

# 安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画

— 新時代の消費生活行政を目指して —

～ 改定版 ～

平成21年12月

京都府府民生活部消費生活安全センター

## 1 改定の趣旨

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。

これらの問題に取り組むため、京都府では、府民の連携・協働の下で、安心・安全な消費生活を実現することを目的として、平成19年12月に「安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画」を策定し、施策を推進してきました。

しかし、消費者トラブルをめぐる相談件数は、依然として高水準であり、多機能化する携帯電話やインターネット利用による、出会い系サイトでの不当な利用料請求、高齢者を対象にした悪質商法による被害の多発など、社会の高齢化、IT化を背景として幅広い年齢層に被害が拡大しています

最近では、中国製の冷凍ギョーザの事件や、こんにゃくゼリーによる死亡事故など、消費者の生命を脅かす重大な問題も発生しており、こうした背景のもと、国においては、生活者の安心・安全を守り、消費者・生活者が主役となる社会への転換を促すことを目指して、平成21年9月には消費者行政の司令塔となる消費者庁が設置されました。

こうした状況にあって、京都府においても消費者被害の把握と情報の共有、そして迅速な対応に全庁的に取り組む体制への転換を図る必要があります。

このため、消費生活において遭遇した不安や問題について、誰もが身近に相談できる消費生活相談の窓口を整備すること、行政機関が連携して消費者被害を防止すること、また、消費者保護を目的として活動する様々な主体が連携し、地域ぐるみで消費者を守る取り組みを進めることなどが重要となっています。

そして何より、府民一人ひとりが日常生活に必要な知識を身につけ、自立した消費者となることが大切であり、そうした取り組みを支援するという視点も必要です。

こうした問題意識に立ち、最近の状況変化も踏まえ、今回、京都府の消費者行政を総点検して、新時代における消費者行政の一層の充実を図るため、「安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画」を改定することにしました。

## 2 消費生活行政をめぐる状況と目指すべき姿

### (1) 消費生活をめぐる最近の事件と問題点

我々の身近で発生した消費生活を脅かす重大事件に対し、近年、行政機関の連携に課題があり、事態を深刻化させてしまったという例が見られます。

昨年発生した、中国製の冷凍ギョーザの事件では、関係機関から国への連絡が不十分で、問題発生の把握や製品の回収が遅れ、被害の拡大を招きました

一連のこんにゃくゼリーによる死亡事故については、これを直接規制する法律がないため、いわゆる「すき間事案」として、厳格な対応が取られず、大きな社会問題となりました。

また、平成18年に発覚した、瞬間湯沸かし器による死亡事故では、生産者側が過去の死亡事故を把握しながら、それを公表せず、事故報告を受けていた行政側も、その情報を十分生かすことができていませんでした。

### (2) 消費者庁の設置と行政の転換

こうした事態を招いた背景には、事業者の対応の遅れと共に、これまで、行政が専ら産業振興の立場から消費者保護を捉えてきたことが、大きく影響していると考えられます。

このことから、国においては、消費者行政の一元化を目的に消費者庁の創設を行うとともに、これに合わせ、地方の消費者行政を強化するための消費者行政活性化基金を都道府県に造成し、3年の間に、消費生活相談窓口の整備等を含む消費者行政の強化に集中的に取り組

むことを求めています。

さらには、全国共通の電話番号（消費者ホットライン）を導入し、誰もが相談窓口にアクセスしやすい環境の整備や重大な消費者事故を消費者庁で一元的に集約するシステムの導入などが進められています。

他方、平成18年の消費者契約法の改正の際に盛り込まれた適格消費者団体による団体訴訟が本格化する中、平成21年4月に改正・施行された改正消費者契約法では、適格消費者団体の差止請求権が景品表示法、特定商取引法の一部を対象とするなど、その範囲を拡大するとともに、特定商取引法や割賦販売法の改正により、事業者への規制強化や消費者の被害救済の道が一層広がることになりました。

このように社会の在り方が、従来の生産者優先から、消費者視点を重視するものへと大きく転換を始めていると言えます。

### (3) 京都府の消費生活行政の状況

京都府では、消費生活問題に対応するため、近年、体制等の強化を図ってきました。

- ・平成19年度には、不当な取引を規制するとともに、地域ので安心・安全な京都府を築くため消費生活安全条例を制定
- ・同じく、消費生活相談と法執行の連携を強化するため、平成19年度に消費生活科学センターと消費生活室を統合して、新たに消費生活安全センターを発足
- ・平成21年度には、困難な相談案件に対し、消費生活安全センター、広域振興局、市町村の担当者がチームを組み、弁護士あっせんの仕組みも組み込んだ「消費者あんしんチーム」を創設

しかし、市町村に目を移せば、府内での消費生活相談窓口の開設状況は、府内26市町村の内、センター開設が4市、相談窓口開設が14市町にとどまっています。

消費者庁設置と合わせて施行された「消費者安全法」では、市町村が消費生活相談やあっせんを行うことと明文化され、都道府県は、広域的見地を要する苦情相談や消費者事故等に関して専門的な知識・技術を使って調査や分析を行うこととされています。

また、消費者事故等については、各自治体や関係機関に消費者庁への報告義務を課していることなどから、早急に府内の各市町村の体制を整備することが求められています。

「消費者ホットライン」は、全国共通の電話番号を利用すれば、最寄りの相談窓口につながるという大変便利なシステムですが、相談窓口を開設していない市町村については、京都府による相談業務の支援が引き続き必要な状況となっています。

### (4) 京都府の消費生活行政の目指す姿

消費者問題が複雑化する中であって、被害を最小限に食い止めるためには、まず迅速で効果的な消費生活相談の仕組みを整備することが求められています。そのためにも、府民の最も身近な市町村で消費生活相談を受けられる環境を整えることが重要です。また、市町村が対応困難な専門的又は広域的な相談事案については、引き続き京都府が積極的に問題解決について役割を果たすことが必要です。

さらに、関係する行政機関が連携を図りながら相談者への総合的な支援策を講じるとともに、重大な消費者事故発生時には、消費者庁への速やかな報告や府民への適切な情報提供を行い、事故の再発を防ぐことが求められています。そのためにも、警察や保健所等の関係機関との連携が重要です。

加えて、消費者被害を阻止するため、悪質業者に対しては強い姿勢で臨むとともに、府民や事業者、消費者団体等との協働を通して、消費者を主体とした社会の実現を目指します。

このような視点に立ち、京都府の消費生活行政の課題を検討し、解決するための施策を実行していく必要があります。

### 3 課 題

#### (1) 市町村の消費生活相談窓口の整備が不十分で、相談業務への支援も必要

京都府に対する相談件数の内、約2割が高齢者（60歳以上）からのものとなっており、特に訪問販売に関しては約4割を占めます。身近に訪れることができる、専門の相談窓口がないため、被害にあっても、それを行政機関に相談しない人も多いと言われ、これから、ますます高齢者が増える社会にとって、身近に消費生活相談ができる窓口は不可欠だと言えます。

しかし、京都府内では未だ、消費生活相談窓口がない市町村もあり、また既存の窓口も相談時間が限られるなど、その体制は十分とは言えません。

さらに、市町村の消費生活相談窓口は、少人数の相談員で運営していることが多く、複雑化、多様化する相談内容に対し、相談員が問題解決をするにあたり、関連する最新情報を得たり、また、契約問題について法律専門家のアドバイスを受けることができるなど、十分な支援体制を整えておくことが必要となります。

#### (2) 消費者被害防止のための連携が不十分

一般に都道府県の機関は、国の省庁に合わせて縦割りに編成され、生産者の保護、育成に力点を置いて活動する傾向にあります。このため、今まで、京都府も消費者保護という視点から各機関が連携し、情報共有を行う仕組みが十分ではありませんでした。

このため、消費者安全法に規定する、消費者事故等の消費者庁への報告ルールを庁内の的に整備確立すると共に、複雑、多様化した消費者問題に対応するために、各機関が連携し、業者指導、被害者救済などで多面的に対応していく必要があります。

また、悪質業者の発生をより強力・効果的に抑止するためには、行政による指導だけでなく弁護士会など他団体とも連携していく必要があります。

#### (3) 消費者団体との連携強化が必要

消費者・生活者が主役となる社会においては、地域において、消費者団体が積極的な役割を担っていくことが期待されます。

現在、適格消費者団体が契約条項の差止訴訟を行うなど、その活動内容を強めるという動きもありますが、京都府と消費者団体の連携は、主にイベント等での啓発活動にとどまり、団体のネットワークやノウハウを十分利用した協働事業には取り組めていません。

#### (4) 地域における事業者と消費者の連携・協働を推進する必要

京都府では、「地域安心力」を高めるため、消費者と事業者、消費者団体等が連携・協働する、「くらしの安心・安全ネットワーク」を推進し、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を進めてきました。

しかし、一般には消費者被害にあったことを、なかなか他人に言い出せない気持ちを抱く傾向も強く、これらの潜在的な消費者被害を顕在化させ、早期の問題解決に繋げるには、ネットワークを充実させると共に、消費者被害を発見するため、さらに組織的な取り組みを進めていく必要があります。

#### (5) 地域で活動し、消費者生活をサポートする人材が不足

京都府では、地域で消費者・生活者の安心・安全を守るため、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「くらしの安心推進員」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」へつなげる活動を展開しています。

「地域安心力」を高めるためには、さらに「くらしの安心推進員」の取り組みを強化し、参加を呼びかけていく必要があります。

また、日常的に高齢者等と接する人々により、広く地域で消費生活のサポートを行ってもらえるようにすることも重要です。

#### (6) 消費者中心の社会への消費者の意識転換

消費者・生活者が主役となる社会においては、消費者一人ひとりが、消費生活に関する知識・判断力を身につけた、自立した消費者となる必要があります。

京都府では、消費者への教育、啓発活動として出前講座、「くらしの安心・安全推進月間」に行われる各種講座、啓発パンフレットの発行などの取り組みを行っていますが、これらの事業は、消費者がトラブルに遭わないための啓発が中心であり、今後、これらの中に、自らの権利を守る自立した消費者としての意識を促すという視点を取り入れていく必要があります。

さらに、製品事故や消費者トラブルなど、消費者が自ら判断するのに必要な情報の適切な提供とも合わせ、消費者が自立意識を持って、消費生活を営むことができるような施策を考えていく必要があります。

## 4 施策の方向と重点施策

### (1) 迅速な問題解決

#### ① 市町村の消費生活相談窓口の開設と府の支援体制

『府内どこでも、身近な市町村で消費生活相談ができ、難しい相談も京都府が支援して、迅速に解決できるようにします。』

府民誰もが、より身近なところで、質の高い消費生活相談ができるよう、市町村の消費生活相談窓口の開設と充実を促します。

また、専門的な知識及び経験を有する消費生活相談員を育成し、そのレベルアップを図り、消費生活相談の専門家として活用することにより、消費生活行政の充実を図っていきます。

さらに、京都府消費生活安全センターの機能についても、広域的・専門的相談の迅速な対応が行えるよう、消費者事故等に対する調査・分析能力、専門的な相談への対応能力を高めるとともに、市町村の窓口対応能力が高まるよう必要な支援を行います。

- ▷ 府内の各地域で府民がいつでも相談できるよう、消費者ホットラインの周知に努めると共に、全市町村の相談窓口の設置や相談体制を確立するため、京都府消費者行政活性化基金の活用により消費生活相談員の配置や広域的相談窓口設置等の支援を行います。

【新規】

- ▷ 消費生活専門相談員等の資格取得を目指すための講習や相談業務の実践的なトレーニングを行う消費生活相談員養成講座を開催し、相談窓口等において即戦力となる人材を育成し、市町村の相談員採用を支援します。【新規】

- ▷ 市町村の消費生活相談部門の対応力を強化するため、京都府の消費生活相談員が市町村へ出向き、実地に指導・助言すると共に、市町村職員を府消費生活安全センターで受け入れ、実務研修を行います。また、関係法令改正に伴うポイントや最新の消費者トラブル事例を検討する研究会を京都府で開催し市町村を支援します。さらに、京都府の消費生活相談員として必要な法律等の専門知識や指導能力を高めるための各種研修の機会を確保します。【新規】

- ▷ 複雑化・困難化する消費生活相談に対応するため、本年7月に発足した府・市町村の職員・相談員及び弁護士で構成する『消費者あんしんチーム』を活用し、連携して事案の早期解決に取り組みます。

- ▷ 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・調停を活用します。

- ▷ 商品に係る苦情相談の原因究明のため、府センター等に必要な計測機器を配備すると共に、必要に応じて民間の検査機関等にテスト（分析）を依頼し、その結果を踏まえて相談者に適切な助言等を行う体制を整えます。【充実】
- ▷ 多重債務対策について、府と市町村、弁護士会、司法書士会等関係機関との施策連携を強化すると共に、法律相談が受けにくい地域での弁護士相談を継続します。

## ② 各行政機関・団体との連携と消費者被害の防止

『京都府内の各行政機関の連携・連絡体制を整備し、関係団体とも協力して京都府から悪質業者を徹底排除します。』

京都府の各機関が緊密に連携し、悪質業者への指導を強化すると共に、弁護士会、適格消費者団体等とも協力して、京都府から悪質業者を徹底排除する体制作りを急ぎます。

また、各行政機関が連携し、消費者事故の情報をスムーズに消費者庁へ報告するとともに、事故情報の共有を図ります。

- ▷ 複雑化・多様化する消費者被害の未然・拡大防止や情報の共有を図るため、庁内の消費者関連法令所管課等で構成する「くらしの安心・安全サポート会議（仮称）」を設置します。併せて、本年7月に発足した「消費者あんしんチーム」を拡充し、関係課職員や専門家がケースに応じ参画する機動的かつ効果的な事業者指導を行います。【新規】
- ▷ 消費生活安全センターの消費者事故情報の収集・分析機能を強化し、消費者庁への適切な報告、府民への情報提供を円滑に行います。【新規】
- ▷ 消費生活の安心・安全を脅かす重大な消費者事故に対し、関係機関、団体が適切な緊急対応ができるよう、具体的な事態の発生を想定した訓練を実施します。【新規】
- ▷ 消費者あんしんチームによっても解決困難な案件や消費者被害の拡大の恐れが高い案件について、訴訟費用貸し付け制度の運用による訴訟の支援や、消費者被害の回復を助ける新しい支援制度の検討を行います。【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等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積極的な提供等の支援を行います。
- ▷ 悪質業者は、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業者を地域から排除する取組を推進します。

## (2) 地域で守る消費者の安全

### 消費生活を守る地域、事業者、消費者団体の連携

『地域、事業者、消費者団体が共に手を携え、安心した地域をつくる取組みを促進していきます。』

事業者、消費者団体等の連携・協働の下、「地域安心力」を高める「くらしの安心・安全ネットワーク」の取組みを推進、発展させると共に、「くらしの安心推進員」の充実も図ります。

また、業務を通して消費者をサポートできるよう研修も実施し、事業者の地域貢献活動等と連携する取組みや、地域において消費者・生活者が主役となる社会を実現するための重要な主体である、消費者団体との積極的な連携を図っていきます。

- ▷ くらしの安心・安全ネットワークの拡充を図るため、業界団体等や大学、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、活動の活性化を図ります。【充実】
- ▷ 潜在的な消費者被害について本人の気づきを促すと共に、地域見守り活動を一層強化するため、地域貢献活動に積極的な事業者、「くらしの安心・安全ネットワーク」会員、くらしの安心推進員などの人的ネットワークを活用し、地域での「くらしの安心訪問活動（仮称）」の取組みを推進します。【新規】
- ▷ くらしの安心・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「くらしの安心・安全推進月間」にくらしの安心・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」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。
- ▷ 地域の消費者グループの育成・強化を図るため、消費者グループが行う自主的な研修会や学習活動を消費者団体と連携して支援します。【充実】
- ▷ 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、大学等と共同研究を行います。

- ▷ 高齢者等のサポートに携わる福祉関係者に加え、店舗や宅配で日常的に接触する地域で働く人々に訪問活動を行ってもらうための研修を実施し、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。
- ▷ 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「くらしの安心推進員」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、くらしの安心推進員に対する研修を強化し、地域における消費生活のリーダーになる担い手の育成を図ります。【充実】

### (3) 自立した消費者の育成

#### 消費者教育・啓発

『消費者中心の社会を実現するため、自立した消費者を育てていきます。』

消費者・生活者が主役となる社会を実現するため、啓発、教育を通じて、一人ひとりが、自立した消費者として意識を持つよう、消費者団体とも連携して、取り組みを行っていきます。

また、消費者が適切に権利を行使できるよう、事業者と消費者との間の情報量や交渉力の格差を是正するため、消費者の年齢やその他の特性に配慮して、消費者トラブルを未然に防ぐための情報などを、積極的に提供していきます。

- ▷ 自立した消費者を育成するため、消費者団体から企画提案型の事業を公募・委託し、教育・啓発事業を展開します。【新規】
- ▷ 高校生用の消費者教育副教材を作成すると共に、教職員を対象とした消費者問題のセミナーを開催するなど、教育委員会とも連携して、学校教育における消費者教育・啓発を推進します。【新規】
- ▷ 府内の大学と提携して、大学生を対象とした消費者問題セミナーを開催し、社会前教育として、若年層の消費者意識の涵養に努めます。【新規】
- ▷ 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引き続き支援するため、成人式や新入ガイダンス、生涯学習などあらゆる機会を通じた啓発活動や、出前講座の活用の働きかけを行うなど、年齢やその他の特性に応じた学習の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ホームページ等で迅速に提供し、消費者啓発や事業者への注意喚起を図るほか、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」として随時提供します。

## <参 考>

### 1 行動計画検討メンバー

坂東 俊矢 (座長)	京都産業大学大学院法務研究科教授・弁護士
谷本 圭子	立命館大学法学部教授
若林 靖永	京都大学大学院経済学研究科教授
小林 智子	京都府生活協同組合連合会会長理事
松本 久美子	NPO 法人京都消費生活有資格者の会理事
北岡 恵夫	京都府中小企業団体中央会理事
十川 洋美	京都府農業協同組合中央会専務理事

### 2 委員会開催経過

第1回 委員会	H21.7.13	課題の抽出と検討
第2回 委員会	H21.8.18	プラン中間案の枠組検討
第3回 委員会	H21.11.16	プラン最終案の検討