

滋賀県消費者基本計画(第4次)総括 (令和6年12月末時点)

滋賀県消費者基本計画(第4次)について

基本理念

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、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。

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

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

令和3年度(2021年度)から令和7年度(2025年度)まで

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 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

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 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

各重点施策における具体的取組の振り返り(令和6年12月末時点)を行い、次ページより、現状と課題等について、列挙しています。
(現状と課題等コメントなしの場合、施策内容が再掲の場合は省略)

< 具体的取組の振り返り > 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

施策

- ・特定商取引法や消費生活条例等に基づく事業者指導
- ・事業者との面談の実施

現状と課題等

安全・安心な取引を行うことができる環境を消費者に提供するため、消費者から相談の多い事業者や悪質な事業者の調査や行政指導に引き続き取り組んでいく。
また、特定商取引法に係る指導対象となる事業者は、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り、事業者からの相談対応は行っているが、より多くの中小企業や個人事業者に向けた法令の周知も行っていく必要がある。
【県民活動生活課・消費生活センター】

消費生活協同組合の指導検査

生協検査において、生協法に基づいた、基本的な規定整備や経理事務についてできていない生協も見られることが課題である。引き続き指導に取り組んでいく必要がある。【県民活動生活課】

- ・建設業者の指導・監督
- ・建設業許可業者の情報公開

建設工事の適正な施工や発注者保護等の観点から、今後も引き続き取組を継続していく必要がある。【監理課】

健康福祉サービス評価システムの推進

令和4年2月に全国社会福祉協議会より国に第三者評価制度の見直しが提言され、令和5年度から改善策の調査研究が実施されていることから、まずは国の動向を注視していく。
その上で、受審数向上に向けて、引き続き全国の取組を参考に、関係者と受審促進策を検討の上、実施していく必要がある。【健康福祉政策課】

<具体的取組の振り返り> 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

(2) 広告・表示等の適正化

施策

景品表示法に基づく事業者指導

現状と課題等

景品表示法に係る指導対象となった事業者は、法令のルールを知らない中小企業や個人事業者、事業所内で景品表示法のルールの周知が不十分な事業者である。景品表示法については県内事業者からの事前相談の対応や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である。引き続き、事業者からの相談対応や研修の機会を利用して、適切なルールを周知していく必要がある。【県民活動生活課・消費生活センター】

食品表示法に基づく事業者指導

適正な食品表示について、消費者・事業者に広く認識されるようになってきている。今後も、消費者・事業者等に正確な情報が伝達されるよう、引き続き制度の周知徹底を図っていく。【みらいの農業振興課】

家庭用品品質表示法に基づく表示指導

県内市町にて検査が適正に行われており、令和3年度以降で不適正表示が認められた事例もなく、特段の課題はない。【中小企業支援課】

・食糧法に基づく巡回調査
・米トレーサビリティ法の関係者への周知、米の
産地情報の適正な伝達や記録の保持等が行わ
れるよう指導

過去の巡回調査において違反事例がないこと等から、課題は特になく、今後も継続した取組を実施する。【みらいの農業振興課】

< 具体的取組の振り返り > 基本方針Ⅰ 安全・安心な消費生活の確保

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

施策

高圧ガス指導取締

現状と課題等

高圧ガス指導取締について、滋賀県高圧ガス保安協会に高圧ガス保安対策委託事業を委託しており、当該協会に所属している指導員が高圧ガス取扱事業所へ巡回指導を実施し、法に係る基準維持を指導している。

課題として、指導員の高齢化により年々人数が減少していることにより、巡回指導の件数維持が困難になっている。今後、指導員の確保や委託事業の見直しが必要と考えている。【防災危機管理局】

消費生活用製品安全法に基づく立入検査

引き続き各市町において、適切に立入検査がされるように法改正等の周知とあわせて依頼していく。【県民活動生活課】

・建築物および建築設備の適切な維持管理を通じた安全性の確保

・建築士事務所への立入検査の実施

・特殊建築物定期報告未提出施設への督促や防災点検の実施により、建築物および建築設備の適切な維持管理を通じた安全性の確保を図っているところである。建築設備関係は定期報告の提出率がある程度高く、その維持管理が適切に行われていることが確認できている一方で、建築物の定期報告の提出率が建築設備の定期報告の提出率ほどではないことから、その維持管理が適切にされていることが確認できる建築物をより増やしていくことが課題と捉えている。

・建築士事務所の立入検査について、対象事務所の選定項目に業務報告が提出されていない事務所も考慮することで、業務報告の提出を促し、消費者への情報提供を促進したい。【建築課】

< 具体的取組の振り返り > 基本方針Ⅰ 安全・安心な消費生活の確保

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

施策	現状と課題等
・薬事関係事業者に対する監視指導 ・医薬品等についての品質検査 ・医薬品等の苦情・相談処理	消費者に、有効かつ安全な医薬品等の供給を図るためには、今後も継続して監視指導を実施していく必要がある。【薬務課】
県医療安全相談室における相談対応	幅広い相談内容に対応できるよう、相談員の更なるスキルアップが必要であり、また、患者・家族が自立して行動できるよう、啓発していくことが課題。【医療政策課】
・毒物劇物営業者等の監視指導 ・毒物劇物取扱者試験の実施	毒物劇物による保健衛生上の危害防止を図るためには、今後も継続して監視指導を実施していく必要がある。【薬務課】
生活衛生営業施設の衛生状況に関する監視指導の実施	令和5～7年は「わたSHIGA輝く国スポ・障スポ」における宿舍衛生を確保することを目的に、わたSHIGA輝く国スポ・障スポ実行委員会と連携して監視指導を実施している。しかし令和6年9月末に生活衛生課へ提出される予定であった「営業宿泊施設利用予定書」は、令和6年12月末時点でも確定しておらず、対象となる施設の見込みで監視指導を行っている。また宿泊衛生講習会計画等も具体的に進んでいない。「わたSHIGA輝く国スポ・障スポ宿舍衛生対策実施要領」とおりに監視指導できるように、実行委員会と密な連携が必要である。【生活衛生課】

< 具体的取組の振り返り > 基本方針Ⅰ 安全・安心な消費生活の確保

重点施策2 商品・サービスの安全性の確保

(2) 食の安全・安心の確保

施策

- ・食の安全・安心に関する情報の提供
- ・一斉監視指導の実施

現状と課題等

- ・食の安全・安心に関する情報の提供について、ホームページへのアクセス数が年度によって増減があるため、安定的に増加していくように魅力あるホームページの作成に努める必要がある。
- ・一斉監視指導の実施について、改正食品衛生法の施行により令和3年6月1日から原則全ての食品等事業者はHACCPに沿った衛生管理が義務化されたことから、その定着促進ため、食品営業許可検査時にあわせてHACCP実施のための衛生管理計画の確認等を行い、食品衛生水準の向上に努める必要がある。【生活衛生課】

食品表示法に基づく表示指導

- 令和6年度食品、添加物等の夏期一斉監視において、6件の表示違反があり、原材料の管理不足、表示対象食品の認識誤りなどであり、今後も、適正な食品表示の徹底のため、幅広く指導を継続する必要がある。【生活衛生課】

HACCP適合証明制度に基づく証明事務

- HACCP適合証明制度に基づく証明について、年間8件を目標としているが、令和6年12月末現在2件である。HACCPに基づく衛生管理を実施している施設の多くが、民間認証を取得している等の理由により伸び悩んでいるが、2カ月に1回発行するメールマガジンでの告知等により再度制度について発信するとともに、既に申請申し込みのある施設については、早急に証明できるよう事務を進める。【生活衛生課】

米・麦・大豆の残留農薬、米麦の重金属、麦のカビ毒の分析を行う取組の支援

- 各項目について安全性の確認および実需者等への情報提供等により県産農産物の安全性への理解を図っており、課題は特になく、今後も継続した取組を実施する。【みらいの農業振興課】

農薬適正使用推進対策

- 農薬の安全使用について、啓発・普及活動を行っているところだが、無人マルチローターによる農薬散布者等の新規参入者もあり引き続き事業を推進していく必要がある。【みらいの農業振興課】

<具体的取組の振り返り> 基本方針Ⅰ 安全・安心な消費生活の確保

重点施策2 商品・サービスの安全性の確保

(3)消費者事故情報等の収集・提供

施策

消費者事故情報の通知・注意喚起

現状と課題等

・市町および関係機関において消費者事故通知の方法について、認知されていない点があるところが課題である。継続的に、消費者事故を適切に消費者庁に通知いただくことを依頼する必要がある。【県民活動生活課】
・製品事故については、消費者庁等の情報提供を受けHP等にリンクを掲載する等県民への周知を図っているが、より多くの県民に知ってもらえるよう啓発方法の検討が課題である。【消費生活センター】

重点施策3 生活関連物資およびサービスの安定供給

施策

物価情報に関する統計情報の提供

現状と課題等

今後も引き続き、「統計だより」やホームページを通して、物価に関する統計情報の提供に努めていく。【統計課】

< 具体的取組の振り返り > 基本方針Ⅱ 安全・安心な消費生活の確保

重点施策4 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

(1) 消費者の特性に配慮した情報発信・啓発

施策	現状と課題等
消費生活に関する催しを市町・警察・関係団体と連携し実施	警察や市町と連携しながら実施できているが、局所的な啓発となってしまうことや、効果が測りにくいことなど、今後の手法について検討が必要である。【消費生活センター】
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、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提供	広報回数が少ないことが課題である。X、Instagram、しらが(しらせる滋賀情報サービス)等を活用し、広報・啓発をより充実させていく。【県民活動生活課】 ・令和6年2月のしらがメール・LINEのシステム変更に伴い、登録者数が大幅に減少した。登録者数を増やすための広報強化が必要である。 ・紙ベースでの啓発だけでなく、SNSを活用した情報発信や広告による効果的な啓発が行えているが、フォロワー数増加に向けたアカウントの周知強化が課題である。【消費生活センター】
外国人相談窓口の運営	外国人相談窓口から専門機関に繋いでも、その機関が外国人次対応をしたことがないなど、その先の対応に繋がりにくいことがあり、相談窓口だけでなく、様々な機関や部署で外国人への対応ができるようにしていく必要がある。【国際課】
成年年齢引き下げ等、若者に対し消費者トラブル防止にかかる啓発を実施	啓発動画コンテスト応募作品を活用した啓発手法の検討が課題である。【消費生活センター】
生協・企業と連携し、高齢者宅へ啓発資料を配布	チラシ・カレンダー作成は令和6年度で交付金措置の終了に伴い一般財源の確保が難しく、廃止となるが、これに代わるデジタル情報が届きにくい方に対する啓発の方法が課題である。今後は、インターネットの利用が難しい方については、各市町において、地域の民生委員や介護支援者等から高齢者等にチラシ等を直接手渡してもらうことで効率的な見守りができると考えるので、市町において協力いただくよう依頼する必要がある。【県民活動生活課】

< 具体的取組の振り返り > 基本方針Ⅱ 安全・安心な消費生活の確保

重点施策4 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

(1) 消費者の特性に配慮した情報発信・啓発

施策

消費者の年齢層や特性に応じ啓発資料等を作成・配布

現状と課題等

近畿府県で共同作成しているリーフレットについて、学校でのペーパーレス化が進んでいることや二十歳の集い等で配布が難しいことなどにより、紙以外での啓発手法の検討が課題である。【消費生活センター】

・消費者教育や啓発に係る情報を県のホームページに掲載する
・教材等の貸出

啓発冊子等の教材の掲載場所がまとまっておらずわかりにくいということが課題である。教材掲載場所の工夫や学校関係者等への周知も方法を検討する必要がある。【県民活動生活課】

DVD教材の貸出件数が減少している（令和3年度:21件、令和4年度:14件、令和5年度:14件）。DVDに替わる動画教材をYouTubeにて配信しているところであり、教材の周知広報活動が課題である。【消費生活センター】

(3) インターネット等に関連する消費者行動への対応

施策

キャッシュレス決済など新たな決済方法に関する啓発

現状と課題等

キャッシュレス決済が急速に浸透していることから、引き続き出前講座や各種広報ツールを活用してわかりやすい情報発信が必要である。【消費生活センター】

< 具体的取組の振り返り > 基本方針Ⅱ 安全・安心な消費生活の確保

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

① 学校等における消費者教育の推進

施策

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

現状と課題等

教員向け研修は、令和3年8月から高等学校等全教員を対象にオンラインで開催しており、開催当初は成年年齢引下げを控えていたため教員の関心が高かったと思われ、県民活動生活課から開催日時を指定して講座を周知する方法であっても多数の教員が集まったが、年々受講者は大幅に減少していることが課題である。今後は、開催方法等、教員のニーズにあった方法を検討する必要がある。【県民活動生活課】

消費者教育なんでも相談所への依頼は増加傾向にあるが、学校現場ではまだ認知度不足と思われることから、引き続き周知活動の強化が課題【消費生活センター】

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

・ゆめ・ふれ愛成長確認シートは、小学校から中学校への引継ぎが必要なため、紙媒体で作成しているが、将来的にはデジタル化について学校側と検討する必要がある。
・啓発チラシを配付しても、教員に認識されていないこともあるのが課題である。教材の掲載場所がまとまっておらずわかりにくいという御意見もあるので、教材掲載場所の工夫や学校関係者等への周知方法を検討する必要がある。【県民活動生活課】

啓発品以外での啓発活動への取組検討が課題である。【消費生活センター】

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

情報提供だけにとどまらず、学生が自ら考える消費者となるため、大学等と連携した取組について検討が必要である。【消費生活センター】

< 具体的取組の振り返り > 基本方針Ⅱ 安全・安心な消費生活の確保

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 地域や職域等における消費者教育の推進

施策	現状と課題等
高齢者等を対象とした講習会等の実施	—— 暮らしの情報セミナーについて令和5年度よりオンラインを活用し、幅広く県民に参加できるよう取り組んでいるが、より多くの参加が見込めるよう周知強化が課題である。【消費生活センター】
高齢者等を対象とした消費者被害防止啓発等の実施	—— 高齢者に向けた啓発強化のため、老人クラブ大会等、高齢者が多く参加するイベント等への参画も検討が必要である。【消費生活センター】
民生・児童委員など見守り関係者を対象とした出前講座の実施	—— 民生委員等へのさらなる周知強化に向けて市町と連携しながら実施する必要がある。【消費生活センター】
事業者を対象とした消費生活に関する研修の実施	—— 引き続き、景品表示法について参加者の理解度を向上させるために開催プログラムや講座資料の工夫を行っていく。【県民活動生活課】
消費者志向経営等に関する情報提供	—— 消費者志向経営について講座を機に知った事業者が多く存在し、消費者志向経営の認知度が低いことが課題である。研修等あらゆる機会を利用して、周知していく必要がある。【県民活動生活課】

< 具体的取組の振り返り > 基本方針Ⅱ 安全・安心な消費生活の確保

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

③ 地域や職域等における消費者教育の推進

施策

食育の推進(食育推進計画推進事業)

現状と課題等

食育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、今後も相互に連携を図ることでそれぞれの取組の効果を高める必要がある。【健康しが推進課】

(3) 特性に応じた消費者教育

施策

特別支援学校における消費者教育の推進

現状と課題等

多様な障害や特性を有する生徒に対応した講座内容とするため、学校と密に連絡調整を図る必要がある。【消費生活センター】

(4) 消費者教育の担い手(人材)の育成と支援

施策

消費生活に関わる人材育成の支援

現状と課題等

滋賀県在住者の相談員資格の取得や相談窓口への就労促進を図るため、消費生活相談員という仕事や資格を知ってもらうための広報等、取組の強化を図る必要がある。【消費生活センター】

大学における人材育成の検討

情報提供だけにとどまらず、学生が自ら考える消費者となるため、大学等と連携した取組について検討が必要である。【消費生活センター】

< 具体的取組の振り返り > 基本方針Ⅱ 安全・安心な消費生活の確保

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

施策

エシカル消費の推進

現状と課題等

県政モニターアンケート結果では、「エシカル消費」の実践として、地産地消を心掛ける消費者の割合およびエシカル消費という言葉を知った人の割合は低く、エシカル消費に係る認知度が低いことが課題である。

今後より一層HP、X、Instagramを通じて周知を図っていく他、出前講座や関係団体と連携したパネル展等を通して幅広い世代に啓発していく必要がある。

< 県政モニターアンケートより >

・「エシカル消費」の実践として、地産地消を心掛ける消費者の割合

令和4年度:70.4%→令和5年度:68.1%→令和6年度:60.8%

・「エシカル消費」について内容も含めて知っていた・聞いたことはある消費者の割合

令和4年度:58.3%→令和5年度:63.5%→令和6年度:54.7%【県民活動生活課】

(2) 環境に配慮した消費者行動の推進

施策

地球温暖化防止活動推進センター運営事業(省エネ・節電行動の促進)

現状と課題等

家庭における省エネ行動の促進に向けて、引き続きうちエコ診断の内容を周知していく必要がある。【CO2ネットゼロ推進課】

びわ湖カーボンプレジット普及促進事業

Jクレジット制度が難解であるため、クレジットの創出および活用が進んでいないことから、引き続き制度の普及啓発を図る必要がある。【CO2ネットゼロ推進課】

スマート・ライフスタイル普及促進事業

家庭における省エネ・再エネ設備の導入促進に向けて、導入効果等を県民へ周知していく必要がある。【CO2ネットゼロ推進課】

< 具体的取組の振り返り > 基本方針Ⅱ 安全・安心な消費生活の確保

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

(3) 環境学習・環境保全活動の支援

施策

エコ・スクールの推進

現状と課題等

・学校側の業務量と人員の関係で、各学校が取り組む環境学習の質に差異がある。学校側の事情を考慮した環境学習支援の充実化を進めるとともに、事業のより一層の周知が求められる。また、申し込みの際の手続きに対して煩雑さを感じるとの指摘があるため、手続き方法についても改善が必要である。

・県内の環境学習の情報が必要としている人に十分に届いていないことや、県内の環境学習の指導者等が高齢化・固定化していることが課題と考えられるため、環境学習関連情報の積極的な発信や指導者育成が求められる。【環境政策課】

環境学習センター事業

開催しているイベントや展示では、おおむね人が集まっており環境学習の普及等につながっていると考えられる。また、イベント等の参加者が用具貸出を利用することもあり、自主的な環境学習にも効果があると考えられる。
一方で、環境学習センター(琵琶湖博物館)の知名度が低く、環境学習の情報発信を行っていることや、環境学習センターで用具を借りることが出来ることをアピールする必要がある。【琵琶湖博物館】

CO2ネットゼロ社会づくりに向けた学習支援

出前講座の依頼件数は年々増加傾向にあるため、ニーズに対応できる人材の確保と育成を進める必要がある。【CO2ネットゼロ推進課】

< 具体的取組の振り返り > 基本方針Ⅱ 安全・安心な消費生活の確保

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

(3) 環境学習・環境保全活動の支援

施策

現状と課題等

環境美化活動推進事業

令和2年度に新型コロナウイルス感染症の影響により、参加者数が大幅に減少した。年々回復傾向にはあるが、令和元年度以前の参加者数と比較すると、依然として少ない状況にある。【循環社会推進課】

「びわ湖の日」活動推進事業

7月1日「びわ湖の日」は、琵琶湖のために行動する象徴的な日であり、平成30年度からは、“びわ活”をキーワードに、誰もが自分に合った方法で琵琶湖に関わることができるよう事業を展開している。しかし「びわ湖の日」の認知度は令和3年度の「びわ湖の日」40周年をピークに減少傾向であり、令和6年度調査では79.4%と80%を下回る結果となった。琵琶湖の環境を守るには、県民をはじめとした琵琶湖に関わる人々の環境保全行動が不可欠であり、それらの行動を促すためにも、「びわ湖の日」の発信や取組をより一層充実し、盛り上げていく必要がある。
加えて、地球温暖化による琵琶湖への影響を防止し、森-川-里-湖-海の健全な環境を守るためには、他府県や世界へも琵琶湖の価値について発信していく必要がある。令和7年度は国連の記念日として「世界湖沼の日」が制定され、また大阪・関西万博も開催されることから、これらの機会をとらえ、県外・世界へ広く琵琶湖の価値を発信するための事業を実施していく必要がある。【環境政策課】

しがの地産地消・食育推進事業

県内全域で地産地消および食育を推進するため、継続して県内各地域で地産地消推進協議会の開催と、しがの魅力発見・地産地消・食育推進事業の活用を促す。【みらいの農業振興課】

< 具体的取組の振り返り > 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

施策

現状と課題等

消費生活相談員を対象にした研修の開催

より複雑化する相談に適切に対応できるよう、研修機会の確保とともに、多くの相談員に参加していただくため研修内容および開催方法の検討が課題である。【消費生活センター】

消費者ホットライン188および県内消費生活相談窓口の周知

県政モニターアンケート結果では、消費者ホットライン188および消費生活相談窓口とも認知度が上がっておらず、さらなる周知強化が必要である。

< 県政モニターアンケートより >

・消費者ホットラインの番号「188」を知っている消費者の割合

令和4年度:31.7%→令和5年度:34.6%→令和6年度:31.7%

・県内の全市町に消費生活相談窓口があることを知っている消費者の割合

令和4年度:72.1%→令和5年度:65.8%→令和6年度:69.4%

【県民活動生活課・消費生活センター】

権利擁護センター運営の助成

認知症高齢者や知的障害者、精神障害者など判断能力の不十分な方が、地域において自立した生活が送れるよう、引き続き、地域福祉権利擁護事業の推進により福祉サービスの利用援助を行っていく必要がある。【健康福祉政策課】

滋賀県運営適正化委員会運営の助成

福祉サービスにかかる苦情解決のための相談、助言、調査、あっせん等を行うことにより、福祉サービスの適切な利用または提供を支援するとともに、地域福祉権利擁護事業にかかる市町社協への運営監視により、福祉サービス利用援助事業の透明性、公平性を確保し、福祉サービス利用者の権利擁護の推進を図っていく必要がある。【健康福祉政策課】

県内消費生活相談窓口の相談員・行政職員を対象とした研修会の開催

人数が少ない窓口については相談対応のため参加が難しい市町もあり、より参加しやすい開催方法等の検討が必要。【消費生活センター】

< 具体的取組の振り返り > 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

(2) 市町の消費生活相談体制の充実強化支援

施策

市町の相談体制の充実強化への支援(情報交換会・巡回訪問・ヘルプデスクの運営・対応困難案件の共同処理の支援)

現状と課題等

・オンラインでの参加が中心となったことで利便性は向上した一方、率直な意見交換等がしにくい状況がある。
・県全体の相談体制の充実を図るため、県の中核センターとして市町相談担当者の支援ニーズを把握し、より有効な支援内容や方法の検討が必要である。【消費生活センター】

高齢者権利擁護支援センターの運営

高齢化の進展に伴い、高齢者等の権利擁護支援の重要性が一層高まると考えられることから、権利擁護支援体制のさらなる充実を図るとともに、必要な人が成年後見制度を利用できるよう関係者間の連携・理解の促進に取り組んでいく必要がある。【医療福祉推進課】

< 具体的取組の振り返り > 基本方針Ⅲ 消費者被害の防止と救済

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

施策

警察と連携した悪質商法や特殊詐欺に関する情報提供

現状と課題等

県警の防犯アプリ「ぽけっとポリスしが」との連携等を検討し、さらに県民に効果的な周知を行う必要がある。【県民活動生活課】

(2) 見守り体制の充実強化

施策

消費者安全確保地域協議会の設置促進

現状と課題等

消費者安全確保地域協議会設置市町の県内人口カバー率は令和3年度以降、34%から増加していないことが課題である。デジタル化が進む中で、デジタル情報が届きにくい方への対応をより一層手厚くしていく必要があると考えるので、今後、重層的支援整備事業や見守りネットワークの活用を市町に要請していく必要がある。【県民活動生活課】

見守りのための資料の配布

現在、見守りに関係する資料を各市町および県センターに共有する際に、見守り関係者にも共有していただくよう依頼した旨記載し、共有しているが、そのことを認識されていない市町が多いことが課題である。
見守りが必要な方については、各市町において、地域の民生委員や介護支援者等から高齢者等にチラシ等を直接手渡してもらうことで効率的な見守りができると考えるので、市町において協力いただくよう依頼する必要がある。【県民活動生活課】

タイムリーな事例について「消費者被害110番」を実施

消費者被害110番の窓口の周知強化が課題。また、110番終了後の啓発・周知方法の検討が必要である。【消費生活センター】

< 具体的取組の振り返り > 基本方針Ⅲ 消費者被害の防止と救済

重点施策9 法令違反事業者等への指導強化

施策	現状と課題等
警察との連携を強化し、消費者被害の未然防止につなげる。	個人情報等の取扱いに留意しつつ、スピード感をもった情報提供が課題である。引き続き個人情報等の取扱いに留意しつつ、スピード感をもった情報提供が課題である。引き続き警察と連携を図り、消費者被害の未然防止に取り組む。【県民活動生活課・消費生活センター】
消費者庁・近畿経済産業局・他都道府県と連携し、広域案件の調査等を実施する。	他府県等と情報共有はしているものの、事業者指導等に向けた具体の連携までは図れていないことが課題である。引き続き、条例・法令違反のおそれのある悪質な事業者の情報を収集する中で、他都道府県においても消費生活相談が入っていたり、広域におよぶ事例がある場合は国および他都道府県と情報共有を行い、連携を図り調査を実施し、消費者被害の未然防止に取り組む。【県民活動生活課・消費生活センター】