

その他B, C又はDに分類した主な御意見の要旨及び御意見に対する本市の考え方

1 計画全般等（66件）

主な御意見の要旨	件 数	御意見に対する本市の考え方
『計画全般に賛同する御意見』 ・ キャッシュレス化やSNSの普及により、新たな消費者問題に直面する可能性があるため、これらに関する正しい知識を持つことは非常に重要であると思った。 ・ どの消費者問題も、正しい知識を持ち、被害に遭ったとき、どこに電話してどこに助けを求めたらいいのかを知っておくことによって、被害の拡大を防止でき、問題を回避できることが分かった。また、あらかじめ問題に備えて意識を高め、予防しておくことが重要だと思った。 など	29 件	・ 基本方針1に掲げる情報リテラシー教育を推進するとともに、基本方針3に掲げる戦略的な消費者教育を推進することで、常に正確な情報を迅速に発信し、消費者が習得した知識や情報を実践していただくよう、消費者啓発・教育を推進してまいります。 ・ 基本方針1から基本方針4に掲げる各種取組を推進することで、将来像である消費者が安心・安全に暮らせる社会、京都固有の文化をいかした消費行動による「消費者市民社会」の実現を目指してまいります。
『計画全般の取組に関すること』 ・ ネット通販を利用した際に、偽物の商品が届いたことがある。市民がこのような消費者被害に遭わないよう注意することには限度があるため、新たな計画に基づき、消費者被害の対策を徹底してほしい。 ・ コロナ禍によって生活様式が大きく変わっているため、今後、消費者トラブルが多様化していくと思うため、最近の消費者トラブル等について、もっと身近に知ることができたらと思う。 ・ 今後のデジタル化の進展に備え、ネットリテラシーをもって情報発信できる消費者の育成に取り組んでほしい。 など	23 件	・ 社会情勢の変化や複雑・多様化する消費者の特性に配慮したうえで、常に正確な情報を迅速に発信するとともに、自らの判断で正しい選択ができる消費者を育成するため、消費者教育を推進してまいります。 ・ 社会情勢の変化や複雑・多様化する消費者の特性に配慮しつつ、常に正確な情報を迅速に発信してまいります。 ・ 基本方針1に掲げる情報リテラシー教育を推進するとともに、基本方針3に掲げる戦略的な消費者教育を推進することで、ネットリテラシーをもって正確な情報発信ができる消費者の育成を図ってまいります。

『契約に関すること』 ・ 常に消費者が被害者であり，事業者が加害者というわけではない。契約書を確認せずに契約してしまう消費者側にも問題があり，それを理由にだまされたと主張するのは，消費者による権利の濫用であると考え ・ 消費者を狙った契約トラブルはたくさん存在すると思うので，これから被害に遭わないためにも，トラブルについての知識を持っておくことがとても重要であると感じた。また，情報をうのみにするのではなく，一度疑うことで契約トラブルに巻き込まれることは少なくなると思うので，消費者問題に疑問や関心を常に持ち，行動することができる消費者を育成する必要がある。 など	4 件	・ 契約前に，契約内容をしっかりと確認し，自らの判断で正しい選択ができる消費者を育成するため，基本方針 3 に基づき，消費者教育を推進してまいります。 ・ 社会情勢の変化や複雑・多様化する消費者の特性に配慮したうえで，常に正確な情報を迅速に発信するとともに，自らの判断で正しい選択ができる消費者を育成するため，消費者教育を推進してまいります。
『今後施策を検討する際に参考とするもの』 ・ 消費生活基本計画のいう悪質商法と生活安全実施計画のいう特殊詐欺の線引きが不明である。どちらも悪質な場合は，警察に相談すべきことであることを踏まえると，両者は，別の計画として分離するのではなく，一つの計画として統合した方が分かりやすいと考える。 ・ 消費者被害防止に係る取組と防犯の取組は密接に関連していると思う。防犯の担当部局ともしっかりと連携して，誰もが安心して暮らせる，安全なまちになるように取組を進める必要がある。 など	10 件	・ 頂いた意見については，関係部署と共有するとともに，今後の計画策定に当たっての参考とさせていただきます。

2 基本方針1「消費者安全の確保」について（23件）

主な御意見	件 数	御意見に対する本市の考え方
『衣食住の安全確保について』 「食品等事業者を対象としたHACCP（ハサップ）制度化の周知・指導及び導入の支援」とあるが、「HACCPをこれから導入する事業者」及び「対応が不十分な事業者」に対する指導と支援であることが分かるように記載いただくことを要望する。 - 食に関わって様々な情報があふれる中で、メディアリテラシーを身に着けることは「安心・安全な消費生活」の要件の一つと考える。「施策目標1の主な推進施策」に「食の安全・安心に関する学習の場を広げる」ことを付加いただくことを要望する。	2 件	いただいた意見については関係部局等と共有させていただくとともに、今後、本計画における取組を推進する際の参考にさせていただきます。
『非常時における消費行動について』 コロナ禍において、ネット情報等をうのみにして、トイレットペーパー等の生活必需品を買い占めるなどの自分勝手な行動を取る人がたくさんいたため、計画に記載の非常時における情報リテラシー教育等において、消費者が日頃、災害に関する知識やSNSが社会に与える影響等について、啓発する必要がある。 など	3 件	基本方針1に基づき、非常時における合理的な消費行動の推進のため、デジタル社会における合理的な消費行動、SNS等が社会に与える影響、災害に関する知識等を広く普及啓発することで、非常時においても消費者が自主的かつ合理的な消費行動を選択できるよう取組を推進してまいります。
『表示等の適正化について』 インターネット上において、全く効果がないものがあたかも体に良く、効果抜群であるとうたった商品が出回っている。京都市だけでは規制できるものではないと思うが、国や関係機関ともしっかりと連携して表示や取引の適正化に取り組んでほしい。	1 件	国や関係機関としっかりと連携し、表示や取引の適正化に関する取組を推進してまいります。

『取引の適正化について』 ・ 詐欺や悪質商法を市民の意識を変えることによって防止するには限界があるため、新たに策定される計画の下、警察とも連携しながら悪質業者への指導を一層進めてほしいと思う。 ・ 基本方針1「消費者安全の確保」については、私のような市民一人では何もできないため、しっかりと行政の方が、様々な取組をすることにより、適正化を図ってほしい。 など	6 件	・ 基本方針1に基づき、消費者安全の確保のため、悪質業者に対して、京都府、京都府警、京都弁護士会その他の関係機関との連携の下、早期対応による被害の拡大防止を図ります。 ・ 市民の皆様が安心・安全な消費生活を実現するためには、消費者被害を未然に防止することや、商品等の安全性を確保することが必要であると考えています。そのため、デジタル化の進展に伴い、取引方法が多様化し、悪質商法や不当な取引行為が増加している現状においては、商品等の表示・広告の適正化等を図るための施策を推進してまいります。
『今後施策を検討する際に参考とするもの』 ・ 条例や条例施行規則の見直しの検討について、訪問販売お断りステッカーを貼付している家庭への訪問販売活動を規制することについては、国民の知る権利等に応える民主主義の支柱である新聞販売店の存在意義が大きいこと、健全な事業活動の萎縮による地域の経済や雇用への打撃、訪問販売お断りステッカーに関する消費者庁の見解を考慮すると反対する。行政と連携して、社会的・公共的な役割を果たしている新聞業界の取組を踏まえていただくとともに、新聞業界を含む健全な事業者から直接ヒアリングを行うなど、丁寧に実態を把握していただきたい。 ・ 悪質業者による被害防止のために第3次京都市消費生活基本計画を策定し、消費者保護を図ろうとする基本理念は賛成するが、大多数の健全な事業者による正当な事業活動にも一律に網を掛けることに断固、反対する。新聞販売店は、新聞の普及活動以外にも、「献血」「地域見守り」「すべての教室へ新聞を」の3つの社会貢献活動を通じて、地域と共に生きる新聞販売店になることを目標に掲げていることを踏まえ、新聞の社会的・公共的な役割を十二分に考慮いただき、慎重な検討をお願いしたい。 など	11 件	・ 頂いた意見については、今後、開催予定の消費生活審議会において、議論する際に参考とさせていただきます。

3 基本方針2「消費者被害の救済」について（11件）

主な御意見	件 数	御意見に対する本市の考え方
『消費生活相談体制の充実・強化』 - 基本方針2「消費者被害の救済」については、私たちが何かあった場合、すぐに相談できる体制、また、日々の困り事を少しでも解決するため、安心安全に生活ができるよう取り組んでほしい。 - 以前、定期購入の契約を締結してしまったため、消費生活総合センターに相談したところ、相談員さんの的確なアドバイスにより、最低限の費用負担で契約解除することができた。契約について、勉強をする必要があると改めて実感するとともに、何かあった際に、気軽に相談できる消費生活総合センターの存在は心強いと思う。 - 以前、消費生活総合センターの広告が全面的に掲載された市バスが運行しており、子どもがそれを見る度に喜んでいたことを覚えている。このような取組により、消費生活総合センターの認知度を向上させる必要がある。 など	7 件	- 情報通信技術の高度化や、社会経済情勢の変化による消費者や相談内容の複雑化・多様化に的確に対応できる仕組みを整備し、消費者被害の救済について積極的に対応するとともに、トラブルに遭った際にすぐ相談できるよう、消費生活総合センターの認知度の向上に取り組んでまいります。 - 消費生活総合センターの認知度の向上に向けた取組や、相談員の資質の向上に向けた取組等を推進してまいります。 - 市民しんぶん、ホームページその他あらゆる方法で周知・広報を実施し、消費生活総合センターの認知度の向上に向けた取組を推進してまいります。
『今後施策を検討する際に参考とするもの』 消費生活相談以外の相談事業の充実・強化として、弁護士による無料法律相談の実施等、引き続き、区役所・支所における相談機会の充実に努めると記載されているが、京都市の南部等に住んでいる高齢者は、消費生活総合センターへ足を運ぶことが難しいため、センターでの法律相談を実施せず、区役所での法律相談をもっと充実させてはどうか。 など	4 件	頂いた意見については、今後、本市が取組を推進するうえで参考とさせていただきます。

4 基本方針3「消費者教育の推進」について（33件）

主な御意見	件 数	御意見に対する本市の考え方
『戦略的な消費者教育の推進について』 - 消費者問題に対して知識がないと不利な立場になり、消費者問題に巻き込まれる可能性が高まるため、正しい知識を持ち、消費者として自立し、だまされない消費者になるための消費者教育を推進する必要がある。 - 消費者教育は、高校までの授業ではほとんど扱わないと思うので、自ら消費者問題について知ることが重要であると思った。また、様々な手口の詐欺等が増加することを踏まえ、これらのトラブルに遭っても冷静に対処できるよう、消費者教育を一層推進してほしい。 など	22 件	- 消費者被害に遭わないだけでなく、自らが加害者にならないことや消費者被害から救済されるといった自己実現を図るための能力の育成に向けた取組を積極的に進めてまいります。 - 基本方針3に基づき、全年齢を対象とした切れ目のない消費者教育を推進し、消費者が悪質業者等にだまされることなく、トラブルに遭った際も冷静に対処できるような安心・安全に暮らせる社会の実現を目指してまいります。
『成年年齢の引下げについて』 - 基本方針3「消費者教育の推進」では、消費者教育に関して様々な取組をしていくと記載されている。とりわけ成年年齢引下げについて、個別施策14の学校等における消費者教育の推進に言及があるが、これについては、学校のみならず、家庭・地域でも取り組むべきことであると考え。今後は、消費生活総合センターが、教育委員会や地域の様々な主体と連携してしっかりと取り組んでほしい。 - 成年年齢の引下げにより、ローンによる分割払い、悪徳商法による被害や高い代金で商品を買わされるなどの若年者の消費者被害が増加する懸念がある。センターの職員や相談員による講座の開催等も必要であるが、高校生や大学生が消費者の立場になって、様々な事例や消費者被害との向き合い方を考え、意見を共有すること機会を作ることも必要であると思う。 など	5 件	- 基本方針3において、合理的な消費行動を実践できる「自立した消費者」の育成のため、ライフステージに応じた戦略的な消費者教育の推進を掲げており、教育委員会や地域の様々な主体と連携の下、幼児期から家庭や学校等において消費者教育を受けることができる基盤の形成に向けた取組を推進してまいります。 - 成年年齢引下げを踏まえると、小学校段階から児童生徒自らが現在及び将来において、消費者被害に遭わないだけでなく、自らが加害者にならないことや、消費者被害から救済されるといった自己実現を図るための能力の育成が重要となるため、発達段階に応じた「自立した消費者として行動するための力」の育成に向けた取組を推進してまいります。

『地域・家庭における消費者教育の推進』 ・ 以前，消費生活総合センターの相談員による出前講座を受講した。最新の悪質商法の手口やその対処法を学ぶことができたため，今後も地域に出向くような取組を進めていただきたい。 ・ 共働き世帯や地域で孤立しがちな家庭が増える昨今，育児支援の担い手として，祖父母の存在感が高まっていると思うので，家庭や地域における消費者教育の担い手の育成に力を入れていただきたい。 など	3 件	・ 出前講座などのアウトリーチ型の取組を進めてまいります。 ・ 基本方針 3 において，消費者教育を担う人材の育成を掲げており，地域の消費者が，周囲を巻き込んで情報を共有できるよう，必要な情報を適宜提供するなど，その活動を支援する取組を推進してまいります。
『消費者教育を担う人材育成について』 ・ 教員は多忙であることを踏まえると，消費者教育の担い手を教員のみとするには限界があるため，行政書士・司法書士による講座や，普段から高校生と関わり，様々な社会問題に法的に解決を行ってきた弁護士等の手を借りることも重要であると思う。 ・ 消費者教育を推進するうえで，消費者教育の人材育成は非常に重要であると思う。	2 件	・ 基本方針 3 に基づき，様々な関係団体と連携しながら，消費者教育の担い手の育成に関する取組を推進してまいります。 ・ 基本方針 3 において，消費者教育を担う人材の育成を掲げており，地域の消費者が，周囲を巻き込んで情報を共有できるよう，必要な情報を適宜提供するなど，その活動を支援する取組を推進してまいります。
『その他』 ・ 地域社会における消費者教育とはいかがなものか。地域社会の住民を教育の対象とするのは，民度の高い京都市民にとって失礼ではないか。地域社会において，市民は消費生活に関し「情報の提供」を受ける客體や，「相談」をする主体であり，教育を受ける対象ではないと考える。	1 件	・ 貴重な御意見として参考にさせていただきます。

5 基本方針4「消費者市民社会の形成」について（34件）

主な御意見	件 数	御意見に対する本市の考え方
『誰一人取り残さない社会に向けた支援』 - 一人一人が消費者市民であり，消費者市民が社会を作ること，持続可能な社会が実現されることが分かった。そのため，消費者が自己利益だけではなく，社会に利益をもたらすことができるよう，意識を改革していくための取組を推進する必要がある。 - 消費者問題を解決していくには，能動的な行動が必要であり，その行動を周囲に広げていくことで，周囲の人にも正しい行動を促し，消費者として住みやすい社会が構築されると思うので，正しい消費行動を実践できる消費者の育成に取り組んでいただきたい。 など	18 件	基本方針4に基づき，消費者市民社会の形成のため，エシカル消費の普及促進をはじめとした各種取組を推進してまいります。
『環境に配慮した消費行動について』 - 無理のない範囲で少しでも環境のために行動していくことが持続可能な社会につながっていく第一歩であると思う。自分一人が意識したところで何も変わらないという考えを持つのではなく，自分がまず行動して，周囲を巻き込んでいく必要がある。 - 全ての消費者問題が身近な出来事であることが分かったので，常に社会に目を向けて生活することが大切だと思った。 SDGsの達成のため，消費者として社会に配慮し，責任ある消費行動ができるようになりたい。 など	9 件	基本方針4に基づき，消費者市民社会の形成のため，エシカル消費の普及促進をはじめとした各種取組を推進してまいります。

『消費者、事業者、行政間の信頼向上、連携・協働の促進について』 - 消費者市民社会は、SDGs の考え方と一致しているため、重要な概念であることが分かった。基本方針 4 の「誰一人取り残さないより良い社会に向けた支援」と施策目標 9「消費者、事業者、行政間の信頼向上、連携・協働の促進」に基づいた取組を是非とも推進してほしい。 - 基本方針 4「消費者市民社会の形成」については、この計画が目指すべき将来像のための、最終地点の取組だと思う。消費者、事業者、行政の連携協働とあるが、実際、お金を払うのは私たち消費者であり、どうやって行政と事業者の方がタッグを組むのか想像できないが、この枠組みが構築されていくことは本当に素晴らしいと思う。 など	4 件	社会情勢の変化や複雑・多様化する消費者の特性に配慮しつつ、常に正確な情報を迅速に発信し、また、消費者が、習得した知識や情報を実践することにより社会のモデルチェンジを図り、持続可能な社会の形成に向けて自主的に行動することを支援するとともに、事業者、消費者等の様々な主体が連携・協働し、相乗効果を生み出すことができる枠組みの構築に向けた取組を推進してまいります。
『今後施策を検討する際に参考とするもの』 高齢者等の見守り活動などの地域活動は、地域が主体となって実施するものであるが、行政等の支援がない中では、高齢化や消費者被害の多様化、地域コミュニティの衰退などの社会情勢の変化に対応できないため、次期計画の下、必要な情報提供のほか、地域活動の取組の広報、行政との対話など、より地域に寄り添った形での支援をしてほしい。 など	3 件	頂いた意見については、関係部局等と共有させていただくとともに、今後、本市において取組を推進するうえで参考とさせていただきます。

6 重点取組「消費者安全確保地域協議会」について（４件）

主な御意見	件 数	御意見に対する本市の考え方
『消費者安全確保地域協議会の設置について』 ・ 周りに相談する人がいない、いわゆる孤立している高齢者が被害に遭うケースも多いように聞くので、「消費者安全確保地域協議会」などの体制整備により、高齢者を見守る「目」を増やしてほしい。 ・ 消費者安全確保地域協議会の設置についても、私たちが生活するうえで、非常に重要な取組であるため、地域で消費者トラブルや特殊詐欺の事例等について、目配り・気配りしていきたい。 など	4 件	・ 重点取組に掲げる「消費者安全確保地域協議会」の設置に向けた取組を推進し、高齢者等を含めた「誰一人取り残さない」より良い社会の実現を目指してまいります。

7 重点取組「エシカル消費の普及促進」について（３６件）

主な御意見	件 数	御意見に対する本市の考え方
『エシカル消費の取組に関すること』 ・ 普段何も考えずに行う消費行動が、人、社会、地域、環境と多岐にわたって関係しており、日々の購買行動での意識が、社会問題に配慮することにつながるということが分かったため、消費者自身が消費者としての自覚を持って行動することができるような取組を推進してほしい。 ・ エシカル消費は、これからの時代において、地球の環境保護や人道的な労働環境の整備の観点からも重要になると思う。一個人が行ったとしても大きな影響力にはならないが、周囲を巻き込み、全体としてエシカル消費が行われれば、大きな変化につながると思う。 ・ エシカル消費の概念を初めて知った。地産地消や、フェアトレードマークが付いた商品になるべく購入しようと思った。 など	34 件	・ 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視点から、自主的かつ合理的な消費行動を選択する必要があるため、環境に配慮した消費行動やエシカル消費の概念を広く普及促進してまいります。

『今後施策を検討する際に参考とするもの』 現代における格差社会において、全ての人がエシカル消費を推進することは困難である。理念については賛成するが、取組を推進するに当たり、適宜課題を抽出する必要がある。 など	2 件	今後、本市において取組を推進するうえで参考とさせていただきます。
--	------------	--