

(1) 消費生活における課題について

【消費者の安心・安全】

- ① 消費生活相談の充実について・・・・・・・・・・・・・ **2**
- ② 複雑，高度化する相談への対応について・・・・・・・・・・・・・ **4**
- ③ 高齢者等のさまざまな見守りの仕組みについて・・・・・・・・・・・・・ **6**
- ④ 多重債務問題への取組について・・・・・・・・・・・・・ **8**
- ⑤ 住まいの安全の推進について・・・・・・・・・・・・・ **10**
- ⑥ 事業者指導の強化について・・・・・・・・・・・・・ **12**
- ⑦ 食の安全の推進について・・・・・・・・・・・・・ **14**
- ⑧ 表示に関する基準・ガイドラインの取組について・・・・・・・・・・・・・ **16**

【消費者教育・情報提供】

- ⑨ 義務教育期の消費者教育について・・・・・・・・・・・・・ **17**
- ⑩ 若年者の消費者被害の防止のための取組について・・・・・・・・・・・・・ **18**
- ⑪ 広報・啓発における各種媒体の効果的な活用方法について・・・・・・・・・・・・・ **20**
- ⑫ 地域の催しや団体を通して行う啓発のあり方について・・・・・・・・・・・・・ **21**
- ⑬ さまざまな消費者教育講座の開催について・・・・・・・・・・・・・ **22**
- ⑭ 豊かにくらすことができる環境の整備・創造について・・・・・・・・・・・・・ **24**

(2) 計画の実効性の確保について・・・・・・・・・・・・・ **25**

① 消費生活相談の充実について

1 現状

- 国の調査では、1 年間に購入した商品や利用したサービスについて被害を受けたり、振込め詐欺による被害を受けたりしたことがある人は、2 %程度……参考 1
- 上記のうち、消費者被害に遭っても、どこにも相談していない人が3分の1存在し、消費生活センター等に相談した人は、約 14%……参考 2
- 京都市では広報後に相談の増加傾向（21 年 10 月～）
 - ・ 相談窓口案内チラシ等の全戸配布や地下鉄ポスター掲示などの広報後は相談件数が増加する傾向があり、相談先が分からずにあきらめている場合があると思われる。
- 週末電話相談の実施（17 年 4 月～）
 - ・ 土曜日及び日曜日（年末年始除く。）、午前 10 時から午後 4 時まで。
 - ・ 情報提供、助言のほか、あっせんの必要な案件は、平日の相談時間に消費生活専門相談員に相談するよう勧めている。
 - ・ 府市共同で、特定非営利活動法人 京都消費生活有資格者の会に委託して実施。（相談実績）

	20 年度	19 年度
週末電話相談（1 日平均）	929 件（9.0 件）	1,162 件（11.3 件）
参考 平日の消費生活相談（1 日平均）	7,801 件（32.1 件）	7,692 件（31.4 件）

- インターネット消費生活相談の実施（21 年 1 月～）
 - ・ 電子メールにより返信し、情報提供、助言のほか、詳細な聴き取りやあっせんの必要な案件は、平日の相談時間に消費生活専門相談員に相談するよう勧めている。
 - ・ 相談実績は、20 年度は 3 ヶ月間で 5 件、21 年度は 10 月末現在で 45 件。
- 状況に応じた専門の相談窓口等の設置
 - ・ 多重債務相談 256-3160 の開設※、多重債務特別相談会の開催など（※ 19 年 12 月～、消費生活相談件数のうち多重債務相談は 19 年度 414 件、20 年度 1,145 件で、月 100 件前後）
- 消費者ホットラインの開設（22 年 1 月～）
 - ・ 京都市内からホットラインに電話すると、市民生活センターにつながるの、相談件数は若干増加することが見込まれる。

市内には市民生活センターと京都府消費生活安全センターの 2 つの相談窓口があり、それぞれの相談電話番号も引き続き使われるので、新たに電話番号を調べて相談しようとする人は、3 つの選択肢があることになる。ホットラインの浸透に従い、市内在住者では、府よりも市のセンターに相談する人の割合が増えていくと考えられる。

2 課題

- 潜在する被害をより少なくするための方策の検討
 - ・ 相談窓口の効果的な周知方法
 - ・ 相談する機会の拡大 など

3 今後の方向性

参考 1 （出典：平成 20 年度「国民生活選好度調査」（内閣府，21 年 6 月公表））

商品・サービスによる被害，振込め詐欺による被害を受けた有無

	ある	ない	無回答	回答者
20 年度	1.8%	98.0%	0.2%	全国の 15 歳以上 75 歳未満の男女 4,480 人
19 年度	2.6%	97.4%		全国の 15 歳以上 80 歳未満の男女 4,164 人

参考 2 （出典：平成 20 年版「国民生活白書」（内閣府，20 年 12 月公表）＊）

消費者被害に遭ったときの相談先（上位 5 項目）		割合	回答者
1	どこにも相談することも伝えることもしなかった	33.7%	全国の 15 歳以上 80 歳未満の男女 104 人。
2	販売店やそのセールスマンに伝えた	20.2%	
3	家族，友人，民生委員，ホームヘルパーなどに相談した	17.3%	
4	消費生活センターまたは国民生活センターに相談した	13.5%	
5	メーカーに直接伝えた	11.5%	
5	警察に相談または被害届を出した	11.5%	

＊ データは，内閣府「国民生活選好度調査（2008 年）」からの特別集計で，2006 年（平成 18 年）度中に購入した商品や利用したサービスについて被害を受けたり，振込め詐欺による被害を受けたりしたことがあると回答した人のうち，「その被害について，どこかに相談したり，伝えたりしましたか。（あてはまるもの全てに○）」という問いに対し回答した人の割合。

② 複雑，高度化する相談への対応について

1 現状

- 審議会による調停制度は, 12 年度に実績が 1 件あるのみで(審議会決定により内容非公開), 必ずしも活用されているとは言えないが, あっせん不調の案件を調停の対象とすることは内容的に難しい。……参考 1
- 弁護士による法律指導及び助言を実施(電話による助言, 月 1 回の法律事例研究会)。
- 弁護士による「消費生活相談支援事業」を開始(21 年 10 月～(消費者行政活性化基金活用))
 - ・ 弁護士による法律指導及び助言(週 1 回 2 時間の面談)
 - ・ 消費者サポートチームによるあっせん
- 消費生活専門相談員の研修……参考 2

2 課題

- 審議会による調停制度, 消費者サポートチームによるあっせんの活用
- 高度専門化する相談を支援するための専門相談員のスキルアップ
 - ・ 商品の内容・仕組み・リスク, 関係法令など最新の情報の把握ほか
- すまいよろず相談など専門相談機関と連携

3 今後の方向性

参考１ 消費生活専門相談員のあっせん不調について

20 年度実績

相談総件数	あっせん件数 (あっせん率)	あっせん解決件数 (あっせん解決率)	あっせん 不調件数
7,801	272 (3.5%)	256 (94.1%)	16

あっせん不調の内訳

不調の内容	件数
相談者が、法的手段などに移行したため	7
話し合いによる解決が困難であると認められたため	9

参考２ 消費生活専門相談員の研修

平成 20 年度

- 国民生活センター研修部主催研修
 - 消費生活相談員 専門・事例講座 (3 日) 5 名
 - 消費生活相談員 移動セミナー (1 日) 1 名

平成 21 年度

- 国民生活センター研修部主催研修
 - 消費生活相談員 専門・事例講座 (3 日) 5 名 (予定含む)
 - 消費生活相談員・専門 2 日コース (京都市) 3 名
 - 消費生活相談員・専門 2 日コース (大阪市) 2 名
- 近畿経産局主催
 - 改正特定商取引法・割賦販売法説明会 (半日) 1 名

③ 高齢者等のさまざまな見守りの仕組みについて

1 現状

- くらしのみほりたい事業

みほりたい登録者：消費者被害に関心のある人を地域に広げる仕組み

(被害が疑われる場合は、被害者本人から相談するよう奨励する。)

登録後：① ステッカーを配布(表示内容：「くらしのみほりたい」の表示，市民生活センターへの電話番号を掲載し，相談を呼びかける表示)

② 消費生活相談・情報メール便の配信

平成 21 年 12 月末現在登録者数 1,622 人(目標：22 年度末までに 3 千人)

- 京都市高齢者・障害者権利擁護ネットワーク連絡会等，その他の福祉分野との連携
 - ・ 地域包括支援センター等へ出前講座を P R
 - ・ 福祉分野の見守りの仕組みとの連携……参考 1
- 老人福祉員の研修会において，隔年で出前講座を実施(1,400 人規模)
- 判断能力の衰えている方の成年後見制度の利用促進に向けた広報
 - ・ マイシティライフ 202 号に記事掲載

2 課題

- くらしのみほりたい事業の今後の推進について
 - ・ 登録後のケア
 - ・ 目標 3 千人到達後の方向性
 - ・ ステッカー配布の意義の検討……参考 2
- 福祉分野のネットワークとの連携強化
 - ・ 地域包括支援センターとの協力による相談態勢の強化策の検討
- 判断能力の衰えている方の成年後見制度の利用促進

3 今後の方向性

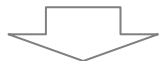
参考1 福祉分野の見守りの仕組みづくり

認知症あんしん京づくり推進事業（認知症あんしんサポーター）

サポーター：認知症の基礎知識と対応方法の理解者を地域に広げる仕組み

平成20年3月末現在登録者数15,581人（目標：22年度末までに1万人）

→ 新たな目標を設定し事業継続（目標：26年度末までに5万人）



「一人暮らしお年寄り見守りサポーター」21年10月募集開始

同サポーターは、サポートの必要な方を地域包括支援センターへ連絡し、センター職員が民生委員等との連携のもと状況確認する。

＊ 同サポーターと「くらしのみほりたい」

長寿福祉課が説明会等を行う際は、みほりたい募集チラシを配布するなど、連携して事業展開を行うこととしている。

参考2 改正特定商取引法（21年12月施行）の「契約を締結しない旨の意思」の表示と、地方自治体の「訪問販売お断り」等のシール配布に関する消費者庁の見解

（見解の要約）

- ・ 「訪問販売お断り」シールの貼付は、特商法の表示には当たらない。
- ・ 地方自治体が条例で、「訪問販売お断り」の張り紙・シールを無視して消費者を勧誘する行為につき不当な取引として指導・勧告等の対象としていることは、特商法の解釈に影響は受けない。
- ・ 条例に規定が無い地方自治体や消費者自らが張り紙やシールを貼る取組についても、それがあつ場合は、事業者は商道徳として、消費者意思を当然尊重する必要がある。

（本市の場合）

「くらしのみほりたい」のシール配布

{	表示内容	京都市くらしのみほりたい
		「悪質商法」でお困りのときはご相談ください
		市民生活センター 電話256-1110

- ・ 現行でも、センターにすぐ相談されると思わせる点では、悪質な訪問販売業者に対して相応の効果はあるようだが、「訪問販売お断り」の表示ではない。
- ・ 本市条例では、「不招請執よう勧誘」が条例違反であり、「訪問販売お断り」のステッカーや消費者の自主的な張り紙を無視して勧誘したことをもって、直ちに条例違反には当たらない。

④ 多重債務問題への取組について

1 現状

- 金融庁に「多重債務者対策本部」が設置される（18 年 12 月）。
- 消費生活行政推進会議に「多重債務問題対策専門委員会」を設置し、庁内連携を強化（19 年 10 月から）。

年度	開催状況	委員会構成
19 年度	10 月 17 日 12 月 3 日	心のケア：こころの健康増進センター 生活再建：地域福祉課
20 年度	12 月 4 日	公租公課：収納対策課，保険年金課，住宅政策課
21 年度	12 月 1 日	学校教育：学校指導課

消費生活基本計画に基づく庁内会議「消費生活行政推進会議」の専門委員会として，多重債務者対策について，情報交換，問題の把握，共有に努める。

- 多重債務相談を目立たせるよう，消費生活相談とは別に，19 年 12 月から「多重債務相談 256-3160」を開設。相談件数は月 100 件前後から 21 年度 70 件強に下降。……参考 1
- 専門家へ確実につないでいくため，本市においても 20 年 4 月から受任を前提とした「弁護士による多重債務特別相談」を実施し，充足率は 6 割強。……参考 2

開催日	開催時間	定員
毎週水曜日	午前 9 時～正午	4 名
第 1・第 3 水曜日	午後 5 時 30 分～8 時 30 分	8 名
第 1・第 3 水曜日の翌週月曜日	午後 5 時 30 分～8 時 30 分	4 名

※ いずれも 1 人あたりの相談時間は 45 分。

※ 弁護士が面談で相談を行う。基本的には，初めに多重債務相談電話に相談いただき，状況の整理を行う。

- 相談窓口周知の強化（こころの健康増進センターとの合同相談や「地下鉄車内広告」等を掲出。）
- 「ワンストップ・サービス・デイ」の試行実施（21 年 11 月 30 日）
- 「ヤミ金・架空請求被害対策協議会（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（京都府主催）」等による連携

2 課題

- 心のケア，生活再建，公租公課，教育部門など，庁内連携の更なる強化策の検討
- 改正資金業法の完全施行（22 年 6 月までに実施予定）後の特別相談のあり方の検討
- 相談窓口の広報協力など京都府警察のヤミ金対策との連携

3 今後の方向性

参考1 多重債務相談件数

内訳		21 年度 (10 月末)	20 年度	19 年度 12 月～
受付方法	電話	411	848	297
	来所（電話＋来所を含む）	101	297	117
居住地	本市	489	1,096	392
	本市外	23	49	22
対応結果	専門相談の代行予約	218	465	141
	その他	294	680	273
相談総計		512	1,145	414
参考：月当たり相談件数		73.1	95.4	103.5

※ 相談件数は、PIO - NET の分類項目「融資サービス」による。ヤミ金融、保証金詐欺に関する問合せ等も含む。

※ 代行予約先は、本市の「多重債務特別相談」の他、弁護士会、司法書士会の無料相談窓口

参考2 多重債務特別相談

	区分	定員（A）	予約人数	相談人数（B）	充足率（B／A）
20 年度	水曜・夜間	96	85	74	77.1%
	水曜・午前	96	76	69	71.9%
	月曜・夜間	—	—	—	—
	上半期計	192	161	143	74.5%
	水曜・夜間	96	77	73	76.0%
	水曜・午前	88	48	42	47.7%
	月曜・夜間	68	45	41	60.3%
	下半期計	252	170	156	61.9%
21 年度	水曜・夜間	88	46	45	51.1%
	水曜・午前	96	77	67	69.8%
	月曜・夜間	40	25	24	60.0%
	上半期計	224	148	136	60.7%

参考3 改正貸金業法の主な動き（18 年 12 月の貸金業規制法の改正法公布から段階的に施行）

19 年 1 月 ヤミ金融に対する罰則の強化・・・懲役 5 年→10 年

19 年 12 月（本体施行、貸金業の適正化）

- ・ 取立規制の強化（禁止行為や義務行為の明確化）
- ・ 貸金業協会の自主規制機能強化（認可法人化、過剰貸付防止等に関する自主規制ルール制定の義務化）

21 年 6 月 過剰貸付の抑制等

- ・ 指定信用情報機関制度の創設（信用情報機関を指定する制度を導入、貸金業者が借り手の総借入残高を把握できる仕組みを整備）

22 年 6 月 18 日までに（本体施行後 2 年半に当たる 6 月 18 日が施行期限となっている。）

- ・ 出資法の上限金利を 20% に引下げ（グレーゾーン金利の廃止）
- ・ 総量規制の導入（返済能力の調査の義務付け等）

⑤ 住まいの安全の推進について

1 現状

- 住まいの耐震化の促進
 - ・ 京都市建築物耐震改修促進計画（19年7月策定，取組期間は27年度まで）
 - ・ 住宅の耐震化率：平成15年の推計値で約69%，耐震化率の目標90%以上
 - ・ 特定建築物の耐震化率：平成19年の推計値で約82%，耐震化率の目標90%以上
 - ・ さまざまな支援策の実施……参考1
- 住まいに関する相談事業の実施
 - ・ すまいよろず相談 ほか……参考2

2 課題

- 耐震改修に関する各種助成制度の利用促進

3 今後の方向性

参考1 すまいよろず相談のチラシ裏面から抜粋

＜木造住宅耐震改修助成＞ 工事費などの2分の1（上限60万円）を助成（補助）する制度です。その他条件等は、お問い合わせください。 お問い合わせ先：住宅政策課 ☎222-3666	＜京町家等耐震改修助成＞ 工事費などの2分の1（上限90万円。景観重要建造物は130万円）を助成（補助）する制度です。その他条件等は、お問い合わせください。 お問い合わせ先：住宅政策課 ☎222-3666
＜高齢者等の木造住宅簡易耐震改修等助成＞ 工事費などの2分の1（上限30万円）を助成（補助）する制度です。その他条件等は、お問い合わせください。 お問い合わせ先：住宅政策課 ☎222-3666	＜分譲マンション耐震改修助成＞ 工事費などの2分の1（1戸あたり上限60万円）を助成（補助）する制度です。その他条件等は、お問い合わせください。 お問い合わせ先：住宅政策課 ☎222-3666
＜木造住宅耐震改修・建て替え融資＞ 1%前後の低利の貸付制度です。現在の利率や条件等は、お問い合わせください。 お問い合わせ先：住宅政策課 ☎222-3666	＜分譲マンション建て替え・大規模修繕アドバイザー派遣事業＞ 管理組合を対象に、専門家を派遣する制度です。その他条件等は、お問い合わせください。 お問い合わせ先：京都市すまい体験館 ☎693-5131

そのほかにも耐震診断を行う方への支援策として、＜木造住宅・京町家耐震診断士派遣事業＞＜分譲マンション耐震診断助成事業＞及び＜特定建築物耐震診断助成事業＞があります。いずれも建築安全推進課（☎222-3613）にお問い合わせください。

安心・安全・快適な住生活をサポート。相談、講座、図書室など住まいの情報を発信

[携帯サイト](#)
[サイトマップ](#)
[お問い合わせ](#)

京都市すまい体験館

[文字・大](#)
[標準](#)
[サイト内検索](#)

[トップページ](#)
[すまいよろず相談](#)

すまいよろず相談

京都市すまい体験館では、すまいに関する様々な相談に応じるため、下記の無料相談を行っています。

すまいよろず相談のチラシ(PDF,1.6MB)もご覧ください。

[一般相談](#)

すまいに関する一般的な相談に、電話や面談で応じます(予約不要)。
(京都市すまい体験館の休館日を除く毎日)

[専門相談](#)
[クリック！](#)

専門的な内容の相談に、専門家が面談で応じます。予約優先制ですので、事前に電話でお申込みください。なお、当日の申込みにつきましても、ご来館前にお電話ください。

[メール相談](#)
[クリック！](#)

すまいに関する一般的な相談に、電子メールで応じます。

[訪問相談](#)

住宅のバリアフリー改修に関して、ご自宅を見る必要性が高い場合は、実際に訪問して相談に応じます。

[よくある相談](#)

只今準備中です

↑このページの先頭へ

京都市すまい体験館

〒601-8041 京都市南区東九条南烏丸町35-6(アクセス案内) TEL:075-693-5131 FAX:075-662-0397

[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](#)

[ぼん住る\(機関誌\)](#)

[すまいの情報箱お役立ち情報](#)

[アクセス・お問い合わせ](#)



京都市すまい体験館
お気軽にご来館ください。

(専門相談)

相談分野

- 建築相談(相談員:一級建築士など)**
 住宅のお手入れやリフォームの方法など、住宅に関する建築技術全般に関する相談に応じます。
- 法律相談(相談員:弁護士など)**
 欠陥住宅の問題や住宅をめぐる近隣とのトラブルなど、すまいに関する法律上の問題に応じます。
- 不動産相談(相談員:宅地建物取引主任など)**
 土地・住宅の売買手続きや、賃貸住宅の入退去時のトラブルへの対応方法など、不動産全般に関する相談に応じます。
- 分譲マンション管理相談(相談員:マンション管理士など)**
 管理組合活動の進め方や大規模修繕の実施方法など、分譲マンションの管理に関する相談に応じます。
- 税務相談(相談員:税理士など)**
 住宅の売買や相続、維持管理などにかかる税金に関する相談に応じます。

【注意】係争中の案件、物件や業者の斡旋・紹介、経営アドバイス及び営利目的の相談などは行っておりません。また、相談のご利用は、京都市在住、在勤又は在学の方に限らせていただきます。

⑥ 事業者指導の強化について

1 現状

- 事業者からの訪問時*やあっせん等で呼び出しに応じた事業者の来所時に、口頭で、法令の一般的解釈について、指導的啓発を行っている。（* 平成 20 年度実績：93 社 185 回）
- 相談案件の多い事業者等については、適宜、京都府、京都府警と連携を図っており、法令に基づく指導や立件の必要性については、京都府、京都府警の判断による。
- 概ね前述の流れで対応できているが、事業者の取引行為に悪質性が認められ、被害が拡大する可能性があるときは、本市独自に消費生活条例に基づいて文書指導・勧告等を行う場合もある。（直近では、平成 11 年度に勧告実績 1 件あり。）……参考 1
- 消費者庁では、「地方消費者行政強化プラン策定本部」での現時点での検討内容として、「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」の概要案を 21 年 12 月 25 日に公表したが、その中でも、「法執行の強化」が課題とされている。……参考 2

2 課題

- 事業者指導の強化の方向性
 - ・ 消費者庁では、法執行の強化のために地方に期待することとして、「法執行を担う体制整備と人材強化」を掲げており、地方の側から権限委譲も含めた指導強化を考える際の必須の課題と言える。
 - ・ 広域化へ対応するための連携の強化も課題とされているが、その関わり方として、都道府県の消費生活センターの機能を踏まえ、府市協調を図る必要がある。

3 今後の方向性

参考1 平成11年度の勧告実績

エステ（キャッチセールス）事業者への正当に解約された契約の既払金返還に関する勧告。結果、9人の相談者全員に全額返還され、以後事業者行為に改善が見られた。

参考2 平成21年12月25日 消費者庁 公表

「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」（概要）（案）より

3. 主なテーマごとの地方への期待と消費者庁の取組み

(1) 消費生活相談体制の充実

① 市町村の消費生活センター・相談窓口の機能

【地方への期待】

- 「モデル」事例も踏まえた相談窓口の充実を
- 庁内関係部署や関係者との連携による相談の「掘り起こし」を
- 被害回復から生活再建まで基礎自治体の「総合力」での対応を

【消費者庁としての取組み】

- 地方自治体と「顔の見える関係」を構築します
(中略)

② 都道府県の消費生活センターの機能

【地方への期待】

- 市町村の消費生活センターや相談窓口の立上げの支援を
- 基礎自治体の補完的機能を
- 「センター・オブ・センターズ」としての機能を
- 「商品テスト」の機能の充実を

【消費者庁としての取組み】

- (独)国民生活センターによる支援を充実します
(中略)

③ 実情に応じた都道府県と市町村の連携

【地方への期待】

- 県のセンター機能の高度化を中心とする連携の展開を
- 管内の消費者行政を一体的に推進する体制の整備を

【消費者庁としての取組み】

- (独)国民生活センターによる支援を充実します

(2) 法執行の強化

① 法執行を担う体制整備と人材強化

【地方への期待】

- 執行を担う職員の配置と専任化を
- 執行を担う職員の研修の充実を
- 組織としての位置づけの強化を

【消費者庁としての取組み】

- 研修員の受入れなどによる人材育成の強化に取り組みます
- 執行担当職員への研修を充実します
- 国・地方支分部局との連携・協力を強化します

② 国と地方などの連携の強化

【地方への期待】

- 地域内での連携を
- 地域間での連携を
- 国との連携を

【消費者庁としての取組み】

- 連携のための「場」づくりに取り組みます
- 情報の「ネットワーク」を強化します

⑦ 食の安全の推進について

1 現状

- 食品衛生法に基づく監視・指導，BSE検査ほか食肉・食鳥検査の実施等
- 京都市安心安全ホームページ「京の安心安全お役立ちネット」内の「食の問題」のページで相談窓口等を案内
- 「食の安全・安心に関する条例（仮称）」制定に向けて取組中（保健福祉局）……参考・条例骨子案について，21年12月3日から22年1月4日まで市民意見募集
- 消費者行政活性化基金のメニューで食品表示・安全機能の強化が掲げられており，本市においても，消費生活専門相談員への食品表示に関する研修を実施予定
- 京都食品表示監視協議会への参加
 - ・ 事務局は近畿農政局（食品衛生法やJAS法などの法令のすきま事案に対する対応強化に向け，消費者庁の設置に先立つ動きとして，食品表示連絡会議が国に設置され，その地方レベルの取組として設立）。京都市からは，「食品衛生法担当部局」として生活衛生課，「消費生活センター等」として市民総合相談課が参加している。

2 課題

- 「食の安全・安心に関する条例（仮称）」制定後の取組

3 今後の方向性

参考

『京都市食の安全・安心に関する条例(仮称)』 骨子(案)について

(21 年 12 月 3 日広報資料より抜粋)

平成 12 年の大手乳業メーカーの大規模な食中毒事件の発生を発端に、牛海面状脳症(BSE) 問題、中国産冷凍ほうれんそうの残留農薬違反など、食品に関する事件や事故が多発し、平成 15 年には、食品の安全性を確保するため「食品安全基本法」が制定されるとともに、「食品衛生法」も大幅に改正されました。

こうした状況の中、食の安全と安心を確保し、市民の皆様の健康を保護していくことが本市の責務であると考え、更に毎年国内外から訪れる 5,000 万人を超える多くの観光旅行者の皆様の健康についても保護すべく、「京都市食の安全・安心に関する条例(仮称)」(以下「条例」という。)を策定することとしています。

《概 要》

条例には、本市及び事業者の責務や市民の役割を明確にしたうえで、以下のような基本的な施策を策定し、実施することにより、食品等の安全性を確保します。

- 市民及び観光旅行者の健康の保護
- 事業者による自主衛生管理の推進
- 自主回収報告制度の新設
- 行政、事業者、市民等の関係者間での情報の共有及び意見交換の推進
- 危機管理体制の整備

(条例骨子案より、消費者の安全に関係の深い箇所の抜粋)

★食品等の安全性の確保のための基本的な施策★

(情報の共有及び意見の交換の推進、市民意見の施策への反映)

- 本市は、事業者、市民等に対し、食品等の安全性の確保に関する施策への理解と協力を得るために情報を共有するとともに、関係者間の相互理解を深めるため、意見の交換を推進する。
- 本市は、食品等の安全性の確保に関する施策に、市民等の意見を反映する。

★健康への悪影響の未然防止★

(自主回収報告の制度)

- 特定事業者は、製造、輸入、加工又は販売した食品等の自主回収に着手した場合(法令に基づく命令又は措置等を受けて回収に着手した場合を除く。)、速やかに、その旨を市長に報告し、また、その回収が終了したときにも、その旨を市長に報告しなければならない。
- 市長は、必要に応じ、当該自主回収着手等の報告の内容を公表する。

⑧ 表示に関する基準・ガイドラインの取組について

1 現状

- 法令を補完する立場から京都市消費生活条例に基づき表示・包装に関する3つの基準を制定
 - 商品等表示基準* 昭和56年1月告示，平成13年12月最終改正
 - 単位価格表示基準 昭和52年11月告示 (*旧包装食品の品質表示基準)
 - 包装基準 昭和59年10月告示
- 消費生活基本計画の取組項目に「広告・表示等ガイドラインづくりの検討」を掲げる(18年10月)。
 - ・ ユニバーサルデザイン及びその考え方に基づいた包装・容器における取組の現状について専門家の講演を聞く(19年3月：表示・包装適正化部会)。
 - ・ 包装基準に関する検討(20年度：審議会(全体会)，表示・包装適正化部会)
- 京都市消費生活条例に基づく3つの基準のうち，包装基準について運用見直しを行い，「包装基準の手引き」をまとめる(平成21年6月)。
- 消費者庁において表示に関する法令の検討が予定されている(消費生活センター等に相談が多く寄せられている健康食品については検討開始)。

参照：消費者庁の今後の取組(工程表)

→ 23年度には「検討結果を踏まえ必要な措置を実施」

健康食品の表示に関する検討会

→ 21年11月から検討開始，年度内に論点整理終了予定

2 課題

- 京都市消費生活条例に基づく商品等表示基準・単位価格表示基準の検討・見直し，及び広告・表示等ガイドラインづくりの検討
- 国の動向と本市の取組の整合性の確保

3 今後の方向性

⑨ 義務教育期の消費者教育について

1 現状

- ぐらしの達人事業（小・中学生）（12年度（ぐらしのレポート）～15年度（標語）～）
（21年度応募者数 小学生 183名 中学生 303名 計 486名）
- 夏休み時期の親子教室（小学生向け）（～16年度（中学生・小学生消費生活講座）、17年度（小学生と保護者。ぐらしのなっとくゼミナールに含むなど区分・名称の変更あり）～）
- 中学生向け消費者教育冊子の配布（19年度～）
（19年度は3学年分配布し、20年度以降は新入生分配布）
- 教育委員会との市内連携の強化に向け、消費者教育連絡協議会を設置（21年4月～）
- 小学生向けの消費者教育DVD教材の作成（21年度）
〔 高学年向けに、小学校家庭科の新学習指導要領も踏まえ、契約などお金の計画的な使い方などの学習の教材として活用できる内容で、キャラクター（クーリング・オフマン）も登場する10分程度のアニメーション。平成22年4月以降に市内小学校へ配付予定。 〕

<参考>

〔教育委員会（学校教育）〕

- ・ 金融・キャリア教育として、スチューデントシティ（小学5年生）、ファイナンスパーク（中学生・総合支援学校）の実施
- ・ 食育・地産地消として、日本料理に学ぶ食育カリキュラムほか、小学校給食の京野菜メニューなど
- ・ 環境教育として、KES学校版の取組など

〔教育委員会（生涯学習）〕

- ・ 「子どもを取り巻く緊急課題」語り部養成講座（テーマは消費者問題に限らないが、20年度は携帯電話市民インストラクター養成講座を開催）

〔その他の関係局〕

- ・ 計量：図画・作文展（小・中学校）、夏休み親子教室（小学5・6年生）
- ・ 食育：小学校出前板さん教室
- ・ 環境：環境副読本（小学4・5年生用と中学生用）

2 課題

- 消費者教育の展開の方向
 - ・ 子ども・保護者の関心事の把握
 - ・ 発達段階に応じた教育の工夫
- 既存事業の見直し・改良
 - ・ ぐらしの達人事業の参加拡大
 - ・ 夏休み親子教室など、親子で参加する消費者教育の充実
 - ・ 中学生向け冊子の改訂または刷新など活用促進策
- 教育委員会との連携強化のあり方

3 今後の方向性

⑩ 若年者の消費者被害の防止のための取組について

1 現状

- 消費生活相談の件数では、20 歳代は、不当請求・架空請求が多かった平成 16 年度には全体の 26.2%を占めていたが、平成 20 年度は 12.2%となり、他の年代と同様の水準で推移している。また、20 歳未満も、7.5%から 2.2%に減少している。
 - 若者向けの啓発
 - ・ 大学生・高校生向けの漫画パンフレットの作成（16・17 年度）
 - ・ 中学生向けの漫画を用いた教育冊子の配布（19 年度～）
 - ・ 啓発動画*の配信（21 年度（22 年度も延長予定））
- （*「kyoto city movie 烏丸御池発☆ミヤコの悪質商法物語～若者を狙う甘いワナ～」
パソコンや携帯電話から簡単にアクセスできるショートムービー 4 編。
1 本あたり約 4 分程度。京都の大学生の出演協力により制作。
- 大学等への情報提供，連携
 - ・ 学生課等へ「消費生活相談・情報メール便」等により情報提供……参考 1
 - ・ 大学への出前講座の実施……参考 2

2 課題

- 成人年齢引き下げに備えた取組（大学等の教育機関との連携の強化など）
- 成人年齢が引き下げられ、未成年者契約が 18 歳未満までになった場合の集中的な取組例）
 - ・ 高校 3 年生をはじめ，高校生への出前講座の開拓
 - ・ 大学・専門学校他の新入生オリエンテーション等，若者向けの出前講座の実施先の拡大や啓発の実施促進を図る工夫

3 今後の方向性

参考1 大学等への情報提供

ファックス又は電子メールにより、相談事例の紹介、相談事例に基づく啓発情報を提供している。(大学コンソーシアム京都の加盟大学を対象として平成17年10月に開始。)

また、希望する大学に対して「京・安心安全情報」等をメールマガジンにより発信している。

実績：平成18年度9回、平成19年度12回、平成20年度12月末時点で9回

参考2 大学への出前講座の実施（学生対象）

	派遣大学数	派遣先大学	備考（複数回開催）
21年度	2	A, B	A大学は新入生対象に5回派遣
20年度	2	A, B	A大学は新入生対象に6回派遣
19年度	2	B, C	C大学は新入生支援役の学生対象に3回派遣
18年度	3	A, B, C	C大学は新入生支援役の学生対象に3回派遣

*19年度は、職員向けとして、京滋地区学生課職員の懇談会へ出前講座1回実施。

⑪ 広報・啓発における各種媒体の効果的な活用方法について

1 現状

- 市民総合相談課の紙媒体（定期発行分）
 - ・ 生活情報誌「マイシティライフ」
年4回発行，各40,000部（印刷業者に発注）
（区役所等の窓口で配布。また，京都市地域女性連合会の会員には，各区単位で配送し，会報誌に併せて配布いただいている。）
 - ・ 「京・くらしの安心安全情報」
毎月発行，各 500 部（当課職員が作成，コピー印刷）
（区役所等の窓口で配布，また，「くらしのみほりたい」でメール配信を希望しない方など個別に F A X または郵送）

参考 「くらしのみほりたい」への伝達実績
1,622 人中…… メール 241 F A X 601 郵送 529 送付希望せず 251
- 市民総合相談課の電子媒体
 - ・ ホームページ
事業の広報発表時など，随時更新。
ユニバーサルデザインに配慮
 - ・ メールマガジン「消費生活相談・情報メール便」
商品・役務に関する危害情報（月 1 回程度）
契約上のトラブル相談情報（月 1 回程度）
上記に関する緊急情報（発生都度）
 - ※ 通常月 2 回以上発信となるが，21 年度は 4～10 月で 59 回発信している。
登録者数は，21 年 10 月末現在で 376 人。
（随時に配信希望・配信停止を登録可能で，登録者数は増減する。）。

2 課題

- 掲載内容（法令改正，悪質商法・商品知識等の啓発記事，事業案内，相談統計，危害情報その他），情報の伝達先に応じた媒体の選択・分担，費用や事務量に対する効果を含め，総合的な広報のあり方
- 読み捨てられない・読まれない媒体とならない工夫
- 紙媒体で扱う情報を全戸配布以外の方法で必要な人へ到達させる仕組み

3 今後の方向性

⑫ 地域の催しや団体を通して行う啓発について

1 現状

- 京・^{みやこ}くらしのサポーターの活動（19年度～）

事業目的：悪質商法による被害を未然防止するために、地域での啓発活動の核となる人材を50名程度養成し、本市と協働で地域に密着した消費生活に関する啓発活動を推進する。

講座修了者：51名

行政区別状況

北：8名 上京：1名 左京：4名 中京：6名 東山：3名

山科：5名 下京：3名 南：3名 右京：3名 西京：7名 伏見：8名

（これまでの活動内容）

- ・ 区民まつり等に消費者啓発ブースを出展時の運営応援
（出展は年数箇所に限られる。また、受け入れ面で出展不可の場合もある。）
- ・ 出前講座の講師補助（数箇所は実績あり。）
- 消費者団体との一般消費者向け講座の共催（20年度～）
 - ・ 消費者力パワーアップセミナー、消費者力検定受験対策講座の共催
（共催団体：京都生活協同組合、NPO法人コンシューマーズ京都）
 - ・ くらしのなっとくゼミナール（うちテーマに応じて）（20年度～）
（共催団体：NPO法人京都消費生活有資格者の会）

注）共催団体は、それぞれ学習会等を開催しており、その経験を基盤として、本市との共催で更なる充実を図りつつ開催した。

なお、上記講座は、京・くらしのサポーターのフォローアップ講座としても開催。

2 課題

- 京・くらしのサポーターの活動内容や継続的な活動の機会の拡大
- 出前講座の受入れ先となる地域の各種団体との連携
- 消費者団体との協働の拡大

3 今後の方向性

⑬ さまざまな消費者教育講座の開催について

1 現状（市民生活センターの講座）

- 悪質商法関係・・・出前講座
- テーマ適宜設定・・・くらしのなっとくゼミナール
- 消費者力・・・消費者力パワーアップセミナー
消費者力検定受験対策講座
- 料理教室・・・包丁教室，鮭料理，京風おせち料理

・・・参考（裏面）

2 課題

- 強化すべきテーマの検討
（資産運用，消費者心理，メディア・リテラシーその他，食品・食育・計量・環境・生涯学習等の関係分野では活発に行っていないが強化すべき消費者に必要なテーマ）
- 参加しやすい講座としての開催上の工夫（時間・場所，受験対策等の付加価値その他）

3 今後の方向性

参考

21 年度 市民生活センターを会場として実施している各種講座
(ただし、料理教室は調理設備のある別会場にて実施)

(1) 消費生活講座「くらしのなっとくゼミナール」

(第 1 回) 平成 21 年 5 月 27 日 「今から始める生活設計－自分に合った生活設計の立て方、見直し方」 参加者 31 名
(第 2 回) 平成 21 年 8 月 1 日 夏休み親子教室「食育」～食力アップゲームで理想の献立をつくろう～ 参加者 5 組 13 名
(第 3 回) 平成 21 年 12 月 2 日 「知っておきたい化粧品の基礎知識～化粧品との上手な付き合い方～」 参加者 15 名
(第 4 回) 平成 22 年 2 月 9 日 (予定) 「環境にやさしい消費生活～今からできるエコライフ～」
(第 5 回) 平成 22 年 3 月 13 日 (予定) 「賃貸住宅トラブル～現状と課題～」 *NPO 法人京都消費生活有資格者の会との共催事業

(2) 消費者力パワーアップセミナー

消費者力向上を目標にした 5 回連続セミナー。消費者団体等と共催で開催。

(第 1 回) 平成 21 年 9 月 3 日 総論「消費者力が問われる時代に」	参加者：42 名
(第 2 回) 平成 21 年 9 月 10 日 「契約・悪質商法・サービス」	参加者：41 名
(第 3 回) 平成 21 年 9 月 17 日 「年金・保険・共済」	参加者：38 名
(第 4 回) 平成 21 年 9 月 24 日 「食と環境」	参加者：32 名
(第 5 回) 平成 21 年 10 月 1 日 「これからの消費者行政」	参加者：40 名

「京・くらしのサポーター」養成講座修了者のフォローアップ講座としても実施。

(3) 消費者力検定対策受験講座

消費生活についての正しい知識を身に付けるため、財団法人日本消費者協会が実施する消費者力検定の受験に向けた対策講座。京都生活協同組合、NPO 法人コンシューマーズ京都との共催。

(第 1 回) 平成 21 年 10 月 14 日 「衣生活・食生活・住生活・環境」	参加者 計 13 名
(第 2 回) 平成 21 年 10 月 15 日 「契約・悪質商法・サービス・生活経済」	参加者 計 14 名
(第 3 回) 平成 21 年 10 月 22 日 「総論と最近の消費者問題」、模擬試験と解答解説	参加者 計 12 名
(消費者力検定試験) 平成 21 年 11 月 8 日	参加者 計 15 名

(4) 実践型講座「市民料理教室」(京都水産協会との共催事業)

鮭料理教室	平成 21 年 11 月 29 日 定員 80 名、参加者 計 74 名
おせち料理教室	平成 21 年 12 月 13 日 定員 80 名、参加者 計 75 名
包丁教室	平成 22 年 2 月 7 日 (予定)

⑭ 豊かにくらすことができる環境の整備・創造について

1 現状

- 現行の消費生活基本計画では、21世紀型の豊かな消費生活社会づくりとして、大量生産・大量消費・大量廃棄の社会経済システムから脱却した持続可能な循環型社会づくりと、食文化等の京都固有の文化の次世代への継承を視野に、さまざまな取組項目を掲げている。
なお、環境分野では、持続可能な消費生活社会の実現に資するライフスタイルにつながる取組、ごみ減量のうち主に上流対策の取組等を掲げている。
- 担当局の取組のほか、消費生活情報誌「マイシティライフ」においても、食の安全や環境問題などの記事を掲載して消費者啓発・情報提供を行っている。

2 課題

- 他の分野別計画の取組項目について、消費生活行政の視点からの関与のあり方（消費者啓発・情報提供以外の支援方法 など）
- 次期消費生活基本計画において、消費生活行政の切り口から独自に取り組むべき項目（複数の担当局が関わる課題について消費者の視点から融合を図るべき事案、消費者問題に当たるが具体的な担当局が存在しない事案 など）

3 今後の方向性