

※ 審議会委員の御意見（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	頁
基本的な考え方	不断の努力により達成可能となる水準の数値割合であれば、事後的な計画の履行度合いの検証のために有用なものとして、数値目標は掲げるべきである。	施策の推進に繋がる数値目標を掲げ、消費者行政の推進を図ります。	
消費者被害の未然防止	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。	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。	20
	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。	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。	20
	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。	御指摘を踏まえて、表記を変更します。	21
	「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。	「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で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。 今後とも、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。	21
	訪問販売お断りステッカーの作成配布、さらに新たなステッカーの作成を計画体系として掲げるべきである。 新しいステッカーの文言は、京都府消費生活安全条例施行規則別表『不当な取引行為』解説が「消費者からの勧誘を拒絶する旨の意思」として認める要件を確実に充足する内容、すなわち「悪質な」や「迷惑な」などの限定を付けないものとし、「このステッカーを無視して勧誘を行った場合、京都府消費生活安全条例違反になる」ことを明記することで、ステッカー貼付による悪質商法被害防止の効果をより高めるべきである。	「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で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。 今後とも、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。	21
	新型コロナウイルス感染拡大に伴い、くらしの安心推進員としてのボランティア活動が全くできない状況です。	WITHコロナにおいても十分な感染対策や非接触型の事業実施等により、ボランティア活動が進められるよう工夫してまいります。	21
	デジタル化社会への対応	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。	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。
	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。	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。	22

項目	意見（要旨）	府の考え方	頁	
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	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。	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。	23
	市町村の相談体制支援等	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。	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。	24
		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	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。	24
		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。	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。	24
		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。まず京都府が強かにリーダーシップを発揮して改善していくべきである。	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。	24
迅速な問題解決と拡大防止	取引の適正化の推進	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。	25
		デジタルプラットフォーム提供者のウェブサイト上の不当表示対策については、法的責任を明確化する立法は未だなされておらず、中間案がデジプラ業者への行政指導等の実施について記載しなかった理由もそこにあると思われるが、経済産業省の「電子商取引の準則」や裁判例では、デジタルプラットフォーム提供者が一定の場合に責任を負うことは既に明確になっている。 被害の現状に鑑み、中間案には、販売業者のみならず、デジタルプラットフォーム提供者も含め、積極的に行政指導を実施することを明記すべきである。	既存法令の今後の運用や法改正も注視しながら、消費者被害が発生しないよう、適宜、消費者への注意喚起を行ってまいります。	27
		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。	27

項目	意見（要旨）	府の考え方	頁
消費者教育の推進	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。	27
	改正特商法中、契約書面等の電磁的方法による提供の具体的な方法については、現在、消費者庁において検討中であるため、今回の計画には記載されていないと思われるが、高齢消費者の被害の現状を考慮すれば、改正特商法の施行の前に、その内容を周知し、契約書面等の電磁的方法による提供に安易に承諾しないことや高齢者の家族等に向けて契約書面等が電磁的方法により提供される場合があることについて、事前に周知・啓発活動に取り組むことが極めて重要である。	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。	24
	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。	就業者については、SNSの情報発信に加え、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。	27
	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・事業者団体とも連携・協働して、消費者教育を推進してまいります。	28
	若い人達にくらしの安心推進員の話をして興味を示されない。	若い世代の方に向けたボランティア養成講座についても工夫して実施してまいります。	28
	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養成	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。