

第132回京都市消費生活審議会 議事録

1 開催概要

- (1) 日 時 令和8年7月30日（木） 午後2時から午後3時30分まで
- (2) 場 所 中京区総合庁舎 4階 第1研修室
- (3) 出席者 ○京都市消費生活審議会委員17名（五十音順）
大杉委員、大谷委員、大槻委員、カライスコス委員、姜委員、
木村委員、澤江委員、土井委員、富嶋委員、西内委員、増田委員、
松尾委員、松崎委員、道又委員、南出委員、吉井委員、吉本委員
●京都市

2 傍聴者 1名

3 開会

文化市民局長 挨拶

4 議事

- (1) 第3次京都市消費生活基本計画 令和7年度推進状況について
- (2) 京都市消費生活ビジョン 令和8年度事業計画について

5 審議内容

議事(1) 第3次京都市消費生活基本計画 令和7年度推進状況について

○松尾会長

まず、議事(1)「第3次京都市消費生活基本計画 令和7年度推進状況」について、事務局から説明願う。

～事務局から資料1、参考資料1、参考資料2について説明～

○松尾会長

こちらの資料について、質問や意見があれば発言をお願いします。

○増田委員

参考資料2の令和7年度推進状況において、いくつか実績のない事業が見受けられる。例えば、P10、No. 62「『事業者向け出前講座』の実施」、P19、No. 19「大学における学生生活セミナーの実施」、P25、No. 4「消費生活行政推進会議（庁内会議）」などがある。これらの事業については、なぜ実績がなかったのか。また今後の評価について教えていただきたい。

●事務局

参考資料2には第3次京都市消費生活基本計画における5箇年の計画期間に関連する事業を、実績の有無に関わらず全て記載している。「事業者向け出前講座」のように、計画策定時には事業者からのニーズがあったが、その後の状況の変化を踏まえて事業としては継続しつつ、パンフレットの配布による事業者への啓発に移行しながら対応している事例も複数ある。令和8年度以降は、毎年度事業計画を作成することとしていることから、ニーズを踏まえながら事業をきめ細かく設定してまいりたい。

庁内会議についても、全庁的に計画を推進するために設置したものであるが、コロナ禍の際に書面開催等に切り替えて以降、対面の会議としては開催していない。一方でその間、個別事案に対しては所属を超えて連携・対応しており、今後も形式的な会議という形にこだわらず、柔軟に実のある連携を行う方針で進めてまいりたい。

○増田委員

参考資料2のP10、No. 60「不適正な取引行為に対する事業者指導」については、実績がないからといって事業計画から外すというものではないと思われる。令和6年度及び令和7年度ともに実績がないが、指導すべき計画となっているにもかかわらず、指導ができていない点についてはどのように対応していくのか。

●事務局

悪質な事業者に対する指導については、当センターが単独で、事業者への来訪要請や指導をしている事例はなかったが、京都府消費生活安全センターが悪質な業者に対して来訪要請した際に同席した事例はある。今後も京都府との連携を深めながら、指導を行ってまいりたい。

○木村委員

資料1のP1、事業者への情報提供・意見交換において、事業者訪問への対応実績が63件となっているが、これは事業側から積極的に相談に来られているものなのか。

●事務局

事業者側から来訪の申し出があり、当センターにどのような相談が入っているかを確認に来られた件数である。

○木村委員

資料1のP3において、消費生活相談支援事業は372件の実績があるが、消費者サポートチームは1件のみである。これはほとんどが深刻な問題ではなかったということか。

●事務局

消費生活相談支援事業については、消費生活相談員が相談を受ける中で、法的な助言が必要と思われる際に、弁護士へ助言を求めた件数が372件である。

一方で、消費者サポートチームは、消費生活相談員があっせんに入るだけでは対応が難しく、被害金額が大きい事案について、弁護士も含めてチームとして対応していく制度である。あっせんが不調に終わった場合、訴訟に移行する際に費用が生じることもあり件数は多くないが、チームとして対応する体制は整えている。

○松尾会長

消費者安全確保地域協議会の滑り出しとして順調と捉えているのか、考えをお聞かせいただきたい。

●事務局

消費者安全確保地域協議会については、令和7年2月に設置したものであり、令和7年度が実質の初年度と捉え、重点的に様々な取組を進めてきた。

協議会の構成員である福祉関係の部署と顔の見える関係を築けた点に加え、例えば「京・あんしん見守りガイドブック」を作成し配布したほか、メーリングリストによる定期的な情報発信や、実際に発生した被害事例を「臨時便」として速やかに情報共有するなどの取組を通じて、福祉現場の方との情報提供・情報交換が図れたと考えている。令和8年度以降も精力的に推進してまいりたい。

○カライスコス委員

現在、消費者庁の消費者契約法の改正に係る検討会に委員として参加しており、検討会での議論に関連してコメントしたい。

まず、重点的な取組として紹介された消費者安全確保地域協議会については、検討会においても、当事者ではない第三者による配慮という形で議論を行っている。現時点では消費者契約法の中に、事業者による「消費者に対する配慮義務」が何らかの形で含まれる方向性で進んでいるが、それとは別に第三者による関与という内容を加える予定であり、今後ますますこのような取組が重要になってくるので、京都市における取組に期待する。

次に、消費者に対する消費生活相談が非常に適切に実施されていると感じた。消費者契約法の改正に係る議論において、これまでは、裁判になった際に消費者契約法のどのような規定をどのように使っていくかという点が中心であったが、今後は裁判に至らない段階で「より使いやすい規定」に改正することも、一つの方向性として示されている。そうすると消費生活相談が益々重要となってくるので、今後も取組に期待する。

最後に、障害のある方に関する相談について説明されたが、消費者契約法の改正に当たっては、消費者の脆弱性への対応も大きな柱となっている。脆弱性を有する消費者の代表例として障害のある方々が含まれるので、今後重要な取組になると考えられる。

全体的な印象として、現状でも適切な対応がされていると感じており、今後の様々な改正やトレンドを視野に入れても非常に良い形で事業が実施されていると感じた。

●事務局

消費者安全確保地域協議会については、令和8年度も重点取組として捉えている。参考資料1でも御報告したとおり、障害のある方自身は声を上げにくい側面もあるので、見守りの方に対する啓発を通じて、対応してまいりたい。

消費生活相談についても、裁判に至らない状態での選択肢が増えることが多いほど、相談者の納得につながると考えており、法改正の動きを見守ってまいりたい。

議事(2) 京都市消費生活ビジョン 令和8年度事業計画について

○松尾会長

では、次の議事に進ませていただく。議事(2)「京都市消費生活ビジョン 令和8年度事業計画」について、事務局から説明をお願いします。

～事務局から資料2、資料3、参考資料3について説明～

○松尾会長

こちらの資料について、質問や意見があれば発言をお願いします。

○吉井委員

資料2のP3、デジタルリテラシーの向上において、ダークパターン教材の配布部数や、公式LINEの友だち登録者数が数値目標として挙げられている。公式LINEについては、登録するメリットが分かりやすくした方が、学生をはじめ若者には効果があると思われる。例えば、無料でスタンプがダウンロードできたり、ボットで簡単に相談ができる機能が考えられる。ほかにも事例が簡単に見られる等、気軽に情報が得られる形にされるのが良いと感じた。また、ダークパターン教材についても、使いやすく関心をもってもらいやすいものにしていただきたい。

●事務局

公式LINEについては、大学講座における周知などを進めているところである。公式LINEに表示されるメニューから、消費生活相談のページや相談事例集のページにリンクを設けており、ホームページを都度検索いただく必要がないようにしている。そのようなメリットも周知してまいりたい。

ダークパターンについては、消費者庁のイラスト集をベースに作成を進めているところである。完成次第、皆様に共有させていただく。

○松崎委員

分譲マンションの管理・運営に関して、東京及び名古屋地区において、修繕積立金による改修工事を行うに当たり、コンサル大手が談合を行ったというニュースが上がっていた。この場合、住人が弱者、情報を握っている業者が圧倒的に強者という立場になっている。令和6年度には国交省がマンション管理のデータ公表しており、令和7年度にはマンション関係の改正法案が提出された。このような基礎情報が整理された中で、そ

れを鵜呑みにして、「世の中が物価上昇の折では改修工事費が高額になっても仕方ない」という理解をするのはよろしくないと感じた。

特に、京都の分譲マンション住民は様々な特性がある。また、中規模から小規模の分譲マンションが多く、管理会社に頼りがちな状況生まれる。どのように適切なマンション管理を進めていくのか、京都で談合問題が起きないようにしないといけない。アドバイザーの派遣等をうまくつかえば回避できると思うので、運営しながら、他都市の状況を把握しつつ進めていただきたい。

●事務局

住まいの関係では退去費用など、「賃貸マンションに係る御相談」が多い傾向ではあるが、消費生活相談であれば当センターで対応するほか、住宅関連のご相談となれば専門の「京（みやこ）安心すまいセンター」など、適切な部署を御案内のうえ、対応してまいりたい。

○吉本委員

資料2 P 9 の消費生活のグローバル化への対応については、外国人の方も増えているので良い取組だと思う。外国人に向けた消費生活情報の発信はどのようなツールを使用するのか。また、外国人に向けた効果的な啓発手法等として、やさしい日本語の啓発教材と記載されているが、多言語化の教材を作ることも方法の一つと考えられる。

●事務局

いずれも新規事業であるため今後対応を進めていくものであるが、本市の関係機関と連携しながら、在留外国人の方が被害に遭いやすいトラブルの事例選定や適切な発信方法について、今後検討を進めてまいりたい。

効果的な啓発手法についても、多言語とやさしい日本語どちらが適当なのかも含め、関係部署と協議しながら対応してまいりたい。

○吉本委員

「充実」とはどのような内容を充実させたのかを教えていただきたい。

●事務局

これまで実施していた事業の量的な要素を増やしたり、展開を広げて別の取組を開始するなど、方向は様々であるが、増加・拡充していく事業を示したものである。

○大谷委員

基本方針1については重点取組や新規・充実事業が無く、例年通りの対応と見受けられる。**資料1**を参照すると、消費者安全の確保に係る事業は実施されているが、食品表示に関する事業者等からの問合せへの対応は、令和6年度から大幅に件数が減少している。事業者等への任意調査についても、令和6年度に調査した10件のうち8件で、指導や注意に至っているにもかかわらず、令和7年度は調査件数が増加すべきところ減少

している。ほかの取組を見ても、現状維持といった対応に見受けられる。消費者力を上げる取組の重要性も理解するが、行政による事業者への指導も強化いただきたい。

●事務局

基本方針1については消費者の安心・安全につながるものであり、重要な取組である認識に変わりはない。**資料1**の食品表示に対する事業者等からの問合せについては、事業者から問合せを受けて対応するものであるため、何らかの意向をもって取扱件数を減らしたというよりは、表示に関する規制が包括的なルールに統合されシンプルになったことや、食品表示に関するルールが事業者の中でも浸透してきたこと等の要因もあり、事業者からの問い合わせ自体が減少したのではないかと捉えている。問合せ窓口での相談を通じた事業者への指導は、今後も続けてまいりたい。

また、任意調査についてはパトロールや買上調査と異なり、市民の方等から情報提供を受けて対応するものであるが、詳細を確認すると表示に問題がないケースもある。

いずれも重要な取組と認識しているため、しっかりと対応していきたい。

○松尾会長

食品表示に関する事業者等からの問合せについては、令和6年度から令和7年度で100件ほど減少している。令和8年度も様子を見ていただき、要因の解析等をお願いしたい。

○大槻委員

資料2にエシカル消費に係る記載があるが、SDGsのようにエシカルという言葉も子供から大人までの幅広い方々に浸透させてほしい。「エシカル消費のタネ」の応募数が多いか少ないかは判断しかねるが、エシカル消費に係る取組を推進いただきたい。

また、消費者力パワーアップセミナー等において、AIに関するトラブルについても取り扱っていただきたいと考える。

●事務局

「エシカル消費のタネ」については、小学校や中学校の授業等で取り組んでいただくのが望ましいが、少しでも多くの方に応募いただけるよう努めてまいりたい。

AIについては、消費者トラブル自体もさることながら、消費者相談の際に、相談者が「AIが示したから」と誤った対応をしていたような事例を聞き及ぶこともある。

令和8年度の取組にはなるが、今年5月の消費者月間の取組の中で、AIに頼り過ぎない意思決定をテーマとしてシンポジウムを実施しており、このような取組も引き続き実施してまいりたい。

○増田委員

ダークパターンについては、まだまだ社会で知られておらず、弁護士会でも啓発を検討している。ダークパターンについては、違法かどうかについて判断がつきにくいものであるが、現在、消費者庁においてどのような規制ができるのかが検討されているため、

京都市においても情報収集のうえ、参考にさせていただきたい。

資料2 P 5において適格消費者団体との連携強化が新規事業として掲載されているが、京都府でも連携強化が図られており、京都市でも具体的に連携を深めていただきたいと考える。

また、**参考資料3** P 27、No. 41「消費者団体が実施する事業への支援」については、令和6年度までは京都消費生活有資格者の会との関係で「消費者団体との連携事業」を実施されていたと思うが、当該団体が解散されたことにより、事業も終了している。当該事業はその後継事業と認識しているが、具体的に何を想定されているのか。

●事務局

ダークパターンについては消費者庁の資料を参考にするとともに、最新の動向を捉えながら、資料にも分かりやすく反映してまいりたい。

消費者団体との連携に関しては、以前は京都消費生活有資格者の会と連携してセミナー等を行っていたが、当該団体の解散により事業を終了したものである。No. 41の事業については、例えば、京都府金融広報委員会が実施する消費者向けのシンポジウムに対し、後援や広報協力、啓発物品の提供等の支援を行うなど、他の団体が実施する消費生活関連のイベント等について、様々な形で協力、連携してまいりたい。

○カライスコス委員

ダークパターンの教材作成は非常に重要な取組であると考えている。特定商取引法やデジタル取引に係る法改正が進んでいるなかで、今後も注目すべき項目である。自身は一般社団法人ダークパターン対策協会の理事を務めているが、協会でも教材を作成しており、実際に教育現場でも活用いただくとともに、表彰を受けている。また、ダークパターンに関する体験について、消費者から情報提供を受け付けるホットラインも設けている。教材の作成に当たって、情報提供や協力できることがあれば、気軽にお声掛けいただきたい。

●事務局

今後、御教示いただきながら取り組んでまいりたいので、よろしくお願いします。

○松尾会長

それでは、これで本日予定していた議事は全て終了した。

ほかに何か連絡事項等はあるか。

●事務局

1点お知らせがある。8月1日から、京都市民を対象として「京都ポイント」の給付を開始する。このような施策に乗じて詐欺事案が生じやすい傾向にあり、現在のところは、当センターに相談が多く寄せられているような報告は受けていないが、今後しっかりと状況を注視してまいりたい。

○道又委員

ポイントの利用にはマイナンバーカードが必要とされているが、マイナンバーカードを持ってない、持ちたくないという方はポイントの給付は受けられないのか。何か救済措置はあるのか。

●事務局

京都ポイントについては、京都市民の方に限定して給付するものであり、厳格な本人確認、二重給付にならないようリアルタイムの給付状況の確認が必要であること、事務費を抑えることでより多くのポイントを給付することができるというメリットを鑑み、マイナンバーカードを活用することとした。

○道又委員

本人確認であればマイナンバーカードではなく、運転免許証や健康保険証等のほかの身分証明書を用いることも可能ではないか。マイナンバーカードを持っていない方が給付を受けられないことについて、法的に担保されているのか。

●事務局

運転免許証や健康保険証等でも本人確認は可能であるが、二重給付を防ぐために給付状況をリアルタイムで確認することができない。

給付方法等については各地方自治体に委ねられており、すべからく全員に給付することまでを定められているわけではない。

○道又委員

マイナンバーカードが義務であればこのような対応はわかるが、不公平な対応をされることは理解しかねる。

○松尾会長

ほかになれば、最後に事務局からひと言お願いします。

～市田文化市民部長 挨拶～

○松尾会長

以上をもって、第132回京都市消費生活審議会を終了する。