

京都市消費生活ビジョン (第4次京都市消費生活基本計画)

令和8年度事業計画

目次

施策体系一覧	1
令和8年度重点取組について	2
基本方針1 消費者の安心・安全の確保	4
基本方針2 消費者被害の予防・救済	6
基本方針3 「消費者力」の育成・強化	9
基本方針4 消費者市民社会の形成	11

施策体系一覧

基本方針	施策目標	個別施策
基本方針1 消費者の安心・安全の確保		
	1 安全な消費生活環境の確保	
		①商品等の安全性の確保に向けた監視・指導及び消費者支援
		②消費者事故情報や非常時の消費行動に関する効果的な情報提供・啓発
	2 表示・取引の適正化を通じた消費者の選択支援	
		③商品表示の適正化や円滑な供給に向けた監視・指導及び情報発信
		④不当な取引行為の排除と適正な取引の推進
基本方針2 消費者被害の予防・救済		
	3 相談体制の充実・強化	
		⑤「相談しやすい」環境の整備と相談機能の充実・強化
	4 配慮を要する消費者への支援	
		★⑥消費者安全確保地域協議会を通じた見守り機能の強化
		★⑦福祉部門と連携した消費者への支援
	5 デジタル社会への対応強化	
		★⑧インターネット取引に関する被害の防止に向けた取組の強化
		⑨消費生活相談のデジタル化の推進
基本方針3 「消費者力」の育成・強化		
	6 多様な消費者に向けた消費者教育の推進	
		★⑩年代やライフステージに応じた消費者教育の推進
		⑪消費生活のグローバル化への対応
	7 消費者教育を担う人材の育成・支援	
		⑫学校・地域社会における消費者教育の担い手の育成
		⑬地域における各種団体と連携・協働した消費者教育の推進
基本方針4 消費者市民社会の形成		
	8 持続可能な社会に向けた支援	
		⑭エシカル消費の促進・支援
	9 多様な主体による連携・協働の促進	
		⑮多様な主体による協働及び消費者・事業者間の信頼醸成への支援
		全事業数 232

★重点取組に関連する施策

令和8年度重点取組について

重点取組Ⅰ 特に配慮を要する消費者への見守り活動の強化

消費生活総合センターに寄せられる相談のうち、被害が潜在化しやすい65歳以上の方からの相談件数が全体の約3割を占め、過去5年で最高となっている。

その背景として、特殊詐欺、悪質商法の手口が複雑化・巧妙化していることが考えられることから、高齢者や障害のある方など消費生活上特に配慮を要する消費者が、特殊詐欺や悪質商法などの消費者被害に巻き込まれないよう、令和7年2月に京都市消費者安全確保地域協議会を設置し、地域における見守り活動の担い手が連携して消費者被害の予防・救済に取り組む体制を構築した。

令和8年度は、上記の課題を踏まえ、同協議会での活動を通じ見守り活動や情報発信、構成員（及び配慮を要する消費者）向けの研修・啓発活動に積極的に取り組むとともに、地域包括支援センターをはじめとする福祉的な支援窓口との連携を強化するなど、地域社会全体での見守り機能の強化を図り、消費者被害の早期発見や未然防止につなげていく。

関連施策	個別施策⑥ 消費者安全確保地域協議会を通じた見守り機能の強化 個別施策⑦ 福祉部門と連携した消費者への支援
主な推進事業	1 より効果的な見守り活動の推進 ○ <u>消費者問題学習会の開催【新規】</u> ○ <u>福祉的な支援窓口と連動した救済・支援【充実】</u> ○ 協議会の機能強化やネットワークの拡大に向けた検討【継続】 ○ 構成員に対する研修、見守りガイドブックの活用促進【継続】 ○ 区役所・支所の権利擁護ネットワークとの連携強化【継続】 2 消費者被害に関する注意喚起・相談窓口の周知 ○ <u>高齢者のデジタルリテラシーの向上を目指したスマホ講座【新規】</u> ○ メーリングリストや協議会ホームページを活用した情報発信【継続】 ○ 啓発物品の作成・配布、街頭啓発活動の実施【継続】 ○ 関係団体の主催イベントへの出展【継続】
数値目標	○ 福祉的な支援窓口との連携件数 前年度比10%増 …見守りガイドブックや研修の場を活用して構成員に被害対応の手順への理解浸透を図る。

重点取組2 デジタルリテラシーの向上

デジタル社会の進展に伴い、インターネット取引の普及や個人間取引の増加等、消費者を取り巻く取引環境は大きく変化し、これに伴うトラブルも多様化している。そのため、複雑化・巧妙化するデジタル関連のトラブルに対し、消費者が主体的に判断し行動できる能力の向上が喫緊の課題となっている。

このような背景から、インターネット取引に関する被害防止に向けては、これまでからも、多様な媒体を活用した啓発活動や、子ども・若年層から高齢者層まで消費者の特性に合わせた消費者教育を推進してきたところである。

令和8年度は、更に上記の課題を踏まえ、通信販売による消費者トラブルの増加に対応するため、悪質な購入誘導手法である「ダークパターン」に関する教材を作成・配布し、消費者への注意喚起と知識向上を図るほか、新たに高齢者等に向けたスマホ講座を開催するなど、実践的なデジタルリテラシーを育む消費者教育を強化する。加えて、これまでのホームページやSNSによる発信に加え、LINEの新規運用を開始するなど、情報提供手段の多様化・拡大を通じた情報発信の強化に取り組む。

関連施策	個別施策⑧ インターネット取引に関する被害の防止に向けた取組の強化 個別施策⑩ 年代やライフステージに応じた消費者教育の推進
主な推進事業	1 実践的なデジタルリテラシーの向上を目指した啓発・講座 ○ <u>ダークパターン教材の作成・配布【新規】</u> ○ <u>高齢者等のデジタルリテラシーの向上を目指したスマホ講座【新規】※再掲</u> ○ 消費生活相談員による出前講座【継続】 2 子ども・若年層や高齢者などの特性や年齢層に合わせた教育・啓発活動 ○ <u>LINE「消費生活ナビ」の運用【新規】</u> ○ ホームページ、SNSによる情報発信【継続】 ○ 大学生及び各大学事務局への消費生活情報の提供【継続】 ○ 消費者団体、大学等と連携した消費者教育推進事業【継続】 ○ 消費者力パワーアップセミナー【継続】
数値目標	○ ダークパターン教材の配布部数 1, 200部 …大学講座や出前講座、高齢者向けスマホ講座などあらゆる機会を捉えて啓発を実施。 ○ 公式 LINE の友だち登録者数 1, 000人 …新規作成する教材や啓発物品に QR コードを掲載するなど積極的な周知を図る。

<基本方針Ⅰ> 消費者の安心・安全の確保

施策目標Ⅰ 安全な消費生活環境の確保

個別施策① 商品等の安全性の確保に向けた監視・指導及び消費者支援

消費生活の基盤である「衣食住」を中心に、商品やサービスの安全性を確保して消費者被害の未然防止を図るため、関連分野を所管する局とも連携し、商品等の安全性や表示について監視・指導を行います。併せて、適切な商品表示の運用や、安心・安全に暮らせるすまいの確保に向けた支援を推進します。

主な推進事業

- ・製品安全四法に基づく立入検査【継続】
- ・食鳥検査の実施【継続】
- ・食品衛生監視員による飲食店等の監視指導及び衛生環境研究所等での食品の検査【継続】
- ・住宅・建築物の耐震診断・耐震改修設計補助等、市民による耐震化の取組への支援【継続】

個別施策② 消費者事故情報や非常時の消費行動に関する効果的な情報提供・啓発

商品の使用やサービスの利用に起因する消費者事故や様々な消費者被害に関する情報を迅速に収集し、若年者や高齢者など消費者の年齢や特性に応じて、内容や表現、情報伝達手法を工夫した的確な注意喚起や啓発を行います。

また、大規模災害時や感染症拡大時などの非常時において、消費者が誤った情報に惑わされることなく、冷静な消費行動をとることができるよう、迅速な情報発信に努めるとともに、日頃の啓発活動を通じて意識の醸成を図ります。

主な推進事業

- ・ホームページ、SNSによる情報発信【継続】
- ・大学生及び各大学事務局への消費生活情報の提供【継続】
- ・「京（みやこ）・くらしの安心安全情報」の発行【継続】
- ・大規模災害時における各局と連携した緊急情報の発信【継続】

施策目標2 表示・取引の適正化を通じた消費者の選択支援

個別施策③ 商品表示の適正化や円滑な供給に向けた監視・指導及び情報発信

商品やサービスの内容・取引条件に関する情報が、適正な表示等により正しく提供され、消費者が適切な商品やサービスを主体的に選択できるよう、事業者に対して、定められた基準の遵守に向けた監視・指導を行います。

また、消費者の安定した生活を支えるため、生活必需品等の価格や需給動向、流通状況を把握し、適切な情報を発信します。特に、著しい価格高騰や供給不足の際には関係局と連携して必要な調査を行い、速やかな対策を講じます。

主な推進事業

- ・家庭用品品質表示法に基づく立入検査【継続】
- ・食品表示に係る監視・指導【継続】
- ・商品等の表示・包装基準の調査・指導【継続】
- ・生活必需品の物価動向に関する情報の収集・発信【継続】

個別施策④ 不当な取引行為の排除と適正な取引の推進

悪質商法や不当な取引行為による消費者被害を防ぎ、取引の適正化を図るため、行政機関や専門的な知見を持つ団体、適格消費者団体などの関係機関との連携を強化し、迅速な情報共有や早期の対応により被害の拡大防止を図るとともに、京都市消費生活条例に掲げる不適正な取引行為を行った事業者に対し、内容に応じた指導等を行います。

併せて、適正な取引の確保に向け、より効果的な制度について検討するため、国における法令改正等の動向や本市の社会的・経済的状况に関し、継続して情報収集に努めます。

また、自主行動基準の策定等、取引の適正化に向けて取り組む事業者を積極的に支援するとともに、近年増加傾向にある消費者間取引の普及に伴うトラブルを防止するため、適正な取引ルールや表示についての「消費者向けの」啓発にも取り組みます。

主な推進事業

- ・適格消費者団体との連携強化【新規】
- ・不適正な取引行為の未然防止のための啓発【新規】
- ・不適正な取引行為を行う事業者への指導等【継続】
- ・適正な取引の確保に向けた制度に関する情報収集【継続】

<基本方針2> 消費者被害の予防・救済

施策目標3 相談体制の充実・強化

個別施策⑤ 「相談しやすい」環境の整備と相談機能の充実・強化

消費生活上の様々な問題に直面した際に、消費者が安心して相談でき、適切な支援を受けられるよう、SNSを活用した消費生活相談の受付を検討するなど、相談しやすい環境の整備に努めます。あわせて、消費生活相談窓口の利用促進を図るため、市民しんぶん、ホームページやSNS等、あらゆる方法で周知・広報を実施します。

また、年々複雑化・高度化する消費者被害に対応するため、相談対応に求められる専門性やヒアリング力・交渉力を高める研修を実施し、消費生活相談員の資質向上に努めます。さらに、高度な法律知識を要する等解決が困難な事案には、弁護士等の専門家と連携する仕組みを通じて、被害事例に即した的確な対応を図ります。

一方、消費生活上の問題に限らず、生活の中で起こり得る様々な問題に対しては、多様なトラブルの解決や疑問解消のニーズに応えるため、弁護士や司法書士、行政書士等の専門的な知見を持つ団体と連携し、各種相談事業を実施します。

主な推進事業

- ・LINE「消費生活ナビ」の運用【**新規**】
- ・相談機能の充実・強化に向けた検討【**充実**】
- ・消費生活相談・多重債務相談、弁護士による多重債務特別相談を通じた消費者の救済【**継続**】
- ・相談窓口の周知啓発（啓発物品の配布など）【**継続**】
- ・消費生活相談員の専門性・対応力強化を目的とした研修の実施【**継続**】
- ・弁護士による消費生活相談支援事業【**継続**】
- ・京都市民法律相談、市政一般相談、交通事故相談【**継続**】
- ・専門的な知見を持つ団体との共催による各種相談事業【**継続**】

施策目標4 配慮を要する消費者への支援

個別施策⑥ 消費者安全確保地域協議会を通じた見守り機能の強化【重点1関連】

高齢者や障害のある方が消費者被害に遭うのを防止するため、地域における見守り活動の担い手で構成する京都市消費者安全確保地域協議会のネットワークを通じて、悪質商法や特殊詐欺等に関する注意喚起・情報発信を行うほか、協議会の構成員に対する研修・啓発活動により、地域における見守り機能の強化を図ります。

主な推進事業

- ・ 高齢者のデジタルリテラシーの向上を目指したスマホ講座【新規】
- ・ より効果的な見守り活動の検討【充実】
- ・ 悪質商法や特殊詐欺等の消費者被害に関する注意喚起・情報発信【充実】
- ・ 地域における見守り活動の担い手に対する研修・啓発【充実】
- ・ 相談窓口の周知啓発（啓発グッズ配布など）【継続】※再掲

個別施策⑦ 福祉部門と連携した消費者への支援【重点1関連】

高齢者や障害のある方に限らず、子どもや生活困窮者など福祉部門の支援を必要とする消費者は、被害に遭った際により深刻化したり、再度被害に遭ったりする可能性があり、分野を超えた関係機関による包括的な支援が必要となります。

このような消費者への支援体制を構築するため、福祉部門をはじめとする関係機関との連携を強化するとともに、福祉に関する支援窓口と連動した切れ目のない支援につなげます。

主な推進事業

- ・ 福祉に関する支援窓口と連動した救済・支援（地域協議会関連の相談）【充実】
- ・ 区役所・支所の権利擁護ネットワークとの連携の強化【継続】

施策目標5 デジタル社会への対応強化

個別施策⑧ インターネット取引に関する被害の防止に向けた取組の強化【重点2 関連】

デジタル化の進展に伴い、インターネット取引に関するトラブルは多様化し、相談件数も年々増加しています。このようなトラブルや被害を防ぐため、消費者の年代や特性にも配慮しながら、ホームページやSNSをはじめ様々な媒体を活用した情報提供や、インターネット取引に関するトラブルについて啓発の強化に努めるとともに、契約等に関するデジタルリテラシーの向上を図ります。

主な推進事業

- ①実践的なデジタルリテラシーの向上を目指した啓発・講座
 - ・高齢者等のデジタルリテラシーの向上を目指したスマホ講座【新規】※再掲
 - ・消費生活相談員による出前講座【継続】
- ②年齢等の特性に合わせた情報提供
 - ・LINE「消費生活ナビ」の運用【新規】※再掲
 - ・ホームページ、SNSによる情報発信【継続】※再掲
 - ・各大学・大学生への消費生活情報の提供【継続】※再掲
 - ・京（みやこ）・くらしの安心安全情報の発行【継続】※再掲
 - ・FM845「ピッカピカラジオ」による情報発信【継続】

個別施策⑨ 消費生活相談のデジタル化の推進

社会におけるデジタル化の進展に対応し、相談業務の機能性と消費者の利便性向上を図るため、国が整備を進める新PIO-NETシステムへの円滑な移行を着実に進めるとともに、FAQ等の自己解決を支援する情報の充実や、SNSを活用した消費生活相談の受付等、デジタル技術を活用した相談機会・手段の拡充に向けた検討を進めます。

主な推進事業

- ・新PIO-NETシステムへの円滑な移行【新規】
- ・LINE「消費生活ナビ」の運用【新規】※再掲
- ・自己解決支援情報（FAQ）の充実【充実】

<基本方針3> 「消費者力」の育成・強化

施策目標6 多様な消費者に向けた消費者教育の推進

個別施策⑩ 年代やライフステージに応じた消費者教育の推進【重点2関連】

全ての消費者が「自立した消費者として行動するための力」を育むことを目指して、それぞれの年代やライフステージに応じた消費者教育を推進します。

消費者教育の推進に当たっては、授業や講座、教材の提供などを通じて、子どもや若年者を対象とした体系的・継続的な教育機会を提供するとともに、社会人や高齢者に対しては、地域において消費者教育を担う消費者団体・事業者団体等の多様な主体と連携し、誰もが消費者教育に触れることができるよう、機会の創出を図ります。

主な推進事業

<幼児期>

- ・ 幼児期における消費者教育の実践【新規】

<小学生・中学生・高校生期>

- ・ 消費者教育に関する教材の提供（実践的な消費者教育推進支援事業）【継続】
- ・ 学校への講師派遣等のコーディネート（実践的な消費者教育推進支援事業）【継続】
- ・ 「エシカル消費のタネ」消費者標語募集事業【継続】

<成人期（大学生）>

- ・ 大学における消費生活講座（消費者団体、大学等と連携した消費者教育推進事業）【継続】

<成人期（一般・高齢者）>

- ・ P T A活動を通じた消費者啓発の促進【新規】
- ・ 高齢者のデジタルリテラシーの向上を目指したスマホ講座【新規】※再掲
- ・ 消費生活相談員による出前講座【継続】※再掲
- ・ 消費者力パワーアップセミナー【継続】
- ・ 各種イベントの場を活用した啓発活動【継続】

個別施策⑪ 消費生活のグローバル化への対応

在留外国人や訪日外国人の増加に伴い、言語の相違や商習慣の違いへの理解不足等による、外国人の消費者トラブルも増加しています。このようなトラブルを防ぐため、関係機関と連携して、在留外国人に向けた啓発・情報発信や相談窓口の周知に取り組みます。

主な推進事業

- ・ 外国人に向けた消費生活情報の発信【新規】
- ・ 外国人に向けた効果的な啓発手法等（やさしい日本語の啓発教材など）の検討【新規】

施策目標7 消費者教育を担う人材の育成・支援

個別施策⑫ 学校・地域社会における消費者教育の担い手の育成

学校や家庭、地域社会等において、行政による消費者教育・啓発に限ることなく、それぞれの主体が連携して消費者教育の取組を進められるよう、教員をはじめとする消費者教育の担い手に向けた研修・支援を通じて、人材の育成に取り組みます。

主な推進事業

- ・ 地域における見守り活動の担い手に対する研修・啓発【充実】※再掲
- ・ 小中学校の教員等に向けた研修、学校等への教材の配布（実践的な消費者教育推進支援事業）【継続】
- ・ 消費者教育に関する教員への情報提供【継続】
- ・ 京・くらしのサポーターと連携した教育・啓発活動【継続】

個別施策⑬ 地域における各種団体と連携・協働した消費者教育の推進

地域における消費者教育では、消費者問題の専門家である消費者団体や専門的な知見を持つ団体など、様々な主体が培った専門性をいかし、消費者教育の担い手として活躍することが重要となります。このため、それぞれの団体等が十分に力を発揮できるよう、連携・協働や情報共有を通じて、その活動を支援します。

主な推進事業

- ・ 消費者団体と連携した消費者月間イベントの開催【継続】
- ・ 消費者教育の担い手の交流（実践的な消費者教育推進支援事業）【継続】
- ・ 消費者団体が実施する事業への支援（後援・広報協力等）【継続】

<基本方針4> 消費者市民社会の形成

施策目標8 持続可能な社会に向けた支援

個別施策⑭ エシカル消費の促進・支援

持続可能な社会を実現するためには、一人一人の消費者が、自分のことだけでなく、周囲の人々や未来を担う世代、あるいは国内外の社会情勢や地球環境への影響といった多様な視点から、合理的な消費行動を自ら選択することが必要となります。

その礎を構築するため、地産地消や食品ロス削減、フェアトレードなどの様々な切り口から、エシカル消費の普及促進に向けた啓発や支援を行います。

主な推進事業

- ・エシカル消費の普及促進に向けた啓発活動【継続】
- ・過大・過剰包装に関する事業者団体への注意喚起【継続】
- ・京都生活協同組合との「『エシカル消費』普及促進に係る連携に関する協定」に基づく取組【継続】
- ・「エシカル消費のタネ」消費者標語募集事業【継続】※再掲

施策目標9 多様な主体による連携・協働の促進

個別施策⑮ 多様な主体による協働及び消費者・事業者間の信頼醸成への支援

消費者が安心して暮らすことができる地域社会の形成や、持続可能な社会の実現を目指し、消費者、事業者、消費者団体、事業者団体、専門的な知見を持つ団体などの各種団体や関係機関等、多様な主体と連携・協働し、安心・安全な消費生活の確保や消費者被害の防止等、消費生活を巡る様々な課題の解決に取り組みます。

また、消費者と事業者の双方の間で信頼醸成を図るため、消費者の権利・利益を尊重し、消費者志向経営や環境に配慮した取組を進める事業者を支援します。

主な推進事業

- ・適格消費者団体との連携強化【新規】※再掲
- ・消費者安全確保地域協議会を通じた見守り機能の強化【継続】※再掲
- ・特殊詐欺被害の防止に向けた取組【継続】
- ・消費者志向経営や環境に配慮した事業活動への支援・普及啓発【継続】