

## 消費者施策推進の基本方針

目指す姿

みんなでつくる 滋賀の消費者安全・安心社会

## 基本方針

- I 安全・安心な消費生活の確保
- II 「自ら考え行動する」消費者になるための支援
- III 消費者被害の防止と救済

## 計画の期間

平成28年度から令和2年度までの5年間

## 基本方針と重点施策

### I 安全・安心な消費生活の確保

#### ■重点施策1 消費者取引の適正化

- (1) 取引等の適正化
- (2) 広告・表示等の適正化

#### ■重点施策2 商品・サービスの安全性の確保

- (1) 商品・サービスの安全性の確保
- (2) 食の安全・安心の確保
- (3) 消費者事故情報等の収集・提供

#### ■重点施策3 生活関連物資およびサービスの安定供給

### II 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

#### ■重点施策4 消費生活情報の発信・啓発

#### ■重点施策5 消費者教育・学習の推進

- (1) 消費者教育・学習の機会拡大と体系的な消費者教育の推進
- (2) 消費者教育の担い手(人材)の育成と支援
- (3) 消費者市民社会の構築に向けた気運づくり

#### ■重点施策6 環境に配慮した消費者行動の推進

- (1) 環境に配慮した消費者行動の推進
- (2) 環境学習・環境保全活動の支援

### III 消費者被害の防止と救済

#### ■重点施策7 消費生活相談体制の充実強化

- (1) 県の消費生活相談体制の充実強化
- (2) 市町の消費生活相談体制の充実強化支援

#### ■重点施策8 高齢者等への支援

- (1) 高齢者等への的確な情報提供
- (2) 高齢者等の見守り体制の充実強化

#### ■重点施策9 法令違反事業者等への指導強化

## 主な施策の実施状況(平成28年度～令和元年度)

※【担当課名】の記載のないものは、県民活動生活課・滋賀県消費生活センターで実施

- 1(1)・特定商取引法に基づく事業者指導・処分  
H28学習教材販売事業者に指示処分  
H30化粧品連鎖販売事業者に業務停止命令(3か月)  
その他文書指導:3件、口頭指導:5件
- 1(2)・景品表示法に基づく事業者指導:10件  
・食品関係事業者向け景品表示法および食品表示法の講座開催:2回113人参加  
・食品表示法に基づく調査・指導:35件【食のブランド推進課・農政課】
- 2(1)・消費生活用製品安全法に基づく特定製品の立入検査:153事業者
- 2(2)・事業者を対象とした食中毒講習会等:323回、10,052人参加(H28～H30)※  
・消費者を対象とした食品衛生講習会等:163回5,293人参加(H28～H30)※  
・食品営業施設の監視指導:35,908施設(H28～H30)※【※生活衛生課】
- 2(3)・リコール情報・重大事故情報の収集・提供:消費者庁へ重大事故通知10件
- 4・消費生活フェスタ開催(市町と連携して):年1回  
・くらしのかわら版発行:年4回 ・しらしがメール:203回  
・<若者向け>県内コンビニ約560店舗に設置するため、県警と連携して特殊詐欺被害防止および相談窓口啓発のポップ作成  
・<特別支援学校向け>出前講座等で使用する消費者被害防止のための冊子を作成(5,000部)  
・H30年6月の米原市竜巻被害発生時に被災地で悪質商法に係る啓発活動を実施  
・新型コロナウイルス感染拡大時、マスクの送りつけ商法や給付金に係る消費者被害防止のため啓発を実施
- 5・県教委と連携し、小・中学校で使用する副教材「ゆめ・ふれ愛成長確認シート」を作成・配布(89,500部)、学校の消費者教育を支援  
・教員・弁護士と連携し、成年年齢引き下げに係る高校教員向けパンフレット(5,000部)を作成・配布  
・滋賀グリーン活動ネットワークと協働でエシカル消費の普及・啓発を目的としたキャンペーンやリーダー育成講座を実施
- 6・事業者・関係団体・行政が連携し、レジ袋削減・食品ロス削減の啓発を実施【循環社会推進課】  
レジ袋削減協定参加:40事業者(R1年度)  
環境にやさしい買い物キャンペーン参加:224店舗(R1年度)
- 7・県内相談窓口:滋賀県消費生活センター、全市町(H23～)  
消費生活相談員:県10名、市町29名
- 8・交通安全協会女性団体連合会と連携し、高齢者宅を戸別訪問し啓発(年間約4,500世帯)  
・コープしがしが健康医療生協と連携、啓発カレンダーの配布(年間約5,000世帯)
- 9・専門検査員(県警OB)を配置し、被害情報の収集、事業者からの相談対応、悪質事業者の行政処分・指導を実施

## 現状と課題

◆特定商取引法および景品表示法に係る本県の指導対象となった事業者は、主に法令のルールを知らない中小企業や個人事業者である。特定商取引法については、事業者からの相談対応を行い、景品表示法については県内事業者向け講座を開催しているが、より多くの中小企業や個人事業者に対する適正なルールの周知が課題  
◆県内の平成28年度～令和元年度の食中毒発生件数は40件であり、原因物質はカンピロバクターが多い。カンピロバクター食中毒は鶏肉の生食が原因とされる事件が多いため、鶏肉の生食リスクを事業者と消費者に周知を行っているが、食中毒発生件数が減少しないため、引き続き啓発が必要【生活衛生課】  
◆生活関連物資の安定供給について、災害時や感染症拡大時に、消費者に正しい情報を迅速に伝え、冷静な消費行動をどのように呼びかけるのが課題

◆全相談のうち3分の1以上が高齢者からの相談であり、ハガキによる架空請求や高齢者の不安をあおって不要な工事を勧誘するケース等がある。このため、高齢者や障害者、外国人等、いわゆる情報弱者に向けて、関係機関と連携してきめこまやかな情報発信が課題  
◆成年になった途端に消費生活相談が増加している。悪質事業者が未成年者取消権が使えなくなる20歳になったばかりの若年者をターゲットにしているためと考えられる。高校等の出前講座で啓発しているが、今後も若年者への重点的な啓発が必要  
◆成年年齢引き下げ(R4年4月1日)を見据え、学校全体で消費者教育の大切さを理解してもらうことが必要のため、教員への周知が課題  
◆エシカル消費の推進について、協働事業終了後も引き続き取組が必要  
◆引き続き、消費者教育や環境学習を通じて、環境に配慮した消費者行動の推進に努めることが必要  
◆プラスチックごみゼロ・食品ロス削減の取組など新しいテーマへの対応が必要

◆国の交付金を活用し、相談員の配置を行っている市町については、交付金活用期間終了後の相談体制の維持が課題  
◆住民に身近な相談窓口における消費生活相談員の配置が必要  
◆相談員の高齢化や資格保有者が少ないことによる慢性的な担い手不足が課題  
◆質の高い相談・救済を受けることができるよう、相談員のさらなるスキルアップが必要  
◆高齢者の消費者被害を防止するため、高齢者等への効果的な情報提供および市町の福祉・防災分野のネットワークを活用した高齢者等の見守り体制づくりが必要  
◆苦情相談の多い悪質事業者に対して、厳正な指導や処分を実施するため、関係機関とのさらなる連携強化が必要

## 社会情勢の変化・新たな課題

- ◆ インターネットを利用した消費者取引の増加
- ◆ キャッシュレス決済の普及
- ◆ 成年年齢引き下げ(R4年4月1日施行)に対応した消費者教育の推進
- ◆ SDGs、エシカル消費、プラスチックごみゼロ、食品ロス削減等、第3次計画では具体的に記載のないテーマへの対応

## 計画の進行管理

- ◆ 次期計画では施策の数値目標を設定し、進捗管理を行う。