

## 中間答申に対する市民意見

### ◎ 基本的な考え

\*太枠は具体的に修正した箇所

|   | 項目                        | 意見                                                                                                                                                                                              | 審議会の考え方                                                           | 区分 |
|---|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----|
|   | 中間答申本文 p.5 25行目～30行目      | ・「消費者が主体的に市場に参画すると言っても、…消費者の権利が保障されていることが必要である。」に、さらに、①消費者自身が、現に消費者団体を組織し、事業者との格差を是正すべく現に活動していることや、②そのような消費者団体が、現に一定の実績を挙げ、これからも一定の役割を期待されていること、③行政も、そのような消費者団体に対してできる限りの支援を行う必要がある、との指摘も必要である。 | 指摘を踏まえ、「消費者団体の役割も重要であり、行政によることができる限りの支援が必要である」を記載した。(p.6 10行目～参照) | 条例 |
| 1 | 安心・安全な消費生活環境の整備           |                                                                                                                                                                                                 |                                                                   |    |
| 2 | 消費者被害の救済                  |                                                                                                                                                                                                 |                                                                   |    |
| 3 | 消費者被害の拡大防止・未然防止のための実効性の確保 |                                                                                                                                                                                                 |                                                                   |    |
| 4 | 消費者の自立支援                  | ・「消費者の自立支援」の項目を「消費者の自立及び消費者団体の活動に対する支援」と改めてほしい。                                                                                                                                                 | 消費者の自立支援の中に広く含まれている。                                              | 条例 |

◎ 具体的な検討事項

|        | 項目     | 意見                                                                                                                                                  | 審議会の考え方                                                | 区分 |
|--------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----|
| 1 基本理念 |        |                                                                                                                                                     |                                                        |    |
| (1)    | 消費者の権利 | <p>・権利の基礎となるもの、依って立つべき根拠を明らかにすべきである。</p> <p>具体的には、「消費者の権利を擁護することは基本的人権を擁護することである」といった趣旨の内容を、条例設置の目的に明記すべきである。</p>                                   | 基本的人権の擁護は、憲法で定めている共通の理念であり、個々の条例に明記するまでもない。            | 条例 |
|        |        | <p>・権利①「確保」を「保証」に、「財産を侵害」を「財産・個人情報を侵害」にする。</p> <p>権利④「消費生活において、不当に受けた被害から迅速かつ適切に救済される権利」を「消費生活において、不当に受けた被害に対して迅速・公正な手続きにより適切な補償を受ける権利」にすべきである。</p> | 「個人情報」を加えたり、「補償を受ける」という表現に変更することにより、かえって内容が矮小化する懸念がある。 | 条例 |
|        |        | ・「消費生活において基本的な需用が満たされる権利」を盛り込むべきである。(3件)                                                                                                            | 指摘を踏まえ、7つの権利の前提に当たるものとして盛り込んだ。                         | 条例 |
|        |        | ・「健全な生活環境が確保される権利」を盛り込むべきである。(2件)                                                                                                                   |                                                        |    |

|     |               |                                                                                                                                          |                                                                                     |    |
|-----|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
|     |               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「消費者団体を組織する権利」を盛り込むべきである。(6件)</li> </ul>                                                         | <p>条例上の権利というよりも、自主的な権利として認められている。組織されていることを前提として、消費者団体への支援と消費者団体の役割の規定を盛り込んでいる。</p> | 条例 |
| (2) | 食の安全の確保に向けた取組 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・市内部での連携を基礎に効果的な施策の推進を期待する。</li> </ul>                                                            | 市における運用上の課題である。                                                                     | 他  |
|     |               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「京都市食の安全に関する基本条例」(仮称)の制定も含めて取組を強めるよう希望する。</li> <li>・項を改めて、厳しくうたってほしい。</li> </ul>                 | 市において別途検討されるべき課題である。                                                                | 他  |
| (3) | 環境に配慮した取組     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・下線部分を挿入する。<br/>「市、事業者及び消費者がそれぞれ環境<u>保全</u>に配慮した取組をすることにより、…」</li> </ul>                          | <p>広い意味での環境への対応という観点からの表現である。「保全」は取組の形態であり、内容の限定を避けるべきと考える。</p>                     | 条例 |
| (4) | 高度情報化への対応     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・下線部分を挿入する。<br/>「<u>電子商取引の急速な拡大など</u>、高度情報化の進展によって、…」</li> </ul>                                  | <p>例示することにより、限定されることを避けるべきである。</p>                                                  | 条例 |
|     | 中間答申本文 p.7    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「(5) 消費生活の向上にかかわる商品、サービス、品質、規格等について、コポルコなど国際機関に参加、連携し、国際化の視点を持って取り組むべきである。」を追加すべきである。</li> </ul> | 国としての課題である。                                                                         | 条例 |

|                    |                         |                                                  |                                                                              |    |
|--------------------|-------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----|
| (5)                | 京都に伝わる独自の生活文化の面からの施策の推進 |                                                  |                                                                              |    |
| 2 市，事業者，消費者等の責務と役割 |                         |                                                  |                                                                              |    |
| (1)                | 市の責務                    | ・「保護」という言葉が消えることで，消費者行政の後退につながらないようにすべきである。(3件)  | 「第3 基本的な考え」の中で，その必要性は述べており，具体的には「第4. 3 消費生活の安心・安全，安定及び向上」の項で担保している。          | 条例 |
|                    |                         | ・「個人情報の適正な取扱い」を盛り込むべきである。(2件)                    | 京都市個人情報保護条例で規定されている。                                                         | 条例 |
|                    |                         | ・消費者からの情報開示請求・意見表明に対する市及び事業者の応答義務を明記すべきである。(2件)  | 市の応答義務については，京都市情報公開条例で規定されている。                                               |    |
|                    |                         | ・「被害救済のための情報提供義務」を付加すべきである。(2件)                  | 被害の拡大防止・未然防止からの情報提供で担保している。                                                  | 条例 |
|                    |                         | ・「苦情処理体制の拡充」「被害救済処理の迅速化」を加えるべきである。               | 「第4. 3 (4) 被害の救済」で具体的に盛り込んでいる。また，「人材の確保および資質の向上その他の必要な施策」については，市の責務①に含まれている。 | 条例 |
|                    |                         | ・「苦情の処理のあっせん等」「人材の確保および資質の向上その他の必要な施策」を入れるべきである。 |                                                                              |    |

|     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                       |    |
|-----|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|     |        | ・警察との連携も加えてほしい。                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 指摘を踏まえ、市の責務④に盛り込んだ。                                                                                                   | 条例 |
| (2) | 事業者の責務 | ・前提として「消費者の信頼を獲得するため」という考え方を記載する必要はないか?                                                                                                                                                                                                                                                            | 「消費者の権利を尊重」に含まれている。                                                                                                   | 条例 |
|     |        | ・「消費者の権利を尊重するとともに、消費者の特性(年齢, 判断能力等)に配慮した事業活動を行うため」と指摘しているが、新たに規定すべき3項目との間の関連性が乏しいため, 独立して「消費者の権利の尊重」「消費者の特性(年齢, 判断能力等)に配慮した事業活動」を掲げるべきである。                                                                                                                                                         | 「消費者の権利の尊重」「消費者の特性(年齢, 判断能力等)に配慮した事業活動」は、全ての責務に関与する基本的な事項であるため、前段に掲げている。                                              | 条例 |
|     |        | <p>・下線部分を挿入する。</p> <p>「事業者は、消費者の権利を…に配慮し、<u>企業の社会的責任を自覚し、その自主的なルールを確立した事業活動を行うため、…</u>」</p> <p>① <u>法令遵守(コンプライアンス)の、更に前向きな自主行動基準</u>の策定促進</p> <p>&lt;現行6項目&gt;</p> <p>② 品質その他の内容の向上並びに<u>広告</u>, 表示, 包装及び計量の適正化</p> <p>③ 消費者の選択に必要な、<u>明確かつ平易な情報提供</u>による公正な取引の確保</p> <p>⑤ 現行条例第3条(5)をそのまま生かす。</p> | <p>①法令遵守は、規定すべき以前の当然の要素である。</p> <p>②指摘のとおり、追加した。</p> <p>③指摘を踏まえ、「適切かつ明確平易な」と記載した。</p> <p>⑤条文化の際には、現行の規定を尊重すべきである。</p> | 条例 |

|     |                     |                                                                                                                                                  |                                                                                |    |
|-----|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----|
|     |                     | ・「③ 消費者の選択に必要な情報提供による公正な取引の確保」を「消費者の選択に必要な情報提供および契約条項や勧誘行為の適正化による公正な取引の確保」(消費者基本法第12条参照)と改めるべきである。                                               | 「第4.3(3) 不当取引」の中で検討を行っている。                                                     | 条例 |
|     |                     | ・消費者からの情報開示請求・意見表明に対する市及び事業者の応答義務を明記すべきである。(再掲)(2件)<br>・「被害救済のための情報提供義務」を付加すべきである。(再掲)(2件)                                                       | 「第4.3(1) 安全の確保」で事業者の立証責任を盛り込んでいる。一般的な情報開示応答については、事業者の自主行動基準の策定の中での対応に委ねるべきである。 | 条例 |
|     |                     | ・「契約条項の適正化・合理化」を付加すべきである。(2件)                                                                                                                    | 指摘を踏まえ、「適切かつ明確平易な契約条項の使用」を追加した。                                                | 条例 |
|     |                     | ・「明確かつ平易な契約条項の使用」を入れるべきである。                                                                                                                      |                                                                                |    |
| (3) | 消費者の役割              | ・消費者団体に広い役割を認めるが必要になってくると思う。                                                                                                                     | 後記の「消費者団体の役割」で対応する。                                                            | 条例 |
|     |                     | ・「消費者団体を組織し、行動すること」を盛り込むべきである。                                                                                                                   | 全ての消費者の役割とはならない。                                                               | 条例 |
| (4) | 市、事業者等、消費者等の連携と相互理解 | ・「③ 消費者団体は、…進めるべきである。」は、この項目に含まれる事柄ではない。<br>むしろ、消費者団体の役割として、独立した項目を設け、「消費者個人の人々の権利の実現を支え、消費者啓発に取り組むこと」「消費者被害の未然防止及び被害の救済」「消費者団体相互間の連携」を掲げるべきである。 | 指摘を踏まえ、事業者団体、消費者団体の役割を独立して別に項を設けた。                                             | 条例 |

|                     |       |                                                                                                                                                                                                                             |                                                                           |    |
|---------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----|
|                     |       | ・消費者団体についての定義を定め、その責務を規定することで支援が行えると思料されるので、市の責務とする前提として、消費者団体の位置付けと責務を規定するべきである。                                                                                                                                           |                                                                           |    |
| 3 消費生活の安心・安全，安定及び向上 |       |                                                                                                                                                                                                                             |                                                                           |    |
| (1)                 | 危害の防止 | ・権利規定が「安全の確保」となっていることを考慮し、「安全の確保」という表題にしてはどうか。                                                                                                                                                                              | 指摘のとおり、「安全の確保」に改めた。                                                       | 条例 |
|                     |       | ・リコール制度について、法律よりも強く、条例の中にリコールを迅速に行うべきと明記するのは難しいのではないかと。迅速に手立てを整えるという精神を盛り込んだらいいのではないかと。                                                                                                                                     | リコールを想定した表記ではなく、被害の拡大防止の観点からの情報提供のあり方について表記している。                          | 条例 |
|                     |       | <p>・「② 緊急危害の情報提供(権利①，⑤)」を以下のとおりに分割し、新設項目③を置く。</p> <p>「② 緊急危害の情報提供(権利①，⑤)<br/>万一、消費生活の安全が脅かされた場合、…一定の要件の下に、ただちに商品，サービス，<u>事業者名簿等</u>を情報提供する。」</p> <p>「③ 緊急危害防止措置<br/>商品，サービスの安全基準，リコールならびに禁止命令を市の権限によって発動しうる措置を講ずべきである。」</p> | <p>②「事業者名等」に含まれている。</p> <p>③市域を超えた広域な問題となる可能性が極めて強いため、法令の対応に求めるべきである。</p> | 条例 |

|     |              |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                |         |
|-----|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| (2) | 適正な表示等，適正な価格 | <p>・視覚障害者をはじめとした障害者への配慮についても言及すべきである。</p> <p>・下線部分を挿入，修正する。</p> <p>「イ 表示は商品等を…新たな課題として<u>商品・サービスに係る表示・包装は，誰にでも見やすくわかりやすい(ユニバーサルデザイン)</u>，また環境保全に配慮した観点から検討すべきである。」</p>                                             | <p>指摘を踏まえ，「サービスの内容・取引条件に関する表示，子ども，高齢者，障害者等にもわかりやすい表示，高齢者，障害者等にも配慮した包装の観点等」に改めた。(p.11 8行目～参照)</p>               | 条例      |
| (3) | 不当取引         | <p>・悪質商法や新たな手口に対して迅速に対応できるように，「不当取引」の範囲を広げてほしい。</p> <p>例えば，「恋人商法」「次々販売」「高齢者障害者への不要品販売」「架空請求」「断定的判断の提供」「不招請勧誘」「紳士録商法等の2次被害」「消費者契約法10条違反行為」「契約解除権等の不当制限条項」「クレジットカード等の不正利用の責任負担条項」「加盟店管理責任」に係る条項等を追加規定すべきである。(9件)</p> | <p>指摘を踏まえ，クレジット会社における加盟店管理責任及び勧告に従わない悪質な事業者について公表した場合のクレジット会社への通知を盛り込んだ。</p> <p>他の具体的行為については，規則・基準の中で検討する。</p> | 条例<br>他 |
|     |              | <p>・現行条例第14条の勧告に従わないときは，当該不当取引に基づく代金等の立替払いをした信販会社に対し，勧告に従わない旨を通知することができるとの規定を設けるべきである。(2件)</p>                                                                                                                     |                                                                                                                | 条例      |
|     |              | <p>・「③ 消費者の選択に必要な情報提供による公正な取引の確保」を「消費者の選択に必要な情報提供および契約条項や勧誘行為の適正化による公正な取引の確保」(消費者基本法第12条参照)と改めるべきである。(再掲)</p>                                                                                                      |                                                                                                                | 条例      |



|     |       |                                                                           |                                                                                              |   |
|-----|-------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|     |       | ・65歳以上のクレジット契約について、信販が審査を厳格にするよう設けてほしい。                                   | クレジット契約等の審査基準は、条例で規定すべき内容ではない。                                                               | 他 |
|     |       | ・賃貸住宅の原状回復をめぐるトラブルを解決するために、自然損耗、通常使用損耗の回復費用を賃借人に負担させる条項も不当取引の類型に加えるべきである。 | 国土交通省によるガイドラインで対応している。                                                                       | 他 |
| (4) | 被害の救済 | ・「市民生活センター」を条例上明確に位置付けるべきである。(3件)                                         | 基本法の国民生活センター（独立行政法人で法人格を有している）とは、組織的な性格を異にしている。また、多方面にわたる対応が必要なケースもあり、センターだけに特化して規定できないと考える。 | 他 |
|     |       | ・相談業務、啓発業務の拡充を図り、消費生活相談員の地位を明確にしてほしい。(2件)                                 | 市における運用上の課題である。                                                                              | 他 |
|     |       | ・「① 市による消費生活相談の位置付けの明確化」に「の質・量的充実」を入れてほしい。                                |                                                                                              |   |
|     |       | ・消費生活相談員の「人材の確保および資質の向上」(消費者基本法第19条2項)を盛り込むべきである。(2件)                     |                                                                                              |   |
|     |       | ・市は休日の消費生活相談の窓口を確保すべきである。その対応を民間に任せ、市はノウハウ、情報の提供、資金の援助を検討すべきである。          |                                                                                              |   |

|  |                                                                                                                                                                                                                             |                                      |    |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「相談員の義務の明確化」を盛り込むべきである。例えば、あっせん等を終了する際に、以下の点を義務付けるべきである。</li> <li>①業者に、どのような連絡をしたのか相談者に伝える。</li> <li>②市民生活センターでの相談、あっせん等の終了に不服がある場合は、現行条例第17条、18条のような方法があることが書かれたコピーを渡す。</li> </ul> | 市における運用上の課題である。                      | 他  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談窓口で受け付けないことがないよう願う。</li> </ul>                                                                                                                                                    | 規則・基準の中で検討する。                        | 他  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情処理委員会の活性化を図るため、利用手続き制度の見直しや要件の拡大などを検討するべきである。(2件)</li> </ul>                                                                                                                      |                                      |    |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん不調の際に対応する委員会を設置すべきである。</li> </ul>                                                                                                                                               | 助言・あっせん→調停という流れの関係から要件等、慎重な判断が必要である。 | 他  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・審議会の調停を活性化し、審議会の調停の直接申立権を消費者に付与すべきである。(2件)</li> </ul>                                                                                                                               |                                      |    |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者保護審議会への申出を簡単に誰もができるようにしてほしい。</li> </ul>                                                                                                                                          | 規則・基準の中で検討する。                        | 他  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・訴訟援助の幅を広げるという趣旨は賛同できるが、事業者側からの提訴はどのようなケースなのか、具体的ケースを想定した検討が必要である</li> </ul>                                                                                                         | 与信契約を伴う場合のクレジット事業者からの提訴等を想定している。     | 条例 |

|  |  |                                                                                                               |                                                |    |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----|
|  |  | ・訴訟援助制度の適用要件を緩和すべきである。(3件)                                                                                    | 国において検討されている消費者団体訴訟制度の結論を見極めた上で判断するのが妥当であるとする。 | 条例 |
|  |  | ・訴訟援助の要件としての「審議会への付託」については、「審議会による調停への付託」という意味であるならば、要件が極めて狭くなるので反対である。<br>また、「予算の範囲内」(現行条例第17条)との文言は省くべきである。 |                                                |    |
|  |  | ・訴訟の援助制度については、援助要件の拡大と基金制度を設ける必要がある。                                                                          |                                                |    |
|  |  | ・「訴訟援助制度の適用要件の整備」に関連して、消費者団体が消費者の権利を代表して関わる訴訟においても援助が必要である。(2件)                                               |                                                |    |
|  |  | ・訴訟援助の要件としては、公益性や他の同種事案の発生状況などを勘案すべきである。                                                                      |                                                | 他  |
|  |  | ・「④ 苦情処理等における関係機関との連携強化」について、国や他都市との連携だけでなく、区役所をはじめとする京都市の窓口機関同士の連携も必要ではないかと思う。                               | 市における運用上の課題である。                                | 他  |
|  |  | ・多重債務者の救済についても検討すべきである。                                                                                       |                                                |    |

|     |              |                                                                                                           |                                                                           |    |
|-----|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----|
| (5) | 被害の拡大防止・未然防止 | <p>・市が商品テスト等をする任務も盛り込むべきであり、そのための施設設置ないし外部委託の予算措置も盛り込むべきである。</p> <p>なお、商品テストの結果の公表にあたっては、実名公表とすべきである。</p> | <p>外部委託の予算化は既に行っている。</p> <p>国民生活センターをはじめとする関係機関等との連携を強化することで対応すべきである。</p> | 他  |
|     |              | <p>・「① 迅速かつ適切な情報提供の促進」の「被害の未然防止」について、相談事例のインターネットでの掲示などを実施し、タイムリーな情報の公開をしてほしい。</p>                        | 市における運用上の課題である。                                                           | 他  |
|     |              | <p>・消費者に対しての情報提供(悪質業者名、手口、危険商品等)が迅速にできるシステムを作してほしい。</p>                                                   | 「第4.3(5)① 迅速かつ適切な情報提供の促進」「同② 不当取引における緊急情報提供」に含まれている。                      | 条例 |
|     |              | <p>・不当な取引等を行った事業者の「改善」状況についての確認・情報提供も必要である。</p>                                                           | 市における運用上の課題である。                                                           | 他  |
|     |              | <p>・不当業者に対する氏名公表の適用要件を緩和すべきである。</p>                                                                       | 「第4.3(5)④ 不当取引における緊急情報提供」に含まれている。                                         | 条例 |
|     |              | <p>・「② 不当取引における緊急情報提供」に対しては、高度情報化の中で、被害が即時・大量・同時的にあることを踏まえ、すばやい対応ができるようにすべきである。</p>                       |                                                                           |    |

|  |  |                                                                               |                                                                                                                                                                                                            |    |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|  |  | ・業者への指導，公表，業務停止命令が迅速に行えるようにしてほしい。                                             | 業務停止命令は法の定めた手続きで対応すべきものである。<br>その他については，「第4.3（5）④ 調査，指導・勧告，公表の迅速化」に含まれている。                                                                                                                                 | 条例 |
|  |  | ・市長への申出制度の整備に関しては，制度の広報及び申出の簡便化も合わせて検討される必要がある。(2件)                           | 規則・基準の中で検討する。                                                                                                                                                                                              | 他  |
|  |  | ・悪質な宅建業者に対して，条例による罰則を課すよう盛り込んでほしい。                                            | 関連法令に委ねるべきである。                                                                                                                                                                                             | 条例 |
|  |  | ・勧告，改善命令に対し，なおかつ違反を継続する場合等に罰則を適用するのがよい。(2件)                                   | <p>法律の専門家による「罰則検討委員会」を設け，検討した結果，以下の結論となった。</p> <p>①現時点では，条例に罰則規定を置かず，特商法等の現行の罰則規定に当てはまると見られる場合に，警察に告発するなど罰則規定の積極的な活用を図るべきである。</p> <p>②悪質商法及び悪質業者についての情報の提供及び公表をこれまで以上に積極的に行うことにより，消費者被害の発生防止に努めるべきである。</p> | 条例 |
|  |  | ・罰則を含めどのような手法が最も効果的かと問題提起をしているが，該当する行為があればすみやかに企業名・氏名の公表をすることがよい策ではないかと考えている。 |                                                                                                                                                                                                            |    |
|  |  | ・抑止力の観点から罰則規定を検討する趣旨は理解できるが，罰則をどのような行為に対して設けるのか等，十分検討する必要がある。(2件)             |                                                                                                                                                                                                            |    |

|             |                  |                                                                                     |                                                      |    |
|-------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----|
| 4 消費者の自立支援  |                  |                                                                                     |                                                      |    |
|             | 中間答申本文 p.13      | 「4 消費者の自立支援」に関して、消費者と事業者との間に情報の質・量、交渉力等の格差があるために、自立を支援するという事を、条例の中にもはっきりと盛り込むべきである。 | 指摘を踏まえ、「基本理念」に記載した。(p.7 3行目～参照)                      | 条例 |
| (1)         | 消費生活に役立つ情報の提供促進  | ・相談業務、啓発業務の拡充を図り、消費生活相談員の地位を明確にしてほしい。(再掲)                                           | 市における運用上の課題である。                                      | 他  |
| (2)         | 消費者教育・啓発の充実      | ・老人に向けて、福祉との協力をすべきである。                                                              | 市における運用上の課題である。                                      | 他  |
|             |                  | ・若者に向けて学校と協力し啓発を行うべきである。特に義務教育終了時(中学3年生)と大学入学時。                                     |                                                      |    |
|             |                  | ・知的障害者及び精神障害者についても、消費生活に係る判断能力及び知識の面で制約があるため、障害者への配慮についても言及すべきである。                  | 指摘を踏まえ、「市は若年者、高齢者、障害者等、判断能力あるいは…」に改めた。(p.15 16行目～参照) | 条例 |
| (3)         | 消費者団体による消費者教育の推進 | ・財政的な裏付けをしてほしい。                                                                     | 市における運用上の課題である。                                      | 他  |
| 5 施策の総合的な推進 |                  |                                                                                     |                                                      |    |
| (1)         | 基本計画の策定          | ・進捗状況について、PDCAのマネジメント手法にもとづいていく必要がある。                                               | 指摘を踏まえ、策定段階における審議会の関与、審議会への進捗状況の報告を盛り込んだ。            | 他  |
| (2)         | 基本計画への市民意見の反映    |                                                                                     |                                                      |    |

| 6 その他 |               |                                      |                               |    |
|-------|---------------|--------------------------------------|-------------------------------|----|
| (1)   | 条例及び審議会の名称の変更 | ・条例の名称を「京都市消費者の権利に関する条例」とすべきである。(3件) | 条例の名称は「京都市消費生活条例」が適当であるとする。   | 条例 |
|       |               | ・条例名は「消費生活条例」にすべきである。                |                               |    |
|       |               | ・条例の名称を「消費者基本条例」とする。                 |                               |    |
|       |               | ・審議会の名称を「消費生活審議会」とすべきである。            | 審議会の名称は「京都市消費生活審議会」が望ましいと考える。 | 条例 |
|       |               | ・審議会の名称については、「消費者政策会議」などが考えられる。      |                               |    |
| (2)   | 条例の市民への浸透     |                                      |                               |    |

◎ その他

| 意見                                                                                                                    | 審議会の考え方                                                             | 区分 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----|
| ・「消費生活」や「サービス」の中に「医療サービス」が含まれているか？                                                                                    | 広い意味での消費生活の括り方から、「医療サービス」を除外する理由はない。ただし、医療・福祉についての専門部局との協力関係が重要である。 | 条例 |
| ・条例の目的を定める条項には、消費者基本法の理念(同法1条の内容)を盛り込むべきである。                                                                          | 指摘を踏まえ、「基本理念」に記載した。(p.7 3行目～参照)                                     | 条例 |
| ・「宅地建物取引にて宅建業者の悪意により被害を受けた善意の消費者(司法か行政によって認定された者に限る等の条件は必要と思われる。))は、一定の条件のもとに行政は救済して消費者の財産を保護することができる」等の内容を盛り込むべきである。 | 京都市消費者保護条例で対応すべきものではない。                                             | 条例 |
| ・消費生活相談の現場において、消費者の権利を守り、自立した消費者として行動できるように、使いやすい条例にしてほしい。                                                            | 「第5 おわりに」(p. 17 8行目)に含まれている。                                        | 条例 |
| ・条例が活用されていることを確認する委員会の設置と、進捗状況のチェックをすべきである。                                                                           | 審議会に対応すべき問題である。                                                     | 条例 |