



## 第 130 号

森 順美  
KCCN 理事・事務局  
消費生活相談員

### 京都府消費生活審議会の委員としての活動

#### 1. 京都府消費生活審議会の委員としての活動

京都府では、消費生活施策の策定及び実施に関する重要事項の調査審議並びに消費者の苦情のあっせん及び調停を行わせるため、京都府消費生活審議会が設置されており(京都府消費生活安全条例 34 条)、委員は、学識経験者や消費者団体、事業者団体出身者などで構成されています。

私は、所属する適格消費者団体・京都消費者契約ネットワークの推薦を受け、令和 3 年度から委員を務めさせて頂き、今年度で 4 年目となります。

消費生活相談員である私は、普段は消費生活センターで消費生活相談を受け付け被害救済を目指すとともに、適格消費者団体 NPO 法人京都消費者契約ネットワークの事務局として全国の消費者の皆様方から消費被害の情報提供の受け付けを行ったり、理事・専門委員として消費者被害の拡大防止や被害予防を目指しています。審議会では、このような消費者被害の現場にいる立場から、意見等を述べさせて頂いております。

#### 2. 第 72 回京都府消費生活審議会が開催されました。

審議会は年に 2 回ほど開催されていますが、本年度は 2024 年 7 月 8 日に開催されました。

まず京都府から①令和 5 年度の消費生活相談の概要報告があり、②京都府安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画の施策推進状況についての報告、③京都府消費生活相談体制等有識者会議における意見整理の報告がありました。

これらの報告の中で、注目すべきは悪質事業者の処分・指導に関する取組と消費生活相談体制等有識者会議における意見の整理についてです。

悪質事業者の処分等については、屋根修理業者やリフォーム業者に対して特商法及び条例に基づく指導が 7 件、電気通信事業者・電気小売り等業者に対して勧告が 1 件とのことでした。消費者被害の相談情報に基づく迅速な処分は、悪質業者の京都府内での活動を排除させる効果が期待でき、被害の拡大防止に直結することから、今後も京都府警

など連携をして、迅速かつ厳正に、そして積極的に実施されることを期待しています。

また、消費生活相談体制等の有識者会議における意見の整理については、これまでに6回の会議を行ったとのことですが、ヒアリングが限定的であり京都府内の消費者行政に関わる消費者団体や専門家などからもヒアリングテーマに応じたヒアリングを行うべきだったのではないかと思います。

### 3. 京都府安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画(京都府消費生活安全条例7条)の改定

現行の「京都府安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画」(以下「行動計画」と略称します。)の計画期間は、令和7年3月に終了することから、今年度は行動計画の改定について、知事から京都府消費生活審議会に諮問があり検討していくことになっています。

行動計画は、今後の京都府の消費者政策を基礎づける重要な指針となりますが、今までは3年ごとの改定でしたが、来期からは消費者基本法に基づく消費者基本計画と合わせる形で5年計画となります。

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は(以下「当団体」という。)、2009年度から3年ごとに京都府が行動計画(中間案)を公表し、意見募集が行われるたびに意見を述べてきています。

今回の行動計画改定のポイントは、人口減少による専門人材の確保や高齢化率の進展による消費生活相談の増加への対応やデジタル化の進展による消費者被害の未然防止への対応、公正で持続可能な社会実現に寄与する消費者の育成、府内どこでも質の高い相談や救済が受けられる消費生活相談体制の維持などの問題意識のもとに3つの取組の方向性が示されています。

### 4. 審議会での意見交換

本審議会において京都府からの消費者行政の報告と行動計画の改定についての取組の方向性が示されたことを踏まえ、私からは専門分野を持った機関との連携について、消費者団体訴訟制度を担っている適格消費者団体と消費者団体訴訟制度連絡会などを設けて、定期的に情報交換や意見交換を行うなど、相談情報の提供等の支援をして頂きたいとの意見を述べました。

また、行動計画改定について、前回の改定時に私から審議会にて提案をさせて頂き即座に対応して頂いたと同様に、今回も今後の検討過程の情報共有として、施策推進部会員以外の委員も傍聴ができるようにして頂きたいと発言したところ、予定しているとの回答を得ました。

さらに、前回の行動計画の改定時の審議会にて私から行動計画中間案のパブリックコメント前に部会委員以外の審議委員に対して意見照会の場を設けてほしいとの発言をしていたのですが、今回も意見照会の場を今後設けるとの発言がなされました。

## 5. 第73回京都府消費生活審議会が開催されました。

2025年2月3日に第72回京都府消費生活審議会が開催され、行動計画の最終案が報告されました。

行動計画に改定経過については、前述した第72回京都府消費生活審議会の意見交換の場において発言した施策推進部会の傍聴について、実際に施策推進部会委員以外の審議会委員が傍聴することができ、私は全てをオンラインもしくは会場で傍聴をしました。また、一般のパブリックコメントに先立ち施策推進部会委員以外の審議会委員に対して意見照会がありましたので、私は審議会委員として積極的に意見を述べさせていただき、その後の一般のパブリックコメント募集時においては当団体としての意見も提出しております。

当団体の今回とこれまでの意見については下記HPでご覧になれます。

<http://kccn.jp/ikenshoyouboul.html#ikensho-lavel-kyotofo>

施策推進部会を傍聴する中で特に印象的だったのは、意見募集後に開催された第4回施策推進部会です。そこでは、寄せられた多数の意見について京都府の考え方が丁寧に示されており、私の意見や当団体の意見なども取り入れられ行動計画に反映がされました。特に行政処分・指導に関して述べた意見部分については、その意見をもとに複数の施策推進部会委員の方が本部会で時間をかけて積極的に意見交換をされていました。

以上のことを踏まえて、第73回京都府消費生活審議会で報告された行動計画の最終案は、行政処分・指導に関する取組強化が図られているものでした。

本審議会で意見を述べる機会がありましたので、私からは、行政処分・指導に関する取組強化についての意見をかなり踏み込んだ形で行動計画最終案に反映していただいたことにお礼を述べるとともに、京都府から悪質業者を排除し、立ち入らせない状況が作られることを切に望み期待していると伝えました。

今後、行動計画の答申案が知事に答申されることとなります。

## 6. 今後の取り組み

審議会は、私たちの暮らしの基盤となる消費生活に関する京都府における消費者行政に対して、意見を述べることも貴重な場であり、機会でもあります。

当団体は、これまでも京都府に対して差止請求などの活動の重要性、公益性から適格消費者団体に対して、情報面や財政面における連携などの支援の必要性を求めています。

当団体は重点的にインターネット取引における健康食品等の詐欺的お試しの定期購入商法に対する差止請求を行っていますが、これらの商法の根絶のためには特定商取引法も改正されていることから、行政においても事前指導等に留まることなく、厳しい処分

等の執行を行うことが必要であり、これらも引き続き求めていかなければなりません。

そして、被害救済の最前線である消費生活安全センターの充実、特にそこであつせん等の被害救済業務をしている消費生活相談員の立場、身分の強化(処遇の改善等)も重要な課題となっています。

私は、京都府消費生活審議会において、今後も消費者団体そして消費生活相談員の立場から消費者目線に立って、被害予防、被害救済ならびに悪質業者への処分が具体的に実行されていくよう、消費者行政の充実・強化がより一層図られるよう、積極的に意見を述べていきたいと考えております。

そして、以前から京都府に対して要望をしていますが、当団体が京都府消費生活審議会の審議会委員だけでなく、施策推進部会の部会委員になれるよう今後も引き続き要望をして参りたいと考えています。

(2025年3月)