

## 京都府安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画（骨子案）

### 1 改定の趣旨

- 趣旨…安心・安全な消費生活の実現を目指して、消費生活施策を計画的に推進することを目的に策定を行っている現行の計画期間が令和7-4年3月に終了することから、SNS関連の相談の急増など社会の変化に伴う新たな課題に対応し、府、市町村、事業者及び関係団体との連携と協働による安心・安全な消費生活の実現及び消費者の被害未然防止等の強化を図るため新型コロナウイルス感染症の拡大や成年年齢引き下げなど、消費者を取り巻く状況の変化を踏まえ、一層の消費者施策の推進が必要であることから、行動計画を改定する。
- 位置づけ…京都府消費生活安全条例第7条の規定による計画及び消費者教育の推進に関する法律第10条第1項の規定による計画
- 期間…令和7-4年度～11-6年度

### 2 消費者を取り巻く社会状況等

- (1) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大とデジタル化の進展に伴う取引環境の変化
- (2) 成年年齢の引下げ
- (23) 高齢化の進展に伴う者等の消費者被害
- (3) 人手不足の深刻化に伴う専門人材の確保困難
- (4) 持続可能な開発目標（SDGs）と消費者行動・意識

### 3 京都府の消費生活行政の現状と課題

- (1) インターネット取引被害への対応
  - デジタル化の進展により、SNSをきっかけとした消費者被害の相談が急増しており、自立した消費者としてのデジタルリテラシーの向上が必要
  - また、投資・金融経済被害未然防止のため、勤労者世代も含めた消費者教育の推進が必要
- (1) 成年年齢引下げによる若年者の被害等の未然防止
  - 高等学校での消費者教育は一定定着したことから、より低年齢層の中学校等への消費者教育の浸透や情報提言が必要
- (2) 高齢者等の特殊詐欺や悪質商法等消費者被害への対応
  - 京都府警察や福祉部門等の多様な主体と連携し、高齢者等と身近に接する者への研修等の取組が必要
  - また、地域における見守り活動の推進のため、既存の活動に消費者被害の視点を位置付けることを働きかける取組が必要
  - 高齢化の進展や高齢者のみの世帯の増加が見込まれることから、地域での見守りの強化、多くの関係機関と連携した見守り体制の構築が必要
- (3) 年齢等特性に合わせた消費者教育の実施
  - インターネット取引関連では、幅広い年代でトラブルが発生していることから、中学校・高等学校等をはじめ若年者への消費者教育の取組を継続的に実施するとともに、勤労者世代も含め、ライフステージに応じた消費者被害の未然防止、被害の拡大防止、迅速な解決、消費者教育の推進が必要

(3) ネット取引被害への対応

→インターネット関連の相談が増加しており、啓発講座や情報発信や、適正なネット表示への是正等の強化が必要

(4) 消費生活相談窓口の周知

→成年年齢引き下げによる若年層の消費者被害の拡大に対応するため、若年者本人が相談しやすい窓口の開設するとともに、188の周知を継続して実施することが必要

(45) 府内の市町村の消費相談体制の強化支援等

→消費者相談のデジタル化に対応し、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を図るため、府と市町村で情報共有、更なる連携や意見交換が必要消費生活相談はますます複雑化、多様化する傾向にあり、弁護士会等、関係団体の協力による支援を継続するとともに、府内の消費生活相談体制の在り方や府の市町村支援等についての検討が必要

(56) 取引の適正化の推進

→悪質商法の撲滅を目指し引き続き厳正な事業者指導を実施するとともに、適正表示に対する事業者の理解を深め、事業者団体等と連携し適正な勧誘等を推進する取組が必要高齢者や若者等の脆弱な消費者を標的にした悪質・巧妙化した事案が発生しており、特商法や条例により迅速な指導及び指導件数の増加を図るとともに、業界団体との連携により悪質商法を排除する取組や消費者志向経営の推進を展開することが必要

(67) 消費行動を通じて社会に貢献する消費者の育成

→消費者ボランティアの担い手が不足しており、や啓発の対象が大学生コンシューマーボランティアの育成を推進するとともに、及び高齢者に限定されているため、世代間の切れ目のない活動を促進する取組が必要であるとともに、多様な主体との連携により引き続きエシカル消費を推進していくことが必要

#### 4 計画の目標と施策推進にあたっての基本的考え方

(1) 計画の目標…安心・安全な消費生活の実現

(2) 施策推進にあたっての重点方針

○ 急増するインターネット取引被害への対応成年年齢引き下げによる若者等の被害等の未然防止・早期解決

○ 高齢者等の消費者被害への対応の防止及び取引の適正化の推進

○ 消費生活相談体制の強化市町村の相談体制支援の強化

○ ライフステージ（年齢等特性）に応じた消費者教育の推進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

#### 5 施策の展開（詳細は、別紙のとおり）

(1) 消費者被害の未然防止

(2) 迅速な問題解決と拡大防止

(3) 消費者教育の推進

## 5 施策の方向と施策展開

施策の方向	主な施策
(1) 消費者被害の未然防止	
<p>ア インターネット取引被害への対応</p> <p>デジタル化社会への対応</p>	<p>○ネット取引被害の未然防止</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ SNS やホームページ等を活用した情報発信の強化</li> <li>・ ネット取引対策チームの活用</li> <li>・ ネット適正表示対策 (ネットパトロール)</li> </ul> <p style="text-align: center;">(ダークパターンの周知・注意喚起)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>年齢特性に応じたネットトラブル対策講座等の実施</u></li> </ul> <p>○ネット被害防止をテーマにした講座を府内全域で開催</p> <p>○ネットトラブル対策講座の実施</p> <p>○消費者ボランティアによるトラブル防止講座の実施</p>
<p>イ 高齢者等の特殊詐欺や悪質商法等の高齢者等の消費者被害への対応</p>	<p>○地域における見守り活動の強化による被害の防止</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市町村消費者安全確保地域協議会の設置に向けた支援</li> </ul> <p style="text-align: center;">(設置のインセンティブとなる取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> <li>・ 事業者や既存ネットワーク等と連携した啓発活動・見守り活動の実施</li> <li>・ 京都府警察等と連携した通話録音装置の貸出等</li> <li>・ <u>要配慮者及び支援者への消費者教育の推進</u></li> <li>・ <u>高齢者や要配慮者等への悪質商法に対する指導強化</u></li> <li>・ <del>福祉・介護職員等による見守りの支援</del></li> <li>・ 消費者ボランティアによる見守り活動の支援</li> <li>・ 市町村等の啓発活動の支援</li> <li>・ 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</li> </ul>
<p>ウ 年齢等特性に合わせた消費者被害の未然防止</p>	<p>○ライフステージに応じた消費者被害の未然防止</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中学生に対する消費者教育 (市町村 (教育委員会) と連携)</li> <li>・ 高校生に対する消費者教育 (府教育委員会と連携)</li> <li>・ 大学生・専門学校生等に対する消費者教育</li> </ul> <p style="text-align: center;">(大学・大学生協と連携)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 若年者自身による啓発・消費者教育</li> </ul> <p style="text-align: center;">(大学・大学生協と連携したボランティアの養成)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>勤労者世代への消費者教育の推進</u></li> </ul> <p style="text-align: center;">(コンプライアンス教育と併せて実施)</p>

(2) 迅速な問題解決と拡大防止	
<p>ア デジタル社会における相談体制づくり</p> <p>若者が相談しやすい体制づくり</p>	<p>○デジタル社会における相談体制づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ SNS 経由「消費生活相談窓口」の設置</li> <li>・ 大学生協における消費生活相談窓口の充実</li> <li>・ あらゆる機会をとらえた「188 (いやや)」の周知</li> <li>・ 消費生活相談DX化に伴う相談体制・情報提供の充実</li> </ul> <p>○「若年消費者ホットダイヤル」の新設</p> <p>○ SNS 経由「under22 消費生活相談窓口」の新設</p> <p>○ 大学生協における消費生活相談窓口の設置</p>
<p>イ 府内の消費生活相談体制の強化</p> <p>市町村の相談体制支援等</p>	<p>○市町村消費生活センター等への支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談員研修、府相談員等による市町村相談員への助言、情報提供及び巡回訪問、弁護士相談による支援の実施</li> </ul> <p>○専門分野を持った機関との連携により迅速な相談</p> <p>○指定消費生活相談員の拡充</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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 府内（市町村）消費生活相談体制検討会（仮称）の設置</li> <li>・ SNS 等による消費生活相談員の認知度向上、魅力発信事業の実施</li> <li>・ 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</li> </ul> <p>○市町村との更なる連携強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相談員のOJT研修の実施</li> <li>・ 市町村の消費者教育の支援</li> </ul>
<p>ウ 取引の適正化の推進</p>	<p>○デジタル社会における悪質商法の撲滅を目指した取組の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 悪質事業者の処分・指導</li> <li>・ ネット適正表示対策（ネットパトロール）（SNSも対象としたネットパトロール）</li> <li>・ 業界団体と連携した適正価格・適正工法等の推進</li> <li>・ 適正勧誘等の促進のための事業者訪問等の取組の強化</li> <li>・ 通報サイトの活用の推進（情報共有、注意喚起）</li> <li>・ 適正表示の確保</li> </ul> <p>○事業者団体等との連携による消費者志向経営、適正取引、持続可能な取引等の推進（連絡会の設定）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業者団体と連携し、消費者志向経営・適正勧誘・持続可能</li> </ul>

	<p>な取引等の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者保護に向けた事業者団体の自主的なルール整備の推進</li> <li>・コンプライアンス教育と併せた従業員への消費者教育</li> <li>・コンプライアンス講習の充実</li> </ul>
<p>(3) 消費者教育の推進</p>	
<p>ア デジタル社会における消費者教育の機会拡大</p>	<p>&lt;中学校・高等学校&gt;</p> <p>○中学校・高等学校等における消費者教育の授業事例の紹介・普及（教員に対する支援を含む）</p> <p>&lt;中学校&gt;――</p> <p>○中学校における消費者教育の支援（授業事例の紹介・普及）――（再掲）――</p> <p>&lt;高等学校&gt;――</p> <p>○高等学校等における消費者教育の支援（教員に対する支援）――（再掲）――</p> <p>&lt;大学・専門学校等&gt;</p> <p>○若年者向け啓発動画等による情報発信の強化</p> <p>○京都府大学安全・安心推進協議会と連携した大学生への情報提供（再掲）</p> <p>○専門学校・フリースクール等に在籍する若年者に向けた啓発（再掲）</p> <p>&lt;成年&gt;</p> <p>○保護者に対する消費者教育講座の実施（一部再掲）</p> <p>○従業員向け講座の実施（一部再掲）</p> <p>&lt;その他&gt;</p> <p>○ネットトラブル体験講座の実施（再掲）――</p> <p>○SNSやホームページ等を活用した情報発信の強化（再掲）――</p> <p>○幅広い世代へのインターネットリテラシーや金融経済教育の推進</p> <p>○消費者教育コーディネーター機能の強化</p>
<p>イ 消費者教育の担い手の養成・支援等</p>	<p>&lt;教員&gt;</p> <p>○中学校・高等学校等における消費者教育の支援（教員に対する支援を含む）（再掲）</p> <p>&lt;消費者ボランティア&gt;</p> <p>○コンシューマーボランティアの活動の拡大</p> <p>・大学や大学生協と連携したボランティアの養成</p> <p>○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（仮称）」として養成（「くらしのヤングリーダー」、「シニアリーダー」、「くらしの安心推進員」を一本化）――</p> <p>○消費者教育の担い手による交流会・表彰の実施</p>

	<p>○SNSによる情報発信、地域の見守り等の活動を支援（再掲）</p> <p>○<del>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</del> <del>（再掲）</del></p> <p>&lt;市町村&gt;</p> <p>○市町村等の啓発活動支援（再掲）</p> <p>&lt;消費者団体・事業者団体等&gt;</p> <p>○消費者団体・事業者団体等が進めている消費者教育の取組との連携・協働</p> <p>&lt;その他&gt;</p> <p>○消費者教育コーディネーター機能の強化（再掲）</p>
<p>ウ 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</p>	<p>○京都エシカル消費推進ネットワークを主体とした持続可能な消費の普及</p> <p>○<u>消費者と事業者の交流の場の提供</u></p> <p>○<u>若年者と事業者の交流の場の提供</u></p> <p>○<u>コンシューマーボランティア消費者ボランティア</u>（大学生）による若年者への啓発、SNS等情報発信</p> <p>○消費者市民育成の視点を取り入れた消費者教育の機会拡大及び担い手養成</p> <p>○関係部局と連携した啓発活動の実施</p> <p>○事業者団体等との連携による消費者志向経営・適正勧誘・<u>持続可能な取引等の推進</u>（<u>連絡会の設定</u>）（再掲）</p>