

## 1 計画策定の趣旨

県では、「県民が安全で安心できる消費生活の実現」に向けて、令和元年度から令和5年度までを計画期間とする第2次群馬県消費者基本計画(以下「第2次計画」という。)を策定し、関係機関や団体等と連携し、消費者行政を総合的・計画的に推進してきました。

この間、人口減少や更なる高齢化の進行、高齢者世帯の増加、成年年齢の引下げ、SNS等の普及などによるデジタル化の進展、自然災害の激甚化・頻発化、新型コロナウイルス感染症の流行など、社会環境は大きく変化しました。その中で、高齢者等を狙った悪質な訪問販売や特殊詐欺、社会経験の浅い若者をターゲットにした悪質商法など、消費者問題は複雑化・多様化していることから、今後も継続的な啓発と相談体制の充実・強化がより一層求められます。

また、持続可能な社会の実現に向けて、関心が高まっている中、県民一人ひとりが、消費行動を通じて社会的な課題に向き合い、主体的に行動できるよう、自立した消費者を育成するための消費者教育を総合的に推進する必要があります。

県では、こうした消費者を取り巻く環境の変化や、新たな課題に対応するため、これまでの計画を見直し、第3次消費者基本計画を策定することとしました。

## 2 計画の位置付け

本計画は、群馬県消費生活条例(以下「消費生活条例」という。)第8条の2の規定に基づく、本県の消費者施策を策定・実施するための基本計画であるとともに、消費者教育の推進に関する法律(平成24年法律第61号)第10条第1項で規定する都道府県消費者教育推進計画としての位置付けを兼ねます。

また、上位計画である、「新・群馬県総合計画」(以下「総合計画」という。)における生活分野の個別基本計画及び総合計画に基づく群馬県の生活分野における最上位計画である「群馬県生活安心いきいきプラン」の個別基本計画として位置付けます。

## 3 計画の期間

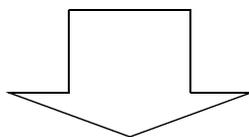
本計画の計画期間は、令和6年度から令和10年度までの5年間とします。

ただし、社会経済環境の変化に対応するため、必要に応じて見直すこととします。

#### 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。

基本理念	
消費者の権利の尊重	消費者の自立の支援
【消費者の6つの権利】 ①安全の確保 ②自主的かつ合理的な選択の機会の確保 ③必要な情報の提供 ④学習・啓発の機会の提供 ⑤意見の消費者施策への反映 ⑥消費者被害の適切かつ迅速な救済	【自立支援のための3つの主旨】 ①自主的かつ合理的な行動 ②事業者による適正な事業活動の確保 ③消費者の年齢その他の特性への配慮



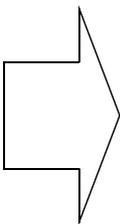
目的
県民が安全で安心できる消費生活の実現

## 【数値目標】

本計画の目的である「県民が安全で安心できる消費生活の実現」に向けての達成度合いを評価するに当たり、以下の数値目標を設定します。

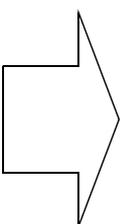
### 1 消費者被害の防止・減少

過去1年間に消費者トラブルに遭った人の割合（「消費生活に係る県民意識調査」）

令和4年度		令和9年度
14.6%		令和9年度に14.0%以下を目指します。

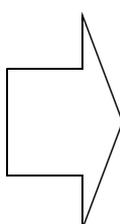
### 2 消費者トラブルの解決

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）

平成30年度～ 令和4年度の 平均値		令和6年度～令和10年度（計画期間）
89.5%		計画期間を通じて、90.0%以上を目指します。

### 3 消費者施策に対する評価

「消費者の意見や要望、苦情が施策に反映されている」満足度（「消費生活に係る県民意識調査」）

令和4年度		令和9年度
17.3%		令和9年度に20.0%以上を目指します。