

2025年1月5日

京都府知事
西脇 隆俊殿
(京都府文化生活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 鯉江 賢光
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」(令和4年度～令和6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、京都府と連携した「消費生活相談」窓口の設置、新入生対象説明会やHPでの啓発活動、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。今後も、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果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. 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4つの柱(急増するインターネット取引被害への対応、高齢者等の消費者被害への対応、消費生活相談体制の強化、ライフステージに応じた消費者教育の推進)を設けて施策推進を図ることについては、現状の課題と合致しており賛成です。

2. 施策の展開について

(1) 消費者被害の未然防止

ア インターネット取引被害への対応

インターネット取引被害の未然防止のための取組みとして、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(ネットパトロール)を実施し、SNSを活用し、京都くら

しの安心・安全ネットワーク等と連携し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います。より多くの消費者に情報が届き、活用され被害防止に繋がることを期待します。

年齢等特性に応じたネットトラブル対策の推進では、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います。生活協同組合では組合員の子育て世代への取組み（赤ちゃんが生まれた家庭へのプレゼント、親子で参加できるイベント等）も行われています。ぜひ連携し啓発の強化をはかってください。

イ 高齢者等の特殊詐欺や悪質商法等消費者被害への対応

固定電話をきっかけとした特殊詐欺や悪質商法等の被害を未然に防止するにあたり、防犯機能付きの電話機の普及を図るとありますが、他府県では防犯機能付きの電話を購入するにあたり補助がされることもあるようです。高齢者被害においては訪問や電話勧誘による被害の割合が多いとの事なので、高齢者世帯には防犯グッズ購入に際しては一定補助があれば、防犯機能付きの電話等の普及が広がるのではないのでしょうか。

ウ 年齢等特性に合わせた消費者被害の未然防止

中学生・高校生に対する消費者教育の実施が予定されています。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すが、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もらうことで、情報が届きにくい勤労者世代（子どもたちの親）や高齢者（祖父母）にも情報を届けられる可能性があります。幅広い学習の実施をお願いします。

(2) 迅速な問題解決と拡大防止

ア デジタル社会における相談体制づくり

SNS経由「消費生活相談窓口」の設置に賛成します。2024年3月に、ある携帯電話会社の社員を対象に行われた調査では、電話での会話について60代では「苦手意識はない」と回答した人が85%でしたが、20代では「苦手意識がある」、「どちらかと言えば苦手意識がある」と回答した人を合わせると、58%が電話での会話に苦手意識を持っていることがわかりました。この結果からも、SNS経由の相談窓口が出来ることで、若者が相談しやすくなることは明らかです。これまで相談することをためらっていた人がSNS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します。

また、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てください。

イ 府内の消費生活相談体制の強化

消費者被害を招く悪質な手口は、日々新たな手口が考えられ、また巧妙になっています。新たな手口を共有し注意喚起することが、消費者被害を未然に防ぐために重要な事だと考えます。現状も横の連携はしっかりと取られていると思いますが、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します。

(3) 消費者教育の推進

ア デジタル社会における消費者教育の機会拡大

中学校・高等学校における消費者教育が実施されるように支援されることに賛成します。しかし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も多いと聞きます。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します。

イ 消費者教育の担い手の養成・支援等

コンシューマーボランティア（大学生）の活動拡大について、ボランティアなので当然無償での活動になると思いますが、近年の物価高騰等にともない、大学生のくらしも厳しくなっています。社会に貢献したいと思っている学生は多いと思いますが、今年行われた学生生活実態調査では、アルバイト就労率は74.5%となっています。有償でのボランティア制度について検討できないでしょうか。

ウ 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

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、店舗での取組みは来店された消費者に、エシカル消費について知って頂く良い機会となっています。ひとりでも多くの消費者にエシカル消費への理解が広がるように、京都府と生活協同組合の連携がさらに進むことを期待します。

以上