

埼玉県消費生活基本計画

概要版(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



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。



彩の国くらしプラザ
キャラクター
「くらっしー」 © CA

計 画 の 期 間

平成24年度から平成28年度までの5年間

計 画 の 目 標

消費者トラブルに迅速かつ適確に対応、安心の消費生活確保へ

基 本 指 標

1年以内に消費者被害の経験があると回答した県民の割合

現状：1.45%（1万人当たり145人：平成23年度）



目標：1.16%（1万人当たり116人：平成28年度）

施 策 展 開 の 方 向

計画の目標を達成するため、3つの基本的視点（消費者の権利尊重、役割分担の明確化、連携と共助）のもと、4つの主要な取組を体系化しました。

消費者トラブル
に迅速かつ適確
に対応、安心の
消費生活確保へ

1 消費者トラブルの解決に向けて

2 自立した消費者の育成を目指して

3 徹底した事業者指導の強化

4 消費者にやさしい暮らしの向上を目指して

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

ITが急速に普及し、また、高齢化も進展しています。放射性物質への対応など、東日本大震災とそれに伴う原子力発電所事故への対応が求められています。

② 消費者行政の変化

平成21年9月に消費者行政の司令塔として消費者庁が創設されました。平成22年度には、県内の全市町村に消費生活相談窓口が設置されました。

3 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4つに整理し、施策を進めていきます。

1 消費生活相談体制の整備・内容の充実

相談体制の整備と複雑化・高度化する相談への対応等

2 情報提供手段の多様化と消費者教育の充実

若年者や高齢者などそれぞれの特性に応じた情報提供と消費者教育の充実等

3 事業者の勧誘行為の悪質・巧妙化

事業者の勧誘行為の悪質・巧妙化や広域化への対応等

4 多様化する消費者問題

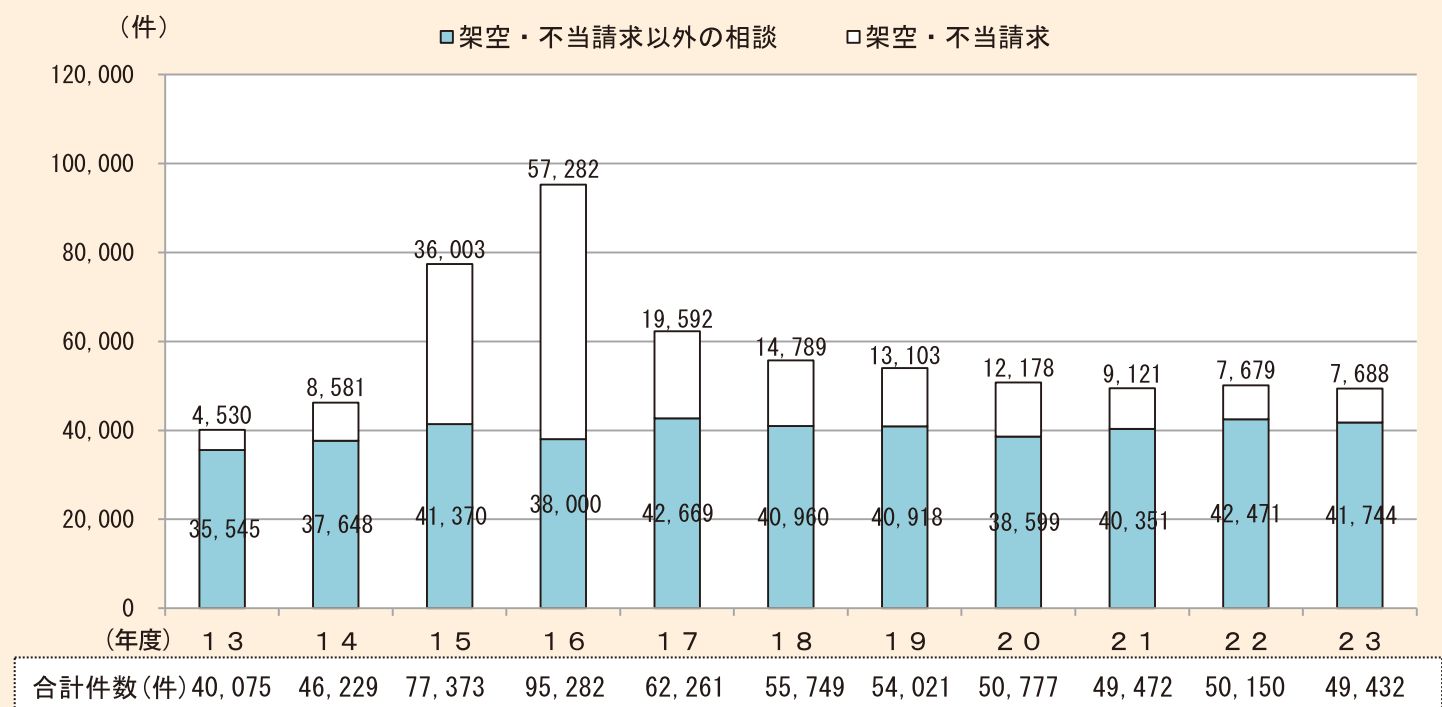
インターネットによる取引、食の安全の問題、環境問題への対応等

2 消費生活を巡る現状

① 消費生活相談の現状

県内の消費生活相談窓口に寄せられた相談は、架空・不当請求が急増した平成16年度をピークに減少傾向が続いていましたが、架空・不当請求に係る相談を除くと概ね横ばい傾向にあります。

消費生活相談件数の推移



② 事業者指導の現状

悪質事業者に対して、業務停止命令等の処分や指導に積極的に取り組んでいます。

事業者指導の処分等の件数

| 年度 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
|----|----|----|----|----|----|
| 処分 | 6 | 7 | 17 | 26 | 19 |
| 指導 | 15 | 18 | 33 | 40 | 31 |
| 計 | 21 | 25 | 50 | 66 | 50 |



1 消費者トラブルの解決に向けて

消費者被害の未然防止や早期解決のためには、県民に身近な市町村の消費生活相談窓口の充実が大切です。

また、国、県、市町村、警察等の関係機関が相互に連携を図るとともに、消費者団体、弁護士会、司法書士会等との連携に努めます。

主要な取組項目

- 困難な相談事案への対応
- 市町村の相談窓口への助言・情報提供や相談支援
- 高齢者等の消費者トラブルの防止
- 弁護士会、適格消費者団体等との連携

3 徹底した事業者指導の強化

悪質事業者に対して関係機関と連携して法律や条例に基づく処分及び指導を厳正に行います。

さらに、近隣都県と緊密な連携を図り悪質事業者を排除します。

主要な取組項目

- 処分・指導に向けた広域連携
- 警察部門との連携
- 広告表示の適正化に向けた指導等
- 事業者団体の取組支援

2 自立した消費者の育成を目指して

消費者自身が自ら情報を収集し、自ら行動するための消費生活に関する情報を適時適切に届けるよう努めます。

また、学校や家庭、地域において消費者教育を受ける機会の提供に努めます。

主要な取組項目

- 地域とともに取り組む啓発活動
- あらゆる世代に対する消費者教育
- 生活科学センターにおける消費者教育の充実
- 情報提供の機会拡充

4 消費者にやさしい暮らしの向上を目指して

事故等の情報を消費者にいち早く正確に提供することによって、消費者の不安を解消し、被害の拡大防止に努めます。

また、地球温暖化などの環境問題は私たちの消費生活に密接に関わっており、消費者が環境に配慮した行動をとるための環境整備や啓発に努めます。

主要な取組項目

- JAS法、薬事法、景品表示法等に基づく適正な表示の監視指導
- 食の安全・安心に関するリスクコミュニケーション
- 消費者事故への迅速な対応
- 食と放射性物質に関する情報の提供

消費生活に関する問題で困ったときは

消費者ホットライン

0570-064-370

ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ

守ろうよ、みんなを！

お近くの消費生活相談窓口につながります。

県の消費生活相談窓口

埼玉県消費生活支援センター

所在地 〒333-0844
川口市上青木3-12-18
SKIPシティA1街区2階
電話 048-261-0999
利用時間 9:30～16:00
休業日 日、祝日、年末年始

埼玉県消費生活支援センター川越

所在地 〒350-1124
川越市新宿町1-1-1
川越地方庁舎分館
電話 049-247-0888
利用時間 9:30～16:00
休業日 土、日、祝日、年末年始

埼玉県消費生活支援センター春日部

所在地 〒344-0038
春日部市大沼1-76
春日部地方庁舎2階
電話 048-734-0999
利用時間 9:30～16:00
休業日 土、日、祝日、年末年始

埼玉県消費生活支援センター熊谷

所在地 〒360-0014
熊谷市箱田5-13-1
電話 048-524-0999
利用時間 9:30～16:00
休業日 土、日、祝日、年末年始

【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