

令和5年7月27日開催  
第71回京都府消費生活審議会資料

資料1

# 令和4年度 京都府の消費生活 行政の現状について

京都府文化生活部  
消費生活安全センター

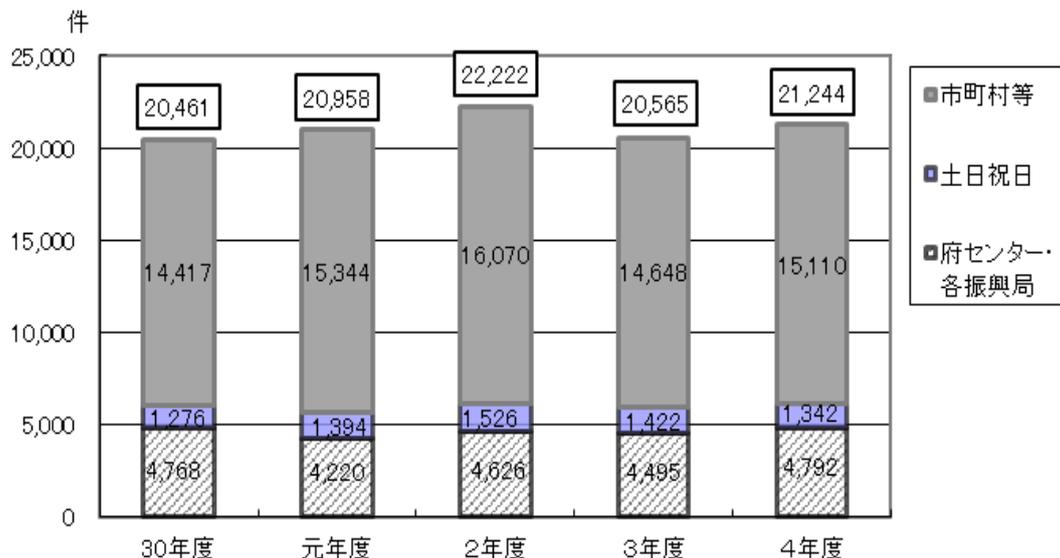


# I 令和4年度京都府における消費生活相談の概要

[数値は速報値であり、公表時には数値の変更があり得る。]

## 1 京都府（市町村センター含む）の消費生活相談の状況

### 京都府内市町村センター等含む消費生活相談件数の推移



- 市町村を含めた京都府内の消費生活相談窓口で受け付けた相談件数は 21,244 件（前年度比 103.3%、③20,565 件）（土日祝日電話相談を含む。）、うち府センター及び各広域振興局の相談件数は 4,792 件（前年度比 106.6%、③4,495 件）  
相談者のうち高齢者（65 歳以上）の割合は 31.2%
- 京都府及び京都市で共同実施していた土日祝日電話相談件数は 1,342 件（前年度比 94.4%、③1,422 件）

### 【新型コロナウイルス感染症に関連した相談】

- 令和2年2月から令和5年6月1日(木)午前9時現在、市町村等を含めた府内の消費生活相談窓口寄せられた新型コロナウイルス感染症関連相談件数は 3,733 件
- 令和4年4月から令和5年3月の間には、495 件（うち府センター・広域振興局及び土日祝相談 60 件）の相談が寄せられた。
- 令和2年4月に相談件数が最多となり、その後は減少傾向となっており、令和4年度もさらに大きく減少している。
- 相談内容としては、旅行・結婚式場等のキャンセル、ワクチン接種の問合せ、収入減から副業サイトにアクセスしてトラブルになった、事業者からの売上減を理由とした海産物の電話勧誘販売に係るトラブルなど。

## (1) 商品・役務別相談件数

### 商品・役務別（小分類）

順位	3年度		4年度	
	1位	商品一般	1,861	商品一般
2位	化粧品	1,047	化粧品	1,766
3位	役務その他	1,043	役務その他	1,038
4位	不動産貸借等	912	不動産貸借等	869
5位	健康食品	649	健康食品	680
6位	娯楽等情報配信サービス	633	理美容	600
7位	他の教養・娯楽	623	他の教養・娯楽	560
8位	移動通信サービス	589	紳士・婦人洋服	529
9位	インターネット通信サービス	577	娯楽等情報配信サービス	519
10位	紳士・婦人洋服	540	インターネット通信サービス	506

※ PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）分類・キーワードマニュアル（2021年版）  
〔独立行政法人 国民生活センター発行〕による。（以下「PIO-NET分類」という。）

- 「商品一般」の相談が多く（1,941件（9.1%））、次いで「化粧品」（1,766件（8.3%））  
「役務その他」（1,038件（4.9%））となっている。

「商品一般」は、架空請求等（詐欺・迷惑メールといったキーワードが入っているものなど）で具体的な商品・サービスの内容が不明なものが多く含まれている。「化粧品」「健康食品」は、インターネット通販における、いわゆる「お試し定期購入」に関するものが多い。

### 【用語】

商 品 一 般：商品・役務の分類項目を越えて、複数の分類にまたがっている相談、  
商品が特定できない相談

役 務 そ の 他：サービス業のうち、具体の分類項目に該当が無いもの。廃品回収、保証サービス、占いサイト、申請代行、解錠サービス等。

娯 楽 等 情 報 配 信 サ ー ビ ス：趣味や娯楽を目的としたコンテンツ配信サービス。

他 の 教 養 ・ 娯 楽：教養・娯楽のうち、具体の分類項目に該当が無いもの。出会い系サイト、オンラインゲーム、オンラインカジノ等もここに含む。

移 動 通 信 サ ー ビ ス：携帯電話（スマートフォン）、モバイルデータ通信サービス

※ 用語の定義は、PIO-NET分類による。

## (2) 年齢層別相談件数

### ア 男女別相談件数

年代	件数		男女別件数	
		割合	男	女
20歳未満	611	2.9%	231	374
20歳代	2,072	9.8%	779	1,283
30歳代	1,828	8.6%	755	1,066
40歳代	2,668	12.6%	1,067	1,592
50歳代	3,356	15.8%	1,232	2,109
60歳代	3,004	14.1%	1,210	1,748
70歳代	3,216	15.1%	1,363	1,817
80歳代以上	2,026	9.5%	794	1,176
不明(無回答等)	2,463	11.6%	870	1,021
総件数	21,244	100.0%	8,301 40.5%	12,186 59.5%

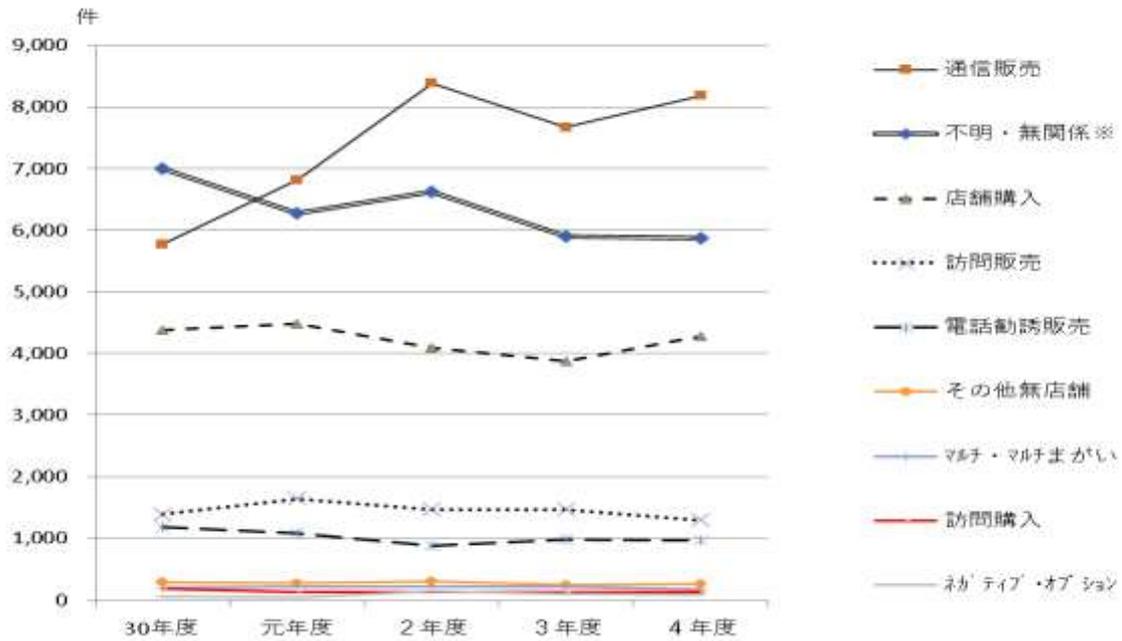
- 「男女別件数」は、無回答等を除いており、「件数」と合わない場合があります。
- 50歳代からの相談が最も多く3,356件(15.8%)、続いて70歳代の3,216件(15.1%)
- 男女別では、全体として女性からの相談が多く、全ての年代及び年代不明分でも、女性からの相談が多い。

### イ 商品・役務別 (小分類 上位3位)

年齢層	1位		2位		3位	
		件数		件数		件数
20歳未満	他の教養・娯楽	137	化粧品	61	娯楽等情報配信サービス	45
20歳代	理美容	363	不動産貸借等	214	役務その他	117
30歳代	不動産貸借等	189	商品一般	110	理美容	100
40歳代	化粧品	251	商品一般	226	不動産貸借等	148
50歳代	化粧品	457	商品一般	279	役務その他	157
60歳代	化粧品	402	商品一般	296	役務その他	138
70歳以上	商品一般	595	化粧品	395	役務その他	256

- 20歳代では「理美容」が多くなっており、40歳代以上では「化粧品」が多い。

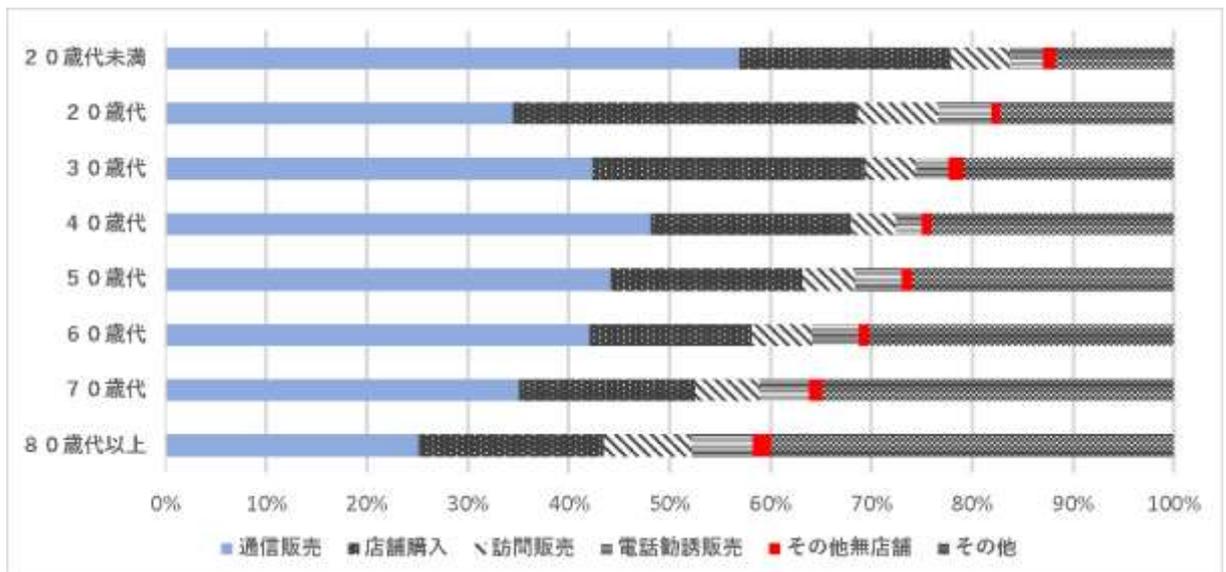
### (3) 販売購入形態別



※ 不明・無関係とは、他のいずれの販売形態に当たるか不明なもの、そもそも販売や購入という概念とは無関係なものなど（法制度等の照会、税金関係、労務関係など）

- 総件数がやや増加の中、全般的な構成割合はほぼ横ばい。ただし、「通信販売」及び「店舗購入」については前年比較で増加した。

### (4) 年齢層別・購入形態別（割合）



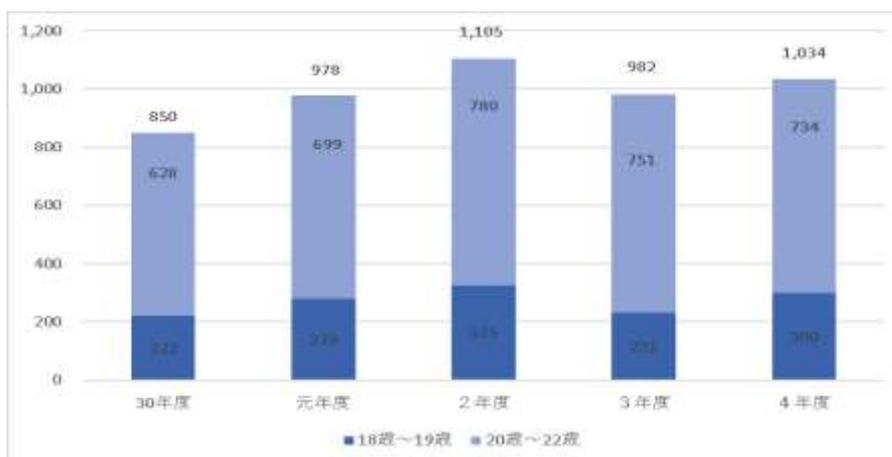
- 全世代で「通信販売」の割合が最も多く（「その他」を除く）、20歳代未満では7割近くを占める（「その他」を除く）。「店舗購入」の割合は30歳代と70歳代で、「電話勧誘販売」の割合は80歳代以上で多くなっている。

## (5) 若年者に関する相談

### ア 若年者の相談件数

- 若年者（ここでは対象を契約当事者年齢が18歳～22歳とします。）の年度別の相談件数推移は、全体の相談件数と同様の増減傾向を見せており、その占める割合は4%～5%程度を維持している。
- 令和4年度の相談件数は、前年度から増加している（前年度比105.3%）が、過去5年間の推移から、特段の変化は見られない。

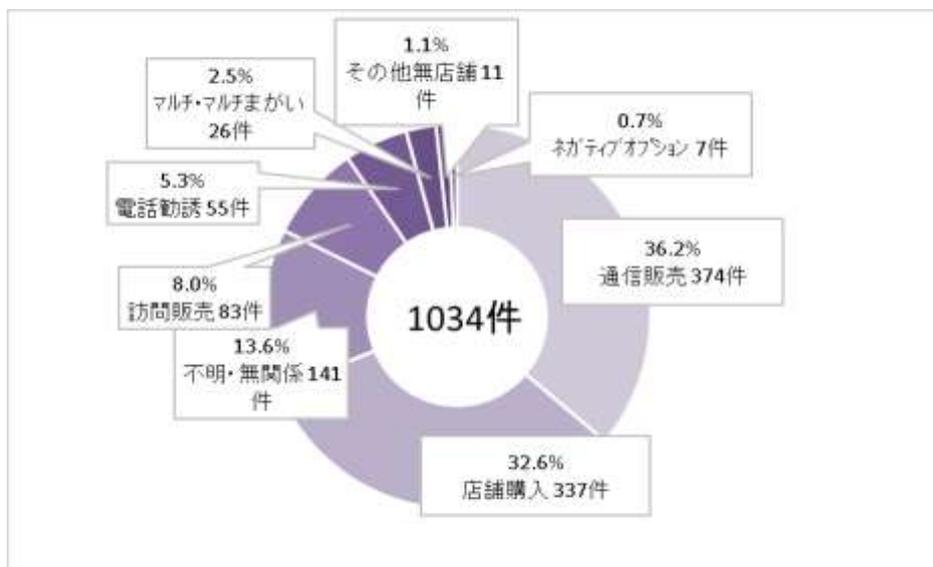
#### 18歳～22歳の消費生活相談件数の推移



### イ 若年者相談の販売購入形態

- 令和4年度の若年者の相談のうち、最も多い販売購入形態は通信販売（36.2%）であり、次いで店舗購入（32.6%）となっている。
- マルチ・マルチまがいの割合は、2.5%に過ぎないものの、他の世代と比べると突出して高い比率となっている（全体での割合は1.0%）。

#### 若年者に関する相談（1,034件）の販売購入形態別割合



## ウ 若年者相談の上位を占める商品・役務

- 若年者の相談のうち、最も多い商品・役務は「理美容」となっている。
- 「不動産賃借等」「内職・副業」「教室・講座」が上位に来ていることが、特徴である。

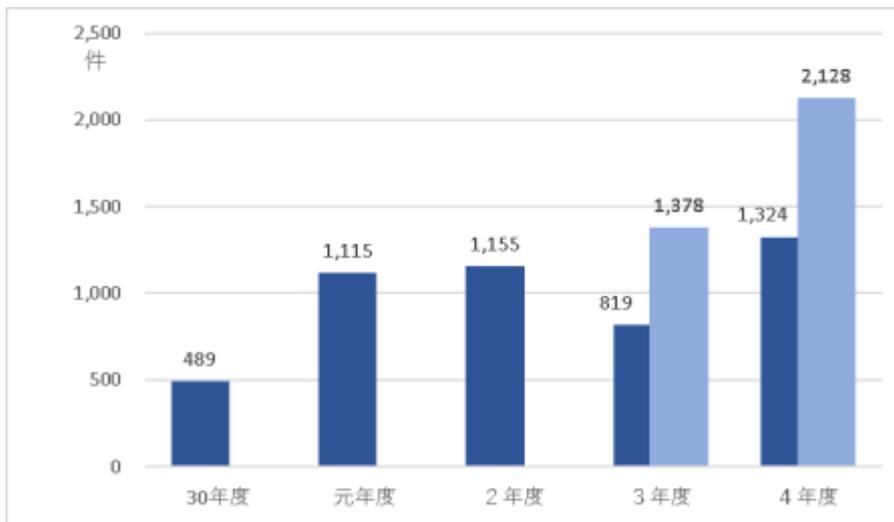
### 若年者相談の商品・役務別（小分類 上位10位）

順位	商品・役務名	
1位	理美容	183
2位	不動産賃借等	63
3位	内職・副業	58
3位	役務その他	53
5位	商品一般	51
6位	娯楽等情報配信サービス	48
7位	他の教養・娯楽	45
8位	教室・講座	41
8位	電気	29
10位	紳士・婦人洋服	27

## (6) お試しの定期購入に関する相談

- 定期購入に関する相談は2,128件あり、前年度比で154.4%（③1,378件）と大きく増加している。その内容は、健康食品、サプリメント、美容関連商品等を通信販売で購入する際に、「無料お試し」や「低額のお試し価格」と思って注文したところ、定期購入の条件が付いていたといったものである。

### お試しの定期購入に関する相談件数

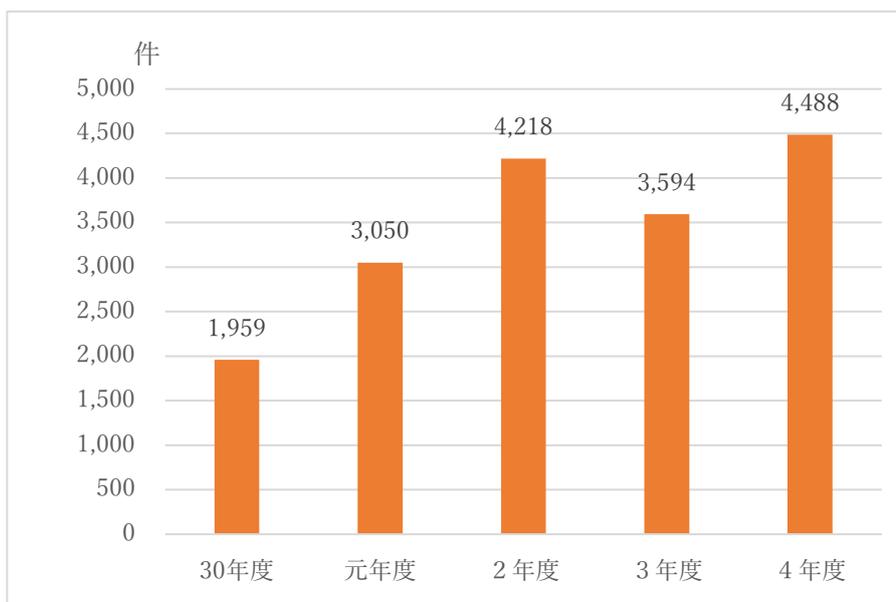


- ※ ■ PIO-NET 検索条件：従前の独立行政法人国民生活センター公表分に基づく件数（左側）
- ※ ■ PIO-NET 検索条件：令和3年度に新設された内容等キーワード「定期購入」に基づく件数（右側）  
（新キーワード設定で、より直接的な抽出・分析が可能となったが、令和2年度以前は算出は不可。）

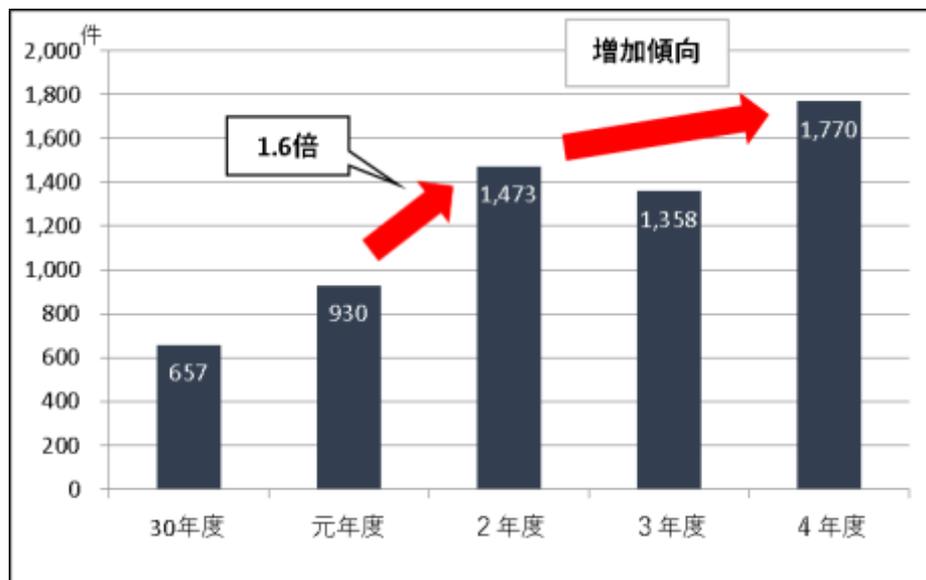
## (7) インターネット通販に関する相談

- インターネット通販の商品に関する相談は、近年増加傾向にあり、令和4年度は4,488件（前年度比124.9%③3,594件）であった。また、注文した商品が届かない「商品未着」、業者と連絡がとれなくなる「連絡不能」等に関する相談も増加しており、1,770件（前年度比130.3% ③1,358件）であった。

インターネット通販の商品に関する消費生活相談件数



商品未着・連絡不能等の相談件数



※ 商品未着：配送ミスに限らず商品が届かない場合に付与される内容等キーワード。  
連絡不能：売り手の所在不明ではないが、何らかの理由で連絡が取れない状態。  
なお、それぞれ独立したキーワードのため「インターネット通販」の内数とは限らない。

インターネット通販関係の内訳

順位	内 訳	4 年度	(参考) 3 年度
1 位	化粧品	1,480	781 (1 位)
2 位	健康食品	433	360 (5 位)
3 位	娯楽等情報配信サービス	366	448 (2 位)
	アダルト情報	178	255
	その他 (詳細分類なし)	123	112
	映像配信サービス	53	73
	音楽配信サービス	12	8
4 位	紳士・婦人洋服	363	372 (4 位)
5 位	他の教養・娯楽	331	386 (3 位)
	インターネットゲーム	152	156
	出会い系サイト・アプリ	112	142
	その他 (詳細分類なし)	41	61
	その他の少数項目 (省略)	26	27
6 位	商品一般	319	281 (6 位)
7 位	役務その他	218	222 (7 位)
	その他 (詳細分類なし)	138	133
	祈祷サービス	43	47
	申請代行サービス	11	6
	その他の少数項目 (省略)	26	36
8 位以下	省略 (約100項目)	2,804	2,723
合 計		6,314	5,573

※ 令和4年度相談案件のうち、内容キーワードに「インターネット通販」等を含むものを商品役務別に集計。

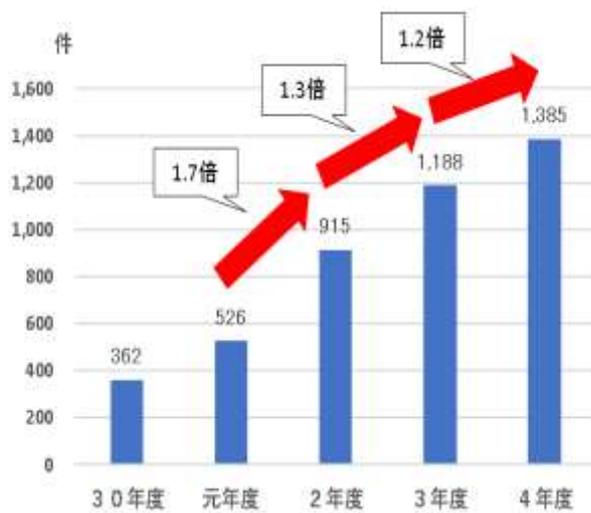
- インターネット通販における商品・役務で最多の割合を占めたのは、「化粧品」(23.40%)、次いで「健康食品」(6.9%)、「娯楽等情報配信サービス」(5.8%)。

## (8) SNSに関する相談

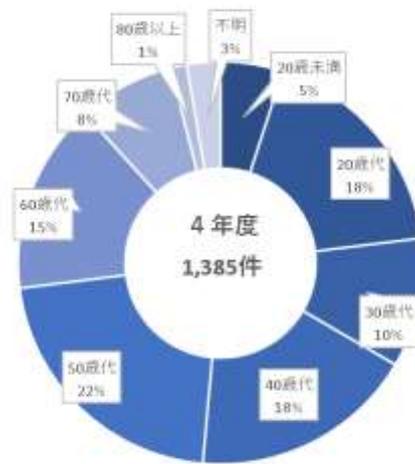
- SNS<sup>(※)</sup>に表示された広告がきっかけとなったトラブル、SNSで知り合った人がきっかけとなったトラブルなど、SNSに関する相談件数は1,385件（前年度比116.6% ③1,188件）と、増加傾向が続いている。
- 契約当事者の年齢別相談件数の割合は50歳代が22%、20歳代、40歳代がそれぞれ18%を占め、次いで60歳代(15%)となっており、幅広い年代でトラブルが発生している。

※ SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス (Social Networking Service)）  
：ネット上で主に情報交換をすることを目的に、人と人がつながるための機能に特化したサービスを総合的に提供しているもの

SNSに関する相談件数



契約当事者の年齢別相談割合



## (参考資料) 相談事例

### ○ お試しの定期購入

#### (相談概要)

スマホからネット通販でしわ取りクリームを注文し、クレジット決済をした。1回目の1本を使い終わらないうちに2回目の商品3本19,000円の商品が届いた。定期購入とはわからなかった。2回目の3本は未使用。事業者に解約のために電話をかけるが繋がらない。

#### (処理結果)

センターで事業者のスマホ画面を確認し、スクロールしないと最終確認画面がわからず、販売条件が容易にわからない可能性があり、定期購入と認識できないこと、消費者には必ずつながる電話番号を表示すべきである旨、事業者に伝えた。

事業者からは、2回目の3本の商品が元払いで返送されたことが確認できれば、2回目の請求は取り下げるとの回答を得た。

### ○ SNSをきっかけとしたトラブル

#### (相談概要)

マッチングアプリでカップルになった相手からSNSでのやり取りに移行して、仮想通貨の投資を勧められ、指定されたアプリに各種個人情報を登録した。当初は6万円ほどの利益があり、入金されていた。その後「400万円を受け取るには61万円が必要と言われ、同額を支払った。契約書等は一切交付されておらず、相手方の連絡先等も不明。返金希望。

#### (処理結果)

同種事例について情報提供し、注意喚起した。SNS上の氏名しかわからない場合は相手方の特定ができないため、情報商材弁護団につないでも受任に至らないケースもあることを説明したところ、今回は返金をあきらめ、同種被害を防ぐための情報提供とするとのこと。

### ○ 脱毛エステ等に係る解約等トラブル

#### (相談概要)

1年前に28万円で契約し、15回中5回施術を受け、契約残期間は後5箇月。4箇月前に解約のメールを送るが返信はなく電話も通じない。当該事業者のHPも開かない。同事業者は経営が悪化しているとのことであり、解約手続きを進め返金してほしい。

#### (処理結果)

当該エステ事業者の現状について情報提供。念のため、記録に残る形で解約通知文書を送付しておくよう助言。

## II 令和4年度の施策概要

### 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

##### ① 中学生に対する消費者教育

ア 中学校消費者教育教材作成チームを設置し、中学生向け教材を作成し、中学校へ周知するとともに、府ホームページを通じた情報提供

- ・ 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
- ・ カードで学ぶ契約
- ・ ひなちゃんとクレジットカード



##### イ 先進校等の授業事例の紹介

- ・ 南丹市立園部中学校
- ・ 京田辺市立大住中学校

##### ウ 他団体作成の教材紹介

##### ② 高校生に対する消費者教育

ア 高等学校教員向け消費者教育教員講座の開催

高等学校の教員等を対象に、出前講座を実施

令和4年6月28日（参加者36名）、8月3日（参加者70名）

##### イ 若年者向け啓発コンテンツの作成

若年者によくあるトラブル事例等を掲載したリーフレット「あま〜い誘いにご用心！」を府内高校2年生に、若年者専用の相談窓口を記載した啓発カードを作成し、府内高校3年生に配布



啓発カード

##### ③ 大学生・専門学校生・就業者等に対する消費者教育

**ア 消費生活相談員等による学校、大学、地域等への出前講座**

学校等へ働きかけ、消費生活相談員や外部講師を派遣し、消費者トラブルの対処方法や消費者の役割などを内容とする出前講座を実施

(単位：回、人)

区 分	2年度		3年度		4年度	
	回数	受講者数	回数	受講者数	回数	受講者数
小・中・高校・大学等	72	3,269	72	4,677	79	6,552
成人	62	792	51	1,319	67	1,294
うち、高齢者	17	196	22	475	29	511
計	134	4,061	123	5,996	146	7,846

**イ 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**

「あま〜い誘いにご用心！」を作成し、府内の大学や専門学校、フリースクールに配布、20歳を祝う記念行事でも配布

**④ 大学生が実施する消費者教育の取組支援**

**ア 若者世代に消費者教育を普及する大学生のコンシューマーボランティアを養成**

区 分	2年度	3年度	4年度
新規登録者数(人)	26	12	22

大学在籍者 53人 (令和5年3月末現在)

**イ 大学生による出前講座等の実施**

○ 大学生向け

大学生のコンシューマーボランティアが、大学生等を対象とした消費生活講座を実施、SNS発信

○ 子ども向け

大学生のコンシューマーボランティアが、小学生を対象とした食品ロス削減や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)を実施。

区 分	2年度	3年度	4年度
大学生向け出前講座(回)	2	3	4
子ども向け出前講座(回)	0	0※	7
計	3	3	11

※コロナ感染拡大防止の観点から、出前講座の対面実施は中止し、啓発動画を作成

**(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**

**① 高齢者等地域見守りネットワークの構築・活動支援**

**ア 市町村における消費者安全確保地域協議会の設置支援**

市町村における消費者安全確保地域協議会の設置促進のため、市町村へのヒアリングを実施

- ・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）

#### イ 市町村が設置する高齢者等見守りネットワークへの活動支援

市町村の福祉部局等において構築される高齢者等の見守りネットワークに、消費者被害防止の機能が付加されるよう働きかけ、地域の実情に沿った見守り活動を支援

- ・市町村における高齢者等地域見守りネットワーク構築数 10件

### ② 暮らしの安心・安全ネットワークの活動

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情報の共有を図りながら、連携・協働して、府内の各地域において「見守り」や「声かけ」運動を実施した。（平成29年に京都府消費者安全確保地域協議会として位置づけ。）

また、各広域振興局管内及び乙訓地域に「地域暮らしの安心・安全ネットワーク」を設立し、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。

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	58	60	35	30	21	17

#### ア 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 30回発信）
- ・ホームページ「暮らしの情報ひろば」

#### イ センターとネットワーク団体の共催等による講座等 9団体 15回

団体	講座	開催日
京都市 (特非)コンシューマーズ京都	消費者月間行事 第53回京都消費者大会 「若者の未来を考える！18歳から狙われる消費者被害」	5月29日
京都市 (特非)コンシューマーズ京都 京都生活協同組合	消費者カパワーアップセミナー（第1期）	9月29日
	消費者カパワーアップセミナー（第2期）	12月22、23日
(特非)京都消費生活有資格者の会 京都市	「デジタルが苦手でも大丈夫、スマホ・ネット活用講座」 ～トラブルを予防し楽しく有効に使うために正しく知っておきたいこと～	1月29日

(特非)京都消費者契約ネットワーク (特非)コンシューマーズ京都 (特非)消費者支援機構関西 京都府生活協同組合連合会	2022年度京都消費者問題セミナー その誘い だいじょうぶ？ ～18歳、19歳が狙われる！一人で悩ま ず相談しよう～	12月3日
(公社)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	成年年齢引き下げから半年 ネット 取引・デジプラなんでも110番 ～アプリストア、フリマアプリ、ネット通販、SNS、 旅行・飲食店予約、デリバリーなどなど～	10月1、2、8、 9、15、16、22、 23日
(特非)日本ファイナンシャル・プラ ンナーズ協会京都支部 京都府金融広報委員会	2022FPの日 in 京都 京都金融経済 講演会	11月12日

### ウ 消費生活パネル展示・ブース出展

場 所	期 間
乙訓地域総務室ロビー	令和4年5月2日～5月31日、10月3日～10月31日
府庁2号館展示スペース	令和4年5月11日～5月18日、10月5日～10月6日

### ③ 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に、専門研修を実施

区 分	2年度 ※	3年度 ※	4年度	※ その他、DVDを 作成し配布（1回）
研修実施回数（回）	8	16	6	
研修参加人数（人）	209	350	178	

### ④ ボランティア・民生児童委員等による見守り活動の強化

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、定期的な見守りや声かけ活動を支援

#### 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

高齢者等を訪問する団体等と連携して見守り活動を実施

- ・民生児童委員協議会等と連携した啓発資材配付による見守り

23市町村へ54,450部配付

#### イ 暮らしの安心推進員による地域見守り事業

平成18年度から、暮らしの安心推進員を養成し、地域の消費生活リーダーとして、声かけを通じ、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ている。平成22年度からは、食品表示の監視業務を担う「食品表示チーム」を設置し、平成25年度からJA女性部が団体として推進員活動に参加している。

区 分	2年度	3年度	4年度
啓発資材等を活用した見守り活動の実施（人）	80	69	64

ウ コンシューマーボランティア（旧「くらしのシニアリーダー」）

地域に密着した消費者啓発及び見守り活動、京都府が開催する 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

- ・登録者数 40名
- ・養成研修 令和4年6月30日（ステップアップ研修を兼ねて開催）

⑤ 二次被害防止架電

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	2年度	3年度	4年度
架電件数	77	100	88
実対象人員（人）	77	99	88
二次被害発生件数	0	0	1

（3）ネット取引被害の防止

① ネット適正表示対策（ネットパトロール）

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

令和4年度

- 委託先から法令違反（疑い）として報告を受けた件数 32件
- 指導件数 0件

② ネット取引対策チームの活用

市町村等の消費生活行政担当者、消費生活相談員等を対象に、インターネット・電子商取引関連分野での消費者問題について研修を実施

③ インターネット取引をテーマにした出前講座

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

- ・ネットトラブル講座 4年度 38講座

④ 電子メール消費生活相談の実施

- ・相談件数 4年度 100件（3年度 52件）

⑤ SNS等を活用した情報発信

- ・平成28年6月からTwitter及びFacebook、平成29年12月からInstagram及びLINE公式アカウントで消費者問題等の情報を発信（4年度 発信数 345件）
- ・令和4年度からTwitter及びFacebook、Instagram、LINE公式アカウントで消費生活に関わる様々な切り口やテーマの情報を発信（4年度 発信数 57件）

## 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

消費者被害の未然防止を図るため、高齢者をはじめ多くの府民に未然防止等のための情報を提供

- ・推進員だより (年2回発行)
- ・「188」啓発資材の作成・配布 (ボールペンほか)

### (2) 若年者向け消費相談窓口の設置

令和4年4月1日から成年年齢が18歳に引き下げられ、消費者トラブルに巻き込まれる若年者の増加が危惧されたことから、トラブルの早期解決を図る若年者向けの専用相談窓口を設置

#### ① 「若年消費者ホットダイヤル」の新設

令和4年3月1日開設 3年度：2件、4年度：10件



#### ② SNS 経由「Under22 消費生活相談窓口」の新設

気軽に相談できるよう、SNS を活用した相談窓口を設置  
令和4年3月1日開設 3年度：0件、4年度：4件



#### ③ 大学生協における消費生活相談窓口の設置

大学生協 (9生協10大学) のある各大学に設置

令和4年10月設置

生協職員には事前学習を実施

具体的な相談や府センターに繋いだ案件はなし

### (3) 市町村の相談体制支援等

#### ① 消費生活センター等への支援の充実

##### ア 研修会の開催

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

#### 【令和4年度 研修会等実績】

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 (電気通信事業、アフィリエイト広告、ネット通販、など)	年4回(各回半日) 延べ 141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 (EC・電子決済等)	年1回 延べ 70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11回(各回半日) 延べ 261人参加
苦情処理研究会	・迷惑メール、高齢者対策、オンランゲーム、改正特商法解説、靈感商法等、など	年2回(各回半日) 延べ 88人参加

## イ 市町村との情報共有

電子掲示板※を活用し、府と市町村間で、緊急情報や地域情報等について情報を共有

※ Microsoft Teams 及び One Drive (3年度～)

区 分	2年度	3年度	4年度
情報提供件数	301	321	323

## ウ 指定消費生活相談員の拡充

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

## ② 消費者問題解決力の強化

### ア 消費者あんしんチーム

複雑化・困難化する消費生活相談に係る円滑な解決を図るための府や市町村の職員・相談員と弁護士によるチーム

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。相談員による処理が困難な事案については、弁護士によるあっせん案を提示

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、アフィリエイトに知識を有する者をチーム構成員として増員

#### 【活動実績】

(単位：件数)

区分	ホットライン(助言)	弁護士相談	巡回訪問(回数)	あっせん会議
2年度	260	265	28	0
3年度	298	224	27	0
4年度	338	226	27	0

## イ 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	2年度	3年度	4年度
法律相談件数	15	17	16
法律相談会の箇所数(回数)※	6(10)	6(11)	6(11)

※ 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

## ウ 商品テスト

区分	消費生活相談に伴うテスト			
	件数	検査機関	回数	対象物品等
元年度	11	消費生活安全センター	8	被服等
		国民生活センター	3	さくらえび 給油ポンプ
2年度	3	消費生活安全センター	3	成人用紙おむつ 婦人用上着 婦人用ズボン
3年度	0	—	0	
4年度	0	—	0	

## エ 府内消費生活相談体制等有識者会議の設置

府及び府内市町村等が相談体制に係る課題を共有し、府内どこでも質の高い相談や救済が受けられるよう、それぞれの役割や府の支援等について検討するため、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17日 第1回会議開催

府内全市町村等に対してヒアリングを実施

### ③ 消費生活相談員の認知度向上、魅力発信事業の実施

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ため、note「相談員の部屋」を開設。4年度は41回発信

### ④ 相談員資格取得応援事業の実施

- ・消費生活相談員担い手確保事業（消費者庁）の周知
- ・資格試験受験者の学習サークルの設置やメールによる学習相談等により受験者を支援

## （４）取引の適正化の推進

### ① 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（条例）に基づく指導

区分	指導件数	内 訳
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
3年度	8(2)	排水柵清掃、電気小売 各2件 水道工事 2件、学習教材、アナログ回線戻し 各1件
4年度	4	電気小売 各3件、 アナログ回線戻し 1件

※指導件数内の( )内は条例に基づく勧告

**特商法に基づく行政処分**

区分	処分内容	内 訳
4年度	指示	排水桝洗浄、補修及び床下工事等（訪問販売）

**② 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**

（単位：件数）

区 分	2年度	3年度	4年度
措置命令	0	0	0
行政指導	8	15	12

**③ ネット適正表示対策（ネットパトロール）【1（3）①P15～掲載】**

**④ 悪質商法・不当表示通報サイトの開設**

・通報件数 4年度 13件（3年度 16件）

（主な内容）・有名通販サイトと同じ名前だったが、実際は別サイトだった。

・コインパーキングの利用料が看板表示と異なっていた。

**⑤ 事業者団体等と連携したコンプライアンス向上のための取組**

事業者団体等と連携し、コンプライアンス講習の実施や、啓発・調査など、法令に対する理解促進と法令遵守の意識向上を図るための取り組みを実施

コンプライアンス講習、啓発等実施数 4年度 13回

（講習会等実施団体）

- ・新聞公正取引協議会京阪神地区協議会京滋事務局 7回
- ・近畿地区不動産公正取引協議会 2回
- ・京都ブランド名産品公正取引協議会 1回
- ・全国家庭電気製品公正取引協議会京都府支部 1回
- ・全国ドレッシング類公正取引協議会 1回
- ・事業者向け食品表示講習会 1回

**⑥ 業界団体と連携した適正価格・適正工法等の推進**

・業界団体（管工事、鍵交換等）と連携し、適正価格・工法等に係るセカンドオピニオンを生かした指導等の実施

指導実績は該当なし

**⑦ その他消費者関連法に基づく立入検査**

**ア 割賦販売法に基づく前払い式特定取引事業者への立入検査**

区 分	2年度	3年度	4年度
府内事業者数	2	2	2
検査事業者数	0	1	0

イ 家庭用品品質表示法に基づく立入検査

区 分	2年度	3年度	4年度
検査店舗数	6	7	19

※ 府内市検査数を含む。

家庭用品（繊維製品、合成樹脂加工品、電気機械器具、雑貨工業品）に係る品質表示事項の適正表示に係る検査を実施

ウ 消費生活用製品安全法に基づく立入検査

区 分	2年度	3年度	4年度
検査店舗数	5	5	9

※ 府内市検査数を含む。

一般消費者に特に危害を及ぼすおそれがある製品を「特定製品」（10種類）、「特別特定製品」（4種類）、「特定保守製品」（9種類）と定め、それら製品に係る検査を実施

### 3 消費者教育の推進

#### (1) 消費者教育の機会拡大

【1 (1) P11～掲載】

#### (2) 消費者教育の担い手養成・支援等

【1 (1) ④、(2) P12～掲載】

#### (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

##### ① 若年者と事業者の意見交換会の実施

若年者がエシカル消費の取組について学び、事業者と相互の意見交換会を実施

区分	2年度	3年度	4年度
開催数(回)	0(※)	1	1

※ 新型コロナウイルス感染症の影響により中止

(4年度)

- ・日時 令和4年9月14日
- ・参加企業 株式会社ビオスタイル
- ・参加者 大学生のコンシューマーボランティア 14名

##### ② 京都エシカルネットワークの活動

公正で持続可能な社会の実現のための環境を醸成するため、消費者団体、事業者団体をはじめとする関係団体、行政関係機関等が連携してエシカル消費を普及する「京都エシカル消費推進ネットワーク」と協働して、啓発活動を実施

##### ア 考えよう！消費者としてできること！気を付けること

- ・日時 令和4年10月23日 10:00～17:00
- ・場所 イオンモール高の原 平安コート
- ・内容 パネル展示
- ・参加者 170名



#### 4 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		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	%	—	調査中	—	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)
(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	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	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	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	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	59.4	79.2	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	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	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	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	%	—	調査中	—	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。
(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	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	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	エンカル消費に係る動画視聴・イベント参加者数	回・人	392	1,736	86.8	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

## 5 その他

### (1) 地方消費者行政強化交付金の活用実績

(単位:千円)

区分	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
京都府	28,429	29,294	25,662	66,020	56,978	38,583	51,295	43,823	65,007	46,064	32,568	36,935	31,031	36,916
市町村	28,257	94,184	121,293	131,288	71,924	57,152	57,848	59,254	60,012	42,040	33,196	32,096	36,627	33,455
計	56,686	123,478	146,955	197,308	128,902	95,735	109,143	103,077	125,019	88,104	65,764	69,031	67,658	70,371

[国制度]

- ※平成 20 年度補正予算～平成 26 年度当初予算 地方消費者行政活性化基金
- ※平成 26 年度補正予算～平成 29 年度補正予算 地方消費者行政推進交付金に移行
- ※平成 30 年度当初予算～ 地方消費者行政強化交付金に移行

#### 【基金・交付金の主な成果】

(地方消費者行政強化作戦 2020 政策目標ごとの現状(令和 4 年 4 月 1 日時点) より)

- ・消費生活センター設置市区町村の都道府県内人口カバー率 96%
- ・消費生活相談員の配置市区町村の都道府県内人口カバー率 99%
- ・相談員の資格保有率 80%
- ・相談員の研修参加率 88%

### (2) 京都府くらしの安心・安全推進本部

京都府の全部局が緊密に連携し、京都府内の消費生活における被害の発生又は拡大を防止するための取組を総合的かつ円滑に推進するため設置(平成 22 年 1 月)

<構成>本部長:知事 副本部長:副知事

委員:各広域振興局長、各部局長、教育長、警察本部長

<所管事務>消費生活の安全確保のための施策の推進

消費者事故情報への対応

消費者あんしんチーム

<部会>推進本部の下に「食の安心・安全部会」「消費生活の安心・安全部会」を設置

<活動状況>重大事故等の庁内関係部局情報共有、情報伝達訓練

### (3) 消費生活協同組合指導検査

区分	2 年度	3 年度	4 年度
府所管組合数	21	21	21
検査実施組合数	5	6	6

### (4) 災害時における生活必需品等確保体制の確立

「災害時における応急物資供給等に関する協定」を締結。災害発生時に、飲料水やカップ麺、粉ミルク、下着などを円滑に供給できる体制を整備

<協定締結事業者>

京都府農業協同組合中央会、京都府生活協同組合連合会、スーパー、百貨店、コンビニエンスストア、任意団体等 20 団体

# 「若者の未来を考える！ 18歳から狙われる消費者被害」

令和4年4月からの成年年齢の引下げにより、18歳から親の同意を得ずに様々な契約ができるようになりました。これまでも、成人になると消費者トラブルに関する相談件数が増加する傾向にありましたが、成年年齢の引下げで、18歳・19歳の消費者トラブルの増加が危惧されています。

新型コロナウイルス感染症の影響で、人と人の関わりが希薄になっている昨今、孤独の中で将来に不安を感じる若年者の心理につけ込むトラブルの増加も懸念されます。

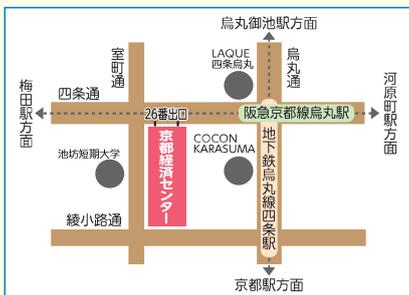
消費者トラブルに巻き込まれないよう、若年者自身がどのようなことに注意すればよいのか、また周りの大人たちはどのように見守ればよいのか、成年を迎えた若年者の未来について、講演とパネルディスカッションを通して考えます。

## 日時

令和4年 **5月29日** 日  
午後2時30分～午後4時30分（開場 午後2時）

## 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番地



- 京都市営地下鉄烏丸線  
「四条駅」北改札出て
- 阪急電車京都線  
「烏丸駅」西改札口出て  
26番出口直結
- 京都市営バス  
「四条烏丸」徒歩すぐ

## 参加方法

### ① 会場定員

**50名**（先着順）

**参加費  
無料**

### ② Zoomウェビナーにてオンラインでの参加

- 申込時に記載されたアドレス宛てに招待用のURLを送信します。
- 通信料は参加者負担となります。
- スマートフォンからの参加で Wi-Fi 等を利用しない場合、通信料金がかさむ場合がありますのでご注意ください。

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、会場には十分な広さを確保していますが、参加の際には、マスクを着用するなど咳エチケット等を心がけていただき、当日に咳や発熱などの症状がある場合は参加を御遠慮いただきますようお願いいたします。

## 【講演】

### 「18歳成年時代に必要なこと —消費者法教育の意義と展望—」

たかしまひでひろ

**高嶋英弘 氏**

（京都産業大学法学部教授、  
NPO 法人京都消費者契約  
ネットワーク理事）



## 【パネルディスカッション】

### 「消費者教育と若者の未来」 を考えよう！

パネラーに大学生や親世代、そして先進的に消費者教育を進めておられる高等学校の先生にご登壇いただき、高嶋氏のファシリテートで内容を深めます。

## 参加申込み

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、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）



## 申し込み期間：

**5月1日（日）～5月25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）

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.seikyou.ac.jp ホームページ：https://consumers-kyoto.net/

# 「だまされないうちが消費者になるために」

## 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

### 内 容

- 15:00～ 開演・あいさつ
- 15:05～ 京都府消費生活相談事例報告 京都府消費生活相談員
- 15:25～ 休憩
- 15:35～ 消費者心理講座「なぜ、だまされる？」  
立正大学心理学部教授 西田 公昭 氏

### 講 師 プ ロ フ ィ ー ル

1960年徳島県生まれ。立正大学心理学部教授、博士(社会学)  
1984年関西大学社会学部卒業、1991年静岡県立大学助手、  
1994年スタンフォード大学客員研究員、2003年静岡県立大学准教授を経て現職  
心理学研究の第一人者として、新聞やテレビなどのマスメディアでも活躍

### 講 演 内 容

自分は騙されないと思っている人ほど騙されてしまうとよく聞きますが、なぜ騙されてしまうのか。消費者として騙されないための心得や、身近な人達を見守るためにどのように伝えればよいのかを学びます。

【日 時】

令和4年 **6月30日 (木)**  
15:00 ~ 16:50

参加費無料

どなたでも  
参加可能

### 【会 場】

京都経済センター3階（会議室3-F 定員50名：先着順）  
& オンライン（zoomウェビナー）

### 【参加方法】

裏面によりお申し込みください。申込フォーム、メール、  
FAXでお申し込み可能です。【6月24日（金）〆切】

### 京都府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(社会人向け)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。

## 特定商取引法に基づく行政処分(指示)について

～高齢者宅を訪れ「近くに来たから」等と告げ排水枘洗浄等を行う訪問販売業者に対し～

京都府では、排水枘洗浄、補修及び床下の補修等を行っている訪問販売業者「西日本水道」（向日市）に対し、特定商取引に関する法律（以下「法」という。）第7条第1項の規定により、2月14日に行政処分（指示）を行いましたので、お知らせします。

### 1 事業者の概要

- (1) 名称 西日本水道（個人事業）
- (2) 代表者 たけなか しょうや 竹中 翔弥
- (3) 所在地 向日市鶏冠井町東井戸10番地の2
- (4) 設立 令和3年2月1日
- (5) 取引類型 訪問販売
- (6) 取扱役務 排水枘洗浄、補修及び床下の補修工事等（以下「本件役務」という。）

### 2 取引の概要

西日本水道は、京都府内に拠点を置き、少なくとも令和3年2月から令和4年10月までの間、主に府内の高齢者宅を訪問し、本件役務提供契約について勧誘の上、契約を締結していた。

### 3 処分日 令和5年2月14日

### 4 行政処分（指示）の内容

以下5の行為は、消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律（令和3年法律第72号）による改正前の特定商取引法（以下「旧法」という。）及び法に違反するものであることから、今回の違反行為の発生原因について、調査分析の上、検証し、再発防止策を講じ、コンプライアンス体制を構築し、当該再発防止策及びコンプライアンス体制について、令和5年3月13日までに京都府知事まで報告することを指示。

### 5 行政処分（指示）の原因となる事実

#### (1) 氏名等の明示義務違反（旧法第3条及び特定商取引法第3条）

旧法及び法に規定する訪問販売をしようとするとき、「排水が詰まったら大変だから点検しましょうか。」「下水道の点検をさせていただきます。」「近所で工事をしているのでついでに排水管を見ましょうか。」等と告げるのみで、その勧誘に先立って、その相手方に対し、事業者の名称、本件役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る役務の種類を明らかにしていなかった。

#### (2) 書面の交付義務に違反する行為（記載不備）（旧法第5条第1項及び特定商取引法第5条第1項）

少なくとも令和3年2月から令和4年10月までの間、消費者宅において、本件役務提供契約の締結をした時、その役務提供契約の内容を明かにする書面に、本件役務提供契約の締結をした者の氏名が欠落した契約書面及び役務の内容の詳細等が記載されていない契約書面を交付していた。

（次頁あり）

## 6 勧誘事例

別紙のとおり

## 7 京都府内の相談状況等

### (1) 相談件数

令和2年度	令和3年度	令和4年度
3件	24件	10件

### (2) 被害状況（本府の調査により入手した契約書等により集計）

#### ア 契約者の年齢層

- ・ 70歳以上の高齢者が全体の約76%（最高齢：96歳）
- ・ 契約者の平均年齢は74歳

#### イ 契約金額

- ・ 最も高い契約金額は3,850千円
- ・ 平均契約金額は約67千円

#### ウ 被害の発生地域

- ・ 京都市内が全体の約87%

### 【関連法令】

#### ○特定商取引に関する法律（「旧法」についても当該条文は同じ）

（定義）

第二条 この章及び第五十八条の十八第一項において「訪問販売」とは、次に掲げるものをいう。

- 一 販売業者又は役務の提供の事業を営む者（以下「役務提供事業者」という。）が営業所、代理店その他の主務省令で定める場所（以下「営業所等」という。）以外の場所において、売買契約の申込みを受け、若しくは売買契約を締結して行う商品若しくは特定権利の販売又は役務を有償で提供する契約（以下「役務提供契約」という。）の申込みを受け、若しくは役務提供契約を締結して行う役務の提供

（氏名等の明示）

第三条 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売をしようとするときは、その勧誘に先立って、その相手方に対し、販売業者又は役務提供事業者の氏名又は名称、売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る商品若しくは権利又は役務の種類を明らかにしなければならない。

（書面の交付）

第五条 販売業者又は役務提供事業者は、次の各号のいずれかに該当するときは、次項に規定する場合を除き、遅滞なく（前条ただし書に規定する場合に該当するときは、直ちに）、主務省令で定めるところにより、同条各号の次項（同条第五号の事項については、売買契約又は役務提供契約の解除に関する事項に限る。）についてその売買契約又は役務提供契約の内容を明らかにする書面を購入者又は役務の提供を受ける者に交付しなければならない。

- 一 営業所等以外の場所において、商品若しくは特定権利につき売買契約を締結したとき又は役務につき役務提供契約を締結したとき（営業所等において特定顧客以外の顧客から申込みを受け、営業者等以外の場所において売買契約又は役務提供契約を締結したときを除く。）。

（指示等）

第七条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務提供事業者に対し、当該違反又は当該行為の是正のための措置、購入者又は役務の提供を受ける者の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべきことを指示することができる。

一～五（省略）

2 主務大臣は、前項の規定による指示をしたときは、その旨を公表しなければならない。

### 【本報道発表に関するお問合せ】

府民環境部消費生活安全センター長 大槻 TEL 075-671-0030  
課長補佐兼係長 西 TEL 075-671-0030

## 勧誘事例

## 【事例 1】

令和3年2月から令和4年10月までの間に、西日本水道の従業員Aは、消費者宅X宅のチャイムを鳴らし、Xが玄関扉を開けて玄関先の敷地に出たところ、「下水道の点検をさせていただきます。」等と訪問の用件を告げた。Xは、下水道の点検と言われたので行政関係の業者が回って点検しているのかと思い快諾したところ、Aは、枡の蓋を開けて中を確認して、いきなり「枡の中にヒビが入って穴があいている。このまま放っておくと大変なことになりますよ。このまま修理せずに次に新しくしようと思ったら、■■万円かかりますよ。」等とXに告げて、排水枡の補修役務契約を勧誘し、不安な気持ちになったXはAに言われるまま契約書に署名、押印をした。

## 【事例 2】

令和3年2月から令和4年10月までの間に、西日本水道の従業員Bは、消費者Y宅のチャイムを鳴らし、Yが玄関扉を開けて玄関先に出たところ、「近所で工事をしているので、ついでに排水管を見ましましょうか。」等と訪問の用件を告げた。Yは、近所で工事をしているので各家に声をかけて回り、点検をしているものと思い点検を快諾した。Bは、玄関先の排水枡の中を確認した後、マンホールの中を指して、「ここの2カ所はマンホールにヒビが入っています。このままだと排水枡に穴があいている状態ですから放っておくと大変なことになります。工事が必要ですが、しまししょうか。」等と告げた。Yは、作業員が点検と言っていたのに、その結果、枡に穴があいている状態と聞き、このまま放っておくと穴が大きくなって大変なことになると思い気が動転して排水枡の補修工事の役務契約を締結した。

Bが交付した契約書には「排水マス補修 1マス■万円、排水マス補修 1マス▲万円」と記載されているだけで、補修工事の具体的な内容は記載されていなかった。同じような排水枡を2カ所補修工事を行っているのに金額が異なり、どの排水枡にどのような補修をしたのか等、施工内容の詳細が記載されていない契約書をYに交付していた。

## 学生ボランティア 「食品ロス削減講座」 始めます ～京都市内の児童館で子ども向け出前講座を3月2日（木）に開催～

- 京都府では、若年世代への消費者教育を推進するため、「京都府コンシューマーボランティア」の大学生が講師となる出前講座を実施しています。
- この度「食品ロス削減のために消費者としてできること」をテーマに、今年度大学生自らが開発した教材を用いた出前講座を行いますので、当日の取材をお願いします。

### 1 日 時

令和5年3月2日（木） 16：00～16：30

### 2 場 所

京都市今熊野児童館（京都市東山区今熊野日吉町 48-34）

### 3 対 象

小学生 30名程度

※今年度から「児童館 de フードドライブ」事業を実施している京都市今熊野児童館の協力により開催

### 4 内 容

テーマ「食品ロス削減のために消費者としてできること」

華頂短期大学・堀出雅人准教授<sup>ほりでまさと</sup>の監修で大学生が自ら制作した教材（パネルシアター（絵人形劇）形式）を用いて、食品ロスを減らす買い物や食品の整理整頓方法等について学習する講座を実施（当日は堀出准教授も参加予定です）

#### <使用教材>

- ・特殊な白い布で覆ったパネルボードの上にイラスト（絵人形）を貼ったり動かしたりして物語を展開する人形劇を通して、食品ロスの現状、買い物や整理整頓方法のコツ等について学習します。
- ・小学生が主人公となるオリジナルストーリーを大学生が創作し、カラフルなイラストと分かりやすい台詞で子どもが楽しみながら学べるよう工夫しました。

### 5 そ の 他

- ・当日は京都府コンシューマーボランティアの大学生5名程度が参加します。なお、終了後インタビューの機会を設けます。
- ・小学生が映り込む写真や映像を使用する場合は、許可が必要になりますので、京都府消費生活安全センター（TEL：075-671-0030）まで、必ずご連絡をお願いします。（保護者への確認に10日間程度必要になることがあります）
- ・今年3月には亀岡市内の小学校で京都府コンシューマーボランティアによる「ネットトラブル防止講座」を予定しています。（詳細は別途お知らせします）



（教材開発・制作会議の様子）

**(参考) 京都府コンシューマーボランティア**

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。大学生のボランティアにおいては、若年世代への消費者教育を推進するために、大学生自身が講師となる出前講座等の消費者教育活動を実施している。

(令和5年1月末現在の登録者数：53名)

《令和4年度の活動実績》

- ・子ども向け出前講座（ネットトラブル防止）4回
- ・大学生向け出前講座（消費者トラブル、エシカル消費）2回

**【本報道発表に関するお問合せ】**

京都府消費生活安全センター

センター長 大槻

副センター長 三輪（電話 075-671-0030）



## 大学生が小学校でネットトラブル対策の授業 ～「大学生と学ぶ！ネットトラブル防止講座」を3月16日に開催～

- 京都府では、若年世代への消費者教育を推進するため、「京都府コンシューマーボランティア」の大学生による出前講座を実施しています。
- 3月16日（木）、亀岡市立城西小学校において、ゲーム課金やSNS等の危険性を「すごろく」で教える出前講座を行いますので、当日の取材をお願いします。

### 1 日 時

令和5年3月16日（木） 13：35～15：10

〔第5校時 13：35～14：20〕  
〔第6校時 14：25～15：10〕

### 2 場 所

亀岡市立城西小学校（亀岡市余部町前川原 46 番地）

### 3 対 象

小学生4年生 30名学級×2学級

※当日、大学生ボランティア3名（同志社大学）が講師として参加します。

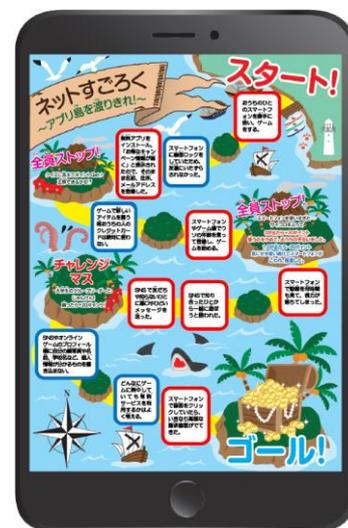
（本活動のアドバイザーである華頂短期大学・堀出雅人准教授も参加します）

（すごろく盤）

### 4 内 容

スマホでのゲームやSNS等を使う際の危険性を題材にした「すごろく」を使い、遊びながら、子ども達がインターネットトラブルに巻き込まれないための方法を教える講座です。

（過去の出前講座の様子）



### 5 取材について

- ・終了後、小学生及び大学生にインタビュー可能です。
- ・小学生については、顔を判別できない写真（後ろ姿等）は撮影可能です。また、その写真を使用する場合は、小学校による事前の確認が必要です。
- ・取材いただける場合は、前日までに問い合わせ先にご連絡をお願いします。

**(参考) 京都府コンシューマーボランティア**

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。大学生のボランティアにおいては、若年世代への消費者教育を推進するために、大学生自身が講師となる出前講座等の消費者教育活動を実施している。

(令和5年2月末現在の登録者数：53名)

《令和4年度の活動実績》

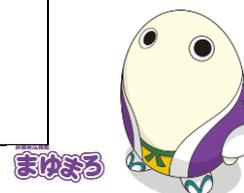
- ・子ども向け出前講座（ネットトラブル防止）4回、（食品ロス）1回
- ・大学生向け出前講座（消費者トラブル、エシカル消費）2回

**【本報道発表に関するお問合せ】**

京都府消費生活安全センター

センター長 大槻

副センター長 三輪（電話 075-671-0030）



## 6 消費者相談体制（令和5年4月現在）

### （1）消費者ホットライン

消費者が最も身近な消費生活相談窓口で電話による相談ができるよう、消費者庁が全国共通のダイヤルを設定。消費者の発信地域に応じて接続先を振り分け、地域の消費生活相談窓口に接続。

電話番号 「局番なし 188（いやや）」

### （2）京都府の相談体制

#### ○京都府消費生活安全センター

内 容	電話・FAX番号	開館日・時間
消費生活相談	TEL(075)671-0004 FAX(075)671-0016	月曜日～金曜日（年末年始・祝日除く） 9:00～16:00
若年消費者ほっとダイヤル	TEL(075)671-0044	月曜日～金曜日（年末年始・祝日除く） 9:00～17:00
インターネット消費生活相談	WEB フォームで入力	24時間受付
Under22 消費生活相談窓口	SNS 経由で相談	回答は、月曜日～金曜日（年末年始・祝日除く）9:00～17:00
留守録対応 （翌業務日以降に当センターから かけ直し）	（一般相談） (075)671-0004 （若年消費者ほっとダイヤル） (075)671-0044	土・日・及び祝・休日（年末年始除く） 10:00～16:00
インターネット・SNSの活用	LINEの簡易チャットボットによる対応 （Under22 消費生活相談窓口）	
	ホームページのFAQ （よくある消費者トラブルの事例やそれに対する助言）	

#### ○京都府各広域振興局

名 称	所 在 地	電話番号	相談受付時間
山城広域振興局 農商工連携・推進課	〒611-0021 宇治市宇治若森7の6	0774-21-2426	9:00～12:00 13:00～16:00
南丹広域振興局 農商工連携・推進課	〒621-0851 亀岡市荒塚町1-4-1	0771-23-4438	9:00～12:00 13:00～16:00
中丹広域振興局 農商工連携・推進課	〒625-0036 舞鶴市字浜2020番地	0773-62-2506	9:00～12:00 13:00～16:00
丹後広域振興局 農商工連携・推進課	〒627-8570 京丹後市峰山町丹波855	0772-62-4304	9:00～12:00 13:00～16:00

## ○市町村等消費生活相談体制

名 称	所 在 地	電話番号	相談受付時間
京都市消費生活総合センター	〒604-8588 京都市中京区西堀川通御池 下る西三坊堀川町 521 中京区総合庁舎 3 階	075-366-1319 (消費生活相談) 075-366-1316 (多重債務相談)	9:00～17:00 9:00～17:00
福知山市消費生活センター	〒620-8501 福知山市字内記 13 番地の 1	0773-24-7020	9:00～16:00
舞鶴市消費生活センター	〒625-8555 舞鶴市字北吸 1044 番地	0773-66-1006	8:30～17:00
綾部市消費生活センター	〒623-8501 綾部市若竹町 8 番地の 1	0773-42-4263	8:30～17:15
宇治市消費生活センター	〒611-8501 宇治市宇治琵琶 33 番地	0774-20-8796	9:00～12:00 13:00～16:00
宮津与謝消費生活センター (宮津市・伊根町・与謝野町)	〒626-8501 宮津市字柳縄手 345 番地の 1	0772-22-2127	9:00～12:00 13:00～16:00
亀岡市消費生活センター	〒621-8501 亀岡市安町野々神 8 番地	0771-25-5005	9:00～12:00 13:00～16:30
城陽市消費生活センター	〒610-0195 城陽市寺田東ノ口 16 番地、 17 番地	0774-56-4052	9:00～12:00 13:00～16:00
向日市消費生活センター	〒617-8665 向日市寺戸町中野 20 番地	075-931-8168	9:00～12:00 13:00～16:00
長岡京市消費生活センター	〒617-8501 長岡京市開田一丁目 1-1	075-955-3179	8:30～12:00 13:00～16:00 (月・水・木・金)
八幡市生活情報センター	〒614-8373 八幡市男山八望 3 番地 1 B51 棟 1F	075-983-8400	9:00～12:00 13:00～16:30
京田辺市消費生活センター	〒610-0393 京田辺市田辺 80	0774-63-1240	9:00～12:00 13:00～16:00
京丹後市消費生活センター	〒627-0012 京丹後市峰山町杉谷 691 番地	0772-62-6768	9:00～17:00
南丹市消費生活相談窓口	〒622-8651 南丹市園部町小桜町 47 番地	0771-68-0100	9:00～12:00 13:00～16:00 (月・火・金)
大山崎町消費生活相談窓口	〒618-8501 乙訓郡大山崎町字円明寺小 字夏目 3	075-956-2101	8:30～17:15
久御山町消費生活相談窓口	〒613-8585 久世郡久御山町島田ミヌ 38	075-631-9964 0774-45-3914	13:00～16:00 (木)
井手町消費生活相談窓口	〒610-0302 綴喜郡井手町大字井手小字 南玉水 67	0774-82-6168	13:00～16:00 (毎月第 1・3 月 巡回相談)
宇治田原町消費生活相談窓口	〒610-0289 綴喜郡宇治田原町大字立川 小字坂口 18-1	0774-88-6638	10:00～12:00 13:00～16:00 (毎月第 2 火)
京丹波町消費生活相談窓口	〒622-0292 船井郡京丹波町蒲生蒲生野 487 番地 1	0771-82-3803	9:30～16:00 (水・木)
相楽消費生活センター (木津川市・笠置町・和束町 ・精華町・南山城村)	〒610-0214 木津川市木津上戸 15 番地 相楽会館 1 階	0774-72-9955	9:00～12:00 13:00～16:00