

# 第2次群馬県消費者基本計画

(2019年度～2023年度)

[概要版]

近年の高度情報化や国際化の進展、規制緩和など消費者を取り巻く環境の変化によって、商品やサービスの選択幅が拡大し、欲しい商品やサービスをいつでも手に入れられるなど、私たち消費者は便利で快適な生活を享受しています。

一方で、消費者の生命・身体に関わる製品事故、食の安全と信頼に関する問題、高齢者を狙った悪質商法、多重債務者問題など、消費者の安全を脅かす問題が後を絶ちません。

更に、地球温暖化や水質汚濁、ごみ処理などの環境問題は、日々の消費生活と密接な関係にあることから、私たち消費者には環境に配慮した消費行動が求められています。

一方、2009年9月には、消費者庁設置による消費者行政の一元化が図られるとともに、消費者安全法施行により消費者行政全体の強化が図られてきました。

これらを踏まえ、県では、群馬県消費生活条例に基づき、2014年度を始期とする群馬県消費者基本計画（以下「第1次計画」という）を策定しました。

この第1次計画が2018年度に終期を迎えること、更には、この5年間でさまざまな社会的変化が生じたことから、これらを踏まえ、中期的な視点に立ち、第1次計画を引き継ぐ、第2次消費者基本計画を策定したものです。

## 第1章 計画策定の基本的な考え方

### 1 計画策定の趣旨

社会経済情勢の変化に的確に対応しつつ、消費者、事業者及び消費者団体等の相互の連携と信頼の下に、今後の本県消費者行政を総合的・計画的に推進するため、中期的な視点に立つ基本計画を策定したものです。

### 2 計画の位置付け

基本計画は、消費生活条例第8条の2の規定に基づくとともに、「消費者教育の推進に関する法律」を踏まえて、本県の消費者施策の方向性を定めます。また、上位計画である「はばたけ群馬プランⅡ」(第15次総合計画)における生活分野の個別基本計画として位置付けます。

### 3 計画の期間

2019年度から2023年度までの5年間とし、必要に応じて見直します。

### 4 計画の基本理念と目的

消費生活条例第2条に規定する「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を基本理念とし、【県民が安全で安心できる消費生活の実現】を目的とします。

## 5 数値目標

### ①消費者被害の根絶

過去1年間に消費者トラブルに遭った人の割合(広報課「県政県民意識アンケート」)

2018年度:11.4%



計画期間(2019~2023年度)を通じ、**10%以下**を目指します

### ②消費者トラブルの解決

群馬県消費生活センターによる「あっせん解決率」(群馬県消費生活課調べ)

2013~2017年度  
の平均:90.5%



計画期間(2019~2023年度)を通じ、**90%以上**を目指します

### ③県民からの施策評価

「食品安全・消費者保護」施策満足度(広報課「県政県民意識アンケート」)

2018年度:43.9%



計画終了年度(2023年度)に**60%以上**になることを目指します

## 第2章 消費生活をめぐる現状と課題

社会状況の変化や県消費生活センターに寄せられる相談の傾向などをもとに、私たちの消費生活にどのような課題が生じているのかを、消費生活をめぐる現状と課題として掲げます。

消費生活をめぐる現状		課題
1消費者を取り巻く環境の変化	(1)高齢社会の進展	高齢者被害の未然防止
	(2)高度情報通信社会の進展	インターネット利用に関するトラブル防止、利用者の情報活用能力の強化等
	(3)消費生活のグローバル化	輸入品の安全性や品質の問題によるトラブルへの対応等
	(4)規制緩和の進展	安全性や品質のチェック体制強化、消費者による適切な選択等
	(5)取引形態の多様化	取引時における事業者情報についての確認等
	(6)多重債務者問題への取組	多重債務者の債務解消と生活再建
	(7)環境問題の深刻化	環境や社会的課題を意識した消費生活への取組
	(8)成年年齢の引下げ	18歳未満の若者(高校生等)への消費者教育の充実
2本県における消費者行政の状況	(1)県内全域を対象にした相談窓口整備	県及び市町郡消費生活センターの認知度の引上げ
	(2)相談内容の複雑化・多様化	市町郡消費生活センターとの連携強化及び支援の拡充

### 第3章 消費者施策の基本方針及び講ずべき施策

「県民が安全で安心できる消費生活の実現」という目的を達成するための5つの基本方針とそれに基づいて講ずべき施策を示します。

基本方針	講ずべき施策例
<b>I 消費者に消費生活情報を提供する</b> 消費生活情報を様々な媒体を通じて、的確かつ迅速に提供することで、消費者の安全を図り、的確な商品・サービスの選択ができるよう支援します。	消費者被害防止に関する広報・啓発の実施／消費生活課 商品・サービスの安全性等に係る広報・啓発の実施／消費生活課 食品安全に関する正しい知識の普及／食品・生活衛生課 悪質商法等の事例を情報提供※／消費生活課 振り込め詐欺被害防止広報啓発※／消費生活課 等
<b>II 消費者教育を推進する</b> 被害に遭わない消費者、合理的意思決定ができる自立した消費者、そして自らの社会的役割を認識し、社会の発展と改善に積極的に関与する消費者を育成します。	消費者教育出前講座／消費生活課 大人向け防犯出前講座／消費生活課 学校における食育推進／(教)健康体育課 高齢者向け出前講座の開催※／消費生活課 高齢者向け体験・実践型研修／消費生活課 高校等における消費者教育の充実・推進★／消費生活課、(教)高校教育課 女性のための防犯ハンドブックの配布／消費生活課 等
<b>III 消費者トラブルを解消する</b> 消費者トラブルに対して、自主交渉への助言、あっせんといった支援を実施し、トラブル等の早期解決や被害回復を図ります。	消費生活センター運営／消費生活課 多重債務者対策／消費生活課 NO！詐欺コールセンターの設置／(警)生活安全企画課 高齢消費者被害防止対策(キャンペーン実施)※／消費生活課 等
<b>IV 事業者の活動を適正化する</b> 消費者被害の未然防止・拡大防止のため、消費者保護の各種法令等に基づき、悪質事業者等への監視、指導の徹底を図ります。	消費者取引の適正化推進(指導・処分等)※※／消費生活課 製品の安全確保に係る指導／消費生活課 医薬品製造業等の監視／薬務課 商品・サービス・食品の安全の確保／食品・生活衛生課、蚕糸園芸課 等
<b>V 県民とともに消費生活を考える</b> 「県民が安全で安心できる消費生活の実現」のために、県民とともに消費生活を考え、行動することにより、よりよい消費生活の実現を目指します。	群馬県振り込め詐欺等根絶協議会／消費生活課、(警)生活安全企画課 県民防犯の日啓発事業／消費生活課 循環型社会の形成／廃棄物・リサイクル課 地産地消県民運動推進／ぐんまブランド推進課 群馬県消費者安全確保地域協議会運営 ※／消費生活課 高齢者向け体験・実践型研修【再掲】※／消費生活課 等

- ・高齢社会の進展に伴い、高齢者の保護を消費者行政において重要視します。
- ・成年年齢引下げ(2020年4月)に伴う高校生等の消費者被害を未然に防止するため、高校等における消費者教育を充実させます。

※は高齢者に対する施策  
 ※※は高齢者等社会的弱者に対する施策を含む  
 ★は成年年齢の引下げに対応した施策  
 (教)は教育委員会  
 (警)は警察本部

県民が安全で安心できる消費生活の実現

## 第4章 関係機関、団体との連携強化

### 1 国・他都道府県・市町村との連携

#### (1) 国・他都道府県との連携

消費者被害や製品事故について、国や他の都道府県と積極的に情報交換を行い、消費者被害の未然防止や製品事故の拡大防止に努めます。

#### (2) 市町村との連携

消費生活相談について、市町村は消費者の身近な相談窓口として相談対応を行い、県は中核的センターとして、市町村に対する技術的な助言や情報提供等の実施により、市町村相談体制を支援します。

### 2 消費者団体・事業者団体との連携

#### (1) 消費者団体との連携

消費者団体との協働により、消費者教育や食の安全の普及啓発など各地域における実践的な取組を支援します。

#### (2) 事業者団体との連携

製造業や小売業などの各事業者団体との連携を強化し、商品等の自主基準の作成や検査体制の強化、苦情処理体制の整備など、消費者の信頼確保に向けた取組を促進します。

### 3 弁護士会・司法書士会等との連携

金融取引や住宅リフォーム、多重債務問題など、専門的知識を必要とする相談への対応を強化するため、弁護士会や司法書士会等、専門機関との連携の強化を図ります。

## 第5章 計画の推進体制と進行管理

### 1 推進体制

庁内における消費者施策の推進体制を強化するとともに、関係機関・団体との連携を強化します。

### 2 進行管理

毎年度、基本計画に関する進捗状況等について検証を行い、検証結果を群馬県消費生活問題審議会に報告し、公表します。

また、消費生活問題審議会や県民・消費者団体等からの意見や要望に基づき、新たな取組について検討します。

#### 【本計画に関するお問い合わせ】

群馬県生活文化スポーツ部消費生活課

〒371-8570 前橋市大手町一丁目一番一号

TEL 027-226-2274 FAX 027-223-8100

E-mail [shouhika@pref.gunma.lg.jp](mailto:shouhika@pref.gunma.lg.jp)

#### 【消費生活に関する御相談】

・最寄りの市町村の消費生活相談窓口

または、消費者ホットライン TEL 188 (いやや!)

(お近くの消費生活相談窓口が案内されます。)

・群馬県消費生活センター(前橋市大手町一丁目一番一号)

TEL 027-223-3001

FAX 027-223-8100

※相談は、電話または来所にてお願いします。