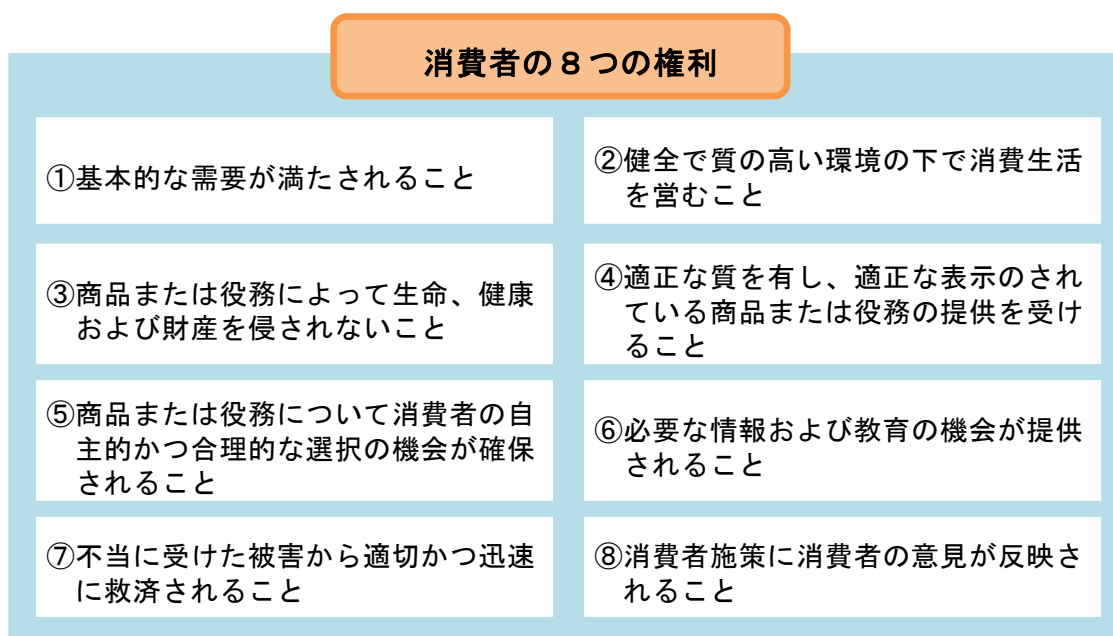


第3章 消費者施策推進の基本方針

1 基本理念

滋賀県では第3次計画まで、県民の消費生活の安定と向上に向けて、消費生活条例に掲げる基本理念である、県、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体との相互信頼を基調としつつ、次に掲げる「消費者の8つの権利の尊重」と「消費者が自らの利益の擁護および増進のため自主的かつ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」を基本として消費者施策を推進してきました。

第4次計画でもこの基本理念を継承するとともに、滋賀県基本構想の基本理念「変わる滋賀 続く幸せ」を実現するため、これまでの取組に加えてさらに消費者教育の充実を図り、消費者行政を総合的に推進します。



2 目指す姿

<目指す姿>

みんなで学び、つくる滋賀の消費者安全・安心社会

1の基本理念のもと、すべての県民が消費者としての基本的な権利を確立し、安全・安心な消費生活を営むことができるようにするためには、消費者団体や事業者団体等、地域の多様な主体と行政が、それぞれの強みを生かして連携することが必要です。

また、県民一人一人が消費者としての「自立」の力を身に付けるだけに止まらず、より良い社会、公正で持続可能な社会の形成に積極的に参画することは、消費者教育推進法に盛り込まれた「消費者市民社会」の構築につながるものです。

第4次計画では、基本的に第3次計画の内容を継承した上で、令和4年(2022年)4月に実施される成年年齢引下げ等、社会情勢の変化に対応しながら、よりの確な情報発信や消費者の特性に応じた体系的な消費者教育の推進に重点を置いて取り組みます。そのためには、消費者だけでなく、行政、事業者など多様な主体が一体となって、消費者市民社会の構築に取り組むことが重要ですので、目指す姿を「みんなで学び、つくる滋賀の消費者安全・安心社会」として施策推進の基本方針を定め、施策の着実な推進を図ります。

【消費者市民社会】

消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在および将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会
(消費者教育推進法第2条)

3 基本方針

前述の基本理念および目指す姿の実現に向けて、また、消費者を取り巻く現状等を踏まえた消費者施策を推進するための基本的な方向として、次の3つの基本方針を掲げ、それぞれに重点施策を設けることにより、計画の着実な推進を図ります。

基本方針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

重点施策2 商品・サービスの安全性の確保

重点施策3 生活関連物資およびサービスの安定供給

基本方針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 主体的な消費行動を促進する消費生活情報の発信・啓発

重点施策5 消費者の特性に応じた体系的な消費者教育・学習の推進

重点施策6 持続可能な社会を目指した消費者行動の推進

基本方針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

重点施策8 社会的に不利な立場にある方への支援

重点施策9 法令違反事業者等への指導強化

第4章 消費者施策の展開

基本方針Ⅰ 安全・安心な消費生活の確保

県民の安全・安心な消費生活を確保するためには、消費者と事業者間の、情報量等の格差の是正を図り、公正な商取引を確保する必要があります。

また、消費者がより主体的で豊かな消費生活を営むためには、消費者が自主的かつ合理的に商品やサービスを選択できる十分な情報が、適切な広告や表示により提供されるなど、取引が適正に行われる環境を整備することが必要です。

さらに、消費者が商品・サービスにより生命や身体および財産に被害を受けることなく安心して生活するためには、衣食住をはじめとする生活に関わる商品やサービスの安全性が確保され、消費者事故や消費者被害が発生した場合には迅速に情報が消費者に提供されることが重要です。

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ことから、各種法令に基づく事業者指導や消費者事故の情報提供等により、消費者が安心して商品やサービスの提供を受けることができるよう取り組みます。

基本方針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

■基本方針Ⅰ SDGsのゴール・ターゲットとの関連

ゴール	ターゲット	重点施策
 2 飢餓をゼロに 飢餓を終わらせ、食料安全保障及び栄養改善を実現し、持続可能な農業を促進する	2.1 飢餓を撲滅し、安全で栄養のある食料を得られるようにする	重点施策2 商品・サービスの安全性の確保
 12 つくる責任 つかう責任 持続可能な生産消費形態を確保する	12.3 持続可能な開発および自然と調和したライフスタイルに関する情報と意識をもつようになる	重点施策3 生活関連物資およびサービスの安定供給

	<p>持続可能な開発のための平和で包摂的な社会を促進し、すべての人々に司法へのアクセスを提供し、あらゆるレベルにおいて効果的で説明責任のある包摂的な制度を構築する</p>	<p>16.b 差別のない法律、規則、政策を推進し、実施する 16.10 情報への公共アクセスを確保し、基本的自由を保障する</p>	<p>重点施策1 消費者取引の適正化 重点施策3 生活関連物資およびサービスの安定供給</p>
--	---	--	---

重点施策1 消費者取引の適正化

(1) 取引等の適正化

消費者と事業者との間の公正な商取引を確保し、消費者が適切な商品やサービスの選択ができ、消費者被害を防止するため、法令に違反する行為を行っている事業者や、特定商取引法等の法令についての認識が不十分なまま法令違反のおそれのある行為を行っている事業者に対しては、特定商取引法や消費者安全法等に基づき、事業者の指導監督・立入検査等を行います。あわせて、法律の改正等に当たってはわかりやすい情報提供に努めるとともに、消費者関連法遵守のための注意等を適時行い、事業者からの特定商取引法等に関する相談に対し、助言等を行うことにより、取引等の適正化を図ります。

【具体的な取組】

実施取組	取組の内容
特定商取引法・消費生活条例の適正運用	特定商取引法や消費生活条例に基づく事業者指導を積極的に行い、悪質事業者に対する指導等の強化を図ります。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、国や他の都道府県との連携を図り、事業者指導の効果を高めます。
割賦販売法の適正運用	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。
貸金業者の指導監督	貸金業法に基づき、貸金業者の業務の適正な運営の確保および資金需要者等の利益の保護を図るため、指導や立入検査を実施します。
建設業者の指導監督	建設業を営む者の資質の向上等を図ることにより、建設工事の適正な施工を確保するとともに、住宅瑕疵担保履行法に基づき、建設業者に係る特定住宅瑕疵担保責任を金銭的に担保し、発注者の保護を図ります。
宅地建物取引業者の指導監督	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。
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、評価調査者養成研修や評価機関の認証などを行い、第三者評価の実施に取り組みます。

(2) 広告・表示等の適正化

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、事業者に対し調査や指導、立入検査を実施するとともに、適正な広告や表示の仕方について情報提供等を行うなど、広告・表示の適正化を図ります。

特に、食品表示等の不正事案の多発を受けて景品表示法が改正され、事業者側には表示管理体制の強化が求められ、県には措置命令等の権限が付与されています。不適正な表示を行う事業者に対して、行政処分や指導を適切に実施していく必要があります。

【具体的な取組】

実施取組	取組の内容
景品表示法に基づく表示指導	景品表示法に基づき、適正な広告・表示を行うよう事業者に対する指導を強化します。また、景品表示法に関する説明会を開催する等、法や制度の周知により、表示の適正化を図ります。
食品表示法に基づく表示指導	原材料名や期限表示、食品添加物およびアレルギー等の表示について、食品の製造・販売施設への立入検査等を行い、表示の適正化を図ります。
家庭用品品質表示法に基づく表示指導	家庭用品品質表示法に基づき、立入検査の実施や販売業者等に対する表示事項遵守の指示を行うことにより、家庭用品の品質に関する表示の適正化を図ります。
米穀の適正流通の推進	米穀の出荷販売事業者等への巡回調査・指導を行うことにより、主要食糧法および米トレーサビリティ法に基づく米穀の適正流通の推進を図ります。
計量法に基づく検査等	取引や証明に使用する計量器（はかり）の定期検査の実施や商品量目（内容量）立入検査等を行うことにより、正確な計量の確保に努めるとともに、適正計量の周知徹底を図ります。

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

商品やサービスの安全性の確保は、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。各種法令に基づく立入調査等を実施するなど、庁内各部署と連携して消費者の安全・安心対策に取り組めます。

【具体的な取組】

実施取組	取組の内容
危険物・高圧ガス等に対する保安対策	<ul style="list-style-type: none"> ・危険物の貯蔵・取扱いおよび消防設備機器の安全を図るため、講習会等を実施します。 ・高圧ガス（LPガス等）による災害を防止するため、事業所・販売店に対する立入検査や保安講習会の開催等を実施します。 ・火薬類による事故の防止や、粗悪な電気用品（工事）等による危害を防止するため、販売店等に対し、立入検査や保安講習会の開催等を実施します。

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。
びわ湖材産地証明事業	県内産木材が適正に消費者に提供されるよう、県産木材取扱業者の審査・認定・登録、登録業者への指導・検査、産地証明、流通量の把握、情報の提供、普及啓発等を行うことにより、安心と信頼の分別・表示管理システムの運用に努めます。
家庭用品安全対策の推進	有害物質を含有する家庭用品について監視および検査を行い、健康被害の防止に努めます。
建築物等の安全対策	構造・設備・敷地・用途が適法な建築物が提供されるよう、建築士事務所や建築工事事業者、指定確認検査機関等に対する講習会を開催するとともに、建築基準法に定める中間検査や完了検査、定期点検の実施等にかかる指導を実施します。
医薬品等の安全の確保	消費者に有効かつ安全な医薬品等を供給するため、医薬品製造業者等に対する監視指導の実施や、医薬品等の品質検査を行います。
医療サービスの安全の確保	医療安全や医療機関に関する相談に対応し、患者・家族と医療関係者・医療機関との信頼関係の構築を支援します。
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、毒物劇物営業者等に対する監視指導等を実施します。
生活衛生施設等の監視指導	生活衛生営業施設および遊泳用プールが衛生的に整備管理されるよう、生活衛生営業施設等に対する許可・確認・検査および立入検査・指導を行います。

(2) 食の安全・安心の確保

「食」は、命と健康に直結するものであり、食の安全は県民が安心して健康に暮らしていくためには欠かすことができない問題です。

食中毒の予防や食品の衛生管理、食品添加物の検査等を行うとともに、消費者・事業者に対し食品衛生知識の向上を図り、食の安全・安心の確保に取り組みます。

【具体的な取組】

実施取組	取組の内容
食の安全確保推進事業	食の安全・安心を確保するため、食の安全情報の提供やシンポジウム・意見交換会等の開催などにより食の安全・安心に関する正確で分かりやすい情報を発信するとともに、滋賀県食品衛生監視指導計画に基づき計画的に監視指導を実施します。
食の安全・安心強化対策事業	食の安全・安心事業を強化するため、大規模な食中毒を想定した模擬訓練、飲食店等の自主衛生管理の推進、消費者の意向を反映した買い上げ検査と情報提供を実施します。
食中毒予防対策事業	食中毒予防の正しい知識および情報を周知するとともに、食中毒の発生リスクが高い飲食店等に対して事故防止対策を重点的に指導します。
食品・添加物試験検査事業	食品、添加物等の規格基準検査や農畜産物の残留農薬検査、アレルギー含有食品の検査、遺伝子組換え食品の検査等を行い、県民に提供される食品の安全確保に努めます。
食品表示法に基づく表示指導	原材料名や期限表示、食品添加物およびアレルギー等の表示について、食品の製造・販売施設への立入検査等を行い、表示の適正化を図ります。

食肉衛生検査事業	と畜場に搬入される獣畜に対して、と畜検査員による検査を行うとともに、関係業者への衛生指導・検査を行い食肉の安全確保を図ります。
食鳥肉衛生対策事業	食鳥処理場の衛生確保および食鳥検査方法の向上に努め、食鳥肉の安全確保を図ります。
食品安全監視センター事業	特定食品等製造等施設に対して、HACCPの適切な運用管理を指導することにより、食品等事業者の衛生管理レベルの維持・向上を図ります。
農業生産工程管理手法（GAP）普及促進事業	県産農産物に対する消費者の信頼を高めるため、県産農産物の安全性の確保等を目指して、農業生産工程管理（GAP）手法の普及に努めます。
環境こだわり農産物認証制度の運営	化学合成農薬、化学肥料の使用量を慣行の5割以下に減らし、かつ農業濁水の流出を防止するなど琵琶湖をはじめとする環境への負荷を減らした技術で栽培された農産物を「環境こだわり農産物」として県が認証し、生産者が自身の取り組みを伝えることにより、消費者の商品選択の判断に役立てます。
しがの米麦大豆安全安心確保事業	実需者・消費者の安心感を確保するため、米・麦・大豆の品質調査（安全分析）を行う生産者団体の取組を支援します。
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）消費者事故情報等の収集・提供

リコール情報や関係機関からの注意喚起情報および重大事故情報等を広く収集し、県民の生命、身体に危害が及ぶ恐れのある商品やサービスについて、消費者への周知を図ります。また、消費生活相談のうち、生命・身体に関する事故情報については、^{バイオ}PIO-^{ネット}NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）等を通じて速やかに関係省庁に報告し、事故防止に役立てます。

【具体的な取組】

実施取組	取組の内容
リコール情報・重大事故情報等の収集・提供	リコール情報、関係機関からの注意喚起情報および重大事故情報等を広く収集し、各種媒体を通じて速やかな提供、周知を図ります。
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。

重点施策3 生活関連物資およびサービスの安定供給

豊かで安定した県民生活のためには、物価が安定し、物資が安定的に供給される必要があります。県民の生活に必要な物資およびサービス（生活関連物資等）について、大規模な災害発生等、価格高騰の恐れがある緊急時には、生活関連物資の調査を行い、市場の状況を把握します。

また、生活関連物資の価格が高騰した際に、買占めや売惜しみなど安定した供給を阻害する不適正な行為が行われた場合には、関係法令や条例に基づき、不適正な行為の是正を勧告するなど、生活関連物資の安定した供給の確保に努めます。

【具体的な取組】

実施取組	取組の内容
物価情報に関する統計情報の提供	消費生活上重要な商品の小売価格およびサービスの料金を調査し、消費者物価指数として公表します。また、定期的に消費者物価指数等の情報提供を行い、物価動向の周知を図ります。

基本方針Ⅱ 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

インターネット関連の消費者問題の増加や悪質商法の手口の多様化により、消費者被害は若者から高齢者まであらゆる年代に発生しています。消費者が消費生活に関する知識を習得し、適切な行動に結びつける実践的能力を育成するため、ライフステージや消費者の特性等に応じた情報発信・啓発や消費者教育・学習を推進します。

消費者教育・学習の推進にあたっては、「消費者の自立の支援」と「消費者市民社会の形成」を基本的な考え方として取り組みます。第4次計画では、消費者と多様な主体が「みんなで学び、つくる」ようさらに連携を図ります。

また、持続可能な社会の実現のため、消費者が消費行動を通じて、より良いくらし、より良い社会の形成に主体的に参画し、発展に寄与できるよう積極的に支援し、連携・協働（つながり）による消費者市民社会の構築を目指します。

基本方針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 主体的な消費者行動を促進する消費生活情報の発信・啓発

- (1) 消費者の特性に配慮した情報発信・啓発
- (2) 災害発生・感染症拡大等緊急時の情報発信・啓発
- (3) インターネット等に関連する消費者行動への対応

重点施策5 消費者の特性に応じた体系的な消費者教育・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) 若年者向け消費者教育の強化
- (3) 特性に応じた消費者教育
- (4) 消費者教育の担い手（人材）の育成と支援

重点施策6 持続可能な社会を目指した消費者行動の推進

- (1) エシカル消費の推進
- (2) 環境に配慮した消費者行動の推進
- (3) 環境学習・環境保全活動の支援
- (4) 消費者市民社会の構築に向けた気運づくり

■基本方針Ⅱ SDGsのゴール・ターゲットとの関連

ゴール	ターゲット	重点施策
 <p>あらゆる場所のあらゆる形態の貧困を終わらせる</p>	1.5 脆弱層の人々の強靱性を構築する	重点施策4 主体的な消費者行動を促進する消費生活情報の発信・啓発
 <p>すべての人に包摂的かつ公正な質の高い教育を確保し、生涯学習の機会を促進する</p>	4.5 脆弱層が教育や職業訓練に平等にアクセスできるようにする 4.7 教育をととして持続可能な開発に必要な知識・技能を得られるようにする	重点施策5 消費者の特性に応じた体系的な消費者教育・学習の推進 重点施策6 持続可能な社会を目指した消費者行動の推進
 <p>包摂的かつ持続可能な経済成長及びすべての人々の完全かつ生産的な雇用と働きがいのある人間らしい雇用を促進する</p>	8.7 強制労働・奴隷制・人身売買を終わらせ、児童労働をなくす	重点施策6 持続可能な社会を目指した消費者行動の推進
 <p>各国内及び各国間の不平等を是正する</p>	10.2 すべての人の能力を強化し、社会・経済・政治への関わりを促進する	重点施策5 消費者の特性に応じた体系的な消費者教育・学習の推進
 <p>持続可能な生産消費形態を確保する</p>	12.8 持続可能な開発および自然と調和したライフスタイルに関する情報と意識をもつようにする	重点施策6 持続可能な社会を目指した消費者行動の推進
 <p>陸域生態系の保護、回復、持続可能な利用の推進、持続可能な森林の経営、砂漠化への対処、ならびに土地の劣化の阻止・回復及び生物多様性の損失を阻止する</p>	15.1 陸域・内陸淡水生態系及びそのサービスの保全・回復・持続可能な利用を確保する	重点施策6 持続可能な社会を目指した消費者行動の推進
 <p>持続可能な開発のための平和で包摂的な社会を促進し、すべての人々に司法へのアクセスを提供し、あらゆるレベルにおいて効果的で説明責任のある包摂的な制度を構築する</p>	16.7 適切な意思決定を確保する 16.10 情報への公共アクセスを確保し、基本的自由を保障する	重点施策4 主体的な消費者行動を促進する消費生活情報の発信・啓発

重点施策4 主体的な消費者行動を促進する消費生活情報の 発信・啓発

消費者が自主的かつ合理的な判断のもとに商品やサービスを選択し、安全・安心な消費生活を送るためには、悪質商法の手口や消費者事故情報など、消費者に必要な情報を迅速に提供されること、また、消費者が必要とする時に簡単に入手できることが求められます。消費者が消費生活に関する情報を収集しやすい環境を整えるとともに、身近な消費者問題について関心を持てるような啓発を行います。

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下では、消費者が混乱を来すことのないよう、迅速で適切な情報提供に努めます。

(1) 消費者の特性に配慮した情報発信・啓発

消費者が自主的かつ合理的に商品やサービスを選択できるよう、関係機関と連携して、高齢者、若年者、障害者、外国人県民¹等年齢や特性に応じた的確な情報発信・啓発を行います。

特に、重点施策8で後述する、社会的に不利な立場にある高齢者等への支援を行う際には、関係団体等と連携して効果的な啓発を行います。

情報発信にあたっては、最新の消費生活相談状況に基づき、実際の被害事例を示しながら、消費者が必要とする情報をわかりやすく提供します。

【具体的な取組】

実施取組	取組の内容
消費者の特性に応じたわかりやすい情報の発信	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、外国人県民など、その年齢層や特性に応じた媒体を活用して、実際の被害事例など消費生活に関する情報をわかりやすく提供します。
啓発資料等の作成および配布	消費者の年齢層や特性に応じ、様々な場面で活用できる啓発資料等を作成・配布します。
啓発資料等の貸出および情報の提供	消費者教育や啓発のために役立つ情報を県のホームページに掲載するとともに、教材等を希望者に貸し出します。

(2) 災害発生・感染症拡大等緊急時の情報発信・啓発

災害や感染症拡大によるトラブルに対応した啓発を行い、消費者の不安を取り除くことや、商品の品薄等に対する冷静な消費行動への呼びかけに努めます。

あわせて、平時から生活必需品の備蓄など災害に備える必要性や、災害時には正確ではないデマなどが発生しやすいため、消費者が正確な情報を選択できるように日頃から啓発を行います。

¹ 国籍、民族にかかわらず、母語や文化、宗教、生活習慣など、日本以外の背景をもつ県民をいいます。

【具体的な取組】

実施取組	取組の内容
災害発生・感染症拡大等緊急時の情報発信・啓発	災害や感染症拡大による消費者トラブル未然防止のための啓発を消費者の年齢層や特性に応じた媒体を活用して行います。 商品の品薄等が発生した場合、正しい情報に基づく冷静な消費行動を周知します。
平時から災害に備える必要性の啓発	平時から生活必需品の備蓄など災害に備える必要性や、災害時の正確な情報の選択について、日頃から消費者に啓発します。

(3) インターネット等に関連する消費者行動への対応

パソコンやスマートフォンの普及に伴い、インターネット通販に関連する消費生活相談が増加しています。特に、新型コロナウイルス感染症に伴う外出自粛や在宅勤務の影響により、インターネット通販に関するトラブルが急増しました。消費者にとっては利便性が増した一方で、内容を確認しないまま契約したり、SNSや動画投稿サイトの広告から誘引されトラブルになることが多くなっています。また、近年、消費者の決済手段の多様化が進み、キャッシュレス決済に関する消費生活相談も増加しており、慣れない決済手段に関する知識を必要としている方がおられます。

このため、インターネットの利用や情報化の進展に伴う消費者トラブルについて情報発信・啓発を行い、トラブルの未然防止に努めます。また、キャッシュレス決済など新たな決済方法に関して、消費者の年齢や特性に応じた方法を用いて、そのメリットと併せてリスクについて啓発を行います。

【具体的な取組】

実施取組	取組の内容
インターネット等に関連した消費者トラブルに関する情報発信・啓発	最新の消費者トラブルの状況に応じて、消費者被害の未然防止のため、消費者の年齢層や特性に応じた媒体を活用して情報発信を行います。
キャッシュレス決済など新たな決済方法に関する啓発	最新の決済方法について、メリットと併せてリスクについて、広報誌や関係団体と連携した講座において啓発します。

重点施策5 消費者の特性に応じた体系的な消費者教育・学習の推進

消費者が、民法に規定される「同時履行の抗弁権」などの契約に関する基礎知識を身に付けることが、消費者自身を守ることに繋がります。また、消費者が「契約」とあわせて「お金」や「暮らしの安全」に関する知識を理解し、消費者トラブルにあったときは消費生活相談窓口にご相談できるよう消費者教育を推進し、安全・安心な消費生活の実現を目指します。

平成24年(2012年)12月に施行された消費者教育推進法では、「消費者教育」および「消費者市民社会」の定義が示され、消費者教育の推進にあたっては、幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に行われるとともに、年齢や障害の有無等の特性、学校、地域、家庭、職域等の場の特性等に応じた適切な方法により、多様な主体や他施策と連携を図りつつ効果的に行われなければならないこととされています。

(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

誰もが、どこに住んでいても、生涯を通じて、幼児期から高齢期までの各段階に応じた消費者教育を様々な場で受けることができる機会や学びあう機会を、幅広い主体と連携しながら提供し、体系的教育を効果的に推進します。

消費者教育の推進にあたっては、消費生活センターを拠点として、多様な主体が連携・協働した体制づくりを行い、様々な場における外部人材を活用した効果的な消費者教育に取り組みます。

このため、令和2年度(2020年度)から滋賀県消費生活センターに消費者教育コーディネーターを配置し、学校、消費者団体、事業者・事業者団体、大学等と連携を図り、地域全体の消費者教育を推進します。

① 学校等における消費者教育の推進

消費者被害に遭わない等「生きる力」を育むため、学習指導要領に基づき、各学校等における消費者教育を推進します。

平成29年(2017年)には、小・中学校の学習指導要領が改訂され、小学校の社会科および家庭科、中学校の社会科(公民的分野)および技術・家庭科(家庭分野)について、平成30年(2018年)には、高等学校の学習指導要領が改訂され、成年年齢引下げを踏まえ、公民科および家庭科において、消費者教育に関する内容の充実が図られました。

このため、小・中学校においては、教育委員会と連携して作成・配布した副教材を活用して、引き続き学校の消費者教育を支援します。高等学校においては、教育委員会と連携し、高校生を対象とした消費者庁作成教材「社会への扉」を用いた授業を県内すべての高等学校(特別支援学校の高等部を含む)で行うことを目指すとともに、研修会等を通じて、教員の消費者教育を支援します。

また、消費者としてより社会との関連が深まり、経済活動の範囲も広がる大学生や専修学校等の学生には、消費者問題に関する情報等を提供するとともに、大学等の設置主体に対しては、消費者教育の自主的な取組を促進します。

学校等の消費者教育の推進にあたっては、教育委員会や関係団体等との連携を図り、今後の効果的な消費者教育について検討していきます。

学校等の消費者教育と連携して、家庭においては、小遣いや買い物の手伝い等を通して、子どもが金銭や物を大切にする意識を身に付けることや、インターネットやスマートフォンの使い方を親子で話し合うことが大切です。子どもの年齢に応じた啓発資料等を提供し、家庭における消費者教育を支援します。

【具体的な取組】

実施取組	取組の内容
学校における外部人材の活用	県消費生活センター等の相談員や弁護士等、消費者教育に関する外部講師による出前講座を活用し、消費者教育を推進します。
消費生活に関する啓発資料の提供や教材の作成	消費生活に関する啓発資料や、学校等で使いやすい教材を作成し、提供します。
消費者教育を推進する教員への支援	教員等を対象に、消費者教育に関するモデル授業の実施等、研修機会や実践事例情報を提供します。
家庭における消費者教育の支援	学校等の消費者教育と連携し、子どもの成長過程に応じた啓発資料等の提供など、保護者と子どもが話し合う機会づくりに取り組み、家庭における消費者教育を支援します。
消費者教育に関する情報提供	国の関係省庁等が作成した教材や資料、先進事例等について情報提供を行います。
大学等に対する消費者教育推進の要請および支援	大学等の入学オリエンテーションや出前講座において、動画やDVD貸出等を活用し学生を対象とした啓発を実施します。消費者教育の重要性についての認識を共有できるよう、大学等の設置者との意見交換等を通じて、消費者教育の自主的な取組を促進します。
消費生活に関する啓発資料等の提供	消費生活に関する啓発資料や教材を作成し、提供します。

②地域や職域等における消費者教育の推進

消費者の特性（高齢者、障害者等）に応じた消費者被害の状況や、自治会や老人会などの地域や職域等の消費者教育を実施する場等を踏まえ、消費者被害の防止に向けて、消費者の特性や様々な場に応じた方法で消費者教育を推進します。

実施にあたっては、消費生活相談員が行う出前講座や金融広報委員会の活動と連携して、地域のニーズにあわせた消費者教育に取り組みます。

<地域>

【具体的な取組】

実施取組	取組の内容
高齢者等を対象とした講習会等の実施	老人会等への出前講座等、高齢者を対象とした効果的な講習会等を実施します。
高齢者等を対象とした効果的な情報提供	高齢者等の消費者被害状況等を踏まえ、関係団体や警察等と連携して効果的な情報提供に努めるとともに、相談窓口の周知を図ります。
高齢者等を対象とした消費者被害防止啓発等の実施	県内の様々な場所において高齢者向けの消費者被害防止パネル展等の啓発活動を行い、消費者被害の事例等について情報提供を行います。
高齢者等の見守り支援者の育成	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。
消費者被害の未然防止・拡大防止に向けた各種広報の実施	自治会や地域のグループ等を対象とした消費生活相談員や金融広報委員会の出前講座等を実施します。
関係団体と連携した消費者教育の推進	市町や関係団体との連携による消費者イベントや講演会、啓発等を実施します。

<職域>

【具体的な取組】

実施取組	取組の内容
事業者等に対する従業者への消費者教育推進	事業者に対して、消費生活に関する研修等の開催等、従業者への消費者教育の推進を図ります。 従業者の消費生活講座等への参加を呼びかけます。
消費者志向経営等に関する情報提供	顧客の声を生かした消費者への情報提供を行うよう事業者等に呼びかけます。 事業者への消費生活に関する啓発資料や関連情報を提供します。 先進的な取組について、広くPRを行います。

③多様な主体と連携した消費者教育の推進

消費者教育を効果的に推進するためには、県やそれぞれの消費者教育を行う主体が単独で取り組むのではなく、県と多様な主体が連携することが必要です。

消費者団体や消費者リーダー育成講座修了者との連携については、エシカル消費等に関する講演会の開催や消費者向けイベントにおける啓発を引き続き連携して行い、幅広い対象者に向けた消費者教育を推進します。

また、住民に身近な消費生活相談窓口である市町と連携して、地域における消費者教育を推進します。

環境学習、食育、食品ロス削減等を所管する庁内関係部局とは、持続可能な消費の実践を目指す消費者教育との関わりが深いことから、相互に連携を図ることでそれぞれの取組の効果を高めます。

併せて、金融経済教育や法教育等、幅広く日常の消費生活に関連する教育に関する施策は、消費者教育と重なる部分が多くあることから、これらの教育に関わる関係団体等とも連携しながら、取組を進めます。

【具体的な取組】

実施取組	取組の内容
関係団体と連携した消費者教育の推進（再掲）	市町や関係団体との連携による消費者イベントや講演会、啓発等を実施します。
（重点施策6において後述） エシカル消費の推進	多様な主体と連携し、人や社会、環境、地域に配慮した消費行動を推進し、エシカル消費を実践する消費者を育成します。
（重点施策6において後述） 体系的な環境学習推進事業	環境学習の体系的・総合的な推進を図るため、幼児の自然体験型環境学習や小・中・高等学校等におけるエコ・スクールの実践等を支援します。
食育の推進	滋賀県食育推進計画に基づき、消費者、事業者、行政等の多様な主体が連携し、食育を推進します。
食品ロス削減の推進	（仮称）滋賀県食品ロス削減推進計画（策定中）に基づき、消費者、事業者、行政等の多様な主体が連携し、食品ロス削減に取り組みます。
金融広報委員会と連携した消費者教育	金融広報委員会の出前講座等と連携し、地域や職域における消費者教育を推進します。

弁護士会と連携した消費者教育	弁護士会と共催し、弁護士や消費生活相談員を高校や特別支援学校に派遣し、講演会を実施します。
----------------	---

(2) 若年者向け消費者教育の強化

消費生活相談は20歳になると増加しており、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ます。成年年齢が引き下げられると、より社会経験が少ない若年者が被害者になるだけでなく、自らがマルチ商法等の勧誘者として加害者になる恐れもあることから、若年者への重点的な啓発が必要です。

このため、令和4年(2022年)4月の成年年齢引下げを見据え、教育委員会や学校現場と連携し、学習指導要領に基づき行われる消費者教育を推進します。併せて、引き続き高等学校での出前講座等で啓発を行います。

また、地域や職域において、消費生活に関する講座等を実施し、若年者向け消費者教育を推進します。

【具体的な取組】（再掲）

実施取組	取組の内容
学校における外部人材の活用	県消費生活センター等の相談員や弁護士等、消費者教育に関する外部講師による出前講座を活用し、消費者教育を推進します。
消費生活に関する啓発資料の提供や教材の作成	消費生活に関する啓発資料や、学校等で使いやすい教材を作成し、提供します。
消費者教育を推進する教員への支援	教員等を対象に、消費者教育に関するモデル授業の実施等、研修機会や実践事例情報を提供します。
消費者被害の未然防止・拡大防止に向けた各種広報の実施	自治会や地域のグループ等を対象とした消費生活相談員や金融広報委員会の出前講座等を実施します。
関係団体と連携した消費者教育の推進	市町や関係団体との連携による消費者イベントや講演会、啓発等を実施します。
事業者等に対する従業者への消費者教育推進	事業者に対して、消費生活に関する研修等の開催等、従業者への消費者教育の推進を図ります。従業者の消費生活講座等への参加を呼びかけます。

(3) 特性に応じた消費者教育

高齢者や障害者等の消費者被害の状況を踏まえ、消費者の特性に応じた方法で消費者教育を推進します。

【具体的な取組】（再掲含む）

実施取組	取組の内容
高齢者等を対象とした講習会等の実施	老人会等への出前講座等、高齢者を対象とした効果的な講習会等を実施します。
高齢者等を対象とした効果的な情報提供	高齢者等の消費者被害状況等を踏まえ、関係団体や警察等と連携して効果的な情報提供に努めるとともに、相談窓口の周知を図ります。

高齢者等を対象とした消費者被害防止啓発等の実施	県内の様々な場所において高齢者向けの消費者被害防止パネル展等の啓発活動を行い、消費者被害の事例等について情報提供を行います。
高齢者等の見守り支援者の育成	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。
特別支援学校における消費者教育の推進	特別支援学校で活用できる冊子を作成・配布し、特別支援学校での消費者教育を支援します。
外国人県民向け消費生活に関する情報提供	外国人県民向け相談窓口と連携し、広報紙やSNS等を活用し、トラブル防止のため、契約に関する消費生活情報など、多言語による注意喚起を図ります。

(4) 消費者教育の担い手（人材）の育成と支援

県民誰もが、どこに住んでいても、生涯を通じて、様々な場で消費者教育を受けることができるためには、学校や地域、職域等で消費者教育を実施できる担い手が必要です。そのため、消費生活センターを消費者教育を担う人材育成の拠点として位置づけ、消費者講座等の講師を務めることが多い消費生活相談員等への研修等の充実を図ります。また、学校における消費者教育を担う教員に対して、研修会等を通じた教育能力の向上を図ります。教育能力の向上にあたっては、消費者庁新未来創造戦略本部の先進的な取組を参考に教員を支援します。また、教員を国民生活センター等の研修に派遣し、教育能力の向上を図ります。

そのほか、消費者団体その他の関係機関に対し、消費者教育を担う人材の育成等についての自主的な取組を促すなど、幅広い人材の育成に努めるとともに、大学等と連携して学生等の地域の消費者教育活動への積極的な参画を促進します。

また、専門人材の育成・支援とあわせて、消費者講座への参加者等を対象に、自らの学習を周囲への啓発や高齢者等への見守りに活かしてもらうよう働きかけるなど、消費者教育のすそ野の広がりも目指します。

【具体的な取組】

実施取組	取組の内容
消費生活に係る人材の育成	消費生活に関する講座の実施等により、専門資格の取得や消費生活に関わる人材の育成を支援します。
消費者教育の拠点整備	消費生活センターが消費者教育の普及啓発および人材育成の拠点となるよう検討を進めます。
学校における人材育成	学校における消費者教育の向上を図るため、教員等を対象とした消費者教育に関する研修や講座等を実施します。消費者庁新未来創造戦略本部の先進的な取組を参考に教員を支援します。教員を国民生活センター等の研修に派遣し、教育能力の向上を図ります。
地域・職域における人材育成	地域や職域における人材の育成のため、研修会や講座を通じた地域力の向上に取り組みます。

大学における人材育成の検討	大学等と連携した人材育成の取組について検討します。大学で実施する教員免許状更新講習において、消費者教育をテーマに取り入れてもらうよう働きかけるとともに、実践的な内容となるよう必要な支援を行います。
---------------	--

重点施策6 持続可能な社会を目指した消費者行動の推進

SDGsの12番目の目標「つくる責任つかう責任」をはじめ、地域経済の活性化を担う主体としての消費行動を実践する消費者を育成し、持続可能な社会を目指します。

このため、多様な主体と連携して、エシカル消費や環境に配慮した消費行動を推進し、消費者市民社会の構築に向けた気運づくりに努めます。

(1) エシカル消費の推進

日本の経済全体（GDP：国内総生産）の約6割が家計からの支出であり、個人の消費が社会に与える影響は決して小さなものではありません。消費者が「人を傷つけないもの」「環境に配慮したもの」を選べば、それらをつくった企業を応援することになり、それらの企業は「より人を傷つけない」「もっと環境に配慮した」商品やサービスを提供するようになります。消費者は自らの行動が社会全体に大きな影響を与えていることに理解を深め、行動を選択していくことが大切です。

SDGsの12番目の目標「つくる責任つかう責任」をはじめ、SDGsがめざす持続可能な社会を構築するため、人や社会、環境、地域に配慮した消費者行動を推進し、エシカル消費を実践する消費者を育成します。

エシカル消費は、消費者が今まで意識せずに行っていた地産地消やマイバッグ持参等の消費行動と重なるものがあります。消費者がエシカル消費を意識して取り組むことにより、消費者が主役となって、自らの行動により公正かつ持続可能な社会の形成に参画する「消費者市民社会」の実現につながります。

エシカル消費は様々な取組と関連するため、関係機関等、多様な主体と連携し、エシカル消費の理念および消費者行動について分かりやすい啓発を行います。

(2) 環境に配慮した消費者行動の推進

滋賀県では、環境の保全に関する施策を総合的かつ計画的に推進するため、「環境総合計画」を策定していますが、平成31年(2019年)3月策定の「第五次滋賀県環境総合計画」では、目指す将来の姿を「琵琶湖をとりまく環境の恵みといのちを育む持続可能で活力あふれる循環共生型社会」としており、その将来像を実現するため、計画の目標を「環境と経済・社会活動をつなぐ健全な循環の構築」としています。目標の達成に向けて「共生」「守る・活かす・支える」「協働」の3つの視点を通して、「琵琶湖をとりまく環境保全と自然の恵みの活用」、「気候変動への対応・環境負荷の低減」、「持続

可能な社会を支える学びと暮らしの定着」、「国際的な協調と協力」の4つの施策の柱のもと、10の分野ごとに取組を進めています。

また、豊かな食生活の裏側で生じている食品ロスも問題になっています。日本の米の年間収穫量（平成29年(2017年)、約780万トン）の約78%にも匹敵する食品ロス（平成29年度(2017年度)推計で年間約612万トン）の約半分は家庭から発生しています。また、食品関連事業者から発生する食品ロスについても、その背景には、消費者側の鮮度や品質に対する過度な意識があると考えられることから、消費者が食品ロス削減に対する認識を深められるような啓発が必要です。令和元年(2019年)10月には「食品ロスの削減の推進に関する法律」が施行され、本県においても、食品ロス削減に向けた様々な取組を「三方よし!!でフードエコ・プロジェクト」として展開しているほか、令和●年●月には「滋賀県食品ロス削減推進計画」（令和3年度(2021年度)～令和7年度(2025年度)）を策定しました。

なお、滋賀県の食に関する施策については、「滋賀県食の安全・安心推進計画」や「滋賀県食育推進計画」により、食の安全・安心の確保や食育について、総合的かつ計画的に推進しています。

前述のエシカル消費の推進とあわせて、CO₂削減やグリーン購入、プラスチックごみ削減、食品ロス削減など、環境に配慮した消費者行動の推進に努めます。

【具体的な取組】

実施取組	取組の内容
地球温暖化対策推進事業	・家庭での節電やCO ₂ 排出削減行動の実践、定着を図るため、市町等と連携した節電・省エネ提案会を実施します。 ・民間団体の地域における低炭素社会づくりに関する活動の促進を図ります。
スマート・エコハウス普及促進事業	家庭においてエネルギーを「減らす」「創る」「賢く使う」取組を総合的に広めるため、個人の既築住宅において、太陽光発電や蓄電池、高効率給湯器等の「スマート・エコ製品」を設置する取組に対して補助を行います。
食品ロス削減の推進	（仮称）滋賀県食品ロス削減推進計画（策定中）に基づき、消費者、事業者、行政等の多様な主体が連携し、食品ロス削減に取り組めます。
ごみゼロしが推進事業	消費者、事業者、行政が一体となって買い物によって生じるごみの削減を推進するため、マイバッグ携帯や食品ロス削減、グリーン購入等について広く普及啓発を行います。
滋賀グリーン活動ネットワークの支援	グリーン購入の実践促進、普及啓発、連携推進等を行う一般社団法人滋賀グリーン活動ネットワークを支援し、本県におけるグリーン購入の促進を図ります。

（3）環境学習・環境保全活動の支援

環境に配慮した消費者行動を推進するため、環境学習を推進するとともに、環境保全活動の支援を行います。県では、環境学習の体系的・総合的および効果的な推進を図ることを目的として、「滋賀県環境学習推進計画」を策定しています。

【具体的な取組】

実施取組	取組の内容
体系的な環境学習推進事業	・環境学習の体系的・総合的な推進を図るため、幼児の自然体験型環境学習や小・中・高等学校等におけるエコ・スクールの実践等を支援します。
環境学習センター事業	・琵琶湖博物館環境学習センターを拠点に、県民、NPO等、事業者等が取り組む環境学習が効果的に実施されるよう、環境学習に関する情報や交流機会の提供、環境学習関連施設間の連携等の支援を行います。
低炭素社会づくり学習支援事業	地球温暖化問題に対する正しい知識の習得および省エネ行動を促進するため、学校や地域における低炭素社会づくり授業・講座を開催します。
環境美化活動推進事業	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。
「びわ湖の日」活動推進事業	7月1日「びわ湖の日」を中心に、県民等による環境への関わりを促進します。
地産地消の推進・環境こだわり農産物の消費拡大	・農産物直売所の活性化、地場農産物の利用促進、卸売市場を通じた地場農産物の流通促進など、地産地消を推進します。 ・環境こだわり農業の理念や取組についての理解促進を図り、その消費拡大を図ります。

(4) 消費者市民社会の構築に向けた気運づくり

滋賀県には、琵琶湖をはじめとする環境を守ってきた県民意識の高さと、過去から受け継がれてきた実践行動の土壌があります。琵琶湖で大規模な赤潮が発生した昭和50年代、琵琶湖を守るために県民が主体となって始まった「石けん運動」は、県民の意思の強い表れであり、「商品の選択により、身近な水環境を守る」という、生活行動の中で展開された実践行動の一つでした。これは、消費者の消費行動を通して社会を変える、いわば“消費者市民”の先駆けともいえます。

また、近江商人の経営理念「三方よし」という滋賀で培われ、全国に誇るべき思想もあります。

滋賀の地で脈々と受け継がれてきたこの歴史を踏まえ、市町や消費者団体、事業者等、幅広い主体とそれぞれの専門や得意分野を活かしながら連携・協働を図り、より良い暮らし、より良い社会の形成に消費者自らが主体的に参画し、持続可能な社会の形成に寄与できるよう積極的に啓発を行い、消費者市民社会の構築に向けた気運づくりに努めます。

【具体的な取組】

実施取組	取組の内容
市町や消費者団体、事業者、関係団体等、幅広い主体と連携した「消費者市民社会」に関する情報提供や広報活動の実施	・消費生活等に関するイベントや講演会を通じた啓発を行い、消費者市民社会の考え方について周知を図ります。 ・消費者、事業者、社会の三者「三方よし」の消費スタイルを提案します。 ・環境学習、食育、金融教育、法教育、防災教育等と連携した取組を進めます。

基本方針Ⅲ 消費者被害の防止と救済

消費者には、不当に受けた被害から適切かつ迅速に救済される権利があり、消費者契約法や特定商取引法等により不当な勧誘や契約から守られています。

消費生活相談窓口では、安全・安心な消費生活を確保するために、悪質商法による消費者被害の未然防止と迅速かつ適正な救済を行うとともに、相談者に対し、これらの法令に基づく消費者の権利や対処法への理解を深めていただくための助言を行っています。しかしながら、一人暮らしの高齢者の増加や近隣との接触の希薄さなど、消費者被害に遭っても相談につながりにくい状況があります。

相談を受ける消費生活相談窓口の体制も、市町により複数の専門相談員が配置されている市の窓口もあれば、専門相談員がいない窓口など様々です。また、技術革新等による商品やサービスの変化、取引形態の多様化、巧妙化する悪質業者の手口の出現などに伴い、相談内容は複雑化・多様化しており、新たに生じる消費者問題への機動的な対応が求められます。

県は、市町では対応が困難な専門的・広域的な事案について、それぞれの市町のニーズに合わせた支援を行いながら、市町と連携して消費生活相談および啓発、事業者指導を実施していきます。また、必要に応じて弁護士等、専門家の力を活用します。

特に、高齢者被害に対しては、被害金額が大きく高齢者の生活を脅かし、社会全体に与える影響が大きいことから、高齢者等が悪質な事業者のターゲットにならないよう、見守り活動を行う福祉関係団体等との連携に取り組みます。

さらに特定商取引法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は行政指導を行うとともに、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、もしくは詐欺的行為等を繰り返すような悪質事業者に対しては、業務停止命令等の対応を的確に行います。

基本方針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

重点施策8 社会的に不利な立場にある方への支援

- (1) 的確な情報提供
- (2) 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

■基本方針Ⅲ SDGsのゴール・ターゲットとの関連

ゴール	ターゲット	重点施策
 <p>1 貧困をなくそう</p> <p>あらゆる場所のあらゆる形態の貧困を終わらせる</p>	<p>1.3 貧困層・脆弱層の人々を保護する</p> <p>1.5 脆弱層の人々の強靱性を構築する</p>	<p>重点施策7 消費生活相談体制の充実強化</p> <p>重点施策8 社会的に不利な立場にある方への支援</p>
 <p>10 人や国の不平等をなくそう</p> <p>各国内及び各国間の不平等を是正する</p>	<p>10.3 機会均等を確保し、成果の不平等を是正する</p>	<p>重点施策7 消費生活相談体制の充実強化</p> <p>重点施策8 社会的に不利な立場にある方への支援</p> <p>重点施策9 法令違反事業者等への指導強化</p>
 <p>16 平和と公正をすべての人に</p> <p>持続可能な開発のための平和で包摂的な社会を促進し、すべての人々に司法へのアクセスを提供し、あらゆるレベルにおいて効果的で説明責任のある包摂的な制度を構築する</p>	<p>16.4 組織犯罪をなくす</p> <p>16.b 差別のない法律、規則、政策を推進し、実施する</p>	<p>重点施策9 法令違反事業者等への指導強化</p>
 <p>17 パートナリシップで目標を達成しよう</p> <p>持続可能な開発のための実施手段を強化し、グローバル・パートナーシップを活性化</p>	<p>17.17 効果的な公的・官民・市民社会のパートナーシップを推進する</p>	<p>重点施策8 社会的に不利な立場にある方への支援</p>

重点施策7 消費生活相談体制の充実強化

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体制の充実・強化を図ります。平成27年(2015年)7月から消費生活相談ダイヤル(消費者ホットライン)は3ケタ化(188番)されました。県内全域で相談窓口の認知度をさらに高め、利用向上につなげていきます。

(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が、県内の消費生活相談窓口の中核として、消費者被害の未然防止・拡大防止のため、PIO-NETを活用した相談情報の早期集約と有効活用を図るとともに、高度で複雑な相談を適切に処理できるよう、相談員のさらなるスキルアップを図ります。

また、県全体としての問題解決能力の向上を図るため、市町の相談員や職員を対象とした相談業務研修の充実に努めるとともに、県と市町の相互連携を深めていきます。

あわせて、国や市町と連携して消費生活相談員の担い手確保に努めます。

【具体的な取組】

実施取組	取組の内容
県消費生活センターの窓口機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・高度で複雑な相談を適切に処理できる相談対応技術の向上を図ります。 ・インターネット相談を実施するなど、多様な相談体制を図ります。 ・土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。
相談情報の早期の集約と有効活用	消費者被害の未然防止・拡大防止のため、市町と協力してPIO-NET入力を迅速化し、蓄積された情報を早期に集約し、その内容を県内各消費生活相談窓口や関係機関に迅速にフィードバックするとともに、消費者への啓発や事業者指導へと活用します。
県・市町相談窓口の認知度向上、利用促進	広報紙やホームページ等を活用し、県内相談窓口のより一層の周知を図り、窓口の利用を促進します。
弁護士会等の専門機関等との連携	弁護士等専門家との連携による高度な相談に対応する体制を強化します。 また、必要に応じ、専門分野（建築・繊維・機械・電気・化学・薬剤）の県消費生活センター兼務職員を活用する他、医療安全相談室等の県の専門相談窓口と連携します。
相談業務研修の充実	県内の相談員等を対象として、相談対応技術を向上させるための研修を企画・実施するなど、研修機会の充実を図ります。
消費生活相談員の担い手確保	専門資格のある消費生活相談員の担い手を確保するため、国や市町と連携して広報等を行い、資格取得を促進します。

（２）市町の消費生活相談体制の充実強化支援

「どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり」に向けて、消費者にとって最も身近な市町における消費生活相談窓口体制の維持および強化を図るため、市町への適切な助言等によるサポート、相談窓口間の情報共有の推進や、研修会開催による相談員のスキルアップ等の支援を行います。

【具体的な取組】

実施取組	取組の内容
市町の相談体制の充実強化への支援	<ul style="list-style-type: none"> ・相談体制の整備に向けて、消費生活相談員の配置を促進します。 ・相談対応技術向上のための研修を企画・実施するなど研修機会を充実させ、市町相談員のスキルアップを図ります。 ・市町の相談担当者へ巡回訪問やオンラインを活用した支援を行います。 ・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、事業者指導等について、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。
県および市町相談窓口の連携強化、情報共有の推進	相談対応事例や悪質事業者の新たな手口等の情報共有を推進し、相談窓口間の連携を強化することにより、相談対応の質的向上を図ります。
市町相談窓口の認知度向上、利用促進	広報紙やホームページ等を活用し、県内相談窓口のより一層の周知を図り、窓口の利用を促進します。

県と市町の連携による消費者啓発の実施	啓発イベントの開催やチラシ等の配布について協力し、地域における消費者啓発を行います。
--------------------	--

重点施策 8 社会的に不利な立場にある方への支援

高齢者や障害者、外国人県民等で、情報が得にくく情報量が限られる方や、生活や健康に不安を抱えている方等、社会的に不利な立場にある方は、消費生活上特に配慮が必要です。

特に、高齢者(65歳以上)については、消費生活相談に占める相談件数割合が、平成29年度(2017年度)から令和元年度(2019年度)において3年連続で30%を超えており、被害の未然防止や被害の拡大防止のための情報提供、身近な支援者等との連携などの取組を進めます。また、加齢や病気等による健康不安や判断能力の低下などにより、消費者トラブルに巻き込まれる場合もあることから、未然防止・拡大防止を図るための取組を行う必要があります。

また、障害者等について、令和2年版消費者白書によると、全国的な消費生活相談の傾向として、本人から相談が寄せられる割合をみると、消費生活相談全体では約8割であるのに対し、障害者等に関する相談では約4割という状況です。相談内容は判断力不足や契約内容への理解不足でトラブルになっているケースが目立ちます。

日本に在住している外国人に関する全国的な消費生活相談の件数は、比較的少ない状況にありますが、その要因としては言語の問題や消費生活相談窓口の認知度が低いこと等が考えられます。

(1) 的確な情報提供

高齢者をはじめとする社会的に不利な立場にある方が消費者被害に遭わないよう、講習会や出前講座等を通じた啓発を強化します。また、事業者や福祉関係団体、警察等と連携して、消費者被害に遭わないための対応策等の情報が一人一人に行き届くよう、工夫をしてきめ細かな提供に努めます。

【具体的な取組】 (再掲含む)

実施取組	取組の内容
高齢者等を対象とした講習会等の実施	老人会等への出前講座等、高齢者を対象とした効果的な講習会等を実施します。
関係団体等との連携による効果的な情報提供	高齢者等の消費者被害状況等を踏まえ、高齢者等一人一人に情報が行き届くよう、関係団体との協定や警察との連携による効果的な情報提供に努めるとともに、相談窓口の周知を図ります。
高齢者等を対象とした消費者被害防止啓発等の実施	県内の様々な場所において高齢者向けの消費者被害防止パネル展等の啓発活動を行い、消費者被害の事例等について情報提供を行います。
警察と連携した悪質商法や特殊詐欺に関する情報提供	悪質商法や特殊詐欺に関する情報を警察と県消費者行政部局が共有し、多発が予想される手口等について迅速な情報提供を行います。

消費者の特性に応じたわかりやすい情報の発信 (重点施策4再掲)	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、外国人県民など、その年齢層や特性に応じた媒体を活用して、実際の被害事例など消費生活に関する情報をわかりやすく提供します。
啓発資料等の作成および配布 (重点施策4再掲)	消費者の年齢層や特性に応じ、様々な場面で活用できる啓発資料等を作成・配布します。
啓発資料等の貸出および情報の提供(重点施策4再掲)	消費者教育や啓発のために役立つ情報を県のホームページに掲載するとともに、教材等を希望者に貸し出します。

(2) 見守り体制の充実強化

高齢者や障害者等であって社会的に不利な立場にある方の消費者被害をくい止めるためには、地域包括支援センターをはじめとした福祉等の関係機関と連携し、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、事業者等、日頃から関わりが深い人たちの見守りが重要となってきます。そのため、市町における福祉や防災分野などの既存のネットワークを活用した消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置を促進し、見守り体制充実のための支援を行います。国やすでに消費者安全確保地域協議会を設置した自治体を講師として、協議会設置の具体的な方法や取組事例を情報提供するなど、地域の実情に応じた取組が進むよう市町を支援します。

また、高齢者や障害者が安心して暮らせるように、滋賀県社会福祉協議会を中心に、権利擁護に関するさまざまな取組を行います。

【具体的な取組】

実施取組	取組の内容
高齢者や障害者等の見守り体制の整備促進	民生委員・児童委員や介護関係者等、様々な機関・団体と連携を強化し、高齢者等が消費者被害に遭わないよう見守る体制の整備を働きかけることにより、被害の早期発見や被害情報の迅速な把握につなげます。 市町の見守り体制整備のため、国や他の自治体を講師として、消費者安全確保地域協議会設置の具体的な方法や取組事例を情報提供します。
高齢者や障害者等の見守り支援者の育成	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。
見守りのための資料の配布	消費者庁と連携し、見守り支援者・団体や、警察、見守り講座参加者等に高齢者等を見守る際の注意点や専門家へつなぐための解説を記載した資料を配布します。
警察と連携した悪質商法や特殊詐欺に関する情報提供	悪質商法や特殊詐欺に関する情報を警察と県消費者行政部局が共有し、多発が予想される手口等について迅速な情報提供を行います。
「高齢者等の消費者被害110番」等の開設	高齢者等の特別相談電話を期間を設けて開設し、集中的に相談窓口を周知すること等により、相談の掘り起こしを図ります。

重点施策 9 法令違反事業者等への指導強化

近年、詐欺的な行為等の違法行為を行う事業者や、行政機関から指導を受けたにも関わらず同様の違反行為を繰り返す、あるいは社名を変えて違反行為を繰り返す悪質な事業者等が後を絶ちません。こうした特に苦情相談の多い悪質事業者に対しては、国や他都道府県、警察ともさらに緊密に連携し、行政処分や指導などの厳正な対応を行い、被害の拡大防止と被害の未然防止を図ります。

【具体的な取組】

実施取組	取組の内容
特定商取引法、景品表示法、消費生活条例に関する事業者指導の強化	専門検査員により、事業者への指導を適正に行うとともに、違法行為を繰り返す事業者に対しては、行政処分を行います。
消費者被害に関する情報提供体制の構築	警察との連携を強化し、詐欺的な行為等による消費者被害に関する情報提供体制を構築することにより、消費者被害の未然防止につなげます。
国・他都道府県との連携強化	国や他都道府県との連携を強化し、広域的に違法行為を行う事業者に対しては、複数機関での情報共有を図るとともに、同時に調査を行い、指導や行政処分を実施します。

第5章 関係機関・団体との連携強化等

社会的な課題が複雑・多様化している中、県民ニーズに応じた施策を展開する上では、行政がこれまでの公共的サービスのあり方を見直し、行政間の連携はもちろん、行政以外の関係団体と連携・協働することがさらに重要になります。そのため、あらゆる施策を展開する上で、連携や協働を意識して行うことが求められています。

消費者問題の解決に向けては、行政機関や消費者団体・弁護士会等の関係団体が様々な取組を行っていますが、これらの取組をより効果的に県内全域に広めていくため、関係する機関や団体など、幅広い主体と情報共有を図り、それぞれの専門や得意分野を活かしながら連携・協働していきます。

1 各基本方針を推進するための連携強化

基本方針Ⅰ 安全・安心な消費生活の確保

消費者取引の適正化のための事業者指導にあたっては、消費者からの相談等を受けて、市町、庁内関係部局、警察と連携し情報収集等を行い、消費者庁など国の機関や他都道府県と連携して調査・指導を行います。

商品・サービスの安全性の確保については、事業者団体、消費者団体、庁内関係部局等、国と連携のうえ、情報収集・調査を行い、消費者へ情報提供を行います。

生活関連物資およびサービスの安定供給については、法令を所管する国と連携し、必要に応じて事業者の協力をいただき、消費者へ啓発を行います。

基本方針Ⅱ 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

消費者への情報発信にあっては、国や市町と情報交換を図りながら、消費者の特性に応じて、様々な関係団体や庁内関係部局と連携して行います。

消費者教育は、学校をはじめ、教育委員会、関係団体、国、市町等と連携し、消費者や学校等の現場のニーズを組み取って推進します。

特に、エシカル消費の推進など消費者市民社会の構築に向けた気運づくりのためには、多様な主体と連携を図りながら進めることが重要です。連携を進めるにあたっては、消費者教育をはじめとする消費者施策の実施主体間のネットワークを広げるよう、積極的な情報交換や交流の場（機会）づくりに努めます。

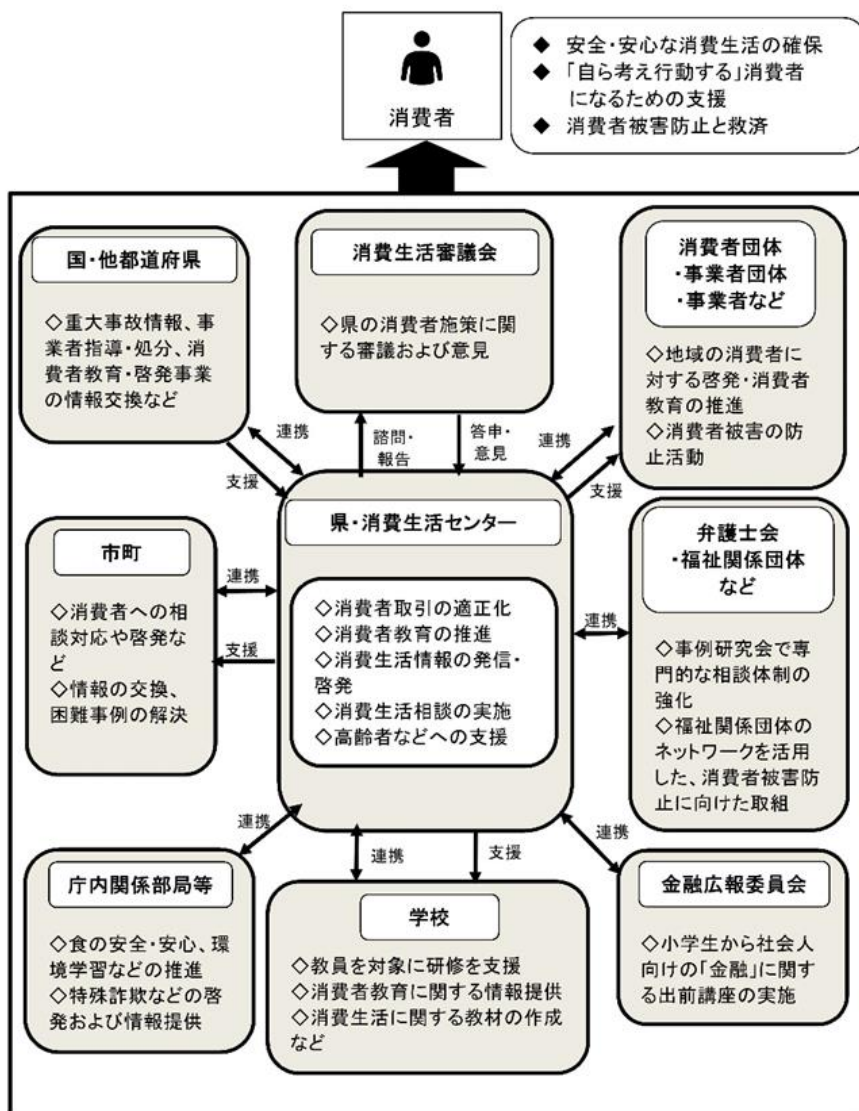
基本方針Ⅲ 消費者被害の防止と救済

消費生活相談体制について、国と連携して相談員のスキルアップのための研修や、市町の相談窓口に必要な助言を行うなど、充実支援を行います。多重債務問題等の高度な法律的判断を必要とする相談事案については、弁護士会、司法書士会、法テラス等と連携し、消費者の問題解決に努めます。

また、社会的に不利な立場にある方への支援は、民生委員や福祉関係団体等と連携した見守り活動や、消費者団体、事業者団体、警察と連携して啓発を行うほか、消費者安

全確保地域協議会の設置について、国と連携して市町を支援します。

法令違反事業者に対しては、国、他都道府県、警察と連携し厳正な処分を行います。



2 消費者等の意見の施策への反映と透明性の確保

消費生活条例では、消費者の権利として、消費者施策に消費者の意見が反映されることと規定しています。

知事の附属機関として設置されている滋賀県消費生活審議会において、消費者施策についての重要事項の調査・審議等を行うとともに、滋賀県消費者基本計画の改定に当たっては、県民政策コメント制度の活用等により消費者や消費者団体等の意見を反映するよう努めます。また、県政モニターアンケートにおける消費者の意見を分析し、施策へ反映するよう努めます。

併せて、消費者行政全般にわたる透明性を確保するため、消費者施策や滋賀県消費生活審議会における審議状況をホームページ等で公表します。

第6章 計画の推進体制と進行管理

1 計画の推進体制

県民活動生活課および滋賀県消費生活センターが中心となり、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・意見交換・進捗管理を行い、計画の推進を図ります。

2 計画の進行管理

計画に基づく施策の実効性の確保および主要な施策の実施状況を把握するため、第4次計画における指標の目標を設定し、毎年度、点検・評価を行います。また、その点検・評価結果を滋賀県消費生活審議会に報告し、意見を聴取した上で、今後の施策への反映に努めます。

3 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。