

2025年1月15日

京都府知事  
西脇 隆俊 殿  
(ご担当 文化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 野々山 宏  
〒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 FAX075-746-5207  
E-mail mail@kccn.jp

「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)に対する意見

## 第1 総論としての意見

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、幅広に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。

相談が高止まりしているネット利用のお試し商法など明らかに消費者の錯覚を利用する商法や、高齢者をターゲットにして不要な取引をさせる訪問販売など、悪質商法に対しては早期にこれを実施している事業者に必要な行政指導や処分をしていかないと減ってはいかない。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。

また、記載されている内容の実施が必須であるが、新規事業のさらに以下の個別課題についてなお検討を要する。

## 第2 個別の課題と施策への意見

## 1. 消費者被害の未然防止

- (1) インターネット取引被害への対応について、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との記載がないことから明記すべきである。
- (2) ネット取引対策チームの活用【拡充】について、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、どのように情報共有するのか不明であり、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。
- (3) 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】について、消費生活相談窓口との円滑な連携により被害未然防止を図るため積極的な情報共有・団体間の連携の推進による効果的な啓発活動を実施とあるが、そもそも団体間の連携を図るための支援について記載すべきである。また、効果的な被害予防、被害救済のためには、団体から消費生活安全センターに相談や事案をつなげていくシステムを検討していくべきである。
- (4) 京都府警等と連携した通話録音装置の貸出しの継続については賛成する。しかし、貸出しできる数も限られていることから、悪質商法等の被害を未然に防止するため従来から行ってきた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。
- (5) 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、中学生、高校生、大学・専門学校、勤労世代、就学前の子どもと保護者に関する消費者教育の記載はあるが、小学生の消費者教育の記載がなく、また教材の紹介もないので取り組んで頂きたい。

## 2. 迅速な問題解決と拡大防止

- (1) SNS経由「消費生活相談窓口」の設置【新規】について、FAQ等の主要な相談事例を事前に案内することで消費者による自己

解決の支援を強化するとあるが、消費者がFAQ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。

- (2) あらゆる機会をとらえた「188(いやや)」の周知【継続】であるが、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。「188」は消費者の居住地の消費生活センターに繋がることを原則としているが、顔が知られることに抵抗がある消費者も少なからず存在し、市町村ではなく都道府県センターの窓口だから相談したいという要望もある。このような現状から、京都府としてきめ細かい府民の要望に対応するため、直通の相談電話番号をあわせて周知することが必須である。
- (3) 府内どこでも質の高い相談や救済を受けられる体制維持とあり、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発信し消費生活相談業務の認知度を向上させるとあるが、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。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。
- (4) 相談員のOJT研修の実施【新規】について、府センターでの実習を含むOJT研修とあるが、府センターの実施だけでなく、各市町村のそれぞれの窓口の特徴に応じた研修とすべきであり、よって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。
- (5) 弁護士、適格消費者団体等とのさらなる連携強化【新規】について、相談現場での迅速な被害救済や適格消費者団体においては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。また、適格消費者団体とは継続的な情報交換や連携の充実を行う機会を設けていくべきである。
- (6) 通報サイト等の活用の推進(情報共有、注意喚起)【新規】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。

- (7) 事業者団体と連携した適正価格・適正工法等の推進について、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。

### 3. 消費者教育の推進

- (1) 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。

### 4. その他

- (1) 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がほとんど機能していない。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。
- (2) 消費者団体が進めている消費者教育の取組との連携・協働を図るとあるが、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。

以上