

# 第92回京都市消費生活審議会 次第

日時：平成19年12月21日（金）  
午後2時～  
場所：京都市文化市民局市民総合相談課  
(市民生活センター)研修室

## 1 開会

## 2 京都市文化市民局長挨拶

## 3 京都市消費生活審議会会長挨拶

## 4 議事

### （1）各部会からの報告

・表示・包装適正化部会

・消費者苦情処理部会

### （2）京都市消費生活基本計画の推進状況について

## 5 閉会

### 資料

#### （表示・包装適正化部会報告関係）

- 1 単位価格表示基準実施状況調査及びアンケート結果について
- 2 包装基準に関する店頭調査について

#### （消費者苦情処理部会報告関係）

- 3 京都市消費者訴訟援助実施要綱
- 4 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
- 5 京都市消費生活審議会による調停マニュアル

#### （京都市消費生活基本計画関係）

- 6 <推進状況総括表>
- 7 <新規・充実>取組項目（総括）
- 8 平成19年度 重点取組項目 推進状況
- 9 <新規・充実>取組項目
- 10 <新規・充実>取組項目（18年度 実施済（完了））, <継続>取組項目

#### （参考）

- 11 多重債務相談の充実について

## 第92回京都市消費生活審議会 座席表

表示・包装適正化部会	野 村 秀 和 会 長	山 岸 文 化 市 民 和 吉 局 長	消費者苦情処理部会
大谷 貴美子 部会長			井戸 洋 委員
伊藤 義浩 委員			北村 純子 委員
狩野 佳代子 委員			高田 艶子 委員
小林 智子 委員			佛円 清 委員
三宅 宏美 委員			三好 悅子 委員
若林 靖永 委員			若杉 陽美 委員

鹿 島 市 民 生 郁 活 部 長

長 谷 川 市 民 総 合 相 談 課 長

## 単位価格表示基準実施状況調査結果について

京都市消費生活条例第15条第1項の規定に基づく単位価格表示基準の実施状況調査

### 1 調査要領

#### (1) 調査方法

郵送された調査票に事業者が記入し、返送する自主申告方式

#### (2) 回答時期

平成19年9月～11月上旬

#### (3) 回答店舗数

54店舗 (回答率43.9% (分母:郵送店舗数126のうち閉店等3店舗を除く123店舗))

### 2 店舗規模別実施状況結果

実施状況 %	小規模 100m <sup>2</sup> 以上 400m <sup>2</sup> 未満 (5 店舗)		中規模 400～ 1,000m <sup>2</sup> (12 店舗)		大規模 1,000m <sup>2</sup> 超 3,000m <sup>2</sup> 未満 (14 店舗)		巨大 3,000m <sup>2</sup> 以上 (10 店舗)		生協 ・農協 (13 店舗)		合計 (54 店舗)	
		0.0%	1	8.3%		0.0%	1	10.0%		0.0%	2	3.7%
100%		0.0%	1	8.3%		0.0%	1	10.0%		0.0%	2	3.7%
75～99%	3	60.0%	2	16.7%	11	78.6%	8	80.0%		0.0%	24	44.4%
50～74%		0.0%	1	8.3%		0.0%	1	10.0%		0.0%	2	3.7%
25～49%		0.0%	3	25.0%		0.0%		0.0%	1	7.7%	4	7.4%
1～24%	2	40.0%	5	41.7%		0.0%		0.0%	12	92.3%	19	35.2%
0%		0.0%		0.0%	3	21.4%		0.0%		0.0%	3	5.6%
合計	5	100.0%	12	100.0%	14	100.0%	10	100.0%	13	100.0%	54	100.0%
平均表示率	60.2%		39.8%		67.4%		78.6%		22.2%		53.6%	

### 3 品目別・店舗規模別実施状況

#### (1) 上位5位

	小規模店		中規模店		大規模店		巨大スーパー・百貨店		生協・農協	
	品目	実施率%	品目	実施率%	品目	実施率%	品目	実施率%	品目	実施率%
1	ちり紙	100.0%	精肉	87.9%	精肉	99.1%	化学調味料、風味調味料、紅茶、即席力レールウ	100.0%	ソーセージ	92.6%
2	精肉	99.6%	ちり紙	60.0%	粉末石けん	92.9%	インスタントコーヒー	99.1%	ベーコン	92.3%
3	合成洗剤(粉末)、トイレットペーパー、ティッシュペーパー、シャンプー、ヘアーリンス、練り歯みがき	75.0%	ケチャップ	47.9%	インスタントコーヒー、ココア、緑茶	78.6%	食用油	98.9%	ハム	90.1%
4	たらこ	70.0%	チーズ	47.8%	食用油	78.3%	砂糖	98.8%	ちり紙	46.2%
5	チーズ	62.9%	ベーコン	46.7%	しょう油	78.1%	しょう油	98.6%	シャンプー	38.9%

#### (2) 下位5位

	小規模店		中規模店		大規模店		巨大スーパー・百貨店		生協・農協	
	品目	実施率%	品目	実施率%	品目	実施率%	品目	実施率%	品目	実施率%
1	バナナ	13.3%	たまねぎ	18.3%	にんじん、ばれいしょ	21.4%	たまねぎ、バナナ	11.1%	化学調味料、ばれいしょ、にんじん、たまねぎ、バナナ	0.0% (注)
2	ばれいしょ	20.0%	ばれいしょ、バナナ	22.2%	バナナ	23.2%	にんじん	18.5%	合成洗剤(粉末)	1.0%
3	たまねぎ	26.7%	にんじん	25.0%	たまねぎ	23.8%	ばれいしょ	26.7%	果実飲料	4.2%
4	にんじん	30.0%	緑茶	25.8%	ちり紙	57.7%	ヘアーリンス	51.9%	清涼飲料	5.7%
5	粉末せっけん	50.0%	紅茶	26.3%	合成洗剤(液体)	57.7%	シャンプー	55.6%	トイレットペーパー	8.0%

注) ばれいしょ、にんじん、たまねぎ、バナナでは、表示数の代わりに「定額販売時には表示していない」等と記入してあるものは、0%扱いとした。

## 単位価格表示基準等に関するアンケート結果について

## アンケート回収数

回収数 計	57
巨大 3,000 m <sup>2</sup> 以上	12
大規模 1,000 m <sup>2</sup> 超 3,000 m <sup>2</sup> 未満	14
中規模 400 ~ 1,000 m <sup>2</sup>	12
小規模 100 m <sup>2</sup> 以上 400 m <sup>2</sup> 未満	5
生協・農協	13
対象外店舗 100 m <sup>2</sup> 未満	1

回収：平成 19 年 9 月 ~ 11 月

(店舗への郵送方式)

設問 1 あなたは、表示を行う責任者となったのは、いつですか。系列店等の京都市内の別の店で同様の立場にあったときは、その時点でお答えください。

- ア・ 平成 19 年 (2007 年) 4 月以後
- イ・ 平成 18 年 (2006 年) 10 月 ~ 平成 19 年 (2007 年) 3 月
- ウ・ 平成 18 年 (2006 年) 4 月 ~ 平成 18 年 (2006 年) 9 月
- エ・ 平成 17 年 (2005 年) 10 月 ~ 平成 18 年 (2006 年) 3 月
- オ・ 平成 17 年 (2005 年) 4 月 ~ 平成 17 年 (2005 年) 9 月
- カ・ 平成 16 年 (2004 年) 10 月 ~ 平成 17 年 (2005 年) 3 月
- キ・ 平成 16 年 (2004 年) 9 月以前から

	ア	イ	ウ	エ	オ	カ	キ
回答数	12	3	6	4	2	4	20
巨大 3,000 m <sup>2</sup> 以上	3		4	1	1	1	
大規模 1,000 m <sup>2</sup> 超 3,000 m <sup>2</sup> 未満	4	1		2		1	3
中規模 400 ~ 1,000 m <sup>2</sup>	5	1	1		1	1	3
小規模 100 m <sup>2</sup> 以上 400 m <sup>2</sup> 未満		1		1			2
生協・農協			1			1	11
対象外店舗 100 m <sup>2</sup> 未満							1

← 短い 年 数 長い →

設問 2 今回の調査時の状況は、どのようにでしたか。

- ア・ 単位価格表示基準があることを知っていた
- イ・ 単位価格表示基準があることを知らなかった（設問 4 へ）

設問 3 単位価格表示基準を知ったのは、いつですか。

- ア・ 表示の責任者となる前、もしくはなったとき  
(前任者等からの引継ぎ、表示が必要であることが職場内で周知されていた等)
- イ・ 表示の責任者となった後  
(表示の責任者となった後に、調査を受けて初めて知ったなど)

	設問 2		設問 3	
	ア	イ	ア	イ
回答数	35	19	36	20
巨大 3,000 m <sup>2</sup> 以上	5	5	6	6
大規模 1,000 m <sup>2</sup> 超 3,000 m <sup>2</sup> 未満	10	3	10	3
中規模 400 ~ 1,000 m <sup>2</sup>	4	8	4	8
小規模 100 m <sup>2</sup> 以上 400 m <sup>2</sup> 未満	3	2	3	2
生協・農協	12	1	12	1
対象外店舗 100 m <sup>2</sup> 未満	1		1	

設問4 指定品目の単位価格表示はどのようにでしたか。

- ア・ 全ての商品に単位価格表示を行っていた（設問7へ）
- イ・ 一部の品目、商品で単位価格の表示がなかった
- ウ・ 単位価格表示を行っていなかった（設問5、6の後、設問11へ）

	ア	イ	ウ
回答数	9	43	3
巨大 3,000 m <sup>2</sup> 以上	3	8	
大規模 1,000 m <sup>2</sup> 超 3,000 m <sup>2</sup> 未満	5	8	
中規模 400 ~ 1,000 m <sup>2</sup>	1	9	2
小規模 100 m <sup>2</sup> 以上 400 m <sup>2</sup> 未満		4	1
生協・農協		13	
対象外店舗 100 m <sup>2</sup> 未満		1	

設問5 調査結果を受けて、どう対応されますか（されましたか）。

- ア・ 基準どおりの表示を行った
  - イ・ 基準どおりの表示を行うよう検討し、近日中に実施
  - ウ・ 基準どおりの表示を行うよう検討しているが、実施までは時間が必要
  - エ・ 基準どおりの表示を行うよう検討したが、実施は困難
  - オ・ その他
- [具体的に]

	ア	イ	ウ	エ	オ
回答数	8	5	32	7	3
巨大 3,000 m <sup>2</sup> 以上	1	1	5	2	1
大規模 1,000 m <sup>2</sup> 超 3,000 m <sup>2</sup> 未満	5	1	4	2	2
中規模 400 ~ 1,000 m <sup>2</sup>	2	1	7	2	
小規模 100 m <sup>2</sup> 以上 400 m <sup>2</sup> 未満		2	2	1	
生協・農協			13		
対象外店舗 100 m <sup>2</sup> 未満			1		

<他の記載>

- ・陳列棚ラベルでの統一を考えているが、ばれいしょ、玉ねぎなどは困難。加工食品は時間が必要。
- ・プライスカードにより単位価格が入っているものと、そうでないものが売り場で混在している。バナナは1袋、にんじん3本いくら等、野菜は品ごとに販売方法が異なる
- ・生鮮物は袋入りで重さが異なり売価の変更もある
- ・当社の基準量・単位で不備の商品は対応していく
- ・プライスカード、POPは全店統一で、大阪本部より送付されてくるため、個店での対応は現状では困難。
- ・本部指示
- ・青果は「バラ売り」「袋売り」、ユニットは原則g表示、値札は社内基準
- ・本社に確認
- ・生鮮食料品はg単位表示をしている。ドライ商品、家庭用品は、プライスカードが取引先連動のものを使用しているため実施できない。

設問6 単位価格表示を行う際の障害になっていることは何ですか。(最も当てはまる項目を1として、以下、当てはまる項目までを順番に2, 3・・・と順位を記入してください。)

- [ ] ア 経費がかかる
- [ ] イ 表示する手間がかかる
- [ ] ウ 表示スペースの確保
- [ ] エ 商品ディスプレイ等の美観上の問題
- [ ] オ その他

ウ、エ、オを選ばれた方は、項目ごとに、具体的に記入してください。

[ ]

	ア	イ	ウ	エ	オ
回答数	16	27	12	4	24
巨大 3,000 m <sup>2</sup> 以上	5	8	4	2	4
大規模 1,000 m <sup>2</sup> 超 3,000 m <sup>2</sup> 未満	2	6	5	1	6
中規模 400 ~ 1,000 m <sup>2</sup>	5	8	3	1	1
小規模 100 m <sup>2</sup> 以上 400 m <sup>2</sup> 未満	3	3			
生協・農協		1			13
対象外店舗 100 m <sup>2</sup> 未満	1	1			

<複数選択者の順位>

- 1 その他 2 手間 3 スペース 4 経費 5 美観
- 1 手間 2 その他
- 1 手間 2 スペース 3 経費 4 美観
- 1 手間 2 経費
- 1 スペース 2 手間 3 経費
- 1 手間 2 経費 3 スペース 4 美観 5 その他
- 1 手間 2 経費
- 1 手間 2 スペース
- 1 その他 2 手間
- 1 スペース 2 経費 3 手間
- 1 手間 2 経費
- 1 経費 2 手間
- 1 手間 2 経費
- 1 手間 2 経費 3 スペース
- 1 スペース 2 手間 3 経費

<ウ、エ、オの記載>

- ・商品のプライスカードはコンピュータシステムにより本部から送られてくる。12件
- ・本部指示。
- ・社内基準。
- ・チェーン店であり本部の計画によって実施しているので、時間はかかるが障害はない。
- ・野菜類（にんじん、ばれいしょ、玉ねぎ）は日数による減量があり、毎回変更する必要があるため（3件）
- ・ばれいしょ、にんじん、タマネギの場合、例えば玉ねぎ 1 個 58 円の場合、250 ~ 320gまでの差がある為、単位表示では 23 ~ 18 円の差が出る。
- ・青果商品は袋詰め販売が増加し、サイズのバラツキも減少。
- ・青果は個数単位など、重さ以外の単位で販売しており、その単位で重さにばらつきがある商品は単位価格表示は困難。
- ・生鮮物は個袋で重さが異なるため、売価を変更する単位価格表示は難しい。
- ・日用品は特売価格での販売頻度が高く、表示のメンテナンスが煩雑になり、表示ミスにつながる。

- ・統一POPの余白スペース等の問題。
- ・商品の形状やパッケージ、販売方法等の違いから統一的に実施できない。
- ・大きさの問題と作成の時間。客は価格と消費期限のほうに関心がある。
- ・複数の売価が1枚のPOPに存在して、紛らわしいと客の指摘あった。
- ・表示を統一するためには京都市以外の店舗にも合わせた変更が必要であるため。
- ・加工食品のラベルは問屋発行。
- ・バナナはメーカーパックで1袋売り商品。
- ・青果物の100g当たりの価格表示。
- ・従業員が少なく、表示する暇は殆ど無い。
- ・商品名を表示している棚札のスペースに空きがない。

設問7 あなたの店舗では、単位価格表示を活用している消費者は、多いと思いますか。

- ・多い
- ・少ない
- ・いない

	多い	少ない	いない
回答数	11	40	1
巨大 3,000 m <sup>2</sup> 以上	2	7	
大規模 1,000 m <sup>2</sup> 超 3,000 m <sup>2</sup> 未満	4	10	
中規模 400～1,000 m <sup>2</sup>	2	7	1
小規模 100 m <sup>2</sup> 以上 400 m <sup>2</sup> 未満	3	2	
生協・農協		13	
対象外店舗 100 m <sup>2</sup> 未満		1	

設問8 指定品目以外に単位価格表示を行っている品目は、ありますか。

- ・ない(設問11へ)
- ・ある

	ない	ある
回答数	25	29
巨大 3,000 m <sup>2</sup> 以上	5	6
大規模 1,000 m <sup>2</sup> 超 3,000 m <sup>2</sup> 未満	1	13
中規模 400～1,000 m <sup>2</sup>	3	7
小規模 100 m <sup>2</sup> 以上 400 m <sup>2</sup> 未満	4	1
生協・農協	12	1
対象外店舗 100 m <sup>2</sup> 未満		1

設問9 指定品目以外に単位価格表示を行っている品目は、どんな品目ですか。

(たくさんある場合は主なものだけで結構です。)

例:イモ類全般の場合はイモ類、長芋のみの場合は長芋のように、記入してください。

<品目>

- ・菓子類(チョコレート、せんべい等)、ベビーフード
- ・かぼちゃ、長いも、なす
- ・プライベートブランド商品等プライスカードで表示できるもの
- ・デザート、漬物、うどん、豆腐、パン その他一般食品
- ・長いも類
- ・長いも、かぼちゃ、レンコン、ハマグリ、アサリ、シジミ、湯ダコ、生タラ、むきエビ、生秋鮭
- ・魚類、惣菜類、れんこん、長いも
- ・アルコール飲料(ビール、日本酒)、ガム類
- ・ラップ類、入浴剤、ハンドクリーム
- ・菓子類、缶詰類、干物類、麺類
- ・鮮魚(切り身)

- ・ちりめんじゃこ，ミニトマト類，さつまいも
- ・加工食品中心に実施
- ・長いも
- ・長いも，レンコン，南瓜，バナナ，ゴボウ
- ・れんこん，ちりめん，菓子類等多品種あり
- ・ユニット販売商品の100g当り表示はサーマルシールにて印字
- ・長いも
- ・菓子
- ・加工食品，菓子類は本体の定番価格と単位あたりの価格を表示。日配食品，生鮮食品でも値札がついている商品は，ほぼ単位当りの価格を表示。
- ・長いも，なんきん，レンコン
- ・長いも類
- ・長いも類
- ・惣菜など計り売り商品全般
- ・魚介類の一部，長いも，レンコン，かぼちゃ，生姜，松茸
- ・野菜，菓子類などいろいろある。
- ・青果物を中心に生鮮食料品はすべて表示するようにしている。
- ・豆類，ぶどう

設問10 指定品目以外の品目で単位価格を表示している理由は，なぜですか。

- ア・ 基本的に可能なものは表示することとしているから
  - イ・ 指定品目と類似の商品だから
  - ウ・ 指定品目と並べている，若しくは近くに陳列している商品だから
  - エ・ その他
- [具体的に]

]

	ア	イ	ウ	エ
回答数	22	2	0	7
巨大 3,000 m <sup>2</sup> 以上	5	1		2
大規模 1,000 m <sup>2</sup> 超 3,000 m <sup>2</sup> 未満	10	1		3
中規模 400 ~ 1,000 m <sup>2</sup>	6			
小規模 100 m <sup>2</sup> 以上 400 m <sup>2</sup> 未満				1
生協・農協	1			
対象外店舗 100 m <sup>2</sup> 未満				1

<その他の記載>

- ・1個，1本をカットして販売する商品でサイズが不揃いのため
- ・計り売り
- ・計り売りが売りやすいもの。サイズにはらつきがあるもの。
- ・本部指示
- ・すべて本社にて入力
- ・客の要望，サツマイモは重量の個体差が大きい

設問11 単位価格表示を行っている(行う)理由として，敢えてどちらか一つを選ぶとすれば，どちらですか。

- ア・ 法令順守のため
- イ・ 経営方針等に合致するため \*

\* 消費者志向の経営を行っている，表示をすることが店舗イメージの向上につながる，仮に単位価格表示基準が遵守義務のないガイドラインだとしても単位価格表示を行いたいと考える場合などは，こちらを選択してください。

	ア	イ
回答数	35	22
巨大 3,000 m <sup>2</sup> 以上	8	4
大規模 1,000 m <sup>2</sup> 超 3,000 m <sup>2</sup> 未満	4	11
中規模 400 ~ 1,000 m <sup>2</sup>	7	4
小規模 100 m <sup>2</sup> 以上 400 m <sup>2</sup> 未満	4	1
生協・農協	12	1
対象外店舗 100 m <sup>2</sup> 未満		1

設問12 単位価格表示の指定品目は、現在、36品目ありますが、消費者が商品選択をする際に必要な品目等について、該当する品目名を記入してください。(多数ある場合は5品目まで。)

#### 今後も必要と思われるもの

- ・指定品目すべて(3件)
- ・合成洗剤、トレットペーパー、ティッシュペーパー
- ・加工食品全般、洗剤等
- ・化学調味料、砂糖、インスタントコーヒー、ココア、緑茶
- ・加工食品、日用品は全て
- ・精肉(4件)
- ・精肉等
- ・牛肉・精肉、ジャム、しょう油、ハム、ベーコン
- ・精肉、チーズ、ハム
- ・ベーコン、精肉、たらこ
- ・生鮮食品(精肉)
- ・野菜、惣菜類、魚類、肉類
- ・生鮮食品(2件)
- ・可能なもの
- ・特になし

#### 今後必要でないと思われるもの

- ・なし(3件)
- ・特になし
- ・ばれいしょ にんじん 玉ねぎ バナナ(3件)
- ・ばれいしょ、にんじん、たまねぎ
- ・野菜
- ・果実飲料、清涼飲料、日用品すべて
- ・加工食品(客からも必要ないという意見が多数ある)
- ・加工食品、日用品
- ・食料品以外
- ・日用品
- ・ちり紙

#### 新たに加えたほうが良いと思う品目

- ・特になし(6件)
- ・ベビーフード、ペットフード
- ・かぼちゃ、長芋
- ・芋類(3件)
- ・アルコール飲料、米
- ・鮮魚
- ・電池(電気消耗品)

設問13 京都市では、京都市消費生活条例に基づく3つの基準として、単位価格のほかに、商品等表示基準、包装基準がありますが、ご存知ですか。

- ア・商品等表示基準、包装基準のいずれも知っていた
- イ・商品等表示基準は知っているが、包装基準は知らなかった
- ウ・包装基準は知っているが、商品等表示基準は知らなかった
- エ・商品等表示基準、包装基準のいずれも知らなかった

回答数	ア	イ	ウ	エ
巨大 3,000 m <sup>2</sup> 以上	11	13	1	27
大規模 1,000 m <sup>2</sup> 超 3,000 m <sup>2</sup> 未満	5	2		5
中規模 400 ~ 1,000 m <sup>2</sup>	3	7		3
小規模 100 m <sup>2</sup> 以上 400 m <sup>2</sup> 未満	2	2	1	5
生協・農協	1	1		1
対象外店舗 100 m <sup>2</sup> 未満		1		13

設問14 単位価格表示基準についての御意見、若しくは京都市消費生活条例に基づく3基準についての御意見等ございましたら記入してください。

(特になし、なし以外の記載のあったもの)

- ・商品等表示基準、包装基準の詳しいパンフレットがあれば郵送希望
- ・高齢化、核家族化など、時代のニーズによって、商品の小分け、少量など個包装商品の詰合せ商品などの増加があり、単位表示に不向きな商品がないか見直しも必要かと考える。
- ・加工食品のg当り表示は不要だという意見を多く承る。電子プライス表示であり、商品の価格とg当りの表示があるため、客からは分かりづらいという意見や、根本的にg当りの価格は気にしない客が圧倒的に多い。
- ・これから、より一層勉強していきたい。
- ・客に分かりやすい表示は必要
- ・消費者の活動範囲が広いので近隣自治体と連携を密にし、指定品目を指定してほしい。また基準量の統一ができればよい。
- ・昨今、お客様は価格に非常に敏感となっているが、その価格は1商品或いは1ブランドに対してであって単位で確認するお客様はほとんどおられないのが現状である。1商品として価格を確認しやすい精肉やカット販売の野菜は単位表示は必要だと思われるの、その部分には表示を徹底している。

平成 19 年 7 月に農林水産省が食料品の流通に関わる業種を対象に行った「食品産業の意識調査（アンケート調査）」の結果概要によりますと、「貴社では、消費者や取引先はどのような事項を重視しているとお考えですか。」という設問に対して、小売業では、回答が多かった項目は、安全性 86%、高品質 67%、低価格 41% の順となっていました。

以下の設問では、広告や表示全般に関してお尋ねします。

設問 15 集客のための工夫の一つとして、セールや特価品の設定ありますが、販売価格に特価等を設定した場合、どのような消費者が一番多いですか。消費者の購買行動について該当するものを 1 つだけ選んでください。（イメージで結構です。）

- ア・ 貴店をよく利用している客が、日頃、購入する商品と合わせて、特価品を購入する
- イ・ 貴店をよく利用している客が、日頃、購入する商品の代わりに、特価品を購入する
- ウ・ 貴店をあまり利用していない客が、特価品を購入し、他の商品も購入する
- エ・ 貴店をあまり利用していない客が、特価品のみを購入する
- オ・ わからない

	ア	イ	ウ	エ	オ
回答数	32	7	1	14	
巨大 3,000 m <sup>2</sup> 以上	6	2		1	
大規模 1,000 m <sup>2</sup> 超 3,000 m <sup>2</sup> 未満	12	2			
中規模 400 ~ 1,000 m <sup>2</sup>	8	2	1		
小規模 100 m <sup>2</sup> 以上 400 m <sup>2</sup> 未満	5	1			
生協・農協	1			12	
対象外店舗 100 m <sup>2</sup> 未満				1	

設問 16 貴店の販売価格の表示について、お尋ねします。単位価格表示の指定品目である馬鈴薯・人参・玉ねぎの販売価格表示について、次の各項目について、（している・していない）のうち該当するほうに（）をつけてください。

- ア 100 円、200 円と端数をつけない価格設定を（している・していない）
- イ 105 円、210 円等の価格設定を（している・していない）
- ウ 98 円、198 円等の価格設定を（している・していない）

していると回答した数	ア	イ	ウ
回答数	28	7	54
巨大 3,000 m <sup>2</sup> 以上	3	2	9
大規模 1,000 m <sup>2</sup> 超 3,000 m <sup>2</sup> 未満	4	1	14
中規模 400 ~ 1,000 m <sup>2</sup>	4	2	12
小規模 100 m <sup>2</sup> 以上 400 m <sup>2</sup> 未満	4	2	5
生協・農協	12		13
対象外店舗 100 m <sup>2</sup> 未満	1		1

設問17 広告では、スペースも限られるため、価格や産地・ブランドの表示など必要最小限の表示を行うことになりますが、チラシ広告で工夫されていることは何ですか。(当てはまるもののすべてに  をつけてください。)

- ア・ 価格を大きく表示する
- イ・ 特売品の場合は、通常販売価格等を併記する
- ウ・ 産地・ブランドを大きく表示する
- エ・ 産地・ブランドの表示では、商品を特定できる情報を掲載する
- オ・ 量や重さなどを特定できるよう、単位を明記する
- カ・ 量や重さの単位ではなく、1袋と表示し、その写真を掲載する
- キ・ 文字の大きさは、小さくて読みにくくならないよう配慮している
- ク・ 文字の大きさは、使用する最小の文字サイズを決めている(具体的に  ポイント)
- ケ・ 色使いは、派手すぎて読みにくくならないよう配慮している
- コ・ 色使いは、色覚障害者に配慮している
- サ・ その他  
〔具体的に  〕

	ア	イ	ウ	エ	オ	カ	キ	ク	ケ	コ	サ
回答数	38	24	13	35	37	9	38	0	15	0	4
巨大 3,000 m <sup>2</sup> 以上	4	1	3	6	4	2	5		2		1
大規模 1,000 m <sup>2</sup> 超 3,000 m <sup>2</sup> 未満	7	3	4	8	6	3	8		8		2
中規模 400 ~ 1,000 m <sup>2</sup>	8	5	4	5	10	3	10		4		1
小規模 100 m <sup>2</sup> 以上 400 m <sup>2</sup> 未満	5	2	2	4	4		1				
生協・農協	13	13		12	13		13		1		
対象外店舗 100 m <sup>2</sup> 未満	1					1	1				

サの場合に記載のあったもの

- ・末尾の売価を9に概ね統一。￥79.￥99等
- ・本社作成
- ・本部販促部門の対応に準じる

設問18 京都市では、消費者にとって分かりやすい広告・表示等はどうあるべきか検討し、広告・表示等に関するガイドラインづくりを行う予定があります。

広告や表示など、商品に関する消費者への情報提供の面で、現在、工夫していることや、今後、充実させたいことがございましたら記入してください。

(記載のあったもの)

- ・産地や容量を分かりやすくしている。
- ・産地は必ず表示すべき
- ・広告は、写真をあまり使用しない文字と価格を表示しているチラシのなので、グラム表示の間違いがないか注意している。
- ・チラシの枚数や配布数が限られているので、前日に手渡して配ったり、ある一定の枚数を今までに配布していない地域にも、交互に配布することも検討している。
- ・栽培方法、食味など、特にこだわりのある商品には、簡単な説明コメントを掲載する等の工夫をしている。
- ・お一人様 個限りの限定数の表示、本日限りのお買得品の見やすさ
- ・ユニット単価を分かりやすく表示
- ・産地表示、g表示、メーカー名、数量限定の場合の制限のほか、料理レシピ、食べ方の説明、風習等も掲載
- ・産地、製造者がわかるよう農産物等に写真入りのPOPをつける、農産物では牛肉で固体識別番号によってパソコンで産地検索ができるようにしている。
- ・消費者が見やすいように工夫していると思われるが基本的には本部作成
- ・当店の場合、定番価格やチラシは本社にて一括して作成していますので答え辛いことが多い。今後も価格表示調査をされるのでしたら本社へ連絡した方が早く正確だと思う。

平成 19 年 9 月  
京都市文化市民局市民生活部  
市民総合相談課

## 単位価格表示の実施状況及びアンケート調査について (調査概要)

### 1 京都市消費生活条例に基づく単位価格表示基準について

この基準は、あらかじめ包装された各種商品が出廻り、商品のブランドや内容量が多種多様化したため、消費者は価格面をはじめとして、商品を的確に選択することが難しくなったことに伴い、消費者の価格面からの選択を容易にする目安を提供することを目的として、昭和 52 年 (1977 年) 11 月に定められています。

### 2 調査の目的

制定後 30 年を迎える単位価格表示基準の実施状況を調査するとともに、現行の単位価格表示基準が実効性のあるものとなっているか、改正すべき点がないか等の参考資料とするため実施します。

今回は、表示を行う側の事業者の皆様がどのように取り組んでおられるのかを把握するため、各店舗の表示を行う責任者の方からの御回答をお願いしております。

なお、本調査については、前回は平成 16 年度に実施しており、前回は、消費者の視点からの状況調査として、市民からモニターを募集し、そのモニターが各店舗をお伺いして店頭調査を行っております。

### 3 調査対象店舗の選定について

これまで表示に関する状況調査を行った店舗については、調査対象店舗として選定しています。引き続きお手数をお掛けすることになりますが、御協力の程よろしくお願ひ致します。

今回初めて調査票をお送りした店舗については、調査の目的を御理解いただき、御協力くださいますよう、よろしくお願ひ致します。

なお、供給方式の形態や施設面積において、指定事業者には当たらない場合には、集計上は参考値扱いとさせていただきますので、あらかじめ御了承いただきますようお願ひ致します。

### 4 用紙について

用紙は 2 種類あります。先に調査票を記入いただき、その後、アンケートに記入いただきますようお願ひ致します。

なお、今回の調査に応じて単位価格表示を行う場合は、調査票の記入後に実施してください。参考資料として、単位価格表示基準とその説明を同封しています。

(1) 単位価格表示実施状況調査票

(2) 単位価格表示基準等に関するアンケート

### 5 その他

本調査については、統計処理を行ったうえで、京都市消費生活審議会の資料として用います。店舗名等を明示して本調査の結果を公表することはありません。

市民総合相談課の業務内容については、ホームページをご覧ください。

<http://www.city.kyoto.jp/bunshi/soudan/>

## 京都市消費生活条例に基づく包装基準に関する店頭調査について

本市では、包装経費が商品価値に対して必要以上に転嫁されたり、消費者の選択を誤らせるおそれのない範囲で行われるべきであるという観点から、京都市消費生活条例に基づき包装基準を定め、商品の内容を誇張したり、商品の価格を著しく高くさせるなど、消費者に著しい不利益を及ぼす包装、及び資源の乱用や廃棄物の量の増大をもたらす包装の使用防止に取り組んでいます。

これまでから市民のモニターによる試買調査等により基準の遵守状況について調査してまいりましたが、今回、職員による店頭調査を実施いたします。

今回の調査では、環境問題や家庭ごみの有料化等により、市民の包装に対する関心が高まる中、消費者・事業者の相互の理解と協力のもとで進める取組のあり方についての参考とするため、あらかじめ日程を調整して店舗にお伺いし、事業者の皆様に包装に関する取組状況等について説明いただきながら調査を行い、併せて、包装のほか表示や広告などについても率直な意見等をお聞かせいただきたいと考えています。

### 記

#### 1 調査概要

##### ( 1 ) 売り場責任者等の立会い

職員が店舗にお伺いし、贈答用商品や、空間容積率が比較的高いものが多いと見られる商品について、包装の適正化の観点から、売り場を視察します。その際、商品に関して、企画・仕入れ、消費者の反応・購買動向等、説明いただける方の立会いをお願いします。

##### ( 2 ) 調査対象売り場

本来、売り場すべてが調査対象ですが、( 1 )については、次の売り場で対応をお願いします。

- ア 歳暮商品の取扱い会場
- イ 玩具入り菓子売り場
- ウ ベビー用品売り場

#### 2 その他の質問事項

当日は次の項目についても、説明いただきますようお願いします。

- ( 1 ) 商品の企画時等における包装に関する社内基準、チェック体制等の有無等、包装に関する貴店(貴社)の考え方、取組の状況について
- ( 2 ) 貴社企画商品以外の商品の包装に関する考え方、取組の状況について  
( 包装に関してメーカー等に求めていることなど )
- ( 3 ) 包装、表示、広告に関する消費者の要望・苦情等の現状について  
( 多く寄せられている事例の概要のほか、少數ではあるが今後の課題となってくると思われるような事例がございましたら、お聞かせください。 )

#### 3 特記事項

- ( 1 ) 商品の価値を損なわない範囲で、その場で計測を行う場合があります。
- ( 2 ) 記録のため写真撮影を行う場合があります。
- ( 3 ) 過大包装疑義商品について今後の検討のため必要と判断した場合は、実費で購入し、持ち帰る場合があります。

## 京都市消費者訴訟援助実施要綱

### (趣旨)

第1条 この要綱は、京都市消費生活条例（平成17年3月25日条例第83号。以下「条例」という。）に基づく京都市消費生活条例施行規則（平成17年10月1日施行。以下「規則」という。）の施行に関し必要な事項を定める。

### (用語の定義)

第2条 この要綱における用語の定義は、条例及び規則の例による。

### (設立補助の申請)

第3条 規則第10条に定める申請書は、京都市消費者団体設立補助交付申請書（[第1号様式](#)）のとおりとする。

### (設立補助の交付額)

第4条 設立補助の交付額は、予算の範囲内において、市長が相当と認める額とする。

### (交付の決定)

第5条 規則第11条に定める設立補助に係る交付決定通知は、京都市消費者団体設立補助交付決定通知書（[第2号様式](#)）又は京都市消費者団体設立補助交付不承認通知書（[第3号様式](#)）によるものとする。

### (貸付けの申請)

第6条 規則第14条に定める貸付けの申請書は、京都市訴訟資金貸付申請書（[第4号様式](#)）のとおりとする。

2 申請書に添付するその他市長が必要と認める書類は、次に掲げるものとする。

ア 貸付けを受けようとする額を証する書類

イ 申請者の住民票（申請者が外国人である場合は登録原票記載事項証明書）の写し

### (申請者の範囲)

第7条 訴訟資金の貸付けの申請を行うことができる者は、本市の区域内に住所を有する者とする。

### (訴訟資金の貸付けの範囲)

第8条 訴訟資金の貸付けの範囲は、当該訴訟の遂行に要する裁判手続費用、弁護士費用その他訴訟に通常要すると市長が認める費用とする。

### (訴訟資金の貸付額)

第9条 訴訟資金の貸付額は、訴訟一件につき審級ごとに1,200,000円を限度として、市長が相当と認める額とする。ただし、一会计年度においては、一つの審級に係る貸付けを限度とする。

### (貸付けの条件)

第10条 訴訟資金の返還期限は、当該訴訟が終了した日から起算して6箇月を経過した日とし、かつ、訴訟資金は一時に全額を返還しなければならない。

2 訴訟資金は、無利息とする。

(延滞利息)

第11条 訴訟資金を前条に定める期限内に返還しなかったときは、当該金額に対し、当該期限の翌日から返還の日までの期間に応じ、年10.95パーセントの割合で計算した延滞利息を徴収するものとする。ただし、当該期限までに支払わなかったことにつき、やむを得ない理由があると市長が認めるときはこの限りではない。

(貸付けの決定)

第12条 規則第15条に定める貸付額等に係る決定通知は、京都市訴訟資金貸付決定通知書（[第5号様式](#)）又は京都市訴訟資金貸付不承認通知書（[第6号様式](#)）のとおりとする。

(訴訟資金の交付)

第13条 前条の貸付の決定を受けた者は、その通知を受けた日から起算して14日以内に別記[第7号様式](#)（訴訟資金借用書）を市長に提出しなければならない。

2 市長は、前項の規定による手続きが完了した後に、訴訟資金を交付する。

(貸付けに係る訴訟の取下げ)

第14条 訴訟資金の貸付けを受けた者（以下「借受人」という。）は、貸付けに係る訴訟を取り下げようとするときは、市長の承認を受けなければならない。

(届出)

第15条 借受人は、訴訟資金の返還を完了するまでの間に、住所若しくは氏名を変更し、または貸付けに係る訴訟について判決があったときは、速やかに、その旨を市長に届け出なければならない。

2 借受人が死亡し、または所在不明となったときは、同居の親族は、その旨を市長に届け出なければならない。

(返還の免除の申請)

第16条 規則第18条に定める貸付の免除の申請書は、京都市訴訟資金返還免除申請書（[第8号様式](#)）のとおりとする。

(返還の免除の決定)

第17条 市長は、前条に定める申請があったときは、免除の適否を決定し、京都市訴訟資金返還免除決定通知書（[第9号様式](#)）又は京都市訴訟資金返還免除不承認通知書（[第10号様式](#)）により通知するものとする。

(返還命令)

第18条 規則第17条の規定により繰上げ返還を命じた場合においては、第10条の規定を準用する。

(審議会の意見の聴取)

第19条 市長は、この要綱に定める決定をするに当たり、必要があると認めるときは、京都市消費生活審議会の意見を聞くものとする。

( 準用 )

第 20 条 この要綱に定めるもののほか、訴訟資金の支出又は収入については、京都市会計規則を準用するものとする。

附 則

( 施行期日 )

この要綱は、平成 19 年 5 月 7 日から施行する。

京都市消費者団体設立補助交付申請書

(あて先) 京都市長

年 月 日

団体の名称

\_\_\_\_\_

団体の所在地

\_\_\_\_\_

(電話) - - -

\_\_\_\_\_

団体の代表者氏名

(印)

京都市消費生活条例施行規則第10条の規定により設立補助の交付を申請します。

補助金交付申請額円		円
申請額の内訳	1 会議場の借用に要した費用	円
	2 会議の資料の作成に要した費用	円
	3 通信連絡に要した費用	円

団体を設立した理由

この申請書には、領収書その他の設立に要した費用の額を称する書類を添付してください。

第2号様式（第5条関係）

第  
年  
月  
号  
日

様

京都市長

京都市消費者団体設立補助交付決定通知書

年 月 日 付けで申請のありました設立補助の交付について、  
下記のとおり交付することを決定しましたので通知します。

記

1 交付決定額

円

第3号様式（第5条関係）

第  
年  
月  
号  
日

様

京都市長

京都市消費者団体設立補助交付不承認通知書

年 月 日 付けで申請のありました設立補助の交付について、  
下記の理由により交付しないことに決定しましたので通知します。

記

1 交付しない理由

第4号様式（第6条関係）

京都市訴訟資金貸付申請書

（あて先）京都市長

年 月 日

申請者住所

\_\_\_\_\_

（電話） - - -

氏名

印

京都市消費生活条例施行規則第14条の規定により訴訟資金の貸付けを申請します。

貸付けを受けようとする額		円
貸付申請額の内訳	項目	金額
		円
		円
		円
		円
		円
		円
		円
		円
		円

一の訴訟につき初めて貸付けを申請する場合は裏面も記入してください。

( 一の訴訟につき初めて貸付けを申請する場合に記入 )

訴訟資金の予定額	円
訴訟の提起日又は提起予定年月日	年 月 日
訴訟を提起した、提起しようとする、又は提起された裁判所の名称	裁判所
貸付申請者の訴訟代理人の氏名及び住所 ( 氏名 ) ( 住所 )	
訴 訟 の 概 要	原告の氏名及び住所 ( 氏名 ) ( 住所 )
	被告の氏名及び住所 ( 氏名 ) ( 住所 )
	請求の趣旨
請求の原因	
訴訟を提起するに至った事情	

( 注 ) この申請書には、訴状(その案を含む)の写し、その他市長が必要と認める書類を添付してください。

貸付申請者が団体である場合は、氏名及び住所欄は団体の名称及び代表者名並びに主たる事務所の所在地を記入してください。

第5号様式(第12条関係)

第 号  
年 月 日

様

京都市長

京都市訴訟資金貸付決定通知書

年 月 日 付けで申請のありました訴訟資金の貸付けについて、  
下記のとおり貸付けを決定しましたので通知します。

記

1 貸付決定額 円

内 訳	項 目	金 額
		円
		円
		円
		円
		円
		円

2 貸付けの条件

(1) 訴訟資金の返還期限

訴訟資金の貸付けに係る訴訟の確定判決のあった日から起算して6箇月を経過した日。

(2) 延滞利息

(1)に定める返還期限内に返還しなかった場合は、当該金額に対し当該期限の翌日から返還の日までの期間に応じ、年10.95パーセントの割合で計算した延滞利息を支払わなければならない。

ただし、当該期限までに支払わなかったことにつき、やむを得ない理由があると市長が認める場合を除く。

第6号様式(第12条関係)

第  
年  
月  
号

様

京都市長

京都市訴訟資金貸付不承認通知書

年 月 日  
日付けで申請のありました訴訟資金の貸付けについて、  
下記の理由により貸付けをしないことに決定しましたので通知します。

記

1 貸付けない理由

第7号様式（第13条関係）

京都市訴訟資金借用書

（あて先）京都市長

年 月 日

借受人の住所	借受人の氏名
	印
	印
	印
	印
	印
	印
	印
	印

京都市消費生活条例施行規則第15条及び京都市消費者訴訟援助実施要綱第13条の規定により訴訟資金を次のとおり借用しました。  
なお、返還期日には、遅滞なく返還します。

借用金額	円
利 息	無利息
返還期限	確定判決があった日から起算して6箇月を経過した日
返還方法	一時に全額を返還

この借用書には、借受人の印鑑証明書を添付してください。

第8号様式(第16条関係)

京都市訴訟資金返還免除申請書

(あて先) 京都市長

年 月 日

申請者住所

\_\_\_\_\_

(電話) - -

氏名

(印)

京都市消費生活条例施行規則第18条の規定により訴訟資金の返還免除を申請します。

返還免除申請額		円
貸付決定	決定番号	第 号
	決定年月日	年 月 日
貸付を受けた金額の総額		円
免除を受けようとする理由		

(注) 貸付申請者が団体である場合は、氏名及び住所欄は団体の名称及び代表者名並びに主たる事務所の所在地を記入してください。

第9号様式（第17条関係）

第  
年  
月  
号  
日

様

京都市長

京都市訴訟資金返還免除決定通知書

年 月 日  
日付けで申請のありました訴訟資金の返還免除について、  
下記のとおり免除することを決定しましたので通知します。

記

1 貸付決定額	円
2 返還免除申請額	円
3 返還免除決定額	円

第10号様式（第17条関係）

第  
年  
月  
号  
日

様

京都市長

京都市訴訟資金返還免除不承認通知書

年 月 日付で申請のありました訴訟資金の返還免除について、  
下記の理由により返還の免除を認めないことに決定しましたので通知します。

記

1 返還の免除を認めない理由

## 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

### (趣旨)

第1条 この要領は、京都市消費生活条例（以下「条例」という。）第20条各号に掲げる不適正な取引行為（以下「不適正取引」という。）を行う事業者（以下「事業者」という。）に対し、市長が条例第34条第1号の「第20条の規定に違反していると認めるとき」の規定に基づく指導（以下「指導」という。）並びに条例第35条第1項の規定に基づく勧告（以下「勧告」という。）及び同条第2項の規定に基づく公表（以下「公表」という。）を行う場合の必要な事項を定めるものとする。

### (指導)

第2条 市長は、事業者が行った不適正取引が次の各号の一に該当すると認めるときは、当該事業者に対し、必要な措置を講じるよう指導するものとする。

- (1) 当該不適正取引の内容が悪質であること。
- (2) 当該不適正取引に係る苦情が多数寄せられていること。
- (3) 当該不適正取引に係る消費者被害が拡大するおそれがあること。

2 市長は、前項の規定による指導をするときは、不適正な取引行為是正指導書（第1号様式）を用いて行うとともに、不適正な取引行為是正回答書（第2号様式）の提出を当該事業者に求めるものとする。

3 市長は、指導の対象とした不適正取引の内容を調査票（第3号様式）に記録し、当該事業者又はその代理人の請求があるときは、これを閲覧させることができる。

4 市長は、指導の対象とした不適正取引に関して行われた契約に割賦購入あっせん業者が加わっているときは、当該割賦購入あっせん業者に第2項の指導内容を通知することができる。

### (勧告)

第3条 市長は、前条の指導後も事業者に必要な是正が見られず、第2条第1項各号の一に該当する状態が続いていると認めるときは、当該事業者に対し、不適正な取引行為是正勧告書（第4号様式）を用いて勧告するとともに、不適正な取引行為是正回答書（第5号様式）の提出を当該事業者に求めるものとする。

2 市長は、前項の規定により勧告をするときは、当該事業者に対し、事情聴取を行うものとする。ただし、当該事業者が正当な理由なく事情聴取に応じないときは、この限りでない。

3 市長は、第1項の規定による勧告をしたときは、その旨及びその勧告の内容を、条例第35条第3項に規定する当該事業者の関係者等へ、不適正な取引行為により

勧告を受けた事業者の関係者等への通知書（第6号様式）により通知しなければならない。

4 前条第3項の規定は、本条において準用する。

（公表）

第4条 市長は、前条の勧告後も事業者に是正が見られないときは、その旨及び勧告の内容を公表するものとする。

2 市長は、前項の規定による公表をするときは、当該事業者に対し、意見聴取を行うものとする。ただし、当該事業者が正当な理由なく意見聴取に応じないときは、この限りでない。

3 市長は、前項の意見聴取の結果、必要があると認めるときは、京都市消費生活審議会の意見を聴くものとする。

4 市長は、本条第2項及び第3項の規定により、当該事業者が勧告に従わないことにつき、正当な理由がないと判断したときは、京都市文化市民局市民生活部市民総合相談課ホームページに登載するほか、広く市民に周知できる方法により公表するものとする。

附 則

この要領は、平成4年6月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成19年5月7日から施行する。

第1号様式（第2条関係）

文市市第 号  
年 月 日

様

京都市長 印

## 不適正な取引行為是正指導書

下記の取引行為は、京都市消費生活条例第20条第 号に掲げる不適正な取引行為に該当すると認められるので、同条例第34条第1号の規定により、これを是正するよう指導します。

講じた是正措置については、不適正な取引行為是正回答書（別添様式）により回答してください。

なお、この指導に従わないときは、同条例第35条第1項の規定により勧告するがありますので、念のために申し添えます。

記

1 不適正な取引行為の内容

2 該当条項 京都市消費生活条例第20条第 号

3 回答期限 年 月 日

4 回答先 京都市文化市民局市民生活部市民総合相談課（京都市市民生活センター）

第2号様式(第2条関係)

年 月 日

(あて先) 京都市长

所在地

事業者名

代表者名

印

## 不適正な取引行為是正回答書

年 月 日付文市市第 号で指導がありました不適正な取引行為について、下記のとおり是正しましたので、報告するとともに、今後このような取引行為を行わないことを誓約します。

記

1 是正内容

2 実施日 年 月 日

### 第3号様式（第2条，第3条関係）

## 不適正な取引行為の内容に関する調査票

住 所 又 は 事 務 所 所 在 地	電 話 番 号	事 業 者 名	該当事例発生期間及び件数

### 主な相談者

住 所(区名)	年 齢	性 別	商 品 名・役 務 名	発生年月日	契 約 金 額	規則第2条別表
区					円 ( )	
区					円 ( )	
区					円 ( )	
区					円 ( )	
男 人, 女 人, 計 人			20歳未満, 20~60, 60歳以上	か ら	円 ( )	件
人	人	人			円 ( )	件
					円 ( )	件

### 代表例

住所	区	年齢		性別		商品・役務名		相談日	年月日
発生年月日	年	月	日	契約金額	円	該当規則番号	第	条第	号
(事例の概要)									

## 調査の概要

第4号様式（第3条関係）

文市市第 号  
年 月 日

様

京都市長 印

## 不適正な取引行為是正勧告書

下記の取引行為は、京都市消費生活条例第20条第 号に掲げる不適正な取引行為に該当すると認められるので、同条例第34条第1号の規定により、これを是正するよう指導しましたが、是正が見られないため、同条例第35条第1項により、 年 月 日までに的確な措置を講ずるよう、勧告します。

講じた是正措置については、不適正な取引行為是正回答書（別添様式）により回答してください。

なお、この勧告に従わないときは、同条例第35条第2項の規定により、勧告に従わない旨及びその勧告内容を公表することがありますので、念のために申し添えます。

記

1 不適正な取引行為の内容

2 該当条項 京都市消費生活条例第20条第 号

3 勧告に至った経過

4 是正措置実施期限 年 月 日

5 回答期限 年 月 日

6 回答先 京都市文化市民局市民生活部市民総合相談課（京都市市民生活センター）

第5号様式(第3条関係)

年 月 日

(あて先) 京都市长

所在 地

事業者名

代表者名

印

## 不適正な取引行為是正回答書

年 月 日付文市市第 号で勧告がありました不適正な取引行為について、下記のとおり是正しましたので、報告するとともに、今後このような取引行為を行わないことを誓約します。

記

1 是正内容

2 実施日 年 月 日

第6号様式(第3条関係)

文市市第 号  
年 月 日

様

京都市長

印

不適正な取引行為により勧告を受けた事業者の関係者等への通知書

年 月 日、本市は、京都市消費生活条例第20条第 号に掲げる不適正な取引行為を行った下記事業者に対し、京都市消費生活条例第35条第1項に基づく勧告を行いましたので、同条例同条第3項により通知します。

記

事業者名		代表者名	
所在地			
主な事業内容			
勧告の対象となる不適正な取引行為の内容			
該当条項	京都市消費生活条例第20条第 号		
勧告の内容	是正措置実施期限 年 月 日		
今後の対応	上記、是正措置実施期限までに、正当な理由がなく、勧告に従わないときは、京都市消費生活条例第35条第2項に基づき、その旨及びその勧告の内容を公表することができる。		

\*参考「京都市消費生活条例」(抄)

(事業者に対する勧告及び公表)

- 第35条 市長は、事業者に対し前条の規定による指導を行った場合において当該事業者による同条の措置が不十分であると認めるときは、当該事業者に対し、相当の期限を定めて、同条の措置を的確に講じるよう勧告することができる。
- 2 市長は、前項の規定による勧告を受けた者が、正当な理由がなく、その勧告に従わないときは、その旨及びその勧告の内容を公表することができる。
- 3 市長は、第1項の規定による勧告をしたときは、その旨及びその勧告の内容を、同項の事業者が所属する事業者団体、当該事業者と契約関係にある他の事業者(市長が当該関係を知っている場合に限る。)その他市長が適当と認める者に通知しなければならない。

## 京都市消費生活審議会による調停マニュアル

(平成9年2月17日制定・施行)

(平成19年11月12日改正・施行)

### 1 本マニュアルについて

このマニュアルは、京都市消費生活条例（以下「条例」という。）、及び京都市消費生活条例施行規則（以下「規則」という。）及び京都市消費生活審議会運営要綱（以下「要綱」という。）で定める京都市消費生活審議会（以下「審議会」という。）による調停を適正に実施することを目的として、実務的な処理手続きについて定めるものである。

また、このマニュアルにおいて使用する用語は、原則として条例、規則、要綱において使用する用語の例による。

### 2 審議会による調停の対象となる案件

(1) 審議会による調停の対象となる案件は次のいずれにも該当する場合とする。

ア 本市の消費生活専門相談員（以下「相談員」という。）によるあっせんが不調に終わった案件であること

イ 相談者から調停の申出があった場合で、市長が必要と認めるものであること

(2) 市長が必要と認めるものとは次のいずれにも該当する場合をいう。

ア 事業者の不適正な取引行為が認められる場合で、かつ、相談者の主張が社会通念上妥当であると認められるもの

イ 当該案件に係る不適正な取引行為により、広く市民の消費生活が侵害され、又は侵害されるおそれがあるもの

### 3 相談者からの申出

相談者は、審議会による調停を希望するときは、市長に対して、「[京都市消費生活審議会による調停申出書](#)」（第1号様式）を提出するものとする。

### 4 審議会への付託

事務局において申出書を精査し、当該事件について審議会による調停へ付託することが適当であると判断した場合は、審議会会长（以下「会長」という。）及び消費者苦情処理部会部会長と連絡を取り、当該事件の概要を文書で示して説明し、当該事案に関する審議会への付託の適否について協議する。

(1) 付託が適当である場合

ア 調停付託書の提出等

審議会への付託が適当であると判断した場合は、事務局から「[調停付託書](#)」（第2号様

式)を会長へ提出する。

申出人及び相手方事業者(以下、「関係当事者」という。)に対しては、「調停開始通知書」(第4号様式)を送付することにより通知する。

#### イ 担当委員の選定等

事務局と会長及び消費者苦情処理部会長とで協議し、調停部会の構成員(以下「担当委員」という。)の選定を行う。選定にあたっては、要綱4の(3)に基づき、原則として消費者苦情処理部会に属する委員1名及び法律の専門的知識を有する専門委員1名により構成するが、協議により必要があると認められる場合は、担当委員を増員して3名とする。

なお、選定した担当委員が日程を取れない等不都合な場合もあるので、補欠の担当委員も選定しておく。

また、規則第23条第3項及び第4項の規定に基づき、当該事件に係る調停部会長を選出する。

当該事件が特に重要と認められる場合は、要綱7の(2)の規定に基づき、消費者苦情処理部会が調停を行うものとする。(以下、当該事件を消費者苦情処理部会が担当する場合は、「調停部会」「調停部会長」「担当委員」に関する規定は、それぞれ、「消費者苦情処理部会」「消費者苦情処理部会長」「消費者苦情処理部会の構成委員」について規定したものとする。)

#### 専門委員

京都弁護士会からの推薦に基づき京都市長が候補者を決定する。委嘱は調停案件が発生するごとに行う。

#### ( 施行規則 )

第23条 審議会は、特別の事項を調査し、及び審議させるため必要があると認めるときは、部会を置くことができる。

- 2 部会は、会長が指名する委員及び専門委員をもって組織する。
- 3 部会ごとに部会長を置く。
- 4 部会長は、学識経験のある委員のうちから、当該部会に属する委員が選挙する。ただし、学識経験のある委員が1人であるときは、当該委員を部会長とする。
- 5 部会長は、その部会の事務を掌理する。
- 6 部会長に事故があるときは、あらかじめ部会長の指名する委員がその職務を代理する。
- 7 部会長は、部会の調査及び審議が終了したときは、当該調査又は審議の結果を審議会に報告しなければならない。
- 8 審議会は、その定めるところにより、部会の決議をもって審議会の決議とすることができます。
- 9 審議会は、その定めるところにより、部会に調停を行わせることができる。

## ウ 付託概要の公表

審議会へ調停を付託したときは、速やかに次の事項を公表する。

### (ア) 付託の事実

#### (イ) 当該紛争の概要

#### (2) 付託が適当でない場合

協議の結果、審議会への付託が適当でないと判断した場合は、「[京都市消費生活審議会による調停を行わない旨の決定について](#)」(第3号様式)により申出人に通知し、処理を終了する。

## 5 事務局と関係当事者及び担当委員との第1回調停予定日の調整

次の手順で調整する。

(1) 申出人に対し、事務局から電話等で都合の良い日(午前・午後くらいの区分で)を尋ねる。その際、調整対象者が少なくないことを考慮し、1箇月程の期間を設定したうえで、できるだけ多くの調整候補日を聞き出しておく。

(2) 相手方事業者(当該事件に関する責任者)に対し、事務局から電話等で連絡を取り、「審議会による調停が行われたら出席する」ことを確認したうえで、(1)と同様に調整候補日をできるだけ多く聞きだしておく。

なお、事業者が「審議会による調停の場に出席しない」旨の態度表明をした場合は、その理由を確認し、「正当な理由なく調停のための呼び出しに応じない場合は、条例第35条第4項第1号に基づく公表の対象となる」ことを説明して出席を要請する。

事務局が出席要請を行っても、なお事業者が出席拒否の態度を変えないときは、事務局は事業者に対し、「文書により改めて意向照会を行うが、並行して調停実施に向けての手続きを進める」旨を伝えたうえで、拒否理由を含めた意向照会を「[京都市審議会による調停への出席について](#)」(第5号様式)により行い、「[京都市消費生活審議会による調停への出席に関する回答書](#)」(第6号様式)により回答を求める。

文書照会により事業者の翻意(出席の意向表明)が見られれば、通常どおり手続きを進める。

事業者の翻意が見られなければ、「6 相手方事業者が調停に出席しない意向を表明した場合の対応」に移る。

(3) 担当委員候補者に対し、事務局から電話等で連絡を取り、担当委員として会長から指名されたこと、及び当該事件の概要を伝え、事件の当事者が、当該担当委員が現に受任している紛争事件の当事者又はそれに準じる者でないことを確認したうえで、「(1)」「(2)」で関係当事者から聞き取った候補日のうちから都合の良い日を確認する。

この際、候補日の中で都合の良い日が一つもない担当委員がいる場合は、処理の迅速を期すため、その者を当該事件の担当委員とすることを見合わせ、補欠の担当委員との調整に移る。候補日が複数ある場合は、事前準備に要する時間や調停会場の都合等を考慮して、最適な日を選定する。

以上により、担当委員との日程調整ができれば正式に当該事件の担当委員とし、第1回調停の実施予定日を確定する。

(4) 実施日が確定すれば、事務局から関係当事者及び担当委員へ連絡し、第1回調停の実施予定日及び開催場所を伝え、調停部会の開催決定の手続きに入る。

## 6 相手方事業者が調停に出席しない意向を表明した場合の対応

「京都市消費生活審議会による調停への出席に関する回答書」(第6号様式)で、事業者から出席しない旨の回答があった場合は、次の手順で対応する。

(1) 出席しない理由の確認

照会に対する回答書に記載されていない場合や、記載内容が不明確な場合は、事務局から当該事業者に連絡し、回答書への明確な補充記載を求める。

補充記載に応じない場合は、「出席しないことについて正当な理由が認められないものとして取り扱う」旨を事業者に伝え、(3) - イへ進む。

(2) 出席しない理由に関する協議

出席しない理由が確認できたら、その内容について調停部会長及び担当委員と事務局(以下、「調停部会長等」という。)で正当な理由であるかどうかを判断する。

(3) 協議結果に基づく対応

ア 理由が正当であると判断した場合

当該事件について調停を行わない旨を決定し、「京都市消費生活審議会による調停を行わない旨の決定について」(第7号様式)を関係当事者に通知し、「13 報告」へ進む。

イ 理由が正当でないと判断した場合

事業者の翻意が確実に期待できると考えられる場合を除き、調停期日の調整・決定手続きを中止し、「京都市消費生活審議会による調停を行わない旨の決定について」(第7号様式)を関係当事者に通知し、「13 報告」へ進む。

なお、この場合、「14 - (2)」で事業者名を公表することになる。

## 7 代理人の取扱いについて

(1) 申出人の代理は、やむを得ない事情があり、且つ、本人の親族・本人の法定代理人又は弁

護士が代理人となる場合に限り，これを認めるものとする。

(2) 事業者の期日出席者は，「当該事業者組織に属し，当該事業者を代表して調停手続に関与できる立場にある者」とし，その代理については，やむを得ない事情があり，且つ，弁護士が代理人となる場合に限り，これを認めるものとする。

## 8 第1回調停期日までの準備

(1) 担当委員及び関係当事者に対する通知

「[京都市消費生活審議会による調停の開催について](#)」(第8号様式)により通知する。

(2) 代理人選任届の受理

代理人が調停に出席する場合は，「[代理人選任届](#)」(第9号様式)を提出してもらう。

(3) 部会長との協議

事務局は調停部会長と連絡を取り，今後の日程や処理方針の概要等について協議する。

その際，製品技術分野の専門家(製品事故に関する調停の場合)等，参考人の出席を求めるかどうか，また，補足的な状況調査や関係当事者への資料提出依頼が必要かどうか等についても協議する。

参考人に出席を依頼する場合は，「[京都市消費生活審議会による調停に係る参考人としての出席依頼について](#)」(第10号様式)により行う。

(4) 担当委員への資料送付と協議

事務局は，担当委員に対し，当該事件の関係資料を送付し，処理方針等に関する意見等の有無について確認する。意見等がある場合は，事務局は調停部会長と協議して対応する。

## 9 調停期日における審理手続等

(1) 開始前の準備

調停部会長等は，審理開始前に事件内容や処理方針についての確認を行う。関係当事者，参考人については別室で待機してもらう。

(2) 審理

ア 進行

審理は，原則として調停部会長が進行役となり，担当委員は調停部会長と協力して審理を進める。事務局は，出席者に対する案内・誘導，記録の作成，その他進行の補助となる業務を行う。

審理においては，関係当事者間の感情的な対立等に配慮するため，原則として申出人と

事業者は同席しないようにする。

また，調停部会長等は，一般的に関係当事者の間に法的知識，情報量，交渉力等に格差があることに留意するとともに，法解釈その他の専門的知識等に基づき，適宜，参考人の意見も聞きながら審理を進める。

審理の途中で，進行方針の確認や調停案の調整等を行うために協議が必要となった場合は，必要に応じて関係当事者その他の出席者に別室で待機してもらい，協議を行う。

#### イ 各回の終了及び次回期日の調整

その回の審理では決着がつきそうにない場合( その回までの審理経過に基づいて次回に部会長及び担当委員から調停案を提示する等の場合を含む ) は，次回期日の調整を行い，出席者全員に確認して解散する。

なお，処理の迅速化を図るため，処理期間・審理回数の目途は，特別な事情がある場合を除き，概ね 2 ~ 3箇月の間で 5 回程度を限度とする。

#### ウ 記録

事務局は，出席者の内訳，審理の概要，次回期日の予定等の記録をとる。

### 10 調停の開始後に和解が成立した場合の処理

調停の開始後に，関係当事者の一方が大幅に歩み寄るなどして和解が成立しそうになり，調停案を提示するまでもない状態になった場合で，調停部会長等が必要と認めるときは，調停を一旦中断することができる。この場合，和解の成立が確認できた時点で調停を終了し，「13 報告」へ進む。

なお，和解が成立しなかった場合は，中断していた調停を再開する。

### 11 製品事故に関する調停案件の処理

#### (1) 調査結果の確認等

当該事件に係る相談員によるあっせん処理の中で，他機関等へ製品テストや原因調査等を依頼している場合，調停部会長等はその結果内容を事前に確認しておく。

また，当事者が独自で行った調査結果を審理の場へ提出したときは，必要に応じてこれを審理の参考資料として取り扱う。

#### (2) 参考人からの聴取等

参考人については，その性格に応じて次のとおり取り扱う。

##### ア 専門家の参考人

製品関連技術専門家等の専門的知識の活用を目的とする参考人で，主として調停部会長及び担当委員主導で招致するもの。

#### イ 証人的参考人

事故現場に居合わせた者等，事実関係に関する証言等を期待して，主として当事者が調停部会長等に対して招致を求める参考人。当事者から参考人としての招致の申出があった場合，調停部会長等が必要と判断したときは審理への出席を認め，聞き取り等を行う。

#### (3) 現場の調査

事前に提出された資料では不十分な場合や，別観点からの新たな調査が必要な場合など，現場で調査を行う必要が生じたときは，日程調整を行ったうえで調査を実施する。

調査に当たっては，事務局は，あらかじめ，調査現場管理者との調整等の準備作業を行つておく。

現場へは事務局の職員が担当委員に同行し，担当委員の指示に基づいて写真撮影やメモ作成を行い，調査状況を記録する。

### 12 処理の終了

#### (1) 調停が成立しそうな場合

調停が進行し，その回又は次回の審理において関係当事者間で合意が成立しそうな場合には，調停部会長等で協議し，「調停書」(第11号様式)を作成する。

作成した調停書を関係当事者に提示して内容の確認を求める。関係当事者の了解が得られたら，3部作成のうえ，両当事者に1部ずつ交付し，残り1部は事務局が保管する。

#### (2) 調停が成立しそうにない場合

##### ア 調停案受諾の勧告

関係当事者間に合意が成立することが困難な場合は，調停部会長等で協議し，関係当事者に対し，期間を定めて「調停案受諾勧告書」(第12号様式)によりその受諾を勧告するものとする。

##### イ 勧告に対する回答

事務局は，関係当事者に「調停案受諾勧告書に対する回答書」(第13号様式)により受諾の有無を回答してもらうよう求める。

関係当事者が調停案を受諾した場合は，「(1)調停が成立しそうな場合」により処理を進める。受諾しなかった場合は，(3)「不調による処理の打ち切り」に進む。

なお，期間内に回答がない場合は，受諾勧告書を受諾しないものとみなし，(3)「不調による処理の打ち切り」に進む。

#### (3) 不調による処理の打ち切り

関係当事者間で合意が成立する見込みがない場合，関係当事者が調停以外の方法により紛

争の解決を図ろうとした場合，調停部会が提示した受諾勧告書について受諾する旨の申出がなかった場合は処理を打ち切るものとする。

処理の打ち切りは，調停部会長等の合議により決定し，審理の場で打ち切りを言い渡した場合を含めて「[京都市消費生活審議会による調停の打切りについて（通知）](#)」（第14号様式）により関係当事者に通知し，調停を打ち切る。

なお，この場合，条例第30条に定める消費者訴訟援助制度の適用の有無についても検討するものとする。

### 13 報告

#### (1) 調停調書の作成

調停が終了したときは，事務局は審理記録等に基づいて，「[調停調書](#)」（第15号様式）を作成し，調停部会長及び担当委員の承認を得る。

#### (2) 会長・消費者苦情処理部会長，市長への報告

調停部会長は，処理の経過及び結果を(1)の手続調書に基づいて会長及び消費者苦情処理部会長に報告し，会長は，「[調停報告書](#)」（第16号様式）により市長に報告する。

### 14 公表

#### (1) 調停結果の公表

要綱6 - (2)に基づき，次の事項を公表する。

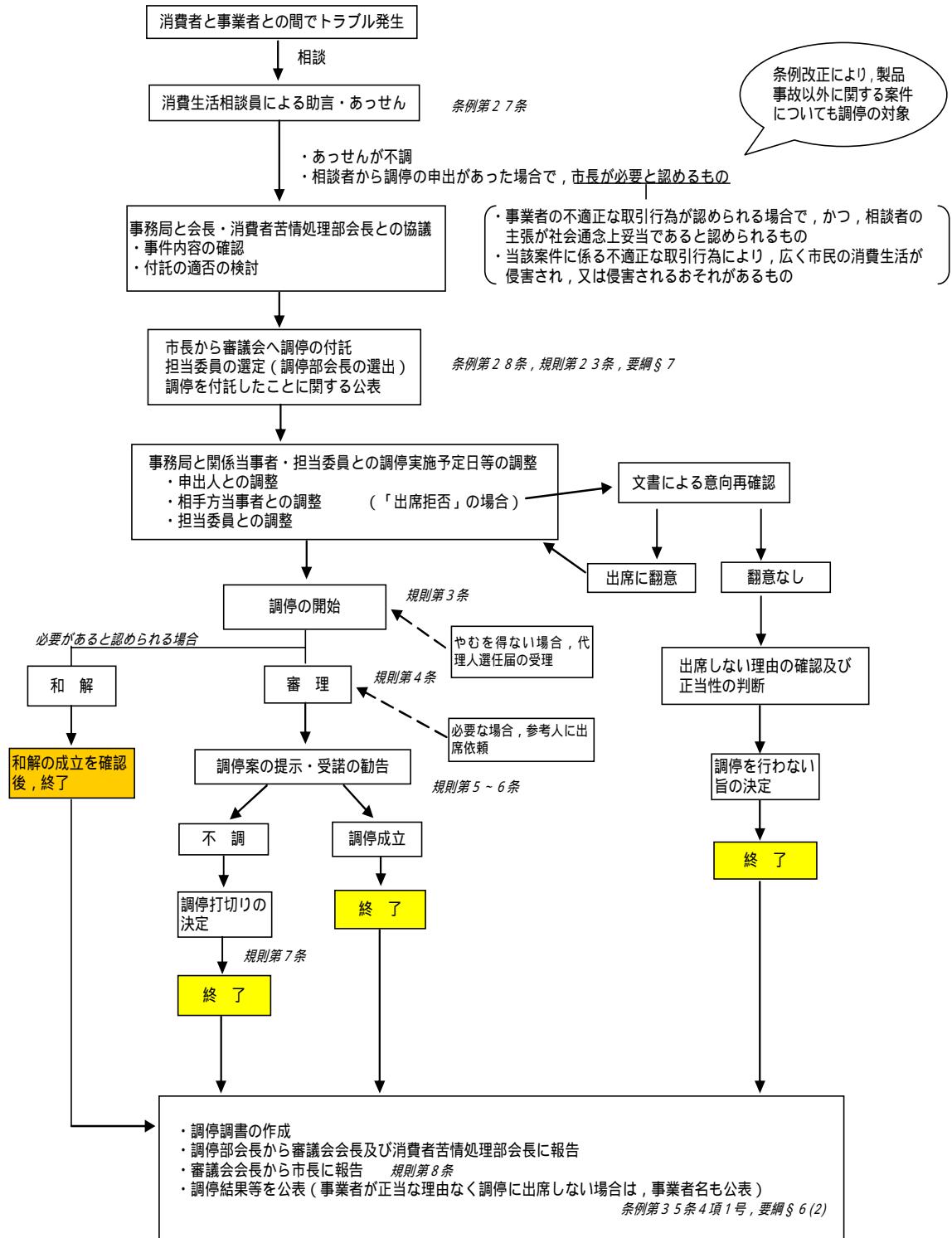
- ア 当該紛争の概要
- イ 調停の経過及び結果
- ウ その他必要な事項

#### (2) 調停のための呼出しに応じない事業者に関する公表

「6 - (3) - イ」で事業者が正当な理由なく出席しないことが確定したときは，必要に応じて当該事業者に弁明の機会を与えたうえで，次の事項を公表する。

- ア 当該紛争の概要
- イ 事業者名及び代表者名
- ウ 事業者の所在地
- エ 当該事業者が正当な理由なく審議会が行う調停のための呼出しに応じなかった事実
- オ その他必要な事項

## 京都市消費生活審議会による調停手続フロー図



第1号様式

年 月 日

(あて先)

京都市長

(申出人)

住 所

氏 名

(印)

京都市消費生活審議会による調停申出書

下記の紛争について、京都市消費生活審議会による調停に付託するよう申し出ます。

記

1 紛争案件の相手方

住 所

事業者名

2 紛争の内容

3 求める解決の内容

第2号様式

第  号  
年  月  日

(あて先)

京都市消費生活審議会会长

京都市長

調停付託書

京都市消費生活条例第28条第1項の規定に基づき、下記の紛争を調停に付託します。

記

1 紛争案件の当事者

(1) 申出人

住所

氏名

(2) 相手方

住所

氏名

2 紛争の内容

第3号様式

第 号  
年 月 日

様

京都市長

京都市消費生活審議会による調停を行わない旨の決定について（通知）

年 月 日付けで申出のありました京都市消費生活審議会による調停については、下記の理由により付託しないことを決定しましたので、通知します。

記

（調停を付託しない理由）

第4号様式

年 月 日

様

京都市消費生活審議会会长

調停開始通知書

京都市消費生活条例第28条第1項の規定に基づき、京都市長から 年 月 日付け  
で、下記の紛争を京都市消費生活審議会による調停に付託されたことを通知します。

記

1 調停番号

年度第 号

2 紛争案件の当事者

(1) 申出人

住所

氏名

(2) 相手方

住所

氏名

3 紛争の内容

問合せ先

京都市消費生活審議会調停部会事務局

〒604-8186

京都市中京区烏丸御池東南角 アーバネックス御池ビル西館4階

京都市文化市民局市民生活部市民総合相談課（075-256-1110）

具体的な調停日時の調整については、調停部会事務局から改めて連絡します。

第5号様式

様

年 月 日

京都市消費生活審議会会长

京都市消費生活審議会による調停への出席について

平成 年 月 日付けで通知しましたとおり、貴社を相手方として京都市消費生活審議会による調停の申出があった事件( 年度第 号)について、先日、事務局から貴社に対し、調停期日の連絡をとったところ、「調停には出席できない」旨の意向をお聞きしました。

本審議会が行う調停は、消費者と事業者間で生じた紛争について、裁判手続によらずに解決するための制度です。この趣旨を御理解いただき、調停に御出席いただきたいと考えておりますので、その旨を改めてお願い致しますとともに、再度貴社の意向を確認致したいと存じます。

つきましては、別紙回答書により、 月 日までに御回答いただきますよう、よろしくお願い致します。

なお、正当な理由なく調停に出席されない場合は、京都市消費生活条例第35条第4項第1号に基づき、その旨が公表されることがありますので、念のため申し添えます。

問合せ先

京都市消費生活審議会調停部会事務局

〒604-8186

京都市中京区烏丸御池東南角 アーバネックス御池ビル西館4階

京都市文化市民局市民生活部市民総合相談課( 075-256-1110)

第6号様式

年 月 日

(あて先)

京都市消費生活審議会会長

(回答者)

所在地

事業者名

代表者名

(印)

京都市消費生活審議会による調停への出席に関する回答書

年 月 日付けで照会のありました京都市消費生活審議会による調停への出席に關しまして、下記のとおり回答します。

記

審議会による調停について

出席する

出席しない

<出席しない理由>

( のどちらかに✓印を付け、「出席しない」場合は必ずその理由を書いてください。)

第7号様式

年 月 日

様

京都市消費生活審議会会长

京都市消費生活審議会による調停を行わない旨の決定について（通知）

京都市消費生活審議会による調停事件（ 年度第 号）については、下記の理由により調停を行わないことを決定しましたので、通知します。

記

（調停を行わない理由）

第8号様式

様

年 月 日

京都市消費生活審議会会长

京都市消費生活審議会による調停の開催について（通知）

年 月 日付けで通知しました標記の件について、第1回の調停を下記のとおり行いますので、御出席いただきますよう、よろしくお願ひ致します。

記

1 日 時 年 月 日 ( ) 時 分 ~ 時 分

2 会 場

3 対象事件

(1) 事件番号

(2) 当事者及び事件の概要

別紙のとおり

4 その他の

問合せ先

京都市消費生活審議会調停部会事務局

〒604-8186

京都市中京区烏丸御池東南角 アーバネックス御池ビル西館4階

京都市文化市民局市民生活部市民総合相談課（075-256-1110）

第9号様式

代理 人 選 任 届

年 月 日

( あて先 )

京都市消費生活審議会会长

( 申 請 者 )

住 所 ( 所在地 )

氏 名 ( 事業者名 )

印

代表者名 ( 事業者の場合 )

印

年度第 号事件に係る調停につきましては、下記の者を代理人とし、調停その他本件に係る一切の権限を委任します。

記

1 代理人の住所

2 代理人の氏名

3 申請者との関係

4 申請理由

5 添付資料 ( 申請者から代理人への委任状の写し等 )

第10号様式

様

年 月 日

京都市消費生活審議会会长

京都市消費生活審議会による調停に係る参考人としての出席依頼について

時下ますます御清祥のこととお喜び申し上げます。

さて、京都市においては、消費者と事業者の間で生じた紛争について、裁判手続によらずに解決を図るための調停制度が設けられています。

この度、本審議会は、下記の事件について京都市長から調停に付託され、その処理に当たることになりました。

つきましては、当該事件の処理の参考とさせていただくために、御意見等を賜りたく存じます。御多忙のところ大変申し訳ございませんが、下記のとおり調停を行いますので、御出席いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

記

1 日 時 年 月 日 ( ) 時 分 ~ 時 分

2 会 場

3 対象事件

(1) 事件番号

年度第 号

(2) 当事者及び事件の概要

別紙のとおり

問合せ先

京都市消費生活審議会調停部会事務局

〒604-8186

京都市中京区烏丸御池東南角 アーバネックス御池ビル西館4階

京都市文化市民局市民生活部市民総合相談課 ( 075-256-1110 )

第11号様式

調停書

申出人 住 所

氏 名

(印)

相手方 所在地

事業者名

代表者名

(印)

年 月 日第 号により京都市長から京都市消費生活審議会に付託されました上記の当事者間における調停( 年度第 号)につきましては、下記のとおり調停が成立しましたので、本調停書3通を作成し、当事者双方及び京都市消費生活審議会がそれぞれ1通を保管します。

記

調停条項

以上のとおり、当事者双方の意向を確認しました。

年 月 日

京都市消費生活審議会長

(立会人)

調停部会長

(印)

調停部会担当委員

(印)

第12号様式

年 月 日

様

京都市消費生活審議会会長

調停案受諾勧告書

年 月 日付で京都市長から京都市消費生活審議会に付託された案件( 年度  
第 号)については、下記の調停案を受諾するよう勧告します。

つきましては、別紙の「調停案受諾勧告書に対する回答書」により、年 月 日ま  
で御回答いただきますよう、よろしくお願ひ致します。

記

(調停案)

問合せ先

京都市消費生活審議会調停部会事務局

〒604-8186

京都市中京区烏丸御池東南角 アーバネックス御池ビル西館4階

京都市文化市民局市民生活部市民総合相談課 ( 075-256-1110 )

第13号様式

年 月 日

( あて先 )

京都市消費生活審議会会長

(回答者)

所在地

事業者名

代表者名

(印)

調停案受諾勧告書に対する回答書

年 月 日付けで勧告がありました京都市消費生活審議会による調停に係る調停案について、下記のとおり回答します。

記

京都市消費生活審議会の調停案について

受諾する

受諾しない

<受諾しない理由>

( のどちらかに✓印を付け、「受諾しない」場合は必ずその理由を書いてください。)

第14号様式

年 月 日

様

京都市消費生活審議会会長

京都市消費生活審議会による調停の打ち切りについて（通知）

年 月 日付で京都市長から京都市消費生活審議会に付託された案件( 年度第 号)については、京都市消費生活条例施行規則第7条の規定により調停を打ち切ることを通知します。

記

（調停を打ち切る理由）

問合せ先

京都市消費生活審議会調停部会事務局

〒604-8186

京都市中京区烏丸御池東南角 アーバネックス御池ビル西館4階

京都市文化市民局市民生活部市民総合相談課（ 075-256-1110 ）

第15号様式

京都市消費生活審議会 調停調書	
事件番号	年度第 号
京都市長から京都市消費生活審議会への付託年月日	年 月 日
申出人	氏 名 住 所
相手方	所 在 地 事業者名 代表者名
調停部会長	
担当委員	
紛争の内容	
調停の経過	

第16号様式

年 月 日

( あて先 )

京都市長

京都市消費生活審議会会長

京都市消費生活審議会による調停の終了について(報告)

年 月 日付け第 号により京都市消費生活審議会に付託されました調停  
案件につきましては、 年 月 日をもって下記のとおり終了しましたので、報告  
します。

記

1 事件番号

年第 号

2 調停結果

3 調停の経過

別紙「調停調書」のとおり

京都市消費生活基本計画  
<推進状況総括表>

(平成19年11月末現在)

基本方針	継続取組項目 A	新規・充実取組項目 B (=C+D+E)	推進状況			取組項目合計 A + B
			実施済 (完了) C	着手 (推進中) D	未着手 E	
1 安心・安全な消費生活環境の整備	29 (0)	12 (1)	9 (1)	3	0	41 (1)
2 消費者被害の救済	9 (0)	12 (0)	8	1	3	21 (0)
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	1 (0)	21 (5)	15 (5)	2	4	22 (5)
4 消費者の自立支援	26 (3)	33 (4)	20 (4)	9	4	59 (7)
5 豊かにくらすことができる環境の 整備・創造	33 (13)	27 (12)	15 (5)	9 (5)	3 (2)	60 (25)
計	98 (16)	105 (22)	67 (15)	24 (5)	14 (2)	203 (38)

( ) は再掲項目数

## 京都市消費生活基本計画

### <新規・充実> 取組項目 推進状況 (総括)

(平成19年11月末現在)

取組項目数	推進状況			
	実施済(完了)	着手(推進中)	未着手	
18年度 (計画当初) 83 (20) A	28 (8) ア	33 (8)	22 (4)	
19年度 (新設) 22 (2) B	17 (4) イ	16 (4) a	14 (2)	
44 (6) (19年度取組項目数)	22 (3) ウ	8 (1) b		
計 (現在数) 105 (22) A+B	67 (15) ア + イ + ウ	24 (5) a+b	14 (2)	

施策等の分類			新規	充実	取組内容(該当頁)	担当局等	備考(再掲他)	(実施済)	(着推進中)	未着手
1 安心・安全な消費生活環境の整備	(1) 安全の確保	ア 食品の安全の確保 イ ものの安全の確保 ウ 建物の安全の確保			1 建物の耐震対策の促進 ・京町家耐震診断士派遣事業の創設 (p.2)	都市計画局	新設			
					1 建物の耐震対策の促進 ・京町家等耐震改修助成事業の創設 (p.2)	都市計画局	新設			
					1 建物の耐震対策の促進 ・分譲マンション耐震診断助成事業の創設 (p.2)	都市計画局	新設			
					2 アスベスト対策の実施 ・吹付けアスベスト除去等助成事業の創設 (p.3)	都市計画局	新設			
					8 分譲マンション建て替え・大規模修繕アドバイザー派遣制度の創設 (p.3)	都市計画局	新設			
					ア 商品・サービスに関する情報の適正化の推進					
					1 生活必需品の安定的かつ円滑な供給の確保に向けた取組の推進	4 街のお風呂屋さんサポート事業 (p.4)	保健福祉局	新設		
					2 消費生活審議会の調停制度の活用 (p.5)	文化市民局				
2 消費者被害の救済	(1) 消費生活相談、被害の救済				4 電子メール等による相談の実施 (p.6)	文化市民局				
					○ 12 多重債務者対策の実施 (p.7)	文化市民局	新設			
	(2) 消費生活相談に連携する各種専門相談の充実	ア 各種相談事業の推進 イ 関係機関等の連携の強化			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 (p.9)	文化市民局				
					5 「出前講座」の充実 (p.9)	文化市民局	4-(2)-イ 4-(2)-ウ			
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	(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 イ 関係機関・団体等との連携 ウ 地域等におけるネットワークの活用			6 くらしのみはりたい事業の実施 (p.10)	文化市民局	新設			
					(2) 事業者の不適正な取引行為の防止					
					(1) 様々な機会を通じた情報提供の推進	7 関係機関・団体との連携による啓発キャンペーンの実施 (p.15)	文化市民局			
					11 ウエストリムクラブの実施 (p.15)	保健福祉局	新設 5-(1)			
4 消費者の自立支援	(2) 消費者教育・啓発の充実	ア 様々な学習機会の拡充 イ 学校における消費者教育の推進 ウ 自主的な学習活動の支援			12 食育推進コンテストの開催 (p.15)	保健福祉局	新設 5-(1)			
					6 「出前講座」の充実	文化市民局	3-(1)-ア 4-(2)-ウ			
					17 小・中学生の環境体験学習プログラムの実施 (p.16)	環境局	新設			
					2 「出前講座」の充実	文化市民局	3-(1)-ア 4-(2)-イ			
		(3) 消費者の意見の反映			工 地域社会等におけるリーダーの育成					
5 豊かにくらすことができる環境の整備・創造	(1) 食の安全の確保に向けた取組の推進				1 食の安全に関するシンポジウム・講座等の開催 ・京(みやこ)・食の環境づくりフォーラム(仮称)の開催 (p.19)	保健福祉局	新設			
					15 ウエストリムクラブの実施	保健福祉局	新設 4-(2)-ア			
					16 食育推進コンテストの開催	保健福祉局	新設 4-(2)-ア			
	(2) 環境に配慮した活動の推進				1 環境に関するシンポジウム・講座等の開催 ・COP3開催10周年記念シンポジウム (p.19)	総合企画局	新設			
					1 環境に関するシンポジウム・講座等の開催 ・家庭ごみ有料化1年シンポジウム(仮称) (p.19)	環境局	新設			
					6 太陽光発電システムの普及促進 ・設置助成制度の対象拡大 (p.20)	総合企画局	新設			
					8 使用済み天ぷら油の燃料化事業の推進 ・市民回収に対する助成制度の創設 (p.20)	環境局	新設			
					18 京都発 CO2マイナス10プロジェクトの推進 (p.21)	総合企画局	新設			
					19 ごみ減量アドバイザーの設置 (p.21)	環境局	新設			
					20 区民提案型パートナーシップ推進事業(仮称)の推進 (p.22)	環境局	新設			
					21 ごみ減量先進的取組支援 (p.22)	環境局	新設			
					(3) 高度情報通信社会への対応					
					(4) 京都固有の生活文化に根ざした活動の推進					

# 京都市消費生活基本計画

## <新規・充実> 取組項目

(平成18年度 実施済(完了)を除く)

(平成19年11月末現在)

### [19年度 推進状況]

	合計	実施済 (完了)	着手 (推進中)	未着手
新規項目	<b>22 (3)</b>	<b>12 (1)</b>	<b>7 (1)</b>	<b>3 (1)</b>
うち重点項目	19 (2)	12 (1)	7 (1)	0
その他	3 (1)	0	0	3 (1)
充実項目	<b>22 (3)</b>	<b>10 (2)</b>	<b>1 (0)</b>	<b>11 (1)</b>
うち重点項目	10 (2)	9 (2)	1 (0)	0
その他	12 (1)	1 (0)	0	11 (1)
合計	<b>44 (6)</b>	<b>22 (3)</b>	<b>8 (1)</b>	<b>14 (2)</b>
うち重点項目	29 (4)	21 (3)	8 (1)	0
その他	15 (2)	1 (0)	0	14 (2)

### [18年度着手項目の推進状況] (実施済を除く)

	合計	実施済 (完了)	着手 (推進中)
項目数	<b>33 (8)</b>	17 (4)	16 (4)

### (推進状況の区分)

実施済 (完了)	「取組内容」に示した目的を達成したもの
着手 (推進中)	「取組内容」に示した目的の達成に向け、着手・推進中のもの
未着手	着手前のもの

( )は再掲項目数

\* 本文中、等の丸囲みの数字は年度を示す。

\* 担当課等については、平成19年4月1日付け組織改正後の名称である。

## 基本方針1 安心・安全な消費生活環境の整備 項目数 8

### (1) 安全の確保

ア 食品の安全の確保 (該当項目なし)

イ ものの安全の確保 (該当項目なし)

ウ 建物の安全の確保

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		
			1 建物の耐震対策の促進				<p>【新設】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成19年6月に京町家耐震診断士養成講座を開催し、53名の診断士を養成。</li> <li>平成19年9月に派遣事業開始。</li> <li>申込み件数20件(9月末現在)</li> </ul>	都市計画局 建築指導課
			・京町家耐震診断士派遣事業の創設 京町家の耐震化を積極的に支援することにより、京都の貴重な歴史的資産である京町家を将来にわたって良好に保全、再生していくために、「京町家向け耐震診断手法」に習熟した「京町家耐震診断士」を育成し、京町家の所有者の希望に応じて派遣を行う。					
			・京町家等耐震改修助成事業 本市の貴重な景観資源である京町家に代表される伝統的、歴史的な建築物を将来にわたって良好に保全、再生していくため、住宅として利用されている京町家等の耐震改修費用を助成する。				【新設】 平成19年9月開始 助成実績 0件(9月末現在)	都市計画局 住宅政策課
			・分譲マンション耐震診断助成事業 現行の耐震基準(いわゆる「新耐震基準」)の施行(昭和56年6月1日)より前に着工された分譲マンションの耐震化を促進するために、耐震診断に要する費用の一部について、補助を行う。				【新設】 平成19年9月に分譲マンション耐震診断助成事業開始。 申込み件数0件(9月末現在)	都市計画局 建築指導課

		<p>2 アスベスト対策の実施</p> <p>・吹付けアスベスト除去等助成事業</p> <p>　多数の者が共同で常時利用する部分に吹付けアスベストを使用している民間建築物について、市民の健康被害を予防するため、所有者等が行うアスベスト対策工事等(分析調査及びアスベスト除去等)に対し、助成を行う。</p>			<p>【新設】</p> <p>平成 19 年 6 月に吹付けアスベスト除去等助成事業開始。</p> <p>申込み件数(9月末現在)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・除却工事補助 2 件</li> <li>・分析調査補助 1 件</li> </ul>	都市計画局 建築指導課
		<p>8 分譲マンション建て替え・大規模修繕アドバイザー派遣制度</p> <p>　優良な住宅ストックへの更新を促し、良好な景観形成の促進に寄与することを目指して、建て替えや大規模修繕を行おうとするマンションの管理組合に対して、その初期段階(工事着手の意思決定まで)の進め方についての助言を行う専門家(アドバイザー)の派遣を行う。</p>			<p>【新設】</p> <p>平成 19 年 7 月開始</p> <p>派遣実績： 3 マンションに計 6 回(9月末現在)</p>	都市計画局 住宅政策課

## ( 2 ) 適切な商品選択が行える環境の確保

### ア 商品・サービスに関する情報の適正化の推進

		<p>1 広告・表示等に関するガイドライン策定の検討</p> <p>　子ども、高齢者、障害者等にもわかりやすく、それぞれの特性に配慮した広告・表示等に関するガイドラインを策定し、事業者の適切な活動を促進させる。</p>			<p>平成 17 年度消費生活モニター(41 人)を対象に実施した「子どもや高齢者、障害者に配慮した表示に関する調査」などを参考に、どのようなガイドラインが適当なのか検討を行う。</p> <p>平成 19 年 3 月 19 日開催の消費生活審議会 表示・包装適正化部会において、社団法人日本包装技術協会から講師を招き、「ユニバーサルデザイン及びその考え方に基づいた包装・容器における取組について」と題する講演を開催し、ユニバーサルデザインの考え方と最近の取組について、認識の共有を図った。</p> <p>・5 月に本市の単位価格表示基準について、消費生活モニターからアンケート調査により意見聴取。</p> <p>・単位価格表示基準に関するアンケート、包装基準の店頭調査等を通じて、事業者の取組を聴取し、自主的な取組の促進の観点からの情報収集を行う。</p>	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
				着実着手済	着手着手着手	着手着手着手		
			9 京もの履歴表示の促進 京都の伝統産業製品に関する「京もの」としての正確な情報を消費者に提供し、他産地製品や海外製品との違いを明確にするため、生産履歴管理の仕組みを構築しようとする生産者組合等の取組を支援する。				生産履歴管理の仕組みを構築しようとする生産者組合と実施に向けて協議し、生産者組合では、公開情報の内容、検査の仕組み等について検討した。 今年度からの本格運用に向け、生産履歴管理システムを構築中。	産業観光局 伝統産業課

#### イ 生活必需品の安定的かつ円滑な供給の確保に向けた取組の推進

		4 街のお風呂屋さんサポート事業 近年、自家風呂の普及や後継者不足などにより、利用者、銭湯ともに減少の一途をたどっているため、銭湯を確保することを目的とし、京都府公衆浴場業生活衛生同業組合と共に、利用者拡大のための事業を実施する。				<p>【新設】</p> <p>1 利用者拡大事業の啓発ポスターを掲示 平成19年5月、6月、9月実施、12月予定 掲示場所:市バス、地下鉄、公衆浴場、区役所等</p> <p>2 銭湯にまつわる川柳募集 平成19年6月 川柳の募集(1,325句応募) 8月 表彰式開催(12句受賞)</p>		保健福祉局 生活衛生課
--	--	--	--	--	--	--	--	----------------

## 基本方針 2 消費者被害の救済 項目数 11

### (1) 消費生活相談・被害の救済

	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。			・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)	文化市民局 市民総合相談課
	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。			・「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	文化市民局 市民総合相談課
	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。			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)	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		
			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に、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

	10 消費者団体訴訟制度への支援策の検討 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。  同制度の市民周知 (1)市民啓発 ・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) (2)団体が行う周知活動の支援 ・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。			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。 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。 ・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
	11 不招請勧誘への更なる対応の検討 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。				文化市民局 市民総合相談課
	12 多重債務者対策の実施 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、12月を目途に相談態勢の充実等を図る。  相談窓口の周知 ・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			[ 新設] ・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) ・府内会議の設置(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、本市も参画し連携を図っている。(参照:2-(1)-8)	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 (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 実施済	着手 着手	着手 手中手		
			1 本市の相談窓口のネットワーク化の推進 府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回府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

## 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 実完了 施了 済	着手 着手 着手 着手	未着手 未着手 未着手 未着手		
		<p>6 くらしのみはりたい事業の実施 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 「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。 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 (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) 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) - エ - 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	着手推進	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	

## 基本方針4 消費者の自立支援 項目数21

### (1) 様々な機会を通じた情報提供の推進

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		
			1 消費生活に関する様々な情報誌、パンフレット類の発行 生活情報誌やパンフレットを発行し、消費生活に関する様々な情報を市民に提供しているが、対象者の特性に配慮した内容にするなど充実を図る。				別表「市民総合相談課 印刷物」参照 (一般向け) ・「マイシティライフ」年4回(各回40,000部発行) ・「京・暮らしの安心安全情報」(毎月500部発行) ・多重債務相談啓発パンフレット10,000部 (高齢者向け) ・リーフレット「お気をつけておくれやす悪質商法撃退！」(10,000部発行 10,000部増刷 計20,000部) *自治会等の回覧向けの追加配布を検討中	文化市民局 市民総合相談課
			5 消費生活に関する啓発冊子類の設置協力施設の拡大 消費生活に関する啓発冊子類が、より多くの消費者に渡るよう設置場所の拡大を図る。					文化市民局 市民総合相談課

別表 「市民総合相談課 印刷物」

#### 発行実績

- (一般向け)
  - ・「マイシティライフ」年4回(各回40,000部発行)
  - ・「京・暮らしの安心安全情報」(平成18年10月から毎月500部発行)
  - ・「市民生活センター電話番号シール(改訂版)」(40,000枚作成)
- (事象別)
  - ・リーフレット「賃貸アパート・マンション退去時のトラブル(改訂版)」(5,000部増刷)
  - ・パンフレット「多重債務でお困りのあなたへ」(4,000部増刷)
- (高齢者向け)
  - ・リーフレット「悪質商法！高齢者がねらわれる！！」(10,000部発行 10,000部増刷 計20,000部)
  - ・パンフレット「悪質商法撃退ハンドブック」(9,000部増刷)
- (若者向け)
  - ・パンフレット「十代・二十代のあなたへ」(4,000部増刷)
  - ・パンフレット「契約ナビ」(5,000部増刷)
  - ・中学生向け消費者教育冊子「あなたはだいじょうぶ？！(中学生編)」(47,000部発行, 配布は平成19年度)

	7 関係機関・団体との連携による啓発キャンペーンの実施 京都府、京都府警察、消費者団体等と連携し、啓発キャンペーンを実施し、被害の未然防止を図る。			11月17日に西京区民ふれあいまつりの野外ブースに、市民総合相談課から「悪質商法とその対処法」をテーマとして出展し、西京区生活安全推進協議会と連携して消費者啓発キャンペーンを実施した。	文化市民局 市民総合相談課
	10 住宅用火災警報器の設置指導の実施 消防法の改正により、すべての住宅に住宅用火災警報器の設置が義務付けられたことから、自主防災組織を通じた地域ぐるみの設置指導を実施する。			自主防災組織を通じた地域ぐるみの設置指導回数 409回 466回(9月末現在)	消防局 予防部

## (2) 消費者教育・啓発の充実

### ア 様々な学習機会の拡充

	2 電子メール等、情報通信技術を活用した講座の開設 電子メール等を活用し、講座に参加することが困難な人も受けられる講座を企画する。				文化市民局 市民総合相談課
	10 京都府との共催事業の検討 消費者の学習機会の拡充を図るため、京都府との共催による事業の実施を検討する。			実施に向けて検討(府市協議1回実施) (参考)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。 (参考)京滋地区大学学生課職員の協議組織の会合において、学生の消費生活上のトラブル防止に向けて、京都府と共に説明会を実施した。	文化市民局 市民総合相談課
	11 ウエストスリムクラブの実施 食事バランスガイドの学習や運動等を繰り返し体験することにより健康づくりの意識の向上や生活習慣の改善を促し、メタボリックシンドローム(内臓脂肪症候群)の予防を図る。			【新設】 保健所・支所において1コース(7回)で開催している。 8コース(56回)受講者593人(9月末現在)	保健福祉局 健康増進課
	12 食育推進コンテストの開催 朝食を欠食する市民の割合を減少させ、望ましい食生活の習慣の形成を図ることを目指し、朝ごはんをテーマにしたコンテスト(わくわくこんだてじまん)を実施する。			【新設】 食育コンテスト「わくわくこんだてじまん(朝ごはん)」募集ビラ4,000部を配布し、24作品の応募があった。審査の結果、市長賞1名、優秀賞4名、入選4名を京(みやこ)・食のフォーラムで表彰した。 「献立レシピ集」冊子を3,000部作成中。	保健福祉局 健康増進課

## イ 学校における消費者教育の推進

新規	充実	重点	取組内容	推進状況			説明	担当課
				着実 実施済	着手 着手中	着手 着手手		
			5 教職員及びPTAへの情報提供の推進 啓発冊子類の学校への配布、総合教育センターでの教員研修に出前講座を行い、PTA研修についても、機会に応じて、出前講座を行う。					文化市民局 市民総合相談課
			6 「出前講座」の充実 (再掲)				参照 3 - (1) - ア - 5	
			9 小学校・中学校・総合養護学校における食育の推進 ・ 日本料理に学ぶ食育カリキュラムの策定・実施 日本料理を通じて食に対する興味関心を高め、五感を働かせて食することの大切さを子どもたちに習得させるよう、さらには伝統文化の継承・発展を目指すため、日本料理アカデミーとの連携し、「日本料理に学ぶ食育カリキュラム」を策定・実施する。				日本料理に学ぶ食育カリキュラムモデル実施校 5校 8校 18校 (9月末現在)	教育委員会 学校指導課
			11 食育事例集の作成 食育に関するこれまでの実践の中から、優れた指導案を事例集としてまとめ、全校の食育の一層の充実を図る。				「京(みやこ)・食育推進プラン」において、「学校における食育事例集(仮称)」などの食育啓発冊子の作成を盛り込んだ。 (参考)平成18年度は「日本料理に学ぶ食育カリキュラム」実践事例集を作成し、各校に配付した。 事例集に掲載する指導案を選定中。	教育委員会 学校指導課 体育健康教育室
			17 小・中学生の環境体験学習プログラム 小学生を対象とした、ごみの行方及びリサイクル製品等のパネルや分別種類ごとの資源回収ボックス箱等を使用した、ごみの分別、リサイクルの体験学習や、小・中学生を対象とした環境をテーマとする絵画コンクールを実施することで、小・中学生が、目に見える形でリデュース、リユース、リサイクルの3Rの意義や目的を意識できるよう、環境教育の充実を目的とした支援事業を行う。				【新設】 モデル校3校の児童に対して、プラスチック製容器包装の分別に重点を置いたごみの分別の体験学習とリサイクルの過程、3Rの意義などを説明した授業を行ったほか、環境絵画展を実施した。環境絵画展には357枚の応募があり、展示、表彰式を12月に行う予定である。	環境局 循環企画課

## ウ 自主的な学習活動の支援

	2 「出前講座」の充実 (再掲)			参照 3 - (1) - ア - 5	
	<p>3 市民生活センターにおける消費者団体、事業者団体の情報提供コーナーの設置</p> <p>市民生活センター内に消費者団体、事業者団体の情報提供コーナーを設置し、活動の紹介や知識の普及等に関する冊子類の閲覧・配布等を行う。</p> <p>(参考) 社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)による消費者啓発資料常設展示コーナーを設置予定 ( 年度内 )</p>			<p>市民生活センターの啓発冊子類の配架方法や相談窓口等、センターのレイアウト変更を含め、情報コーナーの設置に向け検討。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・カウンター等のレイアウト変更を実施(6月)</li> <li>・変更後の書架配置をベースに、市民総合相談課、関係機関・団体等の冊子、パンフレット類を、イベントや相談事業、市民生活関連等に分類して、市民に分かりやすい冊子の配置方法を検討中。</li> </ul>	文化市民局 市民総合相談課

## エ 地域社会等におけるリーダーの育成

	1 消費生活モニター制度の運営 (リーダー育成)			モニターの活動内容の検討を行った。 消費生活に関する啓発の中心を担う「京(みやこ)・くらしのサポーター」の養成につなげることをねらいとして、活動内容に「目配り」、「気配り」によって地域の見守りを行い、消費生活相談を紹介する「くらしのみはりたい」活動を加えた。	文化市民局 市民総合相談課
	2 地域等で活動する団体等への学習活動の支援			<p>より利用しやすいものとなるよう、資料の整理を行うとともに、講座の共催方法について検討。</p> <p>消費生活に関する啓発の中心を担う「京(みやこ)・くらしのサポーター」養成講座を本市と京都市消費者団体懇談会との共催事業として実施する。</p> <p>(全 8 回 平成 19 年 10 月～平成 20 年 3 月)</p>	文化市民局 市民総合相談課
	3 消費生活に関するリーダー育成事業の検討			<p>平成 19 年度実施に向けて検討。</p> <p>地域での啓発活動を充実させ、悪質商法被害の未然防止を図るために、消費生活に関する啓発の中心を担う「京(みやこ)・くらしのサポーター」養成事業を平成 19 年 10 月から開始した。(申込数: 50 人)</p>	文化市民局 市民総合相談課

## (3) 消費者の意見の反映

新規	充実	重点	取組内容	推進状況			説明	担当課
				着手済	着手実施済	着手未着手		
			5 各種モニターによる消費生活に関する調査の推進 消費生活に関する様々な分野において、必要に応じて、各種モニターによる消費者の意見調査を積極的に行っていく。					文化市民局ほか
			6 消費者・事業者・行政等の意見交換会の開催 消費生活施策について本市と意見交換し、また、消費者と事業者が意見交換できるよう、消費者団体、事業者団体との懇談会を定期的に開催する等の取組を推進する。				京都市消費生活関係機関等連絡調整合同会議の実施（11月2日開催） 参加団体数：消費者団体8、事業者団体8 *「消費者団体懇談会」「事業者団体懇談会」の合同会議として開催した。 ・京都市消費者団体懇談会を開催（5月30日開催） ・生命保険協会懇談会に出席（10月15日） ・損害保険協会との懇談会を開催（11月19日開催）  京都市食品衛生監視指導計画に基づき、市民及び食品関係事業者に対して各種講習会を実施した。 ・消費者向け講習会 実施回数129回 受講者数1,902人 ・事業者向け講習会 実施回数387回 受講者数10,892人 ・消費者向け講習会 実施回数40回 受講者数1,223人 ・事業者向け講習会 実施回数218回 受講者数6,393人	文化市民局 市民総合相談課
			8 消費者意見の事業者への提供の推進 ・事業者団体懇談会等を活用し、消費者の意見を提供する。				・生命保険協会懇談会に出席（10月15日） ・損害保険協会との懇談会を開催（11月19日）	保健福祉局 生活衛生課

## 基本方針5 豊かにくらすことができる環境の整備・創造 項目数19

### (1) 食の安全の確保に向けた取組の推進

	1 食の安全に関するシンポジウム・講座等の開催 ・京(みやこ)・食の環境づくりフォーラム2007(仮称)の開催 生涯にわたる健康で豊かな生活の実現を目指して、食育に関する各機関・団体が結集し、市民に食育に関する情報を発信して食育への関心を喚起し、「食」に関して今一度見つめなおす「『食』の再発見」を市民運動として展開するきっかけ作りを行う。			【新設】 11月3日にみやこめっせにおいて「京(みやこ)・食のフォーラム2007」を開催し、約6,000人の参加があった。	保健福祉局 健康増進課
	5 小学校・中学校・総合養護学校における食育の推進 (再掲)			参照 4-(2)-イ-9	
	7 食育事例集の作成 (再掲)			参照 4-(2)-イ-11	
	15 ウエストスリムクラブの実施 (再掲)			【新設】 参照 4-(2)-イ-11	
	16 食育推進コンテストの開催 (再掲)			【新設】 参照 4-(2)-イ-12	

### (2) 環境に配慮した活動の推進

	1 環境に関するシンポジウム・講座等の開催 ・COP3開催10周年記念シンポジウム 平成19年12月に地球温暖化防止京都会議の開催10周年を迎えるに当たり、地球温暖化対策の取組状況と今後の方向性や展望を考えるシンポジウム等を府市協調で実施する。			【新設】 シンポジウム、フォーラムを開催 「京都議定書シンポジウム」 平成19年12月1日(土)に国立京都国際会館で開催予定 「脱温暖化フォーラム in 京都」 平成19年11月23日(祝)にKBSホールで開催 参加者590人	総合企画局 地球温暖化対策室
	・家庭ごみ有料化1年シンポジウム(仮称) 有料指定袋制実施後、1年間の取組経過やごみ減量効果等に関するプレゼンテーションのほか、「持続可能な循環型社会の構築」に関するパネルディスカッションなどを含むシンポジウムを12月頃開催し、環境意識のさらなる高揚を図るとともに、ごみ減量の取組をより一層推進する。			【新設】 「京(みやこ)のごみ減量宣言シンポジウム」 平成19年12月2日(日) 京都市勧業館みやこめっせにて開催	環境局 循環企画課

新規 充実	重点	取組内容	推進状況			説明	担当課
			着実完了済	着手推進手	未着手		
		<p>6 太陽光発電システムの普及促進 ・設置助成制度の対象拡大 　太陽光発電システムの設置助成制度について、戸建て住宅、分譲共同住宅の共用部分に加え、賃貸共同住宅の共用部分への設置にも対象を拡大し、実施する。</p>				<p>【新設】 6月1日から申請受付開始  ・賃貸共同住宅の助成件数 1件 ・助成制度全体の助成件数 　224件 124件(申請中含む)</p>	総合企画局 地球温暖化対策室
		<p>8 使用済み天ぷら油の燃料化事業の推進 ・市民回収に対する助成制度の創設 　回収量の増大を図るため、助成金制度を新たに創設することにより、回収拠点を1,200件以上設置することを目標に設定して事業を推進する。</p>				<p>【新設】 助成金制度を9月1日に創設  ・支給に向けて事務手続き中</p>	環境局 循環企画課
		<p>16 フリーマーケットの開催 ごみ減量、リサイクルを目的に家庭で不用となったものを販売する場を増設する。</p>				<p>“いらなく成ったらいる人へ”をテーマに京都市ごみ減量推進会議が、京都市役所前広場においてフリーマーケットを開催している。 開催回数 13回 13回 13回 (概ね月1回、日曜または祝日に開催)</p> <p>東山区民ふれあいひろばにおいてフリーマーケットコーナーを設けている。 出店件数 15件 10件 8件 (6月の日曜に開催)</p> <p>ふれあい“やましな”実行委員会主催の区民まつりにおいて、ごみ減量、リサイクルを目的に家庭で不用となったものを販売する場を提供する。 出店件数 40件 40件 40件 (11月23日(祝)に開催)</p>	環境局 循環企画課 東山区役所 まちづくり推進課 山科区役所 まちづくり推進課

			<p>下京区基本計画推進事業「下京門前町ルネッサンス」における催しの1つとして、フリーマーケット(名称「下京門前市」)を実施している。</p> <p>出店件数 76件 71件 雨天中止 (2会場合計)(9月の日曜に開催)</p> <p>右京区体育振興会連合会主催のオリエンテーリング開催日に、嵯峨小学校においてフリーマーケットを実施している。</p> <p>出店件数 50件 50件 50件 (11月23日(祝)に開催)</p>	下京区役所 総務課
	18 京都発 CO2マイナス10プロジェクトの推進 「始めよう！暮らしの中から脱温暖化」をテーマに次の事業を実施する。 1 京(きょう)からエコライフ宣言 家庭でできる温暖化防止の取組の実践を宣言していた だく。また、宣言だけにとどまらず、環境家計簿の取組を 周知するなど、宣言者が継続して地球温暖化対策に取り 組める仕組づくりを行う。 2 CO2排出量削減10%モデル事業 モデル地域(3地域)において、省エネ講習会の実施や 相談員の派遣、電気消費量が一目で分かる「省エネナ ビ」(導入予定台数1地域20台)の貸与等を実施する。 3 こどもエコライフチャレンジ推進事業 子ども向け環境家計簿「こどもエコライフチャレンジ」を用 いて11小学校(3校)で、5年生児童を対象とした学習 会を実施し、子どもを中心に家庭でエコライフに取り組む。		<p>【新設】</p> <p>1 京(きょう)からエコライフ宣言 10月1日から宣言受付開始</p> <p>2 CO2排出量削減10%モデル事業 3地域(北区大宮、山科区勧修、右京区御 室)、46世帯を対象に実施した。</p> <p>3 こどもエコライフチャレンジ推進事業 市内11校で実施し、約900名が参加した。</p>	総合企画局 地球温暖化 対策室
	19 ごみ減量アドバイザーの設置 市民のごみ減量・リサイクルの取組を支援するため、まち美化事務所に相談窓口を設置し、地域における拠点回収やご み減量の輪を広げ、地域の様々な取組を推進していく環境 づくりを行うとともに、分別収集の拡大など新たな取組のPR や協力要請を行う。		<p>【新設】</p> <p>ごみ減量・リサイクル活動に実績のある、民間で活躍 していた人材を「ごみ減量アドバイザー」として平成19 年6月1日に採用し、各まち美化事務所に配置した。 現在、市民の相談を受け付けるほか、各所管地域内 で積極的に、ごみ減量推進事業、ごみ減量推進会 議、各種拠点事業について広報、啓発している。</p>	環境局 循環企画課

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		
		20 区民提案型パートナーシップ事業(仮称)の推進 市民がごみ減量やまちの美化、脱温暖化等を目的とした身近な取組を推進するため、これらの取組に寄与する自治組織や市民団体等が実施する区役所と協働して実施する取組に対して助成を行う。				【新設】 「各区環境パートナーシップ事業」 区役所と市民活動団体が協働で行う取組に対して、全区・支所へ補助金を令達し、助成を行っている。 区民ふれあいまつりにおける環境啓発活動や、不法投棄対策など幅広い取組に活用されている。	環境局 循環企画課
		21 ごみ減量先進的取組支援 「脱温暖化社会」「循環型社会」の構築に向けた先進的な環境技術の開発や調査研究等の事業について、募集を行い、必要書類の提出後、学識経験者や市民団体等で構成する採択委員会等で選考を行い、助成事業を決定する。助成額は、1事業当たり500万円を上限とする。				【新設】 11月に制度を立ち上げ、助成事業の募集を開始した。助成対象は、環境分野における 新技術・新製品の開発、在来技術・在来製品の開発・改良、試作品の商品化に向けた開発としている。助成額は最高1千万円、助成期間は最長3年間としている。	環境局 循環企画課

### (3) 高度情報通信社会への対応

	2 電子メール等、情報通信技術を活用した講座の開設 (再掲)				参照 4 - (2) - ア - 2	
	5 消費生活に関する啓発冊子類の設置協力施設の拡大 (再掲)				参照 4 - (1) - 5	
	6 情報弱者への情報提供の検討 情報の格差を縮小するために、情報弱者への情報提供手段を検討する。					文化市民局 市民総合相談課

### (4) 京都固有の生活文化に根ざした活動の推進

	2 小学校・中学校・総合養護学校における食育の推進 (再掲)				参照 4 - (2) - イ - 9	
	4 食育事例集の作成 (再掲)				参照 4 - (2) - イ - 11	

## 京都市消費生活基本計画

(平成 19 年 11 月末現在)

<新規・充実> 取組項目 平成 18 年度 実施済(完了)	項目数	28 (8)
----------------------------------	-----	-----------

<継続> 取組項目	項目数	98 (16)
-----------	-----	------------

( ) は再掲項目数

- \* 本文中の推進状況は , 等の丸囲みの数字は年度を示す。
- \* 担当課等については, 平成 19 年 4 月 1 日付け組織改正後の名称である。

# <新規・充実> 取組項目 平成18年度 実施済(完了)分

## 基本方針1 安心・安全な消費生活環境の整備 項目数4

### (1) 安全の確保

#### ア 食品の安全の確保

新規	充実	重点	取組内容	推進状況			説明	担当課
				着手	着手進 手中	着手手 中		
			2 緊急時の事業者による危害情報提供への協力 市民総合相談課(市民生活センター)ホームページにおいて、危害情報を積極的に提供する。				ホームページでの各種危害情報の掲載開始 事例なし (参考) 事例なし	文化市民局 市民総合相談課
			3 「京(みやこ)・食の安全衛生管理認証制度」の創設 (社)京都市食品衛生協会を実施機関として、市内飲食店及び食品製造施設に対して自主衛生管理の認証を行い、市内の食品関係施設の食品衛生水準の向上を図る。				平成18年10月 認証申請受付を開始 認証施設数 7施設 平成19年1月 酒類製造業3施設 平成19年2月 飲食店等4施設 (参考) 認証施設数 10 施設 累計 17 施設	保健福祉局 生活衛生課

#### イ ものの安全の確保

		2 緊急時の事業者による危害情報提供への協力 (再掲) 市民総合相談課(市民生活センター)ホームページにおいて、危害情報を積極的に提供する。  (参考) 掲載内容 衣類乾燥機に関する注意喚起、食器洗い乾燥機に関する注意喚起、温水洗浄便座に関する注意喚起、レンジ・冷蔵庫・衣類乾燥機に関する注意喚起、古い扇風機についてお知らせとお願い					ホームページでの各種危害情報の掲載開始 掲載 13 件 ・浴室暖房乾燥機に関する注意喚起 ・半密閉式ガス瞬間湯沸器に関する注意喚起 ・シュレッダーに関する注意喚起 ほか	文化市民局 市民総合相談課
--	--	--	--	--	--	--	--	------------------

## ウ 建物の安全の確保

	1 建物の耐震対策の促進 ・木造住宅耐震診断士派遣事業 派遣件数の増 ・京町家の耐震対策の推進 新たに,京町家の耐震診断手法を整備し,京町家の耐震 診断・耐震改修の推進を図る。			・木造住宅耐震診断士派遣事業 当初実施予定件数増 150件 200件 *実績数は 199件, 167件 (参考) 142件(9月末現在) ・京町家の耐震対策の推進 京町家に適した耐震診断手法の調査 京町家に適した耐震診断手法の整備,検討	都市計画局 建築指導課
--	---	--	--	---	----------------

### (2) 適切な商品選択が行える環境の確保

- ア 商品・サービスに関する情報の適正化の推進 (該当項目なし)
- イ 生活必需品の安定的かつ円滑な供給の確保に向けた取組の推進 (該当項目なし)

## 基本方針 2 消費者被害の救済 項目数 1

- (1) 消費生活相談・被害の救済 (該当項目なし)
- (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
				着実完了済	着手	着手推進中	未着手		
			3 日本司法支援センター京都地方事務所との連携 日本司法支援センター京都地方事務所(法テラス京都)と十分な連携を図り、消費者被害の迅速かつ的確な救済をする。  (参考) 平成 19 年 10 月 29 日、日本司法支援センター第 2 回京都協議会に出席、業務内容や活動の実施状況、今後の展望等の報告を受け、意見交換を行った。					平成 18 年 9 月 13 日、日本司法支援センター第 1 回京都協議会に出席、関係団体等で連携について協議した。なお、同センターは平成 18 年 10 月 2 日からの業務を開始した。消費者被害に迅速に対応するため、適宜、情報交換を行うなど、連携を図っている。 ・センター開設の周知に協力 平成 18 年 10 月、本庁舎、北庁舎に日本司法支援センター用の配架棚設置を依頼、各区役所・支所には、窓口にてリーフレット等の配布を依頼し、実施した。	文化市民局 市民総合相談課

## 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 3

### (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

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		
			<p>2 迅速な報道機関等への情報提供及びホームページによる情報発信の推進</p> <p>消費生活相談に寄せられる苦情や消費者被害に関する統計情報をより迅速に提供することにより、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。</p>				<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 18 年 10 月、ホームページのリニューアル</li> <li>統計情報に加え、悪質商法やその対処法に関する情報等をまとめた「京・くらしの安心安全情報」を毎月発行</li> </ul> <p>6か月に 1 回 每月(10月以降計 6 回)</p> <p>(参考)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>生活用品に関する重大な事故の報道の増加により、製品の安全性についての世間の关心が集まっていることから、毎月発行している「京・くらしの安心安全情報」で、製品事故に関する情報を積極的に掲載。</li> <li>6月から、特定商取引法違反の行政処分及び消費生活用製品の重大製品事故に係る公表についてホームページに掲載</li> <li>「京・くらしの安心安全情報」のメール版を作成し、メールマガジンとして発行(平成 19 年度中発行予定)</li> </ul>	文化市民局 市民総合相談課
			4 緊急時の事業者による危害情報提供への協力 (再掲)				参照 1 - (1) - ア - 2 , 1 - (1) - イ - 2	

#### イ 関係機関・団体等との連携の強化

		<p>2 大学コンソーシアム京都、大学等への情報提供の実施</p> <p>大学の学生生活支援担当部署、大学コンソーシアム京都等へ消費生活に関する情報を提供する。</p> <p>また、新たに電子メールによる提供を推進する。</p>				<p>大学の学生生活支援担当部署、大学コンソーシアム京都に対し、FAX により情報提供を行うとともに、10 月からは、希望する大学には電子メールによる情報提供を行っている。(電子メールは上記 9 回のうち 4 回目から)</p> <p>情報提供 9 回</p> <p>(参考)</p> <p>引き続き、毎月 1 回を基本に情報提供。</p>	文化市民局 市民総合相談課
--	--	--	--	--	--	--	------------------

#### ウ 地域等におけるネットワークの活用 (該当項目なし)

### (2) 事業者の不適正な取引行為の防止 (該当項目なし)

## 基本方針4 消費者の自立支援 項目数12

### (1) 様々な機会を通じた情報提供の推進

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	着手未着手		
			3 「保健所ニュース」等による消費生活に関する情報提供の推進 食についての啓発など、消費生活に関する情報提供の推進や、各種教室事業を実施する。 家庭内での製品事故の防止や事故防止のための商品の紹介等を掲載した「子どもの事故実践防止マニュアル」を配布するなど、消費生活に関する情報の提供を充実させる。				・保健所等における各種教室事業等での啓発 ・保健所ニュース等での啓発 ・子どもの事故防止実践マニュアルの配布(平成18年6月～) (参考) ・保健所等における各種教室事業等での啓発 ・保健所ニュース等での啓発 ・子どもの事故防止実践マニュアルの配布	保健福祉局 健康増進課 ・地域医療課
			4 環境に関する様々な冊子類の発行 「グリーン購入促進事業における会報誌」ほか、ごみ減量やりサイクルを促進するための冊子類の発行を充実させる。				「京(みやこ)のごみ減量事典」を作成・配布(平成18年9月) 発生抑制・再使用など上流対策によるごみ減量やりサイクルを促進するため、「京(みやこ)のごみ減量事典」を作成し、京都市内全戸に配布した。 (参考) 市民しんぶん 平成20年3月号の折込ちらしとして 昨年度からの変更点等を掲載し、全戸に配布予定。	環境局 循環企画課
			8 迅速な報道機関等への情報提供及びホームページによる情報発信の推進 (再掲)				参照 3 - (1) - ア - 2	

## (2) 消費者教育・啓発の充実

### ア 様々な学習機会の拡充

	<p>1 消費生活に関する講座や教室の充実 消費生活に関する情報を提供するとともに、市民の消費生活に対する理解を深め、意識の高揚を図るため、消費生活に関する講座を充実する。 「消費生活講座」を「くらしのなっとくゼミナール」と名付け、開催回数の増加を図る。</p>			<p>・「くらしのなっとくゼミナール」を年4回開催する。 1回 参加者 55人 4回 145人 第1回 5/29 テーマ「欠陥住宅・悪質商法」(参加者 38人) 第2回 8/8 テーマ「インターネット、リサイクル(夏休み親子教室)」(参加者 33人) 第3回 11/29 テーマ「食品表示」(参加者 44人) 第4回 3/1 テーマ「ファイナンシャルプラン、生命保険」(参加者 30人)</p>	文化市民局 市民総合相談課
	<p>4 計量に関する学習事業の推進 新規事業として、「夏休み親子計量教室」を実施する。</p>			<p>(参考) ・「くらしのなっとくゼミナール」を年5回開催 第1回 9/26 テーマ「契約・悪質商法」、「消費者団体訴訟制度」(参加者:24人) 第2回 10/16 テーマ「現代の食生活」、「食品表示」(参加者:45人) 第3回 11/9 テーマ「環境に配慮した生活」、「環境家計簿」(参加者:46人) 第4回 12/4 テーマ「ネット社会の落とし穴」、「製品の安全と取扱方法」 第5回 12/18 テーマ「悪質商法とその対処法」、「消費者団体訴訟制度」</p> <p>平成18年8月、小学生5・6年生とその保護者を対象に、計量に関する学習の場として、親子教室を開催した。 (親子12組応募 「計量検査所見学、棒はかりの作成等」) (参考) 第2回計量教室(実施日8月20日、参加者6組)</p>	産業観光局 計量検査所

## イ 学校における消費者教育の推進

新規	充実	重点	取組内容	推進状況			説明	担当課
				着手実施済	着手推進中	未着手		
			2 消費生活に関する中学生向けの冊子の作成・配布 中学生の消費者被害を未然に防止し, 将来の様々な消費者トラブルへの備えとして消費者に必要なバランス感覚を養うための消費者教育の推進に向け, 中学生向けの冊子を作成し, 市内中学校に配布する。				<ul style="list-style-type: none"> <li>中学生向け消費者教育冊子「あなたはだいじょうぶ?!(中学生編)」 47,000 部発行( に配布) 京都市総合教育センターの指導主事(社会科, 家庭科)と学校現場の教員に監修を依頼, 内容について協議し, 作成した。 (参考)           <ul style="list-style-type: none"> <li>全学年分を各校に配布。</li> <li>利用状況のアンケート調査(実施予定)</li> <li>20,000 部増刷(平成 20 年度新中1生に配布予定)</li> </ul> </li> </ul>	文化市民局 市民総合相談課
			4 「スチューデントシティ・ファイナンスパーク」の開設 <ul style="list-style-type: none"> <li>小学生を対象とした「スチューデントシティ」 銀行, 商店, 新聞社, 区役所等からなる「街」を再現し, 消費者役と会社員役, それぞれの立場での役割を体験し, 社会や経済の仕組み, 社会と自分との関わりを理解する。</li> <li>中学生を対象とした「ファイナンスパーク」 「街」で, 税金・保険をはじめ食費や光熱水費, 教育費等の試算, 商品やサービスの購入・契約などを体験し, 社会に溢れる情報を適切に活用する力や生活設計能力などを育成する。</li> </ul>				平成 19 年 1 月元滋野中学校に開設 モデル・試行実施を行い, 小中学校合わせて, 46 校 約 3,000 名が体験学習を実施。  (参考) スチューデントシティ 試行実施 小学校 101 校 ファイナンスパーク 試行実施 中学校 25 校 合わせて約 8,800 名が体験学習を実施	教育委員会 京都まなび の街 生き方 探究館
			8 大学コンソーシアム京都, 大学等への情報提供の実施 (再掲)				参照 3 - (1) - イ - 2	
			10 食育指針の策定 食育基本法の趣旨に則り, 学校における魅力ある食育の推進を図るため, 京都市全体の食育推進方針を踏まえ, 学校給食を通じた食育の指針を策定する。				「京(みやこ)・食育推進プラン」の基本方針を踏まえ, 同プラン中に学校給食を通じた食育の推進を盛り込み, その目標を達成するために給食を通じて取り組む項目として, 地産地消(知産知消)の推進, 伝統的な食文化への関心と理解, 日本型食生活の普及を図ることとした。	教育委員会 体育健康教 育室

## ウ 自主的な学習活動の支援 (該当項目なし)

## エ 地域社会等におけるリーダーの育成 (該当項目なし)

( 3 ) 消費者の意見の反映

	1 消費生活施策に関する申出制度の運営 京都市消費生活条例に基づく申出制度を実施する。		申出に関する要綱等を整備(平成18年4月) ・申出件数 0件	文化市民局 市民総合相談課
	2 消費生活審議会の運営 消費生活審議会委員を選出するに当たり、様々な団体の中から消費者の意見を述べたり、消費者の実情を把握している団体を選出するとともに、市民公募委員を選出し、市民参加を推進する。		委員数 20人 学識 8人 消費者団体 5人 公募市民 2人 高齢者福祉団体 1人 事業者団体 4人	文化市民局 市民総合相談課
	4 消費生活モニター制度の運営 (意見反映) 消費生活モニター制度を見直し、人数を倍増し、消費者の意見の反映を図る視点から、意見聴取の機会の拡充を図る。		次のとおり、機会の拡充を図った。 (モニター人数) 42人 80人 (アンケート調査) 年間5回 年間12回  (参考) 登録者数79人、アンケート調査は年間12回を予定。 テーマ:単位価格表示基準、地上デジタル放送、 ごみ減量の取組、食生活、悪質商法等	文化市民局 市民総合相談課

## 基本方針 5 豊かにくらすことができる環境の整備・創造 項目数 8

## (1) 食の安全の確保に向けた取組の推進

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	着手進行	未着手		
			6 食育指針の策定 (再掲)					参照 4 - (2) - イ - 10	
			9 地域における食育推進事業の実施 子どもが心身ともに健やかに育ち、生きる力や社会への適応力を培っていくよう「食育」の取組みを行い、「食べる力」を育む地域を目指す。 ・ 区内の生徒・児童を対象に「食に関するアンケート」を実施する。 ・ 子どもたちから募集した献立を子ども自身で調理・試食する「子どもレストラン」や、地産地消の取組みとしての野菜の展示即売会、募集したイラストの展示等を行う「子どもレストラン & 食育フェスタ in 西京」を開催する。 ・ 食育に関する講演及びシンポジウムを開催する。					・ 「食に関するアンケート」の実施 区内の小学 5 年生、6 年生及び中学 2 年生を対象に 7 月に実施し、4,204 人から回答を得た。 ・ 「子どもレストラン & 食育フェスタ in 西京」の開催 11 月 25 日、桂中学校にて開催した。 ・ 講演会・シンポジウムの開催 平成 19 年 2 月 3 日、エミナースにて開催した。 ・ 啓発冊子の発行 アンケートや子どもレストラン、シンポジウム等の結果を掲載した食育事業報告書を作成した。	西京区役所 総務課

## (2) 環境に配慮した活動の推進

		6 太陽光発電システムの普及促進 家庭部門での太陽光エネルギーの活用を更に促進し、温室効果ガスの排出抑制を図るため、住宅用太陽光発電システム設置助成制度を拡充する。				戸建て住宅向けに加え、平成 18 年度から、分譲共同住宅の共用部分への設置を助成対象に追加した。 ・助成件数 172 件 224 件		総合企画局 地球温暖化対策室
		7 リターナブルびん(生きびん)等の拠点回収の推進 繰り返し使用できるリターナブルびんを可能なかぎり再使用するため、スーパー・小売店など市民が身近にリターナブルびんを持参できるよう回収拠点を増設する。				44 拠点 47 拠点 (参考) 助成件数 124 件(申請中含む) 47 拠点 72 拠点(うち、25 拠点は協力酒販店)		環境局 循環企画課

		8 使用済み天ぷら油の燃料化事業の推進 京都市内の家庭から排出される廃食用油(使用済み天ぷら油)は、京都市廃食用油燃料化施設において、環境に優しいバイオディーゼル燃料に再生し、ごみ収集車や市バスの燃料として使用しているが、事業の推進を図るため、回収拠点を増設する。			956 拠点 (参考) 1,062 拠点	1,013 拠点	環境局 循環企画課
--	--	---	--	--	----------------------------	----------	--------------

( 3 ) 高度情報通信社会への対応

		1 迅速な報道機関等への情報提供及びホームページによる情報発信の推進 (再掲)			参照 3 - (1) - ア - 2	
		3 大学コンソーシアム京都、大学等への情報提供の実施 (再掲)			参照 3 - (1) - イ - 2	

( 4 ) 京都固有の生活文化に根ざした活動の推進

		3 食育指針の策定 (再掲)			参照 4 - (2) - イ - 10	
--	--	----------------	--	--	---------------------	--

## <継続> 取組項目

### 基本方針1 安心・安全な消費生活環境の整備 項目数 29

#### (1) 安全の確保

##### ア 食品の安全の確保

取組内容	推進状況	担当課
1 食品に関する危害についての調査、勧告及び事業者名等の公表 消費者の生命、身体又は財産に係る被害を及ぼす食品に関する相談について、検査等を実施している機関を紹介するほか、必要と認める場合には、本市が食品の調査(検査機関等へ依頼)を行う。また、調査の結果、必要であれば、経過及び結果の公表を行う。	調査事例なし ( 調査事例なし)	文化市民局 市民総合相談課
4 食品衛生監視員による緊急時の立入調査を含む飲食店等の監視指導の実施 食品衛生法第24条の規定による京都市食品衛生監視指導計画に基づき、市内 11 保健所及び中央卸売市場内第一検査室の食品衛生監視員が食品関係施設に対し監視指導を実施する。	食品関係施設数 42,071 施設(9月末現在)( 42,389 施設) 延監視指導件数 44,117 件(9月末現在)( 88,430 件)	保健福祉局 生活衛生課
5 食鳥検査の実施 市内11保健所並びに衛生公害研究所が処理場の監視指導及び食鳥肉の収去検査等を実施する。なお、年間30万羽を超えて処理する施設の食鳥検査は(社)京都保健衛生協会に委託している。	(社)京都保健衛生協会が実施した食鳥検査の羽数 357,431 羽(9月末現在)( 771,192 羽)	保健福祉局 生活衛生課
6 BSE全頭検査の実施 衛生公害研究所病理部門が中央卸売市場第二市場にて食用に処理されるすべての牛について牛海綿状脳症のスクリーニング検査を実施する。	検査頭数 3,892 頭(9月末現在)( 7,493 頭)	保健福祉局 生活衛生課
7 衛生公害研究所における保健衛生、食品衛生等の調査研究、試験検査等の実施 食品衛生法第24条の規定による京都市食品衛生監視指導計画に基づき、市内11保健所及び中央卸売市場内第一検査室、第二検査室の食品衛生監視員が食品関係施設から食品を収去(抜き取り)し、衛生公害研究所にて検査を実施する。	検査食品数 957 (9月末現在)( 2,335) 延検査項目数 27,795(9月末現在)( 46,020)	保健福祉局 生活衛生課
8 食品表示に関する監視、情報収集及び提供 食品表示について、消費生活モニターに対し、疑わしい食品表示について注意喚起し、寄せられた情報の内容に応じて国及び府並びに市関係機関に通報等を行う。	事例なし ( 事例なし)	文化市民局 市民総合相談課

## イ ものの安全の確保

<p>1 商品等に関する危害についての調査、勧告及び事業者名等の公表 消費者の生命、身体又は財産に係る被害を及ぼす商品等に関する相談について、検査等を実施している機関を紹介するほか、必要と認める場合には、本市が商品等の調査(検査機関等へ依頼)を行う。また、調査の結果、必要であれば、経過及び結果の公表を行う。</p>	<p>調査件数 8件(9月末現在)( 2件)</p>	<p>文化市民局 市民総合相談課</p>
<p>3 薬事法に基づく医薬品販売業者に対する監視指導の実施 医薬品一般販売業(卸売一般販売業を除く(注))、医薬品特例販売業を所管し、市民に対して適正かつ安全に提供されるよう監視業務等を行い、適正な管理及び販売をするよう指導を行う。 (注)右欄の「一般販売業」については、いずれも卸売一般販売業を除く。</p>	<p>監視実績 一般販売業 62 件(9月末現在)( 169件) 特例販売業 3 件(9月末現在)( 45件) 上記のうち口頭又は文書による指導 一般販売業 22 件(9月末現在)( 46件) 特例販売業 0 件(9月末現在)( 0件)</p>	<p>保健福祉局 地域医療課</p>
<p>4 毒物及び劇物取締法に基づく販売業者の監視指導の実施 毒物劇物販売業を所管し、毒物劇物の流通時における危害が防止されるよう監視業務を行い、適正な管理及び販売をするよう指導を行う。</p>	<p>監視実績 毒物劇物販売業 100 件(9月末現在)( 247件) 上記のうち口頭又は文書による指導 毒物劇物販売業 26 件(9月末現在)( 53件)</p>	<p>保健福祉局 地域医療課</p>
<p>5 衣類や家庭用洗浄剤などの試買検査、施設の監視指導の実施 市内の衣類や家庭用品等について衛生公害研究所において試買検査を実施。家庭用品の製造、輸入及び販売者に対し監視指導を実施する。</p>	<p>試買検査 276(9月末現在)( 670)</p>	<p>保健福祉局 生活衛生課</p>
<p>6 産業技術研究所における品質試験及び研究の実施 繊維製品にかかる各種消費性能試験を行うほか、使用に伴い発生した故障の原因等の追究を行う。また、一般向けにはホームページ等を通じて繊維製品に関連した各種情報提供を行う。</p>	<p>技術相談室受付件数 681 件(9月末現在)( 1,455 件)</p>	<p>産業観光局 繊維技術センター</p>

## ウ 建物の安全の確保

取組内容	推進状況	担当課
1 建物の耐震対策の促進	特定建築物(多数の人が利用する病院、百貨店、事務所等の一定の建築物)について、耐震診断に基づき、現行の耐震基準を満たすように耐震改修を行おうとする所有者に対し、耐震改修計画の認定を行う。 認定件数 7件(9月末現在)( 7件)	都市計画局 建築指導課
	耐震改修促進のため、補助対象地区内において、耐震診断の結果、倒壊の危険性があると判断された住宅の耐震改修工事に要する費用の一部を助成する。 相談件数 71件(9月末現在)( 149件) 助成件数 2件(9月末現在)( 4件)	都市計画局 住宅政策課
2 アスベスト対策の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報提供 住まい等様々な場所で使われているアスベストによる健康障害に関する不安の軽減に向け、相談や情報提供等を行う。</li> <li>・ 大気汚染防止対策 一般環境大気中のアスベスト濃度については、昭和 61 年度から測定しており、平成 3 年度以降は、市内2地点(定点)において測定し、経年的な変化の把握を行う。また、法に基づく特定粉じん(アスベスト)排出等作業の届出、監視・指導を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報提供 市民生活センターで関係機関を含む相談窓口を紹介するほか、住まいや健康など本市の既存の相談窓口で、アスベストについても、それぞれの分野に係る相談を受け付けており、引き続き、情報提供を行う。</li> <li>・ 大気汚染防止対策 濃度測定 平成 19 年度 1 月～2 月実施予定 ( 平成 19 年 1 月実施 市役所局 0.35 本/L 壬生局 0.41 本/L (ともに幾何平均値) ) 法に基づく届出数及び立入件数 届出 80 件 立入件数 62 件 (9月末現在) ( 届出 223 件 立入件数 197 件 )</li> </ul>
3 理・美容所、クリーニング所等生活衛生関係営業施設の衛生監視指導の実施	監視指導件数(9月末現在) ( ) 旅館業 839 件(1,294 件) 興行場 6 件(65 件) 公衆浴場 461 件(459 件) 理容所 23 件(1,349 件) 美容所 81 件(2,677 件) クリーニング所 827 件(1,605 件)	保健福祉局 生活衛生課

<p>4 興行場、百貨店等特定建築物の衛生監視指導の実施 特定建築物(興行場、百貨店等)所有者等の建築物に対する維持管理状況を調査すると共に、空気環境等の現場測定結果を基に所有者等に対し、適正な維持管理を指導することにより、当該建築物を利用する者の健康の保護を図る。</p>	<p>監視指導件数(9月末現在) ( ) 興行場 0件(16件) 百貨店 1件(25件) 店舗 2件(68件) 事務所 127件(122件) 学校 60件(59件) 旅館 95件(100件) その他 1件(29件)</p>	<p>保健福祉局 生活衛生課</p>
<p>5 大規模建築物等の防災対策指導の実施 高層建築物や大規模特殊建築物については、防災対策に合理性や整合性を求める必要があるほか、建築基準関係法令による規制以上の行政指導を付加することにより、よりよい建築計画とすることが望ましい。このため、都市計画局(建築指導部建築指導課、建築審査課)及び消防局が建築主と協議を行い、建築物防災計画書を作成させる。</p>	<p>建築物防災計画書の協議件数 5件(9月末現在) ( 23件)</p>	<p>都市計画局 建築指導課</p>
<p>6 「すまい体験館」における総合的な住情報の提供 住情報を総合的に提供する施設である、「すまい体験館」を運営し、「すまい体験館」には、住宅に関する総合的な相談窓口、すまいに関する書籍等の自由な閲覧及び貸出しができる図書室、体験館の運営するホームページや公共賃貸住宅募集情報を閲覧できるコーナー、身体の機能が低下した場合の住宅における日常生活動作の擬似体験コーナー及びバリアフリー住宅の構造、設備の常設展示コーナーを備える。</p>	<p>来館者数 1,405人(9月末現在)( 2,727人)</p>	<p>都市計画局 住宅政策課</p>
<p>7 専門家による住宅に関する講座「すまいスクール」の実施 市民の住宅に関する知識を高め、すまいづくりに関する市民の意識を啓発するため、専門家による講座を実施する。バリアフリー体験等をテーマとする親子向け講座、分譲マンション管理等をテーマとして講師を派遣する出張型講座、バリアフリー改修・耐震改修等をテーマとする専門家向け講座等を実施する。</p>	<p>開催回数 26回 参加者 509人(9月末現在)<sup>*</sup> ( 開催回数 47回 参加者 1,849人)</p>	<p>都市計画局 住宅政策課</p>

\* 内訳

すまいスクール:「リフォーム」等に関する講座10回、見学会等3回、実習講座2回 参加者延べ324人

すまいスクール出張版:「分譲マンション管理」に関する講座5回 参加者延べ49人、「耐震改修」に関する講座2回 参加者延べ25人、  
「悪質リフォーム商法対策」に関する講座1回 参加者延べ79人

親子向けすまいスクール:「バリアフリー」に関する体験型講座1回 参加者延べ6人、「家づくり」に関する体験型講座2回 参加者延べ26人

## (2) 適切な商品選択が行える環境の確保

## ア 商品・サービスに関する情報の適正化の推進

取組内容	推進状況	担当課
2 商品等表示基準・単位価格表示基準・包装基準の遵守状況調査、指導等の実施 商品等を購入し、また使用・利用する際に、商品についての必要な情報が得られ、その内容等を誤認することを防止するため、「商品等表示基準」、「単位価格表示基準」、「包装基準」を定めており、これら3つの基準の遵守に向けて、調査、指導等を実施する。  消費生活モニターにより、次の基準遵守状況調査の実施(6～7月) ・商品等表示基準(店頭調査) 対象店舗数30店 ・包装基準(過大包装疑義商品の試買調査) 試買商品点数63点 試買調査に基づく指導等の実施 店舗数27店 商品数49点	・単位価格表示基準 実施状況等アンケート調査 54店舗回収(集計中) * 9月 124店舗に郵送し、調査票返送55店舗(回収率44.4%，ただし1店舗は100m <sup>2</sup> 未満のため実施状況の集計からは除外) ・包装基準 市民総合相談課職員による店頭調査(12月～) * 今後の啓発、指導のあり方の検討を行う参考とするため、事業者からの取組状況ヒアリングを併せて行う。	文化市民局 市民総合相談課
3 過大包装疑義商品試買調査の実施 包装基準に定める空間容積率に関して違反する疑いのある商品を購入するにあたり、店頭での販売状況を調べて試買することにより、遵守状況を調査する。 また、消費者の関心の高い商品等について効果的な指導を行うため、試買に際しては、モニターの情報など、消費者意見を取り入れる工夫を行いながら実施する。	市民総合相談課職員による店頭調査を行い、必要に応じて、過大包装疑義商品を試買する。(予定)  消費生活モニターによる過大包装疑義商品の試買調査(6～7月) モニター数 50人 試買商品点数 63点	文化市民局 市民総合相談課
4 青果・水産物の品質表示明記に関する事業者指導の実施 中央卸売市場に入荷する青果・水産物について、原産地などの「品質表示」を明記することなど、商品情報を確実に次の流通段階に伝達できるよう、啓発のための説明会、講習会等を実施する。	講習会、説明会2回(5回)	産業観光局 中央卸売市場第一市場
5 牛肉、豚肉の流通の事業者指導の実施 消費者が安全・安心な食肉を購入できるようにするため、市場における売買取引等が、法令に則して適切に行われているかなどの点を中心に、卸売業者や関連事業者等の指導監督等を行う。	・ 卸売業者及び売買参加者に対しての適正表示の指導(隨時) ・ 取引の方法等に関する指導(隨時)	産業観光局 中央卸売市場第二市場
6 食品衛生監視員による適正な表示の指導の実施 京都市食品衛生監視指導計画に基づき、食品衛生監視員が食品関係施設に対して監視指導及び収去(抜き取り)等、あらゆる機会において食品衛生法に基づく表示について監視指導を実施する。	表示について指導の必要な場合、隨時、実施  * 1-(1)-ア-4「食品衛生監視員による緊急時の立入調査を含む飲食店等の監視指導の実施」においても、適宜、実施している。	保健福祉局 生活衛生課

7 食品の健康保持増進効果等に関する広告等の監視指導の実施 健康増進法第32条の2に基づき、食品として販売に供する物に関する健康保持増進効果等に関する虚偽誇大広告等の禁止及び広告などの適正化のための監視指導を実施する。	相談件数 3 件(9月末現在) ( 3件)	保健福祉局 健康増進課
8 栄養表示基準、保健機能食品制度に従った表示の遵守指導の実施 関係業者に対して、制度に従った表示を行うことを周知指導し、市民に対して、見方と活用方法について普及を行う。	相談件数 28件(9月末現在) ( 68件)	保健福祉局 健康増進課
10 計量に関する検査、指導の実施 適正な計量の実施を確保するため、取引又は証明に使用する質量計の定期検査や一般小売店、スーパー等を対象に特定商品の量目検査及び指導を行う。	定期検査実績(9月末現在) ( ) 検査器物数 4,189 個(9,480 個) 合格器物数 4,173 個(9,443 個) 不合格器物数 16 個(37 個) 量目検査実績(9月末現在) ( ) 検査件数 409 件(630 件) 不正件数 12 件(5 件)	産業観光局 計量検査所

#### イ 生活必需品の安定的かつ円滑な供給の確保に向けた取組の推進

1 生活必需品についての情報の収集・提供及び調査の実施 生活必需品の価格の動向や需給の状況についての情報収集・提供及び緊急時等の価格の調査を実施する。	生活必需品の価格動向等については、京都府及び総務省統計局による価格調査結果により情報収集を行う。 なお、市民総合相談課ホームページで、物価情報としてリンク集を発信している。	文化市民局 市民総合相談課
2 事業者及び事業者団体への生活必需品に関する措置要請 生活必需品について、情報収集の結果、価格高騰、供給不足の恐れがあるときは、事業者・事業者団体に必要な措置を要請する。	事例なし( 事例なし)	文化市民局 市民総合相談課
3 中央卸売市場の適切な運営による適正な価格の形成 第一市場：青果・水産物について、公正な取引が行われるよう、せり人等に対する講習、卸売会社に対する業務検査の実施等を通じて指導する。 第二市場：入荷する食肉について、公正な評価による透明性の高い卸売価格が形成されるため、市場取引に関して業者への指導監督等を行う。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・せり人、補助せり人、売買参加者講習会 各1回( 各1回)</li> <li>・卸売会社業務検査 4社各1回(予定) ( 4社各1回)</li> <li>・せり取引時における監視(常時)</li> <li>・販売原票等の書類確認(常時)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・せり取引時における監視(常時)</li> <li>・販売原票等の書類確認(常時)</li> </ul>	<p>産業観光局 中央卸売市場第一市場</p> <p>産業観光局 中央卸売市場第二市場</p>

## 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

<p>4 住宅に関する総合相談「すまいよろず相談」の実施 市民の住宅に関する様々な相談に無料で対応する。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。</p>	<p>相談件数(9月末現在)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一般相談 209件( 397件)</li> <li>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)</li> <li>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)</li> <li>訪問相談 3件( 8件)</li> <li>電子メール相談 25件( 38件)</li> </ul>	<p>都市計画局 住宅政策課</p>
<p>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。</p>	<p>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)</p> <p>相談件数 21件(9月末現在)( 40件)</p>	<p>都市計画局 建築審査課</p>

#### イ 関係機関・団体等との連携の強化

<p>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。</p>	<p>各種団体等が主催する相談事業<sup>*</sup>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>京都弁護士会 3件( 3件) 内容:法律教室での無料法律相談</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	<p>文化市民局 市民総合相談課</p>
--	---	--------------------------

## 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 1

### ( 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 (該当項目なし)
- イ 関係機関・団体等との連携の強化 (該当項目なし)
- ウ 地域等におけるネットワークの活用

取組内容	推進状況	担当課
4 高齢者・障害者権利擁護推進事業の実施 認知症高齢者、知的障害者及び精神障害者が権利を擁護され、住み慣れた地域で安心して生活を送ることができるよう、「京都市高齢者・障害者権利擁護ネットワーク連絡会議」において、関連団体の連携の在り方等について検討を行い、高齢者・障害者の権利擁護対策の推進を図る。	「京都市高齢者・障害者権利擁護ネットワーク連絡会議」の開催状況 運営会議 0 回 総会 0 回 ( 運営会議 1 回 総会 1 回 )	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 (該当項目なし)

## 基本方針 4 消費者の自立支援 項目数 2 6

### (1) 様々な機会を通じた情報提供の推進

<p>2 市民しんぶんによる情報提供及び啓発記事の掲載 消費生活に関する様々な情報等について、市民しんぶん*による情報提供・啓発を行う。 *全市版(毎月1日発行)、区版(毎月15日発行)</p>	<p>全市版 事例なし* *消費生活トラブル等に関する啓発記事の掲載。 (事業等の紹介記事は省略。)</p>	<p>関係局 各区分版担当課</p>
---	--	------------------------

別表 市民しんぶん区版による「消費者の自立支援」のための情報提供 (行事の開催、募集等の案内のみの記事は除く。)(19年4~11月発行分)

名称	掲載内容	担当課
市民しんぶん北区版	6月:北区民環境セミナー、食事バランスガイドを掲載した食育月間の記事、旬の野菜の即売の記事、梅雨の季節の食中毒の喚起 7月:振り込め詐欺についての注意喚起 8月:蛍光管回収協力店の紹介記事、住まいの衛生相談は保健所へ 9月:エコしてなっ得(風呂の残り湯を洗濯に有効利用する)、京の旬野菜レシピ、 9,10月:プラスチック製容器包装の分別収集の喚起 10月:めぐる君の店紹介記事、きのこによる食中毒に注意喚起 11月:国税のネット申告の喚起	北区役所 総務課
市民しんぶん上京区版 「かみぎょう」	6月:区内のめぐるくんの店、リターナブルびん回収店、蛍光管回収協力店の紹介記事 食中毒予防啓発 10月:区内のめぐるくんの店の紹介記事 11月:フグの食中毒予防啓発	上京区役所 総務課
市民しんぶん左京区版 「左京ボイス」	5月:健康な住まいづくりの啓発 6月:食中毒予防の啓発 8月:蛍光管リサイクルの協力の呼びかけ 10月:めぐるくんの店の紹介、住宅用火災警報器の地域での共同購入の呼びかけ 11月:自生キノコによる食中毒の注意喚起	左京区役所 総務課
市民しんぶん中京区版	6月:梅雨の食中毒予防啓発 7月:夏の食中毒予防啓発 8月:地球にやさしいエコライフ推進啓発、区内の蛍光管回収協力店の紹介記事 10月:ごみの減量やリサイクル推進啓発 11月:キノコ・ノロウイルスによる食中毒予防啓発	中京区役所 総務課
市民しんぶん東山区版	7月:食中毒啓発記事 8月:蛍光管回収協力店の紹介記事 10月:「めぐる君の店」認定店の紹介記事	東山区役所 まちづくり推進課

名称	掲載内容	担当課
市民しんぶん山科区版	5月:危険物(ガソリン,シンナー,塗料など)を取扱うときの注意喚起 6月:自然環境と調和したまちづくりの啓発,食中毒予防の啓発 7月:ごみの減量とリサイクルに関する啓発 8月:シックハウス症候群の予防と対処法,蛍光管のリサイクル協力店の紹介 10月:キノコによる食中毒注意喚起,めぐるくんの店の紹介	山科区役所 総務課
市民しんぶん下京区版 「下京のひびき」	5月:使用済みてんぱら油の回収拠点の啓発 6月:梅雨から夏場にかけての食中毒予防の啓発 8月:使用済み蛍光管の回収協力店の紹介 9月:肉の生食による食中毒予防の啓発 10月:めぐるくんの店の紹介,キノコによる食中毒予防の啓発 11月:キノコ・フグによる食中毒予防の啓発	下京区役所 総務課
市民しんぶん南区版	6月:食中毒予防啓発の記事 7月:区役所職員を装った詐欺への注意喚起記事 8月:蛍光管拠点回収の紹介記事 9月:生肉を食べることによる食中毒への予防啓発記事 10月:「めぐるくんの店」紹介記事	南区役所 まちづくり推進課
市民しんぶん右京区版	7月:病原性大腸菌 O-157 に関する食中毒予防啓発 8月:区内の蛍光管回収協力店の紹介記事 10月:区内の「めぐるくんの店」認定店の紹介記事	右京区役所 総務課
市民しんぶん西京区版	6月:食中毒予防の啓発,拠点回収の取組紹介 10月:「めぐるくんの店」の紹介	西京区役所 総務課
市民しんぶん伏見区版 「きらり伏見」	5月:消費者への洛南キャベツの PR イベント紹介 6月:食中毒についての注意喚起 7月:「エコなび」(燃費が悪くならないエコドライブの啓発) 8月:「伏美 eco 市」フリーマーケット参加者募集,夏休みの子どもたちによるエコチャレンジ取組紹介 9月:「エコなび」(電気やガスの省エネ啓発),蛍光管回収協力店の紹介 10月:使用済みてんぱら油回収の助成金制度について紹介,「めぐるくんの店」の紹介,「西部ふれあいプラザ」フリーマーケット参加者募集,さのこによる食中毒の注意喚起 11月:ノロウィルスによる感染性胃腸炎の注意喚起,夏休みの子どもたちによるエコライフ診断書の報告,第4回横大路 21世紀まちづくり塾「地域で取り組むエコ活動」報告,「エコなび」(CO2排出削減の啓発)	伏見区役所 総務課

取組内容	推進状況	担当課
4 環境に関する様々な冊子類の発行 京都市及び京都府,府下の市町村,企業,市民団体等の会員で組織された「京都グリーン購入ネットワーク」を,16年11月に設立し,会報「京都 GPN - news」を発行している。	「京都 GPN - news (京都グリーン購入ネットワーク会報)」発行 ・季刊 年4回発行 No.10 500部 No.11 500部  ( No.6 500部 No.7 1000部 No.8 500部 No.9 500部 )	総合企画局 地球温暖化 対策室
6 各種イベント等を活用したパネル展示及び消費生活情報の提供 市役所や区役所,シンポジウム会場等で啓発パネルを展示し,悪質商法の手口などについて広く情報提供する。	・消費生活パネル展 13回(市庁舎及び12区,支所:5/2~6/8) ( 1回 市庁舎1階ロビー:5/22~31) ・区役所等への貸出 4件( 4件)	文化市民局 市民総合相談課
9 「すまい体験館」における総合的な住情報の提供 (再掲)	参照 1 - (1) - ウ - 6	
11 「分譲マンション管理支援事業」の推進 分譲マンション管理の適正化を推進するため,管理組合の主体性の発揮に主眼を置き,管理組合の学習を支えるための情報提供等として,マンションの実態調査やマンション管理の専門家を講師とするセミナー等を実施する。	・分譲マンション実態調査 京都市内のすべての分譲マンションを対象に管理状況の調査を行う。 調査対象マンション 1,414 ( 調査対象マンション 171 回答マンション 157 築 30 年以下かつ新耐震基準以前に建てられたマンションを対象に調査を行った。 ) ・平成17,18年度の実態調査で管理に支援を要すると判断したマンションを対象に,マンション管理についての講義を行う。 9月末現在未実施( 参加者 10人,計 5回開催) ・マンションフォーラム:マンション居住者等に対して,マンション管理に関するセミナーを開催する。 開催に向け検討中 ( テーマ「マンションの安全性を高めるために」 参加者 204人,計 1回開催)	都市計画局 住宅政策課

## (2) 消費者教育・啓発の充実

## ア 様々な学習機会の拡充

取組内容	推進状況	担当課
3 消費生活に関する作品募集事業の実施  「くらしの達人」事業では、作品づくりを通して消費生活について考えるきっかけとして、市民から体験レポートや標語などの作品を募集し、優秀作品を表彰する。作品は、作品集を作成するほか、生活情報誌「マイシティライフ」等を通じて、市民への啓発・情報提供に利用し、被害状況の的確な把握と迅速な被害救済を図る。	<p>くらしの達人 子どもの部 標語 「ケイタイとわたしたち」など3つのテーマで募集 くらしの達人 一般の部 消費者川柳 自由部門、課題部門(お題:悪質商法)の2部門で消費生活に関する川柳を募集 応募状況 子どもの部 小学生 作品数397点、うち入選35点 中学生 作品数637点、うち入選38点 一般の部 作品数243点 (12月に審査会実施予定) * 1月下旬に表彰式を開催予定</p> <p>( くらしの達人 子どもの部 標語 「お金とくらし」など3つのテーマで募集 くらしの達人 一般の部 消費者川柳 自由部門、お題部門(お題:うまい話)の2部門で消費生活に関する川柳を募集 応募状況 子どもの部 小学生 作品数420点、うち入選30点 中学生 作品数761点、うち入選30点 一般の部 作品数211点、うち入選17点 * 1月29日に表彰式を開催した。 )</p>	文化市民局 市民総合相談課
4 計量に関する学習事業の推進  一般市民の計量意識の啓発、普及を図るため、「計量図画・作文展」や「正月用食料品試買調査」等の事業を行う。	<p>第40回計量図画・作文展 開催日時 6月10日 応募小・中学校数 90校 応募作品数 7,893点 展示作品数 388点 ( 第39回計量図画・作文展 開催日時 6月11日 応募小・中学校数 99校 応募作品数 9,434点 展示作品数 418点 )</p>	産業観光局 計量検査所

<p>5 食品・衛生に関する講座・教室の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・栄養改善講習会： 一般公募やグループなどの申し込みにより、健康づくりや生活習慣病の予防等のテーマに沿った講話や調理実習を実施する。</li> <li>・特定給食施設指導： 健康増進法に基づいて、給食開始届及び栄養管理報告書の提出を求め、栄養管理状況を把握する。また、栄養指導員が個別巡回指導を行うほか同種あるいは類似施設の責任者及び担当者を集めた講習会を実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・栄養改善講習会(9月末現在) 開催 36 回 参加者 653 人 ( 開催 49 回 参加者 900 人)</li> <li>・特定給食施設指導(9月末現在) 巡回指導 39 施設 集団指導 33 回 302 施設 ( 巡回指導 179 施設 集団指導 67 回 569 施設)</li> </ul>	保健福祉局 健康増進課
<p>6 「ふれあいファミリー食セミナーわんぱくコース」等、食育に関する講座の開催 幼児期からの食事に対する意欲や関心が高められるよう食材学習や調理を体験する講座を開催する。 (旧名称「ふれあい食体験教室」)</p>	各保健所・支所で年2回実施、土・日曜日に年6回実施 開催 23 回 受講者数 259 人(9月末現在) ( 各保健所・支所で年1回実施 開催 14 回 受講者数 238 人)	保健福祉局 健康増進課
<p>7 「市場見学会」の開催 せりや仲卸店舗の見学、市場関係者との懇談会を通じて、市場の仕組みや食材を学ぶ機会となる見学会を開催する。</p>	・市場見学会 2回 56人( 2回 89 人) ・夏休み子ども市場見学会 1回 54人 ( 1回 52 人)	産業観光局 中央卸売市場第一市場
<p>8 環境保全活動センター(京エコロジーセンター)における講座の開催 子供から大人まで多様な世代を対象に、日・祝日、開館記念日、環境月間、夏休み、地球温暖化防止月間及び京都議定書発効記念日に、種々のイベント、セミナー、学習会を実施し、環境保全意識の普及啓発を行う。</p>	(事業名:参加者数 9月末現在 ( )) ・エコセンひろば(日・祝日)などの京エコロジーセンター内イベント:1,015 人(4,528 人) ・京エコロジーセンター開館5周年記念イベント:1,444 人 (4周年:1,079 人) ・環境月間行事:445 人(365 人) ・エコセン夏休みひろば及び夏休みイベント:1,080 人 (874 人) ・京 ECO セミナー:114 人(239 人) ・京エコロジーセンターの館外事業(学習会等):5,459 人 (9,927 人)	総合企画局 地球温暖化対策室
<p>9 「チャレンジ・エコライフ・コンテスト」の実施 家庭や職場における、地球温暖化防止に役立つ日常的な取組を提案、実践してもらい、優秀なものについて表彰する。</p>	応募件数:34 件 大賞 1 件、優秀賞 3 件、特別賞 3 件 34 件の取組の実践レポートを審査し、表彰を行う。 ( 応募件数:46 件 大賞1件、優秀賞3件、特別賞2件 一次選考で選考した 17 件の取組の実践レポートを審査し、表彰)	総合企画局 地球温暖化対策室

## イ 学校における消費者教育の推進

取組内容	推進状況	担当課
1 小学校・中学校における消費者教育の推進 消費に関する的確な情報判断能力を培うため、小中学校における社会科や家庭科等を通じて児童・生徒に「物を大切にする態度」や「自主的に判断できる力」等消費者教育を推進する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全小中学校(小 = 179 校、 中 = 75 校)における社会科や家庭科等を通じた教科指導</li> <li>・京都府金融広報委員会指定の金銭教育研究校(H18~19 指定)として京都市立嵯峨中学校が金銭観や物に対する価値観の養成を図るための具体的かつ効果的な方法を研究</li> </ul>	教育委員会 学校指導課
3 消費生活に関する作品募集事業の実施 (再掲)  7 若者向けパンフレット等の発行 高校生・大学生向けに、マンガを取り入れた等の工夫をしたパンフレット等を発行し、配布する。	<p>参照 4 - (2) - ア - 3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中学生向け消費者教育冊子「あなたはだいじょうぶ!?(中学生編)」20,000 部増刷予定(平成 20 年度新中1生に配布予定)</li> <li>・同冊子の利用状況をアンケート調査実施(平成 19 年度中)</li> <li>(</li> <li>・中学生向け消費者啓発冊子「あなたはだいじょうぶ!?(中学生編)」47,000 部発行 (平成 19 年度に市内全中学校の全学年に配布予定。)</li> <li>・「十代・二十代のあなたへ-狙われた若者たち-悪質商法の甘い罠」4,000 部増刷</li> <li>・「契約ナビ」5,000 部増刷</li> <li>・「賃貸アパート・マンションのトラブル(改訂版)」5,000 部増刷)</li> </ul>	文化市民局 市民総合相談課
12 小学校給食における地産地消(知産知消)の推進 地場産物を使用した学校給食を通じて、子どもたちが、食材の産地、地域の伝統、食文化や、それを支える人々の苦労を知り、生産者や自然の恵みなどすべてに感謝する心を育むとともに、食の大切さを伝える知産知消(食教育)を推進する。	<p>京都の伝統野菜を使用した給食を実施し、その生産の様子を紹介する指導資料により食指導を行う。</p> <p>&lt;19年度使用実績&gt;</p> <p>6月「万願寺とうがらし」、7月「賀茂なす」「伏見とうがらし」、11月「水菜」、12月「金時にんじん、聖護院だいこん」、2月「花菜」(予定)</p> <p>( 6月「万願寺とうがらし」、7月「賀茂なす」「伏見とうがらし」、11月「水菜とつみれのはりはり鍋」、12月「京野菜のみそ汁」、2月「花菜のかきたま汁」)</p>	教育委員会 体育健康教育室

13 「小学校出前板さん教室」の開催 小学校に出向き、児童に対し市場の生の食材を利用した調理方法を教えながら食や環境について学ぶ教室を開催する。	小学校出前板さん教室 7 校 306人 ( 10校 469人)	産業観光局 中央卸売市場第一市場
14 小学校・中学校における環境教育の推進 京都市立学校において、これまでから社会科、生活科及び総合的な学習の時間等を活用し、教科を超えた横断的・総合的な取組として行ってきた特色ある環境教育の一層の推進により、子どもたちに環境に配慮した消費生活を身に付けさせる。	・全市立学校・幼稚園における環境宣言の策定 ・廃品を利用したアイデア作品の制作・展示 ・リサイクル活動、地域の清掃活動への参加等 ・雨水タンク・風力発電装置の設置 ・緑のカーテン(壁面緑化)・ビオトープの整備 ・京都商工会議所による環境学習事業の実施	教育委員会 学校指導課
15 環境副読本の作成 学校における環境教育を促進するため、京エコロジーセンターで市内の小学4・5年生用と中学生用の環境副読本を作成し、配布する。	配布部数 小学生用 17,000 部 中学生用 17,000 部 ( 小学生用 17,000 部 中学生用 15,000 部)	総合企画局 地球温暖化対策室
16 KES学校版の取組校の拡大 教育委員会と「京(みやこ)のアジェンダ21フォーラム」KES 認証事業部が共同して、市内小・中・総合支援学校に対しKES学校版の認証取得を推進する。 (注)総合養護学校は総合支援学校に改称	平成19年度については認定申請中。 ( 小学校 159 校、中学校 42 校、総合支援学校 4 校、計 205 校が KES 学校版「環境にやさしい学校」として認定された。 )	環境局 環境管理課、 教育委員会 学校指導課

#### ウ 自主的な学習活動の支援

1 市民生活センターにおける消費生活に関する図書・教材の閲覧・貸出等、学習活動の支援 市民生活センターにおいて、消費者の学習用としてビデオテープ・図書の貸出を行うとともに、消費者団体の会合や勉強会などの自主的な催しに対し研修室、会議室の無料貸出を行っている。また、適宜、講師の紹介やグループの勉強会の企画についてのアドバイスを行う。	図書、ビデオ等の貸出 60 件(9月末現在)( 165 件) 研修室、会議室の貸出 97 件(9月末現在)( 172 件)	文化市民局 市民総合相談課
---	--	------------------

取組内容	推進状況	担当課
<p>4 京エコロジーセンターにおける展示・イベントスペースの貸出など、環境保全活動に取り組む市民団体等への支援の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>企画展示・ワークショップコーナー：企業の環境活動や京都市、NPO、学校などの様々な活動を展示する。</li> <li>環境保全活動支援：団体公募により採択し、活動に要する費用の1/2補助(上限50万円と10万円の2タイプ)の支援を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>企画展示 6事業 環境ボランティア「エコメイト」活動報告会、京都市の環境への取組など ( 14事業：エコ教材展、水の都・京都の魅力を探る、ごみ減量展 など)</li> <li>環境保全活動支援活動 9活動：母親と子どものエコロジー教室、家庭でできる環境にやさしい活動など 支援総額 778,000円 ( 12活動：子どもと考える住空間プロジェクト、鴨川の水生生物の観察と水質調査、家族でできる環境にやさしい生活 など 支援総額 1,390,000円)</li> </ul>	総合企画局 地球温暖化 対策室
<p>5 市民活動総合センターにおけるNPO、市民活動団体等への総合的な支援の実施</p> <p>市民活動総合センターは、平成15年6月に、市民による自主的なまちづくり活動が一層促進されるよう、NPOやボランティア団体等による市民活動を総合的にサポートするとともに、市民相互の交流や連携を図るために拠点施設として、開設した。</p> <p>同センターでは、消費者団体を含む市民活動団体等に活動の場を提供するとともに、(1)市民活動に関する情報収集・提供、(2)市民活動に関する各種相談、(3)市民活動団体等の育成、(4)幅広い市民の交流の場の提供、連携・協働事業の展開及び市民活動に関する研究の4つの柱で事業を展開する。</p>	<p>入館者数(カウンター表示数) 64,690人(9月末現在) ( 142,150人)</p> <p>相談件数 1,062件 講座等参加者 422人(9月末現在) ( 相談件数 1,660件 講座等参加者 892人)</p> <p>ホームページアクセス件数 66,523件(9月末現在) ( 103,015件)</p>	文化市民局 地域づくり推進課

## エ 地域社会等におけるリーダーの育成

<p>4 環境ボランティア「エコメイト」、地域リーダー「京エコサポーター」の育成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>環境ボランティア「エコメイト」 京エコロジーセンターにおいて、市民がエコメイトとして登録し、センターの案内や展示解説、学習プログラムの企画運営などの活動を行う。</li> <li>「京エコサポーター」 3年の任期を終えたエコメイトが京エコサポーターとして登録し、エコメイト活動の支援や環境情報発信の担い手となる。また、地域の環境学習講座の講師も行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新規「エコメイト」養成講座：34人を対象に環境ボランティアとしての技術を身につける講座を開催。( 29人)</li> <li>「エコメイト」：80人登録、活動、研修受講。( 81人登録)</li> <li>「京エコサポーター」：73人登録、活動(日・祝日の館内案内、地域学習会での講師など)。( 51人登録)</li> </ul>	総合企画局 地球温暖化 対策室
--	--	-----------------------

( 3 ) 消費者の意見の反映

<p>3 消費生活に関連する審議会等における意見の把握</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 京都市廃棄物減量等推進審議会 ごみ減量の具体的な推進方法等について様々な分野から議論し、本市に提言を行うために設置された「京都市廃棄物等減量等推進審議会」について、事務局として運営を行う。</li> <li>・ 京都市・食の安全推進協議会 市民及び有識者から構成される「京都市・食の安全推進協議会」を原則年3回開催し、京都市食品衛生監視指導計画の策定及びその他各種事業について協議し、その意見等を本市食品衛生行政に反映させる。</li> </ul>	<p>京都市廃棄物減量等推進審議会 開催2回:12月, 3月 ( 開催3回:5月, 12月, 3月)</p> <p>京都市・食の安全推進協議会 開催 3回: 6月, 12月(予定), 3月(予定) ( 開催3回:6月, 12月, 3月)</p>	<p>環境局 循環企画課</p> <p>保健福祉局 生活衛生課</p>
7 「市場見学会」の開催 (再掲)	参照 4 - (2) - ア - 7	

## 基本方針5 豊かにくらすことができる環境の整備・創造 項目数 3 3

### (1) 食の安全の確保に向けた取組の推進

取組内容	推進状況	担当課
1 食の安全に関するシンポジウム・講座等の開催 消費生活講座などの事業の中で、テーマとして「食の安全」を取り入れて開催する。	「くらしのなっとくゼミナール」を「食品表示」をテーマに実施 第2回 10/16 テーマ「知って得する食品表示～JAS法における表示のポイント」 参加者 45人 (「くらしのなっとくゼミナール」を「食品表示」をテーマに実施 第3回 11/29 テーマ「食品表示」 参加者 44人)	文化市民局 市民総合相談課
2 「市民料理教室」等、実践型講座の開催 魚介類の調理法の普及及び生鮮食品の流通における食の安全や食文化等についての学習を目的に水産協会との共催により「市民料理教室」を開催する。	市民料理教室 5/27 「包丁教室」 参加者 91人 11/10 「鮭料理」 参加者 190人 12/15,16 「京風おせち料理」 200人(参加予定) ( 5/28 「包丁教室」 参加者 76人 11/11(午前・午後) 「鮭料理」 参加者 190人 12/8,9 「京風おせち料理」 参加者 179人)	文化市民局 市民総合相談課
3 食品・衛生に関する講座・教室の開催(再掲)	参照 4-(2)-ア-5	
4 「ふれあい食体験教室」等、食育に関する講座の開催(再掲)	参照 4-(2)-ア-6	
8 小学校給食における地産地消(知産知消)の推進(再掲)	参照 4-(2)-イ-12	
10 「市場見学会」の開催(再掲)	参照 4-(2)-ア-7	
11 「鍋まつり」の実施 栄養バランスがよく食品としても優れた特性を持つとともに、みんなで楽しむことのできる「鍋」をキーワードに、市場の食材を使った新しい鍋メニューの提案や食育の推進等に取り組む。	(市場まつりの中で実施) 市場まつり 11/23 開催 来場者数 約 80,000人 ( 11/23 来場者数 約 62,000人)  (平成19年度:市場開設80周年を記念して、「市場まつり」及び「食のシンポジウム」を実施。) (食のシンポジウム 10/6 開催)	産業観光局 中央卸売市場第一市場
12 「ミートフェア」の実施 中央卸売市場第二市場が食肉の流通に重要な役割を果たしていることや食肉卸売市場の機能を広く市民にPRし、併せて食文化の向上と国産牛肉の安全・安心・美味しさを広く市民に啓発することで食肉の消費の拡大を図る「ミートフェア」を実施する。	11/11 開催 来場者数 約 3,200人 ( 11/12 来場者数 約 2,600人) ・食肉についての普及、啓発(パネル展示、冊子の配布) ・京都肉等の銘柄和牛の試食、販売 ・産地直送の農畜産物品の販売等	産業観光局 中央卸売市場第二市場

13 「食の海援隊・陸援隊事業」の実施 食の海援隊・陸援隊(市場会員制度)の活動を通じて、食に関する様々な知識や経験を積み、生産者や市場関係者とともに食のあるべき姿を考える市民を育成する。	会員579人 講演会1回 産地支援ツアー2回 食情報誌の発行 3回 ( 会員 565 人 講演会2回 産地支援ツアー2回 食情報誌の発行5回)	産業観光局 中央卸売市場第一市場
14 旬の時期の栽培推奨による京都市内産の野菜の減農薬・減化学肥料栽培の普及 野菜本来の旬の時期の栽培を推奨し、旬野菜品評会の開催や販売促進活動を行う一方で、生産農家に対して減農薬・減化学肥料栽培を指導して、環境に優しい安全・安心な農業を普及する。	旬野菜認定農家戸数 616 戸(9月末現在) ( 586 戸)	産業観光局 農業振興整備課

## ( 2 ) 環境に配慮した活動の推進

取組内容	推進状況	担当課
1 環境に関するシンポジウム・講座等の開催 ・ 地球環境問題連続セミナー 大学生、企業経営者、市民等を対象に、「地球温暖化」をテーマに、専門的なセミナーを開催する。	3回連続のセミナーを実施予定(平成20年2月～)  ( 3回連続のセミナーを実施した。 第1回 11/25 「地球温暖化のしくみと影響」「地球温暖化問題に国際社会はいかに取り組んでいるのか」 125 人参加 第2回 12/9 「京都議定書の目標を日本は達成できるのか」「地域発！地球温暖化防止」 128 人参加 第3回 12/23 「京都市の地球温暖化対策」「私たちができる省エネのとりくみ」「地球に優しいエネルギーをつくりだす」「地球に優しい私たちの街づくり」 115 人参加	総合企画局 地球温暖化対策室
2 過大包装疑義商品試買調査の実施 (再掲)	参照 1 - (2) - ア - 3	
3 過大包装・過剰包装に関する事業者団体への注意喚起	中元期、歳暮期に要請文送付 京都百貨店協会等 11 件	文化市民局 市民総合相談課
4 環境家計簿の普及 「環境家計簿」を用いて、市民による環境への負荷の少ない生活(エコライフ)を普及させる。	・環境家計簿： 参加者 677 人(9月末現在) ( 1,428 人 3箇月版環境家計簿を 11 月に改訂した。) ・こどもエコライフチャレンジ： 参加児童約 900 人( 231 人) 子ども向け環境家計簿「こどもエコライフチャレンジ」を用いて 11 小学校( 3 校)で、5 年生児童を対象とした学習会を実施し、子どもを中心に家庭でエコライフに取り組んだ。	総合企画局 地球温暖化対策室

取組内容	推進状況	担当課
5 環境に配慮した商品購入の促進 ・ グリーン購入促進事業の推進 京都グリーン購入ネットワークと協働し、商品やサービスを購入するときに、環境への負荷が出来るだけ小さいものを選んで購入するグリーン購入の普及活動に取り組む。 ・ 家電製品の省エネラベルの普及促進 家庭からの温室効果ガスの排出量を抑制するため、京都市地球温暖化対策条例で家電製品への省エネラベルの貼付を義務付け、消費者の省エネ機器の購入を促進させる。	グリーン購入促進事業の推進 ・「エコ発注ソフト」の普及 ・企業見学会の開催 ・サンプル商品セットの充実 ( ・「エコ発注ソフト」の普及 ・企業見学会の開催 ・サンプル商品セットの充実)  家電製品の省エネラベルの普及促進 ( 10/1 : エアコン、電気冷蔵庫、テレビの3品目とした。)	総合企画局 地球温暖化 対策室
9 ISO14001認証取得を目指す企業への支援 ・ 環境マネジメントシステムパンフレットの作成 ・ 環境関連法規の制定、改正の情報提供、相談	企業への情報提供・相談件数 46 件(9月末現在) ( 89 件)	環境局 環境管理課
10 京都環境マネジメントシステム規格「KES」の認証の普及 中小企業の環境経営の取組を促進するため、環境マネジメントシステムの国際規格ISOの主旨を活かし、取組内容をより分かりやすく、かつ容易にした規格であるKESの普及促進のため、セミナーを開催し、新たに認証取得する事業者を広げる。	・市内KES認証取得事業者数 477 件(9月末現在) ( 439 件) ・環境マネジメントセミナー 開催 1回 18 人参加(9月末現在) ( 開催3回 79 人参加)	環境局 環境管理課
11 業界別自主行動計画の実施・成果に対する支援 廃棄物の排出事業者や処理業者から廃棄物の発生量やその処理状況等と共に、各企業が取り組んでいる自主的な取組についても報告聴取し、これらを取りまとめたうえでホームページなどにより広く公表するとともに、環境問題に取り組んでいる企業を優良事業者として評価したり、廃棄物処理業者の選定に際する情報として活用する。	・制度周知パンフレットの作成 ・ホームページによる公表 2社( 公表分と合わせて9社) ( ・制度周知パンフレットの作成 ・「産業廃棄物自主行動計画」説明会 (2回開催、合計 40 社出席) ・ホームページによる公表 7社)	環境局 廃棄物指導課
12 小学校・中学校における環境教育の推進（再掲）	参照 4 - (2) - イ - 14	
13 KES学校版の取組校の拡大（再掲）	参照 4 - (2) - イ - 16	
14 「京都環境賞」の実施 市民の自主的な環境保全活動を更に推進するため、先進的・斬新的な手法等で地球温暖化防止や循環型社会の形成など、環境保全に関する将来性のある活動に取り組んでいる方を表彰する。	8/1～10/1 まで募集を行い、選考委員会で被表彰者を決定した。 (表彰は京都環境賞 1 件、特別賞 5 件 : 表彰式 11/23)  応募件数 30 件( 29 件)	環境局 環境管理課
15 「チャレンジ・エコライフ・コンテスト」の実施（再掲）	参照 4 - (2) - ア - 9	

<p>17 「伏美eco市」の実施（旧名称「伏見リサイくるっとフリマ」）  リサイクルという最も身近ですぐに行動に移しやすい環境活動であるフリーマーケットに、楽しみながら環境について考えることのできる「環境啓発コーナー」を併設し、身近な生活環境から地球環境に至るまで、環境問題に対する区民意識の向上を図ることを目的とする。  本年度からは、「伏美eco市」に名称を一新し、環境啓発イベントとしての更なる発展を図るとともに、フリーマーケットの企画運営を納所地域ごみ減量推進会議に移管することにより、区民が主役のまちづくりを積極的に推進し、環境活動の輪を一層広げることを図っている。</p>	<p>日時 10/13 午前 10 時～午後 3 時  会場 伏見桃山城運動公園 来場者数 約 2,500 人  内容 ・リサイクル・フリーマーケット( 86 区画)  ・環境啓発コーナー  企画・運営 「きらり伏見区まちづくりプロジェクト会議」  区民ボランティアなどで構成、平成 19 年度メンバー総数 45 人。企画・運営の検討のため計 6 回開催した。    ( 「伏見リサイくるっとフリマ」  日時 11/12 午前 10 時～午後 3 時  * 雨天のため 11/11 から順延して開催した。  会場 伏見桃山城 来場者数 約 1,800 人  内容 ・リサイクル・フリーマーケット(75 区画)  ・環境啓発コーナー  企画・運営 「きらり伏見区まちづくりプロジェクト会議」  区民ボランティアなどで構成、平成 18 年度メンバー総数 62 人。企画・運営の検討のため計 10 回開催した。 )</p>	伏見区役所 総務課
---	--	--------------

### （3）高度情報通信社会への対応

<p>4 情報化関連トラブルに関する啓発冊子類による情報の提供  情報通信技術の利用が困難な市民にも配慮し、啓発冊子類を利用して情報化関連トラブルへの情報提供を推進する。</p>	<p>・生活情報誌「マイシティライフ」No.194 に、IT 系の投資ビジネスを題材にマルチ商法啓発記事掲載  ・19 年度も引き続き、京(みやこ)くらしの安心安全情報を毎月発行し、不当請求・架空請求の被害相談件数等を掲載。    ( ・生活情報誌「マイシティライフ」No.190 に「電話機リース被害」記事掲載  ・高齢者向け消費者啓発パンフレット「悪質商法！高齢者がねらわれる！！」に架空請求についての記事を掲載。  ・18 年 10 月より京(みやこ)くらしの安心安全情報を毎月発行し、不当請求・架空請求の被害相談件数等を掲載。  ・生活情報誌「マイシティライフ」No.192 に「架空請求業者一覧」記事掲載。 )</p>	文化市民局 市民総合相談課
---	--	------------------

取組内容	推進状況	担当課
7 ホームページ等の情報通信技術を活用した講座、教室等の学習情報の提供 生涯学習に関する情報を、インターネット及び携帯電話サービスなどにより提供し、市民の生涯学習活動を支援する。	アクセス件数 9,900 件(9月末現在) ( 18,400 件)	教育委員会 生涯学習推進担当
8 京エコロジーセンターにおける環境保全に関するパソコンシステムでの情報の提供 センターの活動をホームページ上で紹介する。さらに環境に関する幅広い情報の発信拠点としての機能を充実させる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページの追加更新</li> <li>・図書検索システム上の図書の追加更新 など</li> <li>(</li> <li>・ホームページの追加更新</li> <li>・図書検索システム上の図書の追加更新</li> <li>・新パソコンシステムの検討 など)</li> </ul>	総合企画局 地球温暖化対策室

#### (4) 京都固有の生活文化に根ざした活動の推進

1 生活文化に関する講座等の開催 消費生活講座などの事業の中で、テーマとして「生活文化」を取り入れて開催する。	第3回 11/9「暮らしのなとくゼミナール」を「環境に配慮した生活～京都固有の“しまつ”的文化を考える～」をテーマに実施 参加者 46 人 ( 8/8 第2回「暮らしのなとくゼミナール(夏休み親子教室)」の開催 テーマ:インターネット,リサイクル 対象:小学生およびその保護者 参加者 33 人)	文化市民局 市民総合相談課
5 小学校給食における地産地消(知産知消)の推進 (再掲)	参照 4 - (2) - イ - 12	
6 「小学校出前板さん教室」の開催 (再掲)	参照 4 - (2) - イ - 13	
7 「食の海援隊・陸援隊事業」の実施 (再掲)	参照 5 - (1) - 13	
8 旬の時期の栽培推奨による京都市内産の野菜の減農薬・減化学肥料栽培の普及 (再掲)	参照 5 - (1) - 14	
9 小学校・中学校における環境教育の推進 (再掲)	参照 4 - (2) - イ - 14	
10 京町家なんでも相談の実施 (財)京都市景観・まちづくりセンターにおいて、京町家に関する市民からの相談等について、センター職員が不動産業者、大工・工務店、建築士と連携して「京町家なんでも相談」を実施する。	相談件数 234 件(9月末現在) ( 311 件)	都市計画局 都市づくり推進課

## 多重債務相談の充実について

京都市では、本年12月から、多重債務で悩んでおられる方に「安心につながる情報の提供」や「債務整理方法等に関する情報の提供」、「債務状況の把握」、「弁護士等の専門相談窓口への確実な取組」など、専門家への橋渡しのための相談を充実します。

本相談事業の充実に当たっては、以下の取組をあわせて実施します。

### 記

#### 1 「多重債務相談専用ダイヤル」の新設

- (1) 開設日 平成19年12月3日(月)
- (2) 専用電話番号 075-256-3160
- (3) 相談時間 午前9時から午前12時まで、午後1時から午後4時まで
- (4) 対象者 多重債務に関して悩んでおられる方(市内在住の方)

#### 2 多重債務問題に関するパンフレット

- (1) パンフレット名 「あきらめないで! 多重債務は必ず解決できます!」
- (2) 配布開始日 平成19年12月3日(月)
- (3) 形状等 A4判 4ページ
- (4) 部数 10,000部
- (5) 配布場所 市民総合相談課、各区役所・支所、市庁舎案内所等

#### (参考)

- \* 以上の内容については、平成19年11月27日に広報発表を行いました。
- \* 12月3日から\_\_\_\_日の\_\_\_\_日間の相談件数は、次のとおりです。  
総相談件数\_\_\_\_件(うち電話相談\_\_\_\_件、来所相談\_\_\_\_件)

## 京都市消費生活審議会 会議録

- 1 日 時 平成 19 年 12 月 21 日 ( 金 ) 午後 2 時 ~ 午後 4 時
- 2 場 所 市民生活センター研修室
- 3 出席者 消費生活審議会委員 12 名 ( 五十音順 )  
井戸洋委員 , 大谷貴美子委員<sup>2</sup> , 伊藤義浩委員 , 狩野佳代子委員 ,  
北村純子委員 , 小林智子委員 , 高田艶子委員 , 野村秀和委員<sup>1</sup> ,  
佛円清委員 , 三宅宏美委員 , 三好悦子委員 , 若杉陽美委員  
\* 1 消費生活審議会会長 \* 2 表示・包装適正化部会長

### 京都市

文化市民局長 山岸吉和 , 市民生活部長 鹿島郁弘 ,  
市民総合相談課長 長谷川淳一ほか

( 関係局 )

総合企画局 地球温暖化対策推進室担当課長補佐 中井秀和  
環境局 循環企画課長 瀬川道信  
保健福祉局 健康増進課担当係長 杉山利香  
保健福祉局 生活衛生課担当課長 土井直也  
都市計画局 建築指導課 粕井太計司

- 4 議 題 別紙次第のとおり

### 5 概 要

#### ( 1 ) 各部会からの報告

( 事務局から , 6 月 28 日開催の審議会では , 講演を行った関係で , 部会報告を省略したので , 3 月 , 5 月に開催した部会についても今回報告を行う旨 , 説明 )

##### ・ 表示・包装適正化部会

( 事務局から , 平成 19 年 3 月 19 日の部会開催内容を報告 )

( 事務局から , 今回配布した資料により , 現在 , 取組中の調査等について説明 )

##### ・ 消費者苦情処理部会

( 事務局から , 今回配布した資料により , 平成 19 年 5 月 7 日 , 11 月 1 日の部会開催内容を報告 )

#### 【質疑】

野村会長 2 つの部会のこれまでの審議経過等が報告されました , 質問 , あるいは部会に属する委員さんから補足的な発言があれば , お願いします。

( 委員から発言無し。 )

野村会長 よろしいですか。それでは , 質問 , 補足意見等はございませんので , この 2 つの部会報告について , 審議会として承認するということを議題として提案させていただきます。これについて御意見はございませんか。

委員一同 (異議なし。)

野村会長 それでは部会報告を審議会として承認したいと存じます。事務局から報告があったマニュアル等、いろいろなものが今後の消費者行政の執行の中で活用されることが確認されました。

## (2) 京都市消費生活基本計画の推進状況について

(事務局から、資料に沿って取組の概要を説明)

### 【質疑】

小林委員 まず質問として、多重債務相談、まだ実施されていないが「消費生活週末(土・日)電話相談の充実」など、窓口をたくさん作っていただくのは良いことだが、それに関わる相談員は大変な状況だと思う。それに関わる人材は十分にあるのかお尋ねしたい。

要望として、電子メール等による相談をこれから実施ということだが、学生に結構、被害が起こっていることから、そういうところでのアピールをしていただけたら良いと思う。新学期を迎えるときに、大学生協でも新入生に向けてサポート活動をたくさん行っており、その中で、電子メール相談をしっかり広報できるようにしていただきたい。

ごみ有料化ということで、分別、ごみ問題に関心が高まっている。計画ではシンポジウム、フォーラム等が掲載されている。大きな取組も大切だと思うが、ぜひ小さな取組、出前講座などを環境の面でも、しっかりお願いしたい。

長谷川課長 相談員の体制に関しては、多重債務では、12月3日から20日までの、実相談日数14日間で総数82件という状況である。当課に来所が難しい場合は、電話で弁護士会のクレジット・サラ金相談に予約を入れて、相談に行くよう勧奨も行っている。

平成16年度をピークに消費生活相談の相談件数は減少しており、現在、平成13年度なみの年間8千件弱というのが、ここ1、2年の状況であり、現在の状況では、現行の体制で対応できると考えている。今後どのような状況が起こるか分からないが、必要な体制整備は行っていく。

週末相談は、NPOの有資格者の会に実施委託しているが、これも、件数的には落ち着いてきた状況にある。

メール相談は神戸で実施しているので、いろんな条件整備をして早急に行いたい。その際は、お話をあった広報の取組と併せて御協力いただけたらなと考えている。

瀬川課長 環境、ごみ問題についての出前トークは、京都市の中でもトップクラスの出演率で実施している。プロジェクト推進室を通して申し込んでいただくのが正式ルートであるが、そのほか、ごみ減量アドバイザーを各まち美化事務所に配置しており、地域の人がまち美化事務所の会議室を使ってアドバイザーを交えた研修会を開くことも可能としているので、まち美化事務所にぜひ御相談いただきたい。ごみ減量アドバイザーで対応できない場合は、本庁でも対応するなどしているので、ぜひ御利用いただきたい。

井戸委員 すべての事業・取組で実施済、完了とならないことは、よく分かるが、その内訳について、資料7では、18年度の未着手22が持ち越されて、19年度の取組

が44になり、そのうち14が未着手となっている。この中に前年度から引き続き未着手となっているものがあるのか。

長谷川課長 計画は5年間で取り組む計画であるので、年次的に着手していないものはある。

井戸委員 未着手の中に、「不適正な取引行為についての事業者、事業者団体への周知徹底」など、いわゆる悪質業者に対する対策とかの関係の項目が多い。おそらく該当するような非常に悪質な業者が少ない、ある程度時間が経過してからでないと事務的にも対応に至らないという事情もあるだろうが、これらの項目は力を入れてやっていただきたい項目であり、むしろ最初に着手、実施済となるべきではなかつたかと思う。その点、いかがか。

長谷川課長 当然、これらの取組が必要ということであるが、苦情処理部会で報告させていただいたように規定整備から始めていた状況があり、これから事業者団体の皆様との交流も盛んにしながら、これら取組についても着実に推進してまいりたい。

野村会長 先ほどは、環境局から直接、現状についてお話しいただいた。間接的に取り次いで説明するよりも、委員の皆さんにお集まりいただくときに参加いただき審議会の雰囲気も掴んでいただきたいという意味合いも込めて、事務局から参加をお願いして、わざわざお越しいただいた。折角、お越しいただいているそれぞれの部局についての問題点等、質問、意見等があれば、この機会に出していただければ、非常に意義があろうかと思います。続いての発言をお願いします。

狩野委員 私の団体でも、出前トークは、すぐに講師を派遣していただいて勉強させてもらった。

資料9の建物の耐震対策の促進では、分譲マンション耐震診断助成事業は、申込み件数0件となっているが、実施済としていること、また、これだけ色々なテーマがあるが、これらのPR方法について伺いたい。

長谷川課長 9月に事業を開始したことによって、事業は実施済としており、実績件数については、9月末では0件となっているが、年度末等、これから報告で実績数値は掲載していく。

狩野委員 実施済というのは着工しているという意味で良いか。

長谷川課長 目的が達成できれば、実施済ということで整理しており、この項目では、助成事業をやりますという内容であるため、9月から開始したことで実施済という意味である。

PRについては、パンフレット類、ホームページ等でPRしている。

若杉委員 京のごみ減量事典は全戸配布されたが、新たに転入されてきた方には、ちゃんと届いているか。

瀬川課長 昨年、10月の有料制実施前に各世帯に配布したが、区役所等に設置して転入される方等にも持って帰っていただけるようにしている。

若杉委員 プラスチックごみの分別収集について、収集の例外で、クリーニングの袋とか、サービスに伴うものは、除外すると書いてあるが、実際に除外できているのか、また、除外する必要があるのか。

瀬川課長 この10月から容器包装プラスチックごみは全市で分別収集しているが、プラマークがあるものが、法律で分別の対象とされている。クリーニングの袋とかは付いていないので分別の対象外である。

若杉委員 レジ袋は対象ですね。

瀬川課長 レジ袋は容器包装のプラに該当する。個々のレジ袋には付いていなくても大袋のほうにプラマークが付いている、というものもある。

若杉委員 私の地域は分別収集を先行してやった地域であるが、多分、ダイレクトメールなどの袋や容器の袋もプラスチックとして入っているようである。冊子をきちんと読めば書いてあるが、ちゃんと区別され分別できているのか。

瀬川課長 容器包装以外のプラは異物となるが、異物には、ハブラシ、ハンガー、クリーニング袋等があり、また、ごみ袋も異物となる。全市実施をした現段階では異物は1割程度あり、9割の方は対象物をきちんと出していただいているという状況である。

高田委員 「くらしのみはりたい」について、私も登録し、FAXで情報をいただいている。良い制度とは思うが、私の周りも、あまりまだ周知されていないようである。子ども110番が子どもの安全を保つための抑止力になっているように、消費者不安に関してみはりたいステッカーが貼ってあることが抑止力となるように、どんどん広めていただきたい。

学校における消費者教育の推進では、食育、環境とかが掲載されているが、小学生でも携帯電話を持っているなど、いわゆる消費者教育の部分では、保護者の方が戸惑うことも多いと聞いている。小学校5年生ともなれば、結構、携帯電話を持っている子もいるようで、それについて、きちんと話し合える教育の場というものを学校のほうから設けてあれば、もっと良いのではと思う。「教職員及びPTAへの情報提供の推進」は、未着手となっているが、ぜひ着手して、がんばってやってもらいたい。

ごみ減量アドバイザーについては、地域の活動の中でお目にかかる機会があり、学習会では市職員も同席する中で市民の目線でいろいろ発言いただいている。市の身近でいろいろな声を挙げていただいているようで、良い制度かなと思う。

しかし、地域における回収拠点やごみ減量の輪を広げ、いろんな取組を推進していくという点では、ごみ減量アドバイザーから、資源ごみの回収拠点を作らないかと話があつても、広げるには地域の実情と合わないところがあつて、その点については、アドバイザーも板ばさみ状態で困っている様子がある。市のほうで地域の声も聞いていただきながら、もう少し推進しやすいような取組に徐々に変えられるよう、ぜひお願いしたい。

野村会長 それでは、ただ今の御意見は御要望としてお聞きしておきます。

三好委員 街のお風呂屋さんサポート事業について、川柳の募集の方法や、お風呂屋さんへのサポートの内容など、お尋ねしたい。

土井課長 京都市域にはたくさんのお風呂屋さんがあったが、減少の一途をたどっている。10年前は、290軒くらいあったが、現在、220軒くらいしかない。10年間の間に70軒廃業されたということだが、その原因是、一つは自家風呂が普及して利用される方が少なくなったこと、もう一つは営業されていた方が御高齢になられて廃業されたということで減少している。やはりお風呂屋さんが必要な方はおられるため、廃業されると利用が不便になるので、これ以上、減少するのは食い止めようということで事業を実施した。

公衆浴場組合では、5月は子どもの日でお子様の入浴は無料、9月は敬老の日で70

歳以上の方は無料、12月は本日1時からJR二条駅で柚子を配布しており、できるだけ公衆浴場を使っていただこうということで、いろいろ事業をされている。

市では、公衆浴場をもっと市民の方に使っていただけるよう、そういう取組を宣伝している。

6月には川柳を募集し、たくさんの応募をいただき、「銭湯に通う我こそセレブなり」という作品が市長表彰となった。だいたい1浴場あたり1日100人くらいの利用だが、募集を行った6月だけは、1日平均5人増えた。営業日25日、220浴場で見れば、相当の経済効果があったと考えられる。こういった取組で、できるだけお風呂屋さんを維持していきたい。

野村会長　　更に御質問、御意見をお願いします。もうかなり出ているようですが、他の部局からお越しいただいており、こういう機会はあまりございませんので、伺いたいことなどございませんか。

（委員　発言なし）

野村会長　　それでは、議事の2番目として、基本計画の推進状況についての報告は、質問、御意見等を含めて御確認いただき、御承認いただいたということで、よろしいですか。

（委員　了承）

野村会長　　ありがとうございました。

それでは折角の機会ですので少しばかり自由に、感想なり、意見なり、要望なり、最後の時間をとらせていただきます。もし、ございましたら、お出しitいただきたいと存じますが、いかかですか。

（発言なし）

野村会長　　特にございませんか。

表示の問題は、大変身近な問題だが、審議会で、表示包装基準について検討し、事業者の話し合いを何回も行ったのが、30年近く前になる。その時点での一番の問題は、何でそんな表示をしなければならないのかという点であった。今回の、偽装の問題は、表示はされており、表示をしないことが問題なのではなく、表示内容自体が、正しくなかったり、嘘であったり、というような状況が出てきた。消費者行政の立場では表示をしてくださいということを言い、それについては、やられている。当然のことながら、本当のことを表示しているという信頼関係がなければならないはずだが、老舗とされる、業界の中ではトップと自認されるところから問題が出ていることは、相当深刻なことである。これを行政の立場で、事前に、正しく表示させる、あるいは間違っているということを分かるはずもないし、言えるわけもなく、大変難しい状況が登場していると言える。市民の暮らしを守る点で、また、真面目に事業を行っている業者の方々にとっても、由々しき問題であり、こういったことがマスコミでいろいろ報道されるようになっていることは、世の中、前進しているとみるべきなのか、複雑な思いである。

表示が定着しているが、やっと表示の内容について真偽が問題とされる時代に入ってきたという感じもある。これらの問題は、直接の当事者でないと实际上は分からぬ問題であり、企業自身の自由意志で自己申告として表示をなさっていたわけであるので、それが間違いであると後で分かった場合の責任問題は大変重いということになる。問題が発覚し、後の謝り方がどうしようもない事例があったが、消費者の信頼を失っていくと企業としての存続そのものが危ぶまれるような深刻な事態になることがいろいろ出てくるだろうと思われる。表示基準があって、それに基づいて表示し、し

かもその表示が、いろんな理由で正しくない、適正でないという事態が出てくれば、責任問題なり、事業自体の存続問題が出てくるような時代に入ってきた。そういう場合に、消費者行政を審議する審議会としては、いったいどれだけのことができるのか、できないのか、いろいろと問題は多くある。

今回の一連の問題は、どちらかと言えば古典的な表示問題であるが、我々は、議論としては、サービスに関わる表示までどうするかという議論に入ろうとしている。

しかし、ずっと昔からある有名な商品自体の賞味期限表示が実は間違っている、しかも分かっていながら指摘された当初はパート職員がやったのだろうとか、少しばかり言い訳としては幼稚で居直りに近い状況であったところもあった。今の消費者市民は、そういった事柄についての対応も含め、業者に対する厳しい評価と、真面目にやっている業者に対する暖かい評価ができるような状況になりつつあるのではないかという思いもある。また、結果的には事態が表に出ないと分からないという点では歯がゆい思いもある。

皆さんの周囲で、様々な形で、いろいろな御感想や御意見が出てくるだろうと思いますので、十分、それらの声に気を留めていただき、必要なものについては、ここで還元していただいたら幸いだと思います。

井戸委員 京都では、京都ブランドという商品が多く、そこでブランドイメージが傷つくような問題が生じると、その会社自体も困るが、たちまち京都のイメージに直結する。京都の観光など、ひどい場合には観光客が減るとかも考えられる。一つ一つの事件を見ていくと、ほとんど内部告発で、従業員とかパートの方があまりにもひどいので怒って電話してくる場合である。そのような時に、市の体制として、どのような対応をしているのか、お尋ねしたい。

また、企業の自己責任であるので、行政の側から近づいて、しっかり頼むというようなことを言えないわけでもないだろうが、なかなかしにくいというところもあるだろう。事件をめぐるシンポジウムとかで、京都では、そのようなことを出さないようにしようと決意表明するのとかも良いだろう。

鹿島部長 消費者行政の立場では、表示の基準を作っていくことであり、現時点では、当然、虚偽の中身までには至っていない。相談窓口としては、公益通報を含め、処分権限をもっている、例えば、京都府、保健所、近畿農政局等に協議していくのが基本的な部分である。更に大きな視点で何ができるのかということについては、京都全体で観光客の誘致も頑張っているところであります、いただいた御意見については、関係する会議等で取り上げ、多角的にそれぞれの部署からの意見を求めることも考えていきたいと考えている。

三宅委員 京都にたくさんの事業者があり、しかも中小零細という事業者が多いという特色をもっている中で、そういう問題を起こさない包囲網を私たちも含めて作っていくということが、すごく大事だなと思う。

一番最初に井戸委員から意見があったように、「事業者団体との連携による」というところが未着手となっている。自主行動基準の策定ということでは、野村会長が仰っていた厳しい目と暖かい支援の両面からしっかりやっていくという意味で、事業者団体の皆さんのが偽装問題を起こさないという視点でしっかり役割を果たしていくことが大事であり、それを私たち消費者も応援し一緒にやって作っていくというような関係ができたらしいなと思う。この未着手のところで少しアクションを起こしていければ良いなと思う。

野村会長 それぞれが所属している団体やお仕事の関係で、いろんな意味で行政だけに文句を言うのではなく、それぞれが果たしながら一緒にやっていこうという意味合いをこめた御発言であったと解釈している。

井戸委員も、その意味ではマスコミの立場として、いろいろな役割を果たしていた

だかなければならないし、また、果たしておいでになるわけである。小林委員の場合は、協同組合の立場として、全府的に組織力をもって、事業も行っておられる。そういう意味合いを含めて考えますと、今のお二人の御意見は非常に重要な問題提起であつただろうと思う。

大谷部会長　去年、イタリアのスローフードについて見てきたが、向こうでは零細でも優良なメーカーをみんなで助けていきましょうという姿勢がすごくあり、生産方法、材料など消費者にどう伝えていくかという点を含めて、消費者と生産者をつなぐ場がある。日本ではどちらかというと、商品を見せて食べてもらうというだけで、出来上がったものを見せることが多く、どういう材料を使っているというところまではあまり行われていないので、生産者もアピールしていただきたい。

消費者教育の立場では、馬刺しの問題、ああいうものがその値段で食べられるはずがないので、消費者サイドの感覚の問題かなと思う。500円のコンビニ弁当で、材料の原価を考え、どんな材料が使えるのかということも考えられるような消費者教育が大事だなと思う。

特に今の問題は消費者が表示を見ても分からないところで起こっている問題ばかりなので、そういうことも肝に銘じながら、今後どういったことができるか一緒に考えていきたい。

野村会長　単にサービスの表示をめぐるような問題の量的拡大ではなく、表示内容に関わって、どこまで切り込んでいいけるかというようなことを考えいかなければならぬという大変な問題である。それができるかどうか消費者行政としての枠組みの中ではなかなか難しいかなと思うが、今日おいでいただいている関係部局の様々なお仕事の関係から、そういうものをうまく組み合わせていけば、実態にもう少し近づける可能性はある。

そういう意味では、横断行政としての調整機能だけを果たしていくというようなことで、このセンターが済むかどうかという大変な問題にもつながる。そのところは、今後の議論の中で更に深めてまいりたい。

今日は、いろいろと御意見が出て大幅に時間を延長しなければならないかという覚悟を最初はもっていたが、皆様の御協力により、比較的短い時間で中身のある御意見御議論をいただいたことを非常に有難く考えている。また時間をとって御参加いただいた関係局の皆さんにもお礼を申し上げたい。

それでは、これをもちまして審議会を終わらせていただきます。最後に部長から一言お願ひします。

鹿島部長　年末のあわただしいところお集まりいただき、熱心な御議論をいただきありがとうございました。

最後に非常に大きな宿題をいただいたのかなというふうなことでございますが、何とかそういう目途も、来年度以降がんばって、何とか立ててまいれたらと思う。

野村会長からもお話がありました、関係課にも来ていただいた。これまで課題となっていたので、審議会がよりよい内容となるよう協力を得た。今後こういうスタイルで続けていければと考えている。

引き続き委員の皆様の御協力、関係課の皆様の御協力をお願いし、本年の審議会のお礼とさせていただきます。本日はありがとうございました。

(閉会)