基本方針 2 消費者被害の救済 項目数 1 1

(1) 消費生活相談・被害の救済

	<p>1 消費生活専門相談員による助言及びあっせん 消費生活専門相談員が複雑多様化する消費社会の仕組み等を迅速に把握し、相談者に対して適正な助言及びあっせんを行えるよう、各種研修会への参加等そのスキルアップを図るとともに、講座会場等における出張相談の開催などによる PR を兼ねた相談機会の拡大を図る。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・相談員のスキルアップのための研修参加 7人 9人 ・出張相談 平成19年3月に近畿経済産業局及び京都府と合同で開催する学生向けのマルチ被害に関するセミナー会場に出張相談コーナーを開設した。 ・相談員のスキルアップのための研修参加 7人(8回) ・出張相談 被害救済のための消費生活相談を広く周知することを目的として、消費生活講座「南区くらしのなっとくゼミナール」に併せ個別相談会を実施した。 日時:11月27日(火)13:時30分~15時30分 会場:南区役所会議室(健康増進センター内) 内容:(1)消費生活専門相談員が悪質商法の手口とその対処法を説明 (2)講座終了後、希望者が相談できるよう、相談ブースを設置し、相談員2名を配置 参加者:15人(個別相談の希望者は無し) なお、今後、出前講座等で活用できるよう、本事業の実施に際し、プレゼンテーションソフトで資料を作成した。(参照3-(1)-ア-5) 	<p>文化市民局 市民総合相談課</p>
	<p>2 消費生活審議会の調停制度の活用 消費生活審議会(苦情処理部会)に対し、あっせんが不調に終わった事例等の報告を行うことなどにより、調停制度の活性化を図る。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・「京都市消費生活審議会による調停マニュアル」改正 (参考) 該当案件なし 	<p>文化市民局 市民総合相談課</p>
	<p>3 消費生活週末(土・日)電話相談の充実 現在の週末(土日)相談に加え、祝日等にも相談に応えられるよう開設日の拡充を図る。</p>		<p>開設日数 延103日 受付件数 1,190件 1日平均受付件数 11.6件 開設日数 延 53日 1日平均受付件数 13件 受付件数 689件 (9月末現在)</p>	<p>文化市民局 市民総合相談課</p>

新規	充実	重点	取組内容	推進状況			説明	担当課
				着 実 施 済 (完了)	着 手 中 (推進中)	未 着 手		
			4 電子メール等による相談の実施 様々な障害のため、来所や電話による消費生活相談が困難な市民のために、新たに、電子メールによる相談を実施する。多様なアクセス方法により情報を提供することにより、消費者被害の未然防止や拡大防止を図る。				年度内実施予定	文化市民局 市民総合相談課
			6 事業者に対する指導等の強化 消費者被害の救済を推進するため、事業者への不適正な取引行為に関する指導を強化する。				更なる指導の強化に向け、「不適正な取引行為を行う事業者に対する指導、勧告及び公表に関する実施要領」の改正作業を行った。 同要領改正 ・ 指導件数 9件 8件 4件	文化市民局 市民総合相談課
			8 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強化 悪質な事業者への対応強化や迅速な被害救済を図るため、悪質な事業者対策等に関する京都府との連携策の協議や、京都府警と共同した被害相談者対応など、更なる連携強化を図る。				・合同事例研究会 6回出席(京都弁護士会主催) ・ヤミ金対策連絡協議会 3回出席(京都弁護士会主催) ・その他 平成19年3月に近畿経済産業局及び京都府と合同で学生向けのマルチ被害に関するセミナーを開催し、消費生活専門相談員による出張相談コーナーを開設した。 ・合同事例研究会 4回出席(京都弁護士会主催) ・ヤミ金対策連絡協議会 2回出席(京都弁護士会主催) ・「京都府多重債務問題関係機関対策協議会」の設置(事務局は京都府) 構成団体:京都府、本市のほか、京都府警察、京都弁護士会など、19の機関・団体等	文化市民局 市民総合相談課

	<p>10 消費者団体訴訟制度への支援策の検討</p> <p>平成19年6月7日から導入される消費者団体訴訟制度について、適格消費者団体に対する消費生活相談情報の提供等の支援策を検討する。</p> <p>同制度の市民周知</p> <p>(1)市民啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マイシティライフ 195号(12月1日発行) ・京・くらしの安心安全情報第15号(12月中旬) <p>(2)団体が行う周知活動の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活講座「くらしのなっとくゼミナール」(9月26日,12月18日)において,専門家を講師に招き,制度を分かりやすく解説した。 		<p>京都市消費生活関係機関等連絡調整合同会議(平成18年11月2日開催)において,学識経験者による消費者団体訴訟に関する講演を実施した。</p> <p>国のガイドライン等を参考に情報提供等,支援についての具体策を検討する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者契約法施行規則第31条第1項第2号に基づき,適格消費者団体が行う差し止め請求権の行使に必要な消費生活相談情報を同団体の請求に基づき提供することとした。 	文化市民局 市民総合相談課
	<p>11 不招請勧誘への更なる対応の検討</p> <p>条例改正により,「不招請執よう勧誘」については不適正な取引行為として規定したが,消費者被害の未然防止の観点から,さらに,消費者が拒絶の意思表示する機会を事業者に明示させること等を検討する。</p>			文化市民局 市民総合相談課
	<p>12 多重債務者対策の実施</p> <p>平成19年4月に国の多重債務者対策本部がとりまとめた「多重債務問題改善プログラム」の具体的な取組として,同年8月,多重債務者が相談窓口を訪れる一つの契機とするべく,12月10日から16日までの1週間を「全国一斉多重債務者相談ウィーク」とすることが同本部により決定された。これを受けて,12月を目途に相談態勢の充実等を図る。</p> <p>相談窓口の周知</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談ダイヤル256-3160(さいむゼロ)の設置 ・多重債務相談啓発パンフレット10,000部 ほか 		<p>[新設]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活専門相談員による多重債務相談体制の整備 詳細な聞き取り,債務整理方法等に関する情報提供,弁護士等専門相談窓口への確実な取継ができる相談体制の充実を12月から実施した。(実施に備えた研修を10月~11月に6回開催) ・庁内会議の設置(多重債務問題対策専門委員会) 消費生活行政推進会議に多重債務者対策に係る専門委員会を立ち上げ,10月に第1回会議を開催した。(参照:2-(2)-イ-1) ・関係機関との連携 京都府多重債務問題関係機関対策協議会(京都府が事務局)が10月に設置され,本市も参加し連携を図っている。(参照:2-(1)-8) 	

(2) 消費生活相談に関連する各種専門相談の充実

ア 各種相談事業の推進 (該当項目なし)

イ 関係機関・団体等との連携の強化

新規	充実	重点	取組内容	推進状況			説明	担当課
				着 実 施 済 (完了)	着 手 手 中 (推進中)	未 着 手		
			1 本市の相談窓口のネットワーク化の推進 庁内連絡会議の開催等により、各相談窓口との協議や情報交換を推進し、連携して相談に当る。				平成 18 年 10 月、第 1 回庁内連絡会議を開催した。 多重債務問題に関して多重債務問題対策専門委員会を開催し、情報交換、問題の把握等に努め、適切な対応を図ることとした。 開催:10月,12月	文化市民局 市民総合相談課
			2 災害等緊急時における連携のあり方の検討 京都市防災計画に基づく臨時相談窓口の開設に関して、被災都市の前例等を参考に、警察等行政機関及び各種関係民間団体とその連携のあり方を協議し、万一の場合でも速やかに開設できる体制を整える。					文化市民局 市民総合相談課