

**京都府安心・安全な消費生活の実現
を目指す行動計画の施策の推進状況**

1 計画の目標と施策推進に当たっての基本的な考え方

(1) 計画の目標

<安心・安全な消費生活の実現>

本計画の目標は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差が是正され、誠実な事業者と自主的かつ合理的に行動する消費者との健全な関係がはぐくまれ、公正な市場が形成されることを土台とした、安心・安全な消費生活の実現にある。

この安心・安全な消費生活の実現のために、消費者の権利の確立を図り、消費者が自主的かつ合理的に行動することができるよう支援するとともに、事業者と消費者との交流や情報の共有を推進し、府、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体の連携及び協働の下で、消費生活の安定及び向上に関する取組を促進するものである。

(2) 施策推進に当たっての重点方針

(1)計画の目標を達成するため、消費者被害にあわないよう必要な情報を適時に提供するなどの「消費者被害の未然防止」、トラブル後の問題解決や事業者の違法・不当な行為に対する指導などの「迅速な問題解決と拡大防止」、あらゆる年齢、属性に応じて実施する「消費者教育の推進」を3つの柱とし、計画期間中において特に課題となる次の重点方針に留意しながら、施策展開を図る。

[3つの柱]

- 消費者被害の未然防止
- 迅速な問題解決と拡大防止
- 消費者教育の推進

[重点方針]

① 成年年齢引下げによる若年者の被害等の未然防止・早期解決

令和4年4月から成年年齢が18歳に引き下げられることから、若年消費者の消費生活に関する知識習得がますます重要になるとともに、新たに成人となる消費者が被害に遭った場合に消費生活センターに相談しやすいアクセス方法を設ける必要がある。

② 高齢者等の消費者被害の防止及び取引の適正化の推進

高齢者等の消費者被害を防止するため、悪質な事業者の指導を強化するとともに、地域の見守り活動の強化を図り、業界団体等との連携による適正取引を推進する。

③ 市町村の相談体制支援の強化

府内どこでも質の高い相談や救済が受けられ、京都府全体の消費者問題解決力の向上を図るため、市町村の消費生活センター等に対する支援を強化するとともに、高齢化社会の進展等に備え、市町村を含む京都府内全体の相談体制のあり方を検討する。

④ 消費者教育の機会拡大及び公正かつ持続可能な社会の形成

成年年齢引下げやコロナ禍における消費者を取り巻く状況の変化に対応し、消費者教育の機会拡大と体系的な教育を拡充し、消費者被害を未然防止し、自主的かつ合理的に行動する消費者を育成する。

また、公正で持続可能な社会を形成するため、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^{※1}の普及や消費生活相談情報の共有等による事業者の消費者志向経営を推進する。

2 施策の展開

(1) 消費者被害の未然防止

行動計画 対象箇所	<p>ア 令和4年4月からの成年年齢引下げも見据えた学習指導要領の改訂などもあり、既に学校教育での充実がなされているが、若年者の消費者被害の増加を招かないよう、高等学校における消費者教育への支援に加え、さらに中学校の学校教育においても十分な消費者教育が実施されるよう市町村と連携して支援するとともに、大学生・専門学校生に向け情報提供を充実させる。</p> <p>イ 高齢者等の消費者被害を未然に防止するため、京都府警察、市町村、福祉関連団体、事業者等地域の多様な主体と連携した見守り体制(消費者安全確保地域協議会)を構築し、地域での見守りの強化を図る。</p> <p>ウ コロナ禍において、未成年から高齢者まで幅広い年齢層でインターネットを利用した消費が増加しており、消費者のネット取引被害を防止するため、適正なネット表示への是正やSNS等を活用した情報発信等を強化する。</p>																
数値目標	<table border="0"> <tr> <td>1 副教材等を活用した、実践的な消費者教育の実施中学校</td> <td style="text-align: right;">100%</td> </tr> <tr> <td> ④91校(93.8%) ⑤125校(96.9%)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2 消費者ボランティア(大学生)による情報の発信・拡散数</td> <td style="text-align: right;">200件</td> </tr> <tr> <td> ④244件(122.0%) ⑤331件(165.5%)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3 消費者安全確保地域協議会設置市町村の府内人口カバー率</td> <td style="text-align: right;">75%</td> </tr> <tr> <td> ②0.6% ③0.6% ④1.3%(1.7%) ⑤1.3%(1.7%)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4 ネットパトロール(仮称)の調査・指導件数</td> <td style="text-align: right;">60件</td> </tr> <tr> <td> ④32件(53.3%) ⑤18件(30.0%)</td> <td></td> </tr> </table>	1 副教材等を活用した、実践的な消費者教育の実施中学校	100%	④91校(93.8%) ⑤125校(96.9%)		2 消費者ボランティア(大学生)による情報の発信・拡散数	200件	④244件(122.0%) ⑤331件(165.5%)		3 消費者安全確保地域協議会設置市町村の府内人口カバー率	75%	②0.6% ③0.6% ④1.3%(1.7%) ⑤1.3%(1.7%)		4 ネットパトロール(仮称)の調査・指導件数	60件	④32件(53.3%) ⑤18件(30.0%)	
1 副教材等を活用した、実践的な消費者教育の実施中学校	100%																
④91校(93.8%) ⑤125校(96.9%)																	
2 消費者ボランティア(大学生)による情報の発信・拡散数	200件																
④244件(122.0%) ⑤331件(165.5%)																	
3 消費者安全確保地域協議会設置市町村の府内人口カバー率	75%																
②0.6% ③0.6% ④1.3%(1.7%) ⑤1.3%(1.7%)																	
4 ネットパトロール(仮称)の調査・指導件数	60件																
④32件(53.3%) ⑤18件(30.0%)																	
主な取組 (R4~R5)	<p>○ 中学生に対する消費者教育【新規】 有識者、中学校教諭、消費生活相談員で構成したチームにより教材と授業プランを作成し、試行授業を実施するなど、府内中学校に周知・普及を図った。</p> <p> 教材作成チーム会議開催回数 ④ 3回 ⑤ 3回 試行授業回数 ④ 7回(184人) ⑤ 14回(409人) 教員向け教材説明 ④ 2回(37人) ⑤ 5回(47人)</p> <p>○ 高校生に対する消費者教育【継続】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 高校生向け出前講座の実施 <table border="0" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td style="text-align: right;">④ 42回(4,422人)</td> <td style="text-align: right;">⑤ 56回(4,150人)</td> </tr> </table> ・ 高等学校の教員等を対象に出前講座を実施 <table border="0" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td style="text-align: right;">④ 2回(106人)</td> <td style="text-align: right;">⑤ 1回(8人)</td> </tr> </table> 	④ 42回(4,422人)	⑤ 56回(4,150人)	④ 2回(106人)	⑤ 1回(8人)												
④ 42回(4,422人)	⑤ 56回(4,150人)																
④ 2回(106人)	⑤ 1回(8人)																

<p>主な取組 (R4~R5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 若年者自身（コンシューマーボランティア）による啓発・消費者教育【拡充】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 大学生を対象とした講座（「エシカル消費」「消費者トラブル」）の実施 <ul style="list-style-type: none"> ④ 4回（94人） ⑤ 5回（101人） ・ 小学生を対象とした講座（「食品ロス削減」「インターネットトラブルの防止等」）の実施 <ul style="list-style-type: none"> ④ 7回（184人） ⑤ 12回（599人） ・ 情報発信やセンターのSNS記事等の拡散 <ul style="list-style-type: none"> ④ 244回 ⑤ 331回 ○ 地域における見守り活動の強化による被害の防止 <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者安全確保地域協議会の設置市町村数【新規】 ④ 2件 ⑤ 2件 ・ 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）【継続】 情報交換会開催数 ④ 1回 ⑤ 1回 ・ 地域見守り活動を実施したくらしの安心推進員数 ④64名 ⑤60名 ・ 市町村と連携し、民生児童委員等の福祉関係団体の見守り活動の担い手となる者を対象に専門研修を実施【継続】 ④6回（178人） ⑤17回（852人） ○ 二次被害を防止するため被害経験者への架電【継続】 ④ 88件 ⑤ 97件 ○ ネットパトロール調査件数（指導件数）【新規】 <ul style="list-style-type: none"> ④ 32件（0件） ⑤ 18件（0件） ○ ネット被害防止をテーマにした出前講座を府全域で開催【新規】 <ul style="list-style-type: none"> ④ 38講座 ⑤ 123講座 ○ SNSやホームページ等を活用した情報発信【拡充】 ④ 402回 ⑤ 344回
<p>主な取組 (R6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 中学生に対する消費者教育 <ul style="list-style-type: none"> 引き続き、有識者等で構成するチームにより、これまでの「知識」を得る学習から「考えて行動する」学習へと発展するよう教材や授業プランを作成し、試行授業を実施するなど、府内中学校に周知・普及を図る。 <li style="padding-left: 40px;">※中学校消費者教育教材作成チーム会議 3回開催予定 ○ 消費者安全確保地域協議会の設置 <ul style="list-style-type: none"> 各市町村の状況に応じた設置の促進及び設置後の運営の支援を実施 <li style="padding-left: 40px;">※消費者安全確保地域協議会（大山崎町）へ通話録音装置貸与 <li style="padding-left: 40px;">※3月、精華町が重層的支援体制整備事業支援会議に協議会を位置づけ

(2) 迅速な問題解決と拡大防止

<p>行動計画 対象箇所</p>	<p>ア 令和4年4月からの成年年齢引下げに伴い、増加が予想される18、19歳をはじめとする若年層からの消費生活相談に対応するため、若年者が相談しやすい相談窓口を新たに開設するとともに、「消費者ホットライン188(いやや!）」について、一層の周知に努める。</p> <p>イ 府内どこでも質の高い相談や救済が受けられる体制を維持し、京都府全体の消費者問題解決力の向上を図るため、市町村の消費生活センター等に対する支援を継続して実施するとともに、今後の府内消費生活相談体制のあり方等について検討を行う。また、相談員の人材不足への対応として、国家資格取得を目指すボランティア等の支援を図る。</p> <p>ウ 京都府警察、他の都道府県、市町村等と連携し、法律・条例に基づく厳正かつ迅速な事業者指導を強化するとともに、業界団体との連携により悪質商法を排除する取組や、増大するネット取引に対応し、消費者の適切な商品選択の機会を確保するために不適正表示の是正等の取組を強化する。</p>
<p>数値目標</p>	<p>1 若年者層(18・19歳)の相談件数 120件 ②71件 ③49件 ④70件(58.3%) ⑤75件(62.5%)</p> <p>2 府全体の消費生活相談(あっせん分)の解決率 75% ②62.4% ③66.9% ④67.8%(90.4%) ⑤56.6%(75.5%)</p> <p>3 消費生活相談員魅力発信回数 24回 ④41件(170.8%) ⑤62件(258.3%)</p> <p>4 法律・条例による悪質事業者の指導件数 30件 ②13件 ③23件 ④17件(56.7%) ⑤8件(26.7%)</p> <p>5 消費者志向経営等連絡会参加事業者(団体)数 50事業者(団体) ～⑤賛同10事業者団体(20.0%)</p>
<p>主な取組 (R4～R5)</p>	<p>○ 若者が相談しやすい体制づくり【新規】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 若年者(18・19歳)の相談件数 ④ 70件 ⑤ 75件 ・ SNS経由「Under22消費生活相談窓口」相談件数 ④ 4件 ⑤ 9件 <p>○ 市町村の相談体制支援等【継続】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市町村の消費生活行政担当職員・相談員の相談対応力向上のための研修会等を開催 相談員研修(研修、情報交換会、苦情処理研究会)、 弁護士相談(ホットライン(助言))、弁護士相談、巡回訪問、 多重債務対策(法律相談) <p>○ 京都府内消費生活相談体制有識者会議の設置【新規】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 有識者会議を開催し、会議の意見を「意見の整理」としてとりまとめる <p>○ 消費生活相談員の認知度向上、魅力発信事業の実施【新規】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ note「相談員の部屋」発信 ④ 41回 ⑤ 62回

<p>主な取組 (R4～R5)</p>	<p>○ 取引の適正化の推進【継続】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 特商法及び条例に基づく指導 ② 5件 ③ 8件 ④ 4件 ⑤ 7件 ・ 特商法に基づく行政処分 ④ 1件 ・ 景品表示法に基づく指導 ② 8件 ③ 15件 ④ 12件 ⑤ 1件 ・ 事業者団体と連携したコンプライアンス講習 実施数 ④ 13回 ⑤ 11回
<p>主な取組 (R6)</p>	<p>○ 相談しやすい体制づくり 府センターにおけるインターネット消費生活相談を運用（Under22を含む） 相談件数 ④ 100件 ⑤ 180件</p> <p>○ 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 府と市町村で更なる連携を図り、定期的に意見交換を行う</p> <p>○ 景品表示法違反（優良誤認表示）として措置命令（行政処分）を執行 平成26年12月、景品表示法の措置命令（行政処分）権限が都道府県に委任されて以降、京都府では初の措置命令</p>

(3) 消費者教育の推進

<p>行動計画 対象箇所</p>	<p>ア 成年年齢引下げなど消費者を取り巻く状況の変化に対応し、消費者被害を未然防止し、自主的かつ合理的に行動する消費者を育成するため、消費者の特性に配慮しながら消費者教育の機会拡大と体系的な教育を拡充する。</p> <p>イ 若年・高齢世代の消費者ボランティアに加えて勤労世代の消費者ボランティアを一体的に養成し、見守りや啓発等の活動を活発化するとともに、学校や地域で活動する様々な消費者教育の担い手との連携を強化する。</p> <p>ウ 公正で持続可能な社会を形成するため、持続可能な開発目標（SDGs）の観点も踏まえ、次世代の消費者市民社会を構成する若年者・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（倫理的消費）の普及等により消費者市民を育成する。</p>
<p>数値目標</p>	<p>1 副教材等を活用した、実践的な消費者教育の実施中学校 100% (再掲) ④91校 (93.8%) ⑤125校 (96.9%)</p> <p>2 啓発や見守りを行った消費者ボランティアの人数 110人 ②80人 ③69人 ④66人 (60.0%) ⑤95人 (86.4%)</p> <p>3 消費者ボランティア（大学生）による情報の発信・拡散数 200件 (再掲) ④244件 (122.0%) ⑤331件 (165.5%)</p> <p>4 エシカル消費に係る動画視聴・イベント参加者数 2,000人 ②392回・人 ③1,206回・人 ④1,736回・人 (86.8%) ⑤865回・人 (43.3%)</p>
<p>主な取組 (R4～R5)</p>	<p>○ 消費者教育の機会拡大【継続】 出前講座の実施 ②134回 (4,061人) ③123回 (5,996人) ④146回 (7,846人) ⑤186回 (9,086人)</p> <p>○ 消費者教育の担い手の養成・支援等【拡充】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ コンシューマーボランティア（大学生）養成 ③12人 ④22人 ⑤24人 (5年度末現在登録者数：57人) ・ コンシューマーボランティア（一般）養成 ③0人 ④8人 ⑤4人 (5年度末現在登録者数：39人) ・ 暮らしの安心推進員 (5年度末登録者数：115人) <p>○ 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【継続】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ エシカル消費をイベント等で紹介・普及する啓発活動の実施 ④1回 (170人) ⑤2回 (308人) ・ 動画視聴回数 ④1,566回 ⑤557回

主な取組 (R6)	<ul style="list-style-type: none">○ 従業員向けの講座実施について、京都生活協同組合の従業員（個別配達ドライバー）を対象に講座を開催し、見守り新鮮情報等の提供を実施 ○ コンシューマーボランティアについて、養成研修及びステップアップ研修を開催し、各世代の強みを活かした活動を促進するとともに、新たな啓発の展開を図る
---------------------	---

数値目標達成状況

施策	指標名称	単位	基準値	実績(達成率)			目標数値	目標数値の考え方
			2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	
(1)ア (3)ア	副教材等を活用した、実践的な消費者教育の実施中学校	%	—	—	91 (93.8)	125 (96.9)	100	全ての中学校において、授業事例集(府作成予定)等を活用するなど実践的な消費者教育が実施されることを目指す。 (令和2年度中学校数 190校) ※アンケート回答校数 ④97校 ⑤129校
(1)ア (3)イ	消費者ボランティア(大学生)による情報の発信・拡散数	件	—	—	244 (122.0)	331 (165.5)	200	消費者ボランティア(大学生)による情報の発信やセンターのSNS記事等の拡散 20人×10回(月1回程度)
(1)イ	消費者安全確保地域協議会設置市町村の府内人口カバー率	%	0.6	0.6 (0.8)	1.3 (1.7)	1.3 (1.7)	75	消費者庁「地方消費者行政強化作戦2020」における数値目標(都道府県内の消費者安全確保地域協議会設置市町村の人口カバー率50%)を上回る率を設定
(1)ウ	ネットパトロール(仮称)の調査・指導件数	件	—	—	32 (53.3)	18 (30.0)	60	インターネットを視聴することが多い、夏休みの前などに1箇月程度、年3回重点的にパトロールを実施 重点期間 年3回、期間中20件
(2)ア	若年者層(18・19歳)の相談件数	件	71	49 (40.8)	70 (58.3)	75 (62.5)	120	新規施策等により、18・19歳が相談しやすい状況を整える目安として、20～50歳代相談件数(府受付分)と同程度の件数を設定
(2)イ	府全体の消費生活相談(あっせん分)の解決率	%	62.4	66.9 (89.2)	67.8 (90.4)	56.6 (75.5)	75	市町村支援強化により、府全体の消費生活相談(あっせん分)の解決(解約、返金等)向上を図る。
(2)イ	消費生活相談員魅力発信回数	回	—	—	41 (170.8)	62 (258.3)	24	相談員業務を広く知ってもらうため、相談員から、SNS等による発信を行う。 月2回程度
(2)ウ	法律・条例による悪質事業者の指導件数	件	13	23 (76.7)	17 (56.7)	8 (26.7)	30	新規施策等による指導強化により、5年間の平均(年12件)の倍増(年30件)を目指す。
(2)ウ	消費者志向経営等連絡会参加事業者(団体)数	事業者(団体)	—	—	0 (0)	10 (20.0)	50	消費者志向経営等を実施している(予定を含む)業界団体や府内事業者の参加50事業者(団体)を目指す。 業界団体(20団体)、府内各商工会議所・商工会から1社程度
(3)イ	啓発や見守りを行った消費者ボランティアの人数	人	80	69 (62.7)	66 (60.0)	95 (86.4)	110	啓発資材などを活用して身近な方への啓発、見守りを行う消費者ボランティアの増加を目指す。
(3)ウ	エンカール消費に係る動画視聴・イベント参加数	回・人	392	1,206 (60.3)	1,736 (86.8)	865 (43.3)	2,000	情報発信の強化により、啓発動画の視聴回数の増加、イベントの開催を年2回に増やすことなどで参加者の増加を図る

