

京都市消費生活基本計画（第2次計画）に係る平成24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	「はばたけ未来へ！京プラン」実施計画に掲げる平成24年度の目標値を目指す。 （平成23年度8,380件 → 平成24年度8,750件）
実施予定事業	1 相談窓口の周知（文化市民局消費生活総合センター） （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（年2回）。 （2）生活情報誌「マイシティライフ」の全戸回覧 自治会等単位での回覧方式により、生活情報誌「マイシティライフ」の全戸回覧を行う（年2回）。 （3）消費者啓発アニメの映画館での放映 消費者啓発用アニメーションを作成し、市内の映画館で本編開始前に放映する。 （4）センター案内広報物の京都市広報板及び市バス・地下鉄への掲示 ア 消費者月間（5月）に合わせて、消費生活相談窓口の周知ポスターを作成し、京都市広報板及び市バス・地下鉄車内等に掲示する。 イ 地下鉄駅構内や市バス車体にセンター案内広告を掲示する。 2 相談体制の強化（文化市民局消費生活総合センター） （1）消費生活相談支援事業 消費生活相談に寄せられる相談のうち、高度な法律知識が必要な相談案件について、弁護士が支援する仕組みを構築する。 （2）消費生活専門相談員に対する研修の充実 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） （1）インターネットによる相談の実施 （2）土・日・祝日電話相談の実施 土曜日、日曜日及び祝休日（年末年始を除く。）の電話による消費生活相談業務をNPO法人に委託し、午前10時から午後4時まで、電話による市民からの相談に応じる。

京都市消費生活基本計画（第２次計画）に係る平成２４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	不招請勧誘による消費者被害の防止に向けた取組の推進
実施予定事業	１ 「迷惑な訪問販売・訪問買取りお断りシール」の全戸配布 （文化市民局消費生活総合センター） 7月に、市民しんぶん区版と併せて全戸配布する。 ２ 消費生活条例施行規則の改正 （文化市民局消費生活総合センター） 6月に公布し、審議会に報告するとともに事業者への周知に努め、8月に施行する予定である。

京都市消費生活基本計画（第2次計画）に係る平成24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	1 高齢者を見守る仕組み（庁内関係課の取組） (1) 「くらしのみはりたい」事業（文化市民局消費生活総合センター） 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、日常生活の中での「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。 (2) 消費者月間講座「広げよう！見守りの輪」～高齢者を消費者トラブルから守るために～（文化市民局消費生活総合センター） 高齢者の見守り活動を行う方や消費者問題に関心のある市民を対象とした講座を、消費者月間である5月に開催する。 (3) 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） 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」（平成23年2月末13、351名）を対象とした学習会を、地域包括支援センターとの連携強化の観点から、開催する。 (4) 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） 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。また、平成24年度は、サポーターの活性化のため、「認知症あんしんサポーターアドバンス講座」の開催回数を増加する。 (5) 老人福祉員制度（保健福祉局長寿福祉課） 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。 (6) 民生委員・児童委員制度（保健福祉局地域福祉課） 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。 (7) 地域包括支援センター業務（保健福祉局長寿福祉課） 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。平成24年度は、センターの専門職員を大幅に増員するとともに、一人暮らしの高齢者約7万世帯への、センターの専門職員による全戸訪問活動を実施する。

(8) 日常生活自立支援事業（保健福祉局地域福祉課）

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。

(9) 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。

<（参考）高齢者に限定しない地域等での見守り活動>

○ **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）

学区単位の安心安全ネットを定着、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。

○ **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。

○ **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」を市内全域で実施する。

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**

（文化市民局消費生活総合センター）

京都市消費生活基本計画（第２次計画）に係る平成２４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の提供
実 施 予 定 事 業	１ 消費生活学習すごろくのインターネット配信（文化市民局消費生活総合センター） 平成２３年度に作成した、消費生活に関する様々な問題について、主に小学校高学年及び中学生とその家族が楽しみながら学ぶことができる学習すごろくをインターネットで配信する。 ２ 消費生活冊子「いっせいのおで」の配布（文化市民局消費生活総合センター） 市民に、京都に暮らす消費者として、本当の豊かさとは何か、自らの生活について今一度考えてもらう契機となるよう、平成２３年度に作成した消費生活冊子「いっせいのおで」を、区役所・支所等で配布する。 ３ こどもエコライフチャレンジ推進事業（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。 ４ 総合環境情報誌の作成、配布（環境政策局循環企画課） ごみの発生抑制、再使用を促進するため、減量・リサイクルに関する冊子、チラシ等を作成し、周知・啓発を行う。 ５ 「親子で朝ごはんＢＯＯＫ」の配布（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保健センター等で配布する。 ６ 「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。 ７ ＤＶＤ「京の旬野菜」の貸出し（産業観光局農政企画課） 旬の時期に出荷される「京の旬野菜」の魅力、栽培や収穫の風景、おいしい食べ方などを収録したＤＶＤの貸出しを行っている。