

## 基本方針3 消費者被害の未然防止・拡大防止のための実効性の確保 項目数18

### (1) 消費者被害の未然防止・拡大防止

#### ア 消費者被害に関する情報提供の推進

	1 緊急時における事業者名等の公表 今なお手口の巧妙化が進む架空請求被害の事例に関して、ホームページ以外の啓発情報誌にも事業者名の公表だけでなくその手口に関する記事を掲載し、被害の未然防止を図る。				文化市民局 市民総合相談課
	3 他都市との広域情報交換及び全国消費生活ネットワークの活用による被害情報の迅速、的確な把握 現在実施している近畿圏各都市との情報交換会議(近畿相談担当者連絡会議 年2回開催)に加えて、指定都市4市による事業者対策会議の開催などにより、広域的・統一的な対策を講じられる環境を整備する。			平成19年4月、京阪神堺四都市事業者指導担当者連絡会を開催し、各都市の事業者指導基準等について情報の共有化を図った。	文化市民局 市民総合相談課
	5 「出前講座」の充実 各会議・会合等、様々な機会をとらえ広く悪質商法に関する講座等を行うとともに、消費者リーダーの育成や地域における見守り活動の支援等のための講座等、市民・消費者の特性に応じたテーマに基づき内容の充実を図る。  ( 実績) ア 受講者の様々なニーズに対応するため、グループディスカッションやロールプレイを取り入れたケーススタディ等、新たな手法を用いて実施。(左京区地域包括支援センター研修会:12月10日) イ 野外ブースにおける効果的な市民啓発の手法を検討し、クイズ・アンケートの作成や来場者誘導のための寸劇を実施した。(11月17日開催の西京区民ふれあいまつり会場の幕間に上演) ウ 啓発冊子類の使用に加え、プレゼンテーションソフトを用いた教材を作成し、活用(消費生活講座「南区くらしのなっとくゼミナール」:11月27日)			・地域・各団体への積極的な働きかけ 高齢者等を見守る立場の方の利用促進に向け、各地域包括支援センター、老人福祉員等への働きかけを開始した。 (参照3-(1)-イ-3) ・講座内容の充実 受講者の反応等をもとに、対象者別の実施方法等を検討し、講座内容の充実を図るため、消費生活相談員、啓発担当者による検討会を適宜開催し、パソコン、プロジェクター設備のある会場で使用するプレゼンテーションソフトを用いた資料づくりや、講座に寸劇を導入するなどの工夫を行った。 (実績:左欄参照)  (参照2-(1)-1, 4-(1)-7)	文化市民局 市民総合相談課

新規 充実	重点	取組内容	推進状況			説明	担当課
			着手済 実施済	着手推進中	未着手		
		<p>6 くらしのみはりたい事業の実施</p> <p>消費者被害の未然防止・拡大防止を図ることを目的とし、地域社会の高齢者等を見守り、消費者被害情報等について通報する「くらしのみはりたい」を創設する。</p>				<p>消費生活相談において相談割合が高い高齢者に対して、日常生活の中で目配り、気配り等の身近な見守りを行い、万一、高齢者が被害にあった場合には、市民総合相談課への相談を奨励する「くらしのみはりたい」の募集を平成19年6月から開始した。 (登録者への活動支援の内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「くらしのみはりたい」ステッカーを配付(玄関等への掲示用)</li> <li>・市民総合相談課から、電子メール等により最新の消費生活情報(「京(みやこ)・くらしの安心安全情報」等)を提供</li> </ul> <p>登録者の募集は、市民しんぶん等により周知したほか、冊子や出前講座等において周知を行っている。</p> <p>11月末現在登録者数：278名</p>	文化市民局 市民総合相談課

#### イ 関係機関・団体等との連携の強化

	1 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（再掲）			参照 2 - (1) - 8	
	<p>3 関係機関・団体等との連携による高齢者・障害者等への情報提供の推進</p> <p>「京都市高齢者・障害者権利擁護ネットワーク連絡会議」(事務局 保健福祉局長寿社会部長寿福祉課)を通じ、判断能力の低下が危惧される高齢者、障害者等の消費者トラブルに関しての情報提供を行っている。</p> <p>から第1部会の検討項目として「安心・安全な消費生活環境を整備するための取組」を設けており、今後さらに積極的に情報を提供していく。</p>			<p>「京都市高齢者・障害者権利擁護ネットワーク連絡会議」 総会出席1回</p> <p>(消費生活基本計画素案、平成17年度消費生活相談等について、情報提供及び意見交換)</p> <p>ネットワークをもとに、高齢者等を見守る立場の方の出前講座の利用促進に向け、市民総合相談課から、直接、各地域包括支援センター等に働きかけを開始しており、その働きかけを通じて、講座開催のほか、積極的に連携し、情報提供を推進している。</p>	文化市民局 市民総合相談課

	4 消費者団体、事業者団体との連携による情報提供の実施 消費者団体、事業者団体と積極的に連携し、消費者被害の未然防止・拡大防止のための情報提供を行う。			・平成 18 年 10 月、消費者団体懇談会、事業者団体懇談会を立ち上げ 11 月 2 日に合同会議を開催。 ・消費者団体等に「京・暮らしの安心安全情報」を配布。 ・京都市消費者団体懇談会を開催(5 月) 消費生活に関する啓発の中心を担う「京(みやこ)・暮らしのサポーター」養成講座の共催実施に向けて協議 (参照 4 - (2) - イ - 2) ・生命保険協会懇談会に出席(10 月) ・損害保険協会との懇談会を開催(11 月) ・引き続き、消費者団体等に「京・暮らしの安心安全情報」を配布。	文化市民局 市民総合相談課
	5 消費者団体訴訟制度への支援策の検討 (再掲)			参照 2 - (1) - 10	

#### ウ 地域等におけるネットワークの活用

	1 地域の安心安全ネットワーク形成事業の推進  小学校区又は元学区単位で、地域住民(各種団体)と区役所・支所、学校、警察署、消防署などの関係機関が連携し、防犯、防災、子どもの安全、地域福祉など幅広い地域の安心・安全の確保に取り組み、地域の総合的な安心安全ネットを構築する。			112 学区で着手。(予定)  (累計) 4 学区 27 学区 72 学区 112 学区(予定)	文化市民局 地域づくり推進課
	2 高齢者福祉関係者等への被害防止ハンドブックの配布及び研修の充実  認知症の方や精神に障害を持つ方など、消費生活上必要な知識や判断の能力が十分でない方の消費者被害を防止するため、高齢者向けの「悪質商法撃退ハンドブック」を配布し、研修を実施する。			高齢者向け「悪質商法撃退ハンドブック」を出前講座等で活用(配布)するとともに、希望団体等へ配布した。  印刷部数 計 34,000 部(注) 配布部数 27,400 部  (注)当初印刷部数 25,000 部に加え、18 年 6 月に 9,000 部を増刷。  各地域包括支援センター等へ出前講座の働きかけを開始した。(参照 3-(1)-ア-5)  社会福祉士、ケアマネージャー、ヘルパー等を主な対象者とした出前講座の実施回数: 12 回	文化市民局 市民総合相談課

新規 充実	重点	取組内容	推進状況			説明	担当課
			着実完了済	着手推進中	未着手		
		3 地域福祉権利擁護事業の推進 京都市社会福祉協議会では、本市の補助を受け、認知症高齢者、知的障害者及び精神障害者など判断能力が不十分なため福祉サービスを十分に利用できない方に対して、福祉サービスの利用手続や日常的な金銭管理などを援助する制度として、同事業を実施しているが、契約件数の増加に伴い、補助額の増額等を行う。				<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約件数 281件</li> <li>・ 補助額(決算) 36,401千円 43,823千円</li> <li>・ 契約件数の増加に対応し、事業の更なる充実を図るため、基幹的社協の増設を検討している。</li> <li>事業の更なる充実を図るため、全ての区に基幹的社協を設置した。</li> <li>・ 契約件数 302件(9月末現在)</li> </ul>	保健福祉局 地域福祉課
		5 認知症あんしん京(みやこ)づくり推進事業の実施 認知症に関する基礎的知識と具体的な対応方法等の普及及び啓発を推進し、認知症になっても安心して暮らせるまちづくりを目指す。 平成21年度末までに認知症あんしんサポーター1万人を養成する。				<p>認知症あんしんサポートリーダー 274人養成 388人養成 累計 662人(9月末現在)</p> <p>認知症あんしんサポーター 3,854人養成 2,683人養成 累計 6,537人(9月末現在)</p>	保健福祉局 長寿福祉課

## ( 2 ) 事業者の不適正な取引行為の防止

		1 事業者に対する指導、勧告及び事業者名等の公表 条例改正に伴い、指導等の実施マニュアルを改定する。また、京都府とも悪質な事業者対策に関する連携策を協議し、その実効性の向上を図る。				<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「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。</li> <li>・ 事業者対策に関する連携策について京都府と協議。</li> </ul> <p>上記要領改正</p> <p>・ 事業者指導件数 9件 8件 4件</p>	文化市民局 市民総合相談課
		2 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 (再掲)				参照 2 - (1) - 8	

		3 不適正な取引行為についての事業者、事業者団体に対する周知徹底  事業者が不適正な取引行為を行った場合、その事実をその業界の事業者団体に通知し、傘下の事業者に周知することにより、他の事業者による同様の行為の発生を防ぐ。				文化市民局 市民総合相談課
		4 事業者団体との連携による事業者の自主行動基準の策定促進  事業者団体との連携により、不適正な取引行為の防止等、各事業者が自らの商行為について社会的信頼を得るための自主行動基準の策定を促進する。				文化市民局 市民総合相談課
		5 事業者団体と連携した悪質事業者対策の推進  不適正な取引行為について、その原因や対策等を関係団体と協議し、業界内の自浄作用の促進を図る。				文化市民局 市民総合相談課
		6 消費者団体訴訟制度への支援策の検討 (再掲)			参照 2 - (1) - 10	