

1 計画策定の趣旨

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月の消費者庁設置によって消費者行政の一元化が図られ、併せて施行された消費者安全法には消費生活相談業務等における県と市町村の役割が明記され、県による専門的な相談等への対応、市町村に対する支援及び市町村による消費生活センターの設置等が進展するなど、消費者行政全体の強化が図られました。

これらを踏まえ、県では、群馬県消費生活条例(以下「消費生活条例」という。)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。本計画においては、消費生活課で実施している政策や施策だけではなく、警察や教育委員会等も含めた庁内各部局が横断的に取り組むべき総合的な施策の方向性を示し、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、消費者行政を総合的・計画的に推進してまいりました。

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するものです。

2 計画の位置付け

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(平成24年法律第61号)」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、第15次群馬県総合計画「はばたけ群馬プランⅡ」(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。

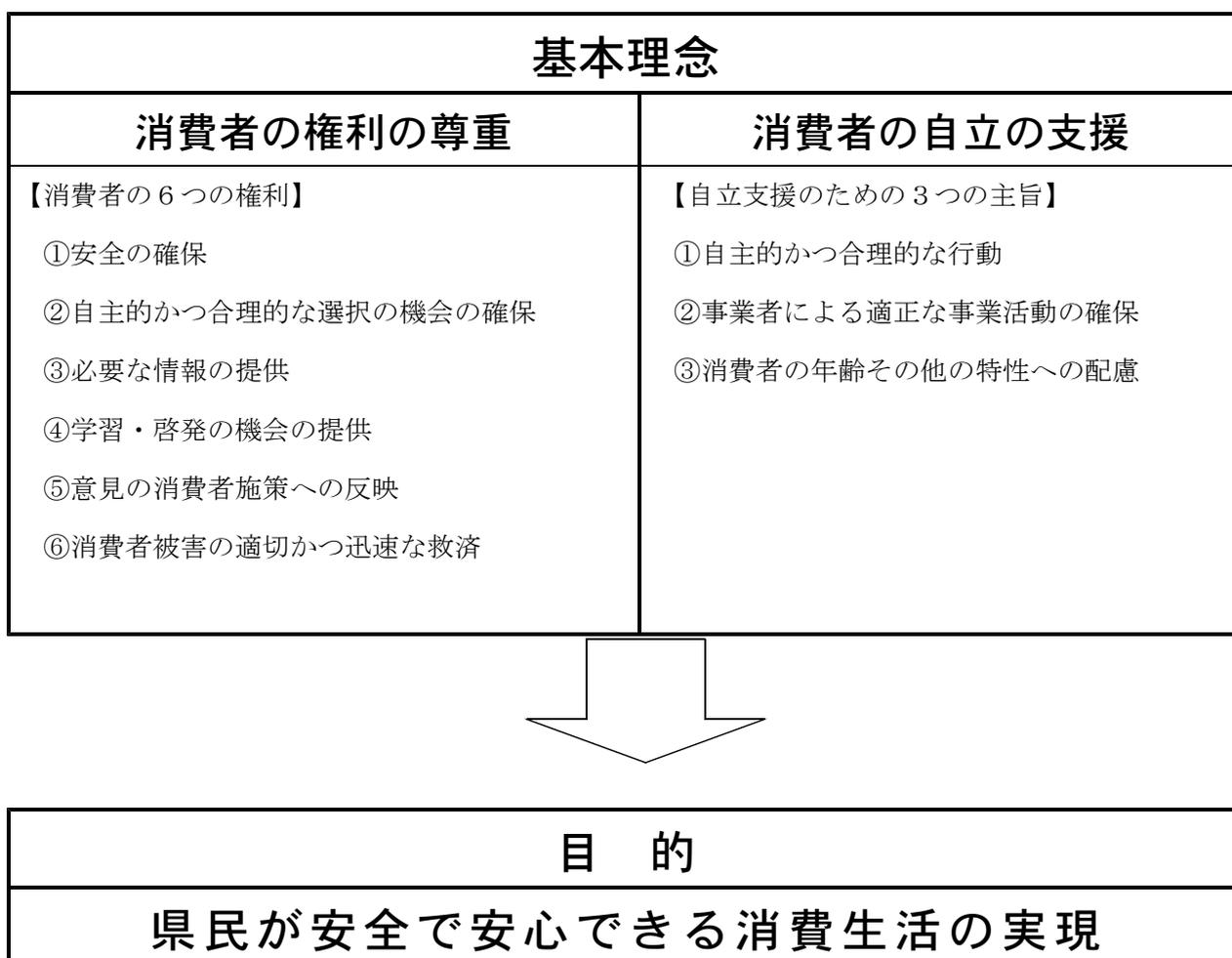
3 計画の期間

本計画の計画期間は、2019年度から2023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。

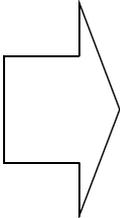


【数値目標】

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。

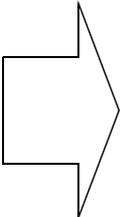
1 消費者被害の根絶

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		2019年度～2023年度（計画期間）
11.4%		計画期間を通じて、10%以下を目指します。

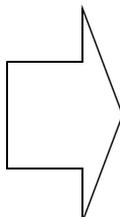
2 消費者トラブルの解決

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 年度の平均値		2019年度～2023年度（計画期間）
90.5%		複雑・多様化する相談事案に対し、計画期間を通じて、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		2023年度（計画終了年度）
43.9%		施策満足度を年々向上させ、計画終了年度には60%以上を目指します。