

第3期 (令和3年度～令和7年度)

さいたま市
消費生活基本計画

令和3年4月

さいたま市

はじめに

さいたま市では、毎日の暮らしが市民の皆様にとりまして安心なものであるよう、本市の消費生活行政推進の指針である「さいたま市消費生活基本計画」を策定し、消費生活の安定と向上の確保のため、本市一体となって進めてまいりました。

しかしながら、近年、消費者を取り巻く環境は、高齢化の進行や高度情報通信社会、国際化の進展等により、大きな変化を見せております。この影響から、消費生活に関わるトラブルは、これまでと比べて、より複雑化・多様化し、また、悪質商法等の被害に遭うケースも少なくありません。

本市では、このような状況に適切かつ迅速な対応を図るために、新たに「第3期さいたま市消費生活基本計画」を策定いたしました。

本計画では、令和4年4月に成年年齢が18歳へ引き下げとなることに伴い、消費者被害の増加が懸念される若年者や、悪質商法等に狙われやすい高齢者への支援の強化等を重点的に取り組む内容といたしました。

また、この計画を実効性のあるものとするために、消費者団体や事業者の皆様との連携にも力を注いでまいります。

結びに、本計画の策定にあたり、ご支援をいただきましたさいたま市消費生活審議会委員、並びに、パブリック・コメント等を通じ、多くの貴重なご意見をお寄せいただきました市民の皆様へ、心より感謝を申し上げます。

本計画の総合指標として示しておりますとおり、「本市の消費者トラブルへの対策は充実している」と市民の皆様にご実感いただけるよう取り組んでまいりますので、引き続きご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和3年4月



さいたま市長 清水 勇人

目 次

1	計画の基本的な考え方	
(1)	基本理念	1
(2)	計画の位置づけ	2
(3)	計画期間	3
(4)	計画の総合指標	3
2	消費生活をめぐる現状と課題	
(1)	消費者行政の現状と消費生活相談の状況	4
(2)	消費者を取り巻く環境の変化に伴う課題	16
3	施策の方向性と主要施策	
(1)	「消費者の権利」と「施策展開の基本的方向」の関連	18
(2)	計画の体系	19
4	施策展開における重点事項	
(1)	若年者への教育の推進・支援の強化	21
(2)	高齢者等への支援の強化	22
5	施策展開の基本的方向と主要施策	
(1)	消費者の安全・安心の確保	23
(2)	自立した消費者の育成	29
(3)	消費者被害への機動的な対応	36
(4)	消費者意見の反映の促進	42
※	主な取組及び推進する部署	45
6	基本計画の実効性の確保	
(1)	機動的な推進体制の充実・強化	49

(2) 基本計画の調査・検証・評価・改善	49
(3) 市民への情報発信	49
(4) 国、埼玉県ほか地方公共団体及び他の関係機関並びに消費者団体、 事業者団体との連携	49

7 資料編

● 本計画策定の経過	50
● さいたま市消費生活審議会委員名簿（第7、8期）	51
● さいたま市消費生活条例（抜粋）	53
● 用語の解説	57

■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」紹介



さいたま しょうこ ちゃん

- ・悪質商法等を許せない、心優しい女の子。相談員さんからトラブル解決方法を学んでいる。将来の目標は、消費生活の専門知識をしっかりと学んで、消費生活相談員になること。



チョットマッタマン

- ・愛と正義の戦士。消費者トラブルは許さない。悪質商法と戦う心熱き男。消費者トラブルを察知し、すぐに現場にかけつけ、消費者トラブル防止のためのアドバイスをする。



相談員さん

- ・消費生活相談員としてさいたま市消費生活センターに勤務。消費生活に関する専門知識を持った頼れる存在。消費生活トラブル解決のためのお手伝いをします。