

京都市消費生活基本計画(第 2 次計画)平成 24 年度重点課題に対する取組状況

平成 24 年度	重 点 課 題
重点課題 1	潜在化している消費者被害の掘り起こし
重点課題 2	不招請勧誘による消費者被害の防止
重点課題 3	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
重点課題 4	家庭における消費者力向上のための支援

京都市消費生活基本計画（第2次計画）平成24年度重点課題に対する取組状況

重点課題 1		潜在化している消費者被害の掘り起こし
基本計画 推進施策		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 「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）
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
取組 結果	年度	平成24年度
	取組状況	裏面のとおり

重点課題 1 潜在化している消費者被害の掘り起こし（取組期間 平成23年度～平成24年度）

事業名・事業概要		取組状況		担当局(区) ・室・課
相談窓口の周知				
相談窓口の周知	1 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ことにより、消費者被害の未然防止及び消費生活総合センターを周知	消費者被害の未然防止及び消費生活総合センターの周知を図るため、消費者啓発用アニメーションCMを4本制作 市内3箇所のシネマコンプレックスにおいて上映 (平成24年7月7日～平成25年3月31日)		
	2 消費者月間啓発ポスターの掲示 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、市バス・地下鉄車内及び京都市広報紙等に掲示	掲示期間 5月16日～5月31日 発行部数 12,200部		
	3 地下鉄駅構内等への消費生活総合センター案内広告の掲示 消費生活総合センター案内広告を平成22年度に引き続き地下鉄駅構内等に掲示	地下鉄丸亀池駅ホーム電照広告・電照広告・臨時シート貼り広告 市バス側面（中型外側）広告 市バス車内電照広告（多重債務相談窓口周知広告） （いずれも掲出期間1年間）		
	4 消費者啓発物品の作成 出前講座や区民まつり等、市民が多く集まる場で配布するため、相談窓口周知啓発物品等を作成	2色ボールペン・クリアファイルなどの啓発物品を作成 ・区民ふれあいまつり等で配布し、センターについて啓発。 ・出前講座等の利用者に配布し、困ったときの相談場所としてのセンターの連絡先を周知。		
	5 市民しんぶん挟み込み広告の全戸配布 消費生活総合センターを市民に広く周知するため、「お知らせ」広告を市民しんぶん挟みに挟み、市内全家庭に配布	発行日 7月15日、1月15日（平成23年度 5月15日、11月15日） 発行部数 各約660,000部		
	6 消費生活情報誌「マイシティライフ」の全戸回覧 悪質商法に関する相談事例等を掲載した消費生活情報誌「マイシティライフ」を年2回発行し、区役所等にて配架するほか、自治会等単位での回覧方式により市民に配布	発行日 5月15日、11月15日 発行部数 各55,000部		
	7 京（みやこ）・くらしの安心安全情報の発行 市民への最新の情報提供を目的として、「京・くらしの安心安全情報」を発行	発行 隔月（偶数月） 数量 1,800部 形状 A4版（A3二つ折り） 配布先 当センター、市役所本庁舎、区役所・支所、各区社会福祉協議会、図書館等（「くらしのみはりたい」には、電子メールにて配信。） ※地域包括支援センターに対しても、平成23年6月から保健福祉局長寿福祉課を通じて電子メールにて配信を開始した。		
相談体制の強化				
相談体制の強化	1 弁護士による消費生活相談支援事業 (1) 弁護士による法律指導及び助言 消費生活相談員が行う日常の相談業務の中で、高度な法律知識が必要な案件に対し、弁護士が助言 (2) 京都市消費者サポートチーム 相談の早期解決を図るため、相談業務の遂行に当たり、解決が困難又はあっせん不調に終わる可能性が高い案件について実施	(弁護士による法律指導及び助言) 月4回(週1回)、年間48回、午前10時～正午 相談件数 282件(平成23年度 215件) 法律の専門家である弁護士からの指導助言により、効果的な相談処理を計った。 (京都市消費者サポートチーム) 実施案件2件(平成23年度3件) うち、あっせん不調1件 消費生活相談員だけでは、解決が極めて困難であった案件について、法律の専門家である弁護士からの支援により解決に導いた。 ・ 国民生活センター研修への派遣。 国民生活センター派遣研修 延べ22人 ・ 各種専門家を講師とする研修の開催。 ① 法律事例研究会（12回） ② 消費者トラブルに関する研修会（2回） ③ 民法に関する基礎的知識を深める研修会（15回）		
	2 消費生活専門相談員に対する研修の充実 複雑化・高度化する相談内容に消費生活専門相談員が適切に対応できるよう、相談員の総合的な資質の向上に努める。			

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	拡大された相談時間 従来、消費生活相談を実施していなかった正午から午後1時まで及び午後4時から午後5時まで の2時間についても、平成23年5月から相談を実施	相談件数 8,047件(平成23年度 8,380件)うち拡充時間帯の件数 1,572件(4月～3月)	
2	土・日・祝日電話相談の実施 土曜日、日曜日及び祝日(年末年始を除く。)の電話による消費生活相談業務を、NPO法人京都消費生活有資格者の会に委託し、午前10時から午後4時まで、電話による市民からの相談を実施 (京都府と共同で開設)	開設日数 114日、受付件数 1,115件、1日平均受付件数 9.8件 (平成23年度 開設日数 116日、受付件数 1,267件、1日平均受付件数 10.9件)	
3	インターネットによる相談の実施 様々な障害のため、来所や電話による消費生活相談が困難な市民のために、電子メールによる相談を実施	相談件数 96件(平成23年度 78件)	

京都市消費生活基本計画（第2次計画）平成24年度重点課題に対する取組状況

重点課題2		不招請勧誘による消費者被害の防止
基本計画 推進施策		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未然に防止するため、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
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
取組 結果	年度	平成24年度
	取組状況	裏面のとおり

重点課題2 不招請勧誘による消費者被害の防止（取組期間 平成23年度～平成24年度）

事業名・事業概要		取組状況		担当局(区) ・室・課
不招請勧誘による消費者被害の防止				
1	「迷惑な訪問販売・訪問買取りお断りシール」の全戸配布 「迷惑な訪問販売・訪問買取りお断りシール」を作成	訪問販売・訪問買取りや電話勧誘販売でのトラブル事例への対処方法を解説するとともに「迷惑な訪問販売・訪問買取りお断りシール」の活用方法を説明した市民しんぶん区版7月15日号挟み込み広告と同時に全戸配布し、不招請勧誘による消費者被害を防止(配布枚数 約620,000枚)		文化市民局 消費生活総合センター
2	消費生活条例施行規則の改正 消費生活条例施行規則第2条別表に掲げる不適正な取引行為として、「不招請執よう勧誘」を削除し、新たに「意思確認のない勧誘」及び「拒絶後の勧誘」を追加	平成24年6月20日公布・平成24年8月1日施行 事業者に対して説明会を開催し、周知するとともに、市民しんぶん区版7月15日号挟み込み広告により、市民にも広報		

京都市消費生活基本計画(第2次計画)平成24年度重点課題に対する取組状況

重点課題3		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
基本計画 推進施策		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
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拡大
取組結果	年度	平成24年度
	取組状況	裏面のとおり

重点課題3 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（取組期間 平成23年度～平成25年度）

事業名・事業概要		取組状況		担当局(区) ・室・課
1 高齢者を見守る仕組み				
(1) 「くらしのみにしたい」事業 悪質商法の被害防止、拡大防止を図るために、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		「くらしのみにしたい」ステッカーを配布し、電子メールアドレス登録者には、「京(みやこ)・くらしの安心安全情報」等の最新の消費生活情報の提供 くらしのみにしたい登録者数 2,803名		文化市民局 消費生活総合センター
(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лから守るために～ 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		地域から孤立しがちな一人暮らしの高齢者を消費者トラブлから守るため、市民ボランティアや地域の中で高齢者の見守り活動を行う福祉関係機関等との連携による取組の一環として、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 ・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лから守るために～」の開催(5月26日) ・市民ボランティア(京・くらしのサポーター)による寸劇 ・京都市消費生活専門相談員による消費生活講座 ・特別講演 弁護士 住田裕子氏 参加者約200名)		
(3) 民生委員・児童委員制度 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。		・民生委員の各担当地域において、高齢者、障害のある方、児童をはじめ、地域の福祉にまつわる相談・支援を実施 ・相談・支援件数 高齢者に関すること 30,077件(平成23年度30,149件) 障害のある方に関すること 3,206件(平成23年度 3,254件) 子どもに関すること 15,828件(平成23年度16,264件) その他 12,010件(平成23年度14,225件) ・とりわけ高齢者に関しては、老人福祉員と連携し、各地域において、高齢者を見守る取組を実施		保健福祉局 地域福祉課
(4) 日常生活自立支援事業 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実施		市内11区の区社会福祉協議会に配置されている18名の専門員が本事業の利用調整にあたり、273名(3月末時点)の生活支援員が支援計画に基づき、利用者宅等を定期的に訪問して、福祉サービスの利用援助、日常的な金銭管理サービス、通帳・印鑑の保管や郵便物の管理等を行い、支援している。 新規契約者数 158件(平成23年度 144件) 利用者数 530名(平成23年度 502名)		
(5) 一人暮らしのお年寄り見守りサポーター事業 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、サポーターが必要な場合には地域包括支援センターへ連絡、相談する「一人暮らしのお年寄り見守りサポーター」を募集登録の促進		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、サポーターが必要な場合に地域包括支援センターへ連絡、相談する「一人暮らしのお年寄り見守りサポーター」の募集を継続。登録者数の増加促進していく。また、平成24年度から新たに地域包括支援センターがサポーター向けの学習会を開催。 ・登録者数 13,677名		保健福祉局 長寿福祉課
(6) 認知症あんしんサポーター、認知症あんしんサポーターリーダーの養成事業 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ターリーダーを養成		・認知症サポーター養成者数 6,615人(延べ43,102人) ・認知症あんしんサポーターリーダー養成者数 147人(延べ2,010人) ・認知症あんしんサポーターアドバイザー養成講座(認知症あんしんサポーターのフォローアップ) 受講者116人 登録者数68人(延べ131人)		

(7) 老人福祉員制度 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、地域の高齢者を守る。		一人暮らし高齢者等の安否確認や話し相手等を行う老人福祉員の活動を支援するため、9月に研修会を実施	保健福祉局 長寿福祉課
(8) 地域包括支援センター業務 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		福祉の専門職により、高齢者やその家族、近隣に暮らす方からの相談に応じるとともに、平成24年6月からは、職員的大幅な増員、ITネットワークシステムの導入、市民しんぶんによる周知・広報等をしたうえで、市内在住の65歳以上の単身世帯高齢者を対象に訪問活動を行い、支援が必要な方を把握し、適切な支援に繋げた。	
(9) 「高齢者にやさしい店」事業～認知症の人も安心して暮らせるまちづくり～ 認知症等の市民が利用しやすい店のモデル項目の趣旨に賛同いただいた店に、認知症サポーター養成講座を受講のうえ、「高齢者にやさしい店」としての登録及びステッカー等の掲示をしてもらうことで、認知症等の高齢者が安心して買い物ができるまちづくりを推進		- 平成24年度末の登録店舗数156店（平成23年度末123店） 1 「高齢者にやさしい店」事業の説明会を兼ねた認知症あんしんサポーター養成講座の開催 ・7/11（水）19：00～20：30 参加状況 22店舗28名参加→20店舗登録（事前受講4店舗含む） ・2/13（水）19：00～20：30 参加状況 12店舗18名参加→10店舗登録 2 左京区特別講座「認知症のこと」～地域でできる、私ができる～（フォーアアップ講座の位置づけ・登録店への声掛け） ・9/14（金）19：00～20：30 参加状況 民生委員57名・老人福祉員49名・やさし店10名→2店舗登録 一般区民等55名・包括行政等19名＋α 3 左京区ホームページの更新 4 ふれあいまつりへの参加 7/29（日）みやこめっせにおいて左京区地域ケアのブースに出展 5 手作りパネル作成 敬老月間に区役所1階ロビーに展示 - 区役所2階支援課前に常設掲示 6 「やさし店ニュース」発行 - 創刊号（8/8）・第2号（1/4） 7 制度外サービス検討部会とのコラボ企画の検討 - 地域ケアマップ作成（やさし店一覧表等） 8 ロゴマークステッカーの作成等 屋内から貼れるステッカー・レジ等に貼れるステッカー作成	左京区役所 支援課
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との連携の強化 消費生活基本計画の平成24年度実施計画の策定及び平成23年度推進状況の確認に当たり、関係課に出席を求め、協議		6月11日 8局区18課 ・地域包括支援センター職員との懇談 4月17日 - 下京区内の地域包括支援センターとの懇談 ・権利擁護ネットワーク会議 6月13日 - 右京区内の高齢者等の支援団体や関係機関の情報交換 ・消費者被害関係機関合同懇談会 7月27日 - 中京区支援保護課・地域包括支援センター・中京警察署との懇談会 - 京（みやこ）・くらしの安心安全情報の配布先の拡大 ・平成23年6月から各地域包括支援センターへ保健福祉局長寿社会課を通じて電子メールでの配信を開始 ・平成24年4月から老人福祉センターへの送付を開始	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）平成24年度重点課題に対する取組状況

重点課題 4		家庭における消費者力向上のための支援
基本計画 推進施策		推進施策 1 9 様々な媒体を用いた情報の発信 推進施策 2 3 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
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
取組結果	年度	平成24年度
	取組状況	裏面のとおり

重点課題4 家庭における消費者力向上のための支援（取組期間 平成23年度～平成25年度）

事業名・事業概要		取組状況	担当局(区) ・室・課
1	消費生活学習すごろくのインターネット配信 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	消費者教育の一環として、消費生活に関する様々な問題について、小・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制作し、インターネットで配信(平成24年3月26日から配信を開始)	文化市民局 消費生活総合センター
2	消費生活冊子「いっせいの家で」の配布 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「いっせいの家で」を、区役所・支所等で配布	東日本大震災によりもたらされた、伝説的な暮らしの美学や知恵、自然と共生等を大切に消費生活への新たな気づきを踏まえ、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、自立的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(平成24年度から配布開始) 名称 4万部 数量 A4版、カラー刷り 形状 ①京のくらし「衣」「食」「住」 内容 ②座談会～外国人から見「京都(日本)の生活文化」～ ③暮らしのアイデア ④京都から始める未来へつなぐ消費生活～京都市の取組の紹介～ 配布 ホームページで公開。区役所・支所等にて無料で配布するほか区民ふれあいまつりや出前講座時に配布	
3	こどもエコライフチャレンジ推進事業 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・継続を図るために、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。	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、各家庭で省エネ・省資源の取組を進めることにより、児童自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(全市立小学校170校で実施)。	環境政策局 地球温暖化対策室
4	総合環境情報誌の作成、配布 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	生ごみ・紙ごみの減量の取組方法や、「京都ごみ減量・分別ハンドブック」(保存版)(平成23年3月発行)から変更した内容等について記載し、平成25年1月15日号の市民しんぶん(区版)へ折込み、配布	環境政策局 循環企画課
5	「親子で朝ごはんBOOK」の配布 新「京(みやこ)・食育推進プラン」に掲げる目指す姿「～少しでもできることから五つの京(きょう)食～」の「みんな毎日しつかり「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	3歳3箇月児健康診査受診者全員、食育セミナー等保健センター事業参加者、保健センター窓口にて配布。15,300部。	保健福祉局 保健医療課
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 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、子どもの健康やかな成長を支援する施設「京(みやこ)あんしんこども館」の見学者に配布	新生児が生まれた全ての家庭に対し、「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」を送付(出産お祝いレターお届け事業(保健福祉局子育て支援部児童家庭課)に同封)また、「京(みやこ)あんしんこども館」の見学者に配布 送付部数：11,176部(平成23年度11,421部)	保健福祉局 保健医療課
7	DVD「京の旬野菜」の貸出し 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を貸出し	貸出件数 4件	産業観光局 農政企画課