

基本方針 2 消費者被害の救済 項目数 9

(1) 消費生活相談・被害の救済

取組内容	推進状況	担当課
5 被害の多発等緊急時における特別相談窓口の設置 同一事業者または同一品目・役務等で同時多発するような消費者被害が発生した場合、通常の相談窓口以外に、当該事例に関する専門の相談窓口を設置し、被害状況の的確な把握と迅速な被害救済を図る。	事例なし (事例なし)	文化市民局 市民総合相談課
7 消費生活専門相談員等の研修の実施 複雑で高度な法的知識が必要な相談事例の処理について、委託弁護士のアドバイスを受けることによって、消費生活専門相談員のスキルアップを図り、市民生活センターの処理の統一性を確保する。	法律事例研究会 開催 8 回 (12 回) 消費生活相談員研修 4 回 (4 回) 消費生活相談員移動セミナー 1 回 (なし) 消費者教育 講師養成講座 2 回 (1 回) 多重債務研修会 4 回	文化市民局 市民総合相談課
9 消費者訴訟の援助 審議会による調停に付され、且つ広く消費者権が侵害される場合に、消費者訴訟に要する資金を貸し付ける。	案件なし (案件なし)	文化市民局 市民総合相談課

(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

1 弁護士による無料法律相談の実施 日常生活の中で起こるあらゆる法律問題について、専門的な立場から相談に応じるため、弁護士による無料法律相談を各区役所、支所、市民生活センターで引き続き実施する。	相談件数 4,897 件 (9 月末現在) (9,881 件)	文化市民局 市民総合相談課
2 栄養相談指導の実施 母子、生活習慣病、その他の疾病、一般指導等の栄養相談を行う。	相談件数 15,064 人 (9 月末現在) (30,474 人)	保健福祉局 健康増進課
3 医療安全相談の実施 各区役所保健部健康づくり推進課及び保健福祉局地域医療課内に医療安全相談窓口を設置し、電話又は来所等により、医療の安全に関する市民からの相談に対応するとともに、必要に応じて寄せられた情報の医療機関への提供等を行うことを通じて、医療機関における保健医療サービスの向上を図ることにより、医療の安全と信頼を高める。	相談件数 267 件 (9 月末現在) (526 件)	保健福祉局 地域医療課

4 住宅に関する総合相談「すまいよろず相談」の実施 市民の住宅に関わる様々な相談に無料に対応する。具体的には、建築に関する一般的な相談に応じる一般相談、建築・法律・不動産・税務・分譲マンション管理に関する相談に各分野の専門家が応じる日曜相談、バリアフリー改修に関する相談の場合、必要に応じて現場相談に応じる訪問相談、電子メールによる相談を実施する。	相談件数(9月末現在) ・ 一般相談 209 件(397 件) ・ 日曜相談 計 172 件 - 内訳:法律 55 件, 建築 51 件, 税務 6 件, 不動産 41 件, 分譲マンション管理 19 件 (計 342 件 - 内訳:法律 125 件, 建築 90 件, 税務 15 件, 不動産 79 件, 分譲マンション管理 33 件) ・ 訪問相談 3 件(8 件) ・ 電子メール相談 25 件(38 件)	都市計画局 住宅政策課
5 建築相談員が対応している「建築相談」の実施 建築の工事に関する知識、法律、相隣関係等、行政が直接関与できない事項について、専門知識を有する相談員による相談を実施する。	毎週木曜日実施(建築構造に関する相談を予約制で課担当職員により、同日実施) 相談件数 21 件(9月末現在)(40 件)	都市計画局 建築審査課

イ 関係機関・団体等との連携の強化

4 各種団体等が実施する相談事業との連携 消費生活相談に関連する各種専門相談の充実に寄与することが認められる相談事業については、本市後援名義の使用許可等により、連携を進める。	各種団体等が主催する相談事業*への後援件数 * 講演会等の事業に相談会を設けているものを含む。 京都弁護士会 3件(3件) 内容:法律教室での無料法律相談 京都青年司法書士会 1件(1件) 内容:各種専門家による無料法律・税務相談 京都府滋賀県不動産研究協会 3件(4件) 内容:不動産無料相談 日本ファイナンシャル・プランナーズ協会 1件(1件) 内容:資産運用セミナーでの個別相談会 京都消費者契約ネットワーク 0件(1件) 内容:消費者団体訴訟制度の啓発セミナー開催	文化市民局 市民総合相談課
---	---	--------------------------