

令和5年7月27日開催  
第71回京都府消費生活審議会資料

資料2

# 令和5年度 京都府の消費生活 行政の主な施策について

京都府文化生活部  
消費生活安全センター



令和5年度 当初予算案主要事項（令和4年度2月補正含む）説明

府 民 環 境 部  
健 康 福 祉 部  
農 林 水 産 部  
建 設 交 通 部

事業名	消費者あんしんサポート事業費		新規・ 継続の別	継 続		
予算額	77,343 千円		国 庫	起 債	その他	一般財源
			50,711	-	1,970	24,662
事業内容  趣 旨 対 象 方法等	1 趣 旨 府民の安心・安全な消費生活を実現するため、高齢者の被害防止対策や成年年齢引下げに伴う消費者教育の推進及び市町村消費生活相談窓口の運営支援等を実施する。					
	2 事業内容					
	項 目		事業概要			所 管
	市町村連携、消費者問題対応力向上					
	市町村相談センター支援事業等		<ul style="list-style-type: none"> <li>「ネット取引等あんしんチーム」による市町村相談のサポート</li> <li>府全域のリアルタイムな情報共有</li> <li>市町村相談センターの運営に対する助成</li> <li>近畿府県合同での調査・指導 等</li> </ul>			①
	消費者被害防止、高齢者対策					
	消費者被害防止対策事業		<ul style="list-style-type: none"> <li>特殊詐欺等被害の未然防止を図るため、見守り人材の養成や地域の見守りの担い手による啓発を実施</li> <li>市町村見守りネットワークの活動支援 等</li> </ul>			①
	成人前消費者被害防止対策					
	成年年齢引下げ対策事業		<ul style="list-style-type: none"> <li>成年年齢引下げ対策として、学校等における消費者教育の支援や、若年者を対象とした悪質商法等による消費者被害防止対策を実施</li> </ul>			①
	消費者教育の推進					
消費者教育推進事業		<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者市民社会の構築に向けた消費者教育の展開</li> </ul>			①	
相談・検査体制の整備等						
きょうと「食の安心・安全」確保事業等		<ul style="list-style-type: none"> <li>食品の安心・安全を確保するための食品検査や食品表示パトロール</li> <li>無承認・無認可医薬品、健康食品等の販売店舗等の把握、監視指導</li> <li>住宅に関する法律的・技術的な相談対応</li> </ul>			② ③ ④ ⑤	
担当課・ 担当名	①府民環境部 消費生活安全センター 企画・啓発係 ②健康福祉部 生活衛生課 食品衛生係 ③健康福祉部 薬務課 薬物対策・企画係 ④農林水産部 農政課 食の安全・食育係 ⑤建設交通部 住宅課 計画係		課・担当  電話番号	075-671-0030 075-414-4773 075-414-4786 075-414-5656 075-414-5358		



## 1 消費者被害の未然防止

### (1) 成年年齢引下げによる若年者の被害等の未然防止

#### ① 中学校における消費者教育の支援

- ・令和5年度版、若年者相談概要及び中学生に多い消費生活相談事例の作成
- ・令和4年度作成教材を活用した授業プランの作成 等

#### ② 高校への学校を通じた消費者教育

- ・高校で消費者教育を行う教員への支援を中心に実施
- 教員向け出前講座、授業の進め方に関する相談対応 等

#### ③ 専門学校生等に対する情報提供

- ・啓発教材の配布 等

#### ④ 若年者による若者への啓発

- ・大学生のコンシューマーボランティアによる大学生向け、小学生向け出前講座等の実施

### (2) 特殊詐欺や悪質商法等の高齢者の消費者被害への対応

#### ① 市町村消費者安全確保地域協議会設置に向けた支援

- ・先行事例の紹介、構成団体向け研修の実施、既存のネットワークや福祉施策の活用等による設置促進

#### ② 京都府警察等と連携した通話録音装置の貸出し等

- ・消費者安全確保地域協議会設置市町村を対象とした貸出事業
- 令和5年度 大山崎町消費者安全確保地域協議会への貸出

#### ③ 福祉・介護職員等による見守りの支援

- ・日常的に高齢者等と関わりの深い活動をしている福祉・介護関係職員を対象に、消費者被害の早期発見のポイント等についての専門研修を実施
- 出前講座、オンライン講座、動画DVD送付等
- ・高齢者等を訪問する民生児童委員による見守り活動を支援
- 啓発に必要な資料や資材の提供

#### ④ 二次被害を防止するため被害経験者への架電による注意喚起

- ・府センター等での高齢者からの相談のうち、二次被害を受ける可能性が高い者に対する架電啓発（概ね四半期毎に実施）

### (3) デジタル化社会への対応

#### ① ネット適正表示対策（ネットパトロール）

- ・インターネット上の法令等違反のおそれのある広告を監視（委託により違反広告のリストアップ 年3回程度）、事業者に対する迅速な指導等

#### ② ネット取引対策チームの活用

- ・必要に応じネット取引対策チーム会議を開催し、困難案件の分析、市町村への情報提供の強化

#### ③ ネット被害防止をテーマにした講座の実施

- ・インターネット取引による被害防止等をテーマにした講座や京都府警察と連携した体験型講座の実施

#### ④ SNS やホームページ等を活用した情報発信の強化

- ・SNS やホームページによる情報発信を拡充
- ・学校等と協働して短時間の啓発動画を作成し、SNS やホームページを通じて発信

## 2 迅速な問題解決と拡大防止

### (1) 若者が相談しやすい体制づくり

#### ① 「若年消費者ほっとダイヤル」の設置

- ・専用電話相談窓口「若年消費者ほっとダイヤル」を令和4年3月1日から運用

#### ② SNS 経由「Under22 消費生活相談窓口」の設置

- ・SNS 経由の相談窓口「Under22 消費生活相談窓口」を令和4年3月1日から運用

#### ③ 大学生協における消費生活相談窓口の運用

- ・大学生協（9生協10大学）のレジカウンター、事務窓口等に設置し、運用

### (2) 市町村の相談体制支援等

#### ① 市町村消費生活センター等への支援

- ・あんしんチーム法律助言等事業  
Web 会議システムを利用した市町村相談員との事例検討会への助言（42回予定）  
市町村巡回訪問（27回予定）  
多重債務無料法律相談（24回予定）  
あっせん会議
- ・府消費生活相談員・技術職員による市町村巡回訪問（27回予定）  
弁護士とともに又は個別に市町村を巡回、相談技法やPIO 端末操作等を助言
- ・市町村消費生活相談員等研修

市町村消費生活相談員や職員のための研修会、苦情処理研究会、意見交換会を月1回開催（毎月第3火曜日）

- ・LINEの簡易チャットボット消費生活相談の開始

電話による土日祝日消費生活相談事業から、SNSを活用した相談事業に変更  
LINEの簡易チャットボットによる対応、国民生活センター休日相談窓口の案内、府センター相談電話に留守録機能を整備

## ② 府内消費生活相談体制等有識者会議運営

- ・府内どこでも質の高い必要な相談や救済が受けられる体制を維持するため、今後のあり方について検討。

第2回会議 令和5年6月6日

第3回会議 令和5年7月26日

年内に意見集約の予定

## ③ 消費生活相談員の認知度向上、魅力発信事業の実施

- ・消費生活相談員の仕事等について、月2回程度発信（「相談員の部屋」）

## ④ 消費者ボランティアを対象とした相談員資格取得応援事業の実施

- ・消費生活相談員担い手確保事業（消費者庁）の周知。資格試験受験者の学習サークルの設置やメールによる学習相談等により受験者を支援

## （3）取引の適正化の推進

### ① 悪質事業者の処分・指導

- ・国、近隣府県との合同調査会議等による連携強化により、法律及び条令に基づく厳正な指導・行政処分を実施

### ② ネット適正表示対策（ネットパトロール）

再掲（P4）

### ③ 業界団体と連携した適正価格・適正工法等の推進

- ・業界団体（管工事、鍵交換等）と連携し、適正価格・工法等に係るセカンドオピニオンによる指導等

### ④ 消費者志向経営・適正勧誘等の推進（連絡会の設置）

- ・関係団体等を構成員とした連絡会を設置し、研修等を通じて消費者志向経営自主宣言や業界等の自主的な適正勧誘の促進

### 3 消費者教育の推進

#### (1) 消費者教育の機会拡大

- ① 中学校における消費者教育の支援  
再掲（P 3）
- ② 高校への学校を通じた消費者教育  
再掲（P 3）
- ③ 専門学校生等に対する情報提供  
再掲（P 3）
- ④ 若年者による啓発・消費者教育  
再掲（P 3）
- ⑤ 保護者に対する消費者教育講座の実施  
・保護者を対象とした出前講座の実施
- ⑥ 従業員向け講座の実施  
・府職員向けに庁内掲示板を活用した消費者啓発の実施

#### (2) 消費者教育の担い手の養成・支援等

- 若年・勤労・高齢世代のボランティアを、「コンシューマーボランティア」として養成
- ・養成講座、ステップアップ研修の実施、SNS や動画による発信活動等の支援等を行う。

#### (3) 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

- ① 京都エシカル消費推進ネットワークを主体としたエシカル消費の普及  
・ネットワーク構成団体との情報交換、啓発イベントの実施
- ② 若年者と事業者の交流の場の提供  
・大学生とエシカル消費推進事業者の交流会
- ③ 消費者ボランティア（大学生）による若年者への啓発  
・消費者ボランティア（大学生）によるエシカル消費に関する出前講座
- ④ 関係部局等と連携した啓発活動の実施  
・S K Yフェスティバル（仮称）への出展等
- ⑤ 消費者志向経営・適正勧誘等の推進（連絡会の設置）  
再掲（P 5）

## 土日祝日の消費生活相談はLINEから ～令和5年4月以降の土日祝日の消費生活相談について～

京都府では、令和5年4月以降の土日祝日の消費生活相談について、LINEの簡易チャットボットによる消費生活相談対応を導入するほか、お急ぎの電話対応については、現在、京都市と共同で設けている土日祝日専用電話を消費者ホットライン（局番なし188）に変更しますので、周知をお願いします。

### 1 変更日

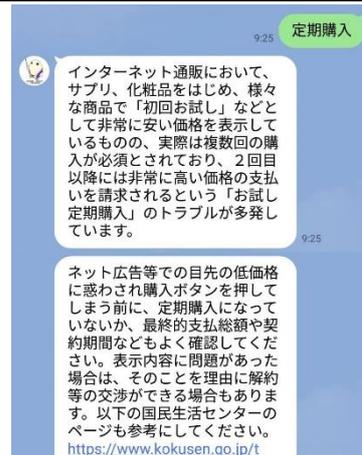
令和5年4月1日（土）

### 2 相談方法

#### (1) LINE

<流れ>

- ① 公式アカウント「京都府消費生活安全センター」を友だち登録
- ② 知りたいキーワードをトーク画面に入力
- ③ 該当があればアドバイス内容等を自動で返信



(LINE画面イメージ)

※解決しない場合は、平日9時～16時に京都府消費生活安全センター（075-671-0004）までご連絡いただくか、お急ぎの場合は以下(2)の方法によりご相談ください。

#### (2) 電話（※お急ぎの場合）

相談先	相談可能日時	電話番号
独立行政法人 国民生活センター 休日相談窓口	土・日及び祝・休日 (年末年始を除く) 午前10時から午後4時まで	局番なし 188※

※一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用いただけません。また、相談窓口につながった時点から、ナビダイヤル料金の負担が生じます。

#### (3) 留守録対応

京都府消費生活安全センターの相談電話に留守録機能を整備し、氏名、連絡先電話番号、相談内容を録音していただければ、翌業務日以降に同センターからおかけ直しします。

相談先	留守録可能日時	電話番号
京都府 消費生活安全センター	土・日及び祝・休日 (年末年始を除く) 午前10時から午後4時まで	075-671-0004 (一般相談)
		075-671-0044 (若年消費者ほっとダイヤル)

(次頁あり)

(4) その他の対応について

(いずれも 24 時間受付ですが、回答は翌業務日以降になる場合があります。)

① インターネットによる相談

<https://www.pref.kyoto.jp/shohise/201604ininternetsoudan.html>



② SNS を入口とした若年者向けインターネット相談

[https://www.pref.kyoto.jp/shohise/young\\_soudan.html](https://www.pref.kyoto.jp/shohise/young_soudan.html)



【参考】LINE 公式アカウント「京都府消費生活安全センター」の友だち登録は以下の二次元コードから可能です。



ID: @vhs2831x

【本報道発表に関するお問合せ】

府民環境部消費生活安全センター センター長 大槻  
課長補佐兼係長 水野  
電話 075-671-0030

