

第4期さいたま市消費生活基本計画概要版

第1章 計画の策定に当たって

1 計画策定の趣旨及び経緯

「さいたま市消費生活基本計画」（以下「基本計画」という。）は、さいたま市消費生活条例（以下「条例」という。）第9条の規定に基づき、条例の目的と基本理念を踏まえ、消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進するため、平成20年に策定されました。その後、社会情勢や消費者問題の変化を踏まえて随時見直しが行われ、消費者行政の推進を図ってきました。

「第3期基本計画」は、令和7年度に終了することから、新たに「第4期基本計画」を策定し、引き続き市民の消費生活の安定と向上に向けて取組を推進します。

2 計画期間

本計画は、令和8年度から令和12年度までの5年間の計画期間とします。ただし、社会経済情勢の変化や新たな課題の発生に応じて、必要に応じた見直しを行います。

第2章 消費生活を取り巻く現状・課題と課題解決の方向性

1 消費生活を取り巻く現状・課題

（1）消費者に関する現状・課題

高齢化の進行や単身高齢者世帯の増加、成年年齢の引下げなど、消費活動に影響を与える消費者の現状が変化しています。これに伴い、悪質商法や契約トラブルなどによる消費者トラブルの増加や深刻化が懸念されます。

（2）社会情勢に関する現状・課題

デジタル化の進展、電子商取引の拡大、持続可能で多様性と包摂性のある社会への関心の高まりがあり、経済や社会全体の動向として消費者に影響を与える外的要因が大きく変化しています。これに伴い、詐欺サイトや偽商品、架空請求など複雑・多様化した消費者トラブルの増加が懸念されます。

（3）消費生活相談に関する現状・課題

高齢者から多く相談が寄せられたり、相談内容が複雑・多様化するなど、消費生活を取り巻く環境の急激な変化を反映したものとなっています。

2 課題解決の方向性

複雑化・多様化している消費者トラブルに対応する相談体制の充実が必要です。また、高齢者や若年者の特性に応じた啓発と消費者教育の強化が重要です。さらには、デジタルリテラシーの向上やエシカル消費の実践につながる普及・啓発活動も推進する必要があります。

第4期さいたま市消費生活基本計画概要版

第3章 目指すべき姿を実現するための基本方針と施策

1 目指すべき姿

第4期基本計画における目指すべき姿は、第3期基本計画を踏襲し、「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」の実現です。この社会像は、条例が掲げる目的「市民の消費生活の安定及び向上を確保すること」と、条例の基本理念である「消費者の7つの権利」を実現した社会の姿を示すものであり、消費者がより豊かな生活を享受できる環境を作ることを目指します。

2 施策の基本方針と施策

施策の柱	施策推進の方針	主要施策
1 消費者の安全・安心の確保	(1)食の安全対策の推進	<ul style="list-style-type: none"> ①食の安全に関する情報提供等 ②食品関係施設の監視指導と食品検査
	(2)生活環境の安全対策の推進	<ul style="list-style-type: none"> ①環境衛生関連施設・薬事衛生関係施設に対する監視指導等 ②水道水の水質検査の実施 ③耐震診断費用等の助成及び建築物の適法性・安全性確保 ④商品の安全性にかかる検査等の実施 ⑤生活関連物資の価格調査等による監視 ⑥災害時等における対応の充実・強化
	(3)表示等の適正化の推進	<ul style="list-style-type: none"> ①食品表示等の適正化 ②適正計量の確保 ③表示等にかかる調査の実施等
	2 消費者被害への機動的な対応	
	(1)迅速な消費者被害への対応	<ul style="list-style-type: none"> ①消費生活相談機能の充実・強化 ②消費者被害救済体制の整備
	(2)高齢者等への支援強化（重点施策）	<ul style="list-style-type: none"> ①消費生活相談機能の充実・強化 ②高齢者等への情報提供等の強化 ③地域包括支援センター等との連携の推進 ④高齢者の見守り活動の推進 ⑤高齢者等の権利擁護の促進 ⑥障害者の支援体制の整備促進

第4期さいたま市消費生活基本計画概要版

	(3)関係機関等との連携	<ul style="list-style-type: none"> ①関係機関等との連携の推進 ②適格消費者団体との連携の推進
	(4)事業者指導の推進	<ul style="list-style-type: none"> ①事業者指導の推進
3 自立した消費者の育成		
	(1)消費者教育の推進	<ul style="list-style-type: none"> ①地域における消費者教育の推進 ②自主的な学習の支援 ③学校・地域における情報教育の推進
	(2)若年者への教育の推進・支援強化（重点施策）	<ul style="list-style-type: none"> ①学校における消費者教育の充実 ②行政機関による支援の強化
	(3)環境保全への取組の促進	<ul style="list-style-type: none"> ①ごみ減量・リサイクルの推進 ②環境配慮型消費行動の推進 ③環境重視の事業活動の促進 ④環境学習の機会の充実 ⑤環境活動への参加の促進
	(4)わかりやすい情報提供の推進	<ul style="list-style-type: none"> ①迅速な情報収集と情報提供 ②情報紙の発行と配布等 ③消費生活に関する講座の充実
4 消費者意見の反映の促進		
	(1)消費者、事業者及び市による協働の推進	<ul style="list-style-type: none"> ①リスクコミュニケーションの推進 ②地産地消の推進 ③消費者、事業者及び市の連携・協働
	(2)事業活動、市の施策への消費者意見の反映の推進	<ul style="list-style-type: none"> ①市の施策への消費者意見の反映 ②事業活動への消費者意見の反映 ③事業者への情報提供の推進

3 重点施策

高齢化の進行、成年年齢の引下げ、デジタル化の進展に伴う電子商取引の拡大など、消費生活を取り巻く環境が急速に変化している現状において、変化の影響を受けやすく、被害が深刻化しやすい「高齢者」と「若年者」には、重点的な支援が求められます。そのため、重点施策として第3期基本計画に引き続き「高齢者等への支援強化」「若年者への教育の推進・支援強化」の2点を掲げ、消費生活の安全・安心を確保するための取組をより一層推進します。

第4期さいたま市消費生活基本計画概要版

第4章 計画の推進

1 計画の推進体制

計画の推進に当たっては、庁内の関係部局や国、埼玉県、消費者団体、事業者団体等と緊密に連携を図り、計画の円滑な推進に努めます。

2 計画の進行管理

計画の進行管理に当たっては、毎年度、計画に掲げる各施策の実施状況について、消費生活審議会へ報告し、検証と評価を行います。また、審議結果を庁内の関係部局へフィードバックし、今後の具体的施策に反映させるとともに、施策の実施状況について、市 Web サイトを通じて市民に情報発信します。

さいたま市 市民局 市民生活部 消費生活総合センター

〒330-0853 さいたま市大宮区錦町 682-2 大宮情報文化センター（JACK 大宮）6階

電話 048(645)3002 FAX 048(643)2247