

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

令和4年度 京都府の消費生活 行政の現状について

(抜 粋)

京都府文化生活部
消費生活安全センター

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数 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

10月1日は、「くらしの安心・安全推進月間」及び「食品ロス削減月間」です。

考えよう！消費者としてできること、気を付けること

10月23日(日) 10:00～17:00
場所 イオンモール高の原 平安コート
主催 京都市・相模原市緑区(相模原消費生活センター)