

## 京都市消費生活基本計画（第2次計画）に係る平成23年度実施計画

重点課題	潜在化している消費者被害の掘り起こし
推進施策名	推進施策7 相談機能の強化と相談しやすい環境の整備
取組期間	平成23年度～平成24年度
趣旨	国民生活白書（平成20年版）によると、消費者被害に遭った人の相談先の調査で「どこにも相談することも伝えることもしなかった」という回答が33.7%で最も高い割合となっており、また、本市のアンケート調査においても、市民生活センターを知らないという人が3割弱という結果が出ていることから、こうした潜在化している消費者被害を掘り起こす必要がある。
目標	消費生活相談件数の増加
取組の基本的な方向	○ 様々な手法、媒体を活用した相談窓口の周知 ○ 消費者の相談機会の拡充

当年度の取組					
目標	平成21年度並みの消費生活相談件数を旨す。 (平成22年度 7,300件 → 平成23年度 8,000件)				
実施予定事業	<p>1 相談窓口の周知（文化市民局消費生活総合センター）</p> <p>(1) 市民しんぶん挟み込みセンター案内広告の全戸配布 センターの案内広告を市民しんぶんに挟み込み、全戸配付することにより、センターの周知を図る。</p> <p>(2) 生活情報誌「マイシティライフ」の全戸回覧 従来、年4回発行し、区役所等で市民に配布してきた生活情報誌「マイシティライフ」をより多くの市民に読んでいただけるよう、配布方法等を自治会等单位での回覧方式に変更する。</p> <p>(3) トラフィカ京カードへのセンター案内広告掲載 市民等に広く利用されているトラフィカ京カードに、センターの場所や相談内容に応じた電話番号等を広告として掲載することで、センターの周知を図る。</p> <p>(4) 市バス車体へのセンター案内広告掲載（ラッピングバス） 市バス車体全面にセンターの案内やセンターのキャラクターであるクーリング・オフマン等の広告を掲載することにより、子どもからお年寄りまで幅広い世代に対し、センターの周知を図る。</p> <p>2 相談体制の強化（文化市民局消費生活総合センター）</p> <p>(1) 消費生活専門相談員の増員 平成23年4月から1名増員（10名→11名）</p> <p>(2) 消費生活専門相談員に対する研修の充実</p> <p>3 消費者の相談機会の拡充（文化市民局消費生活総合センター） 消費生活相談受付時間の延長</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>平成23年5月から</td> <td>平成23年4月まで</td> </tr> <tr> <td>9時～17時</td> <td>9時～12時、13時～16時</td> </tr> </table>	平成23年5月から	平成23年4月まで	9時～17時	9時～12時、13時～16時
平成23年5月から	平成23年4月まで				
9時～17時	9時～12時、13時～16時				

## 京都市消費生活基本計画（第2次計画）に係る平成23年度実施計画

重点課題	不招請勧誘による消費者被害の防止
推進施策名	推進施策13 取引行為に関する制度の検討
取組期間	平成23年度～平成24年度
趣旨	高齢者等の消費者被害を防止するため、消費者が希望しない契約に係る勧誘行為の規制等、消費者被害に遭わないための制度について検討し、被害の未然防止策を講じる。
目標	不招請勧誘による被害の未然防止策の構築
取組の基本的な方向	○ 消費生活審議会における調査及び審議 ○ 市民の意識及び実態の把握

当年度の取組	
目標	不招請勧誘に関する制度の検討
実施予定事業	<p><b>不招請勧誘に関する実態調査（無作為抽出による市民アンケート）の実施</b>  <small>（文化市民局消費生活総合センター）</small></p> <p>不招請勧誘に関する制度の検討を行うに当たり、客観的な統計資料によって必要性等を検証する必要があるため、無作為抽出による市民アンケートを行う。</p> <p>（スケジュール）</p> <p>7月中旬 調査票送付                  下旬 調査票回収</p> <p>8月 集計、分析</p> <p>9月 消費生活審議会消費者苦情処理部会における審議</p> <p>3月 審議結果に基づく措置</p>

## 京都市消費生活基本計画（第2次計画）に係る平成23年度実施計画

重点課題	高齢者等の消費者被害を未然に防止するための見守りの仕組みづくり
推進施策名	推進施策16 身近な支援の仕組みづくり 推進施策23 消費者意見の反映及び行動する消費者の育成
取組期間	平成23年度～平成25年度
趣旨	本市では、高齢者等を見守る様々な事業を複数の部局において実施している。また、一方で、大学、商店街、福祉関係機関等との連携の下に取組を進めている地域もあり、こうした庁内関係課及び市民ボランティアとの連携による見守りの仕組みづくりが必要である。
目標	高齢者等への消費者被害情報等の迅速な伝達・発信の仕組みづくり
取組の基本的な方向	○ 市民ボランティアの育成及び登録の促進 ○ 庁内関係課の連携強化 ○ 情報を必要としている人に確実に届けるための情報発信の在り方の検討

当年度の取組	
目標	本市が関わる市民ボランティア等の育成強化及び庁内関係課の連携強化（当面、高齢者を対象とした見守りの仕組みづくりについて）
実施予定事業	<p><b>1 高齢者を見守る仕組み（庁内関係課の取組）</b></p> <p><b>（1）「くらしのみほりたい」事業（文化市民局消費生活総合センター）</b> 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、身近な地域において、日常生活の中の「目配り」、「気配り」、「声掛け」による高齢者の見守りや、消費生活総合センターへの相談を奨励する市民ボランティアを募集する。 平成23年度は、市民協働の在り方や情報発信の在り方について検討するための基礎資料として活用することを目的とした「くらしのみほりたい」意識調査（アンケート調査）を実施する。</p> <p><b>（2）一人暮らしお年寄り見守りサポーター事業（保健福祉局長寿福祉課）</b> 暮らしや仕事の中で、一人暮らしのお年寄り等への目配りを行い、サポートが必要な場合に地域包括支援センターへ連絡、相談する「一人暮らしお年寄り見守りサポーター」を募集する。 登録の促進 2,292名（H23.3末）⇒10,000名（H24.3末目標）</p> <p><b>（3）認知症あんしんサポーター、認知症あんしんサポートリーダーの養成事業（保健福祉局長寿福祉課）</b> 地域や職場等での認知症に関する正しい理解や対応方法の普及・啓発のため、認知症あんしんサポーター養成講座を開催するとともに、その講師となる認知症あんしんサポートリーダーを養成する。</p> <p><b>（4）老人福祉員制度（保健福祉局長寿福祉課）</b> 市長から委嘱され、主に一人暮らしの高齢者を訪問し、安否確認や話し相手となること等により、地域の高齢者を見守る。</p> <p><b>（5）民生委員・児童委員制度（保健福祉局地域福祉課）</b> 厚生労働大臣から委嘱され、担当地域において、関係機関・団体やボランティアと協力しながら、福祉に関する相談・援助活動を行う。</p> <p><b>（6）地域包括支援センター業務（保健福祉局長寿福祉課）</b> 福祉の専門職や看護師等の資格を有する相談員が相談に応じるとともに、各種サービスの紹介や利用申請手続を含む関係機関との連絡調整等、高齢者の総合的な支援を行う。</p> <p><b>（7）地域福祉権利擁護事業（保健福祉局地域福祉課）</b> 京都市社会福祉協議会において、認知症高齢者、知的障害者及び精神障害者等、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等を援助する制度として、同事業を実施している。</p>

**(8) 認知症の人も安心して暮らせるまちづくり事業** (左京区役所支援課)

商店に対して「高齢者に優しい店」を目指すことを奨励し、高齢者に「高齢者に優しい店」に関する情報を広く提供するなど、地域の団体、大学、商店街と協働で事業を推進する。

**(9) その他**

**ア 学区の安心安全ネット継続応援事業** (文化市民局くらし安全推進課)

平成22年度までに全227学区で立ち上がった学区単位のネットを定着、発展させるため、補助制度の創設や防犯活動支援物品(防犯用具)の貸出し等を実施する。

**イ 学生防犯ボランティア等若い世代への支援と合同啓発等**

(文化市民局くらし安全推進課)

NPO等の市民活動団体等や大学生への支援と連携を図り、多様な人材を採り入れるため、学生防犯ボランティア(京都府警察の登録制度、愛称ロックモンキーズ)の事業支援、合同啓発の実施、NPO等との連携による出前講座等を実施する。

**ウ ごみ収集福祉サービス(通称 まごころ収集)** (環境政策局まち美化推進課)

ごみ出しが困難な方もごみ出しが円滑にできるよう、高齢者や障害のある方等の生活支援の一つとして、定期的に自宅の玄関先までごみの回収に伺う「ごみ収集福祉サービス」を市内全域で実施している。

**2 連携の仕組みづくり**

**○ 消費生活行政推進会議における庁内関係課の連携策の検討**

## 京都市消費生活基本計画（第2次計画）に係る平成23年度実施計画

重点課題	家庭における消費者力向上のための支援
推進施策名	推進施策19 様々な媒体を用いた情報の発信 推進施策23 消費者意見の反映及び行動する消費者の育成
取組期間	平成23年度～平成25年度
趣旨	東日本大震災によって、生活物資の買いだめ等、消費生活に関わる様々な課題が浮き彫りとなり、消費者としての在り方が問われる中、家庭において、日常の消費生活に必要な基礎的な生活力を習得し、親から子への伝播が図れるよう、家庭の教育力向上のための支援を行っていく。
目標	子育て世代の消費者力向上と次世代への継承の促進
取組の基本的な方向	○ 消費者力の向上を支援する教育教材の整備 ○ 家庭に向けた情報発信の強化

当年度の取組	
目標	消費者力向上に取り組む契機となる教育教材づくり
実施予定事業	<p><b>1 消費生活に関する冊子の作成・配布</b>（文化市民局消費生活総合センター） 東日本大震災によりもたらされた、伝統的な暮らしの美学や知恵、自然との共生等を大切に消費生活への新たな気付きを踏まえ、京都から生活スタイルの変革モデルを発信する契機となるよう、自立した消費者の育成を目的とした啓発誌を作成し、区役所等において配布する。</p> <p><b>2 消費者教育用ゲームの作成</b>（文化市民局消費生活総合センター） 悪質商法の手口と対処法について体験的に学ぶことができるシミュレーションゲームを作成する。</p> <p><b>3 読んで実践！環境に優しい食生活冊子「しぶちん」の発行</b> （環境政策局地球温暖化対策室） 「チーム京都力」が、京都の食文化や食の歴史、おぼんざいレシピ、食べ残しやごみを減らす知恵、環境に優しい食生活の事例等を掲載した食生活冊子「しぶちん」を作成し、区役所等において配布する。</p> <p><b>4 こどもエコライフチャレンジ推進事業</b>（環境政策局地球温暖化対策室） 全市立小学校の児童が「子ども版環境家計簿」を使って、夏休み又は冬休み期間中に、各家庭で3R等の省エネ・省資源の取組を進めることにより、家庭でのライフスタイルの見直し及びエコライフの実践・継続を図る。</p> <p><b>5 「ごみ減量・分別ハンドブック」追記版の作成、配布</b>（環境政策局循環企画課） ごみ減量・分別に役立つ知識のほか、平成32年度までに京都市が目標とするごみの減量に向けた取組への支援、さらには、自立して合理的に行動する「暮らし上手」な消費者の育成を目的として、平成22年度に全戸配付した「みんなで目指そう！ごみ半減！京都ごみ減量・分別ハンドブック（保存版）」について、追記版を作成し、市民しんぶん折り込みにより全戸配付する。</p> <p><b>6 「親子で朝ごはんBOOK」の発行</b>（保健福祉局保健医療課） 新「京（みやこ）・食育推進プラン」に掲げる目指す姿「～少しでもできるところから五つの京（きょう）食～」の「みんなで毎日しっかり「朝食」朝の今日（きょう）食」の実現に向けて、親子で朝食作りを楽しめる簡単レシピ、バランスよく食べるコツ等を紹介した冊子を作成し、保健センター等で配布する。</p>

## 7 「子どもの事故防止実践マニュアル」及び「子どもの事故の応急手当マニュアル」の配布（保健福祉局保健医療課）

子どもの事故発生原因とその防止策や事故が起こった場合の適切な応急手当の方法等を掲載したマニュアルを新生児が生まれた全ての家庭に送付するほか、子どもの事故防止をはじめとして、子どもの健やかな成長を支援する施設「京（みやこ）あんしん子ども館」の見学者に配布する。

## 8 DVD「京の旬野菜」の貸出し（産業観光局農政企画課）

京の旬野菜の魅力、生産現場から食卓に並ぶまでの過程、おいしい食べ方等を紹介したDVDを無料で貸し出す。

<（参考）教育教材づくり以外の家庭における消費者力向上のための取組>

- 京エコロジーセンターにおける各種講座の開催（環境政策局地球温暖化対策室）  
親子で参加できる環境イベントや、地域に対して学習会や講師派遣を行っている。
- 夏休み小中学生エコバスツアー～さんばい施設見学会～（事業系廃棄物対策室）  
暮らしに身近なごみ問題に関わる施設見学等を通じて、家族と一緒にごみ減量やリサイクルに取り組むきっかけとするため、小中学生を対象とした産業廃棄物（さんばい）処理施設の見学会を行う。
- 食の海援隊・陸援隊事業「夏休み子ども市場見学会」  
（産業観光局中央卸売市場第一市場）  
様々な食材や施設の見学、せりの模擬体験ゲーム等により、中央卸売市場の役割等について楽しく学習することを目的として、食の海援隊・陸援隊の会員とその家族（小・中学生）を対象に開催する。
- 第二市場DVD見学会と食肉講座（調理実習）（産業観光局中央卸売市場第二市場）  
市内在住又は通学の小学4年生から6年生とその保護者を対象に、場内の処理施設や肉のせり風景、牧場の模様等を収めたDVDを鑑賞した後、牛肉（黒毛和牛）を使った調理実習を行う。
- 夏休み親子計量教室（産業観光局計量検査所）  
市内在住の小学5年生、6年生とその保護者を対象に、単位についての歴史、基準の学習や計量器を使用した「はかる」体験等を行う教室を開催する。
- 子ども向けすまいスクール（都市計画局住宅政策課）  
子どもがすまいづくりに関心を持つよう、分かりやすく、興味深い体験型講座を開催する。平成23年度は2回の開催を予定している。
- 携帯電話市民インストラクターによる啓発講座（教育委員会事務局生涯学習部）  
携帯電話やインターネット端末に関わるトラブルや犯罪から子どもたちを守るため、市民インストラクターによる講座を実施し、保護者等への啓発を図る。