

# 滋賀県消費者基本計画(第4次)骨子案

総務・企画常任委員会 資料3-5  
令和2年(2020年)10月5日(月)  
総合企画部 県民活動生活課

## 第1章 計画の基本的な考え方

- 1 計画改定の趣旨 消費者を取り巻く社会経済情勢や、消費者行政を巡る状況の変化を踏まえ、今後の施策の展開方向を示す。
- 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「消費者教育推進法」第10条に規定される滋賀県消費者教育推進計画
- 3 SDGsの目標達成への貢献 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」を目指し、体系的な消費者教育やエンカレッジ消費を推進することにより、SDGsの12番目「つくる責任つかう責任」をはじめとした目標の達成を目指す。

## 4 計画の期間

令和3年度から令和7年度まで



## 第2章 消費生活をめぐる現状と課題

- 1 これまでの取組
- 2 消費者を取り巻く現状と課題

## 第3章 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

## 第4章 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 特定商取引法等に基づき、事業者指導や行政処分を行い、消費者被害の拡大防止を図ります。  
指導とあわせて、事業者からの特定商取引法に関する相談に対し、助言等を行い、取引の適正化を図ります。
- (2)広告・表示等の適正化 景品表示法や食品表示法等に基づき、調査や指導、立入検査を実施するとともに、適正な表示の仕方について情報提供を行い、広告や商品の表示の適正化を図ります。

#### ■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 消費生活用製品や高圧ガス、医薬品等について、事業者に対し各種法令に基づく立入調査を実施するなど、商品やサービスの安全性の確保に取り組みます。
- (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みます。
- (3)消費者事故情報等の収集・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収集し、消費者への周知を図ります。

#### ■重点施策3 生活関連物資およびサービスの安定供給

生活関連物資について、災害時や価格高騰の恐れがある緊急時には、調査を行い、買占めや売惜しみなど不適正な行為が行われた場合には、法令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供給の確保に努めます。

### 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 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、外国人等年齢や特性に応じた的確な情報発信・啓発を行います。
- (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。
- (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の普及に伴い、そのメリットと併せてリスクについて啓発を行います。

#### ■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

- (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 学習指導要領に基づき学校等が行う消費者教育を推進します。  
②地域や職域等における消費者教育の推進 自治会や老人会、職域等における消費者教育を推進します。  
③多様な主体と連携した消費者教育の推進 環境学習、食育、食品ロス削減、金融経済教育等、消費生活に関連する団体等との連携を図り消費者教育を推進します。
- (2)若年者向け消費者教育の強化 令和4年4月の成年年齢引下げを見据え、学校現場等と連携し若年者向け消費者教育を推進します。
- (3)特性に応じた消費者教育 高齢者、障害者等の特性に応じた方法で消費者教育を推進します。
- (4)消費者教育の担い手(人材)の育成と支援 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、相談員等への研修を行うとともに、教職員に対して研修等を通じた教育能力の向上を図ります。

#### ■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

- (1)エンカレッジ消費の推進 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の推進に取り組みます。
- (2)環境に配慮した消費者行動の推進 CO<sub>2</sub>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。
- (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。
- (4)消費者市民社会の構築に向けた気運づくり 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て、消費者自らが公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画するよう啓発を行います。

### 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 滋賀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、拡大防止のため高度で複雑な相談を適正に処理できるよう、相談員のさらなる資質向上を図ります。また、国と連携して担い手確保に努めます。
- (2)市町の消費生活相談体制の充実強化支援 消費者にとって身近な市町における消費生活相談窓口の維持および強化を図るため、適切な助言等によるサポートや研修の開催による相談員のスキルアップ等の支援を行います。

#### ■重点施策8 社会的に不利な立場にある方への支援

- (1)的確な情報提供 社会的に不利な立場にある方の被害未然防止のため、事業者や関係団体、警察等と連携して情報提供を行います。
- (2)見守り体制の充実強化 市町における既存の福祉や防災分野のネットワークを活用した見守り体制(消費者安全確保地域協議会など)充実のための支援を行います。

#### ■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は、国や他府県、警察と緊密に連携し、厳正に行政処分や指導などを行い、被害の拡大防止と未然防止を図ります。

## 第5章 関係機関・団体等との連携強化

- 1 行政機関との連携
- 2 消費者団体、NPOとの連携
- 3 事業者、事業者団体との連携
- 4 弁護士会、福祉関係団体等多様な主体との連携
- 5 消費者等の意見の施策への反映と透明性の確保

## 第6章 計画の推進体制と進行管理

- 1 計画の推進体制
- 2 計画の進行管理
- 3 計画の見直し