

令和 7 年 7 月 18 日 開催
第 74 回京都府消費生活審議会資料

京都府安心・安全な消費生活の実現 を目指す行動計画の施策実施状況

京 都 府 文 化 生 活 部
消費生活安全センター

目 次

(1) 消費者被害の未然防止	1
ア インターネット取引被害への対応	
イ 高齢者等の特殊詐欺や悪質商法等消費者被害への対応	
ウ 年齢等特性に合わせた消費者被害の未然防止	
(2) 迅速な問題解決と拡大防止	8
ア デジタル社会における相談体制づくり	
イ 府内の消費生活相談体制の強化	
ウ 取引の適正化の推進	
(3) 消費者教育の推進	14
ア デジタル社会における消費者教育の機会拡大	
イ 消費者教育の担い手の養成・支援等	
ウ 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	
数値目標一覧（令和7年度～令和11年度）	20
数値目標達成状況（令和4年度～令和6年度）	22

(1) 消費者被害の未然防止

ア インターネット取引被害への対応

増加とともに様々な形に変化するインターネット取引に関するトラブルに対応するため、SNSやホームページ等による情報提供の強化、ネットトラブル対策講座等の消費者教育の実施、ネット適正表示対策の強化などにより、年齢等特性に応じた被害の未然防止を図る。

数値目標：ダークパターン等に関する情報発信回数 24回

〔 SNS 広告及びネット広告表示の監視を通じ、ダークパターン等に関する不適切な表示について SNS 等により情報発信を行う。 月 2 回程度 〕

■ ネット取引被害の未然防止

○ SNSやホームページ等を活用した情報発信の強化【拡充】

年度	施策展開
⑥実績	・インターネット取引トラブル事例等の最新情報を発信 SNS 発信数 ⑥348 ⑤344 ④402
⑦取組	・インターネット取引トラブル事例等の最新情報、FAQ、相談窓口等の最新情報を発信 ・若年者自身によるネット啓発コンテンツ等作成の支援

○ ネット取引対策チームの活用【拡充】

年度	施策展開
⑥実績	・IT 専門家と弁護士等で構成する「ネット取引対策チーム」を活用した消費生活相談員研修を実施 令和 7 年 2 月「電子商取引～最新のトラブル事例と対処法～」 「相談業務に必要なキャッシュレス決済に関する基礎知識」79 名参加
⑦取組	・消費生活相談員研修を実施予定 「悪質ネット広告」及び「電子商取引及び電子決済」 ・「ネット取引対策チーム」による相談事例の分析と処理困難案件の対応事例等の市町村等への情報共有の実施

○ ネット適正表示対策強化による被害の未然防止【新規】

年度	施策展開
⑥実績	・インターネット上の広告における詐欺的定期購入や誇大広告等について、ネットパトロールを実施 調査件数 89 件
⑦取組	・専門家の知見等を活用した特定商取引法及び景品表示法の視点によるネットパトロールを実施し、法令違反が認められる案件の速やかな指導、 「ダークパターン」事例の速やかな関係団体等へ共有の実施

○ 年齢等特性に応じたネットトラブル対策の推進【拡充】

年度	施策展開
⑥実績	・インターネット取引等に係る出前講座を実施 121 回 ・コンシューマーボランティアによるネットトラブル対策講座（小学生向け）の実施 6 回 ・府全域を対象とした講座を実施 1 回 テーマ「安全なキャッシュレス決済の利用について」
⑦取組	・出前講座の実施、啓発資材、啓発ポスター、啓発資料等を活用した注意喚起や情報発信を実施 ・若年層に多い最新情報の SNS 発信や大学、大学生協との連携した啓発を実施 ・子育て世代に向けた情報発信や交流拠点と連携した啓発を実施 ・勤労世代向け講座や府全域を対象としたインターネット取引による被害防止をテーマにした講座を実施

○ ネットトラブル対策講座の実施【継続】

年度	施策展開
⑥実績	・京都府警察と連携し、ネット取引被害を疑似体験できる教材を活用した商業施設での体験講座を実施 令和 6 年 10 月 消費者力向上イベント（イオンモール久御山）
⑦取組	・京都府警察と連携し、ネット取引被害を疑似体験できる教材を活用した、商業施設での体験講座の実施

○ コンシューマーボランティアによるトラブル防止講座の実施【継続】

年度	施策展開
⑥実績	・コンシューマーボランティア（大学生）等による児童館等での出前講座等の実施 ネットトラブル防止出前講座開催数 6 講座
⑦取組	・コンシューマーボランティア（大学生）を中心とした、児童館等での出前講座等の実施

イ 高齢者等の特殊詐欺や悪質商法等消費者被害への対応

高齢者等の消費者被害を未然に防止するため、京都府警察、市町村、福祉関連団体、事業者等地域の多様な主体と連携した見守り体制を構築し、地域での見守りの強化を図るとともに、事業者の適正勧誘等の促進を図る。

数値目標：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 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

適正勧誘等の促進のための事業者訪問等の受入件数 100 件

（トラブル防止等に取り組む事業者を受け入れ、その取組内容の聴取とともに、関係する相談状況からみえる課題や対処法等を伝えることで、適正勧誘等の促進を図る。週 2 件程度

■市町村等と連携した地域における見守り活動の強化による被害の防止

- 市町村消費者安全確保地域協議会の設置に向けた支援（設置のインセンティブとなる取組）【拡充】

年度	施策展開
⑥実績	・ 府内市町村の設置情報の共有及び設置に向けた支援の実施 消費者安全確保地域協議会の設置市町村数 4 市町（大山崎町、宮津市、精華町（R6.3）、京都市（R7.2））
⑦取組	・ 各市町村の状況に応じ、既存のネットワーク等の枠組みを活用した見守り活動の体制づくりの支援 ・ 京都府消費者安全確保地域協議会において、高齢者等に多い消費者トラブルの事例検討や対応手順の視覚化などに取組み、見守り活動への支援の強化を図り、市町村の取組を支援

- 高齢者や要配慮者等及び支援者への消費者教育の推進【継続】

年度	施策展開
⑥実績	・ 高齢者等配慮を要する消費者と関わりの深い福祉・介護関係職員、民生児童委員を対象とした研修の実施 見守り人材研修 14 回 参加者 288 名 ・ 民生児童委員協議会等への啓発資材の提供による見守り活動の支援
⑦取組	・ 高齢者等配慮を要する消費者と関わりの深い福祉・介護関係職員、民生児童委員を対象に、消費者被害の早期発見のポイント等についての研修を実施 ・ 民生児童委員協議会等への啓発資材の提供による見守り活動の支援

- コンシューマーボランティア・くらしの安心推進員による見守り活動の支援【継続】

年度	施策展開
⑥実績	・ コンシューマーボランティア、くらしの安心推進員による地域での声かけを通じた見守り活動の支援を実施 啓発資材を活用した見守り活動の実施者数 52 名 くらしの安心推進員だよりの発行 2 回
⑦取組	・ 地域での声かけを通じて身近な人に消費生活情報を積極的に提供するコンシューマーボランティア、くらしの安心推進員による地域の見守り活動を支援

- 市町村等の啓発活動の支援【継続】

年度	施策展開
⑥実績	・ 京都府が作成した啓発資料や啓発動画を情報提供や啓発活動等の協働実施 啓発冊子印刷原稿の提供 6 市町 市町村と連携した街頭啓発やイベントの実施 4 広域振興局
⑦取組	・ 京都府が作成した啓発資料や啓発動画の情報提供や啓発活動や消費生活講座を協働して実施することによる市町村の取組を支援

■京都府警察・関係団体等と連携した見守り活動の強化、注意喚起による被害の防止

- 京都府消費者安全確保地域協議会（京都くらしの安心・安全ネットワーク）の活動強化【拡充】

年度	施策展開
⑥実績	・消費者団体、福祉関係団体、事業者団体、行政関係機関との情報共有を図り、連携・協働した府内各地域において「見守り」や「声かけ」運動の実施 京都くらしの安心・安全ネットワーク構成団体 60 団体 ・情報交換会の開催（令和 6 年 8 月） ・各広域振興局管内及び乙訓地域の「地域くらしの安心・安全ネットワーク」において、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 地域くらしの安心・安全ネットワーク構成団体 163 団体
⑦取組	・関係機関やネットワーク構成団体と情報共有を図り、連携及び協働した府内各地域において「見守り」や「声かけ」運動を実施 ・京都くらしの安心・安全ネットワークにおいて、高齢者等に多い消費者トラブルの事例検討や対応手順の視覚化などに取組み、見守り活動への支援の強化を図る。

- 京都府警察等と連携した通話録音装置の貸出等【継続】

年度	施策展開
⑥実績	・固定電話をきっかけとした特殊詐欺や悪質商法等の被害を未然に防ぐため、京都府警察や市町村の消費者安全確保地域協議会と連携し、高齢者等に通話録音装置の貸出を実施 消費者安全確保地域協議会（大山崎町）への貸出数 30 台 (貸出者数 8 人) 京都府警察への貸出数 50 台 (3 月末現在 稼働数 22 台) ・京都府警察と連携し作成した啓発資材や啓発資料による見守り活動の実施（民生児童委員による見守り活動用資材、くらしの安心推進員だより）
⑦取組	・京都府警察や市町村の消費者安全確保地域協議会と連携し、高齢者等に通話録音装置の貸出や見守り活動を行うなど、消費者被害の未然防止を図る。

- 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【継続】

年度	施策展開			
実績	・被害に遭った高齢者を対象に、消費生活相談員が二次被害防止の架電を行い、注意喚起を実施。			
	・令和6年6月、令和7年1月、3月の3回実施			
	区分	4年度	5年度	6年度
	架電件数(件)	88	97	54
	実対象人員(人)	88	97	54
	二次被害発生件数(件)	1	5	3

⑦取組	・二次被害に繋がるおそれのある高齢者（65歳以上）に対して、その後の状況確認と二次被害防止の架電啓発を実施（概ね四半期毎）。
-----	--

■事業者等と連携した見守り活動の強化、適正な商取引等の促進による被害の防止

○ 事業者や既存ネットワーク等と連携した消費者教育の推進・見守り活動の実施【拡充】

年度	施策展開
⑥実績	・見守り活動につながるよう京都生活協同組合の従業員（個別配達ドライバー）を対象に講座を実施 10回
⑦取組	・京都生活協同組合支部の従業員（個別配達ドライバー）への情報提供用の注意喚起情報をまとめたポスター等を提供

○ 通報サイト等の活用の推進（情報共有、注意喚起）【新規】

年度	施策展開
⑥実績	・平成28年度からの通報サイト（悪質商法・不当表示）に提供された情報による指導等の活用 悪質商法サイトへの通報6件、不当表示サイトへの通報9件
⑦取組	・通報者の抵抗感を軽減するための通報サイトのリニューアルによる実施 ・市町村と連携し、市町村相談員からの積極的な通報の収集を図る。 ・通報情報の指導・処分及び注意喚起としての啓発への活用を図る。

○ 適正勧誘等の促進のための事業者訪問等の受入の強化【新規】

年度	施策展開
⑥実績	・トラブル防止等に取り組む事業者を受け入れ、事業者の取組を聴取し、相談状況の伝達、適正勧誘等の助言を実施 事業者訪問83件
⑦取組	・トラブル防止等に取り組む事業者を受け入れ、その取組内容の聴取とともに、関係する相談状況からみえる課題や対処法等を伝えることで、適正勧誘等の促進を図る。 ・訪問結果は府内相談窓口と共有することにより、相談対応業務の円滑化を図る。 令和7年6月～ 市町村へ事業者訪問結果を情報共有

○ コンプライアンス教育と併せた従業員への消費者教育【新規】

年度	施策展開
⑥実績	・商工会議所、商工会、中小企業団体中央会の経営支援員等向けに消費者トラブル防止と取引・表示に係る講習会を実施 1回
⑦取組	・事業者団体等と連携し、従業員等向けの適正な商取引に係る講習に合わせた消費者教育の講座を実施

○ 消費者保護に向けた事業者団体の自主的なルール整備の促進【新規】

年度	施策展開
⑥実績	—
⑦取組	・ 事業団体等に対して、消費者保護に向けた自主的なルール整備の働きかけを実施

ウ 年齢等特性に合わせた消費者被害の未然防止

消費者被害の未然防止を図るため、関係機関と連携し、年齢等特性に合わせた消費者教育や啓発を推進するとともに、SNS等を活用した啓発、投資・金融トラブル防止に向けた消費生活講座等の実施に取り組む。

数値目標：府内全地域において、中学校の消費者教育教材を活用した授業事例等の

普及・啓発実施率

100%

（これまで府が作成した消費者教育教材を活用した授業事例等について、府内全地域に普及を行うため、中学校において講座の開催や啓発を行う。
（京都府内26市町村において、講座の開催などの普及・啓発を実施）

コンシューマーボランティア（大学生）の活動回数

120回

（コンシューマーボランティア（大学生）の活動の拡充を図り、若年者自身による同年代等への消費者教育を推進する。）

■ライフステージに応じた消費者被害の未然防止

○ 就学前・小学生の子どもと保護者への消費者教育の推進【新規】

年度	施策展開
⑥実績	・ 6年度版「小学生・中学生・高校生の消費生活相談概要」「小学生に多い消費生活相談事例」を作成し、小学校やPTAに配付 ・ 子育て世代等に向けた情報発信として、児童館・学童保育所に啓発ポスター掲示 130カ所
⑦取組	・ コンシューマーボランティア（大学生）等による出前講座や、啓発イベントにおいて子どもと保護者が一緒に学ぶブース出展等の実施 ・ 7年度版「小学生・中学生・高校生の消費生活相談概要」「小学生に多い消費生活相談事例」を作成、配付 ・ 児童館等子育て世代等向けに児童館・学童保育所等での啓発ポスター掲示

○ 中学生に対する消費者教育（市町村（教育委員会）と連携）【拡充】

年度	施策展開
6 実績	・ 有識者、中学校教諭、消費生活相談員で構成したチームにより教材を作成し、試行授業を実施し、府内中学校に周知 中学校消費者教育教材作成チーム会議 開催回数 3回 作成教材等 ・ 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

	・消費者の権利と責任～実践編～ ①消費者トラブル事例から学ぶ「消費者の権利と責任」 ②ネット通販サイト事例から学ぶ「消費者の権利と責任」 教材作成に係る試行授業 実施回数 7回 参加者数 214名 ・中学校教員向け消費者教育教材説明 京都府中学校教育研究会技術・家庭科部会地域部長研究会 2回 ・「中学校における消費者教育の実施に関するアンケート調査」結果 回答校数 102校のうち、100校が6年度に消費者教育を実施(98.0%) うち、42校が京都府作成の教材を活用 消費者教育を実施した教科・領域等(複数回答) 社会科(67)、家庭科(91)、その他(課外)(2)
⑦取組	・7年度版「小学生・中学生・高校生の消費生活相談概要」等の作成 ・市町村(教育委員会)と連携し、教員等に向けた講座を実施 ・消費者教育教材や授業実践事例等をまとめた資料を中学校教員及び教育委員会に周知し、消費者教育に関する教員からの相談に対応

○ 高校生に対する消費者教育(京都府教育委員会と連携)【継続】

年度	施策展開
⑥実績	・6年度版「小学生・中学生・高校生の消費生活相談概要」「高校生に多い消費生活相談事例」及び啓発冊子「あま～い誘いにご用心!」の作成・配付 ・高校生向け出前講座及び教員向け消費者教育支援の周知を実施 高校生向け出前講座 34回 参加者数 2,810名 京都府高等学校家庭科研究会夏季総会で周知 ・高校生が制作した啓発動画への助言等の協力 洛陽総合高等学校 情報メディア系列 「甘い誘い文句」
⑦取組	・7年度版「小学生・中学生・高校生の消費生活相談概要」及び啓発冊子の作成・配付 ・高校生及び教員向け出前講座を実施

○ 大学生・専門学校生等に対する消費者教育(大学・大学生協と連携)【拡充】

年度	施策展開
⑥実績	・京都府大学安全・安心推進協議会専門部会(防犯対策)や大学生協の事務局での講座を実施 ・若年者向け啓発冊子「あま～い誘いにご用心!」を作成し、大学や専門学校、京都府認定フリースクールに配付 ・新入生オリエンテーション等で活用できる啓発動画や啓発資材の大学への提供、大学生協や学生ボランティアと連携した情報発信 ・6年度版「小学生・中学生・高校生の消費生活相談概要」並びに「高校生に多い消費生活相談事例」を作成、京都府認定フリースクールに配付
⑦取組	・京都府大学安全・安心推進協議会専門部会(防犯対策)や大学生協に対し、大学生に気を付けてほしい消費者トラブルに関する情報提供を実施 ・新入生オリエンテーション等で活用できる啓発動画や啓発資材を作成

	し、大学や大学生協等と連携して啓発を実施 ・ 7 年度版「小学生・中学生・高校生の消費生活相談概要」等の作成、配付
--	--

- 若年者自身による啓発・消費者教育（大学・大学生協と連携したボランティアの養成）
【拡充】

年度	施策展開
⑥実績	・ コンシューマーボランティア（大学生）による講座の実施 大学生対象 5 回、小学生対象 15 回 ・ コンシューマーボランティア（大学生）による情報発信や府の SNS 記事等の拡散 211 回
⑦取組	・ コンシューマーボランティア（大学生）による出前講座や情報発信、SNS 記事等に係る情報提供や資材等の支援 ・ 大学や大学生協と連携したボランティアの募集活動を実施 ・ コンシューマーボランティア（大学生）が大学を卒業した後も情報を提供し、身近な方への啓発活動を支援

- 勤労世代への消費者教育の推進（コンプライアンス教育と併せて実施）【新規】

年度	施策展開
⑥実績	・ 商工会、商工会議所等の経営支援員向けに消費者トラブル防止と取引・表示に係る講習会を実施 1 回
⑦取組	・ 事業者団体等と連携し、従業員等向けの適正な商取引に係る講習に合わせた消費者教育の講座を実施

(2) 迅速な問題解決と拡大防止

ア デジタル社会における相談体制づくり

デジタル化の進展に対応し、SNS 等を活用した相談窓口の拡充や相談対応の迅速化、消費者の自主的な解決を支援する。
また、関係機関と連携し、若年者の消費者トラブルの早期解決につながるよう取組を推進する。

数値目標：SNS 経由を含むインターネット消費生活相談及び FAQ 等の主要な相談事例の活用件数 2, 000 件

（若年者を含め幅広い年代の方が時間帯を気にせず相談できるよう、インターネット消費生活相談を行うとともに、FAQ 等の主要な相談事例を案内することにより消費者の自己解決の支援を強化する。）

■ デジタル社会における相談体制づくり

- SNS 経由「消費生活相談窓口」の設置【新規】

年度	施策展開
⑥実績	—
⑦取組	・ 若年者を含め幅広い年代の方が時間帯を問わず相談するための SNS を経由したメール相談窓口の設置

	・SNS経由の相談窓口において、FAQ等の主要な相談事例を事前に案内することによる消費者の自己解決の支援を強化
--	---

○ 消費生活相談DX化に伴う相談体制・情報共有の充実【新規】

年度	施策展開
⑥実績	・国が整備を進める新システムへの円滑な移行のため、ネット環境整備等について、市町村への情報共有の実施
⑦取組	・新システムへの円滑な移行のための市町村への情報共有の実施 令和7年7月 新システムに係る府及び市町村会議を実施予定 ・電話や対面の相談に加えメール、ウェブフォーム、SNSの活用など相談手法の多様化に対応するとともに、主要な相談の回答例を市町村と共有し、相談対応の迅速化を図る。 令和7年6月～ 市町村あて情報共有

○ 大学生協における消費生活相談窓口の充実【継続】

年度	施策展開
⑥実績	・消費生活相談窓口を設置した大学生協（9生協10大学）で、POP設置による窓口の周知の実施。 京都大、同志社大、龍谷大、府立医大、府立大、京都工芸繊維大、京都橘学園、京都教育大、京都経済短大、立命館大学 ・大学生から相談を受け大学生協において助言等 6件
⑦取組	・大学生協店舗に相談窓口を設置し、窓口を担当する職員に対する最新事例の情報、啓発資料、研修動画の提供による支援行い、消費生活安全センターへの取り次ぎ等により迅速なトラブル解決につなげる。

○ あらゆる機会をとらえた「188（いやや）」の周知【継続】

年度	施策展開
⑥実績	・全年齢層への啓発のための冊子、動画、資材等に「188」を記載・印刷するなど、周知に努めた。
⑦取組	・啓発資料や資材、動画等により「188」の周知を図る。

イ 府内の消費生活相談体制の強化

府内どこでも質の高い相談や救済が受けられる体制を維持し、京都府全体の消費者問題解決力の向上を図るため、市町村の消費生活センター等に対する支援を拡充するとともに、市町村、関係団体等との連携を強化する。

数値目標：府全体の消費生活相談（あっせん分）の解決率

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。）

■市町村消費生活センター等への支援

- 消費生活相談員研修、府相談員等による市町村相談員への助言、情報共有及び巡回訪問、弁護士相談による支援の実施【継続】

年度	施策展開				
⑥実績	・消費生活相談員等研修 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				
	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（住宅リフォーム、生命保険等）		年3回（各回半日） 延べ54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（電子商取引・電子決済等）		年2回 延べ121人参加
	情報交換会		・府・市町村センターとの情報交換、事例研究 ・相談情報、啓発活動に関する意見交換		年12回（各回半日） 延べ129人参加
	苦情処理研究会		・クレジット、多重債務、ゲーム、電気通信等		年4回（各回半日） 延べ80人参加
	・弁護士相談等（件数）				
	区分	ホットライン(助言)	弁護士相談	巡回訪問	あっせん会議
	4年度	338	226	27	0
	5年度	286	190	27	0
	6年度	230	210	27	0
	・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		4年度	5年度	6年度
	法律相談件数		16	27	30
	法律相談会の箇所数（回数）※		6（10）	6（15）	6（18）
※ 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					
・府全体の消費生活相談（あっせん分）の解決率 （回復のあった件数／あっせん件数） ⑥49.6％ ⑤56.4％					
⑦取組	・消費生活相談員研修 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				

	・弁護士相談等 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 ・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
--	--

■府内どこでも質の高い相談や救済を受けられる体制の維持

○ SNS 等による消費生活相談員の認知度向上、魅力発信事業の実施【継続】

年度	施策展開
⑥実績	・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、消費生活相談業務の認知度向上を図る。 Note 発信 ⑥68 回（⑤62 回 ④41 回）
⑦取組	・人材不足対策の一環として、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、消費生活相談業務の認知度を向上させる。

■市町村との更なる連携強化

○ 相談員等の O J T 研修の実施【新規】

年度	施策展開
⑥実績	・市町村等府内の相談員に対して、府センターでの O J T 研修を試行実施 新任相談員向け 3 市 その他相談員向け 1 市、1 広域振興局 計 5 回 5 名
⑦取組	・市町村府内の相談員等に対して、府センターでの実習を含む O J T 研修を行うことにより、相談対応の知識・技術を修得・研鑽と府相談員との連携強化を図る。 新任相談員向け 1 市、行政職員向け 3 町 実施

○ 市町村の消費者教育の支援【新規】

年度	施策展開
⑥実績	・府及び市町村が実施する消費生活に関する出前講座等の相互参観を市町村に呼びかけた。
⑦取組	・府及び市町村が実施する出前講座等について、相互参観を実施

■弁護士、適格消費者団体等との更なる連携強化【新規】

年度	施策展開
⑥実績	・適格消費者団体との連携強化に向けた協議の実施 2回
⑦取組	・弁護士、適格消費者団体、警察等と連携し、詐欺的定期購入やレスキュー商法など解決困難な案件について、あっせん、指導の両面から問題解決を図る。 令和7年6月～ 適格消費者団体と情報共有

■専門分野を持った機関との連携により迅速な相談【継続】

年度	施策展開
⑥実績	・相談の内容に応じて、民間ADR(裁判外紛争解決手続)機関や、日本司法支援センター(通称「法テラス」)等の専門分野を持った機関との連携 相談者への案内 ADR 機関7件、法テラス25件
⑦取組	・相談の内容に応じて、民間ADR(裁判外紛争解決手続)機関や、日本司法支援センター(通称「法テラス」)、適格消費者団体、特定適格消費者団体等の専門分野を持った機関との連携により迅速な相談業務を遂行する。

ウ 取引の適正化の推進

京都府警察、他の都道府県、市町村等と連携し、法律・条例に基づく厳正かつ迅速な事業者指導を強化するとともに、業界団体との連携により悪質商法を排除する取組や、増大するネット取引に対応し、広く注意喚起を行うなど、消費者の適切な商品選択の機会を確保するために不適正表示の是正等の取組を強化する。

数値目標：悪質商法及び不当表示通報サイトに関する情報発信 24件

（通報サイトの積極的な利用について、府から情報発信を行う。月2回程度。）

事業者団体の自主ルール整備を行った団体数 10団体

（事業者（業界）団体に対し自主ルールの整備及び適正な業務執行の推進を行う。
年2団体、5年間計10団体）

■デジタル社会における悪質商法の撲滅を目指した取組の強化

○ 悪質事業者の指導・処分【拡充】

年度	施策展開
⑥実績	・特定商取引法に基づく指導：6件 ・景品表示法に基づく指導：2件 ・景品表示法に基づく行政処分（措置命令）：1件 他府県産のズワイガニについて、「間人ガニ」のブランドを証明するプラスチックタグを取り付けて、あたかも「間人ガニ」であるかのように表示して一般消費者に販売していた（優良誤認表示）。 ※府では景品表示法に基づく行政処分は本件が初

⑦取組	・悪質事業者に対して、国、都道府県、市町村及び京都府警察等と連携による情報共有と迅速な指導・処分を執行 ・同一事業者による消費者被害が広域にわたる案件について、関連都道府県と合同での指導・処分の執行
-----	--

○ 高齢者や要配慮者等への悪質商法に対する指導・処分強化【拡充】

年度	施策展開
⑥実績	・高齢者をターゲットにした匿名・流動型犯罪グループが関与していると思われる、屋根の点検商法を行う事業者などに対し、京都府警察と連携し被害情報の入手から短期間で指導を行い被害の拡大を最小限に抑えることに繋げた。
⑦取組	・高齢者や要配慮者、特に本人が十分に判断できない状態にある消費者を狙う点検商法等の悪質性が高い事業者に対して、早期かつ厳正に指導・処分を行うことにより高齢者等の被害拡大防止に努める。

○ ネット適正表示対策強化による被害の未然防止【新規】（再掲）[p 1 掲載]

○ 通報サイト等の活用の推進（情報共有、注意喚起）【新規】（再掲）[p 5 掲載]

■事業者団体等との連携による消費者志向経営、適正取引、持続可能な社会への貢献等の推進

○ 業界団体と連携した適正価格・適正工法等の推進【継続】

年度	施策展開
⑥実績	・協力団体2団体との連携を継続
⑦取組	・点検商法等の処分を執行する案件等において、協力団体に不実告知の違反事実の立証のためのセカンドオピニオンを求め、指導・処分による取引の適正化を図る。

○ 事業者団体と連携し、消費者志向経営・適正勧誘・持続可能な社会への貢献等の推進【拡充】

年度	施策展開
⑥実績	・10事業者団体の適正勧誘の推進等の賛同を継続 ・商工会議所、商工会、中小企業団体中央会の経営支援員等向け講座において、持続可能な社会の構築に向けた消費者志向経営について講義を実施
⑦取組	・適正勧誘の推進について、さらに業界範囲を広げ、趣旨に賛同を得られるよう団体数の増を目指す。 ・事業者団体等と連携した従業員等向け消費者教育の講座において、消費者志向経営に関する講義を実施

(3) 消費者教育の推進

ア デジタル社会における消費者教育の機会拡大

消費者を取り巻く状況の変化に対応し、幅広い世代への契約等に関わるインターネットリテラシーや金融経済教育を推進するなど、自主的かつ合理的に行動する消費者を涵養するため、関係機関と連携し、年齢等特性に合わせた消費者教育の機会拡大を拡充する。

数値目標：府内全地域において、中学校の消費者教育教材を活用した授業事例等の普及・啓発実施率 100% (再掲)

（これまで府が作成した消費者教育教材を活用した授業事例等について、府内全地域に普及を行うため、中学校において講座の開催や啓発を行う。
（京都府内26市町村において、講座の開催などの普及・啓発を実施）

<就学前・小学生の子どもと保護者>

○ 保護者に対する消費者教育講座の実施【拡充】（一部再掲）

年度	施策展開
⑥実績	・6年度版「小学生・中学生・高校生の消費生活相談概要」「小学生に多い消費生活相談事例」を作成し、小学校やPTAに配付 ・子育て世代等に向けた情報発信として、児童館・学童保育所に啓発ポスター掲示 130カ所
⑦取組	・PTAや子どもと保護者向けの出前講座事業を周知し、出前講座を実施 ・コンシューマーボランティア（大学生）等による出前講座や、啓発イベントにおいて子どもと保護者が一緒に学ぶブース出展等の実施 ・7年度版「小学生・中学生・高校生の消費生活相談概要」「小学生に多い消費生活相談事例」を作成、配付 ・児童館等子育て世代等向けに児童館・学童保育所等での啓発ポスター掲示

<中学校・高等学校>

○ 中学校・高等学校等における消費者教育の支援（教員に対する支援を含む）【拡充】 （一部再掲）[p 6・7 掲載]

<大学・専門学校等>

○ 若年者向けネット啓発コンテンツ等による情報発信の強化【継続】（再掲）

年度	施策展開
⑥実績	・高校生が制作した啓発動画による情報発信 洛陽総合高等学校 情報メディア系列作成動画の府ホームページ掲載、SNS発信、地下鉄四条駅でのデジタルサイネージ放映 ・新入生オリエンテーション等で活用できる啓発動画を作成し、大学や大学生協等に提供
⑦取組	・新入生オリエンテーション等で活用できる啓発動画を作成し、大学や大学生協に提供

- 京都府大学安全・安心推進協議会と連携した大学生への情報提供【継続】（再掲）

年度	施策展開
⑥実績	・京都府大学安全・安心推進協議会専門部会（防犯対策）や大学生協の事務局での講座を実施
⑦取組	・京都府大学安全・安心推進協議会専門部会（防犯対策）や大学生協に対し、大学生に気を付けてほしい消費者トラブルに関する情報提供を実施

- 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【継続】（再掲）

年度	施策展開
⑥実績	・若年者向け啓発冊子「あま〜い誘いにご用心！」を作成し、専門学校、京都府認定フリースクールに配付 ・「小学生・中学生・高校生の消費生活相談概要」並びに「小学生に多い消費生活相談事例」「中学生に多い消費生活相談事例」「高校生に多い消費生活相談事例」を作成、京都府認定フリースクールに配付
⑦取組	・若年者向け啓発冊子「あま〜い誘いにご用心！」を作成し、専門学校、京都府認定フリースクールに配布 ・「小学生・中学生・高校生の消費生活相談概要」並びに「小学生に多い消費生活相談事例」「中学生に多い消費生活相談事例」「高校生に多い消費生活相談事例」を作成、京都府認定フリースクールに配付

<成年>

- 従業員向け講座の実施【拡充】（一部再掲）

年度	施策展開
⑥実績	・京都生活協同組合の従業員（個別配達ドライバー）を対象に講座を開催 10 回 ・京都生活協同組合の従業員向けに、各支部において注意喚起情報をまとめたポスターを提供 ・商工会議所、商工会、中小企業団体中央会の経営支援員等向けに消費者トラブル防止と取引・表示に係る講習会を実施 1 回
⑦取組	・京都生活協同組合各支部において注意喚起情報をまとめたポスターを掲示 ・事業者団体等と連携し、従業員等向けの適正な商取引に係る講習に合わせた消費者教育の講座を実施

<その他>

- 幅広い世代へのインターネットリテラシーや金融経済教育の推進【新規】（一部再掲）

年度	施策展開
⑥実績	・府全域を対象とした講座を実施 テーマ「安全なキャッシュレス決済の利用について」
⑦取組	・金融トラブルやインターネット取引上の注意するポイント等の契約等に関するデジタルリテラシーの向上を図る出前講座を実施

○ 消費者教育コーディネーター機能の強化【継続】

年度	施策展開
⑥実績	・ 関係機関と連携した見守り人材研修の実施 14回 参加者 288名
⑦取組	・ 市町村と連携して消費者教育を推進していくとともに、見守り活動についても支援するなど、コーディネーター機能の強化を図る。

イ 消費者教育の担い手の養成・支援等

関係機関との連携・協働のもとで消費者教育の担い手を養成するとともに、コンシューマーボランティア等の養成機会を拡大し、啓発や見守り活動の拡充、若年者自身の啓発活動の支援を図る。

数値目標：啓発や見守りを行ったコンシューマーボランティア等の人数 110人

（啓発資材などを活用して身近な方への啓発、見守りを行うコンシューマーボランティア等の増加を目指す。）

コンシューマーボランティア（大学生）の活動回数 120回（再掲）

（コンシューマーボランティア（大学生）の活動の拡充を図り、若年者自身による同年代等への消費者教育を推進する。）

<教員>

- 中学校・高等学校等における消費者教育の支援（教員に対する支援を含む）【継続】（再掲）[p 6・7 掲載]

<コンシューマーボランティア>

- コンシューマーボランティアの活動の拡大【拡充】（一部再掲）

年度	施策展開
⑥実績	・ コンシューマーボランティア養成研修、ステップアップ研修の実施 コンシューマーボランティア養成研修兼ステップアップ研修 1回 コンシューマーボランティア養成研修（大学生向け）1回 生活協同組合連合会大学生協事業連合関西北陸地区との共催実施 動画研修 随時（ホームページ掲載動画の視聴）
⑦取組	・ ボランティア未登録者も参加（視聴）できる養成研修等の実施 ・ 情報や資材等を提供し、コンシューマーボランティアの見守り活動や啓発活動を支援 ・ 大学や大学生協、関係団体等へのボランティア募集の働きかけを実施 ・ コンシューマーボランティア（大学生）が大学を卒業した後も情報を提供し、身近な方への啓発活動を支援

○ 消費者教育の担い手による交流会・表彰の実施【継続】

年度	施策展開
⑥実績	・コンシューマーボランティア等の交流会を開催し、感謝状の贈呈を実施 参加者 17 名 (大学生(コンシューマーボランティア等) 10 名、高校生 7 名) - 内 容：エシカル消費に関する体験型勉強会（フェアトレードコーヒー）、活動内容報告、意見交換、交流、感謝状贈呈
⑦取組	・コンシューマーボランティアの交流会、感謝状贈呈を実施

<市町村>

○ 市町村等の啓発活動支援【継続】（再掲）[p 3 掲載]

<消費者団体・事業者団体等>

○ 消費者団体・事業者団体等が進めている消費者教育の取組との連携・協働【継続】

年度	施策展開
⑥実績	・消費者団体及び京都市との三者共催による消費者月間（5 月）の取組として、第 55 回京都消費者大会を開催 テ ー マ：「デジタル時代に求められる消費者力 ～その情報、だいじょうぶ?～」 - 内 容：講演、パネルディスカッション 参加者数：69 名（会場 32 名、オンライン 37 名）
⑦取組	・消費者団体及び京都市との三者共催による消費者月間（5 月）の取組として、第 56 回京都消費者大会を開催 テ ー マ：「買い物で社会をかえられる?」 ～商品の選び方について考えてみよう～ - 内 容：講演、トークセッション 参加者数：69 名（会場 39 名、オンライン 30 名）

<その他>

○ 消費者教育コーディネーター機能の強化【継続】（再掲）[p 16 掲載]

ウ 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

公正で持続可能な社会を形成するため、持続可能な開発目標（SDGs）の観点も踏まえ、次世代の消費者市民社会を構成する若年者等を中心に、自主的かつ合理的に行動する消費者市民を育成する。

数値目標：エシカル消費に係るイベント参加者数

800人

（情報発信の強化により、イベントの開催を増やすことなどで参加者の増加を図る。）

○ 京都エシカル消費推進ネットワークを主体とした持続可能な消費の普及【継続】

年度	施策展開
⑥実績	・エシカル消費をイベント等で紹介・普及するなど啓発活動を実施 消費者力向上イベント開催 会 場：イオンモール久御山 参加者数：225 名（延べ人数） 内 容：パネル展示、エシカル消費工作体験 他 京都環境フェスティバルへのブース出展 会 場：京都パルスプラザ 参加者数：216 名（延べ人数） 内 容：パネル展示、エシカル消費クイズ体験 他 やましなエシカルマーケットへのブース出展 会 場：山科区役所前広場 参加者数：38 名（工作体験参加者） 内 容：エシカル消費工作体験
⑦取組	・エシカル消費をイベント等で紹介・普及する啓発活動を実施

○ 消費者と事業者の交流の場の提供【拡充】

年度	施策展開
⑥実績	・若年者がエシカル消費を推進する事業者を訪問し、企業見学を通じてエシカル消費の取組について学び、意見交換を行った。 訪問企業：株式会社 西利 参 加 者：コンシューマーボランティア（大学生）等 7 名
⑦取組	・エシカル消費の取組について学ぶ企業見学を実施するとともに、取組をホームページ等で広く紹介

○ コンシューマーボランティア（大学生）による若年者への啓発、SNS 等情報発信【継続】

年度	施策展開
⑥実績	・コンシューマーボランティア（大学生）による講座の実施 大学生対象 5 回、小学生対象 15 回 ・コンシューマーボランティア（大学生）による情報発信や府の SNS 記事等の拡散 211 回
⑦取組	・大学生及び小学生を対象としたコンシューマーボランティア（大学生）による講座を実施 ・コンシューマーボランティア（大学生）による情報発信や SNS 記事等の拡散を実施

○ 消費者市民育成の視点を取り入れた 消費者教育の機会拡大及び担い手養成【継続】

年度	施策展開
⑥実績	・消費者が消費行動を通じて、公正かつ持続可能な社会に積極的に参画する視点を取り入れた養成研修の実施 - コンシューマーボランティア養成研修兼ステップアップ研修 1回 - コンシューマーボランティア養成研修（大学生向け）1回 - 生活協同組合連合会大学生協事業連合関西北陸地区との共催実施 - 動画研修 随時（ホームページ掲載動画の視聴）
⑦取組	・消費者が行動を通じて、公正かつ持続可能な社会に積極的に参画する視点を限り取り入れた消費者教育やコンシューマーボランティア等の消費者教育の担い手養成を実施

○ 関係部局と連携した啓発活動の実施【継続】

年度	施策展開
⑥実績	・食品ロスや食育、環境教育等について、関連部局と連携した啓発活動を実施し、消費者市民の育成を推進 - 京都環境フェスティバルへのブース出展 - 内 容：パネル展示、エシカル消費クイズ体験 - KYO のあけぼのフェスティバル - 内 容：パネル展示
⑦取組	・消費者市民の育成を推進するため、関連部局と連携した啓発活動を実施

○ 事業者団体等との連携による消費者志向経営・適正勧誘・持続可能な社会への貢献等の推進【拡充】（再掲）[p 13 掲載]

数値目標一覧（令和7年度～11年度）

施策	指標名称	単位	基準値	目標数値	目標設定の考え方
			5年度	11年度	
(1)ア	ダークパターン等に関する情報発信回数	回	—	24	SNS広告及びネット広告表示の監視を通じ、ダークパターン等に関する不適切な表示についてSNS等により情報発信を行う。 月2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	%	1.3	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)イ	適正勧誘等の促進のための事業者訪問等の受入件数	件	—	100	トラブル防止等に取り組む事業者を受け入れ、その取組内容の聴取とともに、関係する相談状況からみえる課題や対処法等を伝えることで、適正勧誘等の促進を図る。 週2件程度
(1)ウ	府内全地域において、中学校の消費者教育教材を活用した授業事例等の普及・啓発実施率	%	—	100	これまで府が作成した消費者教育教材を活用した授業事例等について、府内全地域に普及を行うため、中学校において講座の開催や啓発を行う。 （京都府内26市町村において、講座の開催などの普及・啓発を実施）
(1)ウ	コンシューマーボランティア（大学生）の活動回数	回	76	120	コンシューマーボランティア（大学生）の活動の拡充を図り、若年者自身による同年代等への消費者教育を推進する。
(2)ア	SNS経由を含むインターネット消費生活相談及びFAQ等の主要な相談事例の活用件数	件	—	2,000	若年者を含め幅広い年代の方が時間帯を気にせず相談できるよう、インターネット消費生活相談を行うとともに、FAQ等の主要な相談事例を案内することにより消費者の自己解決の支援を強化する。
(2)イ	府全体の消費生活相談（あっせん分）の解決率	%	56.6	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)ウ	悪質商法及び不当表示通報サイトに関する情報発信	回	—	24	通報サイトの積極的な利用について、府から情報発信を行う。 月2回程度
(2)ウ	事業者団体の自主ルール整備を行った団体数	団体	—	10	事業者（業界）団体に対し自主ルールの整備及び適正な業務執行の推進を行う。 年2団体、5年間計10団体
(3)ア	（再掲）府内全地域において、中学校の消費者教育教材を活用した授業事例等の普及・啓発実施率	%	—	100	これまで府が作成した消費者教育教材を活用した授業事例等について、府内全地域に普及を行うため、中学校において講座の開催や啓発を行う。 （京都府内26市町村において、講座の開催などの普及・啓発を実施）

施策	指標名称	単位	基準値	目標数値	目標設定の考え方
			5年度	11年度	
(3)イ	啓発や見守りを行った コンシューマーボラン ティア等の人数	人	60	110	啓発資材などを活用して身近な方への啓 発、見守りを行うコンシューマーボランテ ィア等の増加を目指す。
(3)イ	(再掲) コンシューマ ーボランティア(大学 生)の活動回数	回	76	120	コンシューマーボランティア(大学生)の活 動の拡充を図り、若年者自身による同年代 等への消費者教育を推進する。
(3)ウ	エシカル消費に係るイ ベント参加者数	人	308	800	情報発信の強化等により、イベントの開催 を増やすことなどで参加者の増加を図る

数値目標達成状況（令和４年度～令和６年度）

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	5年度	6年度	6年度	
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	%	－	91 (93.8)	125 (96.9)	100 (98.0)	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） ※アンケート回答校④97校 ⑤129校⑥102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)	331 (165.5)	291 (145.5)	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)	1.3 (1.7)	58.2 (77.6)	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)	18 (30.0)	89 (148.3)	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)	76 (63.3)	82 (68.3)	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	67.8 (90.4)	56.4 (75.2)	49.6 (66.1)	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)	62 (258.3)	68 (283.3)	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)	8 (26.7)	8 (26.7)	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)	10 (20.0)	10 (20.0)	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	%	－	91 (93.8)	125 (96.9)	100 (98.0)	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。 ※アンケート回答校数 ④97校 ⑤129校⑥102校
(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)	95 (86.4)	69 (62.7)	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)	331 (165.5)	291 (145.5)	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	エシカル消費に係る動画視聴・イベント参加数	回・人	392	1,736 (86.8)	865 (43.3)	1,235 (61.8)	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