

第3次京都市消費生活基本計画 令和5年度推進状況について

施策体系一覧

基本方針	施策目標	個別施策	事業数	
基本方針1 消費者安全の確保			計72	
基本方針1	1 安全な消費生活環境の確保	①衣食住の安全性の確保	34	
		②商品等の安全性の確保	6	
		③危害等に関する迅速かつ的確な情報提供等	9	
		④非常時における合理的な消費行動の推進	6	
		2 表示等の適正化の推進		
	2 表示等の適正化の推進	⑤表示等の適正化に向けた指導等	6	
		⑥生活必需品の安定供給と適正な価格の確保	4	
	3 取引の適正化	⑦事業者に対する指導等の強化	3	
		⑧適正な取引行為の徹底	2	
		⑨取引行為に関する制度の検討	2	
基本方針2 消費者被害の救済			計27	
基本方針2	4 消費生活相談体制の充実・強化	⑩相談機能の強化と相談しやすい環境の整備	5	
		⑪相談内容の高度化への対応	3	
		5 消費生活相談以外の相談事業の充実・強化		
	5 消費生活相談以外の相談事業の充実・強化	⑫各種相談事業の実施	17	
		⑬様々な相談窓口との連携の強化	2	
	基本方針3 消費者教育の推進			計41
基本方針3	6 戦略的な消費者教育の推進	⑭学校等における消費者教育の推進	20	
		⑮地域社会における消費者教育の推進	8	
		⑯家庭における消費者教育の推進	6	
		7 消費者教育を担う人材育成		
	7 消費者教育を担う人材育成	⑰学校等における消費者教育の担い手の育成	3	
		⑱地域における消費者教育の担い手の育成	4	
	基本方針4 消費者市民社会の形成			計82
	基本方針4	8 「誰一人取り残さない」より良い社会に向けた支援	⑲「誰一人取り残さない」より良い社会に向けた消費者への支援	24
⑳環境に配慮した消費行動・エシカル消費の推進			30	
㉑高齢者等への支援			10	
9 消費者、事業者、行政間の信頼向上、連携・協働の促進				
9 消費者、事業者、行政間の信頼向上、連携・協働の促進		㉒消費者志向経営を促進するための基盤整備	7	
		㉓連携・協働を支える地域の枠組みの構築	11	

※赤字は、本資料に掲載している個別施策です。

合計222事業

個別施策③ 危害等に関する迅速かつ的確な情報提供等

商品等の使用等により生じた消費者事故や多発している消費者被害に関する情報について、若年者・高齢者等、消費者の年齢及び特性に応じて、注意喚起や情報提供の内容・情報伝達手法を工夫し、より効果的な注意喚起等を行いました。

ホームページ等による情報発信

悪質商法の手口の解説等、市民が消費者問題に直面した際に問題解決の手助けとなるような情報を分かりやすく提供するため、独自ホームページ及びSNS（X、Facebook）を活用した情報の発信を行いました。

SNS発信件数：94件（令和4年度 85件）

FM845「ピッカピカラジオ」による情報の提供

FM845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について情報提供を行いました。

年末年始を除く毎週月曜日の午前11時18分ごろに約3分間放送されています。

放送回数：51回（令和4年度 52回）

京（みやこ）・くらしの安心安全情報の発行

最新の悪質商法等に対する注意喚起や消費生活情報の提供を目的として、「京（みやこ）・くらしの安心安全情報」を年6回発行しました。

配布先 市役所本庁舎、区役所・支所、各区社会福祉協議会、図書館等
配 信 地域包括支援センター（メール）
大学生（学生向けアプリ「KYO-DENT」）

情報メール便の配信

事前登録された市民に対し、契約に起因する商品・役務に関する危害情報、契約上のトラブルに関する相談情報、その他の緊急情報を適宜メールで発信しました。

配信実績：94回（令和4年度 81回）

個別施策⑧ 適正な取引行為の徹底

●事業者訪問への対応

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ために、当センターを訪問した際に、当該事業者（加盟店）に関する相談件数等の情報提供、不適正な取引行為のおそれがある勧誘行為の指摘、昨今の消費者トラブルの傾向、事業者及び事業者団体が努めている消費者トラブルの未然防止策等の意見交換を行いました。

事業者訪問への対応実績：69件（令和4年度実績：75件）



京・くらしの安心安全情報 第132号

（令和5年1・2月）
京都市消費生活総合センター



～ 目次 ～

- * 寒くなったら要注意！冬に気を付けたい不慮の事故 (1面)
- * 推しへの愛がトラブルに!? (2面)
- * うまい話には気を付けて！もうけ話の落とし穴 (3面)
- * 1月のイベント情報 (4面)

寒くなったら要注意！冬に気を付けたい不慮の事故

いよいよ冬本番。寒い季節に増える高齢者の様々な事故やトラブルの中でも、生活に支障をきたすものや生命にかかわるものなど、特に気を付けたい事故を紹介します。

入浴中の溺水事故



- ・脱衣所や浴室を暖め、入浴前後に水分補給を。
- ・同居者に一言声を掛けてから入りましょう。
- ・浴槽から急に立ち上がらないように。
- ・入浴の目安は41℃以下、10分以内。

お餅による窒息事故



- ・小さく食べやすい大きさに。
- ・喉を潤してからよく噛んで食べてみましょう。
- ・周りの方も注意を払い、見守りましょう。

転倒・転落事故



- ・脚立やはしごを使用した高所作業は控えましょう。
- ・怪我のリスクがある場所では、必ず複数人で作業するようにしましょう。
- ・滑りやすい場所での転倒に注意しましょう。

冬に起こりやすい高齢者の不慮の事故を3つ紹介しました。

冬は冷え込みや乾燥が厳しくなり、高齢者にとってたくさん危険が潜む季節です。高齢者の方はもちろんのこと、身近に高齢者がおられる方も注意ポイントをチェックして安全に冬を過ごしましょう！



えしかりん
 出典：「無理せず対策 高齢者の不慮の事故」(消費者庁)
 (https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/caution/caution_067/assets/consumer_safety_cms205_221227_05.pdf)
 を加工して作成

消費者問題学習会

インターネット上のダークパターンの手口と対策
 ～ネット広告を見逃さず 迷惑の無い物上手になろう！～



どちらも参加無料！

消費者カパワーアップセミナー

- ～消費者力の向上を目指して～
- (1) 防災士による防災知識
- (2) 我が家は大丈夫？災害に備える保険(共済)等と防災・減災について

今年は、関東大震災(1923年)から100年の節目になり、ます。今回のテーマは「災害への備え」です！

日 時

令和6年1月26日(金)

(1)午前10時～午前11時半 (2)午後2時～午後3時半

会 場

コープ所南ビル 4階会議室
 〒604-0857 京都市中京区韓経屋町2-58

講 師

- (1)広瀬 和代氏 (防災士・NPO法人防災ネットワーク協議会理事)
- (2)佐藤 智美氏 (こくみん共済 COOP 京都推進本部 代理店推進課 課長)

参加方法

会 場：各回定員20名(先着順)
 オンライン：各回定員100名(先着順)
 令和6年1月5日(金)～1月24日(水)

申込期間

令和6年1月5日(金)～1月24日(水)

申込方法

①氏名(フリガナ)、②氏名(ふりがな)、③電話番号、④参加方法(またはオンライン予約)、⑤オンライン予約の場合はメールアドレス)を記載のうえ、お申し込みください。

申 込 先

京都市消費生活総合センター
 FAX：075-366-2259
 メール：soudan@city.kyoto.lg.jp
 H P：https://kyoto-soudan.jp/



主催：京都市、京都市、京都市、NPO法人京都市消費生活資格者の会
 主 催：京都市、京都市、NPO法人コンシューマーズ京都、京都生活協同組合

京都市消費生活総合センター
 075-366-1319 (消費生活相談専用)
 075-366-1316 (多重債務相談専用)

〒604-8588

京都市中京区西堀川通御池下る西三坊堀川町52-1 中京区総合庁舎3階

ホームページ <http://kyoto-soudan.jp/> X(旧ツイッター)アカウント @kyoto_soudan



*土・日・祝・休日(年末年始を除く。)の緊急時のご相談は、消費生活ホットライン 188(同番なし) 午前10時～午後4時(電話相談のみ)

※独立行政法人国民生活センターの相談窓口につながります。

京都市文化市民局くらし安全推進部消費生活総合センター
 京都市印刷物 第054684号



個別施策⑤ 表示等の適正化に向けた指導等

●食品表示監視指導業務

法律に基づき市内の事業者等に対し、食品表示（品質事項）に係る調査等を実施し、食品表示の適正化を図りました。

名称	菓子
原材料名	落花生(国産)、米粉、でん粉、植物油、しょうゆ(大豆・小麦を含む)、食塩、砂糖、香辛料
添加物	調味料(アミノ酸等)、着色料(カラメル、紅麴、カロチノイド)
内容量	100g
賞味期限	2024.6.20
保存方法	直射日光を避け、常温で保存してください。
製造者	〇〇食品株式会社 +AK 東京都千代田区×××-△△△

食品表示例「加工食品」

食品の名称や原料原産地の食品表示に対する相談、苦情、質問、要望などに対応しました！

市民等からの情報提供等により、品質に関する表示等について、任意調査・立入調査を行いました！

令和5年度は、原料原産地や内容量の誤表示、品質事項表示項目の欠落等について、口頭注意を行いました！

市内の食品関連事業者等において、生鮮食品等の名称・原産地の表示状況を調査しました！

令和5年度は、16店舗についてパトロールを実施し、そのうち8店舗に複数の不適正な表示が確認されたため、速やかに改善するよう要請しました！

1 食品表示に関する事業者等からの問合せへの対応

	R5年度	R4年度	R3年度
受付件数	284件	320件	575件

2 事業者等への任意調査・立入調査

	R5年度	R4年度	R3年度
任意調査等実施件数	7件	1件	5件
指導・注意件数	5件	1件	4件

3 定期パトロール

	R5年度	R4年度	R3年度
定期パトロール実施件数	16件	16件	17件
口頭注意件数	8件	2件	6件

4 買上調査

	R5年度	R4年度	R3年度
買上調査品目	うなぎ加工品	さといも	カットねぎ
買上調査実施延べ検体数	5件	5件	5件

原材料又は原産地等が判別可能な食品を買い上げて、科学的検査を実施することにより、表示されている原産地等の信ぴょう性を確認しました！



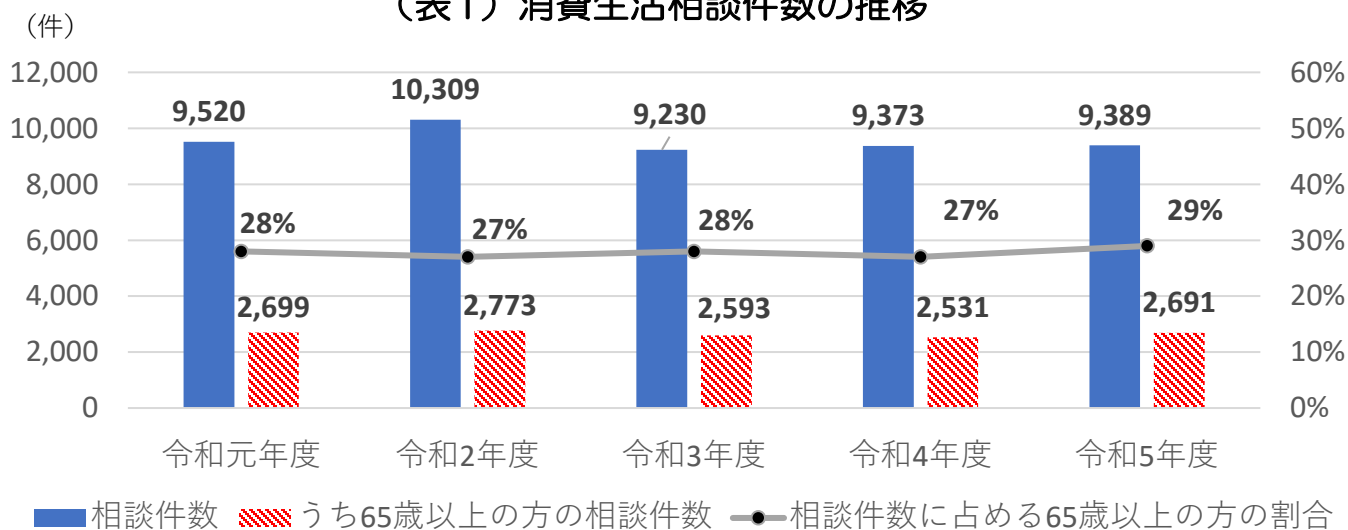
個別施策⑩ 相談機能の強化と相談しやすい環境の整備

●消費生活相談①

令和5年度の特徴

- 1 相談件数は横ばい（表1）
9,373件（令和4年度） ⇒ 9,389件（令和5年度）
- 2 商品・役務別の件数では、商品一般に関する相談が1位（表2）
架空請求など、身に覚えのない、請求や問合せには十分に御注意を！
- 3 契約購入形態別の件数では、通信販売に関する相談が多数（表3）
インターネット通販で注文した商品が届かない等の相談が多く寄せられています。
利用される通販サイトが悪質なものでないか、十分に御注意を！

（表1）消費生活相談件数の推移



（表2）商品・役務別相談件数 (件)

商品・役務等	R4年度	R5年度
商品一般	786	785
化粧品	817	635
賃貸マンション・アパート	459	465
健康食品	262	299
融資サービス	212	254

（表3）販売購入形態相談件数 (件)

販売購入形態	R4年度	R5年度
通信販売	3,717	3,538
店舗購入	1,851	1,733
訪問販売	472	511
電話勧誘販売	332	414
その他無店舗	134	111

●消費生活相談②

年齢別の特徴

相談件数（表4）

50歳台が契約当事者となる相談が最も多く（17%）、次いで70歳台、60歳台、40歳台の順となっています。

本市における消費生活相談件数のうち、65歳以上の高齢者からの相談は約3割を占めており、高い水準で推移しています。

デジタル化の進展に伴い、通信販売や通信サービスに関するトラブルなどのインターネット関連の取引に関する消費生活相談が増加しており、また、在宅時間が多い高齢者を狙った訪問販売、電話勧誘販売等によるトラブルに関する相談も引き続き寄せられています。

商品・役務別相談件数（表4）

20歳台は「理美容」の相談が、30歳台では高額な原状回復費用を請求されたといった「賃貸マンション・アパート」に関する相談が多く寄せられ、ほかの年代では、「化粧品」や架空請求などの「商品一般」に関する相談が多く寄せられています。

（表4）年齢別の相談件数・商品役務別相談件数

年代	件数	1位		2位		3位（件）	
		相談内容	件数	相談内容	件数	相談内容	件数
20歳未満	234	理美容／ 内職・副業	12	商品一般	11	電気／化粧品／ 賃貸マンション・ アパート	10
20歳台	1,083	理美容	121	賃貸マンション・ アパート	105	商品一般	57
30歳台	894	賃貸マンション・ アパート	108	商品一般	56	融資サービス／ 理美容	35
40歳台	1,147	商品一般	94	賃貸マンション・ アパート	64	化粧品	58
50歳台	1,606	化粧品	151	商品一般	131	賃貸マンション・ アパート	62
60歳台	1,362	化粧品	169	商品一般	117	健康食品	60
70歳台	1,371	化粧品	145	商品一般	127	インターネット通 信サービス	52
80歳以上	755	商品一般	86	健康食品	44	化粧品	41
不明	937	商品一般	106	賃貸マンション・ アパート	48	融資サービス／ インターネット通 信サービス	28

インターネット 消費生活相談

当センターホームページ上に設置した入力フォームで、相談内容を送信していただき、内容に応じて、助言や関係情報を電子メールで回答しました。

相談実績：398件

※消費生活相談件数に含む。

個別施策⑪ 相談内容の高度化への対応

●消費生活相談体制の強化

消費生活相談員の資質向上

消費生活相談員が、複雑化・高度化する相談内容に適切に対応できるよう、独立行政法人国民生活センターが実施している研修への参加を支援するなど、**相談員の総合的な資質の向上**を図りました。

取組実績

国民生活センター研修への参加 **20回**
 (うちオンライン研修**12回**、出張研修**8回**)
 参加者数(延べ) **25人**



クーリング・オフマン

研修テーマ(抜粋)

- 特定商取引法関連の消費者トラブルー改正のポイントや相談対応への影響も含めてー
- 令和5年度消費者教育推進のための研修消費者教育に携わる講師養成講座
ー高校生を中心とした若年者への講座実施に向けてー
- 令和5年度消費者教育推進のための研修消費者教育に携わる講師養成講座
ー高齢者及び見守り関係者への講座実施に向けて、ウィズコロナ下での対応も含めてー

消費生活相談支援事業

消費生活相談員が行う日常の相談業務の中で、**高度な法律知識**が必要な案件について、**弁護士から助言等**を受けました。

また、消費者関連法の改正等の内容や法の適用について、**弁護士を講師とした研修**を実施しました。

取組実績

相談 **48回(週1回)**
 相談件数 **362件**
 研修 **3回**

《研修テーマ》

- ネットで契約した旅行サービスの法的な考え方
- インターネット通信販売に関する法規制
- 家電製品の不具合への対応、受取証書の請求

消費者サポートチーム

消費生活相談のうち、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、**消費生活相談員、事務職員及び弁護士がサポートチームを編成**し、専門的観点から相談者へ解決策を提示することにより、相談の早期解決を図りました。

実施状況

- 令和5年度 **1件**
→あっせん解決
- 令和4年度 **2件**
→

あっせん解決	1件
あっせん不調	1件

個別施策⑫ 各種相談事業の実施

●共催による各種相談事業

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ました。

(回)

事業内容	共催団体	R5年度	R4年度
行政書士による無料相談会※	京都府行政書士会	118	119
行政書士による終活セミナー及び無料相談会		1	1
司法書士による無料相談会※	京都司法書士会	112	112
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	3
民事調停委員による無料相談会	京都民事調停協会	4	4
民事調停協会による民事調停セミナー及び無料相談会		2	2
不動産なんでも無料相談	京都弁護士会、近畿税理士会京都府支部連合会、京都司法書士会、京都土地家屋調査士会、京都府不動産鑑定士協会	1	1
不動産無料相談会	京都不動産研究協会	4	3
	京都府不動産鑑定士協会、日本不動産鑑定士協会連合会	2	2
全国一斉不動産表示登記無料相談会	京都土地家屋調査士会	0	1
土地の境界問題に関する無料相談会	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」	23	23

※ 行政書士及び司法書士による無料相談会については、各区役所・支所における実施分を含み、そのほかは消費生活総合センターにおける実施分です。

個別施策⑭ 学校等における消費者教育の推進

●消費者標語募集事業の実施

小学生・中学生を対象に、自立した消費者となるための機会づくりを目的として、「くらしの達人」消費者標語募集事業を実施しました。

本事業は、消費生活に関するテーマを設定して標語を募集し、市長賞・優秀賞・奨励賞を設け、入賞作品を表彰しました（副賞として、図書カードを進呈）。

- 1 応募資格
市内在住又は通学の小学生・中学生
- 2 募集期間
7月3日（月）～同9月29日（金）
- 3 テーマ
①上手なお金の使い方
②食事で大切にしていること
③私の考えるネットの注意点
④地球にやさしいくらし方
- 4 応募状況
応募者数：1,347名
作品数：2,406点
（内訳）小学生 458名 815点
中学生 889名 1,591点
- 5 入賞作品数
市長賞（小・中：各1作品）
優秀賞（小・中：各5作品）
奨励賞（小：25作品、中：25作品）
- 6 表彰式
令和6年3月1日（金）に開催

入選作品（抜粋）

【市長賞】

『ネットでも
やっていいこと
変わらない』

林 千晶 さん（東山泉小中学校6年生）

（作者コメント）

インターネットは名前をださずに投稿することができます。これをメリットといえどデメリットでもあります。自分を特定されないからといって、だれかにたいして、悪口を言ったりするのは、現実でもインターネットでも変わらないということを伝えたいです。

『ころがけ

間食よりも
完食を』

黒澤 峯海子 さん（下京中学校2年生）

（作者コメント）

完食が食事の中でとても大切だと思っています。食品ロスよりも、世界には食事が難しい方々もいる、ということをいつも考えています。なので食べ物を残すと、少し罪悪感が出てしまいます。



個別施策⑮ 地域社会における消費者教育の推進

●消費者カパワーアップセミナーの開催

消費者自らが適切に判断し、行動する力（消費者力）等を身に着けていただくことを目的として、消費者団体と連携し、悪質商法のトラブル防止をはじめとした、暮らしに役立つ情報に関する消費生活講座「消費者カパワーアップセミナー」を開催しました。

取組実績

「第1期」 テーマ：契約トラブルの事例から学ぶ

～財産を守れ！！詐欺師は常に貴方を狙っている！！～

実施日：令和5年9月28日

講師：中島 俊明氏（京都情報商材被害対策弁護士団団長・弁護士）

参加者：27名（会場12名、オンライン15名）

～消費生活センターの現場より～

実施日：令和5年10月4日

講師：岡本 美香子氏（宇治市消費生活センター相談員）

参加者：29名（会場10名、オンライン19名）



「第2期」 テーマ：災害への備え

実施日：令和6年1月26日

午前の部 ～防災士による防災対策～

講師：広瀬 和代氏（防災士・NPO法人気候ネットワーク環境教育事業部長）

参加者：15名（会場2名、オンライン13名）

午後の部 ～我が家は大丈夫？災害に備える保険（共済）等と防災・減災について～

講師：佐藤 智美氏（こくみん共済COOP 京都推進本部 代理店推進課 課長）

参加者：11名（会場7名、オンライン4名）

●消費者団体、大学等と連携した消費者教育推進事業の実施

消費者団体、大学等と連携し、大学生等が契約トラブルなどの消費者問題についての現状認識を高め、その解決のために必要な法的知識を学ぶとともに、自らのライフスタイルについて考えを深め、消費者市民社会の形成に貢献する消費者となるための消費生活講座を開講しました。

令和5年度は、引き続き同志社大学（通年）及び龍谷大学（後期）にて開講したほか、佛教大学においては、1・2回生に加え、3回生向けに消費者教育を学ぶ講義を開講（令和3年度以降、1回生から4回生まで段階的に拡大予定）。京都教育大学では、4回生の教職実践演習家庭領域にて新たに開講しました。

※ 各大学におけるプログラム概要は、次ページを御覧ください。

取組実績

○同志社大学（商学部）

※大学コンソーシアム単位互換科目

実施期間、登録者数

・春学期 全15講、110名

・秋学期 全15講、107名

○龍谷大学（経営学部）

実施期間、登録者数

・後期 全15講、22名

○京都教育大学

4回生 全1講、21名

○佛教大学（教育学部）

実施対象、登録者数

・1回生 全3講、212名

・2回生 全1講、47名

・3回生 全1講、75名

●消費者団体、大学等と連携した消費者教育推進事業の実施

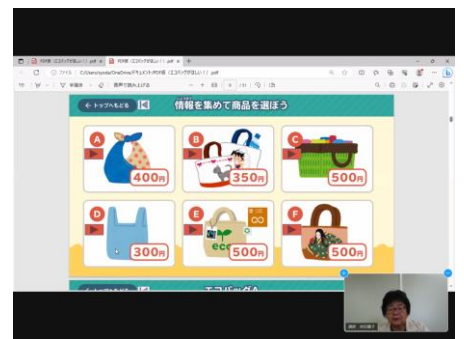
同志社大学及び龍谷大学における消費生活講座プログラム内容

第1講	開講にあたって～「消費者問題」とは
第2講	「消費者問題」の現場から
第3講	消費者契約法（消費者団体訴訟制度・適格消費者団体含む）
第4講	キャッシュレス時代の金融リテラシー
第5講	インターネットトラブル対策について
第6講	消費者教育について
第7講	グループワーク「消費者被害を無くそう」
第8講	持続可能な社会と消費行動
第9講	『たいせつな人』と災害に備える
第10講	エシカル消費を拡げるために
第11講	消費者と企業の対話から①②
第12講	①食の安全・安心と食品衛生行政 / ②京都市ごみ減量の取り組み
第13講	京都市の消費者行政について
第14講	グループワーク「消費者市民社会を目指して」
第15講	まとめ講義「現代の消費者問題」



佛教大学教育学部教育学科における系統的な消費者教育講座プログラム内容

開始年度	学年	学年テーマ	課題項目
R3	1 回 生	自立した大人として 知っておきたいこと (トラブルに遭わない ために)	第1講 消費者トラブルに遭わないために
			第2講 キャッシュレス時代の金融リテラシー
			第3講 消費者団体訴訟制度（表示規制（景品表示法・特定商取引法）、情報商材等の事例）
R4	2 回 生	持続可能な社会の実 現に向けて、なぜ消 費者教育が必要か？	第4講 持続可能な社会の実現に向けて～なぜ消費者教育が必要か～（消費者教育）
R5	3 回 生	消費者教育の実践	第5講 消費者教育で「どんな力」をつけますか～（消費者教育の実践、消費者市民社会）



※いずれも
オンライン授業

京都教育大学教職実践演習家庭領域における消費者教育講座内容

対 象：4回生
 テーマ：消費者トラブルと消費者の権利と責任
 キャッシュレスと金融リテラシー



個別施策⑰ 学校等における消費者教育の担い手の育成

●実践的な消費者教育推進支援事業

若年者に対する切れ目のない実践的な消費者教育が推進されるよう、消費生活相談員や弁護士等の専門家の知見も活用しつつ、消費者団体をはじめとした多様な主体による連携・協働体制づくりの支援を進めました。

令和5年度は、小・中・高等学校や大学等の希望に応じ、**成年年齢引下げやエシカル消費をテーマとした若年者向け出前講座等を実施するための講師のコーディネート**を行いました。

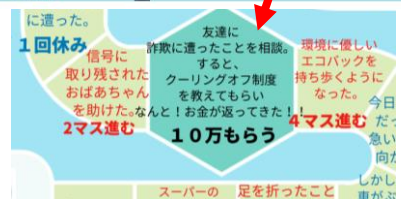
取組実績

講師派遣先、日時、受講者数

①京都橘大学経営学科（2、3回生）	令和5年6月22日	33名
②京都先端科学大学経済学部経済学科（3回生）	令和5年7月13日	13名
③白河総合支援学校（3年生）	令和5年9月22日	30名
④待鳳小学校（6年生2クラス）	令和5年10月5日	61名
⑤西京極中学校（3年生7クラス）	令和5年8月～令和6年3月	210名
⑥華頂女子高等学校（3年生）	令和5年11月29日	63名
⑦京都光華女子大学（2024年度新入生）	令和6年3月30日	470名

《西京極中学校における消費者教育授業》
消費生活分野（全13時間※）のうち、
当センターから外部講師を派遣（5時間）
※文科省の授業時数特例校制度活用

1	自立した消費者となるために	消費者市民としての自覚	ガイダンス
4			消費生活すごろくの作成
1		自立した消費者へ	売買契約と物資・サービスの選択
5			クレジットカードのしくみと落とし穴
1			悪質商法について
6			悪質商法対策ゲーム
1			消費者の権利と責任
7			保健と投資について
1		消費者市民としての自覚	持続可能な消費生活をめざして
8			消費生活すごろくの作成
1			↓
2			↓
2			消費生活すごろくの実践
3			
2			
4			
2			
5			
2			
6			



個別施策⑱ 地域における消費者教育の担い手の育成

●消費者月間の取組

毎年5月の消費者月間に、消費者団体及び京都府等と連携し、消費者啓発・教育に係る取組を実施しました。

令和5年度は、社会のデジタル化の進展とともに、ネットトラブルも増加している現状から、便利なデジタルサービスを安心・安全に正しく利用するために必要な情報に関する講演及び対談を開催しました。

取組実績

デジタル社会と消費者の暮らしについて考える～安全で豊かな消費生活のために～

実施日：令和5年5月27日

会場：京都経済センター 会議室（オンライン併用）

内容：デジタルサービスを利用するリスクや、様々な情報を正しく読み解く情報リテラシーに関する講演及び対談

講師：高橋 暁子氏（ITジャーナリスト、成蹊大学客員教授）

岸田 蘭子氏（滋賀大学教職大学院特任教授、京都市教育委員会指導部参与）

参加者：83名（会場40名、オンライン43名）



●消費者団体支援事業

市民の消費者力の向上を図るとともに、消費者団体の活動を支援するため、NPO法人京都消費生活有資格者の会及び京都府と連携し、消費者問題学習会を開催しました。

デジタル化の急速な進展とともに通信販売市場が拡大し、悪質・巧妙な広告による消費者トラブルが増加している現状から、インターネット広告業界の第一人者を講師に迎え、ダークパターン※の手口や注意ポイントを、事例を交えて分かりやすく紹介しました。（※ダークパターンとは、消費者が気付かない間に、不利な判断や意思決定をしようように誘導するウェブデザインのこと。）

取組実績

インターネット上のダークパターンの手口と対策 ～ネット広告を見極め、通販の買い物上手になろう！～

実施日：令和6年1月20日

会場：京都経済センター会議室（オンライン併用）

内容：インターネット通販を安全に利用するために、様々なダークパターンの手口とそれに対する対策

講師：笠井 北斗氏（一般社団法人日本アフィリエイト協会 代表理事）

参加者：95名（会場36名、オンライン59名）



個別施策⑳ 環境に配慮した消費者行動・エシカル消費の推進

●エシカル消費の普及促進事業

京都生活協同組合との連携協定に基づく普及啓発イベント

令和4年1月に京都生活協同組合と締結したエシカル消費普及促進に係る連携協定では、エシカル消費の普及を促進する取組について連携・協力し、持続可能な循環型社会の実現や生物多様性の保全等を含む、消費者市民社会の実現を目指すこととしています。

令和5年度は、同組合との協働により、コープ各店舗（山科新十条・らくさい・二条駅）でエシカルな商品を探すクイズラリーなどの取組を実施しました。

取組実績

○コープ山科新十条店 令和5年7月22日（土）

エシカル消費に関連する認証マーク、ラベルを店舗で探す、「エシカルな商品を探せ！」クイズラリーを開催（参加人数：130組163名）
親子で学ぶ「エシカル、SDGs」学習会（参加人数：3組9名）

○コープらくさい店 令和5年11月11日（土）

「エシカルな商品を探せ！」（参加人数：102組180名）

○コープ二条駅 令和6年2月17日（土）

「エシカルな商品を探せ！」クイズラリー（参加人数：369組501名）

「親子で楽しく学ぶ『エシカル、SDGs』」学習会

（講師：栗田佳典氏）（参加人数：17名）

サンゴ礁再生ミニ学習会&もずく食べ比べ（参加人数：24名）

「風呂敷はサステナブル」（参加人数：50名）

「自分の描いた絵が動く！海アクアリウム」（参加人数：77名）

「手軽にフェアトレード体験！グリーンティングカードを作ってみよう！」（参加人数：12名）

「みんなでパシャ！顔だしパネル」

「インスタグラム投稿キャンペーン」

応募期間：2月1日（木）～2月29日（木）（参加人数：3名）



クイズラリーの様子



フェアトレードカード



親子学習会



海アクアリウム



フェアトレードカード、風呂敷

●エシカル消費の普及促進事業

「エシカル消費」実践の普及促進のための動画の制作及び放映

本市「エシカル消費」普及促進キャラクター（えしかるん・えしかりん）を使用し、「エシカル消費」の実践例をわかりやすく紹介する動画8本※（各15秒）を制作しました。市営地下鉄駅構内（京都駅・四条駅・北大路駅）デジタルサイネージで放映（令和6年2月5日～2月18日）したほか、京都市情報館YouTubeでも放映しています。

※ 「エシカル消費って何?」「サステナブルファッション」「エシカルハウスの紹介」「生物多様性とエシカル消費」「障害者支援編」「エシカル消費クイズ」（3本）

制作動画（抜粋）

エシカル消費って何？



エシカル消費クイズ（エシカルな消費行動編）



サステナブルファッション編



障害者支援編



広報媒体等を活用した啓発等

取組実績

- 京都駅前（烏丸口バスターミナル東側）の電光掲示板にて、市民、観光客等に向け、「エシカル消費」のメッセージを放映
- エシカル消費普及啓発ホームページ及び京・くらしの安心安全情報による情報発信
- マスコットキャラ「えしかるん」「えしかりん」公式SNSの活用（X、Facebook）
- 中学校等へのリーフレットの配布（985部）
- 食品ロス削減月間（10月）におけるパネル展示



京都駅前の電光掲示板



食品ロス月間におけるパネル展示の様子



北大路駅デジタルサイネージ

個別施策⑳ 高齢者等への支援

●消費者安全確保地域協議会の設置に向けた取組

高齢者、障害者など消費生活上特に配慮を要する消費者の消費者被害を防ぐため、地方公共団体や地域の関係者が連携して見守り活動を行う「消費者安全確保地域協議会」の設置に向けた取組を推進しました。

令和4年度に引き続き、令和5年度も地域包括支援センターが主催し、社会福祉士、弁護士等の専門職種で構成される権利擁護ネットワーク会議等に参加し、消費生活相談窓口の周知、悪質商法や特殊詐欺の状況等に対する注意喚起や情報の提供、消費者安全確保地域協議会についての研修などを行いました。

取組実績

参加した権利擁護ネットワーク（出席回数）：10区3支所（32回）

<令和4年度：9区3支所（22回）>

※令和5年度からは上京区に参加、令和6年度からは南区に参加予定

消費者安全確保地域協議会について

消費者安全確保地域協議会は、消費者安全法で規定されており、高齢者、障害者など消費生活上特に配慮を要する消費者の消費者被害を防ぐため、地方公共団体や地域の関係者が連携して見守り活動を行うネットワークのことをいいます。

【構成団体のイメージ】



○設置の効果

個人情報の提供

構成員が見守り活動で得た個人情報を含む被害情報を、地域協議会・消費生活センター等に提供できます。

被害情報の共有

構成員が消費者被害に係る広報物等により情報を共有することにより、消費者被害への意識の高まりが期待できます。

見守りリストの作成

消費生活相談、見守り活動の中で得た情報等を基に、見守りリストを作成することができます。

福祉サービスへのつなぎ

消費者被害の発見をきっかけに、介護サービスや成年後見制度などの必要な福祉的サービスにつなげることができます。

個別施策② 高齢者等への支援

●消費者安全確保地域協議会の設置に向けた取組

啓発物品の制作及び配布

高齢者自身や高齢者を見守る立場にある方への啓発を促進するため、紙製ファイル（当センターパンフレット）、カードルーペ、マグネット、ボールペンを制作しました。啓発物品は、市内全地域包括支援センターへ配布し、啓発に御協力いただいています。



紙製ファイル



カードルーペ



海洋プラスチック
ボールペン



マグネット



啓発リーフレット

出前講座の実施

地域で実施される研修会や会合等に、消費生活専門相談員を講師として派遣し、悪質商法の手口やその対処法等を分かりやすく説明しています。特に高齢者の消費者被害未然防止のため、地域包括支援センターや社会福祉協議会等に対し、講座の利用を積極的に働き掛けています。

令和5年度実施件数及び参加者数：36件、645名