

令和6年7月8日開催
第72回京都府消費生活審議会資料

資料2

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推進状況

京都府文化生活部
消費生活安全センター

(1) 消費者被害の未然防止

ア 成年年齢引下げによる若年者の被害等の未然防止

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。

数値目標：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%

（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。）

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

（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）

■中学生に対する消費者教育

○ 中学校における消費者教育の支援【新規】

年度	施策展開
⑤ 実績	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ※ 中学校消費者教育教材作成チーム会議 開催回数 3回 ※ 作成教材等 <ul style="list-style-type: none"> ・小学生・中学生・高校生の消費生活相談概要 ・中学生に多い消費生活相談事例 ・動画「消費者の権利と責任」 ・ワークシート「消費者の権利と責任」①② ※ 教材作成に係る試行授業 実施回数 14回 参加者数 409名 ※ 中学校教員向け消費者教育教材説明 開催回数 5回 参加者数 47名 ・「中学校における消費者教育の実施に関するアンケート調査」結果 <ul style="list-style-type: none"> ※ 回答校数 129校のうち、125校が5年度中に消費者教育を実施 (96.9%) ※ 消費者教育を実施した125校のうち、29校が京都府作成の教材を活用 ※ 消費者教育を実施した教科・領域等（複数回答） 社会科（95）、家庭科（109）、総合的な学習の時間（8）、 その他（課外）（1）

⑥ 取 組	<ul style="list-style-type: none"> ・ 6年度版「小学生・中学生・高校生の消費生活相談概要」及び啓発冊子の作成・配付を行う。 ・ 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。 <ul style="list-style-type: none"> ※ 中学校消費者教育教材作成チーム会議 3回開催予定 (1回目会議：6月3日(月)開催)
-------------	--

■高校生に対する消費者教育

○ 高等学校等における消費者教育の支援【継続】

年度	施策展開
⑤ 実 績	<ul style="list-style-type: none"> ・ 5年度版「小学生・中学生・高校生の消費生活相談概要」及び啓発冊子「あま〜い誘いにご用心!」の作成・配付を行った。 ・ 高校生向け出前講座及び教員向け出前講座等の教員支援を実施した。 高校生向け出前講座 56回 参加者数 4,150名 教員向け出前講座 1回 参加者数 8名 ・ 高校生が制作する啓発動画への助言等の協力を行った。 洛陽総合高等学校 情報メディア系列 短編動画「姫様から学ぶ消費者トラブル(白雪姫編・シンデレラ編)」
⑥ 取 組	<ul style="list-style-type: none"> ・ 6年度版「小学生・中学生・高校生の消費生活相談概要」及び啓発冊子の作成・配付を行う。 ・ 引き続き、高校生及び教員向け出前講座を実施

■大学生・専門学校生・就業者等に対する消費者教育

○ 若年者向け啓発動画等による情報発信の強化【拡充】

年度	施策展開
⑤ 実 績	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大学の入学生オリエンテーション等で活用できる短時間の動画を作成し、大学等へ提供した。 動画)・「京都府における若年者の消費生活相談の現状」編 ・「大学生に多い消費者トラブル事例」編 ・ コンシューマーボランティア(大学生)が、大学生を対象とした消費生活講座を実施した。 開講数 5回、参加者数 42名 ・ また、消費生活に関わる様々な切り口やテーマの情報を、SNS等により発信を行った。 発信数 ⑤ 50回 ④ 57回
⑥ 取 組	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今年度も引き続き、コンシューマーボランティア(大学生)による大学生を対象とした消費生活講座の開講、短時間の啓発動画の作成及びSNS等による情報発信を実施する。

○ 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【継続】

年度	施策展開
⑤ 実績	<ul style="list-style-type: none"> ・京都府大学安全・安心推進協議会専門部会（防犯対策）に参加し、大学生に多い犯罪や各大学の取組状況等について、大学及び関係機関と意見交換を行った。 ※ 京都府大学安全・安心推進協議会専門部会（防犯対策） 2月21日（水） 京都府警察 大会議室
⑥ 取組	<ul style="list-style-type: none"> ・大学生に多いトラブル事例や相談先等について、京都府大学安全・安心推進協議会と連携し、大学への情報提供を行う。 ・併せて、コンシューマーボランティアの制度及び活動について、大学に周知を図る。

○ 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【新規】

年度	施策展開
⑤ 実績	<ul style="list-style-type: none"> ・若年者向け啓発冊子「あま〜い誘いにご用心！」を作成し、大学や専門学校、フリースクールに配布した。 ※ 「あま〜い誘いにご用心！」 作成部数 50,000部 ・「小学生・中学生・高校生の消費生活相談概要」及び「中学生に多い消費生活相談事例」を作成し、京都府認定フリースクールに配付した。 ・また、SNS等による情報発信を行った。（再掲） 発信数 ⑤ 50回 ④ 57回
⑥ 取組	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度も引き続き、短時間の啓発動画や冊子の作成及びSNS等による情報発信を実施

■ 若年者自身による啓発・消費者教育

○ 消費者ボランティア（大学生）の養成・資質向上及びSNS等による情報提供等の活動支援の充実【拡充】

年度	施策展開
⑤ 実績	<ul style="list-style-type: none"> ・大学生を対象とした「エシカル消費」及び「消費者トラブル」をテーマとした講座を実施した。 ⑤ 5回 ④ 4回 ・小学生を対象とした「食品ロス削減」及び「インターネットトラブルの防止等」を目的とした講座（すごろく、パネルシアター）等を実施した。 ⑤ 12回 ④ 7回 ・コンシューマーボランティア（大学生）による情報発信やセンターのSNS記事等の拡散を行った。 ⑤ 331回 ④ 244回

⑥ 取 組	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度も引き続き、大学生及び小学生を対象とした講座を実施する予定と している。 ・また、コンシューマーボランティア（大学生）による情報発信や SNS 記事 等の拡散についても実施する予定としている。
-------------	---

イ 特殊詐欺や悪質商法等の高齢者の消費者被害への対応

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^{※8})を構築し、地域での見守りの強化を図る。

数値目標：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%

〔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〕

■地域における見守り活動の強化による被害の防止

○ 市町村消費者安全確保地域協議会設置に向けた支援【新規】

年度	施策展開
⑤ 実 績	<ul style="list-style-type: none"> ・設置についてアンケートを実施したほか、市町村との意見交換会の場において既に設置している市町の運営状況を共有するなど、設置に向けた支援を行った。 ※消費者安全確保地域協議会の設置市町村数 2件（大山崎町、宮津市） ※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 ※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 貸与数 30台（3月末日現在 稼働数 6台）
⑥ 取 組	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度も、設置についてのアンケートを実施するほか、設置を促進し各市町村の状況に応じた支援を行うとともに、設置後の運営を支援

○ 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【継続】

年度	施策展開
⑤ 実 績	<ul style="list-style-type: none"> ・行政関係機関、消費者団体、福祉関係団体、事業者団体等が相互に消費生活に関する各情報の共有を図りながら、連携・協働して、府内各地域において「見守り」や「声かけ」運動を実施した。 ・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）情報交換会を開催した。 8月10日（木） オンライン会議（参加団体数 25団体） ・また、各広域振興局管内及び乙訓地域の「地域くらしの安心・安全ネットワーク」において、地域の社会福祉協議会や民生児童委員協議会をはじめ各種団体、地元市町村や警察署などと連携した啓発活動を展開した。

	(ネットワークの活動状況については下記記載のとおり)
⑥ 取 組	・今年度も引き続き、ネットワーク構成団体と情報共有を図りながら、連携及び協働し、府内各地域において「見守り」や「声かけ」運動を実施

<ネットワーク活動状況>

1 暮らしの安心・安全ネットワーク

地 域	京都府全域	山城地域	南丹地域	中丹地域	丹後地域	乙訓地域
構成団体数	60	60	35	30	21	17

2 センターの相談事例や団体の講座や教材、イベントなどの情報共有

- ・メールマガジン「暮らしの安心ネット・いろいろ情報便」隔週金曜日27回発信
- ・ホームページ「暮らしの情報ひろば」

3 令和5年度暮らしの安心・安全推進月間行事等（次頁一覧）

開催日	形態	主催等	行事名等	会場・参加人数
10月2日(月)～ 10月31日(火)	その他	京都府	パネル展示 10月13日(金)～10月16日(月) 10月2日(月)～10月31日(火)	京都府庁2号館展示ロビー 乙訓地域総務室ロビー
10月7日(土)、8日 (日)、14日(土)、15 日(日)、21日(土)、 22日(日)、28日 (土)、29日(日)	電話相談	公益社団法人 日本消費生活 アドバイザー・コンサルタント・ 相談員協会 西日本支部 (京都府後援)	「ネット取引なんでも110番～ネット広告、副業サイト、 定期購入などなど～」の電話相談受付事業	西日本事務所 大阪相談室 (大阪市中央区) 東京とあわせて66件
10月21日 (土)	その他	京都府	『賢い消費者』を目指そう！ クイズラリー、体験型ネットトラブル対策講座、食品表 示に関する実験ワークショップ、貯金箱づくり、地球に やさしい工作ワークショップ、パネル展示	イオンモール久御山
11月11日(土)、12日 (日)	その他	京都府 (公財)京都SKYセンター	「SKY人生100年フェスタ」内でのブース出展	京都市勤業館(京都市左京 区岡崎)みやこめっせ
11月25日(土)	講演 (オンライン)	(特非)消費者支援機関関西 (特非)コンシューマーズ京都 (特非)京都消費者契約ネット ワーク 京都生活協同組合 京都府生活協同組合連合会 京都府	2023年度京都消費者問題セミナー 「SNSから忍び寄る罠！～私はだまされたいと思っ ているあなたは本当に大丈夫？～」 【講演】 坂東俊矢氏(京都産業大学法学部教授・弁護士・消 費者支援機関関西常任理事) 【報告】 消費生活相談の現場から SNSに関連した消費者トラ ブル事例報告 消費生活相談員・大阪金融広報アドバイザー 大久 保育子氏 【パネルディスカッション】	参加者数 73名
(第1期) 9月28日(木) 10月4日(水) (第2期) 1月26日(金) 10時～11時30分 14時～15時30分	講座 (オンライン 併用)	京都市 (特非)コンシューマーズ京都 京都府	消費者カパワーアップセミナー2023(第1期) 「契約トラブルの事例から学ぶ」 消費者カパワーアップセミナー2023(第2期) 「災害への備え」	コープ御所南ビル 参加者数 9月28日(木) 会場 12名、オンライン 15名 10月4日(水) 会場 10名、オンライン 19名 1月26日(金) 10時～11時30分 会場 2名、オンライン 13名 14時～15時30分 会場 7名、オンライン 4名
1月20日 (土)	講演 (オンライン 併用)	(特非)京都消費生活有資格者 の会(京都ACS) 京都府 京都市	消費者問題学習会「インターネット上のダークパター ンの手口と対策」～ネット広告を見極め 通販の買い 物上手になろう！～ 講師:笠井北斗氏((一社)日本アフィリエイト協議会 代表理事)	京都経済センター 参加者数 91名 (会場 36名、Zoom 55名)

○ 事業者等と連携した見守り活動の実施【拡充】

年度	施策展開
⑤ 実績	・見守り活動につながるよう、高齢者等に接する機会がある事業者に対し、従業員への見守り研修等実施に向けて周知を図った。
⑥ 取組	・従業員への出前研修や消費者トラブル事例等啓発資料の提供を実施し、見守り活動への発展を図る。

○ 京都府警察等と連携した通話録音装置の貸出し等【拡充】

年度	施策展開
⑤ 実績	<p>・固定電話をきっかけとした特殊詐欺や悪質商法等の被害を未然に防ぐため、京都府警察や市町村の消費者安全確保地域協議会と連携し、高齢者等に通話録音装置を貸出した。</p> <p>※消費者安全確保地域協議会（大山崎町）への貸出数 30台 （3月末現在 稼働数 6台）</p> <p>※京都府警察への貸出数 50台（3月末現在 稼働数 14台）</p> <p>・宅配事業者と連携した特殊詐欺等被害防止活動スタート式を京都府警察と実施した。（3月15日、府警察本部本館）</p>
⑥ 取組	・今年度も引き続き、京都府警察や市町村の消費者安全確保地域協議会と連携し、高齢者等に通話録音装置の貸出を行うなど、消費者被害の未然防止を図る。

○ 福祉・介護職員等による見守りの支援【継続】

年度	施策展開												
⑤ 実績	<p>・市町村と連携し、民生児童委員など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した。</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>3年度</th> <th>4年度</th> <th>5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>研修実施回数</td> <td>16</td> <td>6</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>研修参加者数</td> <td>350</td> <td>178</td> <td>852</td> </tr> </tbody> </table>		3年度	4年度	5年度	研修実施回数	16	6	17	研修参加者数	350	178	852
	3年度	4年度	5年度										
研修実施回数	16	6	17										
研修参加者数	350	178	852										
⑥ 取組	・今年度も引き続き、見守り活動の担い手となる者を対象に専門研修を実施する。												

○ 消費者ボランティアによる見守り活動の支援【継続】

年度	施策展開								
⑤ 実績	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者を狙う悪質商法等による被害の未然防止や、潜在的な被害の早期発見・早期対応につなげるため、日常的な見守りや声かけ活動を支援した。 ア 自宅から出ることが少ない高齢者等の消費者被害防止 <ul style="list-style-type: none"> ・民生児童委員協議会等と連携した啓発資材配布による見守り 25市町村へ54,660個送付 イ 暮らしの安心推進員による地域見守り事業 <ul style="list-style-type: none"> ・地域の消費生活リーダーとして、声かけを通じて日常生活の範囲で身近な人に消費生活情報を積極的に提供し、地域を見守るボランティア活動を実施した。 <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>3年度</th> <th>4年度</th> <th>5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>啓発資材を活用した見守り活動の実施(名)</td> <td>69</td> <td>64</td> <td>60</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ウ コンシューマーボランティアの養成 <ul style="list-style-type: none"> ・地域に密着した消費者啓発及び見守り活動、府が開催する催事等での普及啓発活動を行うコンシューマーボランティアを養成 <ul style="list-style-type: none"> ※ 登録者数 39名 (⑤新規登録者数 4名) ※ 養成研修 6月19日(ステップアップ研修を兼ねて開催) 		3年度	4年度	5年度	啓発資材を活用した見守り活動の実施(名)	69	64	60
	3年度	4年度	5年度						
啓発資材を活用した見守り活動の実施(名)	69	64	60						
⑥ 取組	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度においても、高齢者を狙う悪質商法等による被害の未然防止や、潜在的な被害の早期発見・早期対応につなげるため、日常的な見守りや声かけ活動を支援する。 ※ コンシューマーボランティア養成研修の開催 6月27日(ステップアップ研修を兼ねて開催) 								

○ 市町村等の啓発活動の支援【継続】

年度	施策展開
⑤ 実績	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育及び啓発に係る情報や資料を提供するとともに、啓発活動や消費生活講座を協働して実施することにより市町村の取組を支援した。 ※ 啓発冊子印刷原稿の提供(6市町村)等
⑥ 取組	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度においても、消費者教育及び啓発に係る情報や資料(二次加工が可能なデータを含む)を提供するとともに、啓発活動や消費生活講座を協働して実施することにより市町村の取組を支援

○ 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【継続】

年度	施策展開			
⑤ 実績	・府センター・各広域振興局で受付けた相談のうち、二次被害のおそれのある相談者に対して、相談員から架電、注意喚起を実施			
	区分	3年度	4年度	5年度
	架電件数	100	88	97
	実対象人員(人)	99	88	97
	二次被害発生件数	0	1	5
⑥ 取組	<ul style="list-style-type: none"> ・二次被害に繋がるおそれのある高齢者（65歳以上）に対して、その後の状況確認と二次被害防止の架電啓発を実施（概ね四半期毎）。 ・高齢者（65歳以上）のうち、独居で家族にすぐに相談できない方や認知機能低下が危惧される方など、電話勧誘や訪問販売を受けた場合に繰り返し同様の手口による被害を受けるおそれのある者を対象とする。 			

ウ デジタル化社会への対応

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。

数値目標：ネットパトロール（仮称）の調査・指導件数 **60件**

（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）

■ ネット取引被害の未然防止

○ ネット適正表示対策（ネットパトロール(仮称)）【新規】

年度	施策展開
⑤ 実績	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット通販の広告に詐欺的定期購入の表示や誇大広告等、不当な表示がないか監視を行い、法令違反が認められる場合は速やかに指導等を実施。 <p>（令和5年度）</p> <p>委託先から法令違反（疑い）として報告を受けた件数 18件</p> <p>指導件数 0件※</p> <p>※調査の結果、法令違反は認定できなかったため</p>
⑥ 取組	<ul style="list-style-type: none"> ・近畿府県に本店を構える事業者を対象に絞り、常時、職員の監視に加え、消費者団体と協力（委託）して集中監視期間を設定して実施

○ ネット取引対策チームの活用【拡充】

年度	施策展開
⑤ 実績	・IT 専門家講師による消費生活相談員研修（電子商取引）の実施 令和6年2月「電子商取引～定期購入、サブスク、ステマ等最新のトラブル事例～」69名参加
⑥ 取組	・増加するインターネット取引に係るトラブルに対応するため、意見交換会、研修会を通して、相談事例、処理困難案件対応等について市町村等への情報共有を強化する。 ・令和6年2月消費生活相談員研修（電子商取引及び電子決済）を実施予定

○ ネット被害防止をテーマにした講座を府全域で開催【新規】

年度	施策展開
⑤ 実績	・児童から高齢者までを対象に、それぞれの世代特性等を踏まえた出前講座を実施した。 ・ネット被害防止をテーマとする京都府コンシューマーボランティアステップアップ研修を誰でも参加できる形で対面及びオンラインで開催 ※ ネットトラブル講座数 ⑤123講座 ④38講座 ※ 京都府コンシューマーボランティアステップ研修 1回
⑥ 取組	・今年度も引き続き、児童から高齢者までを対象に、それぞれの世代特性を踏まえた出前講座を実施

○ ネットトラブル対策講座の実施【継続】

年度	施策展開
⑤ 実績	・ネット取引被害についての知識・関心を高めるため、京都府警察と連携し、ネット取引被害を疑似体験できる教材を活用し、若年者をはじめ幅広い年齢層を対象とした体験講座を催事ブース内で開講した。 ※ 11月11～12日 SKY フェスティバル（みやこめっせ） ※ 10月21日 消費者力向上イベント（イオンモール久御山）
⑥ 取組	・今年度においても、京都府警察と連携し、ネット取引被害を疑似体験できる教材を活用した、幅広い年齢層を対象とした講座を開講

○ 消費者ボランティアによるトラブル防止講座の実施【継続】

年度	施策展開
⑤ 実績	・児童、生徒に多いネットトラブルについて、コンシューマーボランティア（大学生）を中心に、小学校や児童館で出前講座等の啓発活動を実施した。 ※ ネットトラブル防止出前講座開催数 3講座
⑥ 取組	・今年度においても、児童、生徒に多いネットトラブルについて、コンシューマーボランティア（大学生）を中心に、小学校や児童館で出前講座等の啓発活動を実施

○ SNS やホームページ等を活用した情報発信の強化【拡充】

年度	施策展開
⑤ 実績	・全世代においてスマートフォンの利用者が増加していることから、SNS 等による情報発信を行った。 ※ SNS 発信数 ⑤ 344回 ④ 402回
⑥ 取組	・今年度においても、SNS 等による情報発信を行う。

(2) 迅速な問題解決と拡大防止

ア 若者が相談しやすい体制づくり

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。

数値目標：若年者層（18・19歳）の相談件数 120件

（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）

○ 「若年消費者ホットダイヤル」の新設【新規】

年度	施策展開
⑤ 実績	・若年消費者ほっとダイヤル相談件数：令和5年度3件（令和4年度10件） ※府センター・各広域振興局における18歳・19歳の若年者からの相談件数 令和5年度75件（令和4年度70件）
⑥ 取組	・若年者等の消費生活相談を強化するため、通常より受付時間を延長した専用電話相談窓口「若年消費者ほっとダイヤル」を運用（令和4年3月～） ・専用窓口での相談件数は少ないため、引き続き窓口の周知に努める。

○ SNS 経由「Under22 消費生活相談窓口」の新設【新規】

年度	施策展開
⑤ 実績	・Under22 消費生活相談窓口相談件数：令和5年度9件（令和4年度4件） ※府センターにおけるインターネット消費生活相談件数（Under22 を含む） 令和5年度180件（令和4年度100件）
⑥ 取組	・SNS 経由「Under22 消費生活相談窓口」を運用（令和4年3月～） ・若年者が気軽に相談できるよう、SNS を活用し助言や参考資料・啓発資料の提供に加え、あっせんを要する場合には電話相談へ切り替えるなど相談内容に応じた対応を図る。

○ 大学生協における消費生活相談窓口の設置【新規】

年度	施策展開
⑤ 実績	<ul style="list-style-type: none"> 令和4年度に消費生活相談窓口を設置した大学生協（9生協 10大学）の生協職員に対し、引き続き、センター作成研修動画による事前学習を促し、POP設置による窓口の周知に取り組んだ。 ※京都大、同志社大、龍谷大、府立医大、府立大、京都工芸繊維大、京都橘学園、京都教育大、京都経済短大、立命館大学 これまで具体的な相談や府センターにつないだ案件はない。
⑥ 取組	<ul style="list-style-type: none"> 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、消費生活センターにおける迅速なトラブル解決につなげる。 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、学生からの相談受付、府消費生活安全センター相談窓口紹介又は取り次ぎを行う。 具体的な相談につながるよう、引き続き窓口の周知に努める。

○ あらゆる機会をとらえた「188(いやや)」の周知【継続】

年度	施策展開
⑤ 実績	<ul style="list-style-type: none"> 全年齢層への啓発のための冊子、動画、物品等に「188」を記載・印刷するなど、周知に努めた。 ※ 啓発物品（ウェットティッシュ、メモ帳 ほか） ※ 啓発冊子（「くらしの豆知識」ほか）
⑥ 取組	<ul style="list-style-type: none"> 今年度も引き続き、啓発物資や動画等により「188」の周知を図る。

イ 市町村の相談体制支援等

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。

数値目標：府全体の消費生活相談（あっせん分）の解決率 **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。〕

消費生活相談員魅力発信回数 **24回**

〔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。〕

■市町村消費生活センター等への支援

- 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【継続】

年度	施策展開				
⑤ 実績	消費生活相談員研修 ・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				
	区分	内容	規模等		
	消費生活に関する研修会	・消費生活に関する知見の習得(自動車、家電製品、成年後見人等)	年4回(各回半日) 延べ84人参加		
	消費生活行政担当者・相談員研修会	・消費生活相談の事例研究(電気通信事業、EC・電子決済等)	年2回 延べ115人参加		
	情報交換会	・府・市町村センター、関係団体との情報交換、事例研究 ・相談情報、啓発活動に関する意見交換	年12回(各回半日) 延べ149人参加		
	苦情処理研究会	・クレジット、信用情報機関、投資信託等	年3回(各回半日) 延べ54人参加		
	弁護士相談等(件数)				
	区分	ホットライン(助言)	弁護士相談	巡回訪問	あっせん会議
	3年度	298	224	28	0
	4年度	338	226	27	0
5年度	286	190	27	0	
多重債務対策 ・市町村の相談窓口と連携して債務整理に関する助言や弁護士による相談を実施					
	区分	3年度	4年度	5年度	
	法律相談件数	17	16	27	
	法律相談会の箇所数(回数)※	6(11)	6(10)	6(15)	
※ 法律相談会は6市町村の協力を得て会場を確保し、年間実施計画を策定					
府全体の消費生活相談(あっせん分)の解決率 (回復のあった件数/あっせん件数) 令和5年度56.6%(令和4年度67.8%)					
⑥ 取組	消費生活相談員研修 ・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				
	弁護士相談等				

	<ul style="list-style-type: none"> ・困難案件について、早期解決を図るための府センター相談員から市町村相談員への助言（ホットライン：地域ごとに相談員を配置する地域担当制） ・web 会議システムを利用した事例検討会 ・市町村等に弁護士と府相談員・職員が訪問する巡回訪問（平成 29 年度～）を実施 <p>多重債務対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市町村の相談窓口と連携して債務整理に関する助言や弁護士による相談を実施
--	---

○ 専門分野を持った機関との連携による迅速な相談【継続】

年度	施策展開
⑤ 実績	<ul style="list-style-type: none"> ・相談の内容に応じて、民間 ADR※(裁判外紛争解決手続)機関や、日本司法支援センター(通称「法テラス」)等の専門分野を持った機関との連携により迅速な相談業務を遂行した。 <p>R5 実績：相談者へ ADR 機関や法テラスを案内 各 13 件</p>
⑥ 取組	<ul style="list-style-type: none"> ・相談の内容に応じて、民間 ADR※(裁判外紛争解決手続)機関や、日本司法支援センター(通称「法テラス」)、適格消費者団体※、特定適格消費者団体※等の専門分野を持った機関との連携により迅速な相談業務を遂行する。 <p>※民間 ADR ADR は、裁判外紛争解決機関=Alternative Dispute Resolution の略。 民間 ADR は、民事上の紛争を、公正中立な第三者として、当事者双方の言い分を聴きながら、専門家としての知見を生かして、柔軟な和解解決を図る民間機関で、法務大臣が認証している機関</p> <p>※適格消費者団体 事業者の不当な行為に対して差止請求ができる適格性を有する消費者団体として、内閣総理大臣の認定を受けた団体</p> <p>※特定適格消費者団体 被害回復裁判手続きができる適格性を有する消費者団体として内閣総理大臣の認定を受けた団体</p>

○ 指定消費生活相談員の拡充【新規】

年度	施策展開
⑤ 実績	<ul style="list-style-type: none"> ・令和 2 年度に 2 名の相談員を、4 年度には更には 2 名を「指定消費生活相談員」に指定して、体制を充実 ・令和 5 年度は 4 名体制を継続

⑥ 取 組	・令和2年度に設置した指定消費生活相談員を拡充し、市町村の相談業務の支援を強化
-------------	---

■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

○ 府内（市町村）消費生活相談体制検討会（仮称）の設置【新規】

年度	施策展開
⑤ 実 績	<ul style="list-style-type: none"> ・学識経験者等から意見を聴取するため、「京都府内消費生活相談体制等有識者会議」を設置（令和4年10月）し、6年3月末までに6回にわたり会議を開催した。 ・また、府内市町村に会議の説明をするとともに、消費者行政について意見交換を行った。（北部地域、南部地域 各1回）
⑥ 取 組	<ul style="list-style-type: none"> ・会議の意見を「意見の整理」としてとりまとめた。（別紙、資料3） ・市町村担当課長会議において、「意見の整理」を説明（5月27日） ・今後、会議で意見をいただいた「今後の府施策への提言」各項目の実施について検討を行うとともに、府と市町村間で更なる連携を図り、定期的に意見交換を行う。

○ 消費生活相談員の認知度向上、魅力発信事業の実施【新規】

年度	施策展開
⑤ 実 績	<ul style="list-style-type: none"> ・人材確保対策の一環として、職業としての消費生活相談員の魅力をホームページ等で発信することにより、消費生活相業務の認知度向上を図る。 ・令和5年度 note 発信 62 回（令和4年度 41 回） ※令和4年度に note 「相談員の部屋」を開設 note はブログのようなプラットフォームサービスでブログより簡単に情報発信ができ、利用者が増加している。
⑥ 取 組	<ul style="list-style-type: none"> ・人材不足対策の一環として、職業としての消費生活相談員の魅力をホームページ等で発信することにより、消費生活相談業務の認知度を向上させる。

○ 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【新規】

年度	施策展開
⑤ 実 績	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員担い手確保事業（消費者庁）の周知 ・過去の問題解説：令和5年度 note 発信 11 回（令和4年度 17 回） ※令和4年度に note 「相談員の部屋」を開設 note はブログのようなプラットフォームサービスでブログより簡単に情報発信ができ、利用者が増加している。
⑥ 取 組	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者関係の専門的知識を有する勤労世代のボランティアを育成し、啓発活動の支援を強化するとともに、消費生活相談員資格の取得を促し、受験支援を行う。

ウ 取引の適正化の推進

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。

数値目標：法律・条例による悪質事業者の指導件数 **30件**

〔新規施策等による指導強化により、5年間の平均の倍増を目指す。〕

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）**

〔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。〕

■悪質商法の撲滅を目指した取組の強化

○ 悪質事業者の処分・指導【継続】

年度	施策展開
⑤ 実績	<ul style="list-style-type: none"> ・特商法及び条例に基づく指導 7件（全て訪問販売） （内訳）屋根瓦の修理、リフォーム等 6件 電気通信事業、電気小売り等 1件※ ※条例第18条の規定による「勧告」を実施 ・京都市や京都府警察との定期的な情報交換（年6回）
⑥ 取組	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村消費生活センターや京都府警察との連携や、広域案件での国、関係都道府県との連携により、消費者被害が疑われる相談情報の迅速かつ的確な把握に努め、悪質な事業者に対し、特商法や条例に基づく処分及び指導を厳正に実施

○ ネット適正表示対策（ネットパトロール(仮称)）【新規】（再掲）〔p9掲載〕

○ 業界団体と連携した適正価格・適正工法等の推進【新規】

年度	施策展開
⑤ 実績	<ul style="list-style-type: none"> ・5年度までに2団体に協力団体として位置付け。 同団体によるセカンドオピニオンを活用した指導実績は該当なし
⑥ 取組	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問販売のリフォーム等について、適正な価格や工法でサービスの提供などが行われたか、協力団体や業界団体にセカンドオピニオンを求め、速やかな相談のあっせん解決や、事業者の指導につなげる。

○ 適正表示の確保【継続】

年度	施策展開
⑤ 実績	・景品表示法違反（優良誤認表示）1件指導
⑥ 取組	<p>・景品表示法（優良誤認表示、有利誤認表示、消費者を誤認させる表示）違反の疑いのある表示（広告物等）について、厳正に対処 <実績> 令和6年5月31日付けで、他府県産のズワイガニを、あたかも府のブランド蟹である「間人がに」と称して、一般消費者に販売していた事業者に対し、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※</p> <p>※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案件</p> <p>・食品表示法や健康増進法を始めとする他法令所管機関との連携を強化し、景品表示法違反が疑われる広告等の不当表示があれば、調査の上、指導を実施</p>

■事業者団体等との連携による消費者志向経営、適正取引等の推進

○ 事業者団体と連携し、消費者志向経営・適正勧誘等の推進（連絡会の設置）

【新規】

年度	施策展開
⑤ 実績	・適正勧誘等の推進を切り口として、令和5年度までに、10の事業者団体について趣旨に賛同を得たところ。
⑥ 取組	・上記、団体に加え消費者志向経営について理解を得るべく積極的に事業者団体等に働きかけを行うとともに、既に賛同を得た団体については、随時、実務者レベルにおいて団体傘下の事業者に対する適正勧誘への取組を推進

○ コンプライアンス講習の充実【継続】

年度	施策展開
⑤ 実績	・事業者団体と連携し団体所属の事業者向けコンプライアンス講習の実施（8団体、延べ11回実施）
⑥ 取組	・既実施団体に加え、適正勧誘の推進に理解を得た事業者団体に対しても、コンプライアンス講習に専門家の講師を派遣するなど、団体での自主規制や法令順守のための取組を推進

(3) 消費者教育の推進

ア 消費者教育の機会拡大

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。

数値目標：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)

〔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。〕

<中学校>

- 中学校における消費者教育の支援【新規】(再掲) [p 1 掲載]

<高等学校>

- 高等学校等における消費者教育の支援【継続】(再掲) [p 2 掲載]

<大学・専門学校等>

- 若年者向け啓発動画等による情報発信の強化【拡充】(再掲) [p 2 掲載]
- 京都府大学安全・安心推進協議会*5と連携した大学生への情報提供【継続】(再掲) [p 3 掲載]
- 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【新規】(再掲) [p 3 掲載]

<成年>

- 保護者に対する消費者教育講座の実施【継続】(一部再掲)

年度	施策展開
⑤ 実績	<ul style="list-style-type: none"> ・京都府教育委員会と連携し、PTAを対象とする消費者教育講座の募集を実施した。 ・個人の都合に合わせて受講していただけるよう短時間の動画を作成し、府ホームページへの掲載を行うとともに周知した。 <p style="text-align: center;">動画「18歳からの消費生活～高校生のうちにつけよう～」</p>
⑥ 取組	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度も引き続き、若年層に多い消費者トラブルを紹介する短時間の動画を作成し、府ホームページに掲載するほか、京都府教育委員会と連携し広報に努める。

- 従業員向け講座の実施【継続】(一部再掲)

年度	施策展開
⑤ 実績	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者の研修等で消費者教育が取り上げられるよう働きかけ、事業者と出前講座について意見交換を行うなど、消費者教育の機会拡大を図った。
⑥ 取組	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度も引き続き、事業者及び事業者団体等に働きかけを行う。 ・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予定

<その他>

- ネットトラブル体験講座の実施【継続】(再掲) [p10 掲載]
- SNS やホームページ等を活用した情報発信の強化【拡充】(再掲) [p11 掲載]

参考) 出前講座の実施

高齢者(老人会等)	32回	参加者数	532名
障害者・支援学校等	16回		313名
見守りサポーター	17回		852名
大学	9回		1,696名
小・中・高校	100回		5,413名
その他	12回		280名
計	186回		9,086名

イ 消費者教育の担い手の養成・支援等

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。

数値目標：啓発や見守りを行った消費者ボランティアの人数 **110人**

〔啓発資材などを利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。〕

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)**

〔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〕

<教員>

- 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)【継続】(再掲) [p1, 2 掲載]

<消費者ボランティア>

- 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)【拡充】

年度	施策展開			
⑤ 実績	・コンシューマーボランティア(大学生)			
	・養成状況			
	年 度	3	4	5
	新規登録者数	12	22	24
	・登録者数 57名(3月末現在)			
	・養成研修の開催(対面:6月4日、オンライン:通年)			
	・ステップアップ研修の開催(対面・オンライン併用:6月19日)			
	・大学生を対象とした啓発活動の実施者 35名			

	<ul style="list-style-type: none"> ・コンシューマーボランティア（一般） ・登録者数 39名（3月末現在） ※5年度新規登録者数 4名 ・養成研修・ステップアップ研修の開催 (対面・オンライン併用：6月19日、オンライン：通年) ・くらしの安心推進員 ・登録者数 115名（3月末現在） ・養成研修・ステップアップ研修の開催 ・啓発資材を活用し、身近な方への啓発・見守り活動実施した者 60名
⑥ 取 組	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度も、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・見守りの展開を目指す。

- SNSによる情報発信、地域の見守り等の活動を支援【**拡充**】（再掲）

[p 11, 4～8 掲載]

- 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【**新規**】（再掲）

[p 15 掲載]

<市町村>

- 市町村等の啓発活動支援【**継続**】（再掲） [p 8 掲載]

<消費者団体・事業者団体等>

- 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【**継続**】

年度	施策展開
⑤ 実 績	<ul style="list-style-type: none"> ・5月の消費者月間に、消費者団体及び京都市との三者共催で第54回消費者大会「デジタル社会と消費者のくらしについて考える～安心で豊かな消費生活のために～」を実施した。 日 程：5月27日（土） 会 場：ウィングス京都 内 容：講演、対談 参加者数：82名（会場 39名、オンライン 43名）
⑥ 取 組	<ul style="list-style-type: none"> ・5月の消費者月間に、消費者団体及び京都市との三者共催で第55回消費者大会「デジタル時代に求められる消費者力～その情報、だいじょうぶ?～」を実施した。 日 程：5月26日（日） 会 場：京都経済センター 内 容：講演、パネルディスカッション 参加者数：69名（会場 32名、オンライン 37名）

<その他>

○ 消費者教育コーディネーター機能の強化【継続】

年度	施策展開
⑤ 実績	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活安全センター及び各広域振興局の消費生活相談員（啓発担当）を消費者教育推進員に位置付け、人員体制や日程の都合で市町村の出前講座等の消費者教育の実施が難しい場合に、消費者教育推進員でコーディネートし、消費者教育の推進を図った。 ・見守り活動の推進を図るため、府広域振興局と連携し、府内 17 箇所で見守り人材研修を実施した。
⑥ 取組	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度も引き続き、市町村と連携して消費者教育を推進していくとともに、見守り活動についても支援するなど、コーディネーター機能の強化を図っていきたい。

○ 消費者教育の担い手による交流会・表彰の実施【継続】

年度	施策展開
⑤ 実績	<ul style="list-style-type: none"> ・普段は別々に啓発活動を行っているコンシューマーボランティア等が一堂に会し、活動報告と交流を行った。 日 程：3月8日（金） 会 場：京の食文化ミュージアム・あじわい館 参加者：18名 内訳）・コンシューマーボランティア（大学生） 11名 <ul style="list-style-type: none"> 〔 大学生向け啓発プロジェクト 7名 〔 小学生向け啓発プロジェクト 4名 ・コンシューマーボランティア（一般） 1名 ・高校生（啓発動画作成） 4名 ・コンシューマーズ京都（大学生） 2名 内 容：・エシカルに関する体験型勉強会 （流通でのエシカル消費、伝統料理を学ぶ（だし巻き卵）） ・活動内容報告 ・意見交換、交流 ・感謝状贈呈
⑥ 取組	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度においても、コンシューマーボランティアの交流会を実施予定

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

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。

数値目標：エシカル消費に係る動画視聴・イベント参加者数 2,000人

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。

○ 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】

年度	施策展開
⑤ 実績	<ul style="list-style-type: none"> ・エシカル消費をイベント等で紹介・普及するなど啓発活動を実施した。 <li style="padding-left: 20px;">日 程：10月21日（日） <li style="padding-left: 20px;">会 場：イオンモール久御山 <li style="padding-left: 20px;">参加者数：254名 <li style="padding-left: 20px;">内 容：パネル展示、地球にやさしい切り絵工作体験 他 <li style="padding-left: 20px;">※京都環境フェスティバルへのブース出展 <li style="padding-left: 20px;">日 程：2月3日（土） <li style="padding-left: 20px;">会 場：京都パルスプラザ <li style="padding-left: 20px;">参加者数：54名 <li style="padding-left: 20px;">内 容：パネル展示、エシカル工作体験 ・啓発動画視聴回数 557回
⑥ 取組	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度においても、エシカル消費をイベント等で紹介・普及する啓発活動を実施予定 <li style="padding-left: 20px;">日 程：10月5日（土） 予定 <li style="padding-left: 20px;">会 場：イオンモール久御山 <li style="padding-left: 20px;">※京都環境フェスティバルへのブース出展予定 <li style="padding-left: 20px;">日 程：2月1日（土） <li style="padding-left: 20px;">会 場：京都パルスプラザ

○ 若年者と事業者の交流の場の提供【拡充】

年度	施策展開
⑤ 実績	<ul style="list-style-type: none"> ・若年者がエシカルを推進する事業者を訪問し、企業見学を通じてエシカル消費の取組について学び、意見交換を行った。 <li style="padding-left: 20px;">日 時：9月20日 <li style="padding-left: 20px;">参加企業：株式会社 京都紋付 <li style="padding-left: 20px;">参加者：コンシューマーボランティア（大学生） 10名
⑥ 取組	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度においても、若年者が企業見学を通じてエシカル消費の取組について学ぶ機会を設定予定

○ 消費者ボランティア（大学生）による若年者への啓発、SNS 等情報発信【新規】

年度	施策展開
⑤ 実績	<ul style="list-style-type: none"> ・小学生を対象とした食品ロス削減を目的とした講座（パネルシアター）を実施した。 ⑤ 7回 ④ 1回 ・コンシューマーボランティア（大学生）による情報発信やセンターの SNS 記事等の拡散を行った。（再掲） ⑤ 331回 ④ 244回
⑥ 取組	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度も引き続き、小学生を対象とした食品ロス削減を目的とした講座を実施する予定 ・また、コンシューマーボランティア（大学生）による情報発信や SNS 記事等の拡散についても実施定

○ 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【継続】

年度	施策展開
⑤ 実績	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育及び消費者教育の担い手養成等において、消費者が消費行動を通じて、公正かつ持続可能な社会に積極的に参画する視点を可能な限り取り入れるよう努めた。
⑥ 取組	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度においても、公正かつ持続可能な社会に積極的に参画する視点を可能な限り取り入れ、消費者教育やコンシューマーボランティア等の消費者教育の担い手養成を実施

○ 関係部局と連携した啓発活動の実施【継続】

年度	施策展開
⑤ 実績	<ul style="list-style-type: none"> ・食品ロスや食育、環境教育等について、関連部局と連携した啓発活動を実施し、消費者市民の育成を推進する。
⑥ 取組	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度においても、消費者市民の育成を推進するため、関連部局と連携した啓発活動を実施

○ 事業者団体と連携し、消費者志向経営・適正勧誘等の推進（連絡会の設置）

【新規】（再掲）〔p17 掲載〕

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	目標設定の考え方
			2年度	4年度	5年度	6年度	
(1)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	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	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	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	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	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)ア	（再掲）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。 ※アンケート回答校数 ④97校 ⑤129校
(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	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)イ	（再掲）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）
(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	1,736 (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

デジタル社会と消費者の暮らしについて考える ～令和5年度消費者月間イベントを5月27日に開催～

- 京都府及び京都市では、近年多発するインターネットや SNS をめぐる消費者トラブルに対応する力を付けていただくため、デジタルサービスを安心・安全に正しく利用する方法を学ぶイベントを5月27日に開催しますので、周知及び当日の取材をお願いいたします。
- なお、参加者は5月1日から5月24日まで募集します。

1 日時・場所

令和5年5月27日(土) 13時30分～15時40分(開場13時)
ウイングス京都 セミナー室A・B
(京都市中京区東洞院六角下る御射山町262)

2 内容

- ・講演1「デジタル社会で安全に過ごすために SNS・ネットのリスクと対策」
講師 ^{たかはし}高橋 ^{あきこ} 暁子氏 (ITジャーナリスト、成蹊大学客員教授)
- ・講演2「子どもの主体的な学びを引き出すデジタルコンテンツの開発」
講師 ^{きしだ}岸田 ^{らんこ} 蘭子氏 (滋賀大学教職大学院特任教授、京都市教育委員会指導部参与)
- ・対談「安心して豊かな消費生活とは？」
^{たかはし}高橋 ^{あきこ} 暁子氏、^{きしだ}岸田 ^{らんこ} 蘭子氏

3 申込等

(1) 参加方法 ※参加費無料

- ①会場参加(先着50名)
- ②オンライン参加(Zoom ウェビナーを使用)

(2) 申込方法

お名前、電話番号、参加方法(上記①又は②)、メールアドレス(②の場合)を添えて、NPO 法人コンシューマーズ京都のホームページのお問い合わせフォーム、メール又はFAXでお申し込みください。

なお、オンライン参加の場合は、申込時に記載いただいたメールアドレスに Zoom 参加用のURLを送信します。

(3) 申込先 NPO法人コンシューマーズ京都

HP: <https://consumers-kyoto.net/>
メール: syodanren@mc2.seikyou.ne.jp
FAX: 075-251-1003

【HP用QRコード】



4 取材について

オンライン参加の場合は、取材希望と記入の上、3の方法でお申し込みください。

5 主催

京都府、京都市、NPO法人コンシューマーズ京都

【本報道発表に関するお問合せ】

文化生活部消費生活安全センター

センター長 大槻

副センター長 南本

TEL 075-671-0030



まゆまる

デジタル社会と消費者の くらしについて考える ～安心で豊かな消費生活のために～

社会のデジタル化の進捗が私たちのくらしにどのように影響するのでしょうか。

スマホやパソコンはくらしを便利に、豊かにしてくれます。

一方、SNSを介した犯罪やインターネットトラブルも発生しており、デジタルサービスを利用するリスクや様々な情報を正しく読み解く情報リテラシーが必要とされています。

便利なデジタルサービスを安心・安全に正しく利用するために、どのようなことに注意すればよいのか、またどのような活用の事例があるのか、講演と対談を通じて学びます。

日時

令和5年 **5月27日** 土
午後1時30分～午後3時40分

場所

ウイングス京都 セミナー室A・B

京都市中京区東洞院六角下る御射山町 262



○京都市営地下鉄「烏丸御池駅」
(5番出口)
下車徒歩約5分

○京都市営地下鉄「四条駅」・
阪急電車京都線「烏丸駅」
(20番出口)
下車徒歩約5分

開催方法

① 会場定員

50名(先着順)

**参加費
無料**

② Zoomウェビナーによるオンライン

- 申込時に記載されたアドレス宛に招待用のURLを送信します。
- 通信料は参加者負担となります。
- Wi-Fi等を利用せずにパソコンやスマートフォンから参加する場合、通信料金が高額になることがありますのでご注意ください。

講演 1

「デジタル社会で安全にくらすために
SNS・ネットのリスクと対策」

高橋暁子 さん

(ITジャーナリスト、
成蹊大学客員教授)



講演 2

「子どもの主体的な学びを引き出す
デジタルコンテンツの開発」

岸田蘭子 さん

(滋賀大学教職大学院特任教授、
京都市教育委員会指導部参与)



対談

「安心で豊かな消費生活とは？」

高橋暁子 さん 岸田蘭子 さん

参加申込

お名前、電話番号、参加方法(左記①又は②)、Zoom招待URLをお送りするメールアドレス(②の場合)を添えて、以下の申込フォームURL、二次元コード、ホームページ、メールまたはFAXでお申し込みください。(様式任意)

申込期間:

5月1日(月)～5月24日(水)

主催/京都府、京都市、NPO法人コンシューマーズ京都(京都消団連)

後援/京都府生活協同組合連合会

申込先・お問い合わせ/NPO法人コンシューマーズ京都(京都消団連)

〒604-0847 京都市中京区烏丸通二条下ル ヒロセビル4F TEL:075-251-1001 FAX:075-251-1003

E-mail: syodanren@mc2.seikyoku.ne.jp ホームページ: <https://consumers-kyoto.net/>

申込フォーム URL: <https://forms.gle/fj3E5rzLajU2DBex9>



令和5年度

大学生
向け

京都府 コンシューマーボランティア 養成研修

京都府では、消費者問題へ関心を持ち、自分で考え・選択・行動できる力を身につけ、また、若者世代に対する主体的な消費者教育・啓発活動を積極的に行う大学生の「京都府コンシューマーボランティア」(令和3年度までは「京都府くらしのヤングリーダー」と呼称)を養成しています。

本養成研修を受講いただいた方には、認定証を交付し、勉強会や、大学生・子ども向けの様々な啓発活動に参加いただきます。ぜひご参加ください！

参加
無料

令和5年6月4日(日)
14:30~16:30 | 受付14:15~

申込締切
5月31日(水)

【対象】 京都府内に在住・在学または京都府内で活動している大学生
【募集人数】 30名程度
【会場】 京都経済センター 4-F 会議室 (地図は裏面)

研修内容

- 14:30~ 開講挨拶
14:35~ オリエンテーション
「京都府コンシューマーボランティアについて」
京都府消費生活安全センター 職員
- 14:45~ 相談事例紹介
「最近の大学生と子どもの消費者トラブルの現状」
京都府消費生活安全センター 消費生活相談員
- <休憩>
- 15:05~ ワークショップ
コーディネーター
華頂短期大学 准教授 堀出 雅人 氏
(内容)
■ 京都府コンシューマーボランティア活動報告(大学生)
・大学生向け啓発プロジェクト
・子ども向け啓発プロジェクト
■ 交流・意見交換
(終了後) 登録用紙、アンケート記入等

申込方法

下のQRコードの申込フォームからお申し込みください。メールの方は裏面をご覧ください。



(申込フォーム)



※本養成研修に参加できない場合でも、オンラインで通年受講できる養成研修もあります。ご興味がある方は、裏面をご覧ください。

【主催】 京都府、生活協同組合連合会大学生協事業連合関西北陸地区

令和5年6月6日

ほんとは身近なネットトラブル！ ～ 消費者ボランティア研修会を6月19日に開催 ～

- 京都府消費生活安全センターでは、消費者問題に関する啓発や見守り活動を行う消費者ボランティアを養成するための研修会を、6月19日(月)に開催します。
- 参加申込は6月14日(水)まで。会場参加は先着50名、オンライン参加も可能(参加無料)

京都府消費生活安全センターでは、消費者問題に関する啓発や見守り活動を行う消費者ボランティア「京都府コンシューマーボランティア」を養成し、活動を支援しています。

これからボランティアを始めようとする方の学びの場、活動中のボランティアの皆さんのステップアップの場として、以下のとおり研修会を開催しますので、事前の周知と当日の取材についてよろしくお願ひします。

1 日 時

令和5年6月19日(月) 10:00～12:00

2 場 所

京都経済センター3階会議室3-F (京都市下京区四条通室町東入函谷鉾町78)

3 内 容

- ◇ 講演 講演「ほんとは身近なネットトラブル」
講演者：NIT 情報技術推進ネットワーク株式会社
代表取締役 篠原 嘉一(しのはら かいち)氏

【講演内容】

SNS やインターネットをきっかけとしたトラブルは、周囲が気づかない間に大きなトラブルとなってしまう可能性があり、誰も他人事ではありません。この講座では、子どもや高齢者等が巻き込まれている身近なインターネットトラブルの実態や、被害を防ぐためにどのようなことを気を付けていけばよいかを学びます。

- ◇ 京都府消費生活相談事例報告 報告者：京都府消費生活相談員

4 参加申込方法等

- ◇ 参加方法 (参加無料)
会場参加 50名(先着順)、オンライン (Zoom ウェビナー) 参加
- ◇ 申込方法 (申込期限：6月14日(水))
 - ・案内web ページ内の申込フォームから申込み
[案内 web ページ] 京都府コンシューマーボランティアステップアップ研修「ほんとは身近なネットトラブル」
<https://www.pref.kyoto.jp/shohise/stepup20230619.html>
 - ・メール又は FAX での申込み
氏名・電話番号・参加方法・メールアドレス (又は住所) を記載して送信
[申込先] NPO 法人コンシューマーズ京都
E-mail : syodanren@mc2.seikyou.ne.jp FAX : 075-251-1003

京都府 コンシューマーボランティア ステップアップ研修

ほんとは身近な

中学生 高校生
子ども



参加費
無料

加筆報

ネット トラブル!

2023

6/19 月

時間: 10:00~12:00

場所: 京都経済センター 3-F
& オンライン(zoomウェビナー)

会場定員 50名(先着順)

講演内容

SNSやインターネットによるトラブルは、周囲が気づかない間に大きなトラブルに巻き込まれてしまう可能性があり、誰も他人事ではありません。この講座では、子どもや高齢者等が巻き込まれている身近なインターネットトラブルの実態や、被害を防ぐためにどのようなことを気を付けていけばよいかを学びます。

講師プロフィール



篠原 嘉一 氏

NIT情報技術推進ネットワーク

株式会社 代表取締役

大阪府教育委員会ネット対応アドバイザー

兵庫県消費生活専門家登録

ネット見守り隊特別監視員

プログラム

- 10:00~ 開会、あいさつ
- 10:05~ 講演「ほんとは身近なネットトラブル」
講師 篠原 嘉一 氏
NIT情報技術推進ネットワーク
株式会社 代表取締役
- 11:20~ 休憩
- 11:25~ 質疑
- 11:40~ 京都府の消費生活相談の状況
(京都府消費生活相談員)
- 11:50~ 案内、まとめ

コンシューマーボランティアとは?

京都府消費生活安全センターでは、消費者問題に関する啓発や見守り活動を行う消費者ボランティア「京都府コンシューマーボランティア」を養成し、活動を支援しています。本研修会は、活動中のボランティアの皆さんへのステップアップ研修であるとともに、これからボランティアを始めようとする方の養成講座としても位置づけておりますので、本研修会を受講して、京都府コンシューマーボランティア登録をぜひお願いします。

【主催】京都府 【企画】NPO法人コンシューマーズ京都

令和5年9月22日

「賢い消費者」を目指そう！

～自分自身を守り、選ぶ力を身につける消費者力向上イベントを開催～

■京都府では、消費者トラブルから自分を守り、選ぶ力を身につけた賢い消費者になるための消費者力向上イベントを、10月21日にイオンモール久御山で開催しますので、広く周知をお願いします。（参加無料、申込不要）

1 日 時

令和5年10月21日（土） 10:00～17:00

2 場 所

イオンモール久御山 憩いの広場（久世郡久御山町森南大内156-1）

3 内 容

(1) クイズラリー

エシカル消費及び消費者トラブル防止に関するクイズラリー

(2) 体験型ネットトラブル対策講座

タブレット教材を使用し、よくあるネットトラブルを疑似体験

(3) 食品表示に関する実験ワークショップ

糖度計を使ったジュースの甘さ調べ

(4) 貯金箱づくり

新幹線型及び乗用車型の貯金箱の作成・色塗りの体験（50個限定）

(5) 地球にやさしい工作ワークショップ

使用済包装紙を使った切り紙工作

(6) パネル展示

エシカル消費の考え方や、京都エシカル消費推進ネットワーク及び京都くらしの安心・安全ネットワーク参加団体の取組を紹介

4 主 催

京都府

※ 京都府消費生活安全センターでは、「被害を回避し、トラブルに適切に対処できる消費者」「自主的かつ合理的に行動する消費者」「地球や地域の課題などの解決に向けて主体的に考え行動する消費者」の育成を行っています。

※ 本イベントはイオン株式会社との地域活性化包括連携協定に基づき、イオンモール久御山の協力を得て実施するものです。

【本報道発表に関するお問合せ】

文化生活部 消費生活安全センター長 大槻

副センター長 南本

電話 075-671-0030



まゆまる

10月は『くらしの安心・安全推進月間』及び『食品ロス削減月間』です。

「賢い消費者」を 目指そう！

入場
無料

日時 2023年10月21日(土)

時間 10時~17時

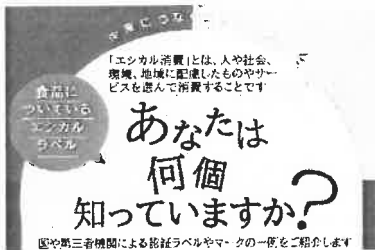
場所 イオンモール久御山 憩いの広場(1F)

01

家族向け

クイズラリーで楽しく学ぼう！

エシカル消費、消費トラブル防止をテーマにしたクイズラリーに挑戦！



02

一般向け

ネットトラブル対策講座
(体験型)

よくあるネットトラブルを疑似体験しながら、手口や対処法を学びます！

だまされやすさ心理チェックも！



03

家族向け

ジュースの甘さ調べ

糖度計を使って、ジュースの甘さを調べる実験ワークショップを通して、食品表示について学びます！



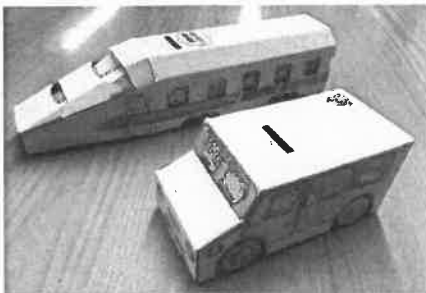
04

子ども向け

貯金箱づくり
(山城広域振興局)

貯金箱を作って、お金の大切さを学ぼう！

※50個限定(子ども対象)



05

家族向け

地球にやさしい切り紙
工作ワークショップ

使用済の包装紙を使った遊びを通して、環境のことを考えよう！



06

一般向け

パネル展示
(エシカル消費、消費者トラブル防止)

エシカル消費の御紹介や、京都エシカル消費推進ネットワーク、京都くらしの安心・安全ネットワーク参加団体の取組紹介等のパネルを展示します。



<主催> 京都府