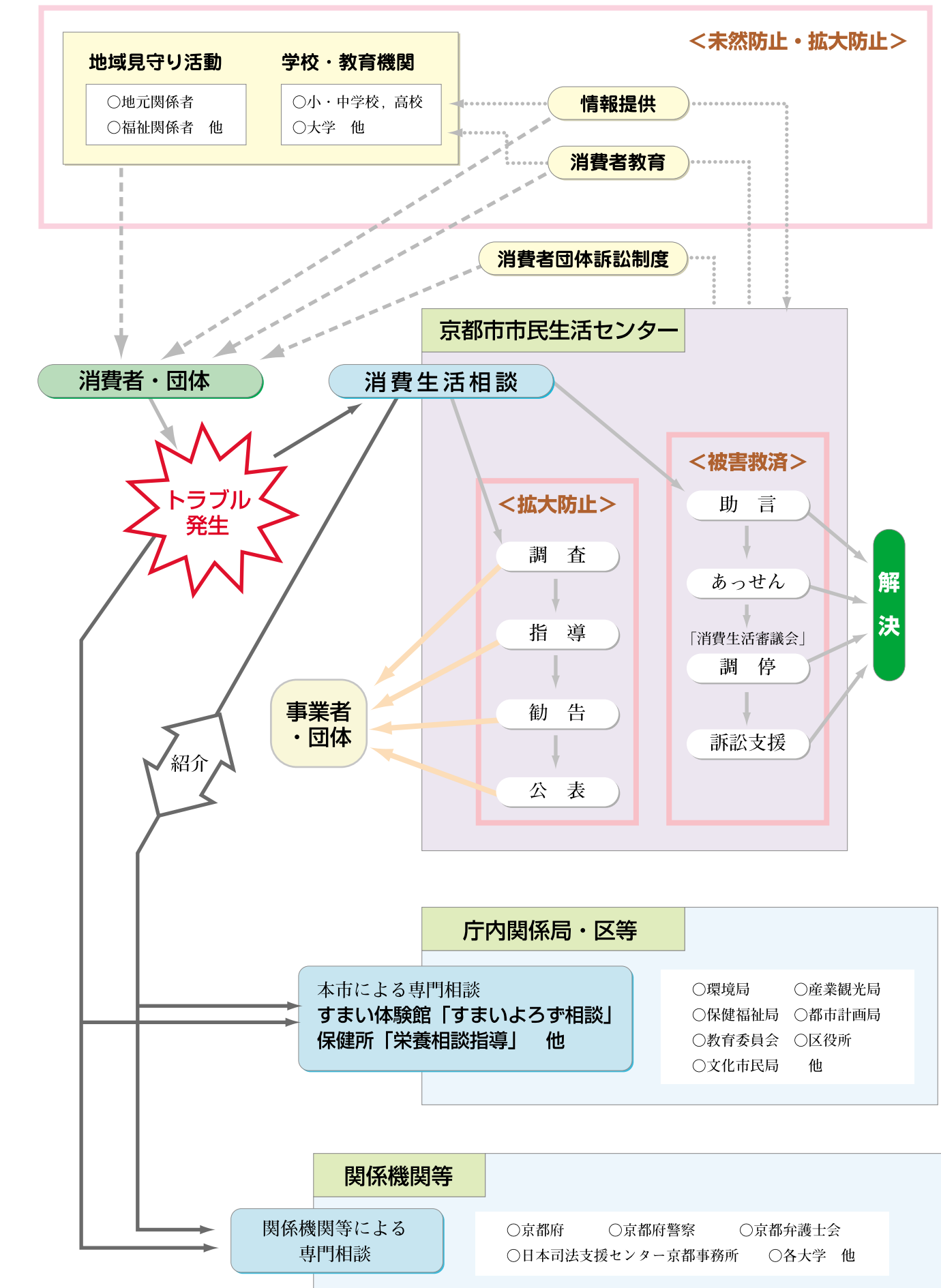
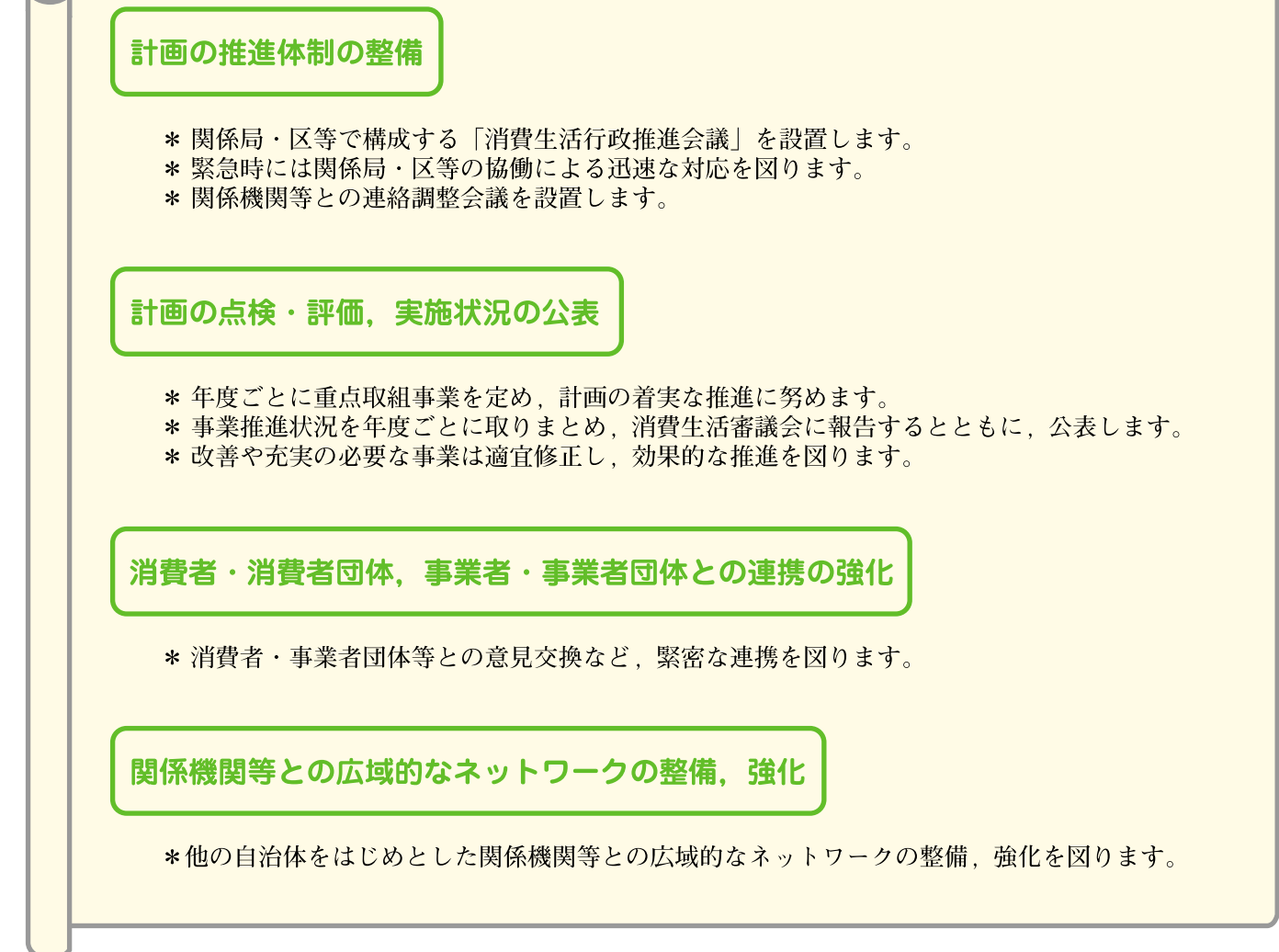


消費生活トラブルに対する取組イメージ図



●次の4項目により、計画の実効性を確保します。



※ 計画本文は市民総合相談課のホームページで公開しています。

＜市民生活センター相談のご案内＞

消費生活相談 電話 256-0800 午前9時～正午、午後1時～4時
(訪問販売やキャッチセールスなどでトラブルに遭われたときなど)

■市民生活に関する相談 電話256-2007 (市政に関する問合せなど) ■交通事故相談 電話256-2140 (示談の方法・賠償額の算定など)

時間は、いずれも午前9時～正午、午後1時～5時

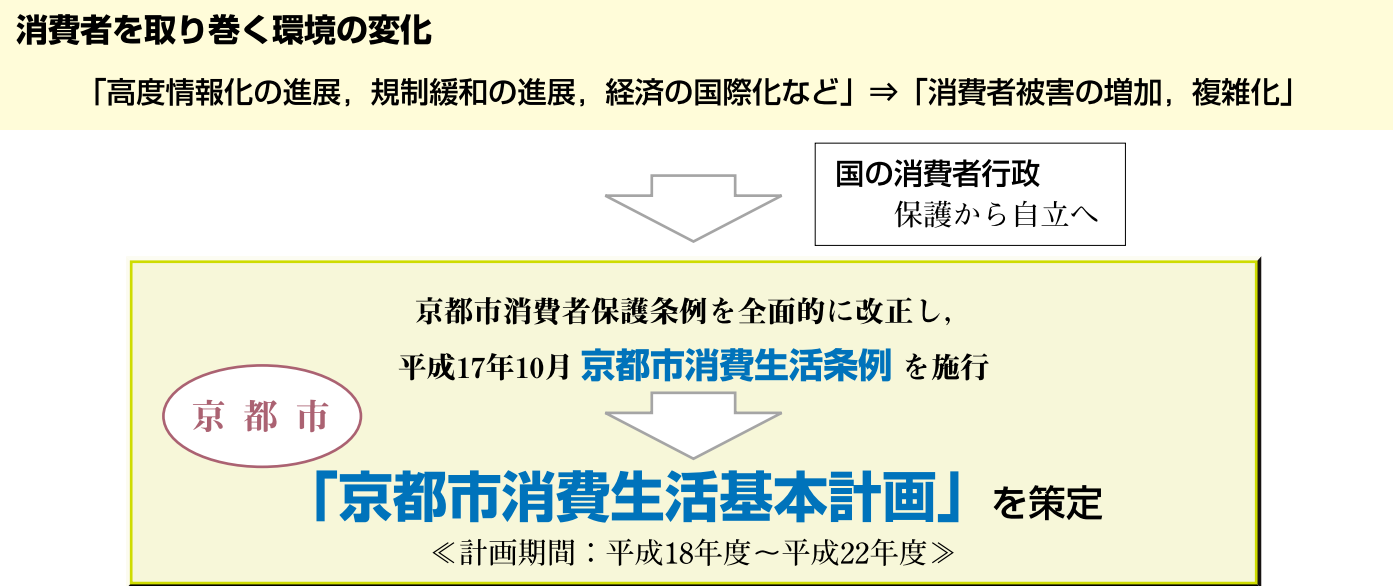
■法律相談 (弁護士による面接相談。申込み方法、相談時間等、詳細は電話256-2007にお問合せください。)

休所日 土、日、祝日、年末年始

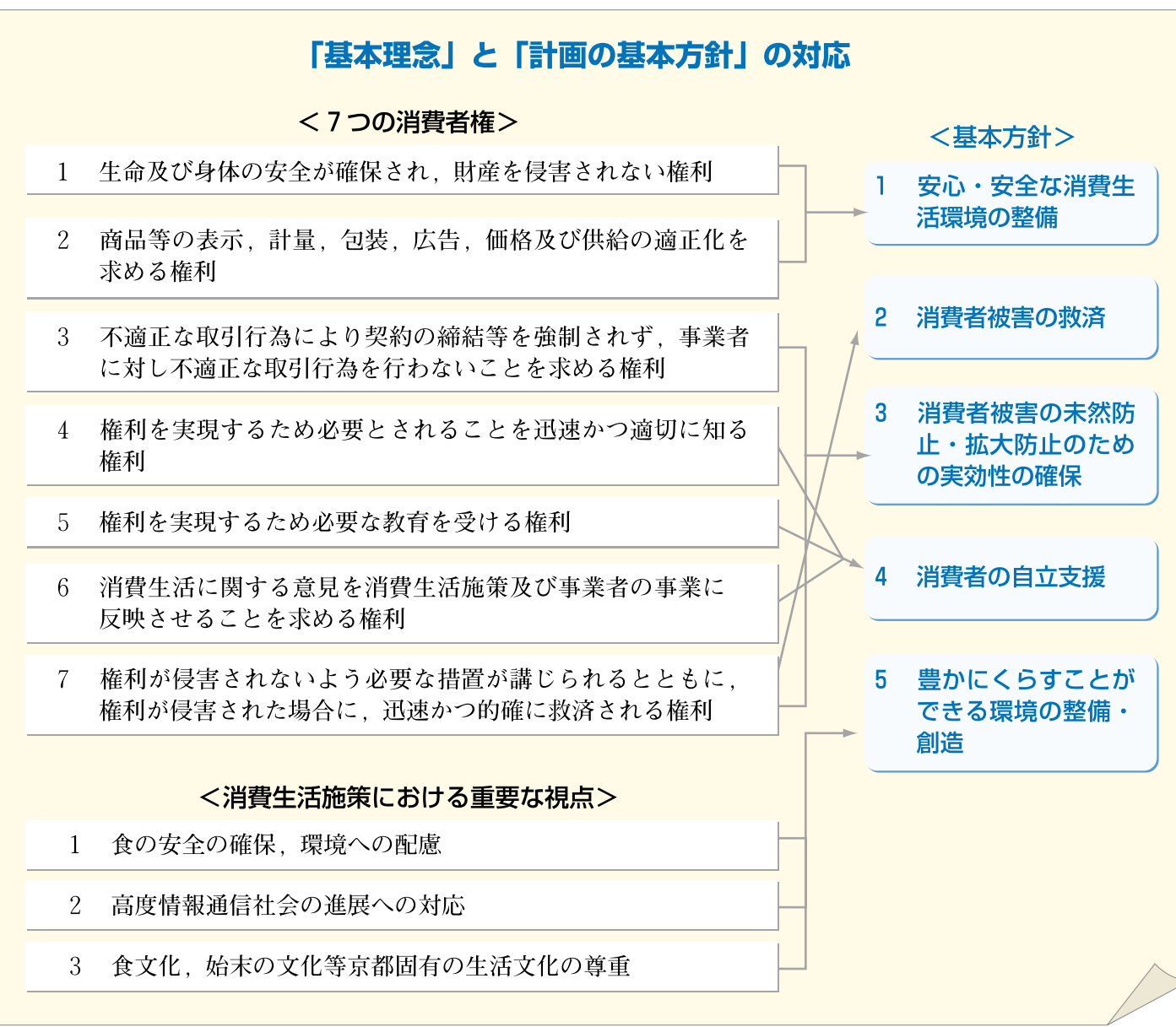
週末の緊急時の消費生活相談は 電話257-9002 へ 土・日(年末年始を除く) 午前10時～午後4時 (電話相談のみ)

京都市文化市民局 市民生活部市民総合相談課
TEL 256-1110 <http://www.city.kyoto.jp/bunshi/soudan/>

●計画策定の背景と位置付け



計画は、条例に規定する「消費生活施策における本市の基本理念」に沿って策定しています。



基本的施策は見開きページに掲載しています。

●計画期間中に、次のような施策を推進します。 *取組欄で、担当局等の名称を記載していない項目は、文化市民局が主な担当局となる取組です。

1 安心・安全な消費生活環境の整備

食品や日用品、住まい・建物に関する安全を確保し、多様な商品・サービスを自由かつ適切に選択できる環境を整備します。

消費者の年齢や判断能力等に配慮した、より適切な情報提供を目指して施策の充実を図るとともに、生活必需品について適正な価格と円滑な流通の確保に努めます。

【基本的施策】

(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

(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
- 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

＜新規に行う取組＞

- 「京（みやこ）・食の安全衛生管理認証制度」の創設（保健福祉局）
- 広告・表示等に関するガイドライン策定の検討
- 京もの履歴表示の促進（産業観光局）

＜充実させる取組＞

- 緊急時の事業者による危害情報提供への協力（1）-ア、イ
- 建物の耐震対策の促進（都市計画局）

※消費生活における基本的な需要に関する施策です。新規・充実項目以外にも次のような継続して行う取組があります。

- 食品、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
- 食品表示に関する監視、情報収集及び提供
- 商品等表示基準・単価価格表示基準・包装基準の遵守状況調査、指導等の実施
- 生活必需品についての情報の収集・提供及び調査の実施 他

4 消費者の自立支援

様々な冊子類や、情報通信技術を有効に活用し、消費生活を営むうえで有益な情報を迅速かつ適切に提供します。また、被害を受ける割合が高い若年者や高齢者に情報を届ける仕組の充実を図ります。

生涯にわたって消費生活についての学習ができるよう、消費者の年齢や特性に配慮した学習機会を充実させるとともに、自主的な学習活動を支援します。併せて、習得した知識を地域社会において率先して普及を図り、消費生活のリーダーとして活躍できる人材の育成に取り組みます。

消費生活施策に関する申出制度や消費生活に関する審議会の運営、モニター制度等の活用により、消費者が参加し、意見を表明できる様々な機会を提供します。

【基本的施策】

(1)様々な機会を通じた情報提供の推進

(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
 - エ 地域社会等におけるリーダーの育成
- (3)消費者の意見の反映

＜新規に行う取組＞

- 関係機関・団体との連携による啓発キャンペーンの実施
- 住宅用火災警報器の設置指導の実施（消防局）
- 電子メール等、情報通信技術を活用した講座の開設
- 京都府との共催事業の検討
- 消費生活に関する中学生向けの冊子の作成・配布
- 「スチューデントシティ・ファイナンスパーク」の開設（教育委員会）
- 食育指針の策定（教育委員会）
- 食育事例集の作成（教育委員会）
- 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
- 消費生活に関するリーダー育成事業の実施

2 消費者被害の救済

商品・サービスの多様化、取引・契約形態の複雑化、不適正な取引の悪質化・巧妙化等に対応するため、緊急時における特別相談窓口の設置など、消費生活相談に係る態勢の強化を図るとともに、消費生活審議会による調停制度を活用し、被害救済に積極的に取り組みます。

また、関係機関等との連携を強化するとともに、消費者団体訴訟制度についても、その動向を見定めながら支援策を検討します。

【基本的施策】

(1)消費生活相談、被害の救済

(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
- イ 関係機関・団体等との連携の強化

＜新規に行う取組＞

- 電子メール等による相談の実施
- 消費者団体訴訟制度への支援策の検討
- 日本司法支援センター京都地方事務所との連携

＜充実させる取組＞

- 消費生活専門相談員による助言及びあっせん
- 消費生活審議会の調停制度の活用
- 消費生活週末（土・日）電話相談の充実
- 事業者に対する指導等の強化
- 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
- 不招請勧誘への更なる対応の検討
- 本市の相談窓口のネットワーク化の推進
- 災害等緊急時における連携のあり方の検討

＜充実させる取組＞

- 消費生活に関する様々な情報誌、パンフレット類の発行
- 「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（保健福祉局）
- 環境に関する様々な冊子類の発行（環境局）
- 消費生活に関する啓発冊子類の設置協力施設の拡大
- 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3-(1)-ア】
- 消費生活に関する講座や教室の充実
- 計量に関する学習事業の推進（産業観光局）
- 教職員及びP T Aへの情報提供の推進
- 「出前講座」の充実（2）-イ、ウ【再掲3-(1)-ア】
- 大学コンソーシアム京都、大学等への情報提供の推進【再掲3-(1)-イ】
- 小学校・中学校・総合養護学校における食育の推進（教育委員会）
- 消費生活モニター制度の運営（2）-エ、(3)
- 地域等で活動する団体等への学習活動の支援
- 消費生活施策に関する申出制度の運営
- 消費生活審議会の運営
- 各種モニターによる消費生活に関する調査の推進
- 消費者・事業者・行政等の意見交換会の開催
- 消費者意見の事業者への提供の推進

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

事業者による不適正な取引行為に起因する消費者被害について、迅速かつ効果的に情報提供を行い、併せて、関係機関・地域等の連携によって見守り機能を発揮できる取組を進めます。

指導、勧告、公表の活用により、事業者への強力な対応を推進します。特に取引行為が悪質で迅速な対応が求められる場合は、緊急の公表等を行います。

【基本的施策】

(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・団体等との連携の強化
 - ウ 地域等におけるネットワークづくり
- (2)事業者の不適正な取引行為の防止

＜新規に行う取組＞

- 消費者団体訴訟制度への支援策の検討（1）-イ、(2) 【再掲2-(1)】
- 認知症あんしん京（みやこ）づくり推進事業の実施（保健福祉局）
- 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

＜充実させる取組＞

- 緊急時における事業者名等の公表
- 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
- 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
- 緊急時の事業者による危害情報提供への協力【再掲1-(1)-ア、イ】
- 「出前講座」の充実
- 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（1）-イ、(2) 【再掲2-(1)】
- 大学コンソーシアム京都、大学等への情報提供の推進
- 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
- 消費者団体、事業者団体との連携による情報提供の実施
- 地域の安心安全ネットワーク形成事業の推進
- 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
- 地域福祉権利擁護事業の推進（保健福祉局）
- 事業者に対する指導、勧告及び事業者名等の公表
- 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
- 事業者団体と連携した悪質事業者対策の推進

5 豊かにくらすことができる環境の整備・創造

次世代への影響が大きな食の安全や環境に配慮した様々な活動を促進するとともに、高度情報通信社会の進展への的確な対応を図ります。

食文化や始末の文化といった京都固有の生活文化を継承発展させる京都独自の活動を支援します。

【基本的施策】

- (1)食の安全の確保に向けた取組の推進
- (2)環境に配慮した活動の推進
- (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

＜新規に行う取組＞

- 食育指針の策定（教育委員会）（1）、(4) 【再掲4-(2)-イ】
- 食育事例集の作成（教育委員会）（1）、(4) 【再掲4-(2)-イ】
- 地域における食育推進事業の実施（西京区）
- 電子メール等、情報通信技術を活用した講座の開設 【再掲4-(2)-ア】

＜充実させる取組＞

- 小学校・中学校・総合養護学校における食育の推進（教育委員会）（1）、(4) 【再掲4-(2)-イ】
- 太陽光発電システムの普及促進（環境局）
- リターナブルびん（生きびん）等の拠点回収の推進（環境局）
- 使用済み天ぷら油の燃料化事業の推進（環境局）
- フリーマーケットの開催（環境局、北区ほか）
- 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3-(1)-ア、4-(1)】
- 大学コンソーシアム京都、大学等への情報提供の推進【再掲3-(1)-イ、4-(2)-イ】
- 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4-(1)】
- 情報弱者への情報提供の検討

悪質業者から 身を守る 6つの心得

1 見知らぬ人の
親しげな訪問、
接近に要注意。
簡単にドアを開けない。

2 あまい言葉にご用心。
うまい話はまず疑う。

3 預貯金、家族構成などの
プライバシーは
あかさない。

4 納得できるまで
説明を受けて
署名や押印は慎重に。
契約書は必ず受け取り
大切に保管する。

5 「結構。」、
「いいです。」といった
あいまいな言葉は
使わない。
必要なければ
キッパリ断る。

6 一人で決めず、
契約前に家族や身近な人、
市民生活センターに
相談しましょう。

市民生活センター
消費生活相談
電話256-0800

地域の見守りで、
悪質商法の被害から
高齢者を守りましょう！