

第3次群馬県消費者基本計画

(令和6年度～10年度)

[概要版]

第1章 計画策定の基本的な考え方

1 計画策定の趣旨

県は、「県民が安全で安心な消費生活を実現する」ために、平成31年3月に第2次群馬県消費者基本計画を策定し、機関や団体と協力して消費者行政を推進してきました。この間、高齢化の進行やデジタル化の進展、自然災害の激甚化・頻発化など、社会環境の変化により、消費者問題は複雑化・多様化し、特に高齢者や若者を狙った悪質な商法が増加しており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ています。

また、持続可能な社会を目指す中で、自立した消費者を育成するために消費者教育を推進する必要があります。

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

- ・「群馬県消費生活条例」に基づく県基本計画
- ・「消費者教育の推進に関する法律」に基づく「群馬県消費者教育推進計画」
- ・「新・群馬県総合計画」の生活分野における個別基本計画
- ・「群馬県生活安心いきいきプラン」の個別基本計画

3 計画の期間

令和6年度から令和10年度まで(5年間)

※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

基本理念：「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」

目 的： 県民が安全で安心できる消費生活の実現

【数値目標】

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: 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:
89.5%



計画期間(令和6年度～令和10年度)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: 17.3%



令和9年度に20.0%以上を目指します。

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基に、消費生活を巡る現状と課題を掲げます。

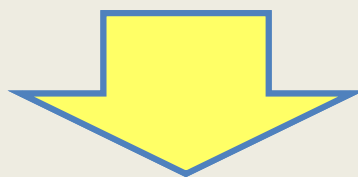
消費生活をめぐる現状		課題
1 消費者を取り巻く環境の変化	(1)人口減少・更なる高齢化の進行	高齢者被害の未然防止
	(2)デジタル化の進展	インターネット利用に関するトラブル防止、利用者のデジタルリテラシー(情報活用能力)の強化等
	(3)消費生活のグローバル化の進展	製品の安全性や品質の問題によるトラブルへの対応等
	(4)取引形態の多様化	取引時における契約内容や事業者情報の確認等
	(5)多重債務問題への取組	多重債務者の債務解消と生活再建
	(6)成年年齢の引下げ	18歳未満の若者(高校生等)への消費者教育の充実
	(7)持続可能な社会の実現に対する関心の高まり	人や社会、環境に配慮した消費行動を促進する取組
2 本県における消費者行政の状況	・消費生活相談体制の整備 ・相談内容の複雑化・多様化	・県及び市町郡消費生活センターの認知度の向上 ・市町郡消費生活センターとの連携強化と支援の充実

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
I 消費生活情報の発信 様々な媒体を通じて消費生活情報を発信することで、消費者の安全を図るとともに、消費者としての確かな商品・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 特殊詐欺被害防止広報啓発／消費生活課 高齢者等消費者被害見守り事業者への情報提供／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 等
II 消費者教育の充実 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、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 こどものための防犯出前講座／消費生活課 高齢者向け体験・実践型研修／消費生活課 小中学校における消費者教育の推進／(教)義務教育課 高等学校における消費者教育の推進／(教)高校教育課 特別支援学校における消費者教育の推進／(教)特別支援教育課 等
III 消費者被害の未然防止・救済 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、複雑化・多様化する消費者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 市町村等における消費者安全確保地域協議会の設置促進／消費生活課 群馬県特殊詐欺等根絶協議会／消費生活課、(警)生活安全企画課 「ぐんま住まいの相談センター」情報提供(相談)／住宅政策課 防犯機能付き電話機等の普及促進／(警)生活安全企画課 等
IV 消費者と事業者との取引の適正化 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
V 持続可能な社会形成の推進 持続可能な社会の形成に向けて、「消費者市民社会」を構成する一員として、消費者が社会課題を自分事として捉え、主体的に行動することを推進していきます。	消費生活問題審議会運営／消費生活課 エシカル消費啓発講座／消費生活課 環境にやさしい買い物スタイル普及促進協議会／環境政策課 循環型社会の形成／廃棄物・リサイクル課 地産地消推進／ぐんまブランド推進課 等

(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

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・教育機関・地域における関係機関等との連携

(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

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) 教育機関との連携

高等学校や大学などの教育機関と連携し、消費者教育を充実させるとともに、エシカル消費の促進や食品ロスの削減など、持続可能な社会の構築に向けた取組を推進します。

(4) 地域における関係機関等との連携

地域に密着して活動する老人クラブや民生委員などと連携、協力することにより、消費者被害の未然防止に努めます。

3 弁護士会・司法書士会等の専門機関との連携

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

警察や教育委員会等を含めた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、市町村をはじめとする関係機関や団体との連携を図ります。

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】

群馬県生活こども部消費生活課

〒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

【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。