

## 京都府の施策の状況について

## 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

## ア 高校生に対する消費者教育

- 府内の全ての高等学校等で成年年齢引下げに対応する消費者教育の実施  
消費者教育の実施促進 消費者庁作成教材「社会への扉」等の活用率

区 分	元年度		2年度		3年度（申込状況）	
	活用校数	活用率	活用校数	活用率	申込校数	申込率
国公立	51/58	88%	57/58	98%	54/59	92%
私立	24/42	57%	34/42	81%	35/42	83%
支援学校	5/19	26%	16/19	84%	19/19	100%
合計	80/119	67%	107/111	90%	108/120	90%

- 消費者教育の授業事例の紹介・普及  
消費者教育推進校に指定した高等学校における消費者教育の授業を事例集として府内高等学校に配付（平成29年度～令和元年度）  
消費者教育推進校 8校 6教科で20の授業事例を紹介
- 教員に対する支援
- ・消費者教育を行う教員向け講座を開催  
〔令和元年度〕2回・消費生活相談員の出講（70人受講）  
〔令和2年度〕2回・消費生活相談員の出講（46人受講）  
〔令和3年度〕10/30開催予定（国民生活センター・京都市共催）
  - ・教員に向け教材等の情報を提供  
〔令和元年度〕「社会への扉」を活用した授業案、パワーポイント資料の提供  
消費者教育推進校事業「授業事例集」の発行  
〔令和2年度〕若年者向け啓発動画（4本）の作成及び教員向け解説リーフレット・授業案の作成、府内全高等学校への配布 等

## イ 大学生に対する消費者教育

- 大学の新生オリエンテーション等を活用した啓発の集中実施  
新生オリエンテーションや就職ガイダンス等を活用した啓発  
〔令和元年度〕池坊短期大学 200人  
〔令和2年度〕新型コロナウイルス感染症の影響により未実施
- 大学安全・安心推進協議会と連携した大学生等への情報提供  
〔令和元年度〕7月総会、2月専門委員会において情報提供  
〔令和2年度〕9月総会において情報提供（専門委員会中止）
- 大学等への啓発コンテンツデータライブラリーの整備  
〔令和元年度〕府センターホームページに啓発動画や若年者にありがちな最新のトラブル事例等を反映したコンテンツデータライブラリーを整備



## ウ 若年者による啓発・消費者教育

### ○ 若年者自身による機運醸成イベントの開催

〔令和元年度〕トークイベントを開催

「成年年齢引下げを考える in KYOTO～若者の消費者被害を防ごう～」

- ・日時 令和元年12月4日（土）13:00～14:00
- ・場所 K B Sホール
- ・内容 ラジオ公開生放送によるトークイベント
- ・参加者 193名

### ○ 若年者向け消費者教育動画の作成（再掲）

〔令和2年度〕啓発動画等を作成

「あなたも気をつけよう身近な消費者トラブル」

契約の基礎知識及び若年者に多い消費者トラブル事例を紹介

- ・テーマ 「契約の基礎」

事例「マルチ商法編」「お試し購入編」「賃貸借トラブル編」

- ・企画出演 京都府くらしのヤングリーダー
  - ・構成 ミニドラマと消費生活相談員による解説
  - ・令和2年12月～「ねっとTV京都府」において公開中
- 解説リーフレット（教員向け）

学習項目や授業案、学習用ワークシート等を掲載（見開き8ページ）

### ○ 大学生消費者リーダーの養成及び出前講座等の活動支援の充実

若年世代に消費者教育を普及する大学生消費者リーダー「京都くらしのヤングリーダー」を養成。児童館や小学校、大学等に出向いて、出前講座等の啓発活動を実施

ヤングリーダーの養成人数

区 分	元年度	2年度
養成数(人)	30	26

大学在籍者 42人（令和3年3月末）

ヤングリーダーの啓発活動

区 分	元年度	2年度
大学生向け出前講座（回）	7	2
大学生向けセミナー（回）	1	1
子ども向け出前講座（回）	4	0
計	12	3

#### <施策の成果と課題>

・現行計画で進めてきた「社会への扉」の浸透等により、高校での消費者教育は一定程度定着したことから、より低年齢層の学校(中学校)や専門学校への消費者教育の浸透や情報提供が課題

・コロナ禍において、従来からの啓発事業やボランティア活動が停滞。インターネットの活用などポストコロナに対応した啓発手法が課題

## (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

### ア 地域における見守り活動の強化による被害の防止

- 市町村見守りネットワーク構築に向けた支援
  - ・市町村の福祉部局等において構築される見守りネットワークによる消費者被害防止の見守りを支援
    - 民生児童委員等による啓発資材による見守り（府警と連携）  
〔令和元年度〕 1回（12月）  
〔令和2年度〕 2回（8月、2月）いずれも各市町村を通じて 50,000 個配布
- 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
  - ・くらしの安心・安全推進月間の啓発支援（セミナー共催、資材配付等）  
〔令和元年度〕 セミナー共催等 10 件  
〔令和2年度〕 セミナー共催等 2 件
  - ・情報提供（メルマガ 1回／2週）
- 事業者等と連携した見守り活動の実施
  - ・事業者等の会報誌を活用した注意喚起  
〔令和元年度〕 京都生協機関紙コーポロ（毎月連載）  
〔令和2年度〕 京都生協機関紙コーポロ（毎月連載）  
スカイニュース7月号、サンガタイムズ6月号
- 市町村見守りネットワークの担い手養成による活動支援
  - ・福祉関係団体等の見守り活動の担い手となる者を対象とした専門研修を実施

区 分	元年度	2年度 ※
研修実施回数（回）	4	8
研修参加人数（人）	213	209

※ 研修の他、動画を作成しDVD提供（1回）

- 高齢者自身等による見守り活動の強化
  - ・くらしの安心推進員による身近な方への啓発  
くらしの安心・安全推進月間（10月）を中心に啓発資材による啓発を実施  
〔令和元年度〕 108人 〔令和2年度〕 79人
- 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

区 分	元年度	2年度
架電件数（件）	43	77
対象者数（人）	43	77
二次被害発生件数（件）	0	0

イ 地域でのきめ細かな啓発活動等による消費者被害の未然防止

○ 特殊詐欺や悪質な消費者被害に対する地域でのきめ細かな啓発活動の強化

- ・ 回覧板等市町村の広報媒体を活用した啓発  
〔令和元年度〕全市町村 〔令和2年度〕 全市町村
- ・ 通話録音装置の貸出し  
〔令和2年度〕 京都府警察において、配備台数の増強（200台→800台）
- ・ 特殊詐欺や悪質商法の撲滅（ゼロ）を図るため、京都府警察及び開催地自治体と協力し、啓発イベント「特殊詐欺等被害ゼロ・ミッション」を実施

〔令和元年度〕

<ul style="list-style-type: none"><li>・ 日 時：9月14日（土）15:30～16:10</li><li>・ 場 所：京都パルスプラザ（京都市）</li><li>・ 内 容：大道芸、漫才、啓発トーク</li><li>・ 参加者：300人</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 日 時：10月19日（土）10:00～15:00</li><li>・ 場 所：アルプラザ城陽（城陽市）</li><li>・ 内 容：特殊詐欺啓発講座、啓発寸劇、音楽演奏、バルーンアートとクイズ</li><li>・ 参加者：160人</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 日 時：11月10日（日）11:00～12:30</li><li>・ 場 所：舞鶴市中総合会館（舞鶴市）</li><li>・ 内 容：書道パフォーマンス、啓発紙芝居、啓発落語、会場内でクイズラリー</li><li>・ 参加者：200人</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 日 時：12月1日（日）13:30～15:30</li><li>・ 場 所：峰山総合福祉センター（京丹後市）</li><li>・ 内 容：音楽演奏、啓発寸劇、特殊詐欺啓発講座、啓発落語</li><li>・ 参加者：100人</li></ul>

〔令和2年度〕

<ul style="list-style-type: none"><li>・ 日 時：10月18日（日）</li><li>・ 場 所：サンガスタジアム by KYOCERA（亀岡市）</li><li>・ 内 容：啓発ノベルティ（オリジナルウエットティッシュ）の作成・配付 啓発動画の上映（スタジアム大型ビジョン、15秒×2、30秒×1）</li><li>・ 参加者：4,079人</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 日 時：10月12日（月）～11月20日（金）</li><li>・ 場 所：精華町立図書館、笠置町産業振興会館、和東町役場、 相楽会館（木津川市）、南山城村役場、木津川市役所</li><li>・ 内 容：パネル展示、クイズ、啓発ミニグッズ配付</li><li>・ 参加者：248人</li></ul>

- **くらしの安心推進員の養成・活動支援**
  - ・くらしの安心推進員の中から積極的に地域で啓発活動に取り組む「くらしのシニアリーダー」を養成  
〔令和元年度〕 37人 〔令和2年度〕 新型コロナにより中止
- **市町村等の啓発活動支援**
  - ・市町村への消費者トラブル事例等の啓発コンテンツデータ（二次加工が可能なもの）の提供  
消費者庁、国民生活センターの注意喚起情報（随時）  
特別定額給付金注意喚起チラシ（令和2年4月）  
特別定額給付金注意喚起動画（令和2年5月）  
新型コロナワクチン接種詐欺注意喚起チラシ（令和3年4月）
- **留守番電話設定を活用した「シャットアウト作戦（仮称）」の実施**  
〔令和元年度〕〔令和2年度〕  
京都府警察と連携し啓発冊子を作成、イベント等で配布

**<施策の成果と課題>**

- ・福祉関係団体への見守りの担い手研修等により、地域の関係機関において消費生活上の見守りの必要性も認識が高まってきたが、今後は多くの関係機関による継続的な見守り体制の構築が必要
- ・コロナ禍において、従来からの啓発事業やボランティア活動が停滞。それぞれの地域の実情に応じて、ポストコロナに対応した高齢者等の見守りや啓発手法を取ることが課題

### (3) ネット取引被害への対応

#### ア ネット取引被害の未然防止

- SNS等を活用した情報発信やホームページを活用した情報提供
  - ・平成28年6月からTwitter及びFacebook、平成29年12月からInstagram及びLINE@で消費者問題等の情報を発信
  - ホームページに、ネット取引被害等を含む相談事例を掲載
- アクティブラーニング教材を活用した体験型の講座の実施
  - ・京都府警察と連携し、ネット取引被害をタブレットを用いて疑似体験できる教材を活用した「体験型ネットトラブル対策講座」を実施
  - 〔令和元年度〕185回 〔令和2年度〕219回 ※府警実施分含む
- 保護者に対する消費者教育の推進
  - ・PTAを通じてネットトラブルを含む若年者に多い消費者被害等を周知
  - 〔令和3年度〕京都府立高等学校PTA連合会総会への出講
- ネット取引対策チームの活用
  - 〔令和元年度〕消費生活行政担当者・消費生活相談員研修講師（2回）
  - 「オンラインプラットフォームについて」「キャッシュレス決裁について」
  - 〔令和2年度〕消費生活行政担当者・消費生活相談員研修講師（2回）
  - 「オンラインプラットフォームについて」「キャッシュレス決裁について」
- 大学生消費者リーダーによるトラブル防止講座の実施
  - ・児童館や小学校において、ネットトラブルについてすごろくゲームで学ぶ出前講座を実施
  - 〔令和元年度〕5回実施
  - 〔令和2年度〕新型コロナにより出前不可 → 教材の改良を実施

#### <施策の成果と課題>

SNSを活用した情報発信やアクティブラーニング教材による体験型の講座の実施などネット取引被害への対応を実施してきたが、コロナ禍においてインターネット利用が一層進んでいるため、啓発講座や情報発信の継続・強化が必要

## 2 迅速な問題解決と拡大防止

### (1) 消費者被害相談窓口の周知

- 覚えやすい3桁の電話相談番号「消費者ホットライン188(いやや)」の周知
  - ・市町村広報誌等での周知
  - ・くらしの安心・安全推進員だよりでの周知(年2回発行)
  - ・「188」啓発資材(ボールペンほか)を作成し、イベント及びネットワーク団体や消費者ボランティア等を通じて配布した。

### (2) 市町村の相談体制支援等

#### ア 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

支援策		元年度	2年度
ホットライン (センター相談員による助言)	年間回数	237回	260回
web 弁護士相談	年間回数	48回	41回
	1回当たり 平均参加者数	7人	6人
弁護士訪問支援	年間訪問回数	37回	28回
オンラインによる情報共有	情報提供数	514回	301回
相談員への研修会の開催	開催回数	21回	18回
	参加者数	88人	76人
	参加率	100%	100%

- 専門機関との連携による迅速な相談

- ・弁護士会との連携(再掲)

区分	w e b 弁護士相談	あっせん会議	巡回訪問
元年度	258件	0件	37件
2年度	265件	0件	28件

- ・「消費者問題合同事例研究会」(京都弁護士会)の開催
- ・適格消費者団体との連携
  - 〔令和元年度〕消費者契約法の改正等についての講座(中止)
  - 〔令和2年度〕消費者被害未然防止啓発動画の作成(5本)

### (3) 取引の適正化の推進

#### ア 悪質商法を行う事業者情報の早期把握による徹底指導

##### ○ 悪質事業者の処分・指導

特定商取引に関する法律（特商法）及び京都府消費生活安全条例に基づく指導

区分	指導件数	内 訳
元年度	7	新聞 3 件、電気小売 2 件、換気扇フィルター、モバイル Wi-Fi 各 1 件
2 年度	5	通信機器補償、ガス小売、保険サービス、健康器具、水道工事 各 1 件

##### ○ 不当取引等指導員の明確化

令和元年度から事業者指導に携わる警察OB職員の名称を「不当取引等指導員」とし、消費者聴取や調査及び事業者指導の円滑化を図った。

#### イ 関係機関、事業者団体等との連携による適正表示の確保

##### ○ 適正表示の確保

不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）に基づく指導

区 分	元年度	2 年度
措置命令	0	0
文書（口頭）注意	4	8

##### ○ コンプライアンス講習の充実

コンプライアンス講習、啓発等実施数

区 分	元年度	2 年度
コンプライアンス講習等の開催数	9 回	9 回

#### <施策の成果と課題>

- ・ 188 の周知を継続して行うとともに、若年者が相談しやすい窓口の工夫が必要
- ・ 市町村等において的確に相談対応ができるよう弁護士会等の関係団体の協力も得て、十分な支援を行っており、今後も同様に支援の継続が必要
- ・ 2 年度は適正表示に関する指導が倍増しており、消費者被害の態様ごとに関係する業界団体と連携した適正表示等の確保が必要

### 3 消費者教育の推進

---

#### (1) 消費者教育の機会拡大

##### <高校>

- 府内の全ての高等学校等で、成年年齢引下げに対応する消費者教育を実施（再掲）
- 高等学校等における消費者教育の授業事例の紹介・普及（再掲）

##### <大学>

- 大学の新生オリエンテーション等を活用した啓発の集中実施（再掲）
- 大学等への啓発コンテンツデータライブラリーの整備（再掲）

##### <成年>

- 保護者に対する消費者教育講座の実施（一部再掲）  
〔令和元年度〕〔令和2年度〕  
保護者に向けた出前講座の実施  
〔令和3年度〕  
京都府立高等学校PTA連合会総会への出講（再掲）
- 従業員向け講座の実施  
就労者向けの消費生活講座の実施

##### <その他>

- アクティブラーニング教材を活用した体験型の講座の実施（再掲）

#### (2) 消費者教育の担い手の養成・支援等

##### <教員>

- 教員に対する支援（再掲）

##### <大学生消費者リーダー>

- 若年者自身による機運醸成イベントの開催（再掲）
- 大学生消費者リーダーの養成及び出前講座等の活動支援の充実（再掲）

##### <くらしの安心推進員>

- くらしの安心推進員の養成・活動支援（再掲）

##### <市町村>

- 市町村等の啓発活動支援（再掲）

##### <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  
・くらしの安心・安全推進月間の啓発支援（再掲）  
・情報提供（メルマガ 1回/2週）（再掲）

##### <センター>

- 消費者教育コーディネーター機能の強化  
令和2年度から、消費者教育コーディネーターを設置。教育委員会や関係機関等と連携し、啓発活動や消費者教育を推進（消費者教育推進員6名のうち1名）
- 消費生活分野の表彰制度の新設  
〔令和3年度〕活動を広く紹介するアワード(年間優秀活動表彰)実施予定

### (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

#### ○ 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

- ・京都エシカル消費推進ネットワークと連携し、エシカル消費をイベント等で紹介  
〔令和元年度〕

##### 夏休みワークショップ～エシカル消費のススメ～

- ・日時 令和元年8月8日(木) 10:00～18:00
- ・場所 京都桂川イオンモール 月の広場
- ・内容 紙芝居、展示・販売、ワークショップ等
- ・参加者 約400名

##### 京都環境フェスティバル出展

- ・日時 令和2年12月7日(土)、8日(日)
- ・場所 京都パルスプラザ(京都市)
- ・内容 パネル展示、ソーラークッカー工作体験、折り紙体験
- ・参加者 約100名

〔令和2年度〕

##### エシカルクイズラリー

- ・日時 令和2年10月11日(土) 10:00～18:00
- ・場所 イオンモール久御山 憩いの広場
- ・内容 パネル展示、館内でのクイズラリー(参加者にはエコバッグをプレゼント)
- ・参加者 75名

##### 京都環境フェスティバル オンライン出展

- ・期間 令和2年12月20日(日)～令和3年2月28日(日)
- ・内容 取組紹介、My SDGs宣言(京都エシカル宣言(平成31年3月エシカル・ラボ))

#### ○ 消費者と事業者の交流の場の提供

- ・消費者と事業者の交流会の開催  
〔令和元年度〕(株)ファーストリテイリングとの意見交換(木津高校)  
〔令和2年度〕新型コロナウイルスの影響により中止

#### ○ 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

- ・消費者市民社会を取り入れた出前講座の実施  
〔令和元年度〕48回 2,413人  
〔令和2年度〕47回 662人
- ・啓発動画「エシカル消費のススメ」の作成、ホームページへの掲載

#### ○ 関係部局と連携した啓発活動の実施

- ・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。
- ・〔令和元年度〕〔令和2年度〕京都環境フェスティバルへの出展(環境部局)(再掲)

#### <施策の成果と課題>

- ・多様な主体(行政機関、事業者団体、事業者等)との連携によるエシカル消費の浸透を図ってきており、今後も各年齢層に応じた情報発信等が必要であるが、次世代での消費者市民社会を構成する若年者・子どもたちがエシカル消費について認知することが重要
- ・コロナ禍において、従来からの啓発事業やボランティア活動が停滞。インターネットの活用などポストコロナに対応した啓発手法が課題