

3 御意見の趣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	
基本的な考え方	<p>考え方について、おおむね賛成。京都府の特徴を生かした施策を推進していただきたい。</p>	<p>京都府の特徴を活かした施策を推進してまいります。</p>	
	<p>総合的には、賛成だが、各取組みを推進していく上には、人材確保が大切</p>	<p>各取組の推進に当たっては、多様な主体との連携を強化するとともに、担い手に対する研修会の開催等、必要な支援を行ってまいります。</p>	
消費者被害の未然防止	若年者の被害等の未然防止	<p>成年年齢の引き下げに伴い、学校での消費者教育の重要性は増している。専門的な人材の育成と確保の計画を推進してほしい。</p>	<p>高等学校等の授業等の中で成年年齢引下げを見据えた消費者教育に取り組んでもらうため、京都府教育委員会等と連携して、効果的な授業が行えるよう最新の若年者等の消費者トラブルやわかりやすい教材の提供、相談窓口の情報提供を行うとともに、教員に対する研修会を開催する等教育現場に対して支援を行ってまいります。</p>
		<p>成年年齢引下げに対応し、悪質商法の被害の未然防止のため、学級会や学年会を活用し、具体的な事例を動画を通して啓発されたい。</p>	
		<p>成年年齢引下げにより予想される若年者被害の増加に対応するため、被害発生時の教育機関と消費生活安全センターとの連携システムを速やかに構築すべき</p>	
		<p>成年年齢引き下げによる若年者の被害等の防止について、対象年齢になる前に有効な消費者教育を行う必要があり、府教育委員会等関係部局との連携は不可欠。 全ての高等学校等で実施する以上、各校任せにするのではなく教員資格を持った専任者を配置するなど、教育現場に対する具体的な支援の方向が不十分。</p>	
		<p>京都府教育委員会等と連携して、府内全ての高等学校等で消費者教育を実施することは、消費者被害の未然防止・拡大防止だけでなく、相談窓口の周知という点からも、早期に消費生活センターへの相談を促すことに繋がり被害救済に直結することから歓迎する。</p>	
		<p>成年年齢引下げに対応する取組に大いに賛成する。府内各消費生活センターが教育現場と連携して消費者教育を実施できるよう、府として働きかけていただきたい。</p>	
		<p>大学の学生ポータルサイト等での情報発信や大学等が実施する消費者教育へのデータ提供について、現状はどの様になっているのか。 大学でどの程度消費者教育が行われているのかも不明なままでは、データを作成しても活用されず無駄になる。</p>	

項目	意見（要旨）	府の考え方
若年者の被害等の未然防止	<p>大学生に対する消費者教育として、単位取得できる講義の開講や既存講義へのゲスト出演などを積極的に働きかけていくべき</p>	<p>さらに、大学での専門的な講義の実施等に資する必要なデータ提供を行うなど、大学に対する支援を行ってまいります。</p>
	<p>大学生消費者リーダーの養成と出前講座等の拡充について、小学生から大学生までの全てを対象に啓発活動を行うとしているが、対象年齢ごとに教える内容や生徒学生の理解度が違うので、計画の実効性に不安がある。現状に見合った内容への変更を求める。</p>	<p>啓発活動の支援に当たっては、啓発の対象者に応じた支援を行って参ります。</p>
	<p>若年者の消費者被害を防止するためには、若年者に対する見守り活動を強化すべきであり、若年者の周辺の地域、保護者、教員へ見守りについての啓発、消費者教育が必要</p>	<p>京都府教育委員会や大学等と連携し、保護者や消費者教育の重要な担い手である教員や大学職員に対する支援等を通じて若年者に対する啓発を強化してまいります。</p>
	<p>若年者の消費者被害の予防・救済を促進するため、保護者や学校・大学関係者だけでなく、消費者行政や福祉行政、警察等の関係機関も連携する見守りネットワークの構築が必要</p>	
消費者被害の未然防止 高齢者の消費者被害への対応	<p>地域で活動している見守り活動の担い手に適切な支援を行うには、市町村レベルでの消費者安全確保地域協議会の設置が必要であるため、京都府がその設置に向けて、主導的役割を果たすことを明記すべき</p>	<p>市町村の消費生活センターや福祉部局と連携し、消費者安全確保地域協議会と機能が重なる既存の見守りネットワークによる消費者被害防止の見守り支援等を推進してまいります。</p>
	<p>京都府内に消費者安全確保地域協議会を増やしていくことの記載がない。また、同協議会の設置について市町村を主導するとともに、設置できていない原因等を検証すべき</p>	
	<p>高齢者見守りネットワークについて、府・広域振興局・市町村・さらにはより小規模な単位でのネットワークが相互に連携する必要があるとあり、行動計画においても、府がそのような多層的なネットワークのコーディネートを主導的に行っていくこと明示すべき また、見守りネットワークの目的に、発生した被害の早期救済を含め、「消費者被害相談窓口との円滑な連携」などをその目的として明示すべき</p>	<p>御意見を踏まえ追記します。</p>
	<p>地域の見守りネットワークの構築の現状はどうか。府下全ての地域でどのような活動がされていて、何をどう支援するのか分からない。 情報提供といっても、先方が意図する情報とこちらの意図するものが一致しているのか、など、3年間での節目を区切った課題を明確にすべき</p>	<p>府内市町村の福祉部局等における高齢者見守りネットワークによる消費者被害の見守りの取組状況は、市町村毎に対応が異なっていることから、一律に対応するのではなく、各市町村の実情に応じて、きめ細かな対応をしてまいります。</p>

項目	意見（要旨）	府の考え方
消費者被害の未然防止 高齢者の消費者被害への対応	<p>高齢者等の権利擁護に関しては、地域包括支援センターを中心とするネットワークが存在するところもあり、これらの関係者が、高齢者の虐待等のみならず、消費者被害についても最も早い段階で認知することが多い。</p> <p>計画に具体的に盛り込む必要ではないが、ネットワークの構築にあたっては、既存の仕組みについてその構成や内容等を十分に認識した上で、有機的な連携を図ることを常に意識されたい。</p>	<p>地域の見守りネットワークの構築にあたっては、各地域の実情を踏まえ、既存のネットワーク等を活用するなどきめ細かな対応をしてまいります。</p>
	<p>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について、消費生活相談員が架電を行うことを明記されたい。</p>	<p>二次被害を防止するための被害経験者への架電は、消費生活相談員が行っていますので、追記しません。</p>
	<p>二次被害を防止するための被害経験者への架電は誰が行うのか。また、架電による注意喚起は、個人情報保護法上一定の配慮が必要。個別事案により、訪問の方がいいのではと考える。</p>	<p>二次被害防止のための架電にあたっては、本人の同意を得るなど一定の配慮をしています。</p> <p>また、福祉部局等と連携を図り、必要な場合には訪問する等、既に実施しているところです。</p>
	<p>悪質商法等の高齢者の消費者被害を防止するため、ボタン1つで関係部署につながる「安全ホットライン」のようなものを導入できないか。</p>	<p>最寄りの消費生活相談窓口につながる3桁の電話番号「消費者ホットライン188（いやや）」を、市町村、関係機関、関係団体等と連携して周知することとしています。</p> <p>ボタン1つではありませんが、覚えやすい3桁の番号ですので、この電話相談番号が有効に活用されるよう、様々な手段で周知を図ってまいります。</p>
	<p>くらしの安心推進員と指定くらしの安心推進員（仮称）の関係が明確でない。「消費者教育推進員の養成」はどうか。くらしの安心推進員の制度の到達点を明らかにして、課題と対策を明らかにすべき</p>	<p>地域でのきめ細かな啓発活動が被害の未然防止のため重要であることから、現在地域で自主的に活動いただいている「くらしの安心推進員」の中から、さらに市町村と連携して地域での啓発活動に積極的に協力いただける方に、「指定くらしの安心推進員（仮称）」となっていきたいと考えています。</p>
	<p>くらしの安心推進員について、全ての地域で「指定くらしの安心推進員（仮称）」を確保できるのか、計画の実効性に大きな不安がある。具体的な方法を記載すべき</p>	<p>くらしの安心推進員への研修や市町村の消費者行政部局との連携により、「指定くらしの安心推進員（仮称）」の確保や活動の実行性を確保してまいります。</p>
	<p>高齢者の消費者被害を防止について、電話勧誘販売には、留守番電話設定を活用した「シャットアウト作戦（仮称）」に取り組むことを歓迎する。実施後はその効果を検証すべき</p>	<p>様々な機会を捉えて「シャットアウト作戦（仮称）」に取り組んでまいります。</p>

項目	意見（要旨）	府の考え方
高齢者の消費者被害への対応	<p>訪問販売は、高齢者に対する不招請勧誘規制を、強化する必要がある。例えば、「悪質訪問販売お断りシール」について、「悪質な」という文言を削除したうえで、京都府内の65歳以上の高齢者に全戸配布し、その効果を把握し、今後の条例や行政処分等にかさずべき</p>	<p>高齢者等の消費者被害の未然防止は大変重要な課題と認識しており、今後ともシールの普及や啓発に努めるとともに、取引の適正化に向けた取組を推進してまいります。</p>
	<p>消費生活安全条例にオプトイン型不招請勧誘の禁止を導入すべき。また、少なくとも勧誘拒否の意思を示した者への不招請勧誘の禁止を同条例に明記すべき</p>	<p>消費生活安全条例で禁止する不当な取引行為として、同条例施行規則において、「拒絶する旨の意思を示した消費者への勧誘」を明記しています。</p>
	<p>京都府内の新聞販売事業者においては、市町村と高齢者の見守りネットワークの協定を結んでいる事業者・団体が多数ある。今後も新聞販売事業者との連携を強化し、消費者被害の防止に協力できるものとしていただきたい。</p>	<p>高齢者を訪問する団体・事業者等と連携した見守り活動を実施することとしています。消費者被害の防止について、今後とも御協力をお願いします。</p>
消費者被害の未然防止	<p>SNS等を活用した情報発信が、今まで以上に注目され、ネット取引利用者に訴求するために、行政的な「お堅い」内容はできる限り排除し、砕けた内容にすべき。また、そのためのキャラクターの制作なども有用と考える。</p>	<p>啓発が必要なネット取引利用者に情報が的確に伝わるよう、表現を工夫し、既存のキャラクター等の活用も含めて、効果的な手法で情報発信してまいります。</p>
	<p>ネット取引対策チームの活用について、具体性に欠ける。相談現場に寄せられる最新の生の被害事例について、府相談担当の消費生活相談員による研究チームによる分析が必要であり、分析に必要な時間等の確保が不可欠。また、事業者指導の結果を相談担当窓口でフィードバックするシステムを構築すべき</p>	<p>ネット取引対策チームについては、専門家からの助言をいただき、施策等の検討に役立ててきたところです。府内の相談窓口にも寄せられる相談事例についても助言をいただきながら、センターの施策全般に活かしてまいります。</p>
	<p>ネット取引被害への対応に係る施策のうち、学校での出前講座については、府警察本部に十分な体制のもと既に実施されているので、そちらに一任する計画でいいのではないかと。</p>	<p>京都府警察と十分連携し、講座の実施にあたっては、重複しないよう、努めてまいります。</p>
	<p>ネット取引被害への対応について、アクティブラーニング教材での体験講座の実施に期待する。どのように活用できるのか具体性がほしい。</p> <p>インターネット（スマホ）の普及で、老若男女を問わず、トラブルに巻き込まれる機会が増えている。高齢者のユーザーには、ネット被害を疑似体験できる教材を活用した講座をぜひ実施していただきたい。また教材をくらしの推進員や消費者団体も利用できるようにしてほしい。</p>	<p>ネット取引被害を疑似体験できる教材を活用した講座については、京都府警察と連携し、若年者をはじめ幅広い年齢層を対象とした消費生活講座や授業等の機会を活用し、実施してまいりますので、その旨を追記します。</p>

	項目	意見（要旨）	府の考え方
迅速な問題解決と拡大防止	消費者被害相談窓口の周知	<p>厚生労働省では、毎年11月を児童虐待防止月間として、児童虐待防止相談、通報のための短縮ダイヤル189（いちはやく）」のビラやカードを、区役所や市役所、コンビニエンスストアやスーパーに設置して広報している。189が広く知られるようになったためか、児童虐待防止相談、通報が増えたとのことである。</p> <p>「消費者ホットライン188（いやや）」についても、5月の消費者月間に合わせて、京都府庁などの公共機関に188のビラやカードを設置したり、消費者問題に関わるイベントを開催して、多くの府民の方に188を知っていただけたらと思う。</p> <p>イベントの内容については、意見募集を行うのもよい。</p>	<p>消費者ホットライン188（いやや）は3桁で覚えやすく、覚えていけば困った時にすぐに電話できて迅速な解決につながることから、その周知は重要と考えており、消費者月間等に合わせた集約的な啓発に取り組むことを、計画に追記します。</p> <p>最寄りの相談窓口や府センターの番号の周知も併せて行うことも追記します。</p>
		<p>「消費者ホットライン」の周知について、音声アナウンスによる操作が必要な「188」は利用しづらい、居住地ではなく府の消費生活センターを利用したいなど多様な府民の要望にきめ細かく対応するため、京都府消費生活安全センターの相談窓口「075-671-0004」も併せて周知することが必須</p>	
迅速な問題解決と拡大防止		<p>弁護士相談やあっせん会議の充実、消費者あんしんチームで取り上げた事案の分析やフィードバック、弁護士や消費生活相談員等の議論の場の設定などは、質の高い相談や救済が受けられる体制づくりそのものであることから、京都府消費生活安全センターの相談機能の強化のための施策を講じるべき</p>	<p>迅速な問題解決と拡大防止に向けてこれまで、あんしんチームによる市町村相談員への支援等その充実に取り組んできたところで、今後とも、より効果的・効率的な取組になるよう努めてまいります。</p>
	市町村の相談体制支援等	<p>あんしんチームによる助言弁護士相談やあっせん会議等を活用した相談体制は、京都府における消費者行政の突出したポイントと言えるものであり、この維持はもちろん、一層の強化を図ることは、センターの相談体制の維持強化の一助になると考える。</p>	
		<p>迅速な問題解決と相談体制の強化についての新規事業はほぼ記載がなく、予防と救済においてバランスを欠いている。府民の被害救済に直結する相談体制の強化の役割を重視し、被害救済のための新規事業や拡充すべき事業を盛り込むべき</p>	

	項目	意見（要旨）	府の考え方
迅速な問題解決と拡大防止	市町村の相談体制支援等	<p>自主財源での相談体制が確保出来ない市町村が多い中、テレビ電話の活用を含め、全ての市町村で平日毎日、相談対応が出来るようにするなど検討すべき。</p>	<p>市町村の窓口が開いていない日は、本府の消費生活安全センターで相談対応をしているところで。</p>
		<p>市町村消費生活センター等の支援について、リアルタイムシステムは、相談事例のQ&Aや法律相談のQ&Aもあり、双方向の情報共有ツールとして重要なものである。今回の行動計画には、啓発コンテンツデータ等の提供等も挙げられており、リアルタイムシステムを充実する方向で検討すべき</p>	<p>市町村へのきめ細かな情報提供は大変重要であると認識しており、今後とも効果的で効率的な支援に努めてまいります。</p>
		<p>高齢者からの相談割合が3割を超える状況下において、電話での相談対応やセンターに訪訪しての相談が困難な場合、被害者宅に出かけて相談を受ける体制を構築されたい。そのために、相談窓口と市町村の福祉部局との連携も強化すべき</p>	<p>現在においても、福祉部局と連携を図り、悪質商法などで緊急に対応が必要な場合には訪問するなど、既に実施しているところで。</p>
		<p>適格消費者団体、特定適格消費者団体について、府民の消費者被害救済を図る観点から、特定適格消費者団体が被害回復関係業務を円滑に遂行できるよう、具体的な連携、情報面と財政面における連携を図る必要がある。京都を地域的に特定適格消費者団体の空白地域にしてはならない。</p>	<p>適格消費者団体は、府民の消費者被害回復に資する活動を精力的に行っておられると認識しており、府センターでは、制度周知を図るシンポジウム等を実施するなど支援を行っているところで。</p>
		<p>集団的消費者被害回復制度への府の財政支援の方法として、訴訟、通知・公告に要する経費を一時的に行政が特定適格消費者団体に対し貸し付け、事後に特定適格消費者団体が回収した後返済する、回収できなかった場合には返済を免除する制度を京都府消費生活安全条例の改正等により創設していただきたい。</p>	<p>集団的消費者被害回復制度の実効性の確保については、本府固有の問題というより国全体の問題であると認識しており、国民生活センターによる仮差押命令の担保金援助制度等の国の支援動向等を把握しながら、府としても、不十分な点について、国に対し制度の充実を要請してまいります。</p>
		<p>集団的消費者被害回復制度において、特定適格消費者団体が仮差押を行うには担保を立てる必要があるが、適格消費者団体の財政基盤では準備することができないため、国民生活センターの制度と併存する制度として、仮差押の担保のための貸付ないし保証(ボンド)を行う制度を創設していただきたい。</p>	

	項目	意見（要旨）	府の考え方
迅速な問題解決と拡大防止	取引の適正化の推進	<p>悪質な事業者に対する特定商取引法に基づく行政処分について、京都府では2013年以降業務停止命令や指示が行われていないが、積極的に行政指導を行うべきであり、必要な体制等を整えるべき</p>	<p>迅速な消費者被害の実態把握に努め、適時・的確な事業者の指導・処分を行ってまいります。</p>
		<p>「悪質商法・不当表示通報サイト」への府民からの情報提供が消費者被害防止にどのように繋がったのか京都府HPで公表すべき</p>	<p>情報の匿名性に配慮しながら、公表について検討してまいります。</p>
		<p>悪質事業者の処分・指導について、事業者の行為の違法性評価に関し、弁護士の関与を求めるなど、外部専門家との連携を図るべき</p>	<p>必要に応じ、弁護士等の外部専門家との連携を図ってまいります。</p>
		<p>不当取引等指導員（仮称）について、市町村消費生活センターへの協力が可能かなど具体性がかけている。</p>	<p>特定商取引法等に基づく事業者指導は都道府県の権限であることから、府域全体の消費者被害の拡大防止に繋がるよう、法律及び条例に基づく、事業者の指導等を行ってまいります。</p>
消費者教育の推進	消費者教育の機会拡大	<p>「自主的かつ合理的に行動する消費者を育成する」について、消費者の自立は、選択の機会の確保や必要な情報の提供などの権利が尊重されることが前提とされた上で求められるものであり、このことからすれば「消費者の権利を尊重しつつ」あるいは「消費者の特性に配慮しつつ」などの留保を併せて記載すべき</p>	<p>御意見を踏まえ追記します。</p>
		<p>消費者教育の機会拡大について、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</p>	<p>職場における消費者教育の充実を図るため、事業者・事業者団体の研修でのコンプライアンスの確立等も含め、消費者教育が取り上げられるよう働きかけてまいります。</p>
		<p>消費者教育の機会拡大について、他部局が実施しているものと連携し充実を図るなど、具体的な講座を指定して効率的な計画とすべき</p>	<p>他部局が実施している食品ロスや食育、環境教育等と連携して消費者教育教育機会の拡大を図ってまいります。なお、具体の講座については、適宜関係部局と協議をし効率的に実施してまいります。</p>
		<p>消費者団体が進めている消費者教育の取組との連携・協働を図るとあるが、適格消費者団体が行う消費者教育に関しても支援していただきたい。</p>	<p>適格消費者団体を含めた消費者団体と、連携・協働して消費者教育を進めていきたいと考えております。</p>
		<p>事業者への働きかけを強化する必要がある。「消費者志向自主宣言」を発表する事業者を増やすことを通じ、従業員への消費者教育の実施してもらうなどの手立てを検討すべき。</p>	<p>事業者団体が進めている消費者教育の取組と連携・協働は重要であると認識しており、「消費者志向自主宣言」を行っている事業者も含め、事業者の皆様へ働きかけを進めてまいります。</p>

項目	意見（要旨）	府の考え方
担い手の養成・支援等	<p>くらしの安心推進員の取組みは、いいことだと思う。</p>	<p>地域の消費者リーダーであるくらしの安心推進員については、養成・活動支援等の取組を強化し、活動機会を拡大していくこととしております。</p>
	<p>消費者問題は身近な問題なので、何か消費者問題に関する活動に関わりたい府民の方はいると思う。 くらしの安心推進員にならなくても、府民一人一人が安心・安全な消費生活や消費者問題に関わり、地域や職場、学校などで活躍するための知識や情報、方法を身につけられるよう、消費生活安全センター職員や消費者問題に詳しい弁護士等の講師を招き、講演会や学習会などを開催することを希望する。</p>	<p>くらしの安心推進員の養成研修を一般の方にも聴講いただけるようにする等、府民の方への消費者教育の機会確保に努めてまいります。</p>
	<p>消費者教育コーディネーター機能の強化について、だれがするのか具体性に欠けている。</p>	<p>消費生活安全センターの消費者教育コーディネーター機能を強化し、多様な主体と連携・協働して、府内全域で消費者教育を推進してまいります。</p>
消費者教育の推進	<p>SDGsについては、既に先進的な授業を実施している学校もある。府内の学校教育において取り上げて欲しい。</p>	<p>京都府教育委員会と連携し、生徒が理解しやすいよう工夫しながら、消費者教育の授業事例を作成し、府内高等学校に紹介・普及することとしております。 持続可能な開発目標（SDGs）についても取り入れた内容で進めてまいりますので、その旨を計画に追記します。</p>
	<p>持続可能な開発目標（SDGs）について、学級会や学年会を活用し、具体的な事例を動画を通して啓発されたい。</p>	
	<p>学生達のライフスタイルの見直しから、食品ロス削減や地球温暖化の課題を通して、自然災害への脅威を考えるきっかけとして欲しい。</p>	<p>関係部局と連携して、食品ロスや食育、環境教育等について学生等への啓発活動を実施することとしております。</p>
	<p>エシカル消費の普及促進について、エシカルフェアを積極的に定期的開催し、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</p>	<p>エシカル消費の普及促進については、京都エシカル消費推進ネットワークを主体として、エシカル商品・消費を幅広く紹介・普及することとしており、事業効果を見極めながら、より効果的・効率的な情報発信に努めてまいります。</p>
	<p>エシカル消費の普及促進について、イベント等での紹介にとどまらず、関連部局とも連携し、消費者が実際の買い物行動の中で意識出来るように、スケールの大きな取組を考慮する必要がある。例えば、京都府として「フェアトレードタウンを目指す。」といった大胆な発想が必要ではないか。</p>	
<p>エシカル消費に関して、食品ロスの問題だけでなく、プラスチックごみ等、消費者が知るべき情報がたくさんあるかと思うので、今後の情報発信が重要</p>		

項目	意見（要旨）	府の考え方
その他	<p>変化する消費生活相談内容等に合わせ、行動計画を改定することを歓迎する。また前回の行動計画（平成27年）、消費者教育推進計画（平成28年）改定時において、一本化すべきとの意見を今回反映されていることも評価する。</p>	<p>変化する社会状況、消費生活相談状況を踏まえ、計画に基づく施策を着実に推進してまいります。</p>
	<p>外国人就労拡大から考えられることはないか。</p>	<p>現在、本府センターでは、日本語を理解できない方からの相談はほとんどなく、必要な場合は、国民生活センター設置の「訪日外国人ホットライン」を案内しているところですが、外国人就労者の拡大に伴う在日外国人の消費者被害への対応は、今後の課題であると考えており、外国人相談者のニーズを把握しながら対応を検討してまいります。</p>
	<p>府民に施策の実施状況を「見える化」するために、出来得る限り数値目標を設定されたい。また、数値目標を設定しない理由も示されたい。</p>	<p>施策の推進状況について、京都府消費生活審議会で報告するとともに、その結果について、京都府ホームページにより、府民の皆様にご公開いたします。なお、被害件数等の実態把握が困難であることから数値目標は定めていません。</p>