

## 滋賀県消費者基本計画の改定について

### 1 滋賀県消費者基本計画（現計画）

#### ○計画の性格

滋賀県消費生活条例に基づき、消費者施策に関する基本的な方向や施策推進のために必要な事項を定め、消費者施策の計画的な推進を図るための計画

#### ○計画期間

平成 23 年度～平成 27 年度（5 か年計画）

#### ○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。

#### ○基本的方向

- I 消費者の自立のための支援
- II 消費者トラブルの防止と救済

- III 安全・安心な消費生活の確保
- IV 環境に配慮した消費者行動の推進

#### ○現計画期間中の主な取組

##### I 消費者の自立のための支援

- 重点施策 1 消費者教育の推進および情報提供
  - ▶ 社会人等を対象とした各種消費生活講座の開催
  - ▶ 教員を対象とした消費者教育講座の開催
  - ▶ 消費生活フェスタの開催
  - ▶ 消費者教育教材の作成

- 重点施策 2 消費者の活動促進
  - ▶ 消費者団体等との意見交換

- 重点施策 3 事業者や事業者団体による自主的な取組の促進
  - ▶ 事業者団体との情報交換、啓発活動

##### II 消費者トラブルの防止と救済

- 重点施策 4 消費生活相談体制の充実
  - ▶ 消費生活相談員の設置（県内全市町に窓口設置）
  - ▶ 消費生活相談員スキルアップ研修の実施
  - ▶ 市町相談担当者への巡回訪問による支援

- 重点施策 5 苦情処理と紛争解決
  - ▶ 裁判外紛争解決（ADR）機関との連携、紹介

- 重点施策 6 救済のための連携
  - ▶ 多重債務者無料相談会（弁護士会、司法書士会）
  - ▶ 関係団体（民生委員児童委員協議会等）との連携による啓発

##### III 安全・安心な消費生活の確保

- 重点施策 7 消費者取引の適正化
  - ▶ 特定商取引法の適正運用
  - ▶ 不当景品類・不当表示の防止指導

- 重点施策 8 商品・サービスの安全・安心の確保
  - ▶ 消費者安全法による通知
  - ▶ 食の安全確保推進事業

##### IV 環境に配慮した消費者行動の推進

- 重点施策 9 環境に配慮した消費者行動の推進
  - ▶ 体系的な環境学習推進事業
  - ▶ 滋賀グリーン購入ネットワーク推進事業
  - ▶ 環境にやさしい買い物推進事業
  - ▶ 「三方よしエコ・フェスタ」の開催

## 2 消費生活をめぐる現状

### ●消費者を取り巻く環境の変化

#### ○高度情報通信社会の進展

- ・H25 末のスマートフォンの世帯普及率は 62.6% と、H22 末の 9.7% から大幅に増加。
- ・滋賀県のインターネット利用率は全国平均 (82.8%) を超える 86.5%。

#### ○商品や取引形態の複雑・多様化

- ・インターネット (パソコン、スマートフォン等) を利用した電子商取引が増加。
- ・現金を使わない支払い手段・機会の増加 (クレジットカードやプリペイドカード、電子マネー等)。

#### ○少子高齢化の進展

- ・65 歳以上の高齢者割合は 2010 年の 20.7% から、2020 年には 26.3%、2040 年には 32.8% まで増加。

#### ○食品表示その他「食」の諸問題

- ・消費者の「食」や表示に対する信頼を揺るがすメニューの不適切表示事案が発生 (H25 年度)。

#### ○環境問題の深刻化

- ・国内の食品ロスは年間 500~800 万トンと試算 (日本における米の年間収穫量に匹敵)。その半分は家庭から発生。

### ●県における消費生活相談等の状況

#### ➢ 高齢者の相談件数の増加

- ・平成 25 年度は前年度から約 1,300 件増加し、全体に占める割合は 3 割を超える。

#### ➢ 相談内容の特徴等

- ・「デジタルコンテンツ」(アダルト情報サイト等) に関する相談が最も多く全体の 14.4% を占める。
- ・「インターネット通販」の相談が、前年度から 1.8 倍に増加 (613 件)。
- ・「劇場型勧誘」の相談 290 件。相談者の 9 割が 60 歳以上。

### ●消費者教育等の状況

#### ➢ 小・中・高校における消費者教育の実施状況

- ・新学習指導要領が H23~25 年度に完全実施。  
「生きる力」を育むという理念のもと県内各校で消費者教育を実施。

#### ➢ 県内事業所等における消費者教育の実施状況 (H26 県民活動生活課実施調査)

- ・事業所では、約 4 割が従業員に対する消費者教育を行っている。  
従業員 300 人以上の事業所では 6 割で実施。
- ・公民館では、住民への消費者教育は「実施していない」という回答が約 7 割。

### ●消費者教育・啓発講座の受講経験等 (H26 県政世論調査)

- 「消費生活に関する受講経験の有無」については、7~8 割が「経験がない」と回答。  
「環境に配慮した暮らし方」や、「悪質商法の手口や対応方法」に関することは比較的高い。
- 「幼児期から高齢期の各時期で重要だと思う消費者教育」について尋ねた結果は下記のとおり。  
【幼児期】……………環境に配慮した暮らし方  
【小・中・高校および成人期 (若者)】…インターネットやスマートフォン利用時の注意点  
【成人期 (一般)】……………消費生活に関する法律や制度  
【成人期 (高齢者)】……………悪質商法の手口と対策

### ●消費者行政関連法等の制定・改正

- 消費者教育推進法の制定  
消費者教育の総合的・一体的推進のため、国や地方公共団体の責務等を規定
- 消費者安全法の改正  
高齢者等への地域見守りネットワークの構築、消費生活相談体制の強化等について規定
- 景品表示法の改正  
行政の監視指導体制の強化、事業者の表示管理体制の強化等について規定
- 食品表示法の制定  
食品衛生法、JAS法、健康増進法の食品表示規定を統合し、包括的・一元的な制度を創設

## 3 今後、取り組むべき課題

- ◆ 安全・安心な消費生活の確保  
消費者取引や表示等の適正化、大規模災害等発生時の物資の安定供給 等
- ◆ 「自ら考え行動する」消費者になるための支援  
体系的・効果的な消費者教育の推進、環境に配慮した消費者行動 等
- ◆ 消費者被害の防止と救済  
高齢者等への対応強化、消費生活相談体制の整備・充実 等
- ◆ 多様な主体との連携・協働による消費者施策の推進

## 4 滋賀県消費者基本計画の改定

現計画が平成27年度で終期を迎えることから、社会情勢の変化や新たな課題を踏まえた次期計画を策定する。また、消費者教育推進法に規定される「滋賀県消費者教育推進計画」にも位置付ける。

- ◆ 計画期間：平成28年度～平成32年度
- ◆ 計画改定スケジュール
  - 平成26年10月26日……消費生活審議会に「消費者教育専門部会」設置
  - // 10月～12月……専門部会を開催（計3回）
  - 「消費者教育推進施策展開イメージ」とりまとめ
  - 平成27年2月6日……知事から審議会へ「消費者基本計画の改定について」を諮問
- <今後の予定>
  - 平成27年5月～10月……答申案審議
  - // 11月……審議会から知事へ答申
  - // 12月～平成28年1月……県民政策コメントの実施
  - 平成28年3月……計画策定・公表