

京都府安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画（中間案）
パブリックコメントの御意見（要旨）及び府の考え方

※同様の御意見はまとめて記載

項 目		関連頁	御 意 見（要旨）	府の考え方
基本的な考え方	計画改定の趣旨	1	「持続可能な開発目標（SDGs）」について記載があるが、本行動計画の最終年度がSDGsが掲げる目標の最終年度であることに触れておくことが重要である。2024年度の日本のSDGs達成度は、総合評価は世界17位にランクアップしたものの、本計画でも意識している「目標12つくる責任つかう責任」については、「深刻な課題がある」と評価が下がって最低ランクになっており、このことを認識する必要があると考える。	御意見を踏まえ、追加記入します。
	インターネット取引被害への対応 ＜課題＞	8	デジタル化の進展により消費者と事業者の情報格差がこれまで以上に広がり、年代を問わず消費者被害、トラブルに遭うリスクが高まっており、消費者力を向上させるだけでは解決しないレベルになっていることの認識の共有が重要である。リテラシーの向上に「年代を問わず」等を追記してほしい。	御意見を踏まえ、追加記入します。
	計画の目標 施策推進に当たっての重点方針	20	デジタル化の進展により、消費者と事業者の情報格差やダークパターンなどによる巧妙な心理的勧誘は、消費者が気付かないうちに不利益を被っている場合なども多く十分に警戒レベルを上げるといった説明が必要である。	ダークパターン等への対応は、21頁のネット取引被害の未然防止のところに記載しているところですが、消費者が気づかない間に不利な契約をしてしまうことがあることを、消費者講座・消費者教育等の機会を捉え注意喚起を図ってまいります。
	施策推進に当たっての重点方針	20	重点方針として4つの柱を設けて施策推進を図ることについては、現状の課題と合致しており賛成する。	社会の変化に伴う新たな課題について、重点方針に留意しながら、関係団体等と連携し施策を推進してまいります。
消費者被害の未然防止	インターネット取引被害への対応	21	専門家の知見を得ながら相談事例の分析を行い、その結果得られた処理困難案件の対応事例等について市町村等との情報共有を強化するとあるが、情報共有するために最新情報が随時入手できるコンテンツや掲示板等の作成をすべきである。	処理困難案件の対応事例等の市町村等との共有手法については、市町村等と意見交換を行い、具体的な方法を検討してまいります。
		21	消費者問題の様相は大きく変化しており、消費者にとって情報の健全性を見極める力がこれまで以上に重要であるとする。数値目標（1）アにダークパターン等に関する情報発信回数が設定されていることを評価するが、今後さらに、デジタル社会での新たな消費者問題に焦点を当てた施策を展開され、消費生活の安心・安全を確保する取り組みを推進されることを期待する。	デジタル化の急速な進展により、急増するインターネット取引被害への対応については、今後、更に取組を進めてまいります。
		21	法令違反やダークパターン等の不適正な表示について監視を実施し、京都くらしの安心・安全ネットワーク等と連携してSNSでタイムリーに注意喚起を行うことは、消費者被害の未然防止・拡大防止には有効な取り組みになると思うので、より多くの消費者の被害防止に繋がることを期待する。	通報サイトの情報も活用するなど、迅速な情報発信により、消費者の被害未然防止を強化してまいります。
		22	出前講座に参加しにくい子育て世代への学習が課題になっており、生活協同組合が実施している子育て世代への取組と連携して啓発の強化を図っていただきたい。	市町村、関係機関等の取組みと連携した消費者教育の推進や啓発を図ってまいります。

パブリックコメントの御意見（要旨）及び府の考え方

※同様の御意見はまとめて記載

項 目		関連頁	御 意 見（要旨）	府の考え方
消費者被害の未然防止	高齢者等の特殊詐欺や悪質商法等消費者被害への対応	22	京都府消費者安全確保地域協議会の活動強化について、団体間の連携を図るための具体的な支援を記載すべきである。	事例検討等の研修会の実施や啓発をはじめ、更なる連携強化の具体的な取組について、ネットワーク会議において検討を進めます。
		23	コロナ禍頃より地域の輪の在り方が以前と異なり、高齢者にとって大切な口コミのような地域内で信頼できる自衛ツールが薄れつつあると感じる。情報弱者となりやすい高齢者には、玄関前のシールや身近な窓口の広報ものなど、以前のようなアナログな伝達ツールも残していただきたい。	地域における見守り活動や市町村とも連携し、紙媒体を用いるなど、各年代の状況に応じた効果的な啓発を今後も実施し、被害の未然防止を図ってまいります。
		23	京都府警等と連携した通話録音装置の貸出について、貸出しできる数が限られていることから、従来から行っている留守番電話設定を活用した「シャットアウト作戦」を警察や市町村と連携して同時に取り組むことも明記すべきである。	留守番電話設定など電話機の機能を活用した電話勧誘対策等については、引き続き警察や市町村と連携し、周知を図ってまいります。
		23	他府県では防犯機能付きの電話を購入するに当たり補助がされるところもあり、訪問や電話勧誘による被害の割合が多い高齢者世帯には防犯グッズ購入に当たり一定補助があれば、防犯機能付きの電話等の普及が広がるのではなか。	通話録音装置の無料貸出しや、ナンバーディスプレイ等を活用した、在宅中も留守番電話設定にして直接対応しない等の、簡単に実行できる効果的な対策を啓発してまいります。
	年齢等特性に合わせた消費者被害の未然防止	25	先進的な取り組みを実施している中学校の事例を収集し、それらの情報を京都府の作成した教材とともに府内全体の中学校で共有することが重要と考える。これにより、各中学校が自立的に消費者教育を展開できる環境整備が進むことを期待している。	今後、府内全地域において、中学校の消費者教育教材や授業事例等の普及を図り、併せて、教員へ消費者教育に関する支援を行ってまいります。
		25	消費者教育の推進においては、目標値として実施件数が設定されることが一般的だと思われるが、教育の効果を何らかの形で評価できる仕組みを取り入れることが望ましい。	中学校等における消費者教育の状況をアンケート調査するなど、評価方法を検討してまいります。
		25	消費者教育の実施にあたっては、最新の若年者等の消費者トラブル事例も重要であるが、インターネット取引被害の事例、高齢者の被害事例についても学び、学んだことを家庭でも話題にしてみようことで、情報が届きにくい勤労者世代や高齢者にも情報を届けられる可能性があるので幅広い学習の実施をお願いしたい。	ネットトラブル対策については、年齢等特性に応じて幅広い年齢層を対象として実施し、出前講座に参加しにくい世代に向けて、啓発の強化を図ってまいります。
		25	現在大学生協の店舗窓口等で「相談窓口188」を案内する等の連携をされており、一部大学生協では、本年は京都府から昨年はコンシューマーズ京都から大学生協職員を対象に学習会を実施した。大学生協でも積極的に学習会を実施し、現場の職員が困らないようすすめて欲しい。また、「大学生協職員等を対象に大学生に多い消費者トラブルや相談窓口相談することの重要性などを学ぶ機会を作ります。」等を追記してほしい。	大学生に対する消費者教育については、府内大学や大学生協との連携が不可欠であり、大学生協職員等に対しても消費生活講座を実施してまいります。
		26	ライフステージに応じた消費者被害の未然防止について、小学生とその保護者に対しても取り組んでいただきたい。	就学前だけでなく小学生についても追記します。大学生コンシューマーボランティアによる小学生への消費者教育講座の実施に取り組んでまいります。

パブリックコメントの御意見（要旨）及び府の考え方

※同様の御意見はまとめて記載

項 目		関連頁	御 意 見（要旨）	府の考え方
迅速な問題解決と拡大防止	デジタル社会における相談体制づくり	26	F A Q等の主要な相談事例を事前に案内する際は、消費者がF A Q等で自己解決できた場合にその解決に至った内容を情報提供できる場を設けるべきである。	消費者向けアンケート等により消費者が自己解決に至った内容の把握等についても検討してまいります。
		26	S N S経由「消費生活相談窓口」の設置に賛成する。電話での会話に苦手意識がある若年者等これまで相談することをためらっていた人がS N S経由の相談窓口を活用し、若年者の消費者トラブルの早期解決につながることに期待する。	S N Sを経由したメール相談窓口の周知に努め、FAQ等を活用した消費者自身による消費者トラブルの早期解決を図ってまいります。
		27	現在大学生協の店舗窓口等で「相談窓口188」を案内する等の連携をされており、一部大学生協では、本年は京都府から昨年はコンシューマーズ京都から大学生協職員を対象に学習会を実施した。大学生協でも積極的に学習会を実施し、現場の職員が困らないようすすめて欲しい。また、「大学生協職員等を対象に大学生に多い消費者トラブルや相談窓口に相談することの重要性などを学ぶ機会を作ります。」等を追記してほしい。	大学生に対する消費者教育については、府内大学や大学生協との連携が不可欠であり、大学生協職員等に対しても消費生活講座を実施してまいります。
		27	京都府としての行動計画であるから、「188」と同時に、京都府消費生活安全センターの直通の相談窓口番号「075-671-0004」も周知すべきである。	機会をとらえて京都府消費生活安全センターの直通電話番号を「188」と併せて周知を図ってまいります。
	府内の消費生活相談体制の強化	27	消費生活相談員の人材不足の大きな要因の一つに消費生活相談員資格の取得の難易度が高いにも関わらず、それに見合う待遇が得られないことがあるので、まず京都府が強力にリーダーシップを発揮して改善していくべきである。	京都府においては、令和6年度から勤勉手当の支給など改善を図ってきたところです。今後も、研修の受講機会の確保や事例検討会の実施等を通じ、消費生活相談員のスキルアップ等について支援してまいります。
		27	相談員のO J T研修では、府センターでの実施だけでなく、各市町村の窓口に直接訪問する形での研修を実施すべきである。	O J T研修については、市町村からの要望に応じたオーダーメイド研修を実施していくこととしています。
		28	巧妙化する手口への対策として、さらなる法改正や広域連携、様々な知見をもとにした対策をより具体化していくためにも、適格消費者団体との連携を強化することが望まれる。「京都府と適格消費者団体との定期的な情報交換の場を持ちます。」等を追記してほしい。	弁護士、適格消費者団体、警察等と意見交換等を行い、一層の連携により消費生活施策を推進してまいります。
		28	悪質な手口については適格消費者団体との情報共有を強化し、被害回復・被害拡大防止に努めいただきたい。	弁護士、適格消費者団体、警察等と意見交換を行い、情報共有を強化し、連携しながら被害拡大防止等に努めてまいります。
		28	消費者被害を招く新たな手口による相談があった時にはその情報が素早く共有され被害の未然防止に繋がることを期待する。	新たな手口についても、市町村等関係機関との情報共有を図ってまいります。
		28	弁護士、適格消費者団体等との連携において、特に行政指導の面での連携強化を実施していただきたい。	今後も、弁護士会及び消費者団体等との意見交換を行いながら、連携、協働による効果的な指導等を推進してまいります。
		29 (21)	ネット適正表示対策強化による未然防止として、監視（ネットパトロール）を行うとあるが、取引の適正化の推進項目においても、法令違反があった場合の事業者処分や指導に結びつけることを明記すべきである。	御意見を踏まえて、追記します。
	取引の適正化の推進	29	通報サイト等の活用の推進(情報共有、注意喚起)について、事業者指導等の強化だけでなく、悪質な取引や広告の事例として整理を行い、府民に情報共有し注意喚起を図るとことはまさに被害の拡大防止に繋がるもので高く評価する。	通報サイトの活用について周知を図るとともに、収集した情報の発信を強化し、効果的な注意喚起をすることで、被害の拡大防止を図ってまいります。
		29	レスキュー商法や点検商法等により高額な修理費用等を請求された案件等について、当該工事が適正な工法による適正な価格であったか否かのセカンドオピニオンを求め、勧誘行為に法令違反があった場合に指導することについての継続はまさに速やかな相談あっせん解決や事業者指導に繋がるものであり、高く評価する。	事業者団体等と連携を密にし、法令違反への指導や速やかなトラブルの解決を図ってまいります。

パブリックコメントの御意見（要旨）及び府の考え方

※同様の御意見はまとめて記載

項 目		関連頁	御 意 見（要旨）	府の考え方
消費者教育の推進	デジタル社会における消費者教育の機会拡大	30	小学生によるオンラインゲームへの高額な課金や、インターネット通販でのトラブルが多いと聞いているので、小学校でも中学校・高等学校同様、消費者教育が実施されることを期待する。	大学生コンシューマーボランティアを中心に児童館等でインターネットに関する消費者教育を引き続き実施するほか、保護者への消費者教育を推進してまいります。
		30	小学生やその保護者に対する消費者教育、教材の紹介・作成もすべきである。	大学生コンシューマーボランティアによる小学生への消費者教育講座の実施のほか、関係機関と連携した消費者教育や教材等の紹介をしてまいります。
	消費者教育の担い手の養成・支援等	31	消費者団体が進めている消費者教育の取組との連携・協働について、適格消費者団体が行う消費者教育に関しても支援をして頂きたい。	適格消費者団体等と意見交換を行い、各団体の取組に応じた消費者教育を支援してまいります。
		31	コンシューマーボランティアは無償での活動になると思うが、近年の物価高騰等に伴い、大学生の暮らしも厳しくなっているもので有償でのボランティア制度について検討できないか。	ボランティアの有償化は予算的に厳しい状況です。充実感・達成感のある活動内容の提示や活動に対しての顕彰等により、ボランティアの皆様の活動に報いたいと考えます。
		31	消費者団体もこれまで大学生や一般、高齢者を対象とした京都府コンシューマーボランティアの活動支援及び新たな担い手募集に力を入れおり、今後も大切な活動として位置づけていきたいと考えているので、「地域でボランティア活動をしている団体や生活協同組合等」に「消費者団体」も加えてほしい。	御意見を踏まえて、追記します。
	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	32	生活協同組合ではエシカル消費の拡大に向けて、様々な広報やイベント等に取り組んでおり、京都府と生活協同組合の連携がさらに進むことを期待する。	今後も関係団体の実施されている取組と連携を進め、エシカル消費の普及・啓発に取り組んでまいります。
その他	計画の目標と施策推進に当たっての基本的な考え方		施策推進に当たっての重点方針として4つの柱を設けて施策展開を図ることについて、幅広く課題と対策が記載されているが、消費者教育等の被害の未然防止の事業に比べて、駆逐すべき悪質事業者の処分・指導や処分・指導に結びつく事業に関する記載が少なく、具体的でないなどバランスを欠く内容である。悪質な事業者には適切な行政指導や処分をしていかないと悪質商法は減っていかない。人間の通常の消費行動や判断力の恒常的あるいは一時的な低下を利用する商法の横行に対しては、消費者教育、啓発だけでは被害予防になっていかない。	被害予防のためには、未然防止対策の強化とともに、が最重要と考えているところでありますが、 <u>通報サイトの活用やネットパトロール等の強化により、明白な法令違反が認められる事業者については、警察と役割分担を図り、緊密に連携をとりながら、行政指導や処分等を適切に行い被害の拡大防止に努めてまいります。</u> なお、御意見を踏まえて、処分の強化について追記します。
			京都府消費生活安全条例第25条における京都府消費生活審議会のあっせん又は調停について、消費者からの申し出があった苦情のうち解決が困難であると認めるものについて、京都府消費生活審議会のあっせん調停が行われれば、同種案件の解決指針になることや内容を公表できるメリットがあり、活性化させるべきである。	条例に基づく審議会のあっせん又は調停は一定の時間を要するため、現在は定期的な弁護士相談により、迅速に事業者へのあっせん解決を行っています。解決が困難な事例については、審議会の活用等を検討してまいります。