「安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画」（中間案）に係る
パブリックコメントの要旨及びこれに対する府の考え方

項目	意見の要旨	府の考え方
全体	○変化する消費生活相談内容等に合わせて、行動計画を改定することを歓迎する。今後、迅速・的確に実行されることを期待する。	□安心・安全な消費生活の実現を目指し、行動計画に掲載した事業を迅速・的確に実施していきます。
	○行動計画はPDCAで進めてほしい。前計画の目標に照らし、できたこと、できなかったこと、その中で得られた教訓等を明らかにし、計画が掲げる目標の妥当性を検証するマネジメント手法を確立してほしい。	□行動計画は、毎年、京都府消費生活審議会で当該年度の実績等を報告し、達成状況や目標の妥当性等評価を受け、施策を進めています。 □事業実績等に関する資料をホームページなどで公開し、府民の皆様へわかりやすく情報提供をしていきます。
	○施策の全体像や、行動計画の進捗状況、目標年度、目指す姿、工程表等をホームページで公開してほしい。	
	○活性化基金の活用結果など、事業実績をもっと情報公開してほしい。	
消費者被害の未然防止・早期発見	○「地域に出かけるセンターづくり」に取り組むことは、高齢者の消費者被害が多いことや地域の特徴をふまえた消費者被害の予防・救済のために歓迎する。	□府民協働防犯ステーションなど地域に積極的に出かけ、地域の団体と連携して見守り活動等を実施し、消費者被害の未然防止と早期発見に取り組みます。
	○具体的な相談・被害に基づいて、細かく分析し、それらを踏まえて対応してほしい。	□「地域の特徴を踏まえた消費者問題対応力向上事業」で、相談に基づいて地域の消費者被害を分析し、府民に情報提供することとしており、消費者被害の未然防止、早期発見に向けて迅速に対応していきます。
	○高齢者への啓発や情報提供は、印刷物の配布やインターネットでは十分ではなく、身近な人が話しかけることが有効である。町内会や民生委員等を活用し、きめ細かな情報収集・提供をすることが必要である。	□「地域のネットワークによる高齢者見守り活動」や「くらしの安心推進員1万人による地域見守り事業」で、顔の見える関係での情報提供や、見守り活動を行い、高齢者の消費者被害防止に取り組んでいきますので、ご参画をお願いいたします。

消費者被害の未然防止・早期発見	○「地域のネットワークによる高齢者の見守り活動」を強めていくことは重要である。私たちの団体も消費者被害防止のため協働の取組を展開していきたい。	
	○啓発活動を行うにあたっては、消費生活安全センターが各部局、広域振興局、各種団体などを包括的にコーディネートする機能を果たしてほしい。	□見守り活動の実施等に当たっては、センターが中心となって各部局や広域振興局、各種団体とネットワークを組み、率先して活動に取り組んでいきます。
	○（既存の）「くらしの安心推進員」の制度と新設される「くらしの安心協力員」の位置づけが不明確で、従来の計画との関係が明確でない。	□「くらしの安心協力員」は、「くらしの安心推進員」の制度の中に統合し、地域見守り活動の強化を図ります。
	○くらしの安心協力員の育成として、効果的な声かけや地域の消費生活相談窓口へ情報提供が行えるよう、出前講座や研修を実施することが必要である。	□新たにくらしの安心推進員になっていただいた方には、定期的な消費生活情報の提供とともに、スキルアップ研修などを実施し育成を図ります。
	○「くらしの安心協力員1万人による地域見守り事業」は、地域団体との連携や協力を得て、実効性のあるものにしてほしい。	□見守り活動は、地域の団体・ボランティアの皆さんと連携を図り、地域の特性を踏まえた実効性のある取組としていきます。
相談窓口支援	○消費生活相談窓口が、まず頼れる存在になることが必要である。心を込めて話を聞いて、ともに悩む姿がセンターの存在感である。	□相談窓口について、ご指摘のとおりであると認識しており、地域の団体と連携した活動等を通じて、信頼を得るよう努めます。
	○市町村の消費生活相談窓口は、「専属」の所は少なく、他部署との「兼任」の所が多いためわかりにくい。活性化基金終了後も、窓口対応力の向上のため府の更なる支援を期待する。	□全市町村に整備された相談窓口が、府民の皆さんからの相談に、更に迅速・的確に対応していくため、「地域の特徴を踏まえた消費者問題対応力向上事業」などを通じて、市町村相談窓口の支援を強化します。
	○地域担当制により、地域の情報をしっかり収集、分析、対応し、相談窓口の充実につなげてほしい。	□地域担当制により、地域の消費者被害を分析し、市町村と連携して地域の特性に応じた取組を実施することにより市町村相談窓口の支援を強化します。
	○相談業務の中で相談員等が被害の実態や苦情の現場を確認して被害内容の把	

相談窓口支援	握を図るような体制づくりが必要である。	
	○被害実態を、府民に分かりやすく情報提供する必要がある。ホームページで相談概要が公開されているが、より詳細なものとすべきである。（例えば、相談者・契約当事者の年齢別・性別統計において、割合割合のみならず、具体的件数の明記など）	□被害実態については、広報発表やHPにより情報提供をしていますが、公開内容について検討し、より詳細な情報提供に努めます。
	○地域担当制を採用し、広域振興局とよく打ち合わせを行い、計画を定めて定期的に市町村の現場を巡回・訪問し、市町村の相談体制強化の援助を行ってほしい。	□巡回指導などにより、市町村の現場を訪問するとともに、市町村の相談員等との情報共有をさらに進め市町村相談窓口の支援を強化します。
	○複雑化・専門化する消費生活相談に対応するため府のあんしんチーム(相談分野)を活用し、連携して事案の早期解決を目指すためのシステムをさらに充実させることが必要である。	□消費者あんしんチーム（相談分野）については、市町村に寄せられた多数の困難案件に対応し、市町村からも高い評価をいただいており、継続的かつ効率的な実施に向けて工夫を重ねていきます。
	○センターに設置する専門チームは、弁護士等の専門家と連携しながら運営することが必要である。	□消費者被害の救済には、弁護士等専門家との連携が不可欠であり、今後も連携して事業を進めていきます。
被害の拡大防止	○相当な潜在的被害が予想されるので、地域の各種団体等との連携・協働による活動を推進し、消費者被害の把握を積極的に進めてほしい。	□地域の被害分析を基に市町村や地域団体等と連携して潜在化している消費者被害の実態把握を強化し、消費者被害の拡大を防止します。
	○悪質な事例紹介や事業者名公表は、スピーディー・タイムリーに行ってほしい。	□悪質な事案は、件数等にとらわれず、弁護士等専門家を交えたチーム（あんしんチーム（調査分野））で速やかに分析を行い、早期の事業者指導や適格消費者団体との連携による訴訟支援等により被害拡大を防止します。
	○業者指導は、件数にとらわれず、悪質性など内容によって判断し、速やかに指導してほしい。	
	○消費者被害機動班による迅速な解決や府のあんしんチーム(調査分野)において、早期の事業者指導や訴訟支援を行い消費者被害の拡大を防止することは重要である。	

被害の拡大防止	○悪質商法徹底撃退事業とともに、解決が困難かつ影響が大きい事案について、京都府消費生活審議会苦情・相談部会のあっせん・調停を活用させることが重要である。	□社会的な影響が大きな事案については、法令適用等の判断を示すため、積極的に審議会の斡旋・調停を活用し、問題解決と被害の拡大防止を行います。
	○広く消費者に代わって事業者の不当な契約条項や不当な勧誘行為等の差止請求を行う適格消費者団体に対して、積極的な情報提供を行うとともに、集団提訴の支援などの連携・支援を施策として盛り込むべきである。	□京都府では、消費生活安全条例に適格消費者団体に対する支援を規定し、悪質商法徹底撃退事業で、適格消費者団体への情報提供、集団訴訟の支援等を行ってきましたが、今後も連携・支援を深めていきます。
	○相談の多い業種の事業者に対する事前指導を強化することは重要である。	□相談の多い業種の事業者に対し、事前指導を強化していきます。
消費者教育	○かしこい消費者を育成すると共に、消費者にタイムリーな情報を届ける仕組みを充実させることが重要である。	□良質な商品・サービスの選択や消費者被害の未然防止に役立てるため、出前講座や広域振興局での講座・研修会の開催、大学における講座等を開催してきましたが、更に内容の充実を図るとともに、参加しやすいよう運営を工夫し、情報提供を行っていきます。
	○学習機会は、より多くの消費者の参加を促すため、広域振興局・市町村単位で開催してほしい。より小さな地域単位で学べる出前講座は、具体的なメニューを提案するなど、活用しやすい情報提供の充実を求める。	
	○「消費者教育」「自立した消費者」の内容をよく検討し、上から目線を感じさせないようにするべきである。	□消費者教育の推進にあたっては、取組の主体となる方々に趣旨を丁寧に説明し、一緒に合意形成をしながら進めていきます。
	○通販等の発達で、売り手の顔が見えなくなってきている。コミュニティでの消費（顔の見える販売）は、消費者被害の防止に効果があるので、そういった点も踏まえ、消費者教育を展開していくべきである。	□環境や社会に配慮した消費行動を行う自立した消費者の育成は、多様な視点からアプローチすることが必要であり、「コミュニティでの消費」についても検討していきたいと考えています。
	○学校における消費者教育については、教育委員会と連携するとともに、大学等へカリキュラムの取り入れなどを働きかけてほしい。	□学校における消費者教育については、教育委員会や大学ほか各種教育機関等と連携して進めていきます。

消費者教育	○大学生や高齢者等消費者の特性を十分に反映した教育プログラムを創造するためには、互いの活動の交流・智恵の交換が必要である。	□取組の主体となる教育機関や各種団体・事業者の皆さんと、意見を交換しながらそれぞれの学校・地域の実情に応じて、柔軟に連携・協働を図り、必要な支援を行いながら事業を進めていきます。
	○身の回りで起こるちょっとした疑問等から消費生活問題を考えるきっかけが生まれるので、そうした声を生き生きと交流させる環境づくりに重点を置いてほしい。	
	○事業の展開に当たっては、消費者団体からの企画提案を求めるとともに、必要な援助を行ってほしい。	
	○消費者・行政・事業者3者の協働による効果的な教育体制の構築、支援体制の確立に向けともに取り組んでいきたい。	□消費者、事業者、行政が問題意識を共有し、連携・協働して取組を進めることができるよう、事業を進めていきます。
	○消費者教育は、関係機関・団体の連携・協働の関係の中で推進されることが重要である。推進計画策定に当たっては、ワーキンググループ等を作り、策定後は協働実践にあたるようにしてはどうか。	
	○「消費者教育の推進に関する法律」が成立したことでもあり、行動計画の最後になっている「自立した消費者、消費者市民社会の主体となる消費者の育成」を一番前に持っていってはどうか。	□安心安全な消費生活の実現のためには消費者被害の救済・拡大防止・未然防止、消費者教育の推進はそれぞれ重要な課題であると認識しており、ご理解をいただきますようお願いします。
その他	○相談窓口や消費生活センターの業務をもっと広報することが必要である。	□消費者被害が発生をしたら速やかに相談いただけるよう、各種広報媒体を活用して、全市町村に整備された相談窓口の周知を図っていきます。
	○くらしの安心・安全ネットワークは、各団体の特徴を生かして活性化を図ってほしい。	□消費者団体、事業者団体等が消費生活に係る情報を共有しながら、ともに活動を行う「くらしの安心・安全ネットワーク」や「消費者と事業者との情報交流会」は、今後も取組を進めていきます。 □消費者行政の推進に当たっては、消費者、事業者、行政が問題意識を共有し、連携・協働して取組を進めることが非常
	○事業者の保有する情報や事例を大いに活用してほしい。「くらしの安心・安全ネットワーク」や「消費者と事業者との情報交流会」などは意義ある取り組みであり、今後も行政・消費者・事業者が連携し取組を	

そ の 他	進めてほしい。	に重要であると認識しており、きめ細かく意見交換をしながら取組を進めていきます。
	○取組を推進していくうえで、消費者団体との連携・協働はとても重要なので、定期的に計画推進のための協議の場をもってほしい。	
	○高齢者対策について、行政からの要請は個々の施策視点からの協働になっており、いわゆる「タテ割り」型ではない「包括的」「横断的」な対応を要望する。	□高齢者に係る施策については、ご指摘のとおり、それぞれの地域の状況に応じた全体的な対応が必要だと考えております。消費者被害防止についても、その一環として、関係行政機関と十分に調整しながら、連携して取組を進めていきます。