

## 京都府安心・安全な消費生活の実現を目指す 行動計画の中間案に対する意見募集結果

1 募集期間 令和3年12月16日(木)から令和4年1月6日(木)まで

### 2 御意見提出状況

	提出者数	提出案件数
団体	6	64
個人	1	2
計	7	66

項目		件数
基本的な考え方		9
消費者被害の未然防止	成年年齢引下げによる若年者の被害等の未然防止	3
	特殊詐欺や悪質商法等の高齢者の消費者被害への対応	18
	デジタル化社会への対応	5
迅速な問題解決と拡大防止	若者が相談しやすい体制づくり	5
	市町村の相談体制支援等	10
	取引の適正化の推進	4
消費者教育の推進	消費者教育の機会拡大	3
	消費者教育の担い手の養成・支援等	4
	公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する消費者市民の育成	5
計		66

※ パブリックコメントの御意見（要旨）及びそれに対する府の考え方

項目	意見（要旨）	府の考え方
基本的な考え方	<p>計画の策定にあたって、現行計画の到達評価（振り返り）が十分に伝わっていない。到達評価を明らかにした上で、次期「行動計画」の策定を進めてほしい。</p>	<p>「3 京都府の消費生活行政の現状と課題」に記載の現計画の施策の実施状況及び次期計画に向けての課題を踏まえ、施策展開を図ってまいります。</p>
	<p>18歳が悪質商法のターゲットとなるのではないかとの懸念は、法改正のときからあり、今現在も解消されていないことをしっかり認識する上でも「懸念される状況が解消されていない。」とするのが妥当である。</p>	<p>平成30年民法改正後、消費者教育の充実や成年年齢引下げ対策等を講じており、法改正時に比べ、懸念される状況は一定程度解消されているものと考えておりますが、法施行後の状況に対応するため、施策の展開を図り、若年者の消費者被害防止に努めてまいります。</p>
	<p>「1. 地域における見守り活動の強化による被害防止」も「2. 地域でのきめ細かな啓発活動等による消費者被害の未然防止」に合わせた表現「2. 地域における見守り活動の強化による消費者被害の未然防止」にするか又は、双方とも「被害防止」統一する方が見やすい。</p>	<p>御意見を踏まえ追記します。</p>
	<p>写真掲載のグッズは、何れもプラスチック製品で、特にボールペンは使い捨てになり、エシカル消費を奨励している以上、配慮が必要ではないか。</p>	<p>物品調達については、「京都府庁グリーン調達方針」に基づき、環境にやさしい物品等の購入に努めているところであり、啓発グッズについても、エシカル消費に配慮した調達に努めてまいります。</p>
	<p>相談員の担い手不足について、行動計画全体を通じて相談員の役割が大きく重要なポイントであり、消費者ボランティア等の研修等の強化だけで担い手不足が解消されるのか不安があり、処遇改善が必要と考える。</p>	<p>消費生活行政における消費生活相談員の役割は重要と認識しており、令和2年度から、期末手当を支給するなど、処遇改善を図ったところであります。今後、設置する府内（市町村）消費生活相談体制検討会（仮称）では、担い手不足についても検討してまいります。</p>
	<p>「もったいない」や「しまつ」といった消費者意識・行動の状況に関する記述を否定するものではないが、国連では「持続可能な開発」の定義を「将来の世代の欲求を満たしつつ、現在の世代の欲求も同時に満足させるような開発」としており、我慢を強いるものではないことをP17で補強する必要があると考えます。</p>	<p>「もったいない」、「しまつ」は京都の伝統的な習慣・生活様式でもあり、我慢を強いる目的ではないと考えますが、御指摘も踏まえ、施策を進めてまいります。</p>
	<p>重点方針として3つの柱を設けて施策推進を図ることは、消費者問題の課題解決に向けて幅広い施策が網羅されていることから賛成する。</p>	<p>各施策の実施に当たっては、毎年度実施状況及びその効果を確認・検証しながら、着実に推進してまいります。</p>
	<p>施策推進に当たっての重点方針として3つの柱を設けて施策展開を図ることについて、幅広く課題と対策が記載されており、記載されている内容の実施が必須である。</p>	
<p>計画について、市町村に対して審議会での内容も含めた説明と意見交換の場を設けてほしい。</p>	<p>審議会での議論は、本府ホームページでも公開しているところですが、計画の実施に当たっては、市町村にも丁寧に説明し、意見交換の上、進めてまいります。</p>	

項目	意見（要旨）	府の考え方
成年年齢引下げによる若年者の被害等の未然防止	<p>中学校での消費者教育の実施及び数値目標設定には賛成する。ただ、数値目標を設定するのであれば高校生、大学生などの対象者に対する目標も同様に設定すべき。</p>	<p>高等学校においては、7頁に記載のとおり、既に令和2年度に「授業等における「社会への扉」等の活用率」が90%となっていることから、新たに中学校を対象とした消費者教育の支援について重点的に実施するため、数値目標を設定しているものです。</p>
	<p>就業者への消費者教育の実施はSNSだけでは不十分で、さらなる手立ても必要だと考える。</p>	<p>就業者については、SNSの情報発信に加え、27頁に記載のとおり、事業者・事業者団体の研修で消費者教育が取り上げられるように働きかけるとともに、就労者向け消費生活講座を実施することとしています。</p>
	<p>若年者自身による啓発・消費者教育は、する側と受ける側とも「我がこと」としての相乗効果も期待されることから、さらなる推進を期待する。</p>	<p>引き続き、消費者ボランティア（大学生）の養成・資質向上を図るとともに、SNS等による情報発信等の活動を支援してまいります。</p>
消費者被害の未然防止  特殊詐欺や悪質商法等の高齢者の消費者被害への対応	<p>地域における見守り活動の強化による被害の防止としての、市町村消費者安全確保地域協議会設置に向けた支援、ならびに京都府消費者安全確保地域協議会（京都くらしの安心・安全ネットワーク）の活動支援について賛成する。</p>	<p>市町村における消費者安全確保地域協議会の設置、京都府消費者安全確保地域協議会（京都くらしの安心・安全ネットワーク）の活動についても支援してまいります。</p>
	<p>自治体や警察と連携し地域見守り活動を行っている当会では、「消費者安全確保地域協議会」についても、できるだけ協力したい。</p>	<p>消費者安全確保地域協議会は、地域事情に応じた構成が可能ですので、市町村での設置促進に努めてまいります。高齢者の消費者被害の防止について、今後とも御協力をお願いします。</p>
	<p>高齢者との新聞の定期購読に関するトラブル撲滅に努めている当会では、引き続き京都府と連携しながら、高齢者の見守り活動など消費者目線に立った取り組みに参画する所存である。</p>	<p>京都府内の消費者団体、福祉関係団体、事業者団体、行政関係機関等により構成する京都くらしの安心・安全ネットワークの構成団体による地域での連携した見守り活動を推進することとしております。高齢者の消費者被害の防止について、今後とも御協力をお願いします。</p>
	<p>消費者安全確保地域協議会設置の人口カバー率について、現状を踏まえ60%程度の数値設定を検討してほしい。</p>	<p>消費者安全確保地域協議会設置の人口カバー率については、現時点での各市町村の取組状況も踏まえ目標値として設定したものです。</p>
	<p>設置済みの大山崎町消費者安全確保地域協議会の活動支援も明記すべきである。</p>	<p>20頁に記載のとおり、市町村における消費者安全確保地域協議会の設置後の運営についても支援することとしております。</p>
	<p>認知症の人の支援を行っている地域包括支援センター等との連携を深めるために、消費者安全確保地域協議会の枠組みを利用して情報共有を図ることももう少し踏み込んで書き込んではいかがでしょうか。</p>	<p>消費者安全確保地域協議会は、地域事情に応じた構成が可能ですので、20頁に記載のとおり、福祉関係団体とも連携を深められるよう、市町村での設置促進に努めてまいります。</p>
	<p>消費者安全確保地域協議会設置における地域くらしの安心・安全ネットワークの枠組み活用について、山城地域では未開催の状況が続いており、定期的な開催から着手してほしい。</p>	<p>市町村における消費者安全確保地域協議会の設置促進に当たっては、「地域くらしの安心・安全ネットワーク」の活動状況も含め、各市町村等の実情に応じて対応してまいります。</p>
	<p>京都府消費者安全確保地域協議会（京都くらしの安心・安全ネットワーク）等のネットワーク型組織は緩やかな結びつきで良さもある反面、運営が難しく、効果を生むには更に工夫が必要であり、【拡充】として構成団体等で見直しを検討する必要がある。</p>	<p>【拡充】は既存施策の改変・拡大等の場合に記載していることから【継続】としています。京都府消費者安全確保地域協議会（京都くらしの安心・安全ネットワーク）の活動について、効果的なものとなるよう運営してまいります。</p>

項目	意見（要旨）	府の考え方
消費者被害の未然防止	<p>消費者被害の問題では、多くの消費者団体との連携や支援が求められるので、消費者団体との連携についても記述してほしい。</p> <p>また、実効性を持つ消費者団体の適格消費者団体とのさらなる連携や支援を求める。</p>	<p>20頁、24頁に記載のとおり、消費者団体等が進めている取組との連携を進めるとともに、適格消費者団体をはじめとする専門分野を持った関係機関等との一層の連携により、消費生活施策を推進してまいります。</p>
	<p>相談現場での迅速な被害救済や行政指導の面からも、適格消費者団体をはじめとする消費者団体と、さらなる連携強化を図ることを明記すべきであり、また情報面・財政面においても支援をして頂きたい。</p>	
	<p>通話録音装置の貸出しに加え、従来から実施のシャットアウト作戦も明記すべきである。</p>	<p>御指摘を踏まえて、表記を変更します。</p>
	<p>高齢者世帯、一人暮らし世帯が増加する中、京都府警等と連携した通話録音装置の貸出の拡充については、中長期の実施ではなく早期に実施されたい。</p>	<p>通話録音装置の貸出・普及については、京都府警察と連携し、効果的に事業を進めてまいります。</p>
	<p>二次被害防止のための被害経験者への架電は、府での取組だが、市町村への拡大にあたっては、成果や課題を説明してほしい。</p>	<p>同事業については、引き続き本府の事業として取り組んでまいります。希望する市町村には、成果・課題等の情報提供を行ってまいります。</p>
	<p>二次被害防止の取組として、相談により問題が解決した方に対してアンケートをとり、今後の相談業務に生かすことを検討してほしい。</p>	<p>二次被害防止のための効果的な取組について、今後とも検討してまいります。</p>
	<p>「悪質訪問販売お断りシール」について、「悪質な」という文言のみを削除して京都府下の65歳以上に全戸配布し、被害の未然防止を図るとともに、その効果を把握し、今後の「京都府消費生活安全条例」の改正等に生かしていくべきである。</p>	<p>「悪質訪問販売お断りシール（ステッカー）」については、従来から、高齢者等見守り活動の一環として配布しているものであり、本府の他にも様々な種類のものが府内市町村や団体において作成・配布され、市販もされているところです。</p> <p>今後、同ステッカーの効果等に関する調査を行うとともに、見守り活動、取引の適正化に向けた取組を推進することとしており、新たに事業者団体等との連携による適正勧誘等の推進事業にも取り組むなど、訪問販売等による被害防止に努めてまいります。</p>
	<p>不招請勧誘に対する取組みとして府が作成された「訪問販売お断りシール」についても、改めて広く配布し、消費者被害防止の取組みに活用してほしい。</p>	
<p>「お断りステッカー」貼付は、悪質な訪問販売業者を排除するものであり、多くの健全事業者も一斉に排除することは無いよう、丁寧で効果的な施策立案を要望する。</p>		
<p>悪質な訪問販売業者排除の方針に同意するとともに、多数の健全な事業者も一律に「お断りステッカー」貼付をもって排除することが無いよう、また地域を巡回し見守りの役目も担う訪問販売を阻害することが無いよう、慎重な対応を要望する。</p>		

項目	意見（要旨）	府の考え方
消費者被害の未然防止	<p>ネット適正表示対策（仮称：ネットパトロール）について賛成するが、実施頻度については、通年での実施が望ましい。</p>	<p>時期や期間も含め、効果的かつ効率的な施策を実施し、迅速な指導等に繋げてまいります。</p>
	<p>ネット適正化表示対策（ネットパトロール（仮称））は1年を通じて継続的に実施すべきである。</p>	
	<p>SNSやホームページ等を活用した情報発信の強化については継続されたい。</p>	<p>SNSやホームページ等での情報発信を強化してまいります。</p>
	<p>ネット被害防止をテーマにした講座の実施、SNS等による情報発信についても賛成する。</p>	<p>消費者のネット取引被害を防止するため、講座の実施やSNS等による情報発信を実施してまいります。</p>
	<p>SNSの種類の表記について、日本の利用者数の多い順に、LINE、YouTube、Twitter、Instagram、Facebookと記載するのが良い。</p>	<p>センターにおいて情報発信を開始した順に掲載しております。</p>
迅速な問題解決と拡大防止	<p>若年者層の相談件数が数値目標に設定されているが、全世代において消費生活センターへ相談がなされているのかも重要であり、人口あたりの相談件数も数値目標に加えることを検討してほしい。</p>	<p>新たな相談施策を始める若年者層に焦点を絞って数値目標を設定するもので、年齢層別相談件数を従来どおり公表してまいります。</p>
	<p>「若年消費者ホットダイヤル」、SNS経由「Under22 消費生活相談窓口」の新設について賛成するが、それぞれの対象者が18・19歳、22歳以下と絞り込まれているようだが、対象年齢を制限する必要はないと考える。また、それぞれの仕組みが連動することで、より効果が発揮できるよう進めてほしい。</p>	<p>SNS等の活用により、全ての世代が相談しやすくなるよう、効果的な施策を展開してまいります。成年年齢引下げに伴い、若年者層が気軽に相談できるよう環境整備に努めるもので、相談対象を制限する趣旨ではありませんので、御指摘を踏まえ一部修正します。</p>
	<p>「若年消費者ホットダイヤル」について、些細な事でも、匿名でもといったふうに学生が気軽に相談や通報が出来るように働きかけて欲しい。また、あなたの一言が社会を良くするの一言い回しも受け入れやすいのではないかと思う。</p>	<p>若年者層が相談しやすくなるよう広報や施策を工夫して実施してまいります。</p>
	<p>「大学生協における消費生活相談窓口の設置」との提案があるが、コロナ禍で大学生協では人員削減がすすめられていると聞いており、具体的な構想を明記してほしい。</p>	<p>学生の身近な存在である大学生協の店舗での窓口設置、職員向け研修等により、消費生活センターでの迅速なトラブル解決につなげてまいります。事業内容を追記します。</p>
	<p>京都府としての行動計画であるから、「188」と同時に、京都府消費生活安全センターの直通の相談窓口番号「075-671-0004」も周知すべきである。</p>	<p>消費生活センター全体の認知度を高めるためにも、覚えやすい「188」の周知を図るとともに、必要に応じて、府の窓口を案内してまいります。</p>

項目	意見（要旨）	府の考え方
迅速な問題解決と拡大防止	<p>数値目標に府の市町村を含めたあっせん解決率が設定されているが、解決率の前に必要なあっせんが行えているかも重要であり、数値目標に加えることを検討してほしい。</p>	<p>今後とも、市町村消費生活センター等において必要なあっせんが行われているかアンケート等により実態を把握した上で、それぞれの事情に応じた市町村支援を行ってまいります。</p>
	<p>助言弁護士相談やあっせん会議の充実は不可欠であり、助言弁護士相談を受ける機会の回数が減少することはあってはならない。あんしんチームのメンバー弁護士と行政職員、消費生活相談員が共に議論する場を設けるなどの体制を講じるべきである。</p>	<p>弁護士からの助言の機会確保に努めるとともに、引き続き様々な議論、情報共有の場を設けてまいります。</p>
	<p>市町村消費生活センター等への支援や、関係機関との連携強化については、設定した取り組み項目にもとづき実施してほしい。府内どこでも質の高い相談や救済を受けられる体制の維持については、これからますます増えると思われる様々な消費者被害への対応窓口の最前線として安心できる体制づくりを求める。</p>	<p>市町村消費生活センター等の相談解決能力向上のため支援を行うとともに、府及び府内市町村の相談体制に係る課題を把握し、それぞれの役割や府の支援等について、今後、設置する府内（市町村）消費生活相談体制検討会（仮称）で検討してまいります。</p>
	<p>消費者からの申し出があった苦情のうち解決困難事例について、京都府消費生活審議会のあっせん調停が行われれば、同種案件の解決指針になるとともに内容を公表できるメリットがあり、活性化させるべきである。</p>	<p>相談員による解決困難案件や相談案件の内容により、必要に応じて、京都弁護士会等との「消費者あんしんチーム」でのあっせんや同審議会でのあっせん又は調停を活用してまいります。</p>
	<p>指定消費生活相談員と他の消費生活相談員との役割の違いなどが不明である。指定相談員は、市町村相談業務の支援はもちろん、行政指導担当に繋ぐべき事案の抽出・論点整理、府民に対する注意喚起事例などの情報分析業務をも行うことが重要</p>	<p>指定消費生活相談員については、法の趣旨に則り指定するものであり、一般の相談業務だけでなく、経験を活かして、市町村支援等を始めとする高度な業務を担当することを想定しています。</p>
	<p>市町村への支援にあたっては、実施メニューや内容について市町村の意見をふまえて行ってほしい。</p>	<p>地域や市町村によって、相談体制や消費者教育への取組等の課題が異なることから、御意見をしっかりと伺い検討してまいります。</p>
	<p>府内消費生活相談体制の維持にあたっては、学識経験者等を含めた検討会とは別に、府と市町村との間での検討会を設置してほしい。</p>	
	<p>府内（市町村）消費生活相談体制検討会（仮称）のメンバーに消費生活相談員を加え、現場の声を反映させるべきである。</p>	<p>現場の声を反映できるよう、構成員等を検討してまいります。</p>
	<p>消費生活相談員魅力発信として、ブログより、SNSとして広く用いられているツイッターの方が効果的であるとする。</p>	<p>Twitter等も併用し、効果的に情報発信をまいります。御意見を踏まえ、表現を一部変更します。</p>
	<p>人材不足の大きな要因の一つに消費生活相談員資格の取得の難易度が高いにも関わらず、それに見合う待遇が得られないことがある。まず京都府が強力にリーダーシップを発揮して改善していくべきである。</p>	<p>消費生活行政における消費生活相談員の役割は重要と認識しており、令和2年度から、期末手当を支給するなど、処遇改善を図ったところです。今後、設置する府内（市町村）消費生活相談体制検討会（仮称）において、人材不足、相談員資格取得支援等についても検討してまいります。</p>

項目	意見（要旨）	府の考え方
迅速な問題解決と拡大防止	京都府は平成24年以降業務停止命令や指示を行っていない。事業者への事前指導等に留まることなく、積極的に行政指導を行うべきであり、そのために必要な体制等を整えるべきである。	本府においては、被害が最小限に留まるよう、早期に違法事業者の調査や指導に着手することとしております。消費者被害の拡大を防止するため、国や関係府県と連携しつつ、より一層職員のスキルアップを図ってまいります。
	悪質な事業者に対しては、指導にとどまらず行政処分も含め、厳正に実施をしてほしい。	
	取引の適正化の推進 業界団体と連携した適正価格・適性工法等の推進については、まさに速やかな相談あっせん解決や事業者指導に繋がるものであり、高く評価する。	消費者被害の未然防止、拡大防止のため、業界団体と連携を緊密にしております。
	「業界団体と連携した適正価格・適正工法等の推進」や「事業者団体等との連携による消費者志向経営、適正取引等の推進」についても実施され、成果が出ることを期待する。	業界団体等と連携を緊密にして各種施策を実施してまいります。
消費者教育の推進	消費者教育の機会拡大 学生や若年層への教育やSNS等での啓発・教育の機会が拡充されることはよいが、教育の機会がなくSNS等を持たない高齢者等への対応強化を求める。	高齢者に対しては、地域における見守り活動の強化や市町村とも連携した紙媒体等による啓発等により被害の防止を図ってまいります。
		消費者教育の機会拡大について、世代によって遭いやすい消費者被害が異なっていることから、20代後半から50代の職場における消費者教育の機会の充実も図るべきである。
	改正特定商取引法が施行される前に、改正の内容を周知し、特に契約書面等の電磁的方法の提供について啓発を行うことが被害の早期発見においても重要である。	関係団体や市町村等を通じ改正特定商取引法の内容を迅速に情報提供するなど、消費者被害未然防止に努めてまいります。
	消費者教育の推進 若年・高齢世代に加えて勤労世代の消費者ボランティアを養成することに賛成するが、全世代の消費者ボランティアをどのように一体的に養成するのかを示してほしい。	世代別に養成・活動を行う現行の進め方を見直し、世代に捉われずに研修・活動等を実施することにより、相互の研鑽を促進するなど、効果的な養成を図ってまいります。
	消費者教育の担い手の養成・支援等 認知症のある消費者の被害が自分から相談できないため、見つけにくい傾向にあるので、「くらしの安心推進員」に認知症サポーター養成講座の受講を勧め、認知症に関する理解を促進することが重要と考える。	消費者ボランティアによる見守り活動の支援の一つとして、認知症サポーター養成講座についても案内してまいります。
	適格消費者団体が行う消費者教育に関しても支援をして頂きたい。	消費者団体・事業者団体が進めている消費者教育の取組との連携・協働により支援してまいります。
	消費者団体・事業者団体等との連携・協働を図るとあるが、多くの消費者団体（個人）では財政に余裕がなく、いわゆる“手弁当”での活動となっており、活動の下支えとなる支援を求める。	

項目	意見（要旨）	府の考え方
消費者教育の推進	若年者・子どもたちを中心に地域の活性化や地球環境の保全につながるエシカル消費の普及をすすめることに賛成する。	次世代の消費者市民社会を構成する若年者・子どもたちへの普及が大切と考えており、施策を推進してまいります。
	エシカル消費の普及促進について、京都府が主催となりエシカルフェアを積極的に定期的に開催し、開催時期を固定するなどしてフェアの開催自体を定着させるべきである。	京都エシカル消費推進ネットワークや関係部局と連携し、今後とも、イベントの実施を含め、効果的な啓発に努めてまいります。
	事業者のCSR活動やエシカルの取組について学ぶ対象者が大学生や高校生となっているが、中学生も参加できるのではないかと思います。	御意見を踏まえ追記します。
	目指すべき「消費者志向経営」と「適正勧誘」が両立できることが理想だが、そのためにも連絡会には幅広い事業者団体からの参加が必要だと考える。	幅広い事業者団体・事業者に参加していただけるよう施策の推進を図ってまいります。
	エシカルの説明について、直訳の倫理的・道徳的だけではないとしまして、一般社団法人日本エシカル推進協議会等は「良心的な」と意識をしている。これは、主体性の有無に関連した表現の違いで重要なポイント。エシカル消費とは、安心安全や品質、価格に次いで第4の選択肢として「人や社会、環境、地域の配慮した商品やサービスを選択し、正しく大切に使い、ルールに従って廃棄、又はリサイクル等を行うこと」を言う。	消費者庁の表示を参考に記載しております。