

埼玉県消費生活基本計画

(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」



彩の国
埼玉県

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

● 目 次 ●

	ページ
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
(3) 本県の特徴	7
2 消費生活を巡る現状	9
(1) 消費者教育を巡る現状	9
(2) 消費生活相談から見えてくる現状	10
(3) 事業者指導の現状	16
(4) 消費者事故情報通報制度の現状	17
(5) 消費者団体等との連携・支援の現状	17
3 県民の安心・安全のために ―消費者行政の課題―	18
(1) 消費者教育の充実・強化	18
(2) 消費生活相談体制の整備・内容の充実	20
(3) 事業者指導の強化	22
(4) 高齢者等に対する地域の見守り力の向上	23
(5) 多様化する消費者問題への対応	25
第 3 施策展開の方向	
1 基本的視点	27
(1) 消費者の権利尊重	27
(2) 消費者の自立支援	27
(3) 高度情報通信社会の進展への対応	28
(4) 環境への配慮	28
2 消費者を取り巻く環境の変化や本県の特徴を踏まえた視点	28
(1) 社会的な意識の変化への対応	28
(2) 超高齢社会への対応	28
(3) 本県の特徴の考慮	29
(4) 連携及び共助の促進	29
(5) 地域性への配慮	29
3 計画目標	30

4	基本指標	3 1
5	主要な取組	3 2
(1)	主要な取組1「消費者教育の充実・強化」	3 2
(2)	主要な取組2「安心・安全を守る体制の整備」	3 8
(3)	主要な取組3「高齢者等の被害防止」	4 0

第4 施策の体系 —総合的な取組—

施策体系表	4 2
1 消費者教育の充実・強化	4 7
(1) 学校における消費者教育の推進	4 7
(2) 地域における消費者教育の推進	4 9
(3) 関係機関・団体、関係教育分野との連携	5 2
2 問題解決体制の整備	5 5
(1) 消費者相談体制の充実	5 5
(2) 紛争の適切な解決	5 9
(3) 消費者事故への迅速な対応	6 0
(4) 消費者の組織活動の促進	6 1
(5) 消費者意見の反映	6 2
3 徹底した事業者指導の強化	6 3
(1) 消費者取引の適正化	6 3
(2) 事業者指導	6 4
(3) 表示・計量の適正化	6 6
(4) 食品等の安全性の確保	6 8
(5) 生活物資の安定供給	7 2
4 高齢者等の被害防止	7 4
(1) 高齢者等への普及啓発	7 4
(2) 高齢者等に対する相談の充実	7 5
(3) 高齢者等を見守る人への普及啓発	7 6
(4) 高齢者等に対する地域の見守り力の向上	7 7

【参考資料】

埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例	8 0
消費者基本法	9 0
消費者教育の推進に関する法律	9 7
消費者安全法	1 0 4