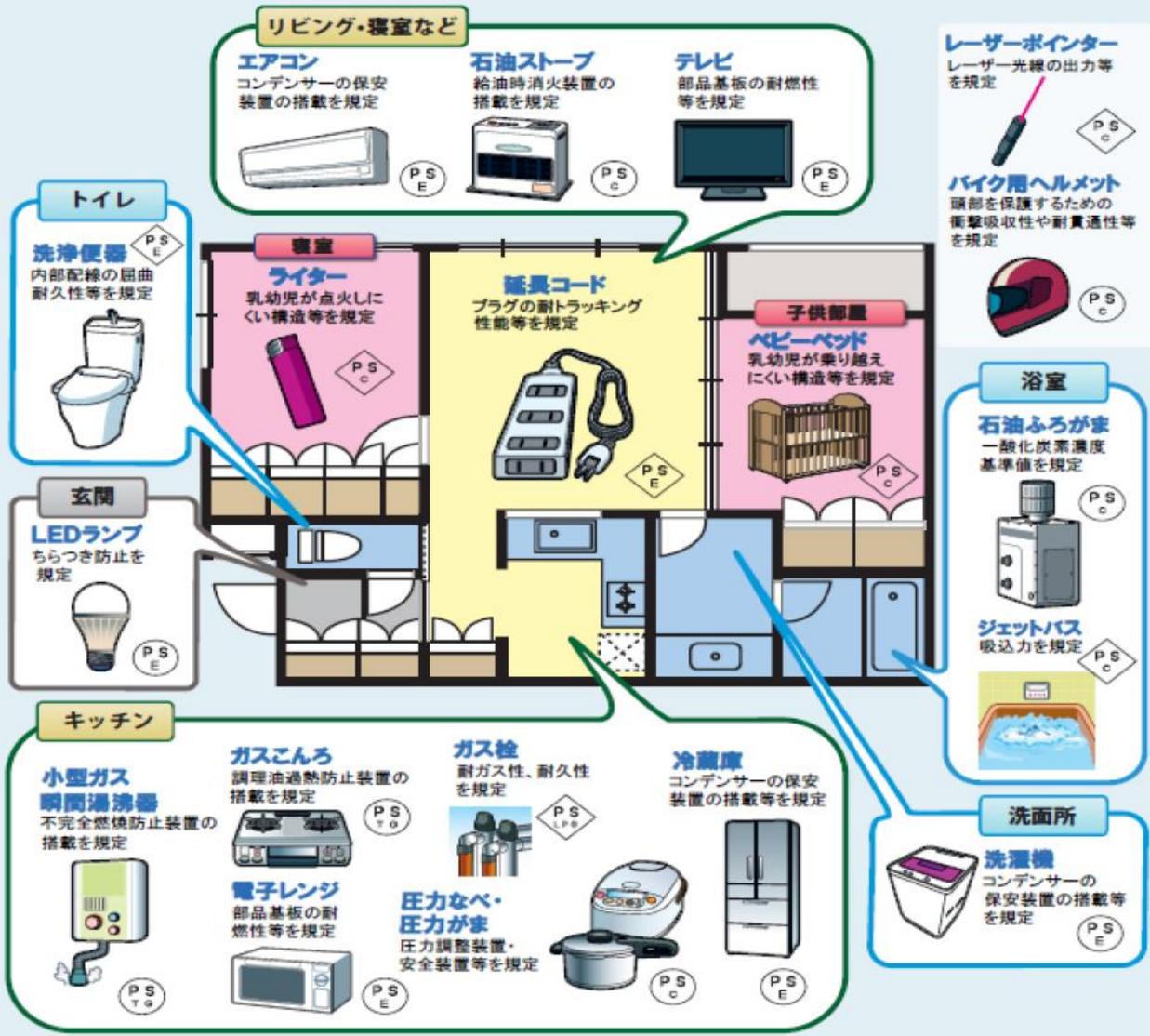


7品目



9品目

身の回りにある PS マークが表示された製品の例示



主要内容

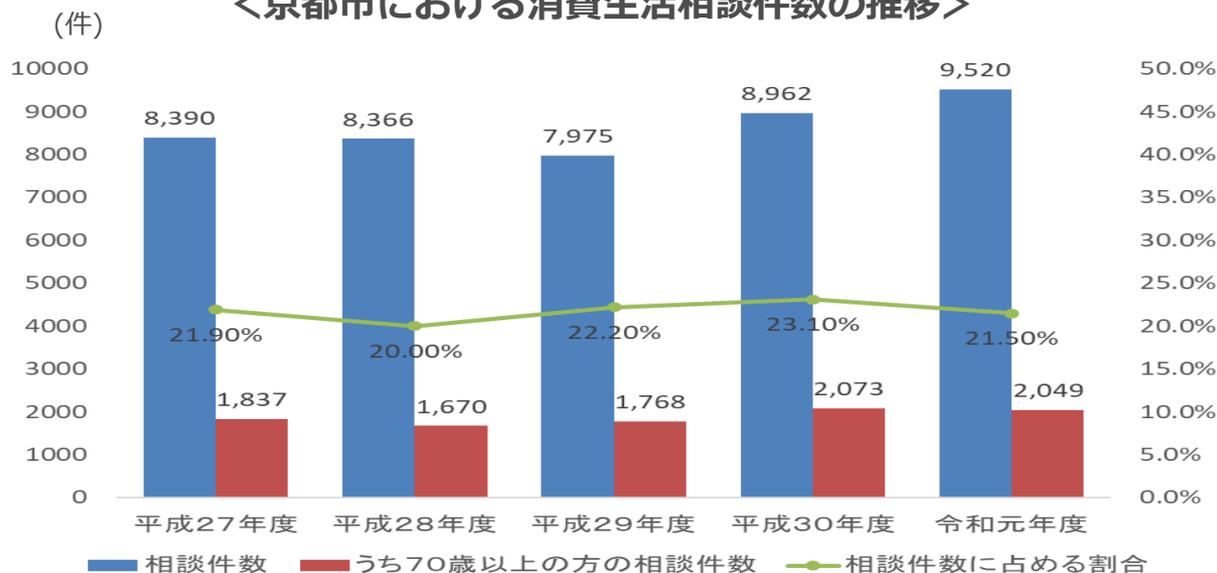
推進施策 7 相談機能の強化と相談しやすい環境の整備

●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った（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した。

<京都市における消費生活相談件数の推移>



令和元年度の特徴

1 相談件数増加！

8,962件（H30年度） ⇨ 9,520件（R元年度）
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は減少したが収束の兆しは見えず！
188件（H29年度） ⇨ 542件（H30年度） ⇨ 198件（R元年度）
平成29年度及び平成30年度に連続で急増したが、令和元年度においては減少
しかし、依然として多数の相談が寄せられており、引き続き注意を要する

3 電力小売自由化に関する相談が増加！
77件（H29年度） ⇨ 90件（H30年度） ⇨ 236件（R元年度）
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！
244件（H29年度） ⇨ 348件（H30年度） ⇨ 666件（R元年度）
健康食品・化粧品の定期購入の相談が増加

5 新型コロナウイルスの感染拡大に関連した相談が増加！
162件（R元年度）
新型コロナウイルス感染症の拡大の影響による相談が、1月下旬から寄せられるようになった。主な相談内容は、マスクや消毒液などの保健衛生品の不足や、旅行やスポーツジム、結婚式などの解約料に関するもの

推進施策 9 各種相談事業の実施

● 共催による各種相談事業【継続】

市民による多様な相談の需要に応えるため、関係団体との共催により、各種相談事業を実施した。

【実績】

- ・ 行政書士による無料相談会（7回）、行政書士による終活セミナー及び無料相談会（2回）【京都府行政書士会】
- ・ 司法書士無料相談（3回）、司法書士による相続登記等に関するセミナー及び無料相談会（3回）【京都司法書士会】
- ・ 民事調停委員による無料相談会（2回）、民事調停セミナー及び無料相談会（2回）【京都民事調停協会】
- ・ 不動産無料相談会（5回）【京都不動産研究協会】
- ・ 不動産無料相談会（2回）【京都府不動産鑑定士協会、日本不動産鑑定士協会連合会】
- ・ 全国一斉不動産表示登記無料相談会（1回）【京都土地家屋調査士会】
- ・ 土地の境界問題に関する無料相談会（24回）【京都地方法務局、京都土地家屋調査士会ADR「京都境界問題解決支援センター」】
- ・ 不動産なんでも無料相談（1回）【京都弁護士会、京都司法書士会、近畿税理士会京都府支部連合会、京都土地家屋調査士会、京都府不動産鑑定士協会】

推進施策 12 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聴き取りを行い、必要な情報提供を行った。

【実績】

- ・ 訪問対応件数 121件

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、優秀作品を表彰した。

令和2年2月10日に令和元年度「くらしの達人」表彰式を実施



事業の概要等	
テーマ	1 わたしのおこづかいの使い方 2 たのしい食事の時間 3 ネットトラブルにあわないために 4 つかう責任について考えよう
募集期間	令和元年6月14日から9月30日まで
応募状況	○小学生 応募者数 546名 作品数 1,003点 ○中学生 応募者数 1,175名 作品数 2,071点 ●合計 応募者数 1,721名 作品数 3,074点
入選作品	○小学生の部, 中学生の部 (各京都市長賞1作品, 各優秀賞5作品, 奨励賞24作品(中学生の部), 奨励賞25作品(小学生の部))

京都市長賞	入選作品
小学生の部	テーブルを かこめば笑顔の 花がさく
中学生の部	ハマリすぎ ネットが時間を 食べている

推進施策 17 児童、生徒への消費者教育の推進

● 携帯情報通信機器に関する学習啓発プログラムの実施【継続】

小・中（小中学校含む）・総合支援学校を対象に子どもの中で生じている、スマートフォン、インターネット利用に起因する様々な問題を予防・解決するため、子どもたちが主体的に課題を理解して自ら解決策を考え、保護者の課題意識の向上及び家庭等での行動の支援にもつなげる学習プログラム「携帯情報通信機器に関する学習・啓発プログラム」（スマホ学習）を市民ボランティアである「情報モラル市民インストラクター」と教員が協働で実施した。

【プログラム概要】

(1) 特徴

- ・ 教員と情報モラル市民インストラクターが協働で事業を行う。原則として教員（学級担任・教科担任）が指導するが「問題提起」及び「情報提供」においては情報モラル市民インストラクターをゲストティーチャーとして活用する。
- ・ 動画教材等を活用してグループ討議を行い、児童生徒が自ら問題点や解決策等について考える。
- ・ アンケート等を通して児童と保護者との会話につなげ、保護者の課題意識の向上を図る。

(2) 対象・内容等

	対象学年	内容	時間	進行
小学校	5・6年生	インターネットへの投稿の危険性	45分	教員 情報モラル市民 インストラクター
		SNSのトラブル	45分 又は 90分	
	4・5年生	ゲーム依存	45分	教員
中学校	1～3年生	インターネットへの投稿の危険性	50分	教員 情報モラル市民 インストラクター
		SNSのトラブル	100分	

(1) 小学校（小中学校の前期課程を含む）

	本プログラム
令和元年度	79（119）
平成30年度	83（120）

(2) 中学校（小中学校の後期課程を含む）

	本プログラム
令和元年度	5（8）
平成30年度	1（1）

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

● FM845「ピッカピカラジオ」による情報の提供【継続】

FM845（株式会社リビングエフエム）の放送番組「ピッカピカラジオ」の中の「ライフラインインフォメーション」コーナーにおいて、悪質商法の手口と対処法等の消費生活に関わる情報を提供し、発信。年末年始を除く毎週月曜日の午前11時18分頃から1～2分程度で放送されている。

※ 主なリスナーは、高齢者であるため、高齢者及び孫世代に当たる子ども向けの事例を中心に情報発信している。

内 容	令和元年度	平成30年度
悪質商法に関する注意喚起	13回	15回
安全に関する注意喚起	23回	23回
契約に当たっての注意点	12回	12回
その他	4回	1回
合計	52回	51回

主な内容

推進施策22 環境に配慮した消費者行動の促進

● マイボトル推奨等サポート事業及び給水スポットの設置等

- 京都市では、使い捨てが当たり前の生活から、「ものを大切にするライフスタイル」への転換を図るため、市民の皆様の日々の生活における「ごみを減らす行動」を支援・推進
その一環として、マイボトル対応や衣料品自主回収を実施する店舗について、京都市が「推奨店」として登録し、HP等で広報する「マイボトル推奨等サポート事業」を実施
また、本市施設等で飲料水を提供している「給水スポット」の情報をお知らせしている。

マイボトルを持つことで・・・

- メリット1 お金を節約できる
- メリット2 いつでも適温で水分補給できる！
- メリット3 毎日の生活が楽しくなる！

【実績】

マイボトル推奨店 243店舗
衣料品自主回収店舗 28店舗

※ペットボトルなど使い捨てプラスチック製品等の使用抑制のため、市内の公共・民間施設を問わず、様々な施設へ水道結式の給水機を設置し、マイボトルの更なる利用を促進することを目的に、ウオータースタンド株式会社と「マイボトル等で利用できる給水スポットの拡大に関する連携協定」を締結（令和2年1月16日）

このステッカーが推奨店の目印！



推進施策 2 3 消費者意見の反映及び行動する消費者の育成

● 世界一安心安全・おもてなしのまち京都 市民ぐるみ推進運動

高齢者を中心に多発している特殊詐欺の被害防止に向けた取組の一環として、特殊詐欺対策に有効な、警告メッセージや通話録音等の防犯機能を有する電話機を貸与する「京都市防犯機能付き電話機普及促進事業」を実施した。

防犯機能付き電話機とは・・・

着信時に相手に警告メッセージを発し、通話内容を自動録音する等、特殊詐欺被害防止機能を有した電話機



貸与の対象

以下の要件を全て満たす方が貸与の対象となる。

- (1) 市内に住所を有すること
- (2) 75歳以上の者のみで構成されている世帯に属する者であること
- (3) 現在所有している電話機の電話線コードがモジュラージャックであること
- (4) 防犯機能付き電話機の使用に係るアンケートに回答できること
- (5) 京都市暴力団排除条例第2条第4号に規定する暴力団員等又は同条第5号に規定する暴力団密接関係者ではない者であること

【実績】

貸与数 93台

※ 貸与台数は、対象者の属する世帯につき1台とする。また、貸与期間は、防犯機能付き電話機の設置日から1年間とする（ただし、貸与期間満了後も引き続き防犯機能付き電話機の貸与を希望する者は、京都市防犯機能付き電話機継続貸与申請書を市長に提出することで、更に2年間（設置日から3年間）まで期間を延長し、継続して防犯機能付き電話機の貸与を受けることができる。）。