

資料4

埼玉県消費生活基本計画(第6期)

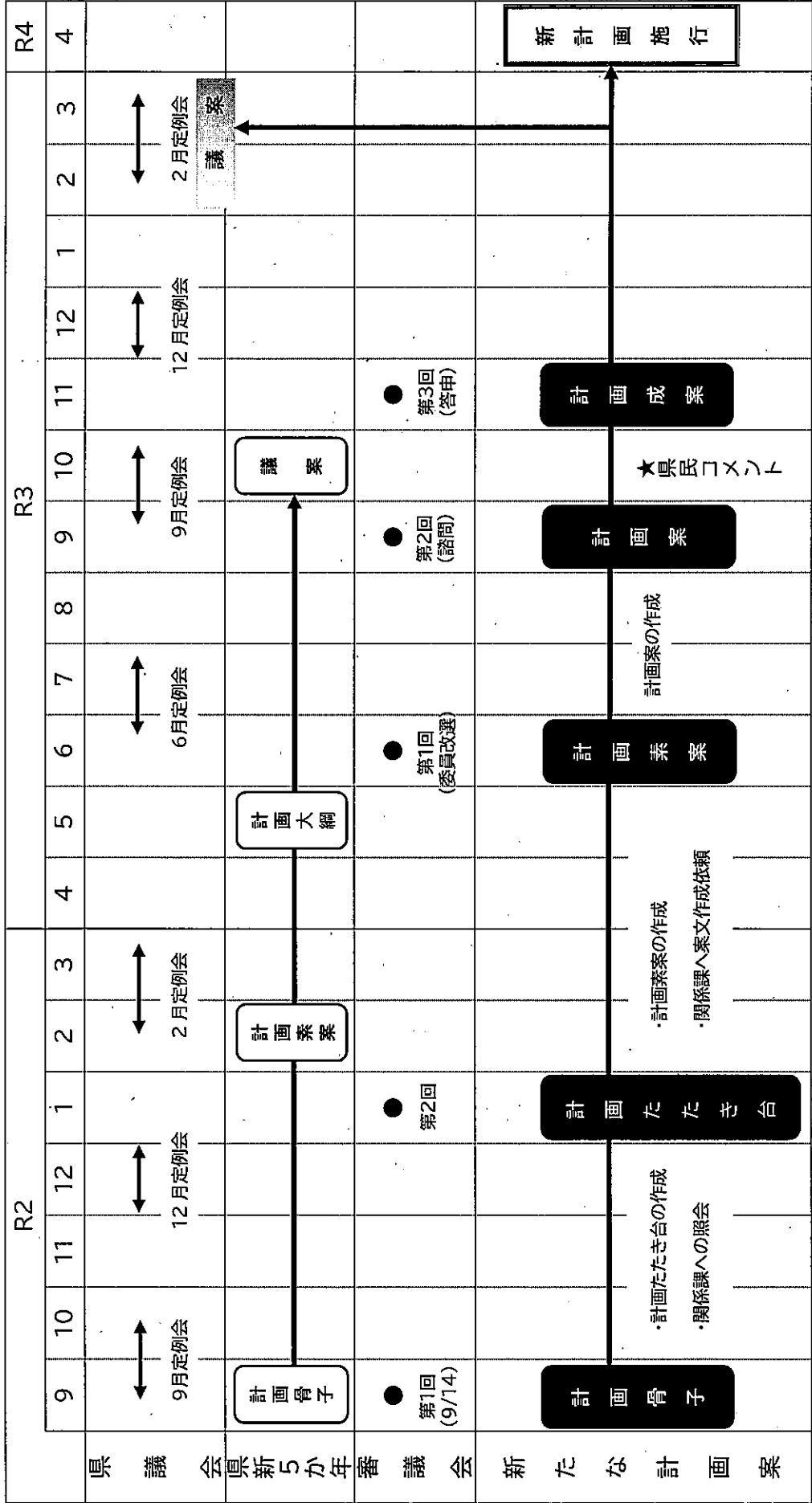
(骨子案)

令和2年9月

消費生活課

策定スケジュール

2020.9



埼玉県消費生活基本計画（第6期）のポイント

この計画は「埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」、「消費者基本法」、「消費者教育の推進に関する法律」に基づき、下記に重点を置いて改訂するものです。

- 高齢者・若年者（成年年齢引き下げ）の増加や訪日外国人・在留外国人の増加など、多様化する消費者への対応
- デジタル化の進展や電子商取引の活発化など、従来の商取引とは異なる消費者行動への対応
- 国の「消費者基本計画」の改訂や国際目標であるSDGs（持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現）など、消費者行政を取り巻く環境への対応
- 新「埼玉県5か年計画」と連動した、庁内関係課と連携強化を図った施策の推進

計画の構成

第1 計画の概要

- 計画策定の趣旨
- 計画期間
- 計画の推進体制と進行管理

第2 本県の消費者行政 を取り巻く状況

- 計画策定の背景
- 消費生活をめぐる現状
- 県民の安心・安全のために —消費者行政の課題—

第3 施策展開の方向

- 基本的視点
- 計画目標
- 基本指標 等

第4 施策の体系 —総合的な取組—

- 施策体系表

目次

第1 計画の概要

- 1 計画策定の趣旨
- 2 計画期間
- 3 計画の推進体制と進行管理

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
- 2 消費生活をめぐる現状
- 3 県民の安心・安全のために -消費者行政の課題-

第3 施策展開の方向

- 1 基本的視点
- 2 計画目標
- 3 基本指標

第4 施策の体系 -総合的な取組-

- 施策体系表
- 【参考資料】
関係法令

第1 計画の概要

1 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
- ・「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
- ・現「埼玉県消費生活基本計画」が令和3年度に終期を迎えるため改定
- ・国の「消費者基本計画」の改定、国際目標（SDGs）達成に向けた取組などの消費者行政を取り巻く環境への対応
- ・新「埼玉県5か年計画」（令和4年度から8年度）との整合性を図る計画の策定

2 計画期間

- ・令和4年度から令和8年度までの5年間

3 計画の推進体制と進捗管理

- ・「埼玉県消費生活審議会」及び「消費生活対策推進委員会（庁内）」の両者を中心とした推進体制
- ・毎年度、施策の推進状況を把握し、審議会に報告

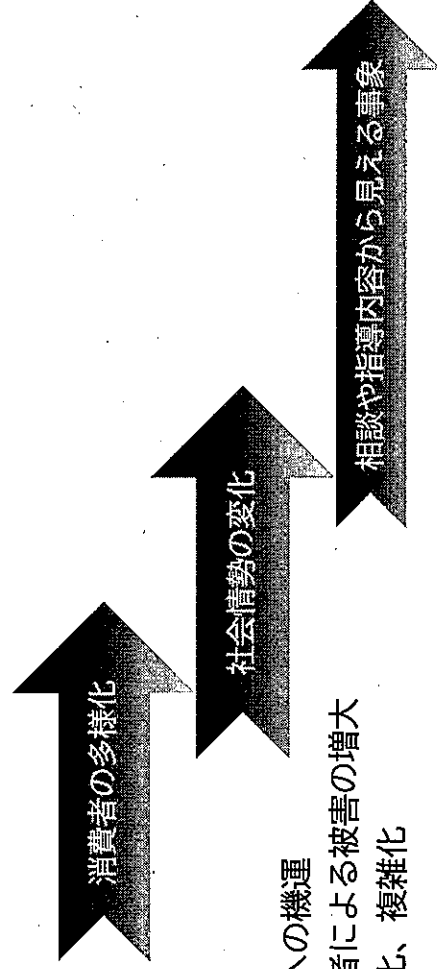
第2 本県の消費者行政を取り巻く状況①

1 計画策定の背景

- 1 社会状況の変化
 - デジタル化の進展・電子商取引の拡大
 - 自然災害の激甚化・多発化、新型コロナウイルス感染症の拡大
 - 持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現に向けた機運の高まり
- 2 消費者行政の変化
 - 消費者安全法改正に伴う指定消費生活相談員制度による都道府県の市町村支援の強化（平成31年4月1日施行）
 - 成年年齢下げに伴う「若年者の消費者教育推進のためのアクション・プログラム」（平成30年2月）に基づく地方消費者教育の充実
 - 国際目標（SDGs）達成に向けた地方消費者行政の取組の強化

2 消費生活をめぐる現状

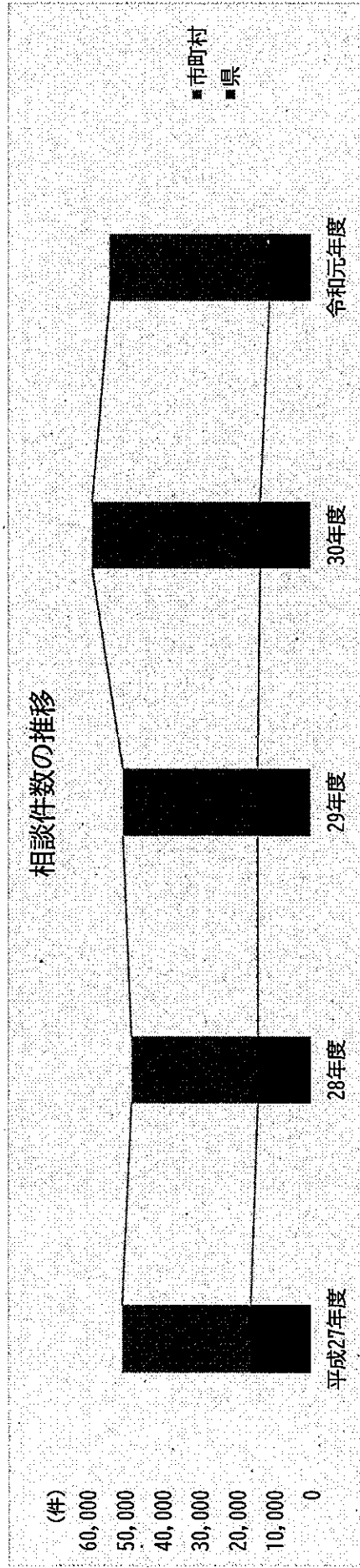
- 高齢化等の進行
- 成年年齢の引下げ
- 在留外国人・訪日外国人による消費の増加
- 世帯の単身化・地域コミュニティの衰退
- デジタル化の進展・電子商取引の拡大
- 持続可能で多様性と包摂性のある社会実現への機運
- 消費生活相談件数の増加傾向。特に、高齢者による被害の増大
- 事業者指導の処分件数の増加。手口の悪質化、複雑化



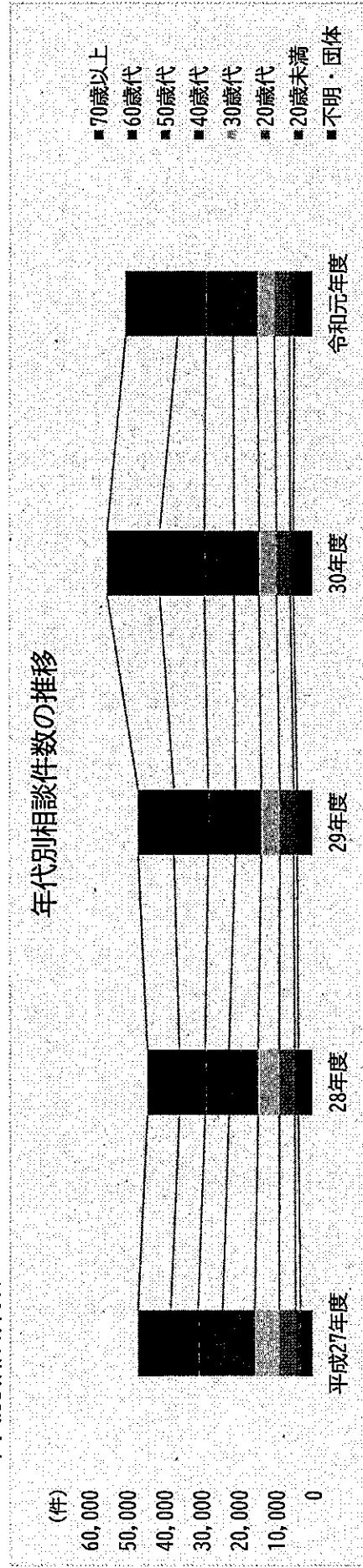
第2 本県の消費者行政を取り巻く状況②

2 消費生活をめぐる現状（統計）

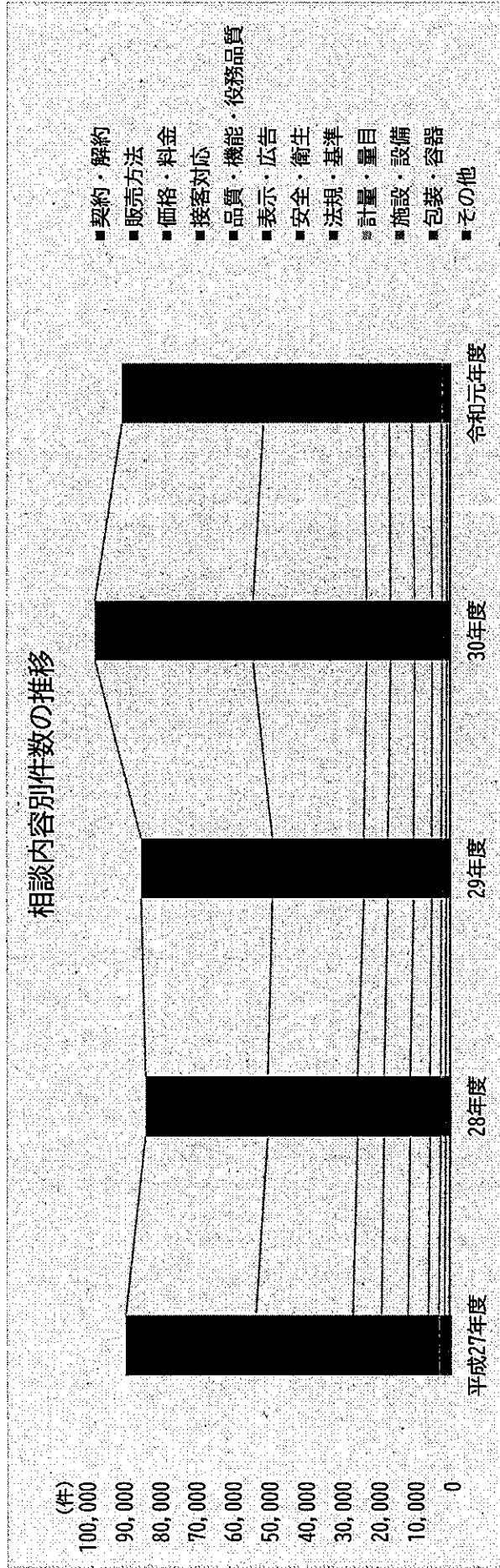
➤ 消費生活相談件数（埼玉県消費生活支援センター集計。以下、同）



➤ 年代別相談件数



➤ 相談内容別件数 ※複数相談はそれぞれ集計



➤ 事業者指導の処分等件数 (埼玉県県民生活部消費生活課集計。以下、同)

	H27	H28	H29	H30	R元
処分	13	7	7	12	15
指導	59	53	48	63	65
計	72	60	55	75	80

➤ 全国の処分状況

	H27	H28	H29	H30	R元
1位	埼玉県 (13)	東京都 (11)	東京都 (9)	東京都 (20)	東京都 (37)
2位	東京都 (11)	埼玉県 (7)	埼玉県 (7)	埼玉県 (12)	埼玉県 (15)
3位	佐賀県 (4)	静岡県 (2)	北海道 (4)	福岡県 (6)	大阪府 (12)

第2 本県の消費者行政を取り巻く状況③

3 県民の安心・安全のために - 消費者行政の課題 -

- 1 消費者の多様化
 - 脆弱な消費者の増加及び一時的弱者の発生に対する重層的かつきめ細やかな対策
 - ・ 多様化する消費者被害に対処するための相談員等の専門性向上
 - ・ 「消費生活相談」の認知度向上と消費者ホットライン（188）の普及
 - ・ 多様な消費者に対する様々な手法による情報提供や普及
 - ・ 成年年齢下げを踏まえた消費者教育の充実
- 2 社会情勢の変化
 - 世帯構成の変化、地域コミュニティの希薄化を踏まえた対応
 - ・ 身近な市町村相談窓口の拡充と市町村の役割強化
 - ・ 高齢者の消費者被害防止のための見守りネットワークの拡充
 - デジタル化の進展による電子商取引の拡大を踏まえた対応
 - ・ 専門化する消費者被害に対処するための相談員等の専門性向上
 - ・ 電子商取引の活発化やICTの更なる高度化に対応する消費者教育の充実
 - 持続可能な社会の実現に向け、消費者と事業者との「協働」を促す必要
 - ・ 消費者と事業者との「協働」を促す行政との連携強化
- 3 相談や指導内容から見える事象
 - ・ 巧妙で悪質化する消費者被害に対処するために関係機関や国や地方自治体との連携強化
 - ・ 専門化する消費者被害に対処するための相談員等の専門性向上

第3 施策展開の方向

1 基本的視点

(1) 消費者の権利尊重

- ・安全が確保されること
- ・適切な選択を行えること
- ・不当なことから保護され、強制されないこと
- ・被害の救済が受けられること
- ・必要な情報を知ることができること
- ・意見が反映されること
- ・消費者教育が受けられること

(2) 消費者の自立支援

- ・消費者が自らの利益の擁護や増進のため自主的かつ合理的に行動できるよう支援

(3) 連携と共助

- ・多様な主体間の機能連携促進とともに補い協力する関係の構築

(4) SDGs

- ・持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現

2 計画目標

- ・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

3 基本指標

- ・1年以内に消費者被害の経験のある、または嫌な思いをした県民の割合
- ・現状：●% (1,000人当たり●人) → 目標：●% (1,000人当たり●人)

第4 施策の体系 — 総合的な取組 —

現体系を分類・整理、関係課と連携しながら施策を推進

施策の柱1
問題解決体制の充実

施策の柱2
適正取引と事業者指導
の強化

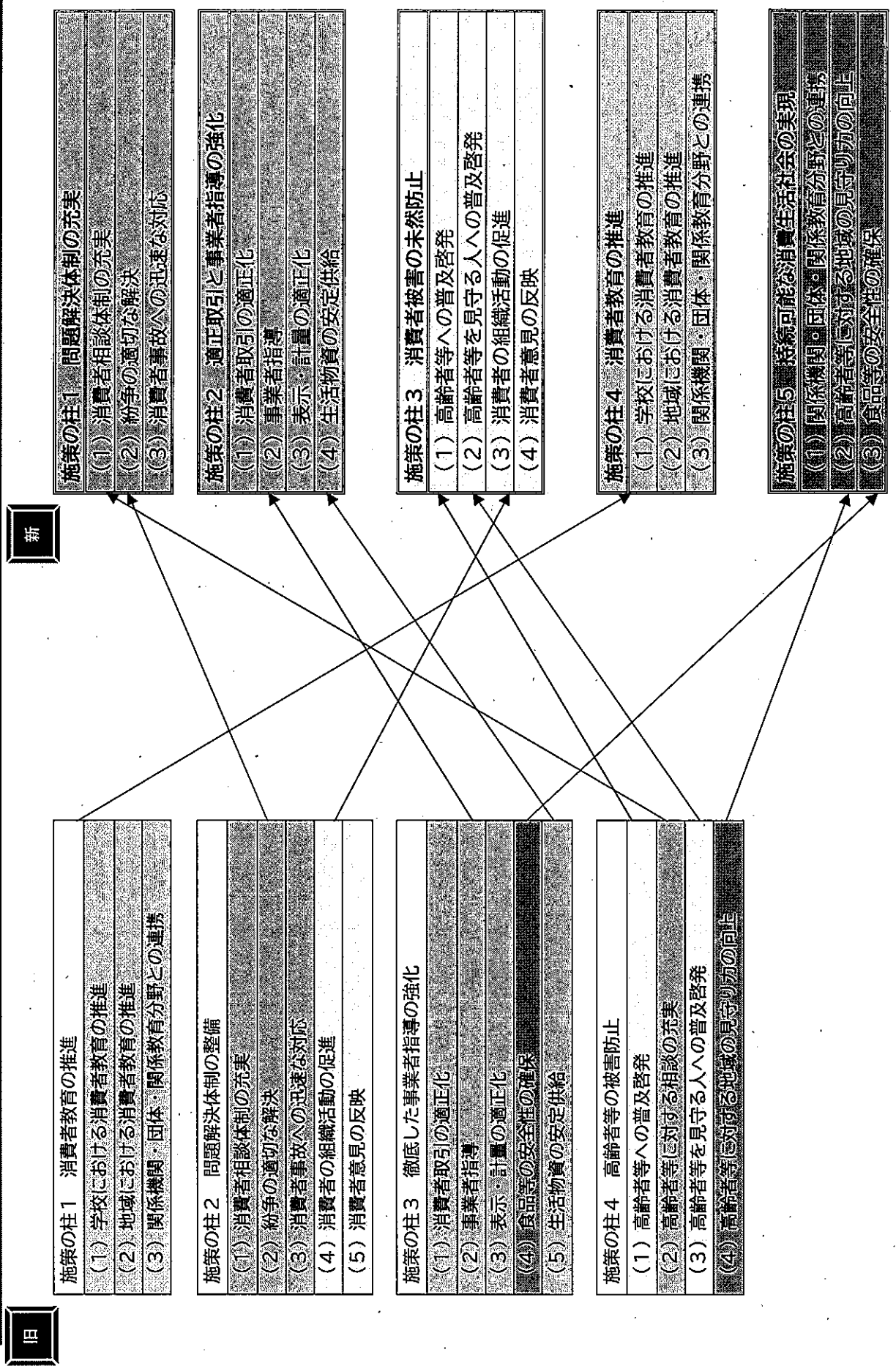
施策の柱3
消費者被害の未然防止

施策の柱4
消費者教育の推進

施策の柱5
持続可能な消費生活社会
の実現

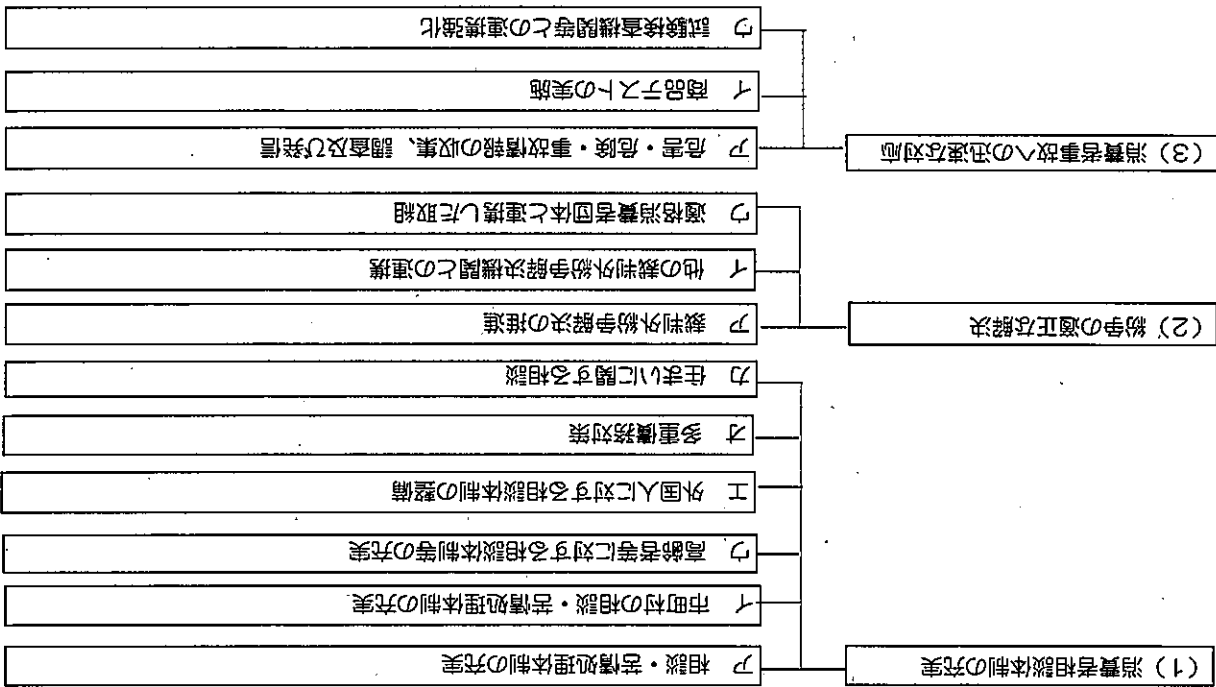
- ・消費生活課 ・消費生活支援センター ・国際課 ・環境政策課 ・大気環境課 ・地域包括ケア課 ・医療整備課
- ・薬務課 ・食品安全課 ・農産物安全課 ・畜産安全課 ・建築安全課 ・住宅課 ・健康長寿課 ・義務教育指導課 …

施策体系表(新旧対照)

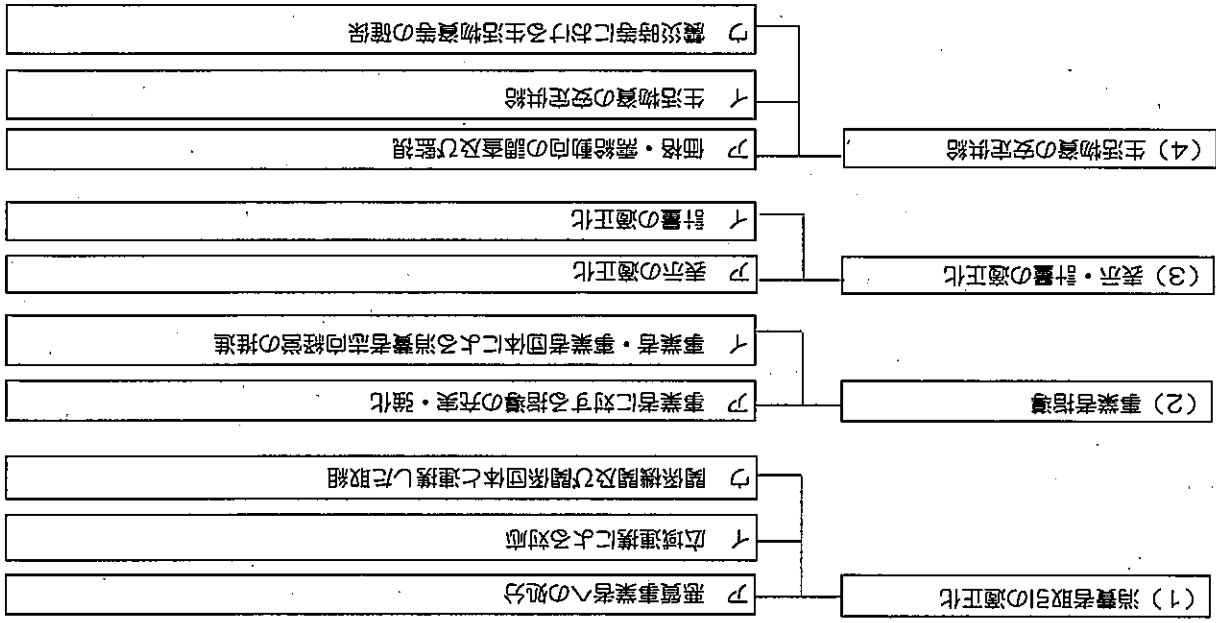


施策体系表

施策の柱1 問題解決体制の充実



施策の柱2 適正取引と事業者指導の強化



施策の柱3 消費者被害の未然防止

(1) 高齢者等への普及啓発
ア 高齢者等への普及啓発
イ 高齢者等の生活支援に関する情報提供

(2) 高齢者等を見守る人の普及啓発
ア 地域で高齢者等を見守る人の普及啓発

(3) 消費者の組織活動の促進
ア 消費者の自主的活動の促進
イ 消費団体の交流・連携の促進
ウ NPO・ボランティアに対する活動促進・情報提供

(4) 消費者意見の反映
ア 消費者の意見の県政への反映
イ 消費者と事業者等の交流促進

施策の柱4 消費者教育の推進

(1) 学校における消費者教育の推進
ア 「消費者教育連携会議」と「消費者教育研究協議会」の開催
イ 学習指導要領に基づき、消費者教育の推進
ウ 教職員に対する支援、情報提供
エ 研究校（モデル事業）における推進
オ 大学等における消費者教育の支援

(2) 地域における消費者教育の推進
ア 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
イ 情報提供の機会拡充と消費者教育の取組の「見える化」
ウ 家庭における消費者教育や自主学習の支援
エ 高齢者等に対する消費者教育
オ 地域の担い手（人材）の育成

(3) 関係機関・団体、関係教育分野との連携
ア 消費者教育コネクターの育成
イ 金融・金融教育
ウ 法教育
エ 情報モラル教育

施策の柱 5 持続可能な消費生活社会の実現

