



埼玉県消費生活基本計画

(平成24年度～平成28年度)



ごあいさつ

少子高齢化や高度情報化、グローバル化の進展などにより、消費者を取り巻く社会経済環境は大きく変化しています。これに伴い、消費者トラブルも複雑化・多様化し、特に、高齢者を狙った悪質・巧妙化した手口による消費者被害が後を絶ちません。

また、食中毒事件や東京電力福島第一原子力発電所の事故による放射性物質の問題など、消費者の安心・安全を揺るがす事件、事故も発生しています。

このような状況の中、国は、消費者行政の司令塔となる消費者庁及び消費者委員会を平成21年9月に創設しました。さらに、県や市町村による消費生活相談の実施や消費者事故に関する情報の集約等を定めた消費者安全法も施行されました。

県においても、事業者指導の強化を図るため組織を拡充するなど、消費者行政の充実・強化に努めてまいりました。

そして、このたび、国の動向や消費者を取り巻く状況の変化に的確に対応するため、平成28年度を目標年度とする、新たな「埼玉県消費生活基本計画」を策定しました。

この計画では、「消費者の権利の尊重」、「役割分担の明確化」、「連携と共助」を基本的視点に定め、消費者、事業者、消費者団体、NPO、行政が共に連携して施策の推進を図ることとしています。

今後とも、誰もが安心して、安全に暮らせる埼玉づくりを目指し、全力で取り組んでまいります。

どうか皆様のより一層の御協力をお願い申し上げます。

結びに、計画の策定に当たり、県議会並びに埼玉県消費生活審議会の委員の皆様をはじめ、関係団体や県民の皆様から貴重な御意見や御提言をいただきましたことに心から感謝申し上げます。

平成24年9月

埼玉県知事 上田清司



● 目 次 ●

第1 計画の概要

| | |
|----------------|---|
| 1 計画策定の趣旨 | 1 |
| 2 計画の期間 | 1 |
| 3 計画の推進体制と進行管理 | 1 |

第2 本県の消費者行政を取り巻く状況

| | |
|--------------------------|----|
| 1 計画策定の背景 | 3 |
| (1) 社会状況の変化 | 3 |
| (2) 消費者行政の変化 | 5 |
| 2 消費生活を巡る現状 | 8 |
| (1) 消費生活相談から見えてくる現状 | 8 |
| (2) 事業者指導から見えてくる現状 | 12 |
| (3) 消費者事故情報通報制度と消費者啓発の現状 | 13 |
| (4) 消費者団体等との連携・支援の現状 | 14 |
| 3 県民の安心・安全のためにー消費者行政の課題ー | 15 |
| (1) 消費生活相談体制の整備・内容の充実 | 15 |
| (2) 情報提供手段の多様化と消費者教育の充実 | 17 |
| (3) 事業者の勧誘行為の悪質・巧妙化 | 19 |
| (4) 多様化する消費者問題 | 20 |

第3 施策展開の方向

| | |
|--------------|----|
| 1 基本的視点 | 21 |
| (1) 消費者の権利尊重 | 21 |
| (2) 役割分担の明確化 | 21 |
| (3) 連携と共助 | 21 |
| 2 計画目標 | 22 |
| 3 基本指標 | 23 |

| | |
|-----------------------------|----|
| 4 施策展開の方向と主要な取組 | 24 |
| 〔主要な取組1〕消費者トラブルの解決に向けて | 24 |
| 〔主要な取組2〕自立した消費者の育成を目指して | 26 |
| 〔主要な取組3〕徹底した事業者指導の強化 | 28 |
| 〔主要な取組4〕消費者にやさしい暮らしの向上を目指して | 30 |

第4 施策の体系－総合的な取組－

| | |
|----------------------------|----|
| 施策体系表 | 32 |
| 1 消費者トラブルの解決に向けて | 36 |
| （1）消費者トラブルに関する相談体制の充実 | 36 |
| （2）紛争の適切な解決 | 38 |
| （3）高齢者等に対する相談の充実 | 39 |
| 2 自立した消費者の育成を目指して | 41 |
| （1）消費者に対する情報提供・教育 | 41 |
| （2）高齢者等に対する情報提供の充実 | 45 |
| （3）環境学習・教育の推進 | 46 |
| （4）埼玉県生活科学センターにおける消費者支援の実施 | 47 |
| （5）消費者の組織活動の促進 | 48 |
| （6）消費者意見の反映 | 49 |
| 3 徹底した事業者指導の強化 | 50 |
| （1）消費者取引の適正化 | 50 |
| （2）事業者指導 | 51 |
| 4 消費者にやさしい暮らしの向上を目指して | 53 |
| （1）消費者事故等への迅速な対応 | 53 |
| （2）表示・計量の適正化 | 54 |
| （3）食品等の安全性の確保 | 56 |
| （4）生活物資の安定供給 | 61 |
| （5）ゆとりある質の高い住環境づくり | 63 |
| （6）IT関連対策及び個人情報保護 | 65 |
| （7）環境に配慮した暮らしづくり | 66 |