

# 埼玉県消費生活基本計画

(令和4年度～令和8年度)



彩の国  
埼玉県

## ごあいさつ

高齢化の進行やデジタ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、高齢者を狙った悪質・巧妙化した手口による消費者被害や、成年年齢引下げによる若年者の消費者トラブルの増加が懸念されています。

一方、消費者においては、SDGsの理念の浸透や新型コロナウイルス感染症に伴う「新しい生活様式」への移行など、意識の変化が見られます。

このような状況の中、国は「消費者基本計画」を改定し、消費者行政における国と地方の役割分担を明確化するとともに、関係分野における連携強化の重要性を示したところです。

本県においても、「埼玉県消費生活基本計画」に基づき、消費生活相談体制の充実や、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、令和3年度をもって計画期間が終了したことから、令和8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。

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、本県を取り巻く状況と最新のデータを十分に踏まえております。この計画に基づき、市町村、事業者、消費者及び消費者団体等と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ワンチーム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。

令和4年4月

**埼玉県知事 大野 元裕**

=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	
(1) 社会状況の変化	3
(2) 消費者行政の変化	4
2 消費生活をめぐる現状	
(1) 消費生活相談から見える現状	6
(2) 事業者指導の現状	12
(3) 多様化する消費者の現状	13
(4) 消費者事故情報の活用の現状	15
(5) 消費者団体等との連携の現状	15
3 消費者行政の課題 ー県民の安心・安全のためにー	
(1) 相談体制の充実・強化	16
(2) 事業者指導の強化	17
(3) 多様化する消費者への対応	18
(4) 実践的な消費者教育の推進	22
(5) 持続可能な消費生活社会の実現	24

第3 施策展開の方向

1 基本的視点	
(1) 消費者の権利尊重	25
(2) 消費者の自立支援	25
(3) 連携と共助	26
(4) SDGs	26
2 計画目標	26
3 基本指標	27

## 第4 施策の体系 —総合的な取組—

施策体系表	28
1 問題解決体制の充実	
(1) 消費者相談体制の充実	31
(2) 紛争の適切な解決	34
(3) 消費者事故への迅速な対応	35
2 適正取引と事業者指導の強化	
(1) 消費者取引の適正化	37
(2) 事業者指導	38
(3) 表示・計量の適正化	39
(4) 生活物資の安定供給	40
(5) 食品等の安全性の確保	42
3 消費者被害の未然防止	
(1) ぜい弱な消費者等への普及啓発	47
(2) 高齢者等に対する地域の見守り力の向上	49
(3) 消費者の組織活動の促進	50
(4) 消費者意見の反映	51
4 消費者教育の推進	
(1) ライフステージに応じた消費者教育の推進	52
(2) 多様な主体と連携した消費者教育の推進	53
(3) 関係機関・団体、関係教育分野との連携	56
5 持続可能な消費生活社会の実現	
(1) 人や地域・社会に配慮した消費行動の推進	59
(2) 人や地域・社会に配慮した事業活動推進の支援	60
(3) 環境への配慮	61