

安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画

(答 申)

1 策定の趣旨

近年、経済社会の変化に伴い、消費者トラブルは複雑化・多様化・広域化し、府民の安心・安全を脅かす様々な問題が発生しています。

これらに的確に対応するとともに、府民の連携・協働の下で、安心・安全な消費生活を実現するため、平成17年12月に「安心・安全な消費生活の実現プラン」を策定し、施策を推進してきました。

今回、「消費生活の安定及び向上に関する条例」を全面的に改正した「京都府消費生活安全条例」を平成19年7月1日に施行し、同条例の規定に基づき消費生活施策を計画的に推進するため「安心・安全な消費生活の実現プラン」を見直し、当面する課題解決のため「安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画」を策定します。

2 現状と課題

(1) 消費生活を取り巻く現状

- ① 消費者を取り巻く環境は、IT化の進展、規制緩和の促進、経済の国際化等により、多種多様な商品及びサービスが現れ、生活の利便性が向上する一方、架空請求や悪質な住宅リフォーム、無料体験や点検を装った勧誘、不当な広告・表示等に見られるように消費者トラブルは悪質化しています。
- ② 消費者トラブルを年代別に見ると、高齢者では訪問販売によるふとん類や浄水器、住宅工事等に関するものが多く、また、次々販売や過量販売、資産を狙った利殖商法などが目立ちます。他方、若年層では大学生の間で拡がるマルチ商法や電話等で呼び出されるアポイントメントセールス、街頭でのキャッチセールス等による被害が他の年代より多く、携帯電話やパソコンの普及に伴い、高校生がトラブルに巻き込まれるケースも増加しています。
- ③ また、現在、消費者金融の利用者のうち、全国で230万人以上が多重債務に陥っているとされており、多重債務問題は深刻な社会問題として、その解決に向けた取組が重要となっています。
- ④ さらに、シュレッダーによる幼児の傷害事故、小型ガス湯沸かし器の不完全燃焼による死亡事故等、日常の生活の中で使用する製品に起因する事故も多発しています。
- ⑤ 国においては、平成16年の消費者基本法の制定や特定商取引法等の改正をはじめ、平成18年には消費生活用製品安全法や貸金業規制法の改正、さらに、平成19年6月には改正消費者契約法が施行され「消費者団体訴訟制度」が創設されるなど、消費者関連法の整備が進められています。
- ⑥ 京都府においては、「安心・安全な消費生活の実現プラン」に基づき、消費生活相談窓口の充実や「くらしの安心・安全ネットワーク」の構築を推進するとともに、新たな課題や法制度への的確に対応するため平成19年3月に条例を全面的に改正しました。

(2) 課 題

① 法律専門相談や多重債務の相談等、 消費生活の多様化に対応した総合相談窓口の充実

▷ 近年、消費者被害の内容は複雑化・多様化し、悪質商法の矛先が高齢者等の社会的弱者に向けられるなど、相談内容は深刻化しており、法律を活用した専門的な助言を必要とする相談が増加しています。

このため、平成18年度から毎週一回弁護士による専門相談の実施や広域振興局の相談員の増員を行い、府民が身近に相談できる消費生活相談窓口の充実を図ってきましたが、さらに、多重債務の相談など消費生活の総合相談窓口としての充実が必要となっています。

② 事業者と消費者との間の情報量や交渉力の格差の是正

▷ 消費者と事業者との間には、情報量や交渉力等に格差があります。

安心・安全な消費生活を実現するため、消費者が自立して、積極的に消費生活学習に取り組むことが重要であり、消費者の年齢やその他の特性に配慮した情報の発信が必要となっています。

③ 悪質事業者の指導強化、迅速な情報提供

▷ 消費者被害の未然・拡大防止、早期発見、迅速な救済を図るため、不当な取引行為を行った事業者の指導を強化し、悪質事業者名等を迅速に府民に提供することが重要となっています。

④ 事業者と消費者の交流・情報の共有化と 連携・協働による悪質事業者を排除する地域づくり

▷ 事業者と消費者との交流や情報の共有を促進し、府、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体の連携・協働の下で、消費生活の安定と向上に関する取組を促進するため「くらしの安心・安全ネットワーク」を構築し、取組の推進を図っています。

さらに、幅広く各種団体の参加を得て「地域安心力」を高め、被害の早期発見、未然防止を図り、悪質事業者を排除する地域づくりの推進が必要となっています。

⑤ 消費生活リーダーや地域で消費生活をサポートする人材の育成 身近な相談窓口である市町村職員の研修や情報交換等の支援強化

- ▷ 消費者がより身近なところで消費生活の相談ができるよう、市町村の相談窓口機能を強化するため、市町村消費生活行政担当職員の専門知識取得や消費生活相談員間の情報交換等が必要となっています。
- ▷ 高齢者等の社会的弱者に日常的に接している福祉関係者が、消費生活に関する基礎知識を身につけて、業務を通じてサポートを行われていますが、さらに、他の分野でも業務を通じて消費生活をサポートしていく人材の育成が必要となっています。
- ▷ 消費生活に関する基礎知識を身につけ、地域で身近な人への声かけ運動を通じて、消費生活情報を積極的に提供し、見守り活動を行うなど、地域で中心となって自発的に活動する消費生活リーダーの人材育成が必要となっています。

3 今後の施策展開の方向

(1) 消費生活の安心・安全を確保するため、 相談機能の充実及び悪質事業者指導の強化

- ① 身近に相談できる消費生活の総合相談窓口の充実を図ります。
- ② 暮らしに役立つ情報を迅速に発信します。
- ③ 府民の安心・安全を確保するため、悪質事業者指導や情報提供を行います。

(2) 暮らしの安心・安全ネットワーク事業の推進

消費者、事業者等との連携・協働の下、「地域安心力」を高める「暮らしの安心・安全ネットワーク事業」を推進します

(3) 人材育成等の支援の強化

安心・安全な消費生活の実現を目指し、市町村相談窓口の充実支援や地域でサポートする人材の育成等に努めます。

4 重点施策

(1) 消費生活の安心・安全を確保するため、相談機能の充実及び悪質事業者指導の強化

① 身近に相談できる消費生活の総合相談窓口の充実を図ります。

- ▷ 多重債務相談について、法律相談が受けにくい地域での弁護士相談を実施するほか、市町村や弁護士会、司法書士会等関係機関との連携を強化し、ネットワークシステムを構築します。【新規】
- ▷ くらしの相談、多重債務・ヤミ金融相談、架空請求110番、個人情報相談や週末(土・日)電話相談窓口の相談体制を強化するため、相談事例研究会や苦情処理研究会等の研修を充実します。
- ▷ 弁護士による専門相談を毎週一回実施します。
- ▷ 府内の各地域で府民がいつでも身近に相談できるよう、広域振興局と連携して市町村で受けた相談への助言や情報提供等を行い、市町村の消費生活相談窓口の充実を図るための支援を行います。
- ▷ 消費者被害の解決に向け、消費生活相談窓口での解決が困難な事案について、京都府消費生活審議会苦情・相談部会のあっせん・調停を活用します。【充実】

② くらしに役立つ情報を迅速に発信します。

- ▷ 消費者自らが契約に関することや金融・商品取引についてしっかりとした知識や対処法を身につける消費生活学習を支援するため、小・中学生の保護者向け出前講座の働きかけ、新成人や新入社員向け啓発活動など、年齢やその他の特性に応じた、学習機会や良質で迅速な情報の提供を行います。【充実】
- ▷ 製品事故情報や食品等の安心・安全に関する情報を迅速に提供し、消費者啓発や事業者への注意喚起を図ります。
- ▷ 教育委員会と連携し、効果的な消費者教育の推進方策を検討するとともに、京都府ホームページ「くらしの情報ひろば」内のKIDSサイトを充実し、学習教材として提供します。【充実】
- ▷ 消費者グループの育成・強化を図るため、自主的な学習活動を支援するコーディネーターの育成や専門講師を派遣する総合的な支援システムづくりを行います。【新規】

③ 府民の安心・安全を確保するため、悪質事業者指導や情報提供を行います。

- ▷ 府民の相談内容等を分析し、府民に悪質商法の手口やその対処法などを「消費者トラブル情報」として毎月提供します。【充実】
- ▷ 悪質事業者は、広域的に展開していることが多く、他府県等との情報交換・合同指導の実施等、連携して悪質事業者指導を強化するとともに、迅速に情報提供を行い悪質事業者を地域から排除する取組を推進します。【新規】
- ▷ 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の差止請求を行う適格消費者団体に対する消費生活相談情報の提供等の支援を行います。【新規】

(2) 暮らしの安心・安全ネットワーク事業の推進

消費者、事業者等との連携・協働の下、「地域安心力」を高める「暮らしの安心・安全ネットワーク事業」を推進します。

- ▷ 暮らしの安心・安全ネットワークの拡充を図るため、業界団体等や地域で活動する消費生活の学習グループ等地域の諸団体にも参加を働きかけるとともに、高齢者等への声かけ運動を行う「暮らしの安心見守り活動」等の取組を推進し、「地域安心力」を高め、悪質事業者を排除します。【充実】
- ▷ 暮らしの安心・安全ネットワーク参加団体等へ定期的に悪質商法の手口やその対処法等の啓発用資料の提供、電子媒体を活用した情報提供を行い、参加団体を通じた高齢者等へのきめ細かい啓発を推進します。
- ▷ 毎年10月の「暮らしの安心・安全推進月間」に暮らしの安心・安全ネットワーク参加団体と連携・協働して、消費生活講座や啓発活動等の取組を府内全域で展開します。
- ▷ 事業者団体等の協力を得て、消費者と事業者との「消費生活情報交流会（仮称）」を開催し、商品やサービスに対する正しい知識の普及など、情報の共有化の促進を図ります。【新規】
- ▷ 大学の街・京都という特性を踏まえて、大学生協等と連携し、食堂や購買店舗などで効果的な啓発等を行います。
また、高齢者に対する効果的・効率的な啓発手法や被害防止策について、大学と共同研究を行います。【新規】

(3) 人材育成等の支援の強化

安心・安全な消費生活の実現を目指し、市町村相談窓口の充実支援や地域でサポートする人材の育成等に努めます。

- ▷ 府内の各地域において府民がいつでも相談できるよう、身近な相談窓口である市町村の消費生活相談部門の充実を図るため、市町村消費生活行政担当職員研修や消費生活相談員間の情報交換、事例検討研修の実施などの支援を行います。
- ▷ 高齢者等のサポートに携わる福祉関係者に加え、買い物や営業訪問により、地域で日常的に接触のある事業者等にサポーターズ研修の対象を広げ、連携、協働して、日常の業務を通じて消費者被害防止のための活動に取り組む人材を養成します。【充実】
- ▷ 身近なところで消費者被害が起こっていないか、点検・見守りと、トラブルに巻き込まれないよう対処法の啓発等を行う「暮らしの安心推進員」の養成・登録を行い、被害に遭っている人があれば「消費生活相談窓口」へつなげる活動を推進します。
また、団塊の世代の「暮らしの安心推進員」への登録促進を図るため、退職予定者に対する呼びかけを行います。【充実】