

# 埼玉県消費生活基本計画

## (概要版)

(平成29年度～平成33年度)



埼玉県のマスコット  
「コバトン」&「さいたまっち」

# ご あ い さ つ

高度情報通信社会や超高齢社会の進展などにより、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・深刻化し、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。

一方、消費者においては、環境保全や被災地復興などの社会的課題に配慮した商品・サービスに関心を示すなど、意識の変化が見られます。

このような状況の中、国は、「消費者教育の推進に関する法律」の制定や地域の見守りネットワークづくりなど、消費者行政の体制整備を内容とする「消費者安全法」を改正し施行したところです。

本県においても、「埼玉県消費生活基本計画」に基づき、消費生活支援センターの相談機能の充実や、高齢者等の消費者被害を未然に防止するための見守り体制強化など、消費者行政の充実・強化に努めてまいりました。

このたび、平成28年度をもって計画期間が終了したことから、平成33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。

全ての県民が安心して豊かな消費生活を営むことができる社会の実現のために、計画策定に当たっては、社会状況の変化や国の動向に加え、本県の特徴についても十分に踏まえております。この計画に基づき、県、市町村、事業者、消費者及び消費者団体等が力を合わせて施策の推進を図り、誰もが安心、安全に暮らせる埼玉づくりに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29年4月

**埼玉県知事 上田清司**

# 計 画 の 概 要

## 計画策定の趣旨

「埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」に基づき、消費生活に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るための基本的な計画として策定するものです。

また、「消費者教育の推進に関する法律」に基づく県の「消費者教育推進計画」としても位置付けるものです。

## 計 画 の 期 間

平成29年度から平成33年度までの5年間

## 計 画 の 目 標

全ての県民が安心して豊かな消費生活を営むことができる社会の実現

## 基 本 指 標

1年以内に消費者被害の経験がある、または嫌な思いをした県民の割合

現状：15.2%（1,000人当たり152人：平成27年度）



目標：14.0%（1,000人当たり140人：平成33年度）

## 施 策 展 開

計画の目標を達成するための取組を、4つの施策の柱に体系化しました。

全ての県民が安心して  
豊かな消費生活を営む  
ことができる社会の実現

施策の柱1 消費者教育の充実・強化

施策の柱2 問題解決体制の整備

施策の柱3 徹底した事業者指導の強化

施策の柱4 高齢者等の被害防止

# 消費者行政を取り巻く状況①

## 計画策定の背景

### 1 社会状況の変化

高度情報通信社会が進展し、高齢化も更に進行しています。

食品偽装表示事件など、食の安全を脅かす問題が続いています。

社会的課題に配慮した消費への関心が高まるなど、消費者意識が変化しています。

### 2 消費者行政の変化

平成24年8月に「消費者教育の推進に関する法律」が制定されました。

平成26年6月に「消費者安全法」が改正され、地域の見守りネットワーク機能を持つ消費者安全確保地域協議会を組織できるようになりました。

平成26年10月から県内全ての市町村で週4日以上消費生活相談窓口が開設されました。

## 消費生活を巡る現状

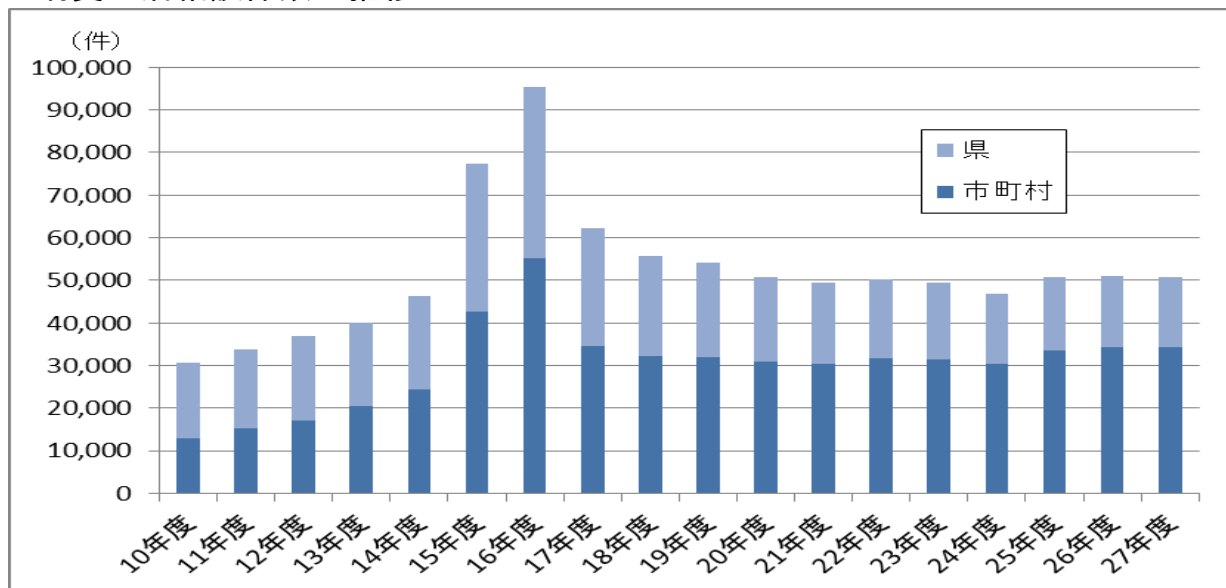
### 1 消費者教育の現状

消費生活に関する正しい知識の普及と自立した消費者の育成のため、様々な手法やメディアを活用して啓発事業を行っています。

### 2 消費生活相談の現状

県内の消費生活センター等に寄せられた相談件数は、平成10年度に3万件を超えた後増加を続け、平成16年度には架空請求の急増により10万件近くまで増加しました。その後平成20年度にかけて減少した後、おおむね5万件前後で推移しています。

消費生活相談件数の推移



# 消費者行政を取り巻く状況②

## 3 事業者指導の現状

「悪質事業者は絶対に許さない」という姿勢の下、調査指導する体制を整備し、処分実績を積み重ねています。

事業者指導の処分等の件数

年度	24	25	26	27	28
処分	14	11	9	13	7
指導	39	42	44	59	53
計	53	53	53	72	60

## 県民の安心・安全のためにー消費者行政の課題ー

消費者行政の課題を5つに整理し、取組を進めていきます。

### 1 消費者教育の充実・強化

消費者被害の防止や自立した消費者の育成に資する消費者教育の充実等

### 2 消費生活相談体制の整備・内容の充実

相談体制の充実と複雑化・高度化する相談への対応等

### 3 事業者指導の強化

事業者活動の広域化や勧誘手法の巧妙化への対応等

### 4 高齢者等に対する地域の見守り力の向上

高齢者等を見守る消費者安全確保地域協議会の設置等

### 5 多様化する消費者問題への対応

IT化やグローバル化の進展、食の安全の問題、消費者意識・行動の変化への対応等

## 施策の柱1 消費者教育の充実・強化

- 1 学校における消費者教育の推進
  - 「消費者教育連携会議」と「消費者教育研究協議会」の開催
  - 研究校（モデル事業）における推進
  - 大学等における消費者教育の推進 など
- 2 地域における消費者教育の推進
  - 県消費生活支援センターの消費者教育の拠点機能の強化
  - 情報提供の機会拡充と消費者教育の取組の「見える化」
  - 地域の担い手（人材）の育成 など
- 3 関係機関・団体、関係教育分野との連携
  - 消費者教育コーディネータの育成 など

## 施策の柱2 問題解決体制の整備

- 1 消費者相談体制の充実
  - 相談・苦情処理体制の充実 など
- 2 紛争の適切な解決
  - 裁判外紛争解決の推進
  - 他の裁判外紛争解決機関との連携 など
- 3 消費者事故への迅速な対応
  - 危害・危険・事故情報の収集、調査及び発信 など
- 4 消費者の組織活動の促進
  - 消費者の自主的活動の促進
  - 消費者団体の交流・連携の促進 など
- 5 消費者意見の反映
  - 消費者の意見の県政への反映 など

# 施策の体系－総合的な取組－②

## 施策の柱3 徹底した事業者指導の強化

- 1 消費者取引の適正化
  - 悪質事業者への処分・指導
  - 広域連携による対応 など
- 2 事業者指導
  - 事業者に対する指導の充実・強化
  - 事業者・事業者団体による消費者志向経営の推進
- 3 表示・計量の適正化
  - 表示・計量の適正化
- 4 食品等の安全性の確保
  - 食品等に関する情報の提供 など
- 5 生活物資の安定供給
  - 価格・需給動向の調査及び監視
  - 生活物資の安定供給 など

## 施策の柱4 高齢者等の被害防止

- 1 高齢者等への普及啓発
  - 高齢者等への普及啓発
  - 高齢者等の生活支援に関する情報提供
- 2 高齢者等に対する相談の充実
  - 高齢者等に対する相談体制等の充実
- 3 高齢者等を見守る人への普及啓発
  - 地域で高齢者等を見守る人への普及啓発
- 4 高齢者等に対する地域の見守り力の向上
  - 福祉部門と消費生活部門の連携による高齢者等の見守り
  - 市町村の消費者安全確保地域協議会の設置支援

消費生活に関する問題で困ったときは  
1人で悩まず

## 消費者ホットライン

い や や !  
TEL 1 8 8

電話番号3桁を押してください。  
お近くの消費生活相談窓口につながります。

【埼玉県消費生活基本計画に関するお問い合わせ先】

埼玉県県民生活部消費生活課

〒330-9301 さいたま市浦和区高砂3-15-1

電話 048-830-2930 FAX 048-830-4750

E-mail a2930@pref.saitama.lg.jp