

1. 計画の基本的な 考え方



さいたま市消費生活総合センター
マスコットキャラクター
さいたま しょうこ ちゃん

◎ 文中にある※印のつく語句は、詳しい説明が「用語の解説 57 ページ」にあります。

1 計画の基本的な考え方

(1) 基本理念

安心して安全で豊かな消費生活を営むことは、消費者の権利です。

このため、行政は消費者の権利の尊重と自立支援を基調とした施策を推進することが求められています。

また、事業者はこれに協力するとともに、消費者の視点に立って、安全な商品・サービスの提供、品質等の向上や消費者契約の適正化等により消費者の信頼を得ることが求められています。

一方、消費者は消費生活において自主的かつ合理的に行動することが求められています。行政、事業者及び消費者の相互の信頼を基調とし、相互に連携することによって、「消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現」を目指します。

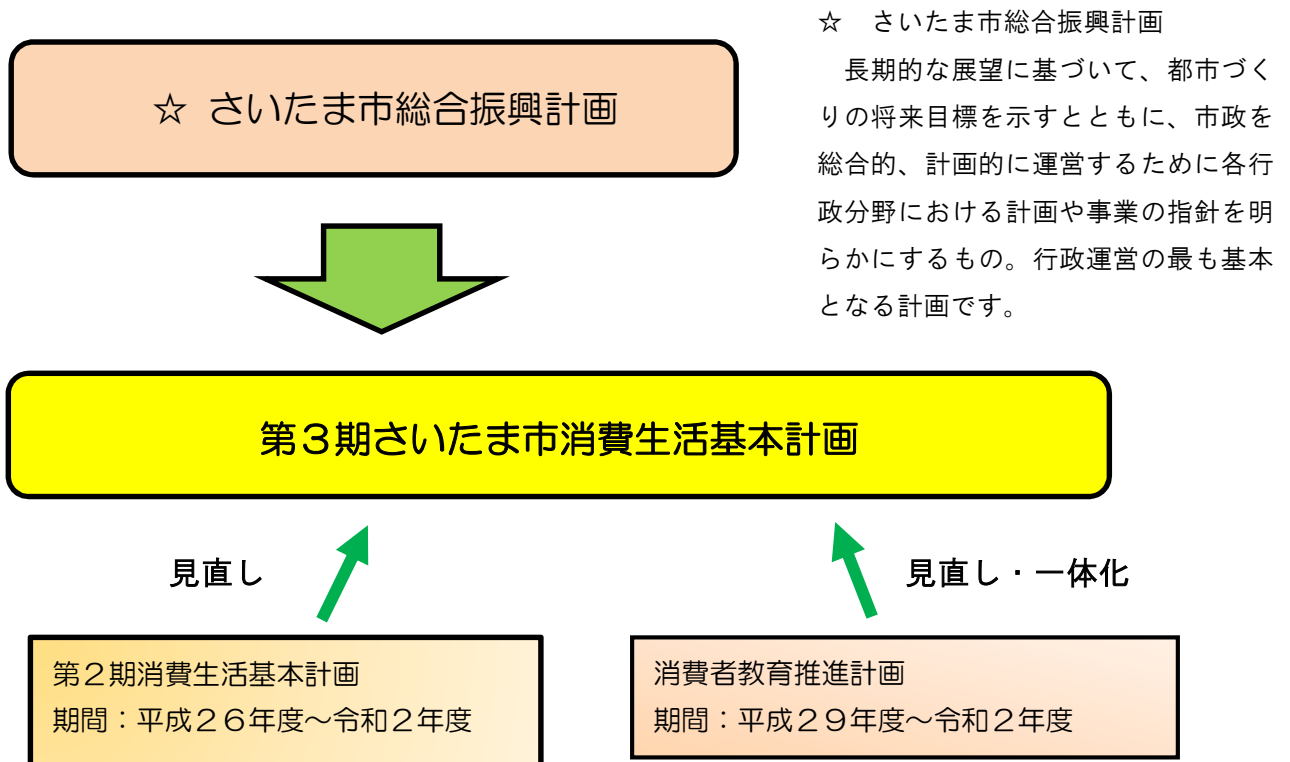
さいたま市消費生活条例第2条「基本理念」

1. 消費生活において、商品又はサービスによって、生命、身体及び財産を侵されない権利
2. 消費生活において、商品又はサービスについて、不当な取引条件を強制されず、不適正な取引行為を行わせない権利
3. 消費生活において、商品又はサービスについて、適正な表示等に基づいて選択をする権利
4. 消費生活を営む上で必要な情報が明確かつ速やかに提供される権利
5. 消費生活に関する必要な知識を修得し、及び消費者教育を受ける権利
6. 消費生活に関する市の施策及び事業者の*事業活動に、消費者の意見が十分に反映される権利
7. 消費生活において、商品若しくはサービス又はこれらの取引行為により不当に受けた被害から、適切かつ迅速に救済される権利

(2) 計画の位置づけ

第3期さいたま市消費生活基本計画（以下「第3期基本計画」という。）は、*消費者基本法第4条及びさいたま市消費生活条例第9条の規定に基づき、さいたま市における消費生活に関する施策について、総合的かつ計画的に推進していくための計画とします。また、*消費者教育の推進に関する法律第10条に基づく「さいたま市消費者教育推進計画」と「さいたま市第2期消費生活基本計画」（以下「第2期基本計画」という。）を一体化します。

また、第3期基本計画は、さいたま市総合振興計画基本計画の第3部「各分野の政策と施策」第5章「生活安全」第1節「安全・安心に暮らせる生活環境の形成」の施策展開として掲げられており、これを実現するための計画としても位置づけられています。



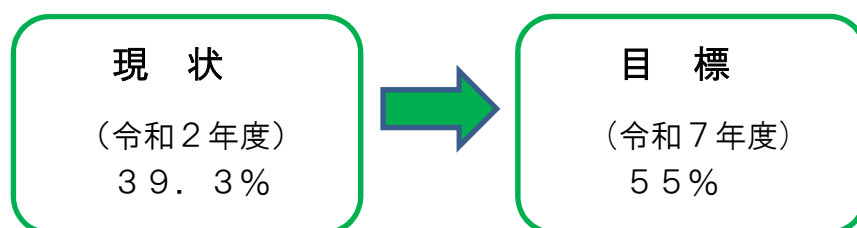
(3) 計画期間

令和3年度から令和7年度までの5年間とします。

ただし、社会経済情勢の変化や基本計画の進捗状況に応じて、計画期間中であっても^{*}さいたま市消費生活審議会の意見を聴いた上で必要な見直しを行うこととします。

(4) 計画の総合指標

「消費者トラブル対策が充実していると感じる市民の割合」



(計画期間 令和3年度から令和7年度)

市民に安心して安全な消費生活を送っていただくことが消費者行政の目的です。そのためには、消費者被害に関する情報を消費生活センターのホームページ、消費生活センターが作成・発行する情報紙、出前講座、セミナー等で提供することで、被害を未然に防ぐことにつなげたり、消費生活相談の充実を図り消費者被害の拡大を防ぐことがとても重要です。

一方、消費者トラブルとなると、「自分には関係ない」「自分は騙されない」と思いがちで、消費生活に対する意識・関心を高めることもとても重要です。

こうしたことから、「消費者トラブル対策が充実していると感じる市民の割合」をこの計画を推進する総合指標として設定しました。