

滋賀県消費者基本計画(第4次)の総括

【現行(第4次計画)体系図】



消費者施策推進の基本方針

1 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。

2 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

3 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

消費者施策の展開

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

関係機関・団体との連携強化等

- 各基本方針を推進するための連携強化
- 行政機関・各団体等の多様な主体との連携
- 消費者等の意見の施策への反映と透明性の確保
- ・消費生活審議会において、施策の調査・審議
- ・県政モニターアンケート等の活用

計画の推進体制と進行管理

- 1 計画の推進体制
- 滋賀県消費者行政推進連絡調整会議での総合調整
- 2 計画の進行管理
- 消費生活審議会に報告し、確認・評価を行う
- 社会経済環境の変化に対応し、必要に応じて計画を見直す

基本方針Ⅰ 安全・安心な消費生活の確保 成果・課題

成果

- 特定商取引法や景品表示法、消費生活条例等を適正に運用し、相談の多い事業者や悪質な事業者に対して行政指導を行った。また、商品やサービス、食品の安全や安心の確保に向けて、各種法令を適正に運用し、立入検査・指導等を行った。
- 特定商取引法・消費生活条例等について、事業者との面談を行い、早期に注意喚起を行うことで、消費者被害の未然防止・拡大防止を図った。
- 研修会を実施して事業者には法令遵守を促し、県民の安全な消費生活の確保に努めた。

課題

- 消費者トラブルは後を絶たず、態様が多様化・複雑化していることから、迅速に調査を行い、行政処分や行政指導を行う必要がある。
- 景品表示法・特定商取引法に係る指導対象となる事業者は、法令のルールを知らない中小企業や個人事業者が多いことから、より多くの中小企業や個人事業者に向けた法令の周知が必要である。
- 食品表示違反の要因が原材料の管理不足、表示対象食品の認識誤りなどであることから、適正な食品表示の徹底のため、幅広い指導を継続する必要がある。

基本方針Ⅰ 安全・安心な消費生活の確保

主な施策の実施状況(令和3年度～令和6年度)

重点施策1 消費者取引の適正化

(1)取引等の適正化(2)公告・表示等の適正化

消費者被害の未然防止や被害拡大防止のため、また、商品やサービス、食品の安全や安心の確保に向けて、特定商取引法や景品表示法、消費生活条例等を適正に運用し、悪質事業者を対象に行政指導を行った。また、商取引や表示の適正化を図るため、研修会等を実施して事業者が法令遵守を促し、県民の安全な消費生活の確保に努めた。

○特定商取引法に基づく行政指導(※行政処分の実績は無し)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
文書指導件数	0件	0件	1件	2件	3件
口頭指導件数	0件	0件	2件	1件	3件

○景品表示法に基づく行政指導(※行政処分の実績は無し)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
口頭指導件数	0件	7件	9件	3件	19件

○特定商取引法・消費生活条例等に関する事業者との面談実施回数

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
面談件数	50件	52件	55件	45件	202件

○景品表示法および事業者向け講座の開催 ※令和4～6年度はオンライン開催のため参加回線数の表記となっている

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
参加者数・参加回線数	41人	41回線	53回線	39回線	41人・133回線

○食品表示法に基づく行政指導【みらいの農業振興課】

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
調査・指導件数	2件	10件	13件	6件	31件
指示件数	0件	0件	0件	1件	1件

基本方針Ⅰ 安全・安心な消費生活の確保

主な施策の実施状況(令和3年度～令和6年度)

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

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・安心対策に取り組んだ。

○消費生活用製品安全法に基づく特定製品の立入検査

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
立入販売事業者数	26事業者	26事業者	28事業者	25事業者	105事業者

○家庭用品品質表示法に基づく立入検査

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
検査実施店舗数	30店舗	41店舗	37店舗	30店舗	138店舗

○建築士事務所への立入検査

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
立入検査件数	35件	32件	28件	26件	121件

○薬事関係事業者への監視指導

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
対象施設数	7,743件	7,475件	7,823件	7,716件	30,757件
監視指導施設数	1,016件	1,129件	1,173件	1,191件	4,509件
違反発見数	69件	67件	85件	128件	349件

基本方針Ⅰ 安全・安心な消費生活の確保

主な施策の実施状況(令和3年度～令和6年度)

(2)食の安全・安心の確保

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んだ。

○夏期・年末食品一斉取締りにおける食品表示に係る監視【生活衛生課】

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
食品、添加物等の夏期一斉監視施設数	96施設	243施設	466施設	507施設 (表示違反6件)	1,312施設
食品、添加物等の年末一斉監視施設数	257施設	344施設	741施設	766施設 (表示違反3件)	2,108施設

○HACCP適合証明制度に基づく証明事務【生活衛生課】

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
証明件数	8件	7件	16件	2件	33件

○食の安全・安心に関する情報の提供(HP「食の安全情報」による情報提供)【生活衛生課】

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
HPへのアクセス件数	89,293件	121,282件	444,851件	145,795件	801,221件

(3)消費者事故等の収集・提供

リコール情報、注意喚起情報および重大事故情報等を広く収集し県民への周知を図り、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、関係省庁へ連絡を行い事故防止に役立てた。

○消費者安全法に基づく重大事故情報の通知

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
通知件数	2件	4件	3件	2件	11件

重点施策3 生活関連物資およびサービスの安定供給

「生活関連物資等の買占め及び売惜しみに対する緊急措置に関する法律」に基づく物資の指定はなかったため、事業所への調査や立入検査を行う緊急的な状況はなかったが、県民へ消費者物価指数等物価に関する統計情報を提供し、物価動向の周知を図った。

基本方針Ⅱ 「自ら考え行動する」消費者になるための支援 成果・課題

成果

- インターネット等に関連する消費者行動への対応として、高齢者、若年者、障害者等の年齢や特性に応じた情報発信・啓発を関係団体等と連携して行った。
- 教育機関への消費者教育の支援として、教材・啓発資料の提供や教員向けの研修を行った。
- 高齢者をはじめとする社会的に不利な立場にある方に対し、関係団体と連携し、実際の被害事例についてチラシ等を作成し、効果的な情報発信を行った。
- エシカル消費の推進にあたり、啓発冊子の作成、関係団体とのイベントの実施、小売店舗でのポスター掲示等で周知を図った。

課題

- インターネット等に関連する消費者行動が急速に浸透していることから、最新の情報について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。
- 教育機関における啓発について、啓発資料の提供といった一方的な啓発にとどまらず、学生が自ら考える消費者となるための取組について検討が必要である。
- デジタル情報が届きにくい方への情報発信について、より一層の配慮が必要である。また、資料の配布だけではなく、高齢者が多く参加するイベント等への参画も必要である。
- エシカル消費について周知を図っているが、認知度が低く、周知方法を検討する必要がある。

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

(1)消費者の特性に配慮した情報発信・啓発
高齢者、若年者、障害者等の年齢や特性に応じた情報発信・啓発を関係団体等と連携して行った。

○パネル展示等の開催



・商業施設で消費生活パネル展の実施
県の消費者被害防止共同キャンペーン期間(9月～11月)に実施



・商業施設でデジタルサイネージによる啓発を実施
消費者月間(5月)に実施(啓発動画を掲出)

○啓発物品、チラシの配布



・相談カード、ファイル等の啓発物品、電子の啓発チラシを若年者向けに配布



基本方針Ⅱ「自ら考え行動する」消費者になるための支援

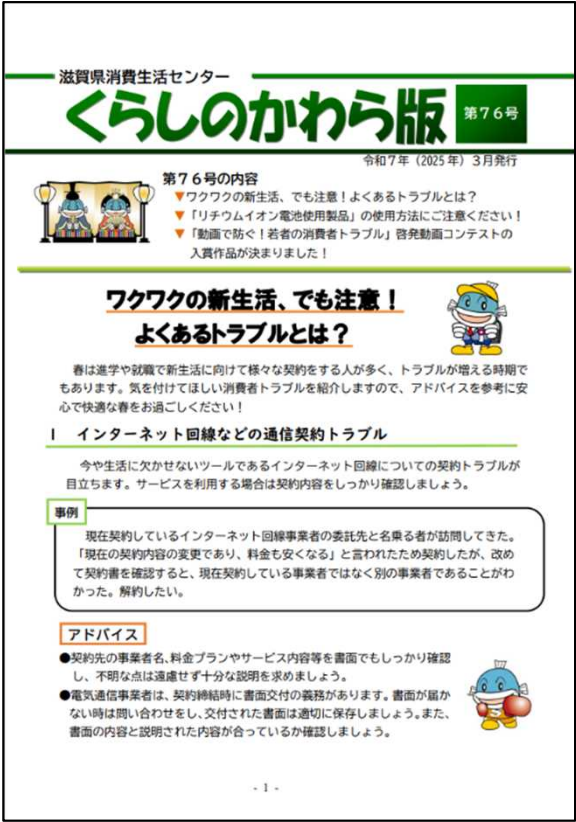
主な施策の実施状況(令和3年度～令和6年度)

○幅広い世代に対する消費者啓発とともに、高齢者、若者など、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タイムリーに提供した。

・くらしのかわら版の発行(年間およそ4回)

・SNSによる配信

・中日新聞滋賀版「消費生活情報『ハッピーライフ』」
記事掲載(隔週)



・しらががメール・LINEによる情報配信

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
配信件数	42件	50件	64件	37件	193件

・X(旧Twitter)投稿件数

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
投稿件数	88件	55件	64件	62件	269件

基本方針Ⅱ 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

主な施策の実施状況(令和3年度～令和6年度)

- インターネット広告による啓発
- ・バナー広告の掲出(令和4、5、6年度)
- SNS広告による啓発(令和5、6年度)

消費生活に関する相談は

消費者ホットライン

いやや 188

滋賀県イメージキャラクター キャプフィー

靈感商法 通販トラブル
マルチ商法 エステ解約のトラブル
点検商法

- 関係団体等の連携による効果的な情報提供
- ・高齢者の消費者被害防止のため、宅配事業者と連携したチラシ等の配布、郵便局におけるチラシ配架を行った。

- 啓発動画コンテストの実施(令和6年度)
- ・若者の消費者トラブル防止および消費生活センター認知度向上を目的に、29歳以下の若者を対象に啓発動画作品を募集(応募:18作品)
- (応募作品(選考対象外の作品は除く)は消費生活センター公式SNS、公共施設等のサイネージ、県消費生活センターが実施する出前講座等で使用)

動画で防ぐ！

若者の消費者トラブル啓発動画コンテスト

賞状 & 図書カード 1万円分 知事賞

優秀賞 ……3 作品以内 賞状 & 5千円分図書カード

佳作 ……4 作品以内 賞状 & 3千円分図書カード

きみの動画で減らしましょう。そんなん知らんやん～(泣)ってなる人。

消費者ホットライン いやや「188」のワードを盛り込んだ15～60秒の動画を大募集！

令和6年 7/1～10/21 応募エントリー期間

問合せ先 滋賀県消費生活センター 〒522-0071 滋賀県彦根市元町 4-1 ☎0749-27-2234

主催等 主催 滋賀県 協力 成安造形大学

その通販サイト本物ですか?! "偽サイト"に警戒を!!

にせ

実在の企業のサイトと誤解させる偽物のサイト「偽サイト」に関する相談が全国の消費生活センターに寄せられています。

「偽サイト」の手口では、大幅な値引きをうたうSNSやインターネット上の広告などから「偽サイト」に誘導され、クレジットカード情報を奪われたり、銀行等への前払いや代金引換サービスなどで金銭をだまし取られたりします。

「偽サイト」かどうかのチェックポイント

- ☐ 日本語の字体、文章の書き方がおかしい。
- ☐ 販売価格が大幅に値引きされている。
- ☐ 事業者の住所が不明確な。あるいは住所が不明確な。
- ☐ 事業者への連絡方法が、問い合わせフォームやフリーメールだけである。
- ☐ 支払い方法が、限定されている。(銀行振込みのみ、代引きのみ、クレジットカードのみ等)
- ☐ 通販サイト内のリンクが適切に機能しない。
- ☐ サイトのURLの表記が、ブランドの正規サイトの表記と少し違う。

裏面へ さらに新手法の詐欺「〇〇ペイで返金します」も!!

「困ったな」変だなと思ったらすぐに消費者相談窓口にご相談ください

滋賀県 県民活動生活課・滋賀県消費生活センター

(2)災害発生・感染症拡大等緊急時の情報発信・啓発
災害等の緊急時に便乗した悪質商法による消費者トラブル未然防止のため、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った。

それって、
新型コロナワクチン詐欺かも！？

●●市役所です
予約の代行いたします

▲▲市役所です
ワクチン接種の説明にいきます

新型コロナワクチン詐欺の手口として、
行政機関職員（国、県、市町など）をかたって、
予約代行の費用を要求したり、接種予約に必要なと言って、
個人情報（住所や金融機関情報など）を聞き出す可能性があります。

国や市町の行政機関などが「ワクチン接種に必要」などを理由に
電話やメールで個人情報を聞くことはありません。
個人情報を聞かれても答えないでください。

また、ワクチン接種は「無料」です。
「優先して接種を受けるために必要」などを理由に
費用を要求されても、決して応じないでください。

あやしい・おかしいと思った場合は

- 新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン 0120-797-188
- 消費者ホットライン（局番なしの3桁）188(いやや)
- 滋賀県消費生活センター 0749-23-0999

滋賀県

火災保険申請サポートを
行う事業者にご注意ください！

令和3年9月以降、滋賀県内で、
火災保険を用いて住宅の修理ができます！
そのサポートをします！

と勧誘する事業者に関する相談が多く寄せられています。

勧誘に応じると、
高額な手数料を請求されるおそれがあります！

古くなったところを
台風被害にあったなどの嘘の理由で保険金を請求すると
保険金詐欺に該当するおそれがあります！

被害にあわないためのポイント

勧誘されてもすぐに契約をせず、ご自身で加入先の保険
会社や代理店、お近くの消費生活センターに相談しましょう。

あやしい・おかしいと思った場合は

- 滋賀県消費生活センター 0749-23-0999
- 消費者ホットライン（局番なしの3桁）188(いやや)
- 最寄りの警察署または警察相談専用電話 #9110

滋賀県 発行：令和3年11月

新型コロナウイルス感染症に関連した消費生活相談等
について

2021年7月8日

Tweet

一方的に送り付けられた商品は直ちに処分可能に！！（出典：消費者
庁）

特定商取引法が改正されました

令和3年7月6日以降

一方的に送り付けられた商品は直ちに処分可能に！！

注文していないのに
あなた宛てに届いた商品

一方的な送り付け行為への対応3箇条

その1：商品は直ちに処分可能

注文や契約をしていないにもかかわらず、金銭を得ようとして一方的に
送り付けられた商品については、消費者は直ちに処分することができます。

その2：事業者から金銭を請求されても支払不要

一方的に商品を送り付けられたとしても、金銭を支払う義務は生じません。
また、仮に消費者がその商品を開封や処分しても、金銭の支払は不要です。
事業者から金銭の支払を請求されても、応じないようにしましょう。

その3：誤って金銭を支払ってしまったら、すぐ相談

一方的に送り付けられた商品の代金などを請求され、支払義務があると
誤解して、金銭を支払ってしまったとしても、その金銭については返還を
請求することができます。
対応に困ったら、消費者ホットライン188へ相談しましょう。

困ったときは一人で悩まずに、「消費者ホットライン」に御相談ください。
身近な消費生活センターや消費生活相談窓口を御案内します。

消費者ホットライン ☎（局番なし）188

(3)インターネット等に関連する消費者行動への対応
インターネットやキャッシュレス決済等あらたな決済方法に関する啓発について、高齢者、若年者、
障害者等の年齢や特性に応じた情報発信・啓発を関係団体等と連携して行った。

・幅広い世代に対する消費者啓発とともに、高齢者、若者など、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タイムリーに提供した。(重点施策4(1)再掲)

・クレジットカードの不正利用などキャッシュレス決済のトラブル事例について、しらがメール・
LINE、X(旧Twitter)、Instagram等で注意喚起を行った。

・出前講座において、キャッシュレス決済の仕組みや注意点について、啓発を行った。

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
- 消費生活センターを拠点として、多様な主体と連携・協働し、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んだ。
- (2)若年者向け消費者教育の強化
- 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、消費者教育を推進した。

- 市内の中学校・高等学校教員向けにオンラインにて成年年齢引下げや金融教育に係る内容について研修を実施した。
- 消費生活センターが実施する出前講座において、消費生活相談員、滋賀弁護士会弁護士を講師として派遣し、学校での消費者教育を支援した。
- ・高校生のための消費生活講演会の開催

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
開催回数	10回	16回	15回	14回	55回

- 県教育委員会・小学校家庭科部会・中学校技術家庭科部会と連携して、小学5年生～中学3年生で使えるように教材(ゆめ・ふれ愛成長確認シート)を作成し、県内全ての小学校に配布した。
- 親子で体験しながら学べる消費者教育の場として「親子くらしの体験セミナー」を開催した。
(令和5、6年度)

- 県内大学等へ入学オリエンテーションにおいて、啓発資料の情報提供や出前講座を実施した。

- 啓発動画コンテストの実施(令和6年度)(重点施策4(1)再掲)
- ・若者の消費者トラブル防止および消費生活センター認知度向上を目的に、29歳以下の若者を対象に啓発動画作品を募集(応募:18作品)
- ・若者が消費者問題を自分事として考え、参画する機会づくりとして実施。



(3)特性に応じた消費者教育
消費者の特性に応じた方法で消費者教育を推進した。

○老人会等への高齢者を対象とした出前講座の開催

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
開催回数	12回	11回	12回	13回	48回

○特別支援学校における消費者教育の推進
・特別支援学校からの依頼を受け、消費生活センターの消費生活相談員が講師となって出前講座を実施した。
(高校生のための消費生活講演会(うち特別支援学校での実施回数))

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
開催回数	5回	5回	9回	7回	26回

(4)消費者教育の担い手(人材)の育成と支援
学校や地域、職域等で消費者教育を実施できる担い手育成および支援を行った。

○消費生活に係る人材の育成
・消費生活相談員資格試験情報および消費者庁の資格試験対策講座等について、HPで周知するとともに、ハローワークや関係機関へチラシを送付し、利用者等への周知を依頼した。
・国の消費生活相談員養成講座の対面講座会場に参画し、消費生活相談員を目指す人材の育成を図った。

○消費者教育の拠点整備
・消費者教育なんでも相談所(令和3年5月開設)において、消費者教育に関する講師の派遣や教材の提供などを行い、地域や職域、大学での消費者教育を支援した。

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
相談所への依頼回数	一回	62回	86回	65回	213回

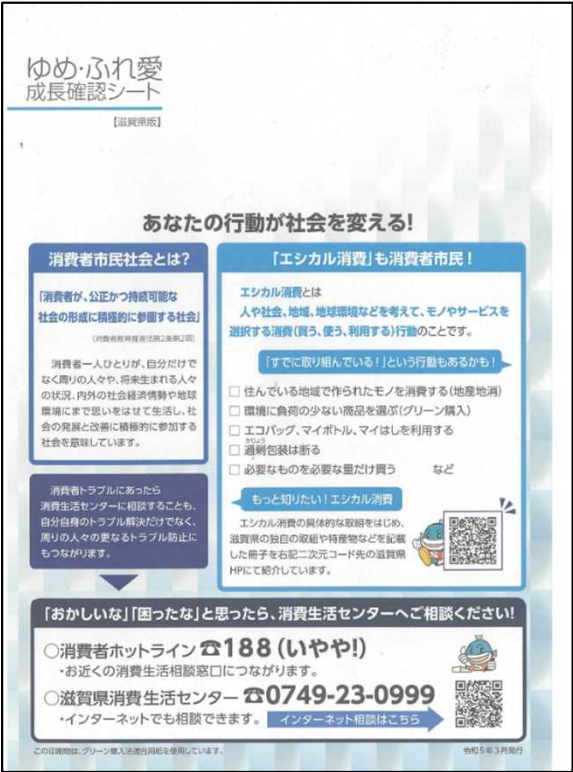
重点施策6 持続可能な社会を目指した消費者行動の推進

(1)エシカル消費の推進
関係機関等、多様な主体と連携し、エシカル消費について啓発を行った。

- 啓発冊子の作成
 - ・エシカル消費にかかる県独自の啓発冊子に関係団体等と連携し作成、県内の高等学校等に配付。(令和3年度)
 - ・小中学生向け(対象:小学5年生から中学3年生)啓発冊子を改めて作成し、県内小中学校に配付し、授業等での活用を促し啓発を実施。(令和5年度)
- 県教育委員会・小学校家庭科部会・中学校技術家庭科部会と連携して、小学5年生～中学3年生で使用するよう教材(ゆめ・ふれ愛成長確認シート)を作成し、裏面にエシカル消費について記載し、県内全ての小学校に配布した。



○関係団体の啓発イベント、消費生活パネル展示や出前講座によりエシカル消費の啓発を行った。



(2)環境に配慮した消費者行動の推進
エシカル消費の推進とあわせて、グリーン購入やプラスチックごみ削減、食品ロス削減をはじめ、「しがCO2ネットゼロ」の実現に向けた取組など、環境に配慮した消費者行動を推進した。

- 食品ロス削減の推進
 - ・食品ロス削減に取り組む小売店・飲食店・宿泊施設を「推奨店」として登録した上で、県HP等において県民へ周知
登録店舗数:388店舗(令和7年3月現在) 飲食店・宿泊施設:169店舗、食料品小売店:219店舗
- 家庭における省エネ・節電行動の定着を図るため、市町等と連携し、環境イベント、公民館、事業所や自治会等でエコ診断等を開催した。

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
省エネ・節電提案会実施回数	20回	23回	23回	21回	87回
うちエコ診断件数	104件	120件	116件	111件	451件

(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った。

- 環境学習の情報提供、相談対応等
 - ・ウェブサイトやSNSなどで発信を行うとともに、環境学習推進員による相談や教材の貸出により職場の研修会等の企画づくりなどを支援した。

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
環境学習推進員による相談対応件数	153件	181件	222件	219件	775件
環境学習教材の貸出件数	30件	17件	73件	53件	173件

- 「びわ湖の日」活動推進事業
 - ・大学等との連携による「びわ湖の日」連続講座の開催

(4)消費者市民社会の構築に向けた気運づくり
消費者が持続可能な社会の形成に寄与できるようイベント等を通して啓発を行った。

- 消費生活に関するイベント等において、エシカル消費をはじめとした消費者、事業者、社会の三者「三方よし」の消費スタイルについて周知をおこなった。
 - ・消費者月間に合わせた講演会の実施
 - ・エシカル消費について関係団体の啓発イベント、消費生活パネル展示や出前講座において啓発を実施(重点施策6(1)再掲)

基本方針Ⅲ 消費者被害の防止と救済 成果・課題

成果

○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、様々な相談を適切に処理できるよう、相談員のスキルアップを図った。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を充実させ、県・市町の連携を深めた。

○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た。

○市町への巡回訪問や事例検討会等を行い、市町の消費生活相談体制の充実を図った。

○消費者ホットライン188について、SNS、啓発物品、出前講座により周知を行った。

○消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)について、説明会やヒアリングの実施により設置を促進した。

○架空請求や特殊詐欺等と疑われる情報を入手した際に滋賀県警察へ情報提供を行った。

課題

○相談員がより複雑化・多様化する相談に適切に対応できるよう、研修機会を確保するとともに、研修内容および開催方法を検討する必要がある。

○消費生活相談員の高齢化が進んでおり、今後も消費生活相談体制を維持・強化していくために担い手を確保する必要がある。

○消費者ホットライン188の認知度が上がっておらず、更なる周知強化が必要である。

○消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置率が伸び悩んでいることから、見守りネットワークの設置を引き続き市町に要請していく必要がある。

○消費者被害の拡大を最小限に留めるため、個人情報等の取扱いに留意しつつ、迅速に警察へ情報提供する必要がある。

基本方針Ⅲ 消費者被害の防止と救済

主な施策の実施状況(令和3年度～令和6年度)

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

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った。

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を充実させ、県・市町の連携を深めた。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た。

○消費生活相談受付実績

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
全受付件数	3,394件	3,337件	3,304件	3,498件	13,533件
うちインターネット相談件数	67件	75件	124名	136件	402件

○消費生活相談員および職員対象とした研修会の開催

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
開催回数	8回	9回	9回	9回	35回
参加人数(のべ人数)	316名	348名	278名	235名	1,177名

(2)市町の消費生活相談体制の充実強化支援

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った。

○市町担当者への巡回訪問支援

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
実施回数(のべ回数)	15回	12回	12回	24回	63回

○市町窓口担当者情報交換会

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
開催回数	3回	3回	3回	3回	12回
参加人数(のべ人数)	75名	64名	66名	71名	276名

基本方針Ⅲ 消費者被害の防止と救済

主な施策の実施状況(令和3年度～令和6年度)

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
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、出前講座の実施やきめ細かな情報提供を行った。

- 関係団体等の連携による効果的な情報提供
 - ・交通安全協会女性団体連合会との連携により、高齢者宅を個別訪問し、悪質商法等に関する啓発資料を配付して直接注意を呼びかけた。(年間約4,700世帯)
 - ・関係団体等との連携し、情報提供を行った。(宅配事業者と連携したチラシ等の配布、郵便局におけるチラシ配架)

○老人会等への高齢者を対象とした出前講座の開催(重点施策5(1)再掲)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
開催回数	12回	11回	12回	13回	48回



(2)見守り体制の充実強化
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った。

- 消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置促進
 - ・市町を対象とした消費者行政担当課長等会議において、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の情報提供を行った。(年1回)あわせて各市町へ設置促進に係るヒアリングをおこなった。

○見守り支援者研修会の開催

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
開催回数	1回	7回	6回	6回	20回

基本方針Ⅲ 消費者被害の防止と救済

主な施策の実施状況(令和3年度～令和6年度)

重点施策9 法令違反事業者等への指導強化

苦情相談の多い悪質事業者に対して、消費者庁、他都道府県、警察と緊密に連携し、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った。

○特定商取引法に基づく行政指導(※行政処分の実績は無し)(重点施策1(1)再掲)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
文書指導件数	0件	0件	1件	2件	3件
口頭指導件数	0件	0件	2件	1件	3件

○景品表示法に基づく行政指導(※行政処分の実績は無し)(重点施策1(2)再掲)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
口頭指導件数	0件	7件	9件	3件	19件

○警察への情報提供

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	計
県警への情報提供	6件	46件	23件	7件	82件