

2022年1月5日

京都府府民環境部消費生活安全センター御中

京都府生活協同組合連合会  
専務理事 高取 淳  
京都市中京区烏丸通二条上る蒔絵屋町 258 番地  
コープ御所南ビル 4階  
電話:075-251-1551 FAX:075-251-1555

## 「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)にたいする意見

### はじめに

京都府消費生活安全条例で掲げられた、府民の消費生活の安定及び向上を図るための基本理念の実現にむけ、「安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画」(2019年度～2021年度)にもとづき、各種施策が実施されていることに敬意を表します。

この3年のなかでも、京都府と京都の生協が連携した取組みが継続しておこなわれてきました。例えば、大学生協では、消費者教育の取組みとして、くらしのヤングリーダーによる出前講座の開催や、大学新入生への消費者啓発リーフレットの配布、また、地域生協でも、府内の各自治体や社会福祉協議会等との間での地域見守り協定にもとづく活動や、広報誌での消費者被害防止の啓発記事の掲載等をおこなってきました。こんごも、行政はじめ関係者のみなさまとともに、京都の生協としての社会的役割をはたしていきたいと考えています。

以下、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)にたいする意見を述べます。

### 1. 2019年度～2021年度の振り返りについて

次期京都府安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画(以下、「行動計画」)の策定にあたっては、現行の「行動計画」(2019年度～2021年度)にたいする到達評価(振り返り)が十分に伝わってきません。次期行動計画の策定が、より実践的な「行動計画」となるよう到達評価を明らかにしたうえで、次期「行動計画」の策定をすすめてください。

### 2. 計画の目標と施策推進にあたっての基本的な考え方

重点方針として3つの柱(消費者被害の未然防止、迅速な問題解決と拡大防止、消費者教育の推進)を設けて施策推進を図ることについては、消費者問題の課題解決に向けて幅広い施策が網羅されていることから賛成します。

### 3. 施策の展開について

## (1) 消費者被害の未然防止

### ① 成年年齢引下げによる若年者の被害等の未然防止

若年者の消費者被害の増加を招かないよう、大学や高校における消費者教育への支援に加え、中学校でも消費者教育を実施すること、また数値目標を設定することに賛成します。ただ、数値目標を設定するのであれば高校生、大学生などの対象者に対する目標も同様に設定すべきと考えます。また、学生とは違い就業者への消費者教育の実施はSNSだけでは不十分だと考えられ、さらなる手立ても必要だと考えます。若年者自身による啓発・消費者教育は、啓発・教育する側、受ける側とも「我がこと」としての相乗効果も期待されることから、さらなる推進を期待します。

### ② 特殊詐欺や悪質商法等の高齢者の消費者被害への対応

地域における見守り活動の強化による被害の防止としての、市町村消費者安全確保地域協議会設置に向けた支援、ならびに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）の活動支援について賛成します。高齢者世帯、一人暮らし世帯が増加する中、京都府警等と連携した通話録音装置の貸出の拡充については、中長期の実施ではなく早期に実施してください。また、不招請勧誘に対する取り組みとして府が作成された「訪問販売お断りシール」についても、改めて広く配布し、消費者被害防止の取り組みに活用してください。

### ③ 消費者団体との連携・支援について

消費者被害の問題では、多くの消費者団体との連携や支援が求められます。消費者団体との連携についても記述してください。また、悪質な事業者に対し具体的に対峙し、実効性を持つ消費者団体として適格消費者団体があります。十分な活動をすすめるために、さらなる連携や支援を求めます。

### ④ ネット取引被害の未然防止

ネット適正表示対策（仮称：ネットパトロール）について賛成します。但し、実施頻度については、数値目標にある「夏休み前などの1箇月程度、年3回」ではなく通年での実施が望ましいと考えます。また、ネット被害防止をテーマにした講座の実施、SNS等による情報発信についても賛成します。

## (2) 迅速な問題解決と拡大防止

### ① 若者が相談しやすい体制づくり

成年年齢引下げによる若年者の被害等の増加を想定した、「若者消費者ホットダイヤル」、SNS経由「Under22 消費生活相談窓口」の新設について賛成します。但し、それぞれの対象者の記述において、「若者消費者ホットダイヤル」では18・19歳、SNS経由「Under22 消費生活相談窓口」では、対象者を22歳以下と絞り込まれていると理解しますが、あえて対象年齢を制限する必要はないと考えます。また、それぞれの仕組みが連動することで、より効果が発揮できるようすすめてください。

新たに、「大学生協における消費生活相談窓口の設置。気軽な相談窓口として、学生の身

近な存在である大学生協における相談窓口の設置促進を図る」との提案があります。コロナ禍で大学生協では人員削減がすすめられていると聞いております。具体的な構想を明記してください。

## ② 市町村の相談体制援等

市町村消費生活センター等への支援や、関係機関との連携強化については、設定した取り組み項目にもとづき実施してください。府内どこでも質の高い相談や救済を受けられる体制の維持については、これからますます増えると思われる様々な消費者被害への対応窓口の最前線として安心できる体制づくりを求めます。

## ③ 取引の適正化の推進

悪質事業者の処分・指導について。悪質な事業者に対しては、指導にとどまらず行政処分も含め、厳正に実施をしていただくようお願いします。

「業界団体と連携した適正価格・適正工法等の推進」や「事業者団体等との連携による消費者志向経営、適正取引等の推進」についても実施され、成果が出ることを期待します。

## (3) 消費者教育の推進

### ① 消費者教育の機会拡大

計画では、「成年年齢引下げなど消費者を取り巻く状況の変化に対応し、消費者被害を未然防止し、自主的かつ合理的に行動する消費者を育成するため、消費者の特性に配慮しながら消費者教育の機会拡大と体系的な教育を拡充する」とあります。学生や若年層への教育やSNS等での啓発・教育の機会が拡充されることはよいのですが、教育の機会がなくSNS等を持たない高齢者等への対応強化を求めます。

### ② 消費者教育の担い手の養成・支援等

若年・高齢世代の消費者ボランティアに加えて勤労世代の消費者ボランティアを養成することに賛成しますが、全世代の消費者ボランティアをどのように一体的に養成するのかを示してください。消費者団体・事業者団体等との連携・協働を図るとありますが、多くの消費者団体（個人）では財政に余裕がなく、いわゆる“手弁当”での活動となっており、活動の下支えとなる支援を求めます。

### ③ 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

若年者・子どもたちを中心に地域の活性化や地球環境の保全につながるエシカル消費の普及をすすめることに賛成します。「若年者と事業者の交流の場の提供」では、事業者のCSR活動やエシカルの取組について学ぶ対象者が大学生や高校生となっていますが、中学生も参加できるのではないかと思います。「事業者団体と連携し、消費者志向経営・適正勧誘等の推進(連絡会の設置)」については、目指すべき「消費者志向経営」と「適正勧誘」が両立できることが理想です。そのためにも連絡会には幅広い事業者団体からの参加が必要だと考えます。

以上