

2012年11月6日

京都府知事  
山田 啓二 殿  
(ご担当 府民生活部 消費生活安全センター)

内閣総理大臣認定適格消費者団体  
特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク  
理事長 高嶋 英弘 (京都産業大学法科大学院教授)  
〒604-0847 京都市中京区烏丸通二条下ル秋  
野々町529番地ヒロセビル4階  
TEL075-211-5920 FAX075-251-1003  
E-mail mail@kccn.jp

「安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画」(中間案)に対する意見

## 第1 総論としての意見

1. 地域という「現場」における消費者行政の充実・強化が求められる中、変化する消費生活相談内容等に合わせて、「安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画」を改定されることは歓迎します。
2. 「安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画」(中間案)は、従来の行動計画との関係が明確ではありません。例えば、「くらしの安心推進員」の制度と新設される「くらしの安心協力員1万人」の制度との関係についての位置づけが不明確であり、消費者被害の未然防止と早期発見の推進という抽象的な方向性が示されるだけで、これだけでは行動計画としての機能を十分に果たすことはできません。
3. 「地域に出かけるセンターづくり」に取り組むことは、高齢者の消費者被害が多いことや地域の特徴をふまえた消費者被害の予防・救済のために歓迎します。

## 第2 個別の課題と施策への意見

1. (1) くらしの安心協力員の育成として、センターから毎週消費生活情報を発信するだけでは不十分であり、効果的な声かけや地域の消費生活相談窓口への情報提供が行えるよう消費生活相談員による出前講座や研修を実施することが必要です。  
また、協力員に何をやってもらうのかを具体的に明確にしておく必要があります。
- (2) 悪質業者への対応強化として、また消費者被害の解決に向けて悪質商法徹底撃退事業とともに、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

させることが重要です。

2. (1) センターに地域担当制を導入して、府が市町村の相談窓口をきめ細かく支援(リアルタイムシステムによる情報共有やOJT研修)をすることは重要です。但し、巡回指導による市町村相談員の支援・育成については、計画を定めて定期的実施する必要があります。
- (2) 府センターに事業毎に専門チームを編成し、相談対応マニュアルを作成することは重要ですが、専門チームの構成メンバーに消費生活相談員のみならず消費者あんしんチーム(相談分野)の弁護士が加わり、連携して行うことが必要です。
3. (1) 消費者被害機動班による迅速な解決や府のあんしんチーム(調査分野)において、早期の事業者指導や訴訟支援を行い消費者被害の拡大を防止することは重要です。

さらに、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して、消費生活相談情報の積極的な提供を行うこと、また集団提訴の支援などの適格消費者団体との連携、支援も施策として盛り込むべきです。

また、悪質な事案については警察との連携を図ることも必要です。
- (2) 相談の多い業種の事業者に対する事前指導を強化することは重要です。
- (3) 複雑化、専門化する消費生活相談に対応するため府のあんしんチーム(相談分野)を活用し、連携して事業の早期解決を目指すためのシステムをさらに充実させることが必要です。
- (4) 隠れた被害相談の実態把握も必要ですが、現状の実態把握を府民に分かりやすく情報提供する必要があります。京都府のHPで「相談の件数や傾向」における「消費生活相談概要」を公開されていますが、公開内容をより詳細なものとするべきです。例えば、相談者・契約当事者の年齢別・性別統計において割合のみならず具体的件数の明記、年齢別主な商品・サービス等の相談上位統計において前年度との件数の比較表の作成や販売購入形態別相談状況の明記、相談者の地域別相談件数において年齢別・性別統計や販売購入形態別件数を明記し、その分析内容を公表すべきです。
4. 自立した消費者、消費者市民社会の主体となる消費者を育成することは重要であり、多いに評価できます。しかし、学校教育における消費者教育については教育委員会との連携・調整が必要不可欠です。