

# 埼玉県消費生活基本計画 (平成29年度～平成33年度)

## 平成29年度実績及び評価

平成31年1月  
県民生活部消費生活課



# 計画の概要

## 1 計画策定の趣旨と経緯

本県では、「埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」（以下「県条例」という。）に基づき、平成10年3月に消費生活に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図る埼玉県消費生活基本計画を策定し、消費者施策を進めてまいりました。この埼玉県消費生活基本計画は、策定後の社会環境等の変化を受けて、平成13年、16年及び19年の3回の見直しを行い、平成23年度をもって計画期間が終了しました。

その後、消費者庁の設置や「消費者安全法」の制定などを踏まえた新たな埼玉県消費生活基本計画を、平成24年度を計画期間の始期として策定し、平成28年度をもって計画期間が終了しました。

平成24年の新たな埼玉県消費生活基本計画の策定から5年が経過し、その間、「消費者教育の推進に関する法律（以下「消費者教育推進法」という。）」の制定や地域の見守りネットワークづくりなど消費者行政の体制整備を内容とする「消費者安全法」の改正など、消費者行政は大きく変化し、新たな課題が明らかになりました。

そこで、本県では、これまでの社会情勢等の変化や取組の成果も踏まえ、埼玉県の総合的な計画となる「埼玉県5か年計画―希望・活躍・うるおいの埼玉―」や国が策定した「消費者基本計画」との整合性を図りつつ、新たな課題に対応した内容の埼玉県消費生活基本計画を策定しました。

また、本計画は「消費者教育推進法」第10条第1項（※）に基づく県の「消費者教育推進計画」としても位置付けるものです。

### ※「消費者教育推進法」第10条第1項

都道府県は、その都道府県の区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画を定めるよう努めなければならない。

## 2 計画の期間

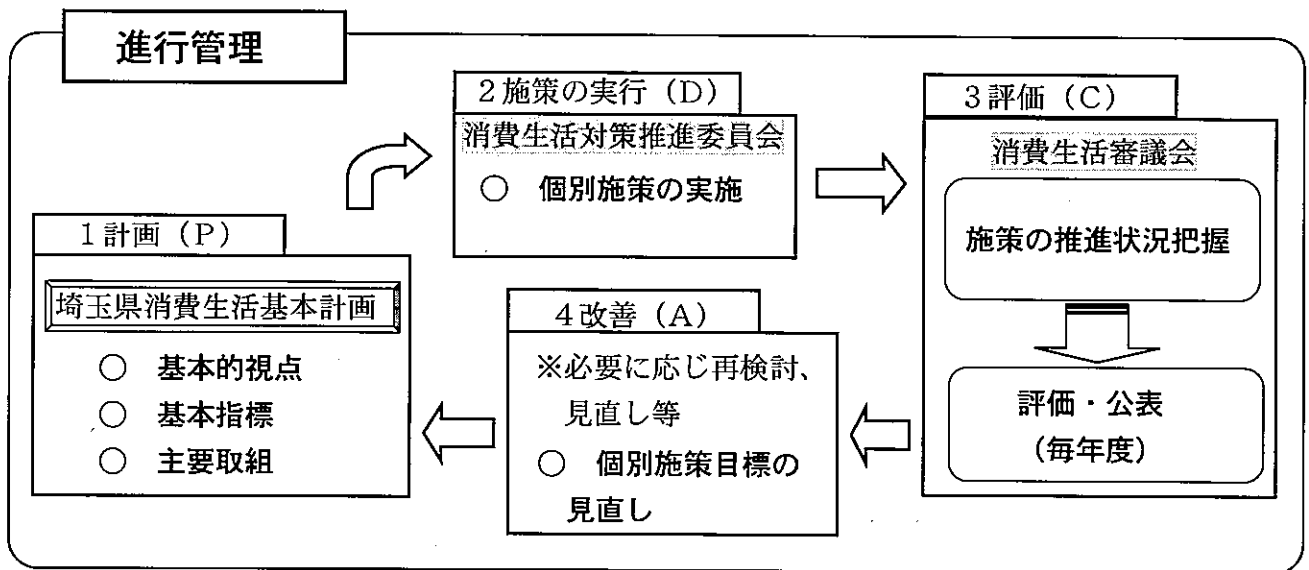
この計画の期間は、平成29年度から平成33年度までの5年間

### 3 計画の推進体制と進行管理

この計画を推進するため、庁内の関係課所で構成する埼玉県消費生活対策推進委員会を中心に個別施策の実施やその進行管理を行いました。

また、国、他都道府県、県内市町村、消費者団体等との連携を図るとともに、埼玉県消費生活審議会を計画推進に当たっての第三者機関としました。

埼玉県消費生活審議会は、公平中立の立場からこの計画に基づき実施した施策の進捗状況や実績について確認、評価の上、意見を表明します。県はこれを尊重するとともに、広く消費者である県民に対しても施策の進捗状況等を公表し、必要に応じて施策の見直し等を行いました。



# 施策展開の方向

## 1 基本的視点

### (1) 消費者の権利尊重

- ア 商品又は役務により生命、身体又は財産が侵されない権利
- イ 商品又は役務について、適正な表示等に基づいて選択をする権利
- ウ 商品又は役務の取引について、不当な方法から保護され、及び不当な条件を強制されない権利
- エ 商品若しくは役務又はこれらの取引行為により不当に受けた被害から速やかに救済される権利
- オ 消費生活を営む上で必要な情報が速やかに提供される権利
- カ 消費者の意見が県の施策及び事業者の事業活動に適切に反映される権利
- キ 消費生活に関する学習の機会が提供される権利

### (2) 消費者の自立支援

- ア 実践的な能力の育成
- イ 「消費者市民社会」の形成への参画に対する支援
- ウ 生涯の各段階に応じた体系的な教育
- エ 消費生活に関する学習の機会が提供される権利

### (3) 高度情報通信社会の進展への対応

### (4) 環境への配慮

## 2 消費者を取り巻く環境の変化や本県の特徴を踏まえた視点

### (1) 社会的な意識の変化への対応

- 消費者市民社会の形成に向けた変化
- 企業等の「消費者志向経営」に対する関心の高まり

### (2) 超高齢社会への対応

(3) 本県の特徴の考慮

---

(4) 連携及び共助の促進

---

(5) 地域性への配慮

---

## 2 計画目標

「全ての県民が安心して豊かな消費生活を営むことができる社会の実現」

## 3 基本指標

「1年以内に消費者被害の経験がある、または嫌な思いをしたと回答した県民の割合」

現 状 (H27)	目 標 (H33)
15.2%	14.0%
(1,000人当たり152人)	(1,000人当たり140人)

「基本指標の進捗状況」

H27実績	H28実績	H29実績	H33目標
15.2%	8.9%	16.6%	14.0%

# 総合的な取組 実績及び評価

## 〔総合的な取組〕

- 1 消費者教育の充実・強化
- 2 問題解決体制の整備
- 3 徹底した事業者指導の強化
- 4 高齢者等の被害防止





# 施 策 体 系 表

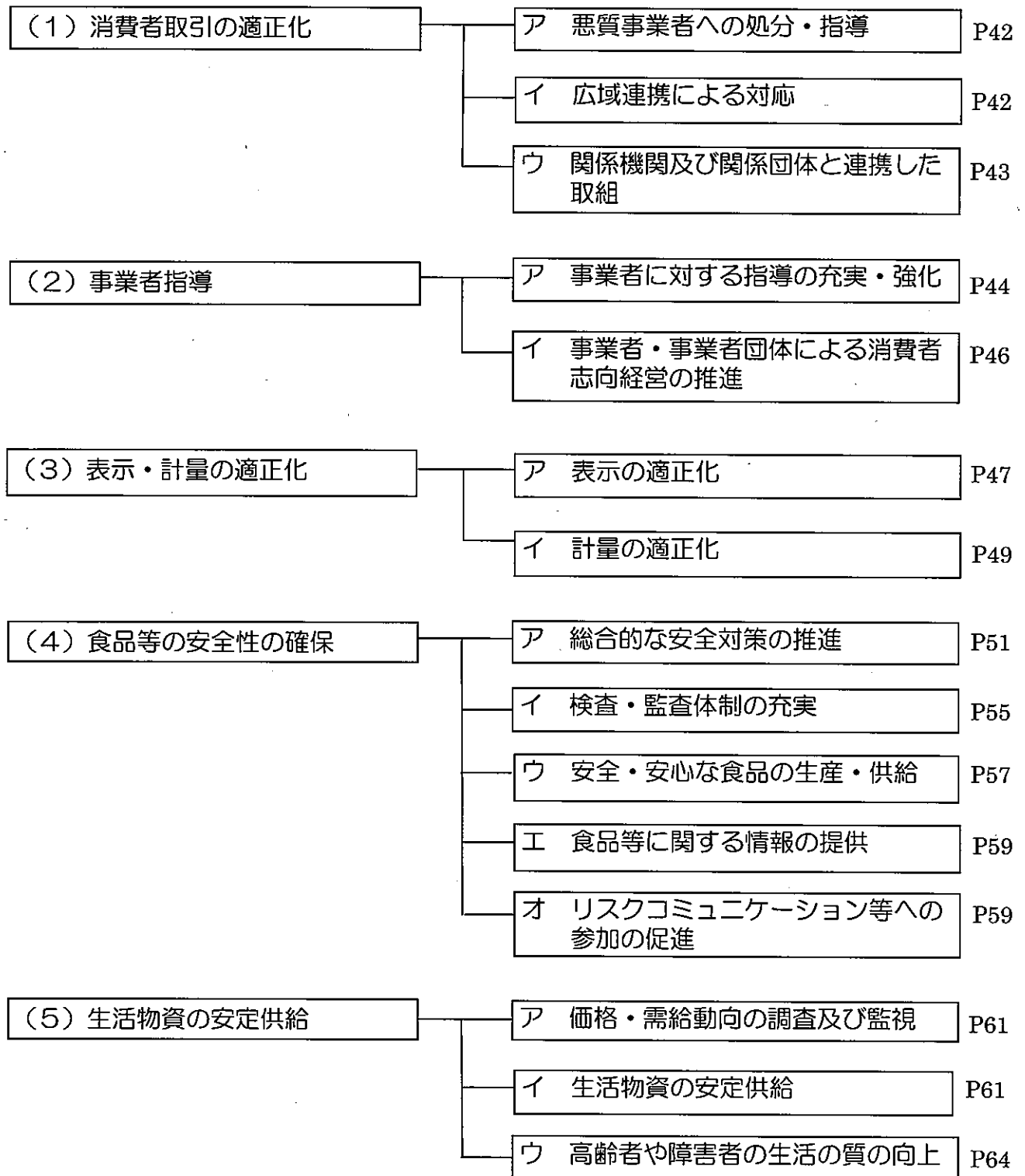
## 施策の柱1 消費者教育の充実・強化

(1) 学校における消費者教育の推進	ア	「消費者教育連携会議」と「消費者教育研究協議会」の開催	P11
	イ	学習指導要領に基づく消費者教育の推進	P11
	ウ	教職員に対する支援、情報提供	P12
	エ	研究校（モデル事業）における推進	P14
	オ	大学等における消費者教育の支援	P14
(2) 地域における消費者教育の推進	ア	県消費生活支援センターの消費者教育の拠点機能の強化	P15
	イ	情報提供の機会拡充と消費者教育の取組の「見える化」	P15
	ウ	家庭における消費者教育や自主学習の支援	P16
	エ	高齢者等に対する消費者教育	P17
	オ	地域の担い手（人材）の育成	P18
(3) 関係機関・団体、関係教育分野との連携	ア	消費者教育コーディネータの育成	P21
	イ	環境教育	P21
	ウ	食育	P23
	エ	金融・金銭教育	P24
	オ	法教育	P25
	カ	情報モラル教育	P25

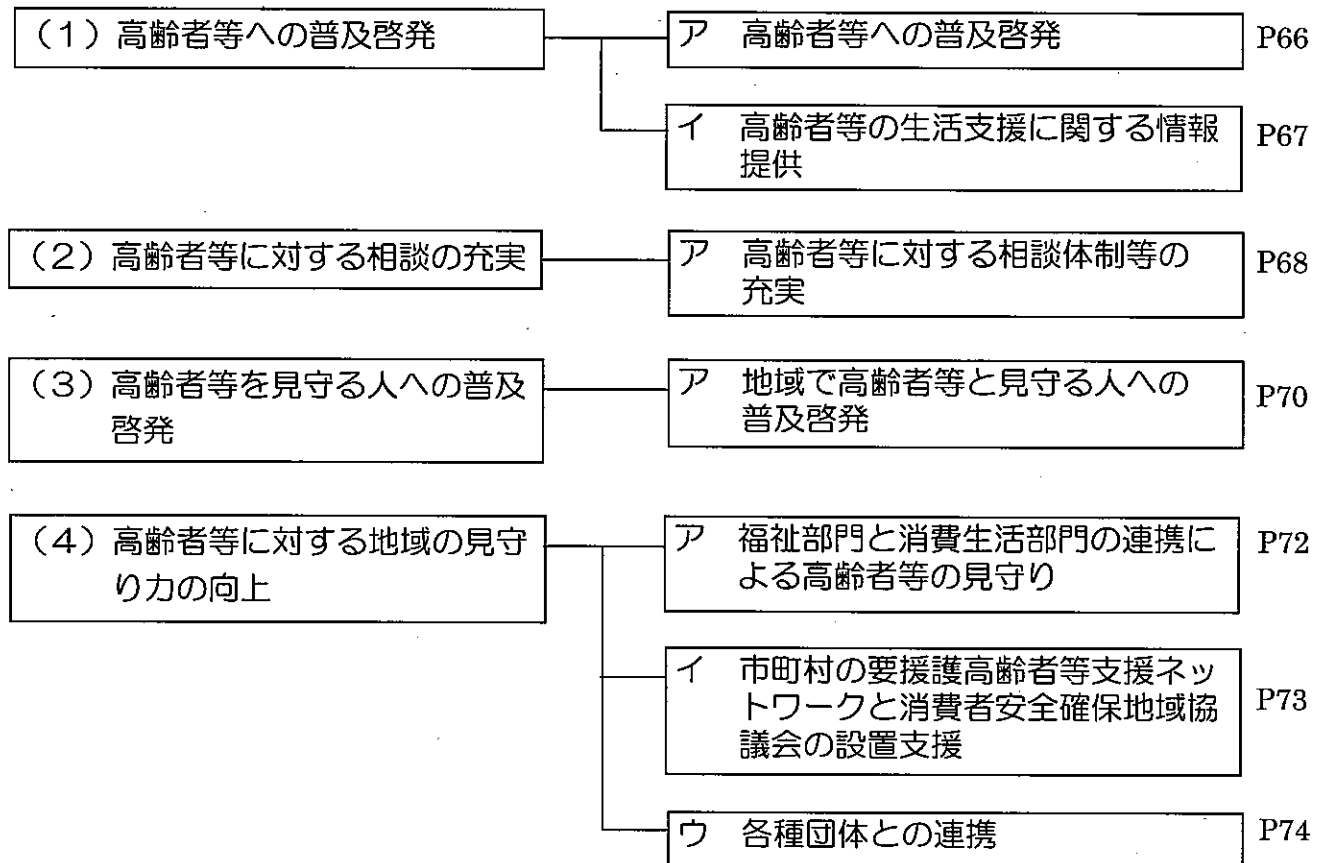
## 施策の柱2 問題解決体制の整備

(1) 消費者相談体制の充実	ア 相談・苦情処理体制の充実	P27
	イ 市町村の相談・苦情処理体制の充実	P32
	ウ 外国人に対する相談体制の整備	P33
	エ 多重債務対策	P33
	オ 住まいに関する相談	P34
(2) 紛争の適切な解決	ア 裁判外紛争解決の推進	P35
	イ 他の裁判外紛争解決機関との連携	P35
	ウ 適格消費者団体と連携した取組	P36
(3) 消費者事故への迅速な対応	ア 危害・危険・事故情報の収集、調査及び発信	P37
	イ 商品テストの実施	P37
	ウ 試験検査機関等との連携強化	P38
(4) 消費者の組織活動の促進	ア 消費者の自主的活動の促進	P39
	イ 消費団体の交流・連携の促進	P39
	ウ NPO・ボランティアに対する活動促進・情報提供	P39
(5) 消費者意見の反映	ア 消費者の意見の県政への反映	P41
	イ 消費者と事業者等の交流促進	P41

施策の柱3 徹底した事業者指導の強化



施策の柱4 高齢者等の被害防止



# 1 消費者教育の充実・強化

## (1) 学校における消費者教育の推進

### ア 「消費者教育連携会議」と「消費者教育研究協議会」の開催

「消費者教育連携会議」及び「消費者教育研究協議会」を開催して、学校教育関係者等との連携を図り、学校における消費者教育の実践を支援します。

#### ○ 「消費者教育連携会議」の開催

担当課所：消費生活支援センター

項目	H29実績
開催回数	2回

#### 〈 評価 〉

消費者教育の普及啓発の課題及び効果的な広報等について、意見交換を実施した。

#### ○ 「消費者教育研究協議会」の開催

担当課所：消費生活支援センター

項目	H29実績
開催回数	1回

#### 〈 評価 〉

今後、学校現場への波及効果を拡大するためには、学校教育関係者の参加を増やす必要がある。

### イ 学習指導要領に基づく消費者教育の推進

小・中・高等学校の各学年・教科等における、子供の発達段階や特性に応じた消費者教育の推進を図ります。

#### ○ 学校の授業等での実践・指導

担当課所：義務教育指導課

市町村教育委員会指導事務主管課長等連絡協議会の技術・家庭科分科会において、消費者教育の体系に基づいた消費者教育の事例等の情報提供や情報交換を行った。

また、小・中学校における消費者教育の現状を把握し、消費者教育の充実のための方策を協議した。

〈 評 価 〉

市町村教育委員会指導事務主管課長等連絡協議会において、教育事務所とも連携し、市町村教育委員会に学校における消費者教育の充実を働きかけた。

今後、研修機会の確保や外部講師の活用について、引き続き市町村教育委員会に働きかける必要がある。

担当課所：高校教育指導課

高等学校の公民科、家庭科、商業科の授業において、消費者問題や消費者の権利と責任などについて理解させるとともに、現代の消費生活の課題について認識させ、消費者教育を推進した。

項目	H29実績
高等学校における消費者教育の推進校数	139校

〈 評 価 〉

各教科で授業内容を共有し、重複部分を少なくしたり、発展的な内容を加えたりするなど、連携しながら消費者教育の推進を図った。

平成30年6月に民法が改正され、平成34年から施行される成年年齢引き下げに伴う対応が必要である。

ウ 教職員に対する支援、情報提供

学校の教職員を対象に、消費者教育の内容や教育手法について学ぶ研修を実施します。また、学校の教科等での取組・実践の向上を図るため、啓発情報、指導用資料（教育実践情報）、教材の提供や講師の派遣・支援を行います。

○ 教職員等消費者教育セミナーの開催

担当課所：消費生活支援センター

項目	H29実績
開催回数	15回

〈 評 価 〉

会議等を通じて教育局との連携を継続的に図り、教育局の協力のもと実態に即した内容の見直しや効果的な広報を行った。今後、参加者数の増加を目指していく。

○ 消費者教育指導力向上講座の開催

担当課所：高校教育指導課

消費生活支援センターの「教職員等消費者教育セミナー」との共催で実施した。

項目	H29実績
開催回数	1回

参加者：高等学校教員延べ93人

〈 評価 〉

教員の指導力の向上が図られ、学校における消費者教育の推進につながった。  
平成30年6月に民法が改正され、平成34年から施行される成年年齢引下げに伴う対応が必要である。

○ 中学校初任者研修、高等学校初任者研修・5年経験者研修・10年経験者研修での消費者教育講座の開催

担当課所：総合教育センター

項目	H29実績
各研修での開催回数	各1回

(対象)

- ・ 全体：高等学校初任者研修
- ・ 家庭科：中学校、高等学校初任者研修、10年経験者研修
- ・ 地歴公民科：中学校初任者研修、高等学校10年経験者研修、5年経験者研修

〈 評価 〉

各教科の消費者教育に関する授業づくりに向け、実践例を挙げての研修を実施した。また、高等学校10年経験者研修では、外部機関及び教科間（家庭・地歴公民）で連携した研修を実施した。

○ 啓発情報・教材の提供

担当課所：消費生活支援センター

消費生活に関する啓発情報を掲載したリーフレットや金融広報委員会が作成した教材等を提供した。

項目	H29実績
悪質商法被害防止の若者向けリーフレットの作成・配布部数	57,000部

〈 評価 〉

県内各市町村と連携し、若者へリーフレットが配布できるよう体制を整えた。今後、配布先をいかに増やすかが課題である。

## エ 研究校（モデル事業）における推進

小・中・高等学校において、消費者教育に取り組む研究校（モデル事業）を選定し、講師の派遣等による支援・助言を行い、成果を他の市町村や各学校での取組に役立てられるような仕組みを検討します。

担当課所：消費生活課

### ○ 研究校（モデル事業）の検討

項目	H29実績
消費者教育コーディネータ設置 検討ワーキング開催回数	5回

#### 〈 評価 〉

「消費者教育コーディネータ設置検討ワーキング」を5回実施し、コーディネータの役割や設置方法について検討を行った。

成年年齢引下げを見据え、国が策定した「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」に基づいた実践的な消費者教育の実施に向けて、引き続き検討する。

## オ 大学等における消費者教育の支援

大学等の学生が消費者トラブルの被害に遭うことを防止することや、成年年齢引き下げの議論を踏まえ、大学の学生相談担当課やキャリア教育担当部署、大学生協等と協力して、学生（若者）向けの消費者教育の推進を図ります。

担当課所：消費生活支援センター

### ○ 消費生活講座の開催支援

項目	H29実績
若年者向け講座の開催回数	44回

#### 〈 評価 〉

大学等との共催で、受講者のニーズに合ったテーマで消費生活講座を実施した。

平成30年6月に民法が改正され、平成34年から施行される成年年齢引下げに伴う対応が必要である。



## (2) 地域における消費者教育の推進

### ア 県消費生活支援センターの消費者教育の拠点機能の強化

学校や地域で取り組む消費者教育、消費者教育の担い手を支援する機能の充実・強化を図ります。また、参加体験型の学習施設である生活科学センター（彩の国くらしプラザ）を活用し、消費者教育講座による情報提供・学びの場の充実を図ります。

担当課所：消費生活支援センター

#### ○ 生活科学センター（彩の国くらしプラザ）を活用した消費者教育講座の実施

項目	H29実績
生活科学センターの来場者数	158,526人

#### 〈 評価 〉

定期的にイベントを開催するとともに、自立した消費者を育成するための新たなシアター映像コンテンツを導入した。

今後は、消費者教育施設としての一層の機能強化と魅力ある施設としての維持・向上を目指す。

### イ 情報提供の機会拡充と消費者教育の取組の「見える化」

消費生活相談の情報や消費者事故等の注意喚起を、ホームページやメールマガジン、広報誌等の情報媒体を活用して速やかに情報提供を行うとともに、消費者教育の取組の「見える化」の仕組みを検討します。

また、生活科学センター（彩の国くらしプラザ）等で提供する消費生活関連の図書資料や視聴覚教材ライブラリーを整備し、情報提供の充実を図ります。

担当課所：消費生活課、消費生活支援センター

#### ○ 消費生活講座の開催支援等（再掲）

項目	H29実績
消費生活講座開催回数	221回

(内訳) 初級者向け消費者講座 29回、上級者向け消費者講座 27回  
若年者向け講座 44回、中高年向け講座 96回  
教職員向け講座 18回、講演会 7回

#### 〈 評価 〉

市町村や学校、地域包括支援センター、社会福祉協議会等との共催で受講者のニーズに合ったテーマで消費生活講座を実施した。

今後は、講座未実施市町村の解消を図っていく。

- ホームページ、メールマガジン、情報紙の提供
- 「見える化」の仕組みの検討
  - ・ ホームページのアクセス数 23,386回
  - ・ メールマガジンの発信 月2回配信、登録者数 1,518人
  - ・ 情報誌「彩の国くらしレポート」（高齢者及び高齢者見守り担当者等宛て、紙媒体）の発行 年4回、各52,000部
  - ・ 啓発情報「くらしの110番」（市町村宛て、電子媒体） 配信数11回

〈 評 価 〉

対象者に応じた複数の媒体で情報提供を行った。

また、市町村へ消費者啓発の参考情報を提供し、情報共有を図り、県民への効果的な広報を行った。

○ 啓発資料の作成・配布

消費生活に関する情報提供を行うため、啓発用リーフレット等の作成・配布をします。

項目	H29実績
啓発資料（一般向け） の作成・配布部数	14,978部

〈 評 価 〉

地域包括支援センターや社会福祉協議会と連携して、啓発資料の配布を行った。

今後は、啓発資料を活用する機会を増やし、対象に応じた適切な啓発資料の作成に取り組む。

ウ 家庭における消費者教育や自主学習の支援

家庭でできるトラブル対策や事故予防を促すため、家庭での消費者教育や自主学習に役立つ情報及び製品安全事故情報を迅速に提供します。

担当課所：消費生活支援センター

○ ホームページ、メールマガジン、情報紙等の提供（再掲）

- ・ ホームページのアクセス数 23,386回
- ・ メールマガジンの発信 月2回配信、登録者数 1,518人
- ・ 情報誌「彩の国くらしレポート」（高齢者及び高齢者見守り担当者等宛て、紙媒体）の発行 年4回、各52,000部
- ・ 啓発情報「くらしの110番」（市町村宛て、電子媒体） 配信数11回

（情報の内容）

多発相談事例とその対処方法、商品事故防止関連（最新の製品事故や正しい使用方法等）、消費生活講座や講演会の開催 他

## 〈 評 価 〉

市町村にも消費者啓発参考情報を提供することにより、市町村との情報共有や県民への効果的な情報提供を行った。

## エ 高齢者等に対する消費者教育

高齢者の学習の場である生きがい大学、公民館、自治会等において、消費生活講座の開催の充実を図ります。

また、県や市町村の職員、消費生活相談員が自治会等に出向いて消費生活に関する知識を習得するための啓発講座を積極的に行います。市町村における消費生活相談窓口と要援護高齢者等支援ネットワーク等との連携を促進するための支援を行います。

担当課所：消費生活課、消費生活支援センター

- 生きがい大学、公民館、自治会等における消費生活講座の支援
- 消費生活講座の開催支援等（再掲）

項目	H 2 9 実績
県政出前講座開催回数	1 回
県政出前講座受講者数	6 0 人
消費生活講座 (中高年向け) 開催回数	9 6 回

## 〈 評 価 〉

市町村や学校、地域包括支援センター、社会福祉協議会等との共催で受講者のニーズに合ったテーマで消費生活講座を実施した。

今後は、講座未実施市町村の解消を図っていく。

- ホームページ、メールマガジン、情報紙の提供（再掲）
  - ・ ホームページのアクセス数 23,386回
  - ・ メールマガジンの発信 月2回配信、登録者数 1,518人
  - ・ 情報誌「彩の国暮らしレポート」（高齢者及び高齢者見守り担当者等宛て、紙媒体）の発行 年4回、各52,000部
  - ・ 啓発情報「くらしの110番」（市町村宛て、電子媒体） 配信数11回  
(情報の内容)

多発相談事例とその対処方法、商品事故防止関連（最新の製品事故や正しい使用方法等）、消費生活講座や講演会の開催 他

○ 啓発資料の作成・配布（再掲）

項目	H29実績
啓発資料（一般向け） の作成・配布部数	14,978部

〈 評価 〉

高齢者等に対し、最近の悪質商法の手口や消費生活相談状況等の情報提供を行った。

○ 要援護高齢者等支援ネットワークとの連携

○ 民生委員等向けの講座・研修

項目	H29実績
高齢者の消費者被害防止 フォーラム開催回数	4回

〈 評価 〉

高齢者の見守り活動を実施している者に対し、消費者被害の具体的な事例や救済方法などの情報提供を行うとともに、参加者相互に情報交換を行った。

今後は消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」の設置推進を図る。

オ 地域の担い手（人材）の育成

(ア) 地域の見守り活動や啓発活動を担うボランティアである「消費者被害防止サポーター」、消費生活に関する自主学習や啓発活動を行う県内の消費者団体・NPO等の活動支援、事業者と消費者との交流・情報交換の場の充実を図ります。

また、高齢者等を見守る人向けの研修講座を実施し、啓発活動への活用を促進します。

担当課所：消費生活課

○ 「消費者被害防止サポーター」、消費者団体、NPOによる取組支援

項目	H29実績
消費者被害防止サポーター登録数	延べ595人

- ・ 養成講座の開催 18会場（東松山市、上尾市、朝霞市他）
- ・ フォローアップ研修の開催
  - 地区別研修会 12会場、154名参加
  - 全体研修会 2会場、40名参加
- ・ 活動の場づくり
  - 地区別交流会 12会場、153名参加
  - 全体交流会 1会場、42名参加

〈 評 価 〉

サポーター登録人数の増加により、地域の見守り活動の促進に寄与した。

○ 事業者と消費者の交流・情報交換

県内の消費者団体、NPO等の活動を支援するとともに、事業者と消費者との交流・情報交換の場の充実を図った。

項目	H29実績
消費者大会の実施回数	1回

〈 評 価 〉

消費者大会の開催に対する支援を行い、消費者団体の交流・連携の促進に寄与した。

- (イ) 消費者としての県民が、生産から食卓まで、食の安全性について総合的な理解を深めるための学習機会を提供します。リスクコミュニケーター研修会の開催や開催支援を行います。

担当課所：食品安全課

○ 食の安全・安心人材育成

教育・保育の現場で食品安全に携わる人、今後、携わる可能性の高い人などを対象に、食の安全に関する意見交換や体験を通じて学ぶ機会を設け、食の安全とリスクを判断できる消費者教育に役立つ人材を育成した。

・ 食の安心サロン

項目	H29実績
実施回数	25回

主なテーマ「食中毒予防」「食品添加物」「手洗いのポイント」等

・ 食の安全体験教室

項目	H29実績
実施回数	12回

主なテーマ「手洗い効果や二次汚染状況の確認」

「人工甘味料や香料・着色料から考える食品添加物」等

・ リスクコミュニケーター研修

項目	H29実績
実施回数	4回

「リスクコミュニケーションについて」、「調理学について」、「遺伝子組換え食品について」及び「情報発信について」をテーマに実施

〈 評 価 〉

食の安全に関する多くの問題のうち、時宜にかなったテーマを取り上げることにより、正しい知識の普及と不安感の払しょくを図った。

○ 食の安心通信員の養成

- ・ ゼロから学ぶ食品安全セミナー

項目	H 2 9 実績
開催回数	3 回

内容「食品の安全性をどう考えるか」「家庭でできる食中毒予防」

- ・ コバトン食の安心通信員研修

項目	H 2 9 実績
開催回数	1 回

内容「食品添加物」

- ・ 県政出前講座

項目	H 2 9 実績
開催回数	3 4 回

内容「食の安全・安心確保」等

〈 評 価 〉

県民が食の安全・安心について正しい知識を身に付ける学習機会として、様々な研修講座を開催した。

また、食に関する正しい情報、食の大切さ等を口コミで伝える「コバトン食の安心通信員」について、食品の安全性に関する知識及び情報発信力の向上を図るため、研修を開催した。

### (3) 関係機関・団体、関係教育分野との連携

#### ア 消費者教育コーディネータの育成

学校・教員からの授業協力の依頼を調整したり、地域の啓発講座等に専門家・講師を派遣したり、関係機関・団体との連携、橋渡しをする人材の育成を検討します。

担当課所：消費生活課

##### ○ 講座・イベントの調整等

項目	H29実績
消費者教育コーディネータ設置 検討ワーキング開催回数（再掲）	5回

##### 〈 評価 〉

消費者教育コーディネータ設置検討ワーキングを5回実施し、コーディネータの役割や設置方法について検討を行った。

成年年齢引下げを見据え、国が策定した「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」に基づいた実践的な消費者教育の実施に向けて、引き続き検討する。

#### イ 環境教育

環境に配慮した消費生活を送ることができる消費者の育成のため、環境教育の取組について情報交換を行う環境教育研究協議会を地区別に開催します。また、環境アドバイザー等の派遣を通して学校や地域における環境教育、環境学習活動の充実を図ります。

担当課所：義務教育指導課

##### ○ 環境教育研究協議会の開催

項目	H29実績
開催回数	4回

##### 〈 評価 〉

関係機関からの情報提供とともに参加者相互の情報交換を行い、各学校における環境教育の充実を図った。

今後は、研究協議会の内容を各学校へ周知し、伝達の徹底を図る必要がある。

担当課所：環境政策課

##### ○ 環境アドバイザー、環境教育アシスタント、環境学習応援隊の派遣

項目	H29実績
環境アドバイザー、環境教育アシスタント、環境学習応援隊の派遣回数	279回

(内訳)

・環境アドバイザーの派遣

市民団体等が主催する学習会や講演会に環境アドバイザーを派遣。

派遣回数 178件、延べ受講者数 13,327人

・環境教育アシスタントの派遣

小・中学校やこどもエコクラブ等の子供達を中心となつて行う環境保全活動を支援するため、環境教育アシスタントを派遣。

派遣回数 82件、延べ受講者数 4,938人

・環境学習応援隊の派遣

環境保全のノウハウや環境学習プログラムを提供する企業等を「環境学習応援隊」として学校に派遣。

派遣回数 19件、延べ受講者数 2,814人

〈 評価 〉

平成29年度実績は目標値(265件)を上回っているため、今後も適切な制度周知を図っていく。

○ こどもエコクラブの活動支援、こどもエコフェスティバルの開催

・ こどもエコクラブ活動への助成

こどもたちの環境学習を支援するため、活動費の一部を助成した。

項目	H29実績
補助団体数	46団体

・ こどもエコフェスティバルの開催

活動発表の場を提供するため、こどもエコフェスティバルを開催した。

項目	H29実績
来場者数	1,300人

・ こどもエコクラブ交流事業の実施

活動の輪を広げるため、こどもエコクラブ交流会を開催した。

項目	H29実績
参加者数	14人

〈 評価 〉

こどもエコクラブ活動費の申請団体は概ね40件前後で推移しており、平成29年度は目標を上回ったが、今後は新規の申請団体の開拓のため制度案内などが課題である。

こどもエコフェスティバルの開催は定着してきているが、新規事業の交流事業は、参加者数が伸び悩んだ。ニーズに沿った企画及び幅広い広報が課題である。



○ 彩の国埼玉環境大賞の実施

募集の広報を行い、応募数は48件だった。

表彰数 26件（大賞1件、特別功労賞1件、優秀賞9件、奨励賞15件）

〈 評 価 〉

募集に関し、積極的な広報の実施により応募数を確保した。

受賞団体の活動を紹介するリーフレット配布やテレビ放映により、県民への啓発を図った。

ウ 食育

学校等で若い世代を対象に食の安全体験教室を実施し、食の安全に関する知識の普及を図ります。また、子育て世帯を対象に、食の安全に関する知識を習得するための親子講座を開催し、情報提供を充実します。

○ 食の安全体験教室、食の安心サロンの開催

担当課所：食品安全課

項目	H29実績
食の安全体験教室開催回数	12回

主なテーマ「手洗い効果や二次汚染状況の確認」等

項目	H29実績
食の安心サロン開催回数	25回

主なテーマ「食中毒予防」「食品添加物」「手洗いのポイント」等

〈 評 価 〉

講座の開催により、食の安全・安心について理解を深めることができた。

○ 食生活改善推進員、食育推進ボランティア

県民の健康づくりに寄与する食生活改善推進員が地域の食生活改善に関心がある人を対象に、食を基本とした健康づくりの知識を向上させるための講習会を実施し、県民の健康づくりに関する啓発を図った。

担当課所：健康長寿課

項目	H29実績
講習会及び埼玉県コバトン健康メニュー献立調理実習の開催回数	20回

〈 評 価 〉

食生活の改善に取り組む地域のリーダーを対象に、食を基本とした健康づくりの知識を向上させるための講習会を実施するとともに、埼玉県コバトン健康メニューの県内普及を図っている。

エ 金融・金銭教育

学校における金融・金銭教育の効果的な方法の研究を図ることを目的に、金融広報委員会が研究校を指定して実践研究を支援します。また、子供から大人までの幅広い年齢の方を対象に、お金の使い方や金融経済に関する知識等を学ぶ講座の開催やアドバイザー講師の派遣を行い、学習の機会を充実させます。

担当課所：消費生活支援センター

○ 金融・金銭教育研究校の委嘱

項目	H29実績
委嘱学校数	1校

〈 評 価 〉

研究校を委嘱し、金融・金銭教育の実践研究を支援することができた。

学習指導要領の改訂により授業時間の確保が難しく、教育委員会から委嘱学校の推薦が難しくなっている。

○ マネー講座（子供・大人）の開催

項目	H29実績
開催回数	5回

〈 評 価 〉

講座を開催し、お金や金融経済について知識を深めることができた。

冬期の開催は高学年の参加が難しくなるため、時期・内容・対象者等の検討が必要である。

○ 金融広報アドバイザーの派遣

項目	H29実績
派遣回数	30回

〈 評 価 〉

県内の市町村や公民館、学校等と連携した講座を実施した。

今後は、派遣先の増加が課題である。

## オ 法教育

弁護士会や司法書士会の協力により、弁護士や司法書士が学校に出向いて様々な社会問題についての紛争解決を考えたり、契約（ルール）の基本について理解を深める講座の充実を図ります。

担当課所：消費生活課

### ○ 学校での法教育講座（高校出前講座）の開催支援

項目	H29実績
弁護士会等との連携	6回

（内訳） 弁護士会との打合せ 1回

弁護士、司法書士を講師とした講座の実施 5回

#### 〈 評価 〉

消費者教育や法教育について、県と弁護士会等と意見交換を行うとともに、県事業の講師派遣を依頼した。

今後は、県が行政、弁護士及び司法書士等と消費者教育に関する最新情報を共有する必要がある。

## カ 情報モラル教育

子供たちが携帯電話やインターネットを安心して使えるように、子供や保護者向けの啓発講座を開催し、学校、家庭（保護者）、事業者等が協力してネット問題の対策について学ぶ機会の充実を図ります。

### ○ ネットアドバイザーの派遣・親子講座等の実施

担当課所：青少年課

ネットアドバイザーを県内小・中学校、幼・保、青少年の健全育成に携わる地域団体等に派遣し、スマートフォンや携帯電話、ゲーム機等インターネットの危険性や保護者の役割について啓発する「子供安全見守り講座」を開催した。

項目	H29実績
子供安全見守り講座の開催回数	382回

#### 〈 評価 〉

子供安全見守り講座を実施し、子供や保護者、青少年の健全育成に携わる地域団体等の方々が、ネットの適正利用を理解する機会の充実を図っている。

○ 学校教育におけるネット問題対策の推進

子供たちがネットトラブルの防止に主体的に取り組む仕組みを構築するとともに、健全なインターネットの使用方法について協議し、各学校や関係機関に積極的に情報発信を行った。

担当課所：生徒指導課

項目	H29実績
保護者向け講演会 開催回数	8回

〈 評 価 〉

サイト監視からの情報を各県立学校に提供し、生徒の個人情報の取扱い等の指導につなげている。

今後は、生徒自身によるルールづくり活動を効果的に広めていく。

## 2 問題解決体制の整備

### (1) 消費者相談体制の充実

#### ア 相談・苦情処理体制の充実

(ア) 消費者問題の複雑化・多様化・グローバル化の進行に対応して消費者の権利及び利益の確保を図るため、消費者からの苦情に対して助言やあっせん等を行います。

また、新たな問題があり解決困難な事案や広域的に対応が必要な事案については、県が中心となって対応します。あわせて、相談担当職員及び消費生活相談員の資質向上のための研修を実施します。

担当課所：消費生活支援センター

#### ○ 消費生活支援センターにおける相談

消費生活支援センターに消費生活相談員21人及び主任消費生活相談員8人を配置し、消費者からの相談・苦情に対して助言やあっせん等を行った。

項目	H29実績
相談苦情処理件数	14,410件

#### ○ 消費者苦情処理問題解決プロジェクトチームによる取組

高度で解決困難な案件や広域案件について、主任消費生活相談員、相談担当職員及びアドバイザー弁護士で構成される「問題解決プロジェクトチーム」の活用により対応した。

#### ○ 職員、相談員の資質向上を目指した研修

(職員、相談員研修の開催)

- ・消費者契約に関する基礎法令事例研究会（毎月1回、全12回）
- ・新規採用消費生活相談員研修（4月）
- ・新任消費者行政担当職員研修（5月）
- ・消費者行政担当職員・消費生活相談員研修（7月、11月）
- ・法令研修会（2月）

(他機関主催研修への派遣)

- ・国民生活センターの消費生活相談員研修への派遣（29人）

#### 〈 評価 〉

消費生活相談員の配置や問題解決プロジェクトチームの設置により、高度に専門的知見が必要な案件を含め、相談事案の円滑な解決が図れた。

また、職員・相談員研修の開催等により、複雑・多様化する相談事案に適切に対応できる専門性の習得が図られた。

(イ) 国と都道府県及び市町村を結ぶオンライン・ネットワークシステム（P I O-N E T）により、全国の消費生活相談情報を収集・共有・分析し、速やかな消費生活相談・消費者教育・消費者啓発・事業者指導への反映を図ります。

担当課所：消費生活支援センター

○ 全国の消費生活情報ネットワーク・システム（P I O-N E T）による相談情報の収集・提供

項目	H 2 9 実績
相談情報の入力件数	50,426 件

○ 消費生活相談情報の活用

（市町村への運用支援）

- ・相談カード入力等の市町村支援 県内全市町村
- ・職員・相談員の資質向上のための研修の実施
- ・新規採用消費生活相談員研修 1 回、新任消費者行政担当職員研修 1 回
- ・市町村相談員の個別受け入れ研修 随時

〈 評 価 〉

市町村の相談窓口に対し、相談情報の迅速な入力及び決済処理を促すことにより、相談情報の集計・分析を通じた消費者被害の未然防止及び被害回復を図った。

(ウ) 商品（製品）やサービスの使用等により生じた危害・危険について、迅速に情報収集や必要な調査を行うとともに、被害の拡大を防ぐため、速やかに県民に情報提供します。

また、商品に対する相談や苦情を適切に処理するに当たり、商品テストを実施するとともに、その結果を公表します。さらに、欠陥商品による危害の原因究明を行うため、国の各試験検査機関や民間機関等との緊密な連携を図ります。

担当課所：消費生活課、消費生活支援センター

○ 消費者事故情報の収集、報告及び情報提供

項目	H 2 9 実績
彩の国くらしレポート、ホームページ等での情報発信件数	10 件

- ・消費者庁に通知した重大事故情報等の件数 94 件  
うち、消費者庁が発表した重大事故等の件数 5 件

○ 商品（製品）テストの実施

- ・技術回答※の実施件数 282 件  
※県及び市町村相談員等に対する技術的な説明・資料提供・対応の助言
- ・商品事故等の原因究明のための商品テストの実施件数 24 件

〈 評 価 〉

消費者からの相談の解決及び商品被害の拡大防止を推進し、消費者事故情報を関係機関に集約することにより、原因究明を促進した。

○ 試験検査機関等との連携強化

- ・ 独立行政法人製品評価技術基盤機構（NITE）、独立行政法人国民生活センター又は民間の試験機関等と連携した商品テストの実施件数 14件
- ・ 独立行政法人製品評価技術基盤機構（NITE）に通知した消費生活用製品事故の件数 11件

〈 評 価 〉

独立行政法人製品評価技術基盤機構（NITE）、独立行政法人国民生活センター又は民間の試験機関と連携して商品に係る相談・苦情の原因究明を推進した。

(エ) 県民相談、薬事相談、建設工事紛争相談、宅地建物取引相談、住宅相談等の連携による相談体制の充実及び強化を図ります。

○ 県民相談、薬事相談、建設工事紛争相談、宅地建物取引相談、住宅相談等の実施

- ・ 県民相談 担当課所：広聴広報課  
県行政や日常生活の上で生じた民事・家庭問題等に対する県民相談を実施した。

項目	H29実績
相談件数	6,572件

〈 評 価 〉

県民からの相談に的確に対応し、相談者の問題解決につながるよう努めた。

- ・ 薬事相談 担当課所：薬務課  
県民から医薬品等に関する相談に応じるとともに、各種講習会で薬の正しい知識について啓発することにより、医薬品等による健康被害を未然に防止する。

項目	H29実績
相談件数	1,576件

〈 評 価 〉

県民からの相談に迅速に対応した。また、相談内容は薬に限らず医療や保険、健康食品など幅広いため、必要に応じて医療整備課（医療安全相談）や保健所（薬事担当）と連携して対応した。

- ・ 建設工事紛争相談

担当課所：建設管理課

項目	H 2 9 実績
相談件数	467 件

〈 評 価 〉

建設工事請負契約に関する当事者間のトラブルについて相談を受け、解決に向けての適切な指導や助言を行った。

- ・ 宅地建物取引相談

担当課所：建築安全課

苦情相談等に対しては、電話及び窓口で対応するとともに、宅地建物取引業者に対して指導、監督を行った。また、業界団体と不動産トラブル未然防止のための検討会議を開催した。

項目	H 2 9 実績
検討会議の開催回数	4 回

苦情相談等：電話 5,274件、窓口 388件、弁護士相談 33件  
業者に対する指導・監督：文書勧告 28件、監督処分 5件、検討会議 4回

〈 評 価 〉

苦情相談等に対しては弁護士相談などを活用して解決を図り、宅建業者に対する指導・監督は必要に応じて速やかに実施した。

担当課所：住宅課

- ・ 住宅相談業務

県民が抱える住宅に関する諸問題の解決に役立てるため、埼玉県住宅供給公社に相談業務を委託し、大宮駅コンコース内「住まい相談プラザ」において、住宅全般に関する相談を無料で行った。

項目	H 2 9 実績
住宅全般相談件数	8,399 件

〈 評 価 〉

公営住宅や民間賃貸住宅の入居相談、住宅の売買や賃貸の契約に関する法律相談、住宅建設・改修に関する技術的な相談などに迅速に対応した。

- ・ 住宅リフォーム相談

高齢者や子育て世帯などのニーズに配慮した住宅リフォームを促進するため、大宮駅コンコース内「住まい相談プラザ」において、住宅リフォーム専用相談窓口を設け、専門相談員による相談を行った。また、リフォーム業者等の専門家を対象とする講習会を実施した。



項目	H29実績
住宅リフォーム相談 窓口の開催日数	24件

住宅リフォーム専門相談窓口の設置  
 相談員派遣件数 24回、相談件数 66件  
 優良リフォーム業者育成講習会の開催  
 実施回数 1回、参加者数 44人

〈 評価 〉

県と民間企業とが共同で活動している「埼玉県住まいづくり協議会」と連携し、リフォームに関する相談体制の充実強化と優良リフォームの育成を図った。

(オ) 県内の医療機関（病院・診療所・歯科医師診療所・助産所）及び薬局等の情報提供の充実を図ります。

○ 医療機関・薬局情報の提供

担当課所：医療整備課

項目	H29実績
医療機能情報提供システムへの アクセス数（トップページ）	583,440件

- 医療情報の更新  
各医療機関から、年1回の定期報告及び随時報告により情報を収集した。

〈 評価 〉

県内各医療機関からインターネットを通じて（一部郵送報告もあり）医療機能情報の提供を受け、システムの情報の更新を行い、更新後の情報は多くの県民に閲覧された。

担当課所：薬務課

- 薬局情報の提供  
県民に対し、薬局の医療機能情報をインターネット上で公表した。  
また、新規薬局の登録及び登録済薬局の医療機能情報の更新を随時行った。  
医療機能情報登録薬局 98%

〈 評価 〉

オンライン報告で随時、最新の情報を登録又は更新し、他の医療機関とともにホームページで公開した。

○ 「埼玉県病院・救急診療所名簿」の作成

担当課所：医療整備課

項目	H29実績
改訂版名簿の作成	作成済

- ・ 掲載医療機関 病院344件、救急診療所15件
- ・ 発行部数 1,300部（平成29年7月発行）
- ・ 配布先 県・市町村関係課所、関係団体等
- ・ 県政情報センターにて有償頒布、県ホームページに掲載

〈 評価 〉

「病院・救急診療所名簿」の改定版を発行し、県民の医療機関選択等に寄与した。

イ 市町村の相談・苦情処理体制の充実

県民にとって身近な存在である市町村の相談体制の充実を促進します。

担当課所：消費生活課、消費生活支援センター

○ 担当課長会議の開催

市町村消費者行政担当課長会議の開催（5月、9月）

○ 主任消費生活相談員による助言、情報提供、対応方針の検討等

項目	H29実績
市町村巡回訪問回数	114回

○ 市町村担当職員、相談員を対象にした研修会の実施

項目	H29実績
研修会の開催回数	17回

〈 評価 〉

研修会の開催により、市町村相談員の資質の向上が図られた。

主任消費生活相談員による助言・情報提供及び巡回訪問により、市町村で受けた相談事案の円滑な解決が図られるとともに、市町村相談員の育成が図られた。

## ウ 外国人に対する相談体制の整備

言葉や習慣の違い、情報不足等により、日常生活で不便を感じ支障を来している外国人が安心して安全に生活できるよう、相談体制の充実を図ります。

担当課所：国際課

- 外国人総合相談センター埼玉での多言語による総合的な相談・情報提供の充実  
センターでは、電話での一般生活相談に加え、入管・労働・法律相談について専門家による対面相談を行った。

項目	H29実績
外国人総合相談センター 埼玉での相談件数	5,312件

- 県・市町村・NGOの外国人相談員等を対象にした研修会

項目	H29実績
研修会の開催回数	3回

### 〈 評価 〉

市町村やNGOで外国人の相談に携わっている人向けの研修会で、団体同士の情報交換を行い、専門家にも参加してもらうことで、情報共有や相互交流を図った。今後は、センターの認知度の向上を目指す。

## エ 多重債務対策

多重債務対策協議会の活動等を通じ、総合的な多重債務者への支援を行います。

担当課所：消費生活課

- 埼玉県多重債務対策協議会の活動を通じた啓発・相談事業の実施

項目	H29実績
開催回数	9回

- ・ 「多重債務者相談強化キャンペーン」における無料相談会の開催  
会場数 県内12か所、相談件数 17件

### 〈 評価 〉

多重債務対策に係る関係機関との情報交換及び連絡調整を行った。

## オ 住まいに関する相談

県民が安心して住宅リフォームができる環境を整備し、住宅の品質確保の促進と情報提供を行います。

担当課所：住宅課

### ○ 市町村リフォーム工事相談窓口の充実に向けた支援

項目	H29実績
相談窓口担当者研修会の開催回数	1回

参加者数 43人

### ○ 県民が安心して適切なリフォームができる環境の整備

- ・ 県民向けリフォームセミナー、相談会の開催  
実施回数 1回、参加者 9組、計20名
- ・ 「安心リフォームの手引き」の配布  
作成部数 3,000部  
配布先 市町村、県地域機関、関係機関等

### 〈 評価 〉

「安心リフォームの手引き」を埼玉県住まいづくり協議会（リフォーム推進委員会）定期講習会などで配布するとともに、県民向けリフォームセミナー・相談会を開催し、関係機関や市町村と連携を図りながら、消費者が安心して適切なリフォームを実施できる環境整備を行った。

## (2) 紛争の適切な解決

### ア 裁判外紛争解決の推進

相談窓口では解決が困難な苦情や被害が多発している苦情等について、消費生活審議会消費者苦情処理部会のあっせん又は調停の手続きの円滑化を進めるとともに、その運営体制の充実に努めます。

担当課所：消費生活支援センター

#### ○ 消費生活審議会消費者苦情処理部会のあっせん、調停の実施

項目	H29実績
苦情処理部会への付託数	0件

#### 〈 評価 〉

消費生活審議会に付託した案件はなかったが、翌年度の付託に向けて、事案の選定、消費者・事業者との調整を行った。

### イ 他の裁判外紛争解決機関との連携

適正かつ迅速に被害の救済を図るため、裁判外紛争解決を行う関係機関、事業者団体等と情報交換を行い、連携を図ります。

担当課所：消費生活支援センター

#### ○ 弁護士会、司法書士会等の紛争処理機関との連携

項目	H29実績
基礎法令事例研究会及び懇談会の開催回数	13回

- ・ 埼玉弁護士会との取組  
埼玉県弁護士会との共催で基礎法令事例研究会及び懇談会を開催  
事例研究会 月1回、計12回、懇親会 1回  
埼玉弁護士会の投資被害対策弁護団等との相談案件の連携
- ・ 埼玉司法書士会との取組  
多重債務相談等で緊急案件の担当司法書士との連携
- ・ 国民生活センターとの取組  
県単独で処理することが困難な案件について、国民生活センター紛争解決委員会との連携

#### 〈 評価 〉

他の紛争処理機関との連携を図ることで、適切な相談処理につながった。

## ウ 適格消費者団体と連携した取組

消費者被害の拡大防止に取り組む適格消費者団体と情報交換を行い、連携した取組を進めます。

担当課所：消費生活課、消費生活支援センター

### ○ 適格消費者団体との定期協議の開催

項目	H29実績
開催回数	2回

#### 〈 評価 〉

適格消費者団体と県との連絡協議会の開催を通じて、適格消費者団体が行う消費者団体訴訟の取組を支援した。

### ○ 適格消費者団体との随時の情報交換

- ・ 埼玉県適格消費者団体連絡協議会及び団体の総会に出席するとともに、電話やメールによる随時の情報交換を行った。
- ・ 消費者契約法第40条に基づく消費生活相談情報の提供と利用に関する覚書に基づく相談情報の提供はなかった。

### ○ 消費者団体訴訟制度の周知

県ホームページなどを通じて、消費者団体訴訟制度及び適格消費者団体等の周知を図った。

#### 〈 評価 〉

情報交換及び覚書に基づく情報提供が、事業者による不当条項の停止につながり、消費者被害の拡大防止が図られた。

### (3) 消費者事故への迅速な対応

#### ア 危害・危険・事故情報の収集、調査及び発信

商品やサービスの使用等により生じた危害・危険について、迅速に情報収集や必要な調査を行います。また、事故等による被害の拡大を防ぐため、速やかに県民に情報提供します。

担当課所：消費生活課、消費生活支援センター

##### ○ 消費者事故情報の収集、報告及び情報提供

市町村が把握した消費者事故情報が消費者庁及び県に収集されるよう体制を整えた。

項目	H29実績
彩の国暮らしレポート、ホームページ等での情報発信件数	10件

- ・ 消費者庁に通知した重大事故情報等の件数 94件
- ・ 独立行政法人製品評価技術基盤機構（NITE）に通知した消費生活用製品事故の件数 11件

#### 〈 評価 〉

消費者事故情報の迅速な収集と消費者庁への報告、併せて県民への情報提供を推進した。

#### イ 商品テストの実施

商品（製品）の使用等により生じた危害・危険について、原因を調査するため、商品テストを行います。

担当課所：消費生活支援センター

##### ○ 商品（製品）テストの実施（再掲）

項目	H29実績
実施件数	24件

- ・ 技術回答（県又は市町村消費生活相談員等に対する技術的な説明・資料提供・対応の助言）282件
- ・ 商品事故等の原因究明のための商品テストの実施件数24件
- ・ 彩の国暮らしレポート、ホームページ等を通じ商品事故等防止啓発又は商品テスト結果の情報発信を行った

#### 〈 評価 〉

消費者からの相談の解決及び商品被害の拡大防止を推進した。また、商品テストにより原因を調査し、結果について関係機関に情報提供した。

## ウ 試験検査機関等との連携強化

商品（製品）の使用等により生じた危害・危険について、原因を調査するため試験検査機関等との緊密な連携を図ります。

担当課所：消費生活支援センター

### ○ 試験研究機関等との連携強化（再掲）

- ・ 独立行政法人製品評価技術基盤機構（NITE）、独立行政法人国民生活センター、民間の試験機関等と連携した商品テストの実施件数 14件
- ・ 独立行政法人製品評価技術基盤機構（NITE）に通知した消費生活用製品事故の件数 11件
- ・ 彩の国くらしレポート、ホームページ等での商品事故等防止啓発又は商品テスト結果の情報提供件数 10件

### 〈 評価 〉

独立行政法人製品評価技術基盤機構（NITE）、独立行政法人国民生活センター、民間の試験機関と連携して、商品に係る相談・苦情の原因究明を推進した。



#### (4) 消費者の組織活動の促進

##### ア 消費者の自主的活動の促進

自立した消費者を育成するため、消費者団体が消費生活の安定及び向上を図るために行う健全かつ自主的な組織活動を支援します。

担当課所：消費生活課

###### ○ 埼玉県消費生活功労者表彰の実施

多年にわたり、消費者団体等の活動を通じ消費者の利益の擁護及び増進に献身的な活動を続け、その功績が顕著である者を表彰した。

項目	H29実績
表彰者数	20人

###### 〈 評価 〉

各消費者団体等の活動に対し表彰を行うことにより、消費者団体の活動の労に報いた。

##### イ 消費者団体の交流・連携の促進

消費者市民社会の実現に向けて、県内消費者団体の交流や連携を促進します。

担当課所：消費生活課

###### ○ 消費者団体の交流・連携を通じた活動の活性化

項目	H29実績
消費者大会の実施回数	1回

###### 〈 評価 〉

消費者大会の開催支援により、消費者団体の交流や連携を促進した。

##### ウ NPO・ボランティアに対する活動促進・情報提供

県民がNPO活動等に参加しやすいよう、情報提供、相談対応、設立や運営支援、ネットワークづくりなどを進めます。

担当課所：共助社会づくり課

###### ○ NPO法人の設立促進

項目	H29実績
認証を受けたNPO法人数	2,156法人

- ・ 窓口相談延べ件数 1,370件（地域振興センターも含む）

○ 埼玉県NPO情報ステーションの運営

NPO活動を促進するため、情報の収集や発信ができる双方向の情報提供システム「埼玉県NPO情報ステーション」の運営を行った。

項目	H29実績
埼玉県NPO情報ステーションへのアクセス数	92,029件

○ 地域の共助社会づくりの担い手支援

各地域振興センターにおけるNPO・専門家ボランティアなど、地域の担い手を対象としたセミナー等の企画・開催をした。

項目	H29実績
セミナー等開催件数	17件

〈 評価 〉

NPO法人の設立認証等に係る相談に対応したほか、県の事業や共助のイベント、民間の助成金などの情報発信を行い、共助の担い手の支援や地域の協働を促進した。

## (5) 消費者意見の反映

### ア 消費者の意見の県政への反映

消費生活に関する施策に関して消費者の意見が反映されるよう、消費生活審議会を開催します。

また、消費者、生産者、加工・流通業者等の広範な県民で構成する食の安全県民会議を開催します。

#### ○ 消費生活審議会の開催

担当課所：消費生活課

項目	H29実績
開催回数	2回

#### 〈 評価 〉

消費生活基本計画及び消費生活行政の取組について、説明及び意見交換を行った。今後は、消費者教育の推進が課題である。

#### ○ 食の安全県民会議の開催

担当課所：食品安全課

項目	H29実績
全体会議及び現場意見交換会の回数	5回

#### 〈 評価 〉

会議で寄せられた意見・提言を反映し、生産から消費にわたる食の安全・安心の確保に係る施策の総合的な推進を図った。

### イ 消費者と事業者の交流促進

食の安全・安心確保に向けた議論と相互理解の場として、消費者、農業生産者、食品加工・流通業者、学識経験者などで構成する「食の安全県民会議」を開催します。

担当課所：食品安全課

#### ○ 食の安全県民会議の開催（再掲）

項目	H29実績
食の安全県民会議の開催	5回

#### 〈 評価 〉

食の安全・安心確保に向けた議論と相互理解の場として会議を開催した。

### 3 徹底した事業者指導の強化

#### (1) 消費者取引の適正化

##### ア 悪質事業者への処分・指導

「特定商取引に関する法律」を始めとする関係法令を厳正に適用して、不当な取引行為に対する事業者への処分・指導を強化します。

また、事業者に対する処分を行った場合は、ホームページでその内容を公表します。

さらに、処分を受けた事業者が再び悪質な行為を繰り返さないよう、フォローアップを行います。

担当課所：消費生活課

- 不当な取引行為を行っているおそれのある事業者に対する、調査・立入検査の実施と処分・指導

項目	H29実績
法律・条例※に基づく 行政処分件数	6件 (業務停止命令)
	1件 (指示)
法律・条例※に基づく 行政指導件数	48件

※ 特定商取引に関する法律、埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例

#### 〈 評価 〉

不当な取引行為を行っている事業者に対し業務停止命令を行うなど、厳正な処分を実施した。行政処分の件数は全国第2位だった。

##### イ 広域連携による対応

本県だけでは対応が難しい広域的な悪質商法事案について、国や関係する自治体と連絡・協議を行い、処分・指導を進めます。

担当課所：消費生活課

- 国や他都県と連携した合同事業者処分及び指導の実施
  - ・ 五都県悪質事業者対策会議の開催…6回  
埼玉、千葉、東京、神奈川、静岡の五都県
  - ・ 北関東四県悪質事業者対策会議の開催…2回  
埼玉、茨城、栃木、群馬の四県
  - ・ 他都県との同時処分等  
同時処分…1件、合同指導…8件

〈 評 価 〉

本県だけでは対応が難しい広域的に活動する悪質事業者に対し、他都県と連携して同時処分・合同指導を行い、消費者被害の拡大防止を図った。

ウ 関係機関及び関係団体と連携した取組

悪質事業者に厳格に対応するため警察との連携に努めるとともに、市町村等の消費者相談の情報を活用して悪質事業者の処分及び指導に取り組みます。

担当課所：消費生活課

○ 警察、市町村相談窓口等との連携した取組

- ・ 消費生活支援センター相談担当との連絡会議の開催…5回  
(消費生活課・消費生活支援センター)
- ・ 悪質事業者対策連絡会議の開催…2回  
(消費生活課・消費生活支援センター及び県警本部)
- ・ 消費者取引情報連絡会への出席…2回  
(関東経済産業局主催、消費者庁、関東管区警察局、各県警、各都県)
- ・ 防犯連絡会議への出席…4回  
(県消費生活支援センター主催、消費生活課、各市町村、関東財務局、関東経済産業局、県警、各警察署)

〈 評 価 〉

関係機関と連携して悪質事業者に係る情報を共有することにより、処分及び指導を推進し、消費者被害の拡大防止を図った。

## (2) 事業者指導

### ア 事業者に対する指導の充実・強化

(ア) 消費者取引に関係の深い法律（液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律、旅行業法、貸金業法、宅地建物取引業法等）に基づき、関係事業者に対する指導等を行い、適正な事業活動の促進を図ります。

#### ○ 液化石油ガス販売事業者に対する立入検査、指導の実施

担当課所：化学保安課

項目	H29実績
液化石油ガス販売所等の立入検査件数	14件
液化石油ガス販売所等の帳簿検査件数	173件

#### 〈 評価 〉

販売所等の立入検査などを計画的かつ必要に応じて実施することにより、液化石油ガス設備の適切な管理や消費者への取引内容を示す書面の交付等指導した。

#### ○ 旅行業者等への立入検査の実施

担当課所：観光課

項目	H29実績
立入検査（通常検査）件数 ※地域振興センター実施分含む	19件

#### 〈 評価 〉

旅行業法に基づく立入検査を計画的に実施した。

#### ○ 登録貸金業者に対する立入検査、指導の実施

担当課所：金融課

項目	H29実績
立入検査実施件数	30件

#### 〈 評価 〉

全ての登録貸金業者を対象に立入検査を実施することができた。さらに、近隣都県、国、関係団体と連携して消費者金融利用者への注意喚起を行った。

○ 宅地建物取引業者に対する立入検査、指導の実施

担当課所：建築安全課

宅地建物取引業法に基づき立入検査を実施し、適正な不動産取引促進を図った。

項目	H29実績
立入検査件数	103件

〈 評 価 〉

必要に応じて速やかに立入検査を実施するとともに、事務所立入検査のうち、事務所の不確知情報については業界団体からの情報提供も踏まえて実施した。

- (イ) 有害物質を含む家庭用品による健康被害を未然に防止するため、家庭用品の買上検査を実施し、有害物質が検出された場合は、関係事業者に対して製品回収等の改善を指導します。

担当課所：薬務課

○ 繊維製品の買上検査及び改善指導の実施

項目	H29実績
家庭用品の検査数	50検体

買上品目：よだれかけ、おしめ等の繊維製品

検査項目：ホルムアルデヒド

〈 評 価 〉

買上検査を実施し、検査不適合品については販売業者に対して行政指導を行うとともに、輸入販売元管轄自治体に通報を行った。また、関東・東海ブロック家庭用品安全対策会議（柏市）に参加し、現状や課題について各自治体と情報交換を行った。

今後は、検査項目の追加・見直しの検討が課題である。

- (ウ) 理容、美容、クリーニング等生活衛生関係営業施設に対する監視指導を実施するとともに、営業者の衛生、安全性に関する自主管理体制の強化を促します。

担当課所：生活衛生課

○ 生活衛生関係営業施設に対する監視及び指導の実施

項目	H29実績
監視件数	3,270件

〈 評 価 〉

理容、美容、クリーニング、興行場、旅館、公衆浴場の各営業者に対し、営業施設の確認・許可及び監視指導を行い、各法令に基づく衛生基準の確保を図るとともに、自主管理体制の強化を指導した。

(工) 医薬品の品質、有効性及び安全性を確保するため、医薬品の製造業者及び販売業者に対する立入検査及び指導を実施します。

担当課所：薬務課

○ 医薬品の製造業者及び販売業者等に対する立入検査及び指導

項目	H 2 9 実績
薬局の立入検査件数 (製造販売業者等含む)	9,716 件
医薬品等の収去件数	42 件
健康食品取扱事業者等 講習会の開催回数	1 回

- ・ 薬局等の立入検査  
施設数 30,624件、立入検査率 31.7%
- ・ 健康食品の買上検査等  
医薬品等の収去(抜き取り)件数 42件、うち違反件数 0件  
健康食品買上件数 80件、うち違反件数 0件

〈 評 価 〉

健康食品に係わる関係各課で、買い上げた健康食品の表示、内容物の検査を行うとともに、健康食品取扱事業者等を対象に講習会を開催した。

イ 事業者・事業者団体による消費者志向経営の推進

事業者及び事業者団体に対して関係法令の内容や消費者被害の状況等の情報を提供するとともに、事業者、事業者団体による消費者ニーズの把握や消費者相談体制の充実など消費者志向経営の推進を支援します。

担当課所：消費生活課

○ 事業者・事業者団体を対象とした普及啓発

LPガスの販売事業者に対して、特定商取引法や県条例における禁止事項、県内消費生活センターに寄せられているLPガスの訪問販売を巡るトラブル事例について説明を行った。

北関東地方液化石油ガス懇談会への出席… 1 回

埼玉県LPガスお客様相談センター委員会への出席… 1 回

〈 評 価 〉

他の紛争処理機関との連携を図ることで、適切な相談処理につながった。



### (3) 表示・計量の適正化

#### ア 表示の適正化

(ア) 「不当景品類及び不当表示防止法」に基づき、他都県等との連携を図りながら、事業者の商品・サービスに関する広告表示の監視・指導を行います。

担当課所：消費生活課

○ 商品やサービスにおける様々な表示に係る監視及び指導の実施

景品表示法に基づく注意…55件（うち文書注意45件、口頭注意10件）

- ・ インターネット広告における不当表示について、監視及び指導を実施した。  
文書注意…20件、口頭注意…1件

○ 広告表示の適正化について、庁内関係各課、近隣都県と連携した監視及び指導の実施

五都県広告表示等適正化推進協議会（埼玉、東京、神奈川、千葉、静岡）において連携を図りながら調査を行い、指導を実施した。

文書注意…7件、口頭注意…1件

○ 大学等との連携による広告表示の監視

不当表示に対する監視指導を強化するため、県内の大学や高校と連携して広告調査を行い、指導を実施した。

文書注意…5件

〈 評 価 〉

関係機関との連携を図ることにより監視・指導を強化し、不適正な広告表示に係る指導を行った。

(イ) 医薬品等の広告について、新聞、雑誌、パンフレット等の記載内容が薬事法に抵触しているかを確認し、必要に応じて指導や取締りを行い、広告の適正化を図ります。

担当課所：薬務課

○ 医薬品等の広告に対する調査及び指導

項目	H29実績
薬局の立入検査件数 (製造販売業者等含む)	9,716件
週刊誌の広告監視件数	48件

〈 評 価 〉

医薬品等に関するインターネット上及び週刊誌の広告について、関係各課と連携し、販売業者の指導、他都道府県への通報等により、広告の適正化が図られた。

(ウ) 消費者の適切な選択機会の確保を図るため、家庭用品の品質に関する表示の適正化を推進します。

担当課所：産業支援課

○ 権限移譲されていない町村における店舗の立入検査の実施

項目	H29実績
立入検査店舗件数	4件／3町村

権限移譲市町村 法による委譲 全40市  
特例条例による委譲 20町／22町

〈 評 価 〉

権限移譲されていない町村への立入検査を行うとともに、権限移譲市町からの、立入検査及び実施報告に関する問い合わせに対して助言を行った。

(エ) 食品表示法等の食品関係法に基づいた表示制度の周知や適正表示についての監視指導、実態調査を実施し、不適正な表示については事業者に対する是正指導を実施します。

○ 食品表示に関する調査、指導の実施

担当課所：健康長寿課

健康増進法及び食品表示法に基づく食品表示に関し、食品製造業者等に遵守を求めるとともに県民に周知を図った。

- ・ 食品製造業者等に対する普及説明会の開催  
開催 23回、参加者 1,224人
- ・ 食品製造業者等巡回指導の実施  
パトロール 129回、指導 180件
- ・ 県民に対する普及啓発（講習会等の実施）  
講習会 28回、相談 74件
- ・ 栄養成分表示に関する検査の実施  
検体数 39検体

〈 評 価 〉

県民からの相談件数は、食品表示に関する制度改正や健康意識の高まりにより増加傾向にある。

担当課所：食品安全課

食品関係営業施設を監視・指導するとともに、表示に不備がないか確認した。  
特にアレルギー物質含有食品及び遺伝子組換え食品については、使用原材料や製造工程まで調査を実施した。

項目	H29実績
アレルギー物質含有食品の監視施設数	5,594 施設
遺伝子組換え食品の監視施設数	3,433 施設

- ・ アレルギー物質含有食品  
表示確認件数 27,018件（違反確認製品数 12製品）
- ・ 遺伝子組換え食品  
表示確認件数 15,485件（違反確認製品数 10製品）

〈 評 価 〉

各保健所及び衛生研究所と連携して、迅速に監視指導及び試験検査を実施した。

○ 食品製造業者及び販売者に対する表示制度等の説明、指導の実施

担当課所：農産物安全課

項目	H29実績
食品表示状況調査件数	1,986 件

- ・ 公募した県民を食品表示調査員として委嘱し、食品表示状況調査を実施
- ・ 市販の食品を買い上げ、DNA鑑定による食品の品質表示の確認調査を実施
- ・ 「食品表示なんでもダイヤル」を設置し、食品表示に係る相談や苦情の受付
- ・ 不適正表示が疑われる事案に対して、立入調査・指導等を実施

〈 評 価 〉

食品表示基準に係る不適正表示が疑われる事案に対して、立入調査・指導等を実施し、表示の適正化を図った。

イ 計量の適正化

適正な商品の取引を確保するため、食料品小売店及び製造工場の商品量目検査、事業所等に対する特定計量器の有効期間・管理状況の立入検査などの実施により、計量の適正化を推進します。

担当課所：計量検定所

○ 小売店、工場及び事業所等への立入検査の実施

項目	H29実績
商品量目立入検査に係る 内容量不足の割合	2.7%
検定有効期間満了 特定計量器使用の割合	1.6%

〈 評 価 〉

適正な計量の実施を確保するため、特定計量器の計画的な立入検査を実施した。

#### (4) 食品等の安全性の確保

##### ア 総合的な安全対策の推進

(ア) 「埼玉県食の安全・安心の確保に関する基本方針」に基づき、全庁的・総合的な食品安全対策を推進します。

担当課所：食品安全課

- 食の安全・安心確保に向けた実行計画（埼玉県食の安全・安心アクションプラン）の策定及び公表

項目	H29実績
「埼玉県食の安全・安心アクションプラン」の策定	策定済

##### 〈 評価 〉

食の安全推進会議の構成課を中心に関連事業を取りまとめて公表し、食の安全・安心確保に努めた。

(イ) 食品営業者に対して彩の国ハサップガイドライン（HACCP（ハサップ）※の考え方を導入した衛生管理方式）に基づく衛生管理を定着させ、食品の安全性確保の向上を図ります。

担当課所：食品安全課

- 彩の国ハサップガイドラインに基づく衛生管理の推進

項目	H29実績
HACCP選択施設数	延べ128施設

※ HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point: 危害分析・重要管理点方式) とは、従来の最終製品の抜取検査による衛生管理ではなく、食品の製造における重要な工程を連続的に監視することで、一つ一つの製品の安全性を保証しようとする国際標準の衛生管理手法。

##### 〈 評価 〉

保健所での監視指導や講習会、協会の食品衛生指導員活動等により、食品事業者へのHACCP義務化の周知と取組状況の確認を行った。

今後は、一般飲食店等の小規模事業者の取組促進が課題である。

(ウ) 食品営業者が行う自主管理の優良な施設を県が確認し、県民にその施設を公表することにより、食品営業施設全体の衛生管理水準の向上を図ります。

担当課所：食品安全課

- 埼玉県食品衛生自主管理優良施設確認制度の実施

項目	H29実績
優良施設数	延べ328施設

〈 評 価 〉

保健所での監視指導や講習会、協会の食品衛生指導員活動等の複数の手段により、食品等事業者へのHACCP義務化の周知と取組状況の確認を行った。  
一般飲食店等の小規模事業者の取組促進が今後の課題である。

(エ) すべての消費者が安心して豊かな食生活を送ることができるよう、保健所や衛生研究所などの監視指導、検査体制及び情報提供機能を充実するとともに、県産農産物等への放射性物質の影響調査を実施することにより、食に対する不安を取り除くための対策を推進します。

担当課所：食品安全課

○ 食品営業施設に対する監視指導・検査の実施

項目	H29実績
食品検査の実施率	90%

埼玉県食品衛生監視指導計画に基づき、県内で製造される食品及び県内に流通する食品の安全性を確保するため、監視指導及び食品検査を実施した。

- ・ 監視延べ件数 56,374 件
- ・ 食品検査数 2,296 検体  
(微生物検査 982 検体、残留農薬検査 309 検体、  
動物用医薬品検査 234 検体、食品添加物検査 374 検体ほか)

〈 評 価 〉

各保健所、衛生研究所及び食肉衛生検査センターと連携して、迅速に監視指導及び試験検査を実施した。

○ 食中毒発生予防及び発生時再発防止対策

- ・ 食中毒発生予防対策  
パンフレットの配布等  
パンフレット「食中毒追放計画」(55,000 部)  
リーフレット「生で食べると危険です」(90,000 部)  
リーフレット「知って防ごうノロウイルス食中毒」(65,000 部)
- ・ 食中毒発生時対策  
患者の喫食調査や原因食品及び感染経路の究明を実施

〈 評 価 〉

食中毒発生予防に係る啓発を行った。また、各保健所及び衛生研究所と連携して、迅速に疫学調査及び試験検査を実施した。

○ 腸管出血性大腸菌<sup>オ</sup>0157等感染症の早期探知のためのデータベース化と関係機関への情報提供

担当課所：衛生研究所

項目	H29実績
解析情報の還元回数	11回

- ・ 感染症の発生を監視し、0157等腸管出血性大腸菌感染症の患者及び保菌者について、県内に届出られた246例を含む251例の情報を収集した。
- ・ 患者、保菌者及び接触者を対象として収集した疫学情報494件をデータベース化した。
- ・ 患者及び保菌者から検出された腸管出血性大腸菌184株を対象に遺伝子解析を行い、その情報をデータベース上で疫学情報と統合した。
- ・ 疫学情報と大腸菌の遺伝子解析情報により構築したデータベースから疫学的関連性を検討し、その結果を保健所等関係機関へ計11回報告した。
- ・ 保健所等関係機関を対象とした研修会を2回開催し、前年事業の結果及び今年度事業の実施内容を報告し情報の共有化を図った。

〈 評価 〉

例年より多い発生数に対し、迅速性な解析を行った結果、情報還元回数は目標の7回を大きく上回った。

担当課所：食品安全課

腸管出血性大腸菌0157等による食中毒の発生を防止するための対策及び発生時における原因食品の究明や二次汚染防止のための事業を行った。

- ・ 腸管出血性大腸菌0157等の感染症発生時対策  
食品、ふき取り検査数 124検体
- ・ 腸管出血性大腸菌0157等の感染症の感染症発生予防及びまん延防止対策  
検便検体数 424検体

〈 評価 〉

各保健所及び衛生研究所と連携して、迅速に疫学調査及び試験検査を実施した。

○ 放射性物質の県産農産物等への影響調査の実施

担当課所：農産物安全課

東京電力福島第一原子力発電所の事故に伴う放射性物質の県産農産物等への影響を確認するため、72品目、185検体の県産農産物等について調査を行った。

調査の結果、野生キノコ1検体から基準値(100Bq/kg)を超える放射性セシウムが検出されたが、過去に基準値を超える放射性物質が検出されたため、すでに国から出荷制限の指示が出されており、市場に流通していない。

〈 評価 〉

収穫時期を迎えた品目を対象に、県産農産物等への放射性物質の影響について調査を実施した。

また、判明した調査結果について、四半期ごとに県ホームページで公表することにより、消費者や関係事業者等が県産農産物等の安全性を確認できるようにした。

(オ) 化学物質による環境リスクの低減を図るため、化学物質の適正管理及び環境コミュニケーションの普及を促進し、環境中への化学物質の排出抑制を推進します。

担当課所：大気環境課

○ 県民と事業者との環境コミュニケーション\*を促進するための支援

項目	H29実績
環境コミュニケーションの実施回数	283回

※環境コミュニケーション：工場の化学物質の管理等に関する県民・事業者・行政による意見交換会

- ・ 正確でわかりやすい情報の提供  
化学物質取扱量、排出量等の集計・公表 平成30年3月  
啓発パンフレットの作成 7,000部
- ・ 環境コミュニケーションの支援  
環境コミュニケーションの開催 45事業所  
環境コミュニケーション研修会の開催 26名参加
- ・ 化学物質の適正管理・排出抑制  
化学物質対策セミナーの開催 129名参加  
地域研修会の開催 3回、計236名参加  
多量排出事業者重点指導 171事業所へ通知
- ・ 化学物質による環境影響等の調査研究  
工業団地等周辺環境調査(1工業団地×年4回、3地域×年3回)  
化学物質環境実態調査(大気1か所、水質3か所×年1回)

〈 評価 〉

国、市町村、事業者、大学と連携して、計画を達成した。



## イ 検査・監視体制の充実

(ア) 食用に適さない食肉、食鳥肉の流通防止を目的に、と畜検査（牛、豚等）、食鳥検査及びTSEスクリーニング検査を実施します。

担当課所：食品安全課

### ○ と畜検査、食鳥検査及びTSEスクリーニング検査の実施

- ・ と畜検査頭数 441,025頭
- ・ 食鳥検査数 675,857羽
- ・ TSEスクリーニング検査実施頭数 0頭

#### 〈 評価 〉

食肉衛生検査センターにて迅速に検査を実施した。

また、TSE検査等については、白子分室及び北部支所の食肉検査担当と精密検査担当が連携して実施できる体制を整備した。

(イ) 農薬使用者や販売店への啓発や指導、調査を実施し、農薬の安全かつ適正な使用、管理、販売を確保します。

担当課所：農産物安全課

### ○ 農薬使用等に係る啓発、指導及び調査の実施

農薬販売業者及び使用者への啓発指導等により、農薬の安全使用、適切な管理及び適切な販売の徹底を図った。

項目	H29実績
農薬販売店立入調査件数	507件

- ・ 農薬適正使用アドバイザー等の育成など
- ・ 農薬安全使用周知資料の作成配布（166千部）

#### 〈 評価 〉

農薬の安全かつ適正な使用について周知を図るとともに、適切な管理及び販売を推進することで、農薬による危被害防止が図られた。

(ウ) 水道水の安全性を確保するため、水源の水質監視や浄水過程及び給水の水質検査等を行うとともに、水質検査の技術力向上や測定精度の向上を図り、安全・安心で良質な水道水を供給します。

### ○ 水質検査や水質監視の実施及び水質検査の技術力向上

担当課所：生活衛生課

水道水源の水質監視、精度管理、研修等の事業を実施した。

項目	H29実績
水質監視地点数	38地点
研修会の開催回数	4回
精度管理の実施回数	1回

- ・ 水道水源の水質監視  
水道原水の水質検査検体数 99検体
- ・ 研修会の開催  
水道研修会 104名  
浄水処理に関する研修会 2回実施、計96名  
水質検査に関する研修会 77名
- ・ 精度管理の実施  
参加機関数 41機関

〈 評価 〉

関係機関と連携して水道水源の水質監視、精度管理、研修等を実施し、水道水源の水質監視や水質検査の技術力向上、測定精度の向上が図られた。

担当課所：水道管理課

適切な浄水処理の実施及び水道用水の安全を確保するため、埼玉県営水道水質検査計画を策定し、水質検査を実施した。

項目	H29実績
安全で良質な水道用水の安定供給 (適切な水質検査の実施率)	100%

- ・ 定例検査：原水、浄水等の毎日検査  
原水、浄水等の定期水質検査(毎月)  
水源河川等の月例調査
- ・ 浄水処理に係る水質検査
- ・ 調査業務に係る検査
- ・ 水質異常等に係る検査

〈 評価 〉

浄水場上流調査において、他の事業者と協力・連携することで速やかな情報共有が図られた。

また、水質事故等による原水の汚染を事前に把握し対応することで、安全で良質な水道用水の安定供給を行った。

(エ) 輸入食品の安全性を確保するため、輸入食品の取扱施設等に対する監視指導及び輸入食品の残留農薬、指定外添加物、遺伝子組換え食品等についての検査を行います。

担当課所：食品安全課

○ 輸入食品取扱施設等に対する監視指導及び輸入食品に対する検査の実施

輸入食品取扱施設等に対し重点的に監視指導を実施した。

また、輸入食品 519 検体について検査を実施し、1 件の規格基準等の違反を発見した。

項目	H 2 9 実績
食品検査の実施率	100%

- ・ 残留農薬検査 49 検体
- ・ 動物用医薬品検査 79 検体
- ・ 食品添加物検査 324 検体 など

〈 評 価 〉

各保健所及び衛生研究所と連携して、迅速に疫学調査及び試験検査を実施した。

ウ 安全・安心な食品の生産・供給

(ア) HACCP (ハサップ) 方式を取り入れた生産管理の手順を示した「彩の国畜産物生産ガイドライン」に基づく管理方法の普及を促進し、安全・安心な畜産物生産の推進を図ります。

担当課所：畜産安全課

○ 埼玉県優良生産管理農場の認証事業

項目	H 2 9 実績
優良生産管理農場数	6 農場

〈 評 価 〉

「彩の国畜産物生産ガイドライン」については県内全農家への普及が完了している。

「埼玉県優良生産管理農場」を新たに 6 農場認証し、安全安心な畜産物生産の推進を図ることができた。

(イ) 養殖魚介類の衛生管理を推進するため、養殖業者等に対する啓発・指導を推進し、安全な養殖水産物の生産・供給体制の確保を図ります。

担当課所：生産振興課

○ 養殖水産物生産者に対する適正な養殖管理指導及び検査の実施

項目	H29実績
残留医薬品検査数(検体)	24検体

- ・ 養殖場の衛生管理及び水産用医薬品の使用指導  
水産用医薬品適正使用指導等会議の開催 3回  
生産者団体指導 9回

〈 評価 〉

水産用医薬品適正指導等会議開催、生産者団体指導及び養殖魚の水産用医薬品残留検査の実施により、安全な養殖水産物の生産・供給体制の確保が図られた。

(ウ) 畜産物の安全性を確保するため、飼料及び動物用医薬品の適正な流通と使用を図ります。

担当課所：畜産安全課

○ 飼料の安全性検査及び啓発・指導の実施

飼料の安全性を確保するため、講習会の開催、畜産農家の巡回指導を実施するとともに、飼料の安全性検査（重金属含有量の検査）、飼料の品質・栄養成分の検査を実施した。

項目	H29実績
飼料の安全性検査	54検体

- ・ 講習会 3回
- ・ 巡回指導 100戸
- ・ 飼料の品質・栄養成分検査 35検体

〈 評価 〉

畜産農家の巡回は、家畜保健衛生所が直接農家での適正使用について指導した。また、病害虫防除所がモニタリングとして飼料の栄養成分や重金属の検査を実施し、その結果を迅速に農家へフィードバックした。

○ 動物用医薬品の監視及び指導の実施

項目	H29実績
動物用医薬品使用者等立入指導件数	260件

- ・ 要指示医薬品流通使用監督指導  
動物用医薬品使用者立入指導件数 260件

動物用医薬品販売業等立入指導件数 15件

- ・ 薬剤耐性菌検査 12株

〈 評 価 〉

販売業者や獣医師への調査・指導を実施し、要指示医薬品の適正な流通を確保した。

抗菌剤の慎重使用等について農家へ指導を行ったところ、医薬品の適正使用に関する意識が向上した。

エ 食品等に関する情報の提供

消費生活講座の開催やホームページの活用等により、食の安全・安心に関する情報や学習機会を提供します。

担当課所：消費生活支援センター

○ 食の安全・安心に関する知識の向上を図るための啓発の実施

項目	H29実績
消費生活講座のうち (食)開催回数	4回

- ・ 情報誌「彩の国くらしレポート」の発行 4回(季刊)、各52,000部発行
- ・ ホームページアクセス数 23,386回
- ・ メールマガジンの発信 月2回、登録者 1,518人

〈 評 価 〉

市町村や埼玉県栄養士会と連携を図り、受講者のニーズに応じた講座を開催した。

オ リスクコミュニケーション等への参加の推進

食の安全・安心の確保に向けた議論と相互理解を目的として、食品等の生産から消費に至る関係者による意見交換や情報共有を行います。

担当課所：食品安全課

○ 「食の安全県民会議」の開催

「埼玉県食の安全県民会議」において、食品の安全・安心確保に向けた事業、食品衛生監視指導計画等の重要な施策を審議し、施策に対する反映を図った。

項目	H29実績
「食の安全県民会議」全体会議 及び現場意見交換会の開催	5回

(内訳) 全体会議 4回、現場意見交換会 1回

〈 評 価 〉

会議で寄せられた意見・提言を反映し、生産から消費にわたる食の安全・安心の確保に係る施策の総合的な推進を図った。

## (5) 生活物資の安定供給

### ア 価格・需給動向の調査及び監視

生活必需物資の安定的な供給を図るため、必要に応じ価格や需給の動向を調査し、消費者への情報提供を行います。また、事業者等に対し供給について協力を要請します。

担当課所：消費生活課

#### ○ 年末年始期の生鮮食品等価格動向調査

指標項目	H29実績
物価動向調査実施回数	1回

年末年始期における生鮮食品等62品目の価格の動向を調査した。  
調査対象 野菜、果物、水産物、ガソリン、灯油

#### ○ 緊急時等における価格動向調査及び事業者等への供給協力要請

平成29年度実施なし。

なお、平常時の物価については、県統計課「消費者物価指数」（毎月調査）、消費者庁「物価モニター調査」（毎月実施）、資源エネルギー庁「石油製品価格調査」（毎週実施）等の状況を確認し、把握に努めている。

#### 〈 評価 〉

生鮮食品や石油製品の価格を公表することが、県民が安心して生活することにつながっている。

### イ 生活物資の安定供給

(ア) 多様な消費者ニーズに対応した、新鮮で品質の高い農産物や畜産物の生産体制の整備と価格の安定対策を推進します。

#### ○ 県ブランド鶏肉の生産振興の支援

担当課所：畜産安全課

項目	H29実績
タマシャモヒナ年間生産羽数	25,830羽

#### 〈 評価 〉

埼玉県が作出したブランド肉養鶏「彩の国地鶏タマシャモ」生産農家への飼養技術指導を実施した。

生産農家1件で病気が発生したため供給が減少したが、その他の農家へのタマシャモのヒナ供給は順調であった。

○ 肉用子牛、肉豚、鶏卵価格安定対策事業への生産者の加入促進

肉用子牛、肉豚、鶏卵の価格安定基金等の生産者積立金の一部を助成することにより、基金への加入を促進し経営の安定を図るとともに国際化に対応しうる経営の確立を図った。

項目	H29実績
肉豚生産安定対策事業加入率	82.1%
鶏卵価格安定対策事業加入率	100.0%

〈 評価 〉

各事業への加入率については、高い加入率で推移しており効果が認められる。

○ 野菜価格安定対策事業への生産者の加入促進

担当課所：生産振興課

全農埼玉県本部、公益財団法人埼玉県青果物価格安定資金協会と連携し、価格差補給金の造成と交付を行った。

〈 評価 〉

国・県・生産者で予め準備金を造成し、野菜価格が著しく低落した際に「価格差補給金」を交付することにより、生産者の経営安定を図るとともに、県民への野菜の安定供給を確保し、消費生活の安定に資することができた。

(イ) 県民への生鮮食料品の安定供給を確保するため、卸売市場の適正な運営の確保、経営の改善、市場関係者等の資質の向上を図ります。

担当課所：農業ビジネス支援課

○ 「埼玉県卸売市場整備計画」に基づく調査及び指導の実施

卸売市場の運営状況を把握するため、書面審査及び現地調査を行った。また、広く市場関係者を対象に、研修会を行った。

現地調査指導 13市場

実態調査 32市場

卸売市場関係者研修会 1回

〈 評価 〉

県民への生鮮食料品の安定供給に寄与した。



(ウ) 地域商業の振興を図るため、県内商店街の活性化を促進し、魅力と活力ある商店街づくりを進めます。

担当課所：商業・サービス産業支援課

○ 県内商店街の活性化を図るための支援

・ 地域商業強化対策事業

地域商業担い手の人材育成、商店街の施設整備、商店街活性化イベントへの補助などにより商店街の活性化を図った。また、商店街の取組や個店を表彰し、PRを行った。

〈 評 価 〉

次世代の事業者の育成や商店街の施設整備を通じて、県内商業の活性化を図ることができた。また、商店街や個店の表彰式を行うことで大々的にPRすることができた。

・ 空き店舗ゼロプロジェクト事業

空き店舗解消に向け意欲のある商店街等に対して、地元市町村や商工団体とともに、専門家（地域プロデューサー）の派遣や関係機関の連携などによる集中支援を行った。

対象箇所 4箇所

〈 評 価 〉

地域プロデューサーをはじめとした外部の様々な角度から商店街の現状を見つめ直し、商店街の課題解決及び活性化のためのビジョンを策定することができた。

また、商店街ごとに空き店舗の整理を行い、空き店舗解消に向けた貸店舗化の推進と新たな創業に向けたきっかけ作りをすることができた。

○ 商店街のにぎわい創出のための支援

・ 「みんなで商店街に行こう」キャンペーン推進事業

県民の日を中心に県内の商店街が一斉にイベント等を実施して、地域商業活性化の起爆剤とするとともに、埼玉県商店街振興組合連合会の傘下組合が実施する事業を支援した。

また、街バルについて、各地域での継続実施及び実施拡大を図るため、街バル実施地区を対象とした連携イベント（街バルスタンプラリー等）の取組について支援し、地元以外の来街者の増加を図った。

〈 評 価 〉

「全県一斉商店街祭り」には、22市町85商店街が一斉にイベントを実施し、3地域で商店街ツアーを実施した。

「街バルめぐり」促進事業には、20団体が「街バルラリー」に参加した。

○ 「黒おび商店街」の活動に対する支援

・ 黒おび商店街応援事業

意欲の高い商店街「黒おび商店街」認定商店街の活動を集中的に支援し、他の商店街の模範となるような活動を展開してもらった。

また、買い物の場としての商店街の賑わい創出と、「地域のコア」として商店街に求められている役割を両面で支援するため、補助制度の活用、防災ハンドブックの作成等を行い、商店街活動の活性化を図った。

〈 評 価 〉

「黒おび商店街」の強化により、地域商業を活性化することができた。

ウ 震災時等における生活物資等の確保

(ア) 災害時における生活支援活動を円滑に推進するため、生活物資の輸送等に必要な車両の事前確認を行います。

担当課所：消防防災課

○ 緊急通行車両等事前審査及び確認証明書交付の実施

項目	H29実績
緊急通行車両等事前審査の実施（登録車両総数）	3,992台

協定締結団体からの緊急通行車両等事前届出書新規申請に基づき、緊急通行車両等事前届出済証の交付を行った。

新規交付数 2,307件

〈 評 価 〉

各協定締結団体から提出された申請書について、速やかに届出済証交付手続きを行った。

(イ) 協同組合との連携により、生活物資の調達体制の確立を推進します。

○ 農業協同組合と地元市町村との防災協定の締結の促進

担当課所：農業政策課

総合農協を対象に農協の実態把握を行う農協ヒアリング及び農協役員を対象とした会議を通じ、未締結の農協に対し協定締結の働きかけを行った。

平成30年3月末現在の防災協定締結状況 16農協、53市町

〈 評 価 〉

農協中央会が主催する管理担当役員会議において、農協の防災体制の整備や管内市町村との協定締結の必要性について説明を行い、協定締結の促進に寄与した。

○ 消費生活協同組合との災害時応援協定の締結

担当課所：消費生活課

地震等の災害時における応急生活物資の調達等に関する協定を締結している。

29年度末時点で2組合（埼玉県生協連、コープみらい）が締結  
県主催の防災訓練に参加

〈 評 価 〉

防災訓練への参加により、災害時に迅速に対応できる体制が整った。

## 4 高齢者等の被害防止

### (1) 高齢者等への普及啓発

#### ア 高齢者等への普及啓発

(ア) 高齢者等の消費者被害を未然に防止するため、ホームページ、メールマガジン、情報紙等の媒体を活用して、消費者トラブルに関する情報をタイムリーに提供するほか、消費生活に関する知識等を習得するための啓発講座を開催するなど普及啓発に努めます。

担当課所：消費生活課、消費生活支援センター

- 情報誌「彩の国くらしレポート」の発行  
年4回（季刊）、各52,000部発行

- 啓発情報「くらしの110番」の配信  
市町村宛て・電子媒体、配信数 11回

- 消費生活講座の開催

項目	H29実績
消費生活講座（中高年及び上級者）の開催	123回

- 啓発資料の作成・配布  
一般向け 14,978部

- ・ ホームページアクセス数 23,386回
- ・ メールマガジンの発信 月2回配信、登録者数 1,518人
- ・ 高齢者の消費者被害防止フォーラムの開催 4回（延べ149人）

#### 〈 評価 〉

市町村や公民館、地域包括支援センター、社会福祉協議会等との共催で、受講者のニーズに合ったテーマで消費生活講座を実施した。

対象者に応じた適切な情報提供が今後の課題である。

(イ) 日本語の理解が不十分な外国人住民のために、多言語による情報提供の充実を図ります。

担当課所：国際課

- 多言語による生活情報、行政情報の提供

中国語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語など多言語による「埼玉県外国人の生活ガイド」を県ホームページで情報提供した。

〈 評 価 〉

国、市町村及びその他関係各機関の情報を集約し、多言語で情報提供した。  
今後は、ベトナム語需要への対応が課題である。

イ 高齢者等の生活支援に関する情報提供

高齢者等の生活支援に関する情報提供の充実を図ります。

○ 介護すまいる館における福祉用具等の展示、普及

担当課所：高齢者福祉課

項目	H29実績
介護すまいる館来館者数	51,716人

- ・ 福祉用具（約1,000点）を展示
- ・ 福祉用具等の利用相談数 8,370件

〈 評 価 〉

メーカー等と協力し、展示品の入替えを常時行い、ニーズに対応した福祉用具を展示した。また、団体見学の受入れや出張展示を積極的に実施した。

○ ユニバーサルデザインの普及啓発

担当課所：文化振興課

項目	H29実績
ユニバーサルデザイン推進アドバイザー派遣講習会の受講者数	676人

〈 評 価 〉

ユニバーサルデザインの考え方を広く県政に活かすとともに、市町村や企業、県民に実践してもらうため、県内各地で実施される講演会等に専門家をユニバーサルデザインアドバイザーとして派遣し、ユニバーサルデザインの普及・啓発を行った。

## (2) 高齢者等に対する相談の充実

### ア 高齢者等に対する相談体制等の充実

介護保険やその他福祉サービス等に関する利用者や家族からの相談に適切に対応する体制の充実を図ります。

#### ○ 高齢者等に対する相談体制の充実

担当課所：地域包括ケア課

##### ・ 介護サービスに関する相談

介護サービスに対する相談、苦情の窓口を設置している保険者（市町村）に対する支援を行った。

埼玉県国民健康保険団体連合会が実施している苦情処理業務に対し、事業費の一部を補助し、相談・苦情処理体制の充実を図った。

項目	H29実績
集団実地支援等による 保険者（市町村）支援率	全市町村 100%

#### 〈 評価 〉

集団実地支援、市町村介護保険主管課長会議等を通じて、介護保険制度の改正等の情報を定期的、迅速に提供することができた。

また、保険者（市町村）が対応に苦慮する利用者や家族からの相談・苦情について、保険者（市町村）の問い合わせに個別に応じることで、保険者（市町村）が適切に対応する体制を支援することができた。

##### ・ 権利擁護に関する相談

県社会福祉協議会に設置されている権利擁護センターが、判断能力が十分でない認知症高齢者や障害のある方などの相談を受け付け、生活相談員及び弁護士等の専門家による権利擁護相談、権利侵害の防止及び救済を行う。

項目	H29実績
権利擁護相談件数	1,783件

#### 〈 評価 〉

県社会福祉協議会権利擁護センターに生活相談員が常駐して認知症高齢者や障害のある方の生活問題の相談に応じ、権利の擁護や行使を支援した。

担当課所：障害者福祉推進課

- ・ 聴覚障害者に対する相談  
聴覚障害者が孤立しないよう、埼玉聴覚障害者情報センターに、聴覚障害者の日常生活の悩みなどの相談窓口を設置した。

項目	H29実績
聴覚障害者相談件数	1,597件

〈 評価 〉

聴覚障害者が孤立しないよう、相談体制を維持している。

担当課所：障害者支援課

- ・ 障害児（者）に対する相談  
在宅障害児（者）の地域生活を支えるため、身近で専門的な療育や相談を受けられる体制を整備した。

項目	H29実績
療育等支援施設数	18か所

在宅支援訪問療育等指導事業

障害児（者）の自宅を訪問し相談に応じる事業

実施回数 6,760回

在宅支援外来療育等指導事業

施設に来所した障害児（者）に療育訓練を行う事業

実施回数 8,196回

施設支援一般指導事業

看護師、作業療法士等の専門職が保育所・幼稚園・学校を訪問し、障害福祉分野に関して職員からの相談に応じる事業

実施回数 2,534回

〈 評価 〉

障害児（者）の地域生活を支えるための事業は着実に実施している。

### (3) 高齢者等を見守る人への普及啓発

#### ア 地域で高齢者等を見守る人への普及啓発

高齢者等の消費者被害の未然防止と被害救済のため、地域で高齢者等を見守る人への普及啓発や情報提供の充実を図ります。

担当課所：消費生活課

##### ○ 「消費者被害防止サポーター」の養成、活用促進

高齢者などを狙った悪質商法が多発する中、地域で啓発活動を担うボランティアを養成し、市町村や自治会、地域包括支援センターなどと連携した活動を促すことにより、地域の消費者力を高め、消費者被害の防止を図ります。

項目	H29実績
サポーター登録数	延べ595人

- ・ 養成講座の開催 18会場（東松山市、上尾市、朝霞市他）
- ・ フォローアップ研修の開催  
地区別研修会 12会場、154名参加  
全体研修会 2会場、40名参加
- ・ 活動の場づくり  
地区別交流会 12会場、153名参加  
全体交流会 1会場、42名参加

#### 〈 評価 〉

サポーター登録人数増加により、地域での消費者被害の防止を図る見守り活動の推進につながっている。

##### ○ 「埼玉県版高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック」の配布、活用

消費者被害防止サポーター養成講座、高齢者の消費者被害防止フォーラム、県政出前講座において、見守りガイドブック及びハンドブックを配布した。

- ・ 高齢者の消費者被害防止フォーラムで配布 149部
- ・ 市町村等へ提出し、地域での研修会等で配布 2,223部
- ・ 県政出前講座で配布 65部

#### 〈 評価 〉

消費部門と福祉部門の連携ツールとして活用することができた。

##### ○ 情報誌「彩の国くらしレポート」の発行（再掲）

年4回（季刊）、各52,000部発行

##### ○ 啓発情報「くらしの110番」の配信（再掲）

市町村宛て・電子媒体、配信数 11回



○ 消費生活講座の開催（再掲）

項目	H29実績
消費生活講座（中高年及び上級者）の開催	123件

○ 啓発資料の作成・配布（再掲）

啓発資料配布（一般向け） 14,978部

〈 評 価 〉

市町村や公民館、地域包括支援センター、社会福祉協議会等との共催で、受講者のニーズに合ったテーマでの中高年者等を対象とした消費生活講座を実施した。

#### (4) 高齢者等に対する地域の見守り力の向上

##### ア 福祉部門と消費生活部門の連携による高齢者等の見守り

(ア) 高齢者等の消費者被害の未然防止と被害救済のため、市町村における福祉部門と消費生活部門との連携を推進するための支援を行います。

担当課所：消費生活課

##### ○ 市町村の福祉部門と消費生活部門との連携支援

市町村における福祉部門と消費生活部門との連携強化を促し、地域における消費者力の向上を支援するためのフォーラム（情報交換会）を開催した。

項目	H29実績
フォーラム（情報交換会） 開催回数	4回

参加者数 延べ149人

##### 〈 評価 〉

高齢者を見守り活動を実施している者に対し、消費者問題の専門家から具体的な事例や救済方法などの情報提供を行うとともに、参加者相互で情報交換を行った。

今後は、消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」の設置をさらに推進する。

(イ) 市町村における消費生活相談窓口と要援護高齢者等支援ネットワーク等との連携を推進するための支援を行います。

担当課所：消費生活課

##### ○ 「埼玉県版高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック」の配布活用（再掲）

高齢者と見守る方を対象とした研修・講習会で配布し、市町村の消費部門と福祉部門の連携を推進した。

- ・ 高齢者の消費者被害防止フォーラムで配布 149部
- ・ 市町村等へ提出し、地域での研修会等で配布 2,223部
- ・ 県政出前講座で配布 65部

##### 〈 評価 〉

消費部門と福祉部門の連携ツールとして活用することができた。

今後は、消費部門と福祉部門の連携を進め、高齢者を地域で見守る体制（ネットワーク）の構築していく必要がある。

## イ 市町村の要援護高齢者等支援ネットワークと消費者安全確保地域協議会の設置支援

(ア) 市町村の要援護高齢者等支援ネットワークの支援を行い、関係機関との連携による高齢者等の見守りの充実を図ります。

担当課所：地域包括ケア課

### ○ 要援護高齢者等支援ネットワーク\*の支援

項目	H29実績
要援護高齢者等支援ネットワーク会議の開催	1回

\*要援護高齢者等支援ネットワーク会議

民生委員などの福祉関係者や電気、ガス、新聞など高齢者宅を訪問する機会の多い事業者で構成。関係機関等の情報共有を図るとともに、市町村の要援護高齢者等支援ネットワークの活動を支援する。

### ○ 高齢者虐待防止対策

項目	H29実績
高齢者虐待対応専門員*の養成数	227人

\*県では、市町村職員及び地域包括支援センター職員を対象に、平成18年度から「高齢者虐待対応専門員」を独自のプログラムにより育成している。高齢者虐待対応専門員は、虐待事例が発生した場合の対応や、虐待の防止・予防活動の中心となって活動している。

### 〈 評価 〉

市町村における高齢者虐待、相談窓口、ネットワークづくり等の体制整備を支援した。

(イ) 高齢者等の消費者被害の未然防止と被害救済のため、要援護高齢者等支援ネットワークのような福祉のネットワークと連携した形で、市町村が消費者安全確保地域協議会を設置するための支援を行います。

また、消費者安全確保地域協議会による高齢者等の見守りが円滑に行われるように、消費者安全確保地域協議会と「消費者被害防止サポーター」との連携を推進します。

担当課所：消費生活課

### ○ 消費者安全確保地域協議会の設置支援

項目	H29実績
消費者安全確保地域協議会の設置数	10か所

- ・ 高齢者の消費者被害を防止するため、福祉部門と消費部門の連携強化に向けたフォーラムを開催した。  
内容 情報交換（グループワーク）  
フォーラム開催回数 4回  
参加者 延べ149人
- ・ 「消費者安全確保地域協議会」の設置を推進するため、市町村消費者行政担当課長会議において、グループワーク等の情報交換を行い、高齢者の見守り体制の整備を図った。  
会議開催回数 2回

〈 評 価 〉

高齢者の見守り活動を実施している者に対し、消費者問題の専門家から具体的な事例や救済方法などの情報提供を行うとともに、参加者相互に情報交換を行った。

今後は、消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」の設置をさらに推進する。

ウ 各種団体との連携

地域に密着した活動をしている消費者団体・消費生活協同組合や事業者など各種団体との連携を推進します。

担当課所：消費生活課、消費生活支援センター

○ 情報交換会等の実施

項目	H29実績
適格消費者団体との定期協議の開催回数	2回

〈 評 価 〉

適格消費者団体と県との連絡協議会の開催を通して、適格消費者団体が行う消費者団体訴訟の取組を支援した。