

### 計画の基本的な考え方

#### 1 計画改定の趣旨

消費者を取り巻く現状と課題を踏まえ、本県として、新たな課題等に的確に対応した消費者施策を総合的かつ計画的に推進するため、次期計画を策定する。

#### 2 計画の性格

- (1) 滋賀県消費生活条例に基づく、消費者施策に関する基本的な方向等を定め、消費者施策の計画的な推進を図るための計画
- (2) 消費者教育の推進に関する法律に規定される滋賀県消費者教育推進計画

#### 3 計画期間

令和8年度(2026年度)～令和12年度(2030年度)までの5年間



### 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

### 主な改定のポイント

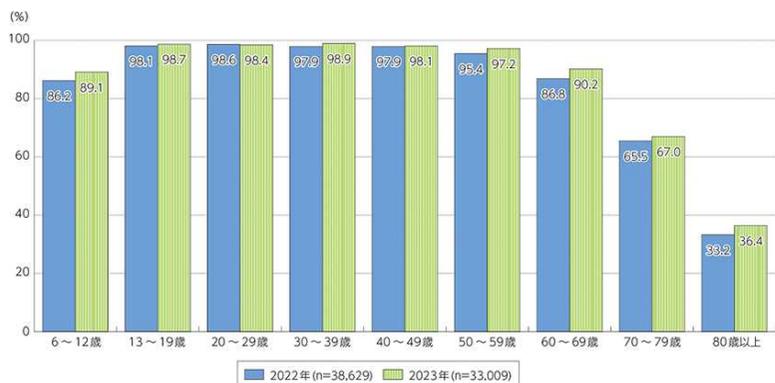
#### 消費者を取り巻く現状と課題

#### 現状と課題を踏まえた上で、今後対応すべきこと

<p>1 全ての世代でインターネットが普及しており、インターネット関連のトラブルに巻き込まれる消費者が増加している。(2ページ 図表1、2、3)</p>	<p>インターネット関連の消費者トラブル防止対策を強化する。<b>【拡充】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・SNSに関連した消費者トラブルおよび新たな取引方法やトラブルなど最新の情報について啓発を行う。</li> </ul>
<p>2 高齢者の消費生活相談件数は高止まりであることに加え、高齢者の単独世帯の増加により、消費者被害の潜在化も進んでいる。(2ページ 図表4、5)</p>	<p>市町への見守りの支援や関係団体と連携した高齢者の消費者トラブル防止対策を強化する。<b>【拡充】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・関係団体と連携し、デジタル情報が届きにくい方へ啓発を実施する。</li> <li>・市町における消費者地域安全確保協議会の設置促進、活動の活性化を図る。</li> </ul>
<p>3 「安易に高収入が得られる」と謳う悪質商法に関する若年者の消費生活相談が高水準で推移している。(2ページ 図表6、7)</p>	<p>若年者の消費者トラブル防止対策を強化する。<b>【拡充】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・学校と連携し、消費者トラブルについて若年者が主体的に学ぶ機会を提供する。</li> <li>・インターネットを利用した啓発を実施する。</li> </ul>
<p>4 SNSをきっかけとする金融商品に関する高額契約の相談が増加傾向にあり、金融知識を身に付ける機会を提供する必要がある。(2ページ 図表8、9)</p>	<p>関係機関と連携し、金融経済教育をさらに推進するとともに、啓発を実施する。<b>【新規】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・学校、地域、職域において金融広報委員会等と連携し、金融経済教育を推進する。</li> <li>・SNS型投資詐欺等の消費者被害について、警察と連携した効果的な情報発信・啓発を行う。</li> </ul>
<p>5 一部の消費者は事業者に対し、社会通念上不当な要求を行いカスタマーハラスメントが起きている。</p>	<p>カスタマーハラスメントを生まない消費者意識を醸成する。<b>【新規】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者が事業者へ適切に意見を伝える方法について考える機会を提供する。</li> </ul>

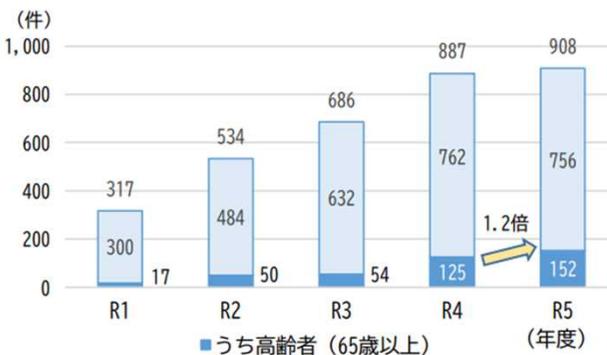
# 参考資料

図表1 年齢階層別インターネット利用率



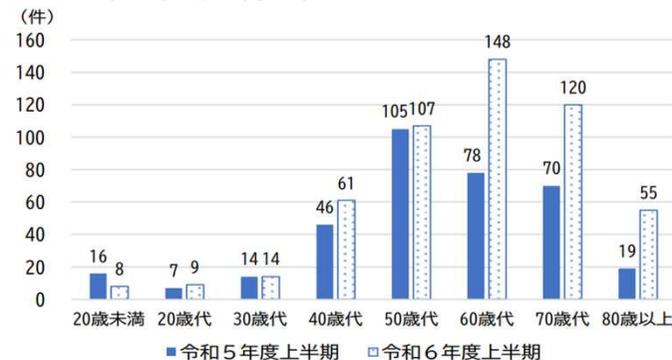
出典:総務省「令和6年版情報通信白書」 (世帯)

図表2 SNS関連の相談件数の推移



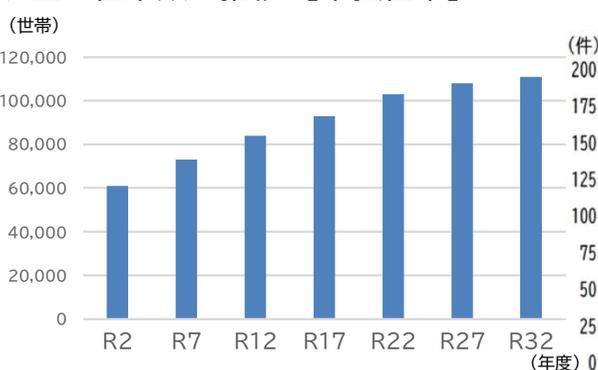
出典:滋賀県消費生活センター「令和5年度消費生活相談の状況」

図表3 定期購入の年代別相談件数比較 (※不明を除く)



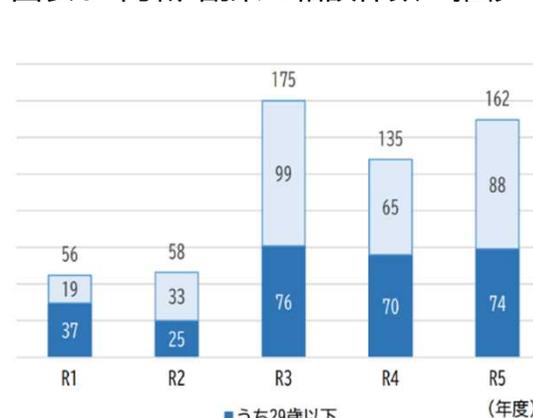
出典:滋賀県消費生活センター「令和6年度上半期消費生活相談の状況」

図表5 家族類型別世帯主65歳以上の世帯数の推移 [単独世帯]



出典:国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計(都道府県別推計)令和6(2024)年滋賀県推計」

図表6 内職・副業の相談件数の推移



出典:滋賀県消費生活センター「令和5年度消費生活相談の状況」

図表7 若者の中で相談が多い商品・サービス名

商品・サービス名	令和5年度 (件数)	4年度 (件数)	3年度 (件数)
内職・副業	74	70	76
理美容	64	118	42
インターネットゲーム	63	56	54
娯楽等情報配信サービス	58	42	55
フリーローン・サラ金	51	45	51
賃貸住宅	51	53	54

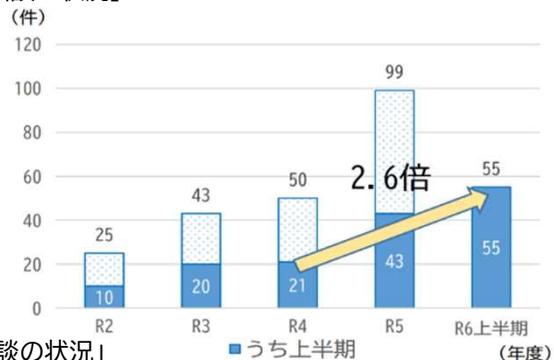
出典:滋賀県消費生活センター「令和5年度消費生活相談の状況」

図表4 高齢者の相談件数の推移



出典:滋賀県消費生活センター「令和5年度消費生活相談の状況」

図表8 SNSきっかけの高額契約に関する相談件数の推移



出典:滋賀県消費生活センター「令和6年度上半期消費生活相談の状況」

図表9 SNSきっかけの高額契約に関する相談の主な商品・サービスの種類

商品・サービスの種類	令和6年度上半期 (件数)	5年度上半期 (件数)
内職・副業	24	7
金融商品・サービス※2	20	14
教室・講座※3	3	4

出典:滋賀県消費生活センター「令和6年度上半期消費生活相談の状況」

# 消費者施策の展開

## 現行計画

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

## 次期計画(案)

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)SNS等インターネットに関連する消費者行動への対応 (4)警察と連携した情報発信・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
(1)ライフステージに応じた消費者教育の推進 (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 金融経済教育の推進
■重点施策7 SDGsの達成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)カスタマーハラスメントを生まない消費者意識の醸成

【拡充】1ページ 1と対応  
【新規】1ページ 4と対応

【拡充】1ページ 3と対応

【新規】1ページ 4と対応

【新規】1ページ 5と対応

III 消費者被害の防止と救済
■重点施策8 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9 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10 法令違反事業者等への指導強化

【拡充】1ページ 2と対応