

京都市消費生活基本計画

＜新規・充実＞ 取組項目

(平成21年4月1日現在※)

項目数 (平成18～20年度 実施済(完了)を除く)

着手 (推進中)	未着手	計
9 (1) [18～20年度着手項目]	17 (3) [21年度取組項目]	26(4)

※ 推進状況は、平成20年度末(平成21年3月末現在)の状況である。

なお、平成21年度新設項目の推進状況は、4月1日に開始している場合も「未着手」に区分している。

[平成21年度 取組項目]

	合 計	実施済 (完了)	着 手 (推進中)	未着手
新規項目	8 (3)			8 (3)
うち重点項目	8 (3)			8 (3)
その他	0 (0)			0 (0)
充実項目	9 (0)			9 (0)
うち重点項目	5 (0)			5 (0)
その他	4 (0)			4 (0)
合計	17 (3)			17 (3)
うち重点項目	13 (3)			13 (3)
その他	4 (0)			4 (0)

()は再掲項目数

[平成18～20年度 着手項目]

	合計	実施済 (完了)	着 手 (推進中)
項目数	9 (1)	0 (0)	9 (1)

(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

* 本文中、⑰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21年4月1日付け組織改正後の名称である。

* 【基金】は、「消費者行政活性化事業」であることを示す。(参照:p.12)

基本方針 1 安心・安全な消費生活環境の整備 項目数1

(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 (該当項目なし)

(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

新規	充実	重点	取組内容	推進状況			説明	担 当
				実施済 (完了)	着手 (推進中)	未着手		
○		⑱	1 広告・表示等に関するガイドライン策定の検討 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。 ⑲ 5月に本市の単位価格表示基準について、アンケート調査により消費生活モニターから意見を聴取し、単位価格表示基準のアンケート調査、包装基準の店頭調査等を通じて、事業者の取組を聴取するとともに、遵守状況の把握に努めた。 ガイドラインの扱う範囲を考えるうえで基準の扱う範囲がその基となることから、基準及びその運用の見直し等について検討を行った。 ⑳ 消費生活条例の3つの基準(商品等表示基準、単位価格表示基準、包装基準)のうち、包装基準について、消費生活審議会表示・包装適正化部会で運用の見直しを検討し、新たな要綱等の運用に関する規定を整備することとした。その中で、表示に関して、新たに作成する「包装基準の手引き」に表示を推奨する事項を設けることとした。		⑱		⑱ 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。 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。 (参考 ㉑ 予定) ・ 包装基準に関する新要綱等の制定、手引きの作成の後、表示に関する基準について、検討する。	文化市民局 市民総合相談課

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 (該当項目なし)

基本方針2 消費者被害の救済 項目数5

(1) 消費生活相談・被害の救済

新規	充実	重点	取組内容	推進状況			説明	担当
				実施済 (完了)	着手 (推進中)	未着手		
	○	②①	1 消費生活専門相談員による助言及びあっせん 消費生活相談窓口の強化 あっせん業務に当たり、高度に専門的な知見を要する困難案件において、弁護士を活用し、早期解決に向けた対応力の強化と消費生活専門相談員の専門性の向上を図り、その手法の蓄積によって、消費生活相談の機能を強化する。 併せて、情報機器の整備など、相談業務の物的基盤の強化を行い、相談窓口の市民への一層の周知を図る広報を展開する。 (1) 【基金】:消費生活相談窓口高度化事業 (2) 【基金】:消費生活センター機能強化事業 (3) 【基金】:消費者行政についての広報・周知の強化に関する事業			○	【②①新設】 (参考 ②① 予定) (1) ・ 弁護士との協議によるあっせん案づくり など (2) ・ プライバシー保護のため、消費生活相談ブースのパーティション改修 ・ 情報収集円滑化のためのインターネット接続パソコンや、相談員用参考資料の購入 (3) ・ 市民しんぶん折込み用の消費生活相談に関する案内を作成 ・ 市広報板等で掲示するポスターを作成	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。			○	①⑨開設日数 延 104 日 1日平均受付件数 11.2 件 受付件数 1,162 件 ②⑩開設日数 延 103 日 1日平均受付件数 9.0 件 受付件数 929 件	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
				実施済 (完了)	着手 (推進中)	未着手		
			7 消費生活専門相談員等の研修の実施					
	○	②①	・消費生活相談レベルアップ研修の実施 国による消費者行政の活性化に応じて消費生活相談員の研修機会を充実させることにより、消費生活専門相談員の相談対応能力のレベルアップを図る。 (1) 【基金】:消費生活相談員等レベルアップ事業 (2) 【基金】:食品表示・安全機能強化事業			○	【②①新設】 (参考 ②①予定) (1) ・国民生活センター実務研修派遣の拡充 現行2年に1回 → 毎年1回 (相談員1人当たり) ・専門機関の担当者を講師とした研修を開催 (2) ・食品表示・安全に関する専門家等を講師とした消費生活相談員向け研修の実施	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。		②①		②① 市民総合相談課に来所を促した事業者等に対して、不招請執よう勧誘に対する条例の遵守状況を確認するとともに、不招請勧誘についての事業者の意見を聴取した。	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

	○		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 (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

新規	充実	重点	取組内容	推進状況			説明	担 当
				実施済 (完了)	着手 (推進中)	未着手		
	○		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。		⑮		⑳149 学区(累計) (参考 各年度累計 ⑮4 学区 ⑰27 学区 ⑱72 学区 ㉑112 学区)	文化市民局 地域づくり推進課
○		㉑	6「認知症の人も安心して暮らせるまちづくり ～高齢者にやさしい店を世代を越えた共汗で創り出そう～」事業の実施 高齢者とりわけ認知症の方にとっては、買い物をするのも多くの不安が伴うため、高齢者が安心して暮らせるまちづくりを推進するには、高齢者も安心して買い物をすることができることが不可欠であり、また、地域の身近な商店街の活性化も視野に入れた取組が必要である。 商店に対して「高齢者にやさしい店」を目指すことを奨励し、「高齢者にやさしい店」に関する情報を広く提供する。 なお、実行委員会を設置し、地域の団体、大学、商店街と協働して事業を推進する。			○	【㉑新設】 (参考 ㉑予定) ・「左京区高齢者にやさしい店実行委員会」の設置 ・アンケート調査を実施し、「高齢者にやさしい店」になるための項目(宣言)作成 ・「宣言」実践店向けの「認知症あんしんサポーター講座」の開催 ・「高齢者にやさしい店」の PR など	左京区役所 支援課

(2) 事業者の不適正な取引行為の防止

○		㉒	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。		㉒		㉒ 市民総合相談課に来所した事業者に対して、自主行動基準の現状聞き取り及び策定の推奨を行い、策定済みの場合は提出を求めた。	文化市民局 市民総合相談課
---	--	---	---	--	---	--	---	------------------

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
				実施済 (完了)	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。		⑮		発行実績 ⑮～⑳ ・「マイシティライフ」年4回(各回 40,000 部発行) ・「京・くらしの安心安全情報」平成18年10月から毎月 500 部発行 * 以下, 囲み欄参照	文化市民局 市民総合相談課
	○		(一般向け) ・リーフレット「お気をつけておくれやす悪質商法撃退!! (一般向け版)」⑮64,000 部発行 ・市民総合相談課 案内チラシ ⑮⑳各 1,000 枚発行 ・回覧板チラシ「お気軽にご相談ください 京都市市民総合相談課」⑳74,000 部発行 ・「市民生活センター電話番号シール(改訂版)」⑮40,000 枚作成 ・「くらしのみほりたい」ステッカー ⑮1,500 枚作成 ⑳700 枚増刷 ・悪質商法撃退!! ステッカー ⑮500 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)」⑮5,000 部増刷 ・パンフレット「多重債務でお困りのあなたへ」⑮4,000 部増刷 ・パンフレット「あきらめないで! 多重債務は必ず解決できます!」⑮10,000 部発行 ・ポスター「多重債務相談ダイヤル案内」⑮200 枚 ・ポスター「多重債務は必ず解決できます(市営高速鉄道車内用)」⑳400 枚発行 (高齢者向け) ・リーフレット「悪質商法! 高齢者がねらわれる!!」⑮20,000 部発行 ・パンフレット「悪質商法撃退ハンドブック」⑮9,000 部増刷 ・リーフレット「お気をつけておくれやす悪質商法撃退!!」⑮20,000 部発行 (若者向け) ・パンフレット「十代・二十代のあなたへ」⑮4,000 部増刷 ・パンフレット「契約ナビ」⑮5,000 部増刷 ・冊子「あなたはだいじょうぶ?!(中学生編)」⑮47,000 部発行・⑮配布(全学年), ⑮⑳増刷(次年度新入生数相当)					

○		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。	①9	(冊子類の地域での回覧用としての配布) ①9・「お気をつけておくれやす 悪質商法撃退!!(一般向け版)」市内全地域の市政協力委員に配布(平成20年2月) ②0・相談窓口案内チラシ「お気軽にご相談ください 京都市市民総合相談課」を、市内全地域の市政協力委員に配布(平成21年3月) (生活情報誌「マイシティライフ」の設置) ①9・地下鉄駅構内パンフレット棚に設置(№.196・平成20年3月～) ②0・区民まつりブースに設置(消費者啓発ブース出展の4会場・№.198～200) ・広告掲載を開始した№.199,200を、広告主の店舗等で設置	文化市民局 市民総合相談課
○	①8	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。	①8	自主防災組織を通じた地域ぐるみの設置指導回数 ①8409回 ①91,299回 ②01,364回	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

○	②1	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。 【基金】: 消費者教育・啓発の強化に係る事業	○	(参考 ②1 予定) この取組の主要な対象となる若年層に受け容れられやすい学習機会として、インターネット上、携帯電話等で配信して、自由に閲覧できる消費者啓発劇等の動画を作成する	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
				実施済 (完了)	着手 (推進中)	未着手		
○		⑱	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。 (参考) ⑱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。 ⑲京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。		⑱		⑱実施に向けて検討(府市協議1回実施) ⑳大学に対し、平成21年度の新入生向けオリエンテーション等でマルチ商法に関する啓発を実施するよう、京都府と連名で要請。	文化市民局 市民総合相談課

イ 学校における消費者教育の推進

	○	㉑	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。			○	(参考 ㉑予定) 消費者教育を効果的に推進するため消費者行政と教育委員会の庁内連携組織を設置する。	文化市民局 市民総合相談課
--	---	---	--	--	--	---	---	------------------

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					
○	②①	・情報提供コーナー機能強化事業の実施 図書、教材、視聴覚機器等の充実を行い、消費者の学習活動を支援するとともに、消費生活相談窓口で行う情報提供機能の強化を図る。 【基金】:消費生活相談窓口の機能強化を図るための地域独自の事業			○	【②①新設】	文化市民局 市民総合相談課
		6 消費者力パワーアップのための講座の開設					
○	②①	・消費者力検定受験対策講座の実施 市民の消費者力向上に繋がる消費者力検定の受験を広く市民に推奨するため、消費者団体との連携により、検定受験のための講座を実施する。 【基金】:消費者教育・啓発の強化に係る事業			○	【②①新設】 (参考 ②① 予定) 「消費者力検定」の受験テキストを用い、その受験も目標の一つとできる②①実施の「消費者力パワーアップセミナー」とは別に、消費者力検定受験対策として講座を開設する。	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

○	②①	6 食育指導員養成事業の実施 「京(みやこ)・食育推進プラン」に基づく食育を市民運動として推進し、食育の取組を市民一人一人の食生活において実践してもらうためには、地域に密着した食育活動を行うことが大変重要である。 地域において料理教室等の体験活動を行うほか、食文化の継承や食を通じた健康づくり等の普及啓発活動を行い、地域における食育推進活動をより活性化していくボランティアとして食育指導員を養成するため養成講座の実施等を行う。			○	【②①新設】 (参考 ②① 予定) モデル小学校区5箇所での養成を目指し、4月から基礎講座を開講する。	保健福祉局 保健医療課
---	----	---	--	--	---	--	----------------

(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
				実施済 (完了)	着手 (推進中)	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
○		②①	9 市民が選ぶ「京のまち なじみのええ店」顕彰事業(仮称)の実施 地域に密着し、市民生活の基盤を支え、市民に愛されている店を顕彰することにより、個店の活性化と多様で魅力ある都市の形成を促す。			○	【②①新設】 (参考 ②①予定) 平成 21 年 8 月 市民委員の公募 平成 21 年 8 月 市民からええ店を公募 平成 22 年 3 月 表彰 (最大 10 店舗程度を表彰)	産業観光局 商業振興課
○		②①	10 「認知症の人も安心して暮らせるまちづくり ～高齢者にやさしい店を世代を越えた共汗で創り出そう～」 事業の実施 (再掲)			○	【②①新設】 参照 3-(1)-ウ-6	

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5

(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
				実施済 (完了)	着手 (推進中)	未着手		
○		②1	17 食育指導員養成事業の実施（再掲）			○	【②1新設】 参照 4－(2)－エ－6	

(2) 環境に配慮した活動の推進（該当項目なし）

			1 環境に関するシンポジウム・講座等の開催					
○		②1	・「DO YOU KYOTO？」プロジェクト147万人推進事業に係る講座等 京都議定書が発効した2月16日を記念し、毎月16日を「環境にいいことをする日」と定め、環境にやさしい取組を実践するよう市民や事業者にも働きかけている。20年度からは京都市全域で「DO YOU KYOTO？」プロジェクトの取組を展開しており、21年度は更に進めて、民生・家庭部門等における温室効果ガスの排出量削減を推進する。 その一環として、講座等の様々な学習事業を展開する。	○	【②1新設】	環境政策局 地球温暖化 対策室		
				(参考 ②1 予定) 小中学生による京のまちエコ体験(京町家の生活体験), 京都プロジェクト for COP15 (高校生, 大学生を対象にした COP15 に向けたスピーチコンテスト等), 「アジア・太平洋NGO環境会議 京都会議」開催に合わせた市民公開講座の開催 など				

(3) 高度情報通信社会への対応

○		②1	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）		①9		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（該当項目なし）

参考（京都市市民総合相談課まとめ）

「消費者行政活性化事業」の対象となる事業……2, 3, 6については、本市は該当事業なし。

1 消費生活センター機能強化事業

（センター基準*を満たしている消費生活相談事業の実施者が、相談窓口の強化を図る事業）

＊ 消費者行政活性化事業上の消費生活センターの基準

・ 専門的な知識・経験を有する者を配置 ・ PIO－NET等の電子情報処理の実施 ・ 1週間に4日以上の実施

2 消費生活相談スタートアップ事業

（センター基準*を満たさないが、相談窓口を開設・強化し、相談事業を実施するために必要な体制整備を図る事業）

3 消費生活相談員養成事業

（都道府県が、管内の市町村の要望を取りまとめた上で、相談を担える人材を養成できる法人に実務的な研修を委託し、計画的かつ集中的に相談従事者の養成や実務能力の向上を図る事業）

4 消費生活相談員等レベルアップ事業

（相談従事者のレベルアップを図るための研修の開催や、レベルアップに取り組むための支援を行う事業）

5 消費生活相談窓口高度化事業

（弁護士等の専門的知識を有する者を活用し、高度に専門的な消費生活相談への対応力を強化するための事業）

6 広域的消費生活相談機能強化事業

（複数の市町村が連携して、共同で消費生活センターを設置し、相談事業を実施するための体制整備を図る事業）

7 食品表示・安全機能強化事業

（食品表示・安全分野の対応力を強化するため、消費生活センターにおける専門家の活用、研修の開催・参加支援、又は消費者への啓発強化を図るための事業）

8 1～7以外で、地方公共団体が独自に取り組む以下の分野の事業（1～7のうち1つ以上の事業を計上する場合に実施可）

（1）消費者教育・啓発の強化に係る事業 （2）消費者行政についての広報・周知の強化に関する事業 （3）商品テストの実施の強化に関する事業（商品テスト機器の購入経費除く） （4）苦情処理委員会の活性化に係る事業 （5）消費生活センターや相談窓口が、病院・保健所・警察・消防等関係機関と連携強化を図るための事業 （6）その他消費生活相談窓口の機能強化を図るための地域独自の事業