

第1章 基本計画の策定にあたって

1 計画の改定の趣旨

規制緩和や情報通信技術が進展し、消費者取引が複雑・多様化するなど消費者を取り巻く状況はめまぐるしく変化しています。

本県においても、平成15年から16年にかけて消費者トラブルが急増したことから、消費生活の安定と向上を図るため、平成17年12月に「滋賀県消費生活条例」（以下「消費生活条例」という）を改正しました。

この改正において、滋賀県消費生活条例第7条の2には、「知事が消費者施策の計画的な推進を図るため、消費者施策の計画的な推進に関する基本的な計画を策定すること」、「これにかかる基本的な方向、その他消費者施策の計画的推進を図るために必要な事項を定めること」を規定しています。これにより、平成18年8月に、消費生活条例の基本理念を踏まえた「滋賀県消費者基本計画」（以下「旧計画」という）を定め、これに基づく消費者施策を庁内各部署と連携して推進してきました。

しかしながら、その後も国内では消費者の消費生活における安全・安心を脅かすような製品事故や食品偽装事件が発生し、消費者の不安は高まりました。

このため国においては、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に向け平成21年9月に消費者庁が設置されるなど、国の消費者行政は消費者の視点に立った消費者施策の推進を目指し、大きく転換しています。

これらの状況を踏まえ、また旧計画が策定から5年間を計画期間とするものであることから、これまでの県の取組を総括するとともに、社会情勢の変化に伴う新たな課題に対応していく計画に改定します。

さらに、消費者が、自らの行動が社会や自然環境へ及ぼす影響を意識し、持続可能な社会の構成員として主体的な行動をとることを目指した計画とします。

2 計画の性格

消費生活条例第7条の2の規定に基づき、消費者の視点に立った消費者施策を計画的・総合的に推進するための計画

国の「消費者基本計画」や県の基本構想および他の関連計画と整合性を図った計画

滋賀県消費生活審議会や、消費者・消費者団体、事業者・事業者団体の意見・提案を反映させた、県民参加による計画

旧計画の内容を継承しつつ、新たな課題への対応を反映させた計画

3 計画の期間

この計画は、平成23年度（2011年度）から平成27年度（2015年度）までの5年間とします。

第2章 消費者施策展開の方向

1 旧計画の評価

旧計画では、「消費者の自立のための基盤整備」、「消費者トラブルの防止と救済」、「安全・安心な消費生活の確保」という3つの基本的方向とこれらを踏まえた7つの重点施策に基づき、消費者施策を展開してきました。

また、その実効性を確保するため、毎年度実施状況を把握し、PDCA（計画・実行・確認・行動）サイクルに基づき点検・評価を実施し、その結果を消費生活審議会に報告するとともに、ホームページに公開してきました。このことにより、庁内各部署において個別に実施されている消費者施策は、体系的に集約され、継続的な見直しを行うことができました。

消費生活相談体制については、県および既に設置されていた全市の消費生活相談窓口に加え、平成21年4月から安土町（平成22年3月近江八幡市と合併）日野町、竜王町、愛荘町に消費生活相談窓口が設置され、消費者にとって最も身近な行政主体である市町の消費生活相談体制の整備が進みました。

さらに、事業者指導について「特定商取引に関する法律」に違反した事業者に対し業務停止命令等の行政処分を計画期間中に9件行うなど、取引等の適正化に向けた取組が進みました。

食の安全・安心の確保については、平成21年12月に「滋賀県食の安全・安心推進条例」が制定されました。

2 消費者行政の状況

(1) 国の動き

平成17年12月の国の「消費者基本計画」策定後も、製品事故や食品偽装事件など消費者が大きな不安を抱く事故・事件が多発し、消費者の消費生活の安全・安心についての関心が高まりました。

このような状況を受け、平成21年5月に消費者庁設置関連三法（「消費者庁設置法」「関連法律整備法」「消費者安全法」）が成立し、9月には消費者行政の司令塔としての役割を担う、消費者庁が設置されました。同時に、消費者庁や関係省庁の消費者行政全般に対してチェック機能を有し独立した第三者機関である「消費者委員会」が設立され、消費者の消費生活における被害を防止し安全を確保する「消費者安全法」が施行されました。さらに、平成22年3月には新たな「消費者基本計画」が示されています。

また、消費者庁においては、地方消費者行政の充実・強化を主要な課題と位置づけ、平成21年度から3年間程度を地方消費者行政活性化のための集中育成・強化期間としました。地方消費者行政活性化交付金を都道府県に交付し、地方自治体における消費生活センターの設置・拡充、消費生活相談員の養成・レベルアップ等の取組への支援がなされています。

(2) 県の動き

県では、平成17年12月、複雑・多様化する消費者トラブルへの対応など時代に即した消費者行政を推進するため、消費生活条例を一部改正しました。

平成18年8月には、改正した同条例に基づき、消費生活審議会の意見や国の消費者基本計画を踏まえた旧計画を策定し、これに基づいた消費者施策を推進してきました。

旧県立消費生活センターでは、県の中核センターとしての役割を果たすため、平成20年9月に分室を本所に統合し、機能強化を図りました。さらに、平成21年4月には、従来から実施していた相談、商品検査、知識の普及業務に加え、業務停止命令など行政処分を行う権限を有する機関として位置づけて、「滋賀県消費生活センター」へと改称し、事業者等への指導体制を強化しました。

同じく平成21年4月には、消費者行政に関する各施策の調整を図るため、「消費生活調整監」の職を設け、消費者行政における庁内各部署の横断的な取組をより強力に推進しています。

さらに、食の安全・安心の確保については、平成21年12月「滋賀県食の安全・安心推進条例」を制定し、消費者・生産者・事業者、行政のそれぞれの責務を明らかにするとともに、食品の安全・安心行政を推進するための総合的な取組の指針を示しました。

また、国から地方消費者行政活性化交付金の交付を受け、滋賀県消費者行政活性化基金を造成し、県および全市町において、消費者行政活性化のため、消費生活相談窓口体制の強化・充実等の事業に計画的に取り組んでいます。

(3) 市町の動き

県と市町の消費生活相談窓口における相談受付比率を見ると、市町の消費生活相談体制の充実とともに、市町での相談受付比率が高くなってきています。

消費者安全法の施行により市町においては、消費生活相談、苦情処理、あっせん等の業務を実施することとされ、それらの事務を行うための消費生活センターについても、設置するよう努めなければならないと定められました。

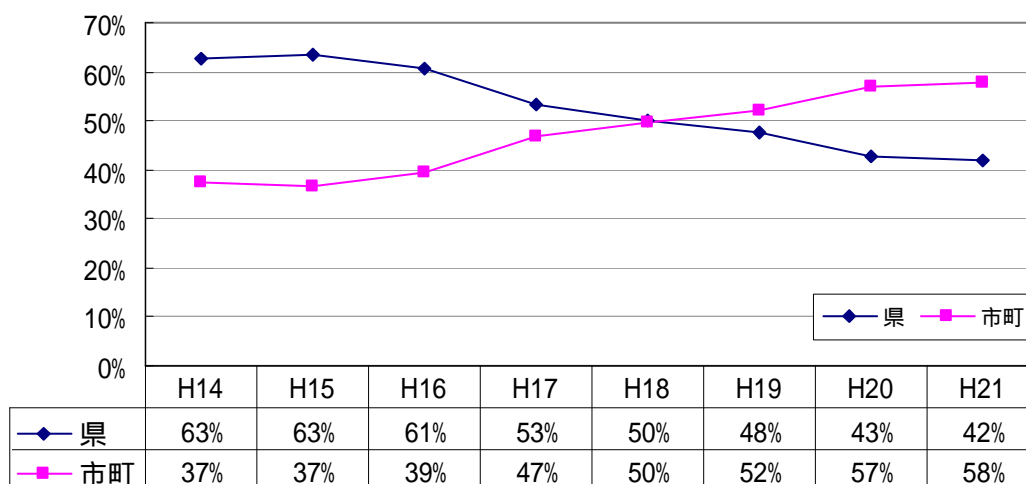
消費者にとって身近な相談窓口となる市町では、県内全市において消費者安全法に規定する消費生活センターの要件を満たす窓口が設置されており、町においても専門的な知識や経験を持つ消費生活相談員は配置されていないものの、3町で窓口が開設されています。

また、消費生活相談員の配置とともに消費生活センターの要件となる全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）については、平成22年3月までに県内全市町が接続しており、窓口未設置の町においても開設準備が進んでいます。

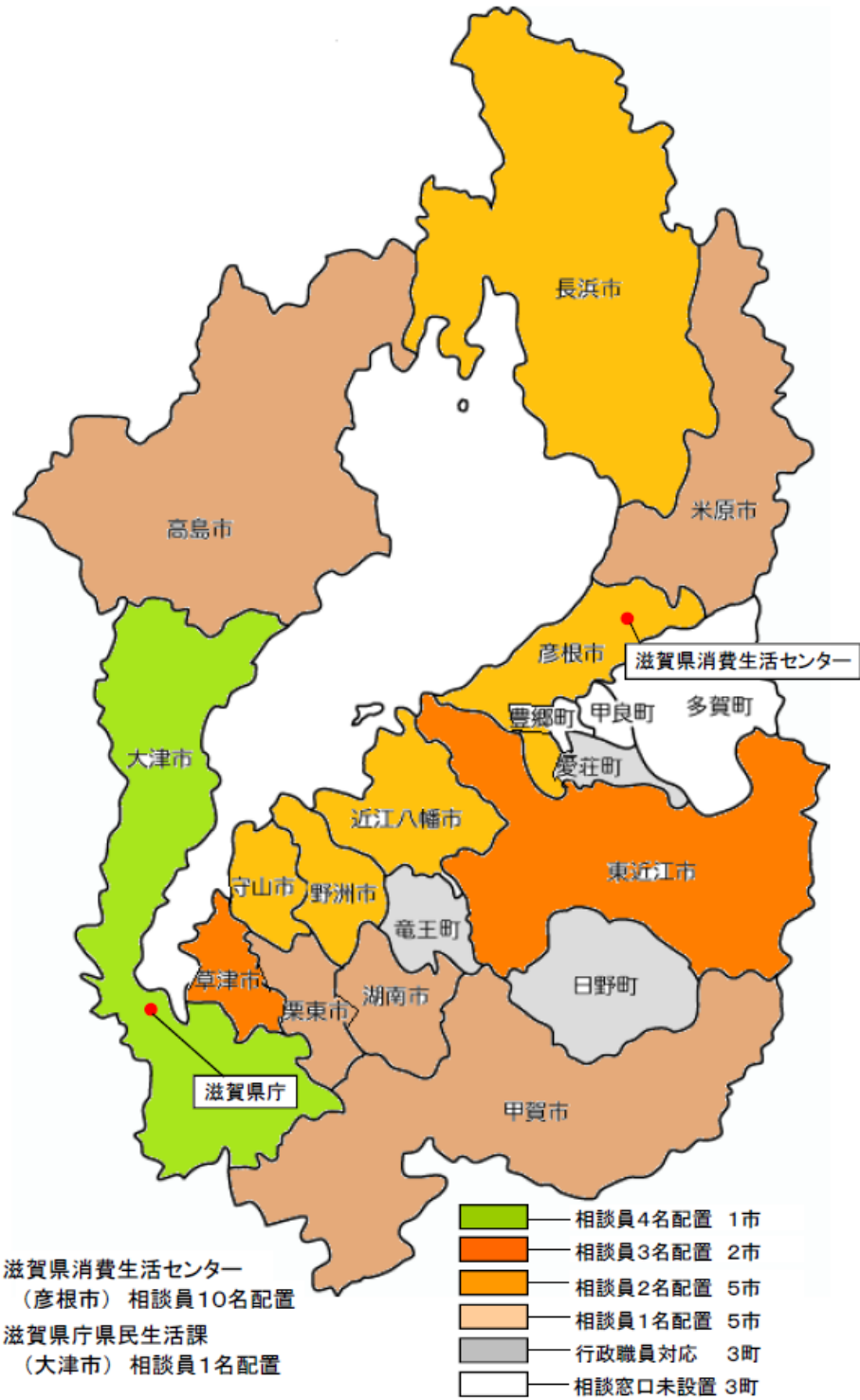
さらに、県内全市町で、滋賀県消費者行政活性化基金を活用した事業が実施され、消費生活相談員の増員等の体制整備、消費生活相談窓口の機能強化、窓口周知や啓発等、消費者行政の強化が図られています。

【県・市町別消費生活相談受付比率の推移】

市町における消費生活相談体制の充実とともに、身近な相談窓口である市町の消費生活相談窓口の相談受付割合が増加しています。



滋賀県における消費生活相談窓口の開設および消費生活相談員の配置状況
 (2010.12.31現在)



3 消費者を取り巻く状況と課題

(1) 高度情報通信社会への対応

インターネットをはじめとする高度情報化が進展する中、消費者を取り巻く社会情勢は、めまぐるしく変化してきています。携帯端末のサービスをはじめ、新しい商品やサービスが市場にあふれ、電子商取引や電子マネーの普及など今までにない契約形態が現れ、またたく間に普及していきます。インターネットを活用することで、商品の購入やサービスの提供についての契約や支払方法の利便性が増すとともに、膨大な情報が消費者にもたらされるようになりました。

消費者には、あふれる情報の中から、自己責任で自分に必要な商品・サービスを選択していくことが求められ、選択肢が広がった一方で、情報を自らの需要にあわせて的確に収集・選択・判断しなければならないという負担が増えています。「高齢者が新しいサービスや契約内容を理解できない」、「子どもが情報モラルやサービスの利用方法を理解しないうちに機器を操作してしまう」等の高度情報通信社会において対応すべき問題があります。

(2) 経済状況の悪化への対応

平成22年6月、改正貸金業法が完全施行され、借り過ぎ・貸し過ぎを防ぐための総量規制が導入されるとともに、上限金利の引き下げ、貸金業者に対する参入規制・行為規制の強化がなされました。しかしながら、長引く不況の影響で、収入の減少や雇用に不安を抱く人は多く、借金の返済に悩む多重債務者の問題は依然として深刻です。借金の悩みについては、一人で悩むことなく消費生活相談窓口や関連相談窓口にご相談できるよう、関係者が連携して取り組むことが重要です。

また、少しでも収入を得たいと思う人を狙う詐欺まがいの内職商法等の被害や、「クレジットカードの現金化」による被害など、不況により経済的に厳しい立場に置かれている消費者につけ込む新たな手口も出ていることから、消費者への注意喚起が必要です。

(3) 契約トラブルへの対応

規制緩和や経済のグローバル化により新しい商品や取引形態が次々と現れ、消費者と事業者との取引における情報の格差は益々広がっています。

事業者が情報や交渉力の差に配慮せず、消費者に十分な説明をしないまま契約を勧め、消費者にとって不利な契約を結んでしまうということがあります。

例えば、「契約の内容をよく理解しないまま、事業者に勧められるままに購入した金融商品によって大きな損害を受けた。」という高齢者の事例があります。

また、消費者を詐欺まがいの手口で狙う悪質な事業者が存在することから、契約トラブルの未然防止・拡大防止のため、消費者に消費者トラブルの事例等の情報を提供するとともに、被害に遭ってしまったときに相談できる消費生活相談窓口を周知する必要があります。

(4) 「持続可能な滋賀社会」の実現への対応

地球温暖化や資源の枯渇、生物多様性の喪失など地球規模での環境問題が深刻化しています。こうした現状の中、琵琶湖を取り巻く滋賀の自然の豊かさを次世代に引き継いでいくためには、消費者・事業者・行政がそれぞれの立場で、環境保全と経済成長を両立する「持続可能な滋賀社会」の実現に向けた取り組みを進めていく必要があります。

第三次滋賀県環境総合計画では、低炭素社会の実現、琵琶湖環境再生のための日常生活での心づかいとして、日常生活に伴うエネルギー使用量の削減、グリーン購入の推進、廃棄物の排出抑制、洗剤の使用量の削減などの例を挙げています。

消費者が、消費生活において自然環境とのつながりを意識した消費行動に主体的に取り組むことが、「持続可能な滋賀社会」の実現につながります。

(5) 「大規模災害」への対応

未曾有の規模で発生した東日本大震災では、巨大地震と大津波により甚大な被害が発生しました。経験のない大きな災害に不安を抱く消費者の行動については、一部の消費者による生活関連物資の買い急ぎ、買いだめ等発生直後からいくつかの課題がありました。

また、時間の経過とともに、原子力発電所の事故の影響を受けた農作物の風評被害についての冷静な対応や、節電、省エネルギーの取組など消費者が個々に長期的に取り組むべき課題も出て来ています。

東日本大震災の事象を教訓に、災害発生時における消費者の行動について、日頃より冷静な対応をとれるよう啓発を進めるとともに、災害発生時においても消費者が不安にかられ不要・不急の購入、買い急ぎ、買いだめ等を行わないよう正確な情報を提供し、適切で冷静な行動を呼びかける必要があります。

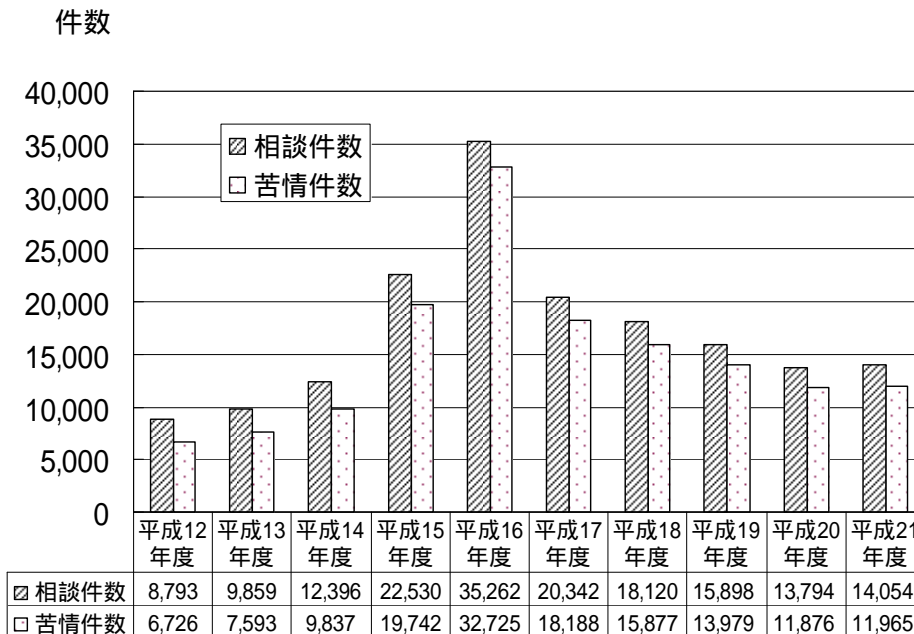
消費生活相談の現状

相談内容

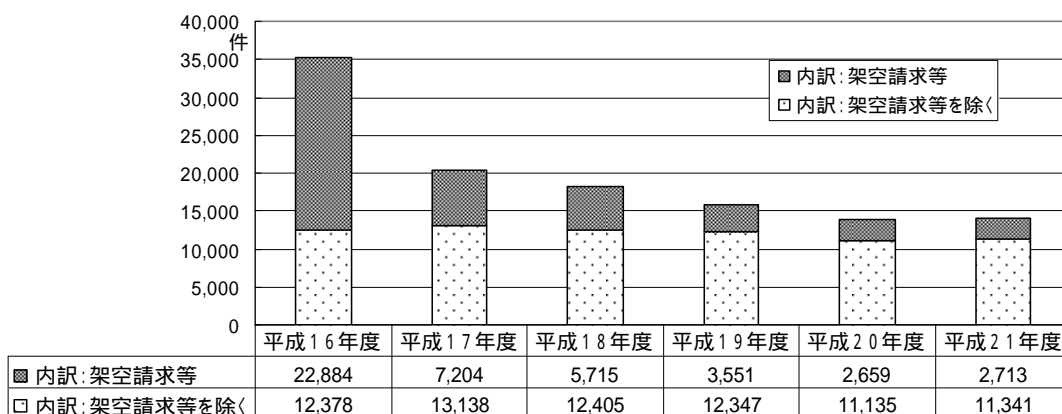
県が消費者基本計画を策定した平成18年度に、県内の消費生活相談窓口寄せられた相談は18,120件あり、その後は減少傾向にありましたが、平成21年度には14,054件で、前年度比100.8%(260件増)となっています。

平成16年度には全相談の6割以上を架空請求が占めていましたが、その割合は年々減少傾向にあります。相談品目の上位3品目(1位:デジタルコンテンツ 2位:フリーローン・サラ金 3位:商品一般(主に架空請求ハガキ))は、3年間変動がありません。デジタルコンテンツとは、主にサイト情報料などの架空・不当請求に関するトラブルで、3位の商品一般とともに平成21年度では、全相談件数のおよそ2割を占めます。数は減少しているものの、身に覚えのない架空・不当請求に戸惑う消費者は多いと考えられます。

【相談件数の推移】



【架空請求・サイト料金等の不当請求】



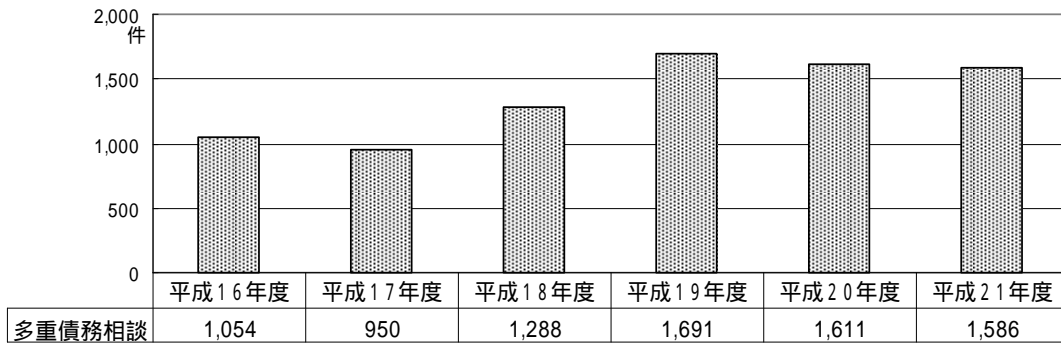
【上位3品目の相談推移】

順位	商品・役務名	平成19年度 件	平成20年度 件	平成21年度 件
1	デジタルコンテンツ(旧 オンライン等関連サービス)	2,407	2,363	2,115
2	フリーローン・サラ金	1,978	1,857	1,594
3	商品一般	1,829	880	1,049

多重債務相談

フリーローン・サラ金についての相談件数は、平成19年度をピークに高止まり傾向にあります。過払金返還請求に関する相談の他、経済情勢の悪化による失業や収入の減少に起因する住宅ローンの返済困難といった相談内容があります。

無職者からの相談が増加傾向にあることから、昨今の厳しい雇用情勢が多重債務問題の背景にあることがうかがえます。



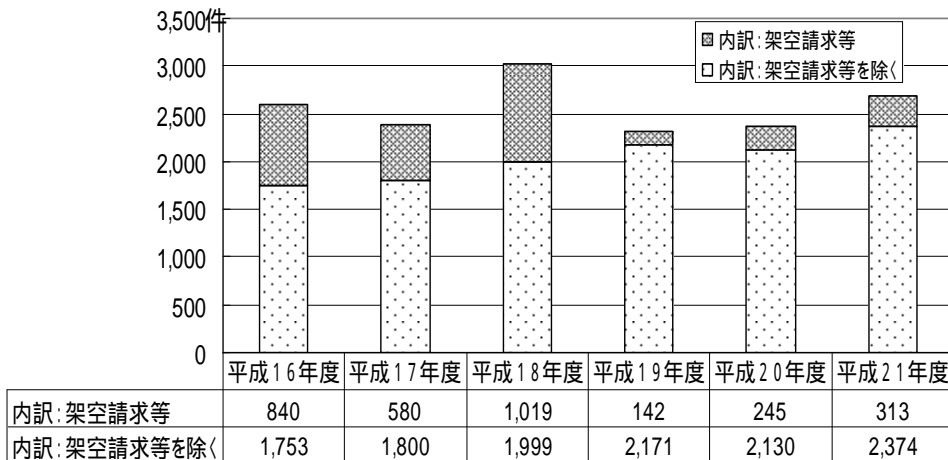
【多重債務者の職業別割合の推移】

	給与生活者	無職	自営・自由業	家事従事者	学生	団体・不明
平成19年度	59.2%	17.9%	7.7%	6.8%	0.3%	8.2%
平成20年度	57.8%	21.8%	7.4%	5.6%	0.1%	7.2%
平成21年度	53.1%	24.2%	9.1%	5.9%	0.1%	7.6%

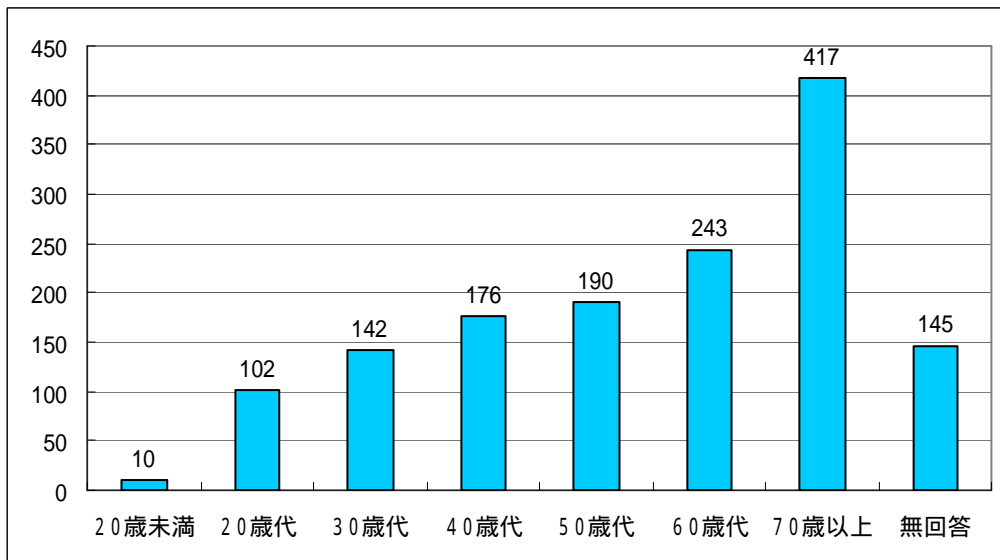
高齢者の消費トラブル

高齢者(65歳以上)については、平成18年度に比べると架空請求等の相談は大きく減少していますが、架空請求等以外の相談は年々増加傾向にあります。訪問販売では、在宅していることの多い高齢者からの相談が多く寄せられています。高齢者は、被害に遭っていても気づいていなかったり、誰にも話すことなく抱え込んでしまったりする傾向があるため、寄せられた相談件数以上の消費者トラブルが潜んでいると考える必要があります。

【高齢者の相談】



【訪問販売による契約当事者年齢別件数（平成21年度）】



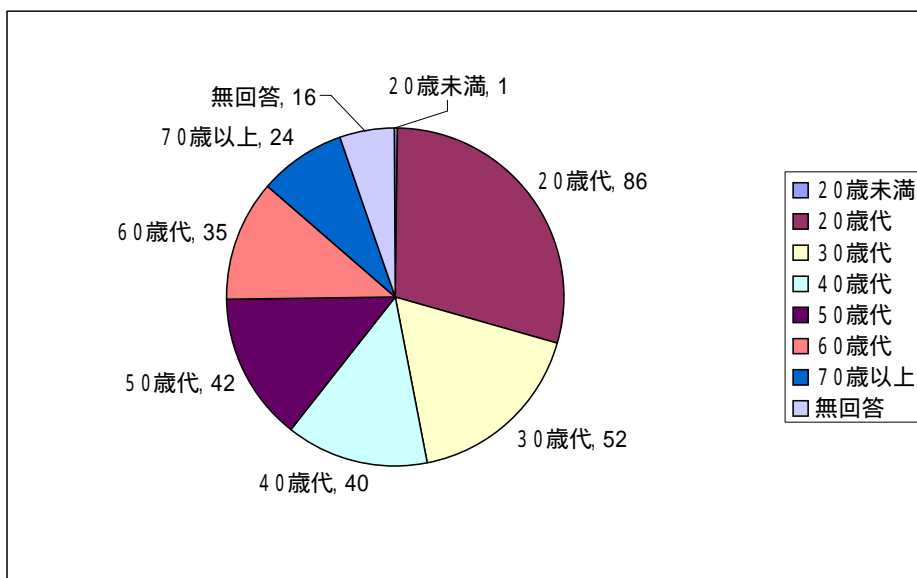
若者の消費トラブル

契約当事者が30歳未満からの相談では、インターネット等の情報サイトに関する相談が最も多くなっています。フリーローン・サラ金についての相談、不動産貸借に関する相談が続きます。また、マルチ取引に関する相談は20歳代からの相談が最も多くなっています。

【契約当事者20歳代の相談 上位3品目の推移】

順位	商品・役務名	平成19年度 件	平成20年度 件	平成21年度 件
1	デジタルコンテンツ(旧 オンライン等関連サービス)	956	824	712
2	フリーローン・サラ金	282	220	186
3	不動産貸借	115	88	101

【マルチ取引による契約当事者年齢別件数（平成 21 年度）】



危害・危険に関する相談

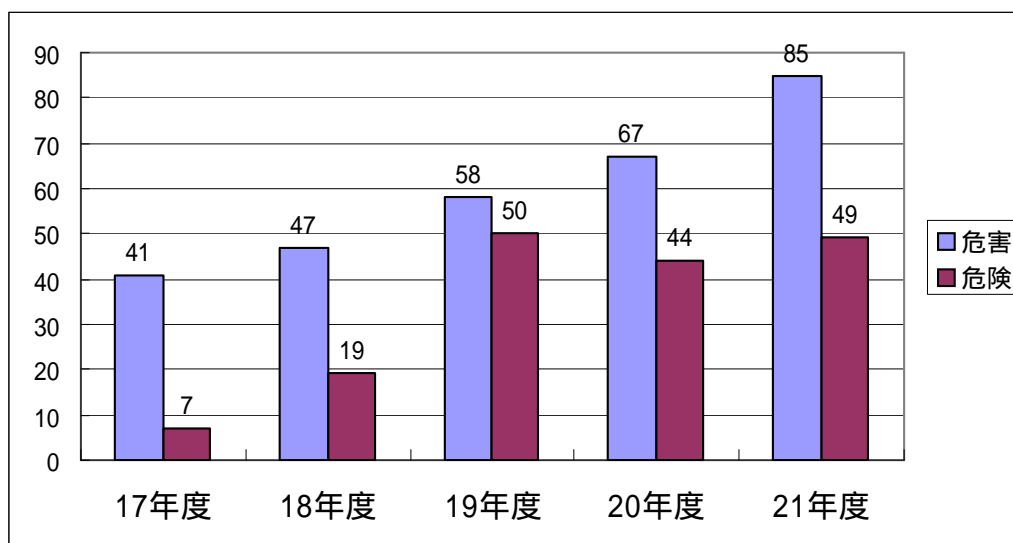
「ガス湯沸かし器による死亡事故」、「こんにゃく入りゼリーによる窒息事故」など相次ぐ製品事故の報道等により、消費者の「製品安全」についての関心は高まりました。

消費者安全法の施行により、「消費者事故等」について消費者庁へ通報する義務が地方公共団体に課せられました。消費者庁は、一元化された「消費者事故等」の情報を、集約・分析し、取りまとめた結果を公表し地方公共団体等に提供するとともに、国会や消費者委員会へ報告しています。

「危害」（商品・役務や設備に関して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けたという相談）の相談件数は、平成 21 年度は 85 件あり、平成 18 年度の 41 件からほぼ倍増しています。「危険」（危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談）も 49 件あり、平成 18 年度の 19 件から大きく増加しています。

危害・危険に関する相談が増えていることから、消費者が自らの被害回復のための相談とともに、「新たな被害を生じさせないために」と積極的に情報提供を行う姿勢が見えます。

【危害・危険の相談】



4 基本理念

旧計画においては、県、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体の相互の信頼を基調として、消費生活条例に掲げられた消費者の8つの権利を尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護および増進のため自主的、合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として計画を推進してきました。計画改定にあたっては、この基本理念を継承します。

< 消費者の権利 >

消費生活における基本的な需要が満たされること

健全で質の高い環境の下で消費生活を営むこと

消費生活に係る商品または役務によって生命、健康および財産を侵されないこと

消費生活において、適正な質を有し適正な表示のされている商品または役務の供給を受けること

消費生活に係る商品または役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること

消費生活において必要な情報および教育の機会が提供されること

消費生活において不当に受けた被害から適切かつ迅速に救済されること

消費者施策に消費者の意見が反映されること

< 消費者施策の基本的な方向 >

消費者の自立支援にあたっては、消費者が、自らの行動が社会や自然環境に及ぼす影響を意識し、持続可能な社会の構成員として、主体的に行動することを目指した消費者施策を推進します。

消費者の安全確保等のため、事業者による適切な事業活動の確保が図られるとともに、商品・サービスを勧誘・販売する際には、消費者の年齢、経験、知識、理解力、財産等の特性に配慮するよう、消費者施策を推進します。

高度情報通信社会および国際化の進展に対応することに配慮した消費者施策を推進します。

5 消費者施策推進の方向

基本理念を具体化し、消費者を取り巻く課題を解決するため、常に消費者の視
点に立ち、国・他の都道府県・市町や消費者団体等各関係団体と連携しながら、
4つの方向で施策を推進します。

(1) 消費者の自立のための支援を行います

消費者の権利を実現し、消費生活の安定と向上を図るためには、個々の消費者
の意識の向上が必要です。例えば商品の選択において、「環境にやさしい商品を
積極的に購入する」「正確な知識を持って冷静に行動し、風評にまどわされない」
など、消費者が自らの行動が社会や自然環境に及ぼす影響を意識し、主体的に行
動することを目指した消費者教育・啓発を推進します。

また、消費者の自立のために必要な情報提供等の支援を行います。消費者団体
等の活動を促進するとともに、事業者(団体)の法令遵守のための自主的な事業
や、消費者の信頼を確保するための活動を支援します。

(2) 消費者トラブルの防止と救済を図ります

県消費生活センターは、市町と連携しながら広域的な消費者トラブルの解決を
図るなど県全体の消費生活相談窓口の中核センターとしての機能を果たします。

また、県内どの地域でも、消費者が消費者トラブル等で相談したい時に、最も
身近な窓口で対応できるよう消費生活相談窓口の整備を進め、その周知を図りま
す。

消費者被害の救済のため、弁護士会、司法書士会等との連携を図るとともに、
高齢化が進み地域の間人関係の希薄化が問われている中であって、高齢者や障害
者等の消費者被害が見逃されることがないように、民生委員・児童委員や介護関係
者等、地域で高齢者や障害者等と関わりが深い関係者との連携を進め、消費者
被害の未然防止や早期発見に努めます。

(3) 安全・安心な消費生活の確保に努めます

消費者の生命・身体および財産に大きな影響を与える商品やサービスの安全確
保に取り組むため、事業者に対し法令に基づく立入検査等や、指導・監督を適切
に行います。

特に、消費者取引については、消費生活相談情報を基に「特定商取引に関す
る法律」(以下「特定商取引法」という)や消費生活条例に違反する販売行為等
を行う事業者に対して行政指導を行うことで、警告を発するとともに、被害の
拡大防止のため消費者に対する情報提供を迅速に行います。指導に従わない、
もしくは悪質な事業者に対しては、業務停止命令等の行政処分を行います。

さらに、行政処分を実施するにあたっては、警察や国、他都道府県と連携し
てその実効性を確保するとともに、消費者に積極的に情報提供するなど啓発効
果を高めます。

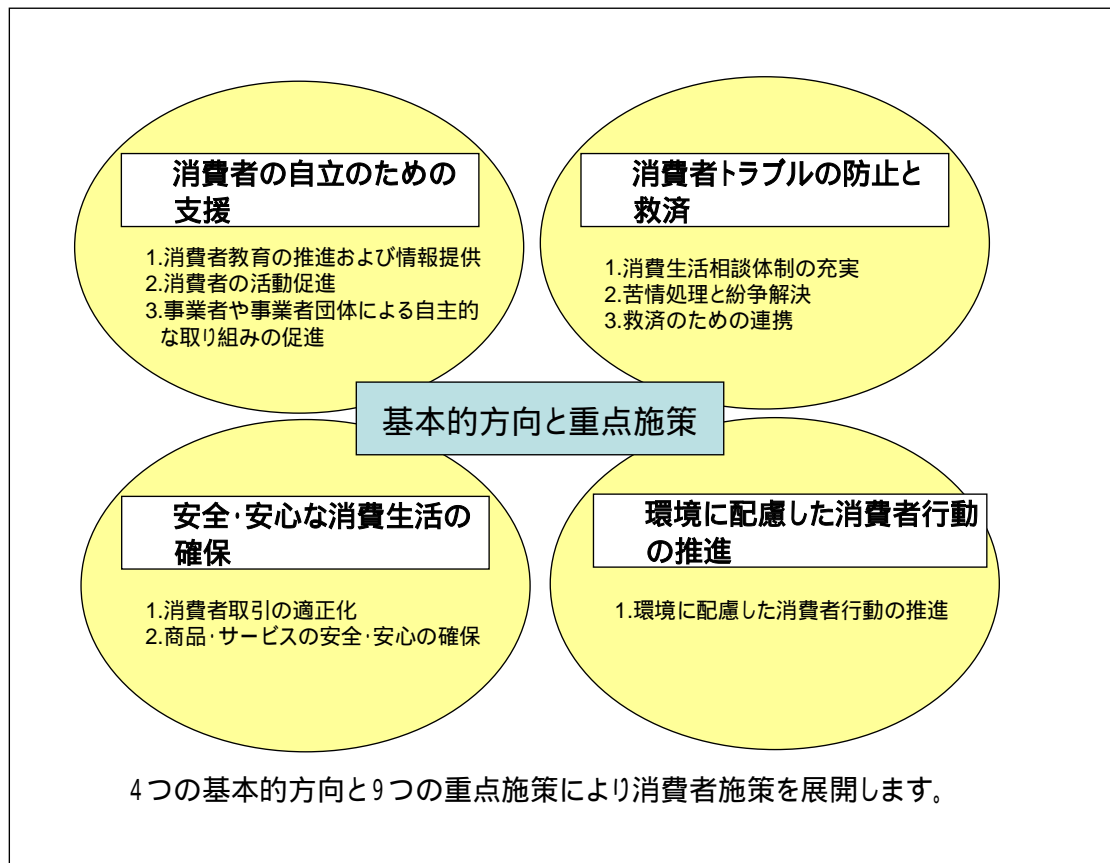
(4) 環境に配慮した消費者の行動を推進します

「持続可能な滋賀社会の実現」に向けて、消費者が消費生活において、省エネ

ルギーに向けての取組や、自然環境とのつながりを意識した商品の選択などの行動に積極的に取り組めるような施策を推進します。

第3章 消費者施策の展開

前章に掲げた消費者施策推進の方向に沿って、4つの基本的方向と9つの重点施策により消費者施策を展開します。



基本的方向 消費者の自立のための支援

消費生活条例では、消費者の責務として「消費者は、自ら進んで、消費生活に関して、必要な知識を修得し、および必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。」としています。

県は、消費者がその責務を果たせるよう、消費者の年齢その他特性に配慮した啓発、教育関係機関等と連携した消費者教育、消費生活情報の提供等、消費者の自立を支援するための施策を推進するとともに、消費者団体と意見交換を行いその内容を施策に反映させます。

消費者団体等が行う消費者に対する啓発や消費者被害を防止・救済するための活動、事業者団体が行う消費者への情報提供や信頼確保のための活動を促進します。

1 消費者教育の推進および情報提供

消費者の自立のためには、消費者の権利の実現とともに、消費者が、自らの行動が社会や自然環境に及ぼす影響を意識し、持続可能な社会の構成員として、主体的に行動する力を身につけていく必要があります。そのために、消費生活について必要な知識を学ぶ機会を提供し、情報収集のための支援を行います。

(1) 消費者啓発の推進

消費者が身近な消費者問題について関心を持ち、基本的な知識を学ぶための機会を提供するとともに、情報収集のための支援を行います。

消費者にわかりやすい啓発の実施

幅広い世代に対する消費者啓発とともに、高齢者、若者、障害者など、その年齢層や特性に応じた手法での啓発を行い、効果を高めます。

(2) 学校における消費者教育の推進

高度情報化の進展を受けて、幼少期よりインターネットや携帯電話に親しむ子どもたちは、これまでの世代にはなかったような情報社会のなかで成長していきます。

子どもたちが、自立した消費者になるためには、膨大な情報に振り回されることなく、自分に必要な情報を収集・選択・判断していく力や、便利さや甘い誘惑に惑わされることなく、将来を見通した消費者としての行動を身につける必要があります。

学校における消費者教育への支援

弁護士会や金融広報委員会等と連携し、学校における消費者教育の場に、講師の派遣や教材提供、情報提供等の支援を行います。また、若者の消費者トラブル情報について、学校を通して子どもたちや学校関係者・保護者等に提供していくことで被害の未然防止を図るとともに、被害にあったときに相談できる消費生活相談窓口の周知を図ります。

(3) 社会人の消費者教育の推進

人は生まれてから一生を通じて消費者であり続けます。消費者の自立支援のための消費者教育は、ライフステージのあらゆる場面で必要になります。

地域や職場、家庭などにおいて消費者が自ら学習する機会を得られるよう、社会人の消費者教育を推進します。

地域等での学びの支援

公民館での学習会や事業所の研修会等、地域等での学びの場に講師を派遣し、消費生活に関する講座を実施するなど、地域等における消費者教育を支援します。また、講師の派遣にあたっては金融広報委員会等と連携するなど講座内容の充実を図ります。

自主的な学びの支援

消費生活に関する知識の習得や資格取得を目的とした講座を開催するなど消費者に自主的な学びの機会を提供し、自立した消費者の育成に努め、消費者教育の推進を図ります。

見守り支援者の育成

高齢者等との関わりが深い団体等と連携しながら、民生委員・児童委員や介護関係者等地域の「見守り支援者」に対して研修の機会を設け、消費者トラブル事例や対応策を伝えることにより見守り意識の向上を図ります。

(4) 消費者への情報提供

消費者の自立のためには、消費者が必要とする情報を必要な時に入手できることが重要です。高度情報化の進展に伴い情報の入手方法も多様化しているため、テレビ・ラジオ・ホームページやメール、広報誌・新聞・啓発リーフレットなど様々な媒体を活用して消費生活に関する情報を提供していきます。

また、災害発生時など消費者が消費生活において不安を抱くような社会情勢にあっても、虚偽の情報により消費者が混乱をきたすことのないよう、消費者に対し適切な情報提供を行い、冷静な行動を呼びかけます。

県からの情報発信のためのホームページの充実

ホームページにより、消費生活や消費者学習支援に関する情報を提供します。

多様な媒体による消費生活情報の提供

新聞・テレビ・ラジオ等マスメディア、メール配信システム、啓発冊子等多様な媒体を活用し、消費生活に関する情報を提供するとともに、消費生活相談窓口の周知を図ります。

2 消費者の活動促進

(1) 消費者団体・NPO 等との連携

消費生活条例では、消費者団体には、消費生活に関する情報の収集や提供、意見の表明、消費者に対する啓発・教育、消費者被害の防止・救済活動等消費生活の安定・向上を図るための活動が求められています。

かつて、滋賀県では「石けん運動」が展開され、「滋賀県琵琶湖の富栄養化の防止に関する条例（通称：琵琶湖条例）」制定の原動力となりました。滋賀県の消費者や消費者団体には、行政と協働し、事業者や社会全体に影響を与えるような消費者行動に取り組める素地があります。

消費者団体等と行政は、互いに役割と責任を自覚し、それぞれの特性を生かしながら、消費者の自立支援に向けての活動を切磋琢磨して展開します。

さらに今後、消費者団体等には、差止め請求訴訟や事業者への申入れ等、各地の適格消費者団体が展開している消費者の権利擁護のための活動も期待されます。

消費者団体等への情報提供等

県内には、消費者問題の専門家による消費者教育を実施している団体や、地元の高齢者等を対象に、様々な手法を用いて消費者にわかりやすい啓発活動を展開している消費者グループがあります。これらの活動を実施する消費者団体・NPO等に対し消費者教育等に関する情報や活動の場の提供等を行い、連携を深めます。

(2) 行政への消費者意見の反映

県民の求める消費者行政を効果的に推進するため、消費者の意見や提案を的確に把握し、消費者施策に反映するよう努めます。

消費者団体との意見交換

消費者団体と消費者の視点に立った意見交換を行うなど、消費者団体からの意見や提案を把握し、消費者施策に反映させるよう努めます。

3 事業者や事業者団体による自主的な取り組みの促進

近江商人には、商取引において、売り手と買い手だけでなく、その取引が社会全体の幸福につながるものでなければならないという意味での、「三方よし」の経営理念があります。現代のコンプライアンス経営にも通じるこの経営理念は、県内の企業に深く根付いています。

消費者が主体的な消費者行動をするためには、事業者による事業活動に関する適切な情報提供や、苦情対応に対する事業者の改善努力が求められています。

事業者における消費者啓発、コンプライアンス経営の促進

消費者にとって安全・安心な社会の実現のためには、事業者(団体)が法令を遵守することに加え、消費者からの信頼を獲得するための経営姿勢や経営方針を持って透明性の高い経営を積極的に行うことが期待されます。事業者(団体)が実施する消費者からの信頼を獲得するための活動が促進されるよう支援します。

基本的方向 消費者トラブルの防止と救済

消費生活条例では、消費者の権利として「消費生活において不当に受けた被害から適切かつ迅速に救済されること」を規定しています。

県は、消費者が安心して相談を受けられる身近な消費生活相談窓口の整備および周知に努めます。

消費者トラブルの未然防止・拡大防止、迅速な消費者被害救済のため、各市町消費生活相談窓口をはじめ、弁護士会や司法書士会、高齢者等との関わりが深い団体、庁内各部署との連携を強化しながら取り組んでいきます。

1 消費生活相談体制の充実

消費者がトラブルにあったときに相談できる身近な消費生活相談窓口の整備を図るとともに、窓口体制の充実・強化を図ります。

(1) 県の消費生活相談体制の充実・強化

県消費生活センターでは、県全域からの相談を広く受け付けていることから、多数の相談情報が集まるとともに、広域的に相談状況を知ることができます。

これらの相談情報を収集・分析することで、消費者被害の状況を的確に把握し、迅速な事業者指導や効果的な啓発を行うことができます。

相談・啓発・事業者指導、3つの事業を一体となっていくことで、各事業の連携を図りながら、現場に密着した消費者行政をより効果的・効率的に進めることができます。

また、消費者安全法による役割分担に基づき、市町単独では対応困難な広域の見地や専門的知識・技術を必要とする相談事案の処理を行うとともに、被害の拡大のおそれがある事案については、市町の消費生活相談窓口に対し迅速に情報提供を行います。

県消費生活センターが、これら県内消費生活相談窓口の中核的機関としての役割を果たすため、消費生活相談体制の充実・強化を図ります。

被害拡大のおそれのある相談事案への対応

県内全域から消費生活相談を受け付け、広域的に被害が発生している事案や悪質な事業者の事案について相談の内容や処理結果を分析し、新たな悪質な手口や、その対応についての情報を県内各消費生活相談窓口や関係機関に迅速に提供します。また、県および市町の消費生活窓口からの相談情報を集約・分析し、消費者への啓発や事業者指導へと活用します。

土日相談対応

消費生活相談窓口の周知が進み、土曜日・日曜日の相談件数も増えています。土曜日・日曜日の相談対応を継続し、県民の利便性を図るとともに、市町の相談体制を補完します。

相談業務研修の充実

職員の資質向上のため、関係機関が実施する消費生活相談業務に関する研修に消費生活相談員および消費者行政職員を派遣します。また、消費生活相談業務に関する研修を県消費生活センターにおいて企画・実施し、県および市町の消費生活相談員や消費者行政担当職員の研修機会の充実を図ります。

庁内各部署および専門機関との連携

消費者からの相談において、専門的な分野の知識・技術を必要とする事案では、必要に応じ建築・繊維・機械・金属・化学・薬剤の県消費生活センター兼務職員を活用する他、医療相談室・県民情報室など県の専門的な相談窓口と連携します。また、事業者団体等が設置する相談窓口との連携を図ります。

(2) 市町の消費生活相談体制の充実・強化支援

消費者にとって最も身近な市町での消費生活相談窓口体制の充実・強化を図ります。

身近な相談窓口の設置と充実

県内全域において、消費者が身近な消費生活相談窓口で相談を受けられるよう窓口未設置町に対して消費生活相談窓口の設置を働きかけます。さらに、すべての市町消費生活相談窓口で消費生活において専門的な知識・経験を持つ相談員による相談が受けられるよう消費生活相談員の設置を働きかけます。

消費者ホットラインの周知

消費者トラブルを抱えた消費者が、どこに相談してよいか分からず一人で悩むことがないように、消費生活相談への最初の一步として、消費者庁が設置した「消費者ホットライン」0570-064-370（ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ・守ろうよ・みんなを！）の役割と機能について周知します。

消費生活相談業務研修の充実

消費生活相談の一層の充実を図るために、消費生活相談員をはじめとする窓口対応職員の資質向上を目指し、市町の消費生活相談員ならびに消費者行政担当職員に対する相談業務研修の充実を図ります。

消費生活相談窓口業務の支援

県消費生活センターに市町の消費生活相談窓口業務をサポートする「市町ヘルプデスク」を設置し、市町単独では処理が困難な事案の処理や、消費者啓発、事業者指導等、新設の消費生活相談窓口を中心に市町の消費生活相談窓口に対して必要な支援を行います。

2 苦情処理と紛争解決

契約トラブルなどを迅速に解決するため、消費生活審議会のあっせん、調停手続きの円滑な運用を図ります。また、消費生活相談窓口では、トラブルの内容に応じて、独立行政法人国民生活センター、弁護士会、司法書士会、建設工事紛争審査会、各種PLセンター等の裁判外紛争解決（ADR）機関の紹介を行い、情報交換等連携を図ります。

3 救済のための連携

相談者の被害救済のため、事案に応じた適切な関係機関との連携を図ります。

（1）弁護士会、司法書士会との連携

弁護士会、司法書士会と連携し、消費者被害の救済を図ります。

弁護士会との連携

処理困難な相談事案については、消費生活相談員が弁護士から法律の専門的な助言を受けるなど、弁護士会との定期的な協議の場を設けることにより、消費生活相談における消費者被害の救済を図ります。

多重債務問題への取組

多重債務者無料相談会を弁護士会、司法書士会と共催し多重債務者の救済に取り組みます。また、関係機関とともに多重債務問題の対策に関する情報交換や県民への啓発を行い、多重債務問題の解決に努めます。

(2) 高齢者等との関わりが深い団体等との連携

高齢者や障害者等の消費者被害をくい止めるためには、家族や近隣住民をはじめ、民生委員・児童委員や介護関係者等、日頃より高齢者等に関わりが深い人たちの見守りが重要となってくることから、民生委員・児童委員や介護関係者等との連携を深めます。

見守り支援者との連携

消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、民生委員・児童委員や介護関係者等地域の見守り支援者との連携を図り、被害の早期発見や被害情報の迅速な把握につなげます。

(3) その他公的機関との連携

相談者の状況に応じて適切な相談窓口へつなぎます。

適切な相談窓口への誘導

相談者からの聞き取りを行うなかで、ギャンブル依存症や経済的困窮など相談者が抱える他の問題があきらかになれば、状況に応じて、精神保健、福祉相談窓口などと連携し、適切な相談窓口へつなぎます。

基本的方向 **安全・安心な消費生活の確保**

消費生活条例では、消費者の権利として、

- ・消費生活に係る商品または役務によって生命、健康および財産を侵されないこと
- ・消費生活において適正な質を有し、適正な表示のされている商品または役務の供給を受けること
- ・消費生活に係る商品または役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること
- ・消費生活において必要な情報および教育の機会が提供されること

を規定しています。

消費者が商品やサービスを選択する際には、必要な情報が適時適正に提供されることが重要です。また、消費者被害の未然防止・拡大防止のためには、悪質な事業者に対し、特定商取引法や消費生活条例の規定に基づく業務停止命令などの行政処分や指導を行うなど、効果的な対策を講じます。

近年の製品事故による死亡事故や食品偽装事件の報道等により、消費者の商品やサービスに対する安全・安心への関心は高まっています。消費者の安全・安心の確保は、消費者の利益の擁護・増進に最も基本的な施策であるため、今

後一層の充実を図ります。

1 消費者取引の適正化

消費者取引において不当な取引が行われないう、事業者の指導監督・立入検査等を行い、取引等の適正化を図ります。

(1) 取引等の適正化

事業者指導を行い、消費者被害の未然防止・拡大防止を図ります。

特定商取引に関する法律の適正運用

消費者被害の未然防止・拡大防止には、特定商取引に関する法律に基づく事業者指導を積極的に行うことが効果的であり、悪質事業者に対する指導等の強化を図ります。

また、複数の府県にまたがる消費者被害も多発していることから、事業者指導の効果を高めるため、国や他の都道府県との連携を図り対応していきます。

消費生活条例の適正運用

消費生活条例の適正な運用により消費者被害の未然防止や拡大防止を図ります。

割賦販売法の適正運用

消費者にとっての不当な取引を未然に防止するため、割賦販売法に基づき、事業者に対し立入検査を実施し、指導監督を行います。

貸金業の指導監督

貸金業法に基づき、貸金業者の業務の適正な運営の確保及び資金需要者等の利益の保護を図るため、指導啓発や立入検査を実施します。

建設業の指導監督

建設業法に基づき建設業を営む者の資質の向上を図ることにより、建設工事の適正な施行を確保し、発注者を保護します。

宅地建物取引業の指導監督

宅地建物取引業務の適正化を図るため、宅地建物取引業法に基づき業者に対する指導監督を行うことにより、公正な取引の確保と消費者の保護を図ります。

(2) 広告・表示の適正化

事業者に対し調査や指導、立入検査を実施し、広告・表示の適正化を図ります。

不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）に基づく表示指導

広告や表示は、消費者が商品の購入やサービスの利用の際に、合理的で適切な選択を行うための基礎となる情報であることから、適正な広告・表示を行うよう、景品表示法に基づき、事業者に対する指導を強化します。

農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律（ＪＡＳ法）に基づく表示指導
ＪＡＳ法に基づく食品の品質表示について適正化を推進するため、品質表示制度の周知や事業者に対する調査、指導等を実施します。

家庭用品品質表示法に基づく表示指導
消費者が商品の購入に際し、品質について事業者が行う表示により損失を被ることがないように、家庭用品品質表示法に基づき販売業者に対し立入検査を実施します。

食品衛生法等に基づく表示指導
食品添加物、アレルギー物質および遺伝子組換え食品等について、食品の製造・販売施設への立入検査等を行い、原材料の使用実態と表示の整合性を確認します。

（３）計量の適正化

定期検査・立入調査を実施し、計量の適正化を図ります。

計量指導・取り締まり
計量器の定期検査を実施するとともに、計量関係事業者、計量器使用者に対する立入調査を実施し、計量の適正化に努めます。

（４）サービスの適正化

健康福祉サービスの選択に資する事業を実施します。

健康福祉サービス評価システムの推進
健康福祉サービスの質の向上と利用者のサービス選択に資するため、自己評価を促進するとともに、第三者評価の受審を推進します。

２ 商品・サービスの安全・安心の確保

商品やサービスの安全・安心の確保は、消費者が安心して消費生活を送るための重要な事項です。庁内各部署と連携して消費者の安全・安心対策に取り組みます。

（１）消費者事故等の適正処理および消費者への情報提供

消費者事故等情報を適切に処理するとともに、消費者への情報提供を行い消費者被害の拡大防止を図ります。

消費者安全法による通知
消費者の生命、身体または財産に被害が発生するような消費者事故等に関する情報を、消費者庁において一元的に集約・分析し、その結果を公表しています。県は消費者庁と連携し、消費者事故等情報を適正に処理するとともに、消費者への情報提供を行い消費者被害の拡大防止を図ります。

(2) 食の安全・安心の確保

食の安全・安心の確保のための事業を実施します。

食の安全・安心推進条例による施策の推進

食の安全・安心の確保のため、消費者、生産者・事業者、行政の三者による総合的な取り組みが大切であることから、関係者相互の理解および協力を促進しつつ、食の安全・安心に関する施策の総合的な推進を図ります。

安全・安心な食品の提供

健康被害をもたらすような食品が製造されないよう、生産者の生産工程管理（GAPなど）や製造業者等が行う高度な自主衛生管理（セーフフードしが）などの取組を推進し、生産者および食品等事業者による自主的な安全管理を促進します。

環境こだわり農産物の生産拡大と消費推進

化学合成農薬や化学肥料を通常の5割以下に削減し、琵琶湖等の自然環境にやさしい栽培方法で作られた農産物を県が「環境こだわり農産物」として認証するとともに、環境こだわり農産物認証マークを表示して消費者に届けます。

生産物の安全対策の推進

農薬や動物用・水産用医薬品、家畜用飼料について、適正な使用がなされるよう立入検査や巡回指導を実施します。

(3) 商品等の安全の確保

事業者に対する立入調査、監視・検査を実施し、商品等の安全を確保します。建築物に係る各種検査等の徹底、建築物の安全を守るための各種制度の推進や事業を実施し、建築物の安全を確保します。

危険物・高圧ガス等に対する保安対策

高圧ガス（液化石油ガス等）、火薬類、電気工事に関する保安対策を推進するため、事業所・販売店に対する立入調査等を実施するとともに、保安に対する啓発を行います。

家庭用品の安全の確保

家庭用品等の安全性を確保するため、有害物質を含有するおそれのある家庭用品について、監視および検査を行い、健康被害などの未然防止を図ります。

消費生活用製品の安全の確保

特定製品の販売業者や特定保守製品の取引事業者に対して立入検査を行うなど、消費生活用製品の安全を確保するよう努めます。

建築物の安全の確保

住宅・建築物の安全を確保するため、新築時における各種検査の徹底、既存建築物の定期報告や防災点検の実施をするとともに、建築物の安全に繋がる各種制度や事業の推進を行います。

(4) 医薬品等の安全の確保

事業者に対し監視・指導を行い、医薬品等の安全を確保します。

薬事監視指導

消費者に有効かつ安全な医薬品等を供給するため、医薬品等の製造販売業者、製造業者および販売業者に対する監視指導を実施するとともに、消費者からの医薬品等に関する苦情・相談について適切な処置を行います。

毒物劇物の安全対策

毒物劇物による保健衛生上の危害防止を図るため、毒物劇物営業業者に対する監視指導および毒物劇物営業登録事務を行います。

(5) サービスの安全の確保

事業者に対し監視・指導を行い、生活衛生関係営業施設の衛生環境を確保します。

生活衛生施設等監視指導

県民の生活の衛生環境を確保するため、生活衛生関係営業施設に対する監督指導を徹底するとともに、営業者自らによるその衛生水準の維持向上の支援に努めます。

(6) 生活関連物資の安定供給

生活関連物資の安定した供給等のため、小売物価等の価格動向を調査します。また、災害発生時等には、消費者が物資の不足等消費生活に不安を感じることから、生活関連物資の調査を行い市場の状況把握に努めます。さらに、県民の消費生活において緊急かつ重大な事態が発生するおそれがある場合は、「滋賀県消費者保護緊急対策本部」を設置し、生活関連物資の需給の円滑化・価格の安定を図るとともに、消費者への情報提供を行います。

物価情報に関する統計情報の提供

消費者物価指数算定等の基礎資料とするため、国と連携して小売物価等統計調査の実施および公表を行います。また、消費者物価指数算定等の情報提供を行い物価動向の周知を図ります。

滋賀県消費者保護緊急対策本部の設置

社会的、経済的状況の急激な変動に伴い、県民の消費生活において緊急かつ重大な事態が発生するおそれがある場合には、「滋賀県消費者保護緊急対策本部」を設置し、生活関連物資の需給の円滑化と価格の安定を図ります。

基本的方向 環境に配慮した消費者行動の推進

消費生活条例では、消費者、事業者等、県がそれぞれ環境へ配慮するよう努めなければならないと規定しています。

これまでの社会経済システムは、自然の生態系にさまざまな悪影響を及ぼし、地球温暖化をはじめとする深刻な環境問題をもたらしてきました。また、先の東日本大震災をきっかけに、将来のエネルギー問題について改めて考える意識が広がっています。

このような状況の中、消費者一人ひとりの環境問題への取り組み意識を高めていくことが必要です。消費者が商品の購入にあたり、環境へのつながりを意識した消費行動を継続することは、事業者の事業活動に影響を及ぼし、環境技術の革新を促します。また、日常生活においても、消費者が環境へ配慮した行動を継続することは、持続可能な滋賀社会の実現に貢献します。

1 環境に配慮した消費者行動の推進

地球温暖化問題等の環境問題について、消費者がその現状や課題について理解を深めるための事業や、持続可能な滋賀社会の実現に向けて消費者が主体的に取り組める事業を推進します。

(1) 持続可能な滋賀社会の実現に向けた消費者行動の推進

消費者が、「低炭素社会の実現」や「琵琶湖環境の再生」を自らの課題ととらえ、それらの実現に向けた省資源・省エネルギー型生活様式を確立する行動に主体的に取り組める事業を推進します。また、消費者が商品の選択を行うにあたり、環境へ配慮した商品をわかりやすく容易に購入できる事業を推進します。

滋賀県WEB版家計簿「みるエコおうみ」の普及

消費者が、日常生活での省エネ・省資源行動や電気・ガスの使用料などをインターネットで記録することにより、家庭でのCO₂削減の「見える化」を図り、取組意欲の向上へとつなげます。

家庭エコ診断事業の推進

省エネ対策の知識を持った診断員が、専用ソフトを用いて、各家庭に対しCO₂排出削減のアドバイスを行うもので、各家庭の異なるライフスタイルに応じたオーダーメイドの対策を提案しています。

新しい環境習慣推進事業

消費者一人ひとりが、身近な行動の中から環境に配慮した取組を進めるため、「環境にやさしい買い物キャンペーン」を展開し、マイバック持参運動やグリーン購入についての普及啓発を行います。

滋賀グリーン購入ネットワークの推進

グリーン購入の実践促進、普及啓発、連携推進等を通じたグリーン購入の取組拡大に向け、啓発活動を実施するとともに滋賀グリーン購入ネットワークを支援します。

「おいしがうれしが」キャンペーンによる地産地消の推進

消費者に、県産農水産物やその加工品をわかりやすく提供することで、「地産地消」を推進します。

(2) 環境学習・環境保全活動の支援

「低炭素社会の実現」や「琵琶湖環境の再生」についての取組を理解し、環境を意識した行動を主体的にとれる人材を広く育成するための環境学習を推進します。また、環境学習の推進や環境保全活動を県域で実施している団体に対して、その効果を高めるための支援を行います。

環境学習への支援

琵琶湖博物館環境学習センターを拠点に、環境学習の企画サポート・コーディネート・環境学習に関する情報提供を行い、県民等のあらゆる主体が行う環境学習を支援・推進します。

環境美化推進事業

環境保全に関する県民意識の高揚および実践のため、団体が実施する環境美化活動を支援します。

「こだわり滋賀ネットワーク」の運営

優れた自然環境や琵琶湖と共存した滋賀の農業のあり方や食について考え行動する団体である「こだわり滋賀ネットワーク」と協働し、県民の環境こだわり農業の理解促進および地産地消の推進に取り組みます。

第4章 計画の推進体制と進行管理

消費生活条例においては、消費者の権利について「消費者施策に消費者の意見が反映されること」を規定しており、消費者基本計画の策定にあたっては、消費生活審議会において審議を行うとともに、県民政策コメント制度の活用により消費者の意見の反映に努めます。

1 滋賀県消費者行政推進連絡調整会議での総合調整

庁内の消費者施策を実施する部局等からなる滋賀県消費者行政推進連絡調整会議において、全庁的な総合調整を行い計画の推進を図ります。

2 社会的、経済的状況の急激な変動への対応

社会的、経済的状況の急激な変動に伴い、県民の消費生活において緊急かつ重大な事態が発生するおそれがある場合は、県民の消費生活の安定を図るため「滋賀県消費者保護緊急対策本部」を設置し、生活関連物資の需給の円滑化と価格の安定を図ります。

また、災害発生時等、生活関連物資の不足等により消費者が消費生活に不安を抱くような状況においては、市場の状況把握に努め、不要・不急の購入、買い急ぎ・買いだめや風評被害による買い控えなど消費者が混乱をきたすことのないように適切な情報提供を行うとともに、冷静な消費行動を呼びかけます。

3 滋賀県消費生活審議会による確認・評価

計画の効果的な推進のためには、主要な施策の実施状況を把握し、点検・評価していく事が必要であり、PDCA(計画、実行、確認、行動)サイクルに基づき、施策の実効性の確保を図るとともに、その点検・評価結果については、消費生活審議会に報告し、審議会においてその状況についての確認・評価を行います。

県は、審議会の確認・評価の結果を受けて、施策の反映に努めます。

4 県民への情報提供

滋賀県消費者基本計画について、県民への周知を図るとともに、ホームページ等により施策および審議会の確認・評価について情報公開します。

5 計画の見直し

消費者を取り巻く社会経済環境の変化に対応するため、必要に応じて計画の見直しを行います。

