

「埼玉県消費生活基本計画（第 7 期）案」に対する御意見等の反映状況

頁	御意見等	反映状況
全体	<p>本計画は「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」を目標としています。</p> <p>その中、消費者被害防止や消費者市民社会の実現に向けた消費者教育・成年年齢引き下げに関連した施策では、消費生活協力団体と生活協同組合との連携が明記されており、改めて生協自身はその役割を自覚するところです。また、成年になる前後の教育・啓発、市町村レベルでの消費者との連携など、賛同できる内容となっています。</p> <p>その上で、消費者教育の成年年齢引き下げに関する施策の実践に向けて、学校における消費者教育は、生徒への指導や相談、または保護者への情報提供や状況の共有などを考慮すると、通常の授業に加えて別建ての特別講座などを、今計画期間中行うべきと考えます。</p> <p>加えて、地域における消費者教育については、市町村担当部局が事務局を担い、地域の消費者団体や消費者グループと協力して、最低年 1 回実施することを目指していただきたい。地域の消費者団体任せでなく、行政だけが開催するのではなく、相談員なども共同し企画を進めながら、地域でのつながりをつくることで消費者力向上となり、結果として地域における消費者被害を減少させていくことになると考えます。</p>	<p>計画を推進する中で、今後の施策の参考とさせていただきます。</p>
全体	<p>コロナ禍のため犯罪者の巧妙な手口。しかも、近頃は、子供がデジタル化にともない母親が仕事で留守、核家族も重なり嫌な思いをするお子様が増えていることが辛いです。</p> <p>このような事件に巻き込まれないためには教育が大切。</p> <p>我が家は、二人とも付属の幼稚園から通っているせいか、このようなトラブルに巻き込まれるお友だちがいません。子供たちに聞くと小学生のころから授業であったと。そして、私も保護者会で専門家の話を聞く機会が結構あり、中学三年生まで厳しすぎないか？とっていました。でも、結果、高校生では娯楽に関するトラブルを父母から聞かず中学より落ちついたと聞いていました。</p> <p>今、私ができることは、孫は親がいるから口出さない？と、思うのではなく…私なりにこのような会議の内容で気になったことをお伝えしました。</p> <p>今後どのように教育してほしいか？ 現実味のあるビデオなど子供たちに観てもらおう。 学校と家庭教育の大切さ。 大学生になると美容に男女問わず関心が深いのが現実でそのようなことにも騙される人が多いです。分割なら毎月少額で大丈夫。これは、親の世代も利用しています。そのため、分別がつかないのかもしれない。</p> <p>また、小学生のころから金融の授業を取り入れるのも良いかと思</p>	<p>計画を推進する中で、今後の施策の参考とさせていただきます。</p>

	<p>います。なぜならキャッシュレスになりアメリカのようになる可能性もあると思います。視聴覚教材ライブラリーの開催もコロナ禍のため回数が減ったのが心配です。勉強は、あとからでもできますが道徳は、後からできないのでどうぞよろしくお願いいたします。</p>	
3	<p>(1)14行目 現行 アダルト情報サイトなどです。 変更例 アダルト情報サイトも含まれます。 理由 アプリやサブスクなどの幅広い相談がすべてデジタルコンテンツになります。</p>	<p>「アダルト情報サイトなども含まれます」に修正しました。</p>
5	<p>11行目 現行 若年期特有(略)消費者教育の充実も必要となっています。 変更例 若年期特有(略)消費者教育の充実が急務となっています。 理由 コロナ禍で学校教育そのものが十分とは言えず、成年年齢引き下げに伴い消費者被害が拡大しやすい現行の高校生年代への消費者教育が不足していると思います。被害を少しでも防止するために、この年代への消費者教育に注力してほしい希望がある。できれば、本文にも、「この年代への教育が社会情勢などから手薄になっているため、極力充実させる」という内容まで踏み込んで書いて頂きたい。</p>	<p>「若年期特有の問題に対応した消費者教育の充実が必要で<u>す</u>」に修正しました。 追記については、計画の実施段階での参考とさせていただきます。</p>
5	<p>エの下から3行目の「海洋プラスチック対策」が削除されているのは、30ページの施策の柱5の(3)でイの3Rの推進に統合されたからだと思いますが、統合した理由はなんでしょうか？内容が3Rの推進に含まれるということでしょうか？海洋プラスチック問題は消費者にとっても関心の高い問題だと思うので。</p>	<p>「海洋プラスチック対策」事業は「3R(Reduce、Reuse、Recycle)」に統合されたためです。</p>
6 10 13 31	<p>P6 消費者をめぐる現状の中に(1)ウ、デジタルコンテンツに関する相談が増加とあり、オでP10に、販売手口別でみると「インターネット通販」「電子広告」「SNS」を通じた手口も増加していきとあり、P13 多様化する消費者の現状のイでは、10歳代契約者の出現の中に、SNSを利用する若年層は、日常のコミュニケーションに電話を利用しない傾向、電話や対面による一般的な消費相談に寄せられる件数は氷山の一角となっている可能性がある、とありますが、P31の1.問題解決体制の充実に、今後ますます相談件数が増えることが見込まれるとあり、本施策展開の方向の4つの視点のひとつに、高度情報通信社会の進展への対応とあるように、今後は電話や対面のみでの消費生活相談ではない対応を、実験的にでも進めて行く段階になっているのではないのでしょうか。</p>	<p>計画を推進する中で、施策を検討してまいります。</p>
9	<p>下から2行目 17.2%と多くなっています(表1参照)⇒(表2参照) なお、見え消し版では正しく表「2」となっています。</p>	<p>字句を修正しました。</p>
9 10 20 23 58	<p>○若者の消費者相談の増加 若者の相談の職業別では給与生活者が最も多い※。社会に出てから消費者教育を受ける機会がなかなか持てない現状があるのではないか。高卒で就職する若者も約22%いる。新入社員向けに例えば商工会議所や振興公社と連携したセミナー、在職者向けに職業能</p>	<p>「施策の柱4(2)オ 事業者による消費者教育の支援」や「施策の柱5(2)ア 消費者志向経営の推進」などで様々な年齢層、場に応じた消費者教育を展開するため、関係機関・団体との連携・協働を図ってまいります。</p>

	<p>カセンターでの講座などがあれば目に届きやすいのではないか。埼玉県社会保険協会などのパンフレットに消費者教育のページを掲載すれば事業主や人事担当者に情報が届くのではないか。被害防止には小中高と早い段階からの消費者教育が大事だが、事業者は従業員やその家族を守るためにも更に職場での消費者教育に取り組む必要があると考えます。</p> <p>※2019 東京都消費者総合センター調べ参考</p>	
10	<p>8 行目 現行 販売手口別で見ると「インターネット通販」に関する 変更例 販売方法別で見ると「インターネット通販」に関する 理由 確かに PIO—NET では、販売手口という表現になっているが、統計の時点では、その相談が悪質かどうかの判断がつかないことが多い。相談には、例えば、「通販で購入した服が似合わなかったから返品したい」などの消費者の都合の商品選択ミスなどの相談も含まれているからである。そのため、統計についての補足では、「手口」という表現よりは、「方法」などの柔らかい表現の方が、公平性があるのではないかと思う。</p>	<p>字句を修正しました。 併せて、図 5-2 について修正しました。</p>
10	<p>9 行目 現行 「SNS」を通じた手口も増加しています 変更例 「SNS」を通じた販売方法も増加しています。 理由 同上</p>	<p>字句を修正しました。</p>
13 19 34	<p>左記ページのうち、外国人について指摘します。</p> <p>現状の把握として、高齢者の増加だけでなく、在留外国人・訪日外国人の増加を指摘し、多様化する消費者に対する対応が課題であると指摘しています。</p> <p>ところが、実際の対策では、外国人向けの対策は、相談体制の整備を外国人総合センターに任せているだけで、消費者としてのトラブルの件数も把握されていないように見えます。</p> <p>いきなり、全部を行うということは難しいと思いますが、課題としてあげておられるのであれば、まずは外国人相談のうち、消費者トラブルの件数がどれくらいあるのか、また、訪日外国人は消費者トラブルの件数を把握することが難しいため、どのように把握していくのかというような施策から、実施計画を作成されてはいかがでしょうか？</p>	<p>外国人による消費者トラブル件数は現在把握されておりませんので、計画の実施段階での参考とさせていただきます。</p>
14	<p>文中の●には数値が入るものと理解してよいでしょうか。</p>	<p>令和 2 年国勢調査「人口等基本集計」の公表日(11月 30 日)以降に記載します。</p>
14	<p>下から 15 行目 外国人は、自国の文化や言語、習慣などとの違いにより ⇒外国人は、自国の文化や言語、習慣などの違いにより 「と」は不要ではないでしょうか？ ※表現統一した方が良いのではないのでしょうか？ (並記する際、いずれも「〇〇化」と記載しているようです。また、つなぎも「・」と「、」が混在し、順序も異なるものがあります。)</p>	<p>日本の文化等と自国の文化等を比較している表現となるため、このままとします。</p>

14	<p>「また、<u>夫婦のみの世帯</u>や共働き世帯も増加しており、勤労者世帯が昼間に生活圏にいない状況となっています。</p> <p>更に、在宅勤務が普及したことにより、昼間は生活圏にいるものの、地域コミュニティとの関わりを持たない者の増加が考えられます。」</p> <p>夫婦のみの世帯が増える事を、勤労者世帯が昼間に生活圏にいないという状況と結びつける事に違和感があります。勤労者は、昼夜を問わずその就労時間内において、業務に拘束されます。地域コミュニティとの関わりを持たないのではなく、持てない、ないしは持ちにくい状況です。</p> <p>また、65才から74才の前期高齢者も、家計の為や生きがいのために仕事を続ける方が増えています。</p> <p>他人の生活への関与・干渉を良しとしない個人主義的な価値観の広まりもあり、住民の流動性が高い都市部では、「地縁」を結びにくい状況にあります。</p> <p>かつては、専業主婦や退職した前期高齢者が、地縁・血縁に根差した地域コミュニティを支える人材として活躍されていたと思います。</p> <p>少子高齢化の進行に伴い労働人口確保の為、女性・高齢者の就業が促進されています。地域コミュニティ活動に時間を使える人材は、減っていくこととなります。</p> <p>専業主婦の減少・定年延長や年金支給開始年齢の後ろ倒しによる前期高齢者の就業率の増加、余暇利用の多様化等、地域コミュニティを支える人材が減少する要因に加え、個人主義的な価値観の広まり等が複合的な要因となって地域コミュニティの衰退を招いているものと思います。</p> <p>また、若い世代においては、「自己責任」の名のもとに、本来当然に求めてしかるべき社会的支援を、求める事すら躊躇することもあります。</p> <p>年齢や障害の有無にかかわらず、家庭・地域・学校・職場等、いかなる場所においても、他者に相談することができない「孤独な状態」に置かれた消費者は、トラブルに巻き込まれやすく、容易に深刻化しやすいといえると思います。</p>	<p>「また、夫婦のみの世帯や共働き世帯の増加に伴い、<u>昼間に生活圏にいない勤労者世帯</u>が増加しています。</p> <p>更に、在宅勤務が普及したことにより昼間に生活圏にいるものの、地域コミュニティとの関わりを持ちにくい者の増加が考えられます」に修正しました。</p>
16	<p>下から7行目 こうした複雑・高度化する ⇒ 「<u>複雑化</u>・高度化」</p>	<p>字句を修正しました。</p>
17 18	<p>3 消費者行政の課題ー県民の安心・安全のためにー (1) 相談体制の充実・強化 ウ についてですが 相談員が一人体制のセンターはどのくらいあるのでしょうか？ 又夏季休暇や災害等で出勤できない場合の県の支援はどのような体制になっているのでしょうか？</p>	<p>相談員が一人体制のセンターは32市町村です。 また、市町村の消費生活センターの相談員が出勤できない場合は、消費者ホットラインが県消費生活支援センターに切り替わるシステムになっています。</p>
18	<p>(2) のイとウについて 2行目 勧誘手口、名称や所在地を転々と変えたりするなど 9行目 勧誘手法</p>	<p>「ウ <u>勧誘手口の巧妙化等</u>への対応」及び「悪質事業者は意識して法令に触れないように<u>勧誘手口</u>を巧妙化させています」に修正しました。</p>

	13 行目 同一の事業者が事業者名を使い分けたり、レンタルオフィスを利用したりバーチャルオフィスを設ける例 イの例とウの例は同じように感じる。勧誘手口と勧誘手法の違いを分かりにくくさせているのではないか。	
19 22	15 行目イ 1 行目 (4) 消費者教育を推進する上で、「リモート」の活用にも言及して頂きたい。 さいたま市や豊島区の男女参画センターでは、「リモート」を活用した啓発、教育が既に行われている。埼玉県消費者教育でも、もしまだなら、若年層の消費者教育でも有効に活用して頂きたい。令和3年度までの実績を見ると、コロナ禍で様々な教育の機会が減っていることがわかる。将来同じような事象があっても、教育の機会を減らさないために十分に検証、準備して頂きたいと思う。例えば、中高校生の夏休みの消費者教育などでリモートの教材を見る、などの活用方法があるかと思われる。あの手この手で教育推進をして頂きたい。	P19 「こうしたことから若年者向けの情報発信として、ホームページやSNSを活用した情報提供を積極的に進めていく必要があります。 <u>ウィズコロナ時代は、対面式に加え、テレビ・Web会議ツールを活用したリモートでの教育も求められます。</u> 」に修正しました。 P22 (4) 実践的な消費者教育の推進 「(略) <u>オンラインを含む様々な媒体を活用した的確な情報や教育の機会を提供していく必要があります。</u> 」に修正しました。
21	チェックの付いた青い囲み部分と消費者安全確保地域協議会の図が唐突に出てくる印象がありました。タイトル的なものがあると良いのでしょうか。	「消費者安全確保地域協議会」に注を入れ、概念図と結びつけました。
21	上から9行目 置されています。地域の見守りをすすめるために <u>も</u> 、県内すべて⇒置されています。地域の見守りをすすめるために、県内すべて消されるべき「も」が残っています。	字句を削除しました。
22	「ア ライフステージに応じた、消費者市民社会の形成を目指した消費者教育」 日本では人前で「金銭」について口にするのは、はしたないという価値観があります。また、むやみに他人を疑うことはよくないことともされ、性善説に基づき、契約の内容を細かく確認することが習慣づいていません。 家庭内においても、家計の状況について子供に詳細に話すということに消極的です。これは、今まで学校教育のなかで、十分な家計・金融教育が行われてこなかった為、大人であっても商取引契約について十分な知識を持たなかったり、契約の中身を詳細に検討するなど慎重に行う習慣が作られていないということもあるかと思えます。 学校教育の中で消費者教育を行うことは非常に重要です。同時に義務教育期の子供については、家庭での教育力も同等に重要と思えます。 個々の世代に体系的に教育を行っていくことはもちろん重要ですが、新たに取り組みを始めていく場合、結びつきの強い世代を同時に教育することで、世代間の情報格差が埋まり、より教育が浸透しやすくなると思えます。 特に義務教育段階で、保護者と児童・生徒と一緒に学ぶ機会を設	計画を推進する中で、今後の施策の参考とさせていただきます。

	<p>けることが必要だと思えます。児童生徒の知識が保護者の知識と逆転するのを避ける為と、若い消費者（小・中学生の保護者）に対する啓発が同時に行えます。また、学校での教育が家庭教育の中で打ち消されることなく定着していくことにも結びつくと思えます。</p> <p>少子高齢化が進み、年金財政の見通しも芳しくないなか、今後、国の政策は国民に自助努力を求める為、個人の金融資産形成を後押しする方向に進んでいます。少子高齢化による経済の影響を強く受ける若い世代に、より厚く教育機会を提供することが、将来発生しうる投資に絡む消費者トラブルの回避につながるものと思えます。</p>	
23 55	<p>左記ページのうち、いわゆる社会的弱者に対する対応について指摘します。</p> <p>現状の把握で指摘しているとおり、多様化する消費者に対する対応は課題です。そして、典型的に被害に遭いやすいのは、どの年代においても障害を抱えていらっしゃる層、あるいは特別支援学校・児童養護施設等大変残念ながら典型的に消費者教育まで手が回りにくい層の方も多いのではないかと考えられます。このような特性をお持ちの方であっても、一步社会に出れば、クレジットカードを利用し、インターネットで買い物をし、あるいは訪問販売等の被害に遭い、という状況は同じです。</p> <p>そこで、一般の学校などの教育機関と連携するだけでなく、このような社会的弱者を典型的に多く抱えている機関とも積極的に連携を行い、教育を実施していくべきだと考えます。</p> <p>こちら、いきなり行うことは難しいかもしれませんが、まずは、支援者の方からニーズを聴取し、どのような方法で伝えれば伝わるのかということを検討することから初めてはいかがでしょうか？</p> <p>特に、55 ページには、消費者教育に関しては、多様なメニュー・実践例を挙げておられますので、決して、教育関係の部門にお任せというわけではないと思えます。是非、多様化する消費者に対応するため、消費者被害に遭いやすい層への教育も充実させていただきたいと思えます。</p>	<p>計画を推進する中で、今後の施策の参考とさせていただきます。</p>
22	<p>下から 7 行目</p> <p>「児童生徒への指導の際に役立つ<u>資料や教材の提供</u>や、教員研修の充実」</p> <p>→「児童生徒への指導の際に役立つ<u>資料や教材の提供</u>、教員研修の充実」または「児童生徒への指導の際に役立つ<u>資料、教材の提供</u>や教員研修の充実」の方が良いのではないかと思います。</p>	<p>字句を修正しました。</p>
26	<p>下から 7 行目</p> <p>する問題は多様化、複雑化しています。 ⇒ 「<u>複雑化・多様化</u>」</p>	<p>字句を修正しました。</p>
26	<p>20 行目</p> <p>現行 SDGs の理念を広く浸透させるなど</p> <p>変更例 消費者や事業者が SDGs に伴う行動を起こしていけるような取組を推進していきます。</p> <p>理由 理念の浸透だけでは不十分ではないか。もう少し踏み込んで</p>	<p>「など」に「行動を起こしていけるような取組」が含まれるため、このままとします。</p>

	頂きたい気持ちがある。	
27	R2 の基本指標ははねあがっており、それ以前の指標についてもH27の数値から減少しておりません。 この点について、原因をつきつめず、13.8%という目標をたててよいか疑問があります。少なくとも、R2の数値の理由については検討しておきたいところです。	令和2年度の実績値はコロナ禍の影響が大きいと分析しています。指標は現行計画と同じ内容ですが、目標は現行計画の14.0%より引き下げた値となっています。
31	上から6行目 「複雑・多様化する」→「複雑化・多様化する」	字句を修正しました。
31	○施策の柱4 消費者教育の推進 (2) 多様な主体と連携した消費者教育の推進の部分ですが【素案】にあった「消費者教育コーディネーターの育成」が【案】ではなくなっていますがなぜなのでしょう？	消費者教育コーディネーター機能の整備については、新たにコーディネーターを育成・配置することに限らず、既存の体制の中でコーディネーター機能を担うことも含めて検討しているため、記述を削除しました。
32	上から4行目 商品（製品）やサービスの ⇒ 商品（製品を含む、以下同じ） 上から13行目 商品（製品）テストの実施 ⇒ 商品テストの実施 上から14行目 相談・苦情の解決や…商品（製品）に関する ⇒ 商品に関する ※中途半端に「商品（製品）」との表現があり、同一ページや他のページでは単に「商品」とする記載も多く見受けられる。この表現の違いが帰って誤解を与える恐れがあるため、正確を期すのであれば商品の用語定義として初めに製品を含むと記載し、以下すべて「商品」表現した方が良いと思います。	字句を修正しました。
35	下から6行目 商品（製品）の使用等により ⇒ 商品の使用等により 下から3行目 商品（製品）テストの実施 ⇒ 商品テストの実施 下から2行目 相談・苦情の解決や…商品（製品）に関する ⇒ 商品に関する	字句を修正しました。
36	上から2行目 商品（製品）の使用等により ⇒ 商品の使用等により	字句を修正しました。
37	2 適正取引と事業者指導の強化 第2段落の記載内容について 悪質事業者が県域を越えて活動することについて『インターネットの普及など』と説明し、業務停止処分等が『他都道府県』に効果が及ばないため『近隣都県』と密接な連携としています。P17(2)「事業者指導の強化」第2段落にある通り、高速道路網整備を理由とした東京・神奈川・千葉から来る悪質事業者の被害対応としないと、密接な連携先を『近隣都県』に限定することと矛盾が生じるように思われます。 実態として、悪質事業者の活動域は日本全国なのかもしれませんが、他の部分と整合性を取った方が良いと思われます。	「また、インターネットの普及など__情報通信機器の発達や高速道路網の整備に伴い広域化する事案に対しては、(略) 関係機関と緊密な連携を図りながら排除していきます」に修正しました。

37	上から 10 行目 もに、 <u>食品等の安全性</u> の ⇒ もに、 <u>商品等の安全性</u> の なぜかここだけ「食品等」と食品例示の表現となっています。	字句を修正しました。
41	上から 14 行目 県産ブランド鶏肉の生産振興の支援について 本文では「イ 生活物資の安定供給」(7)で「新鮮で品質の高い農産物や畜産物の生産体制の整備」としながら、なぜ『彩の国地鶏タマシャモ』のみの記載となっているのでしょうか？畜産関係だけで考えても『彩さい牛』や『彩の国黒豚』が思い付く中、違和感を覚えます。	「彩の国地鶏タマシャモ」は県で作出したもので、例示された他のブランド肉はそうでないためです。
43	上から 6 行目 式)に基づく ⇒ 式に基づく 対応する括弧がありません。	削除しました。
48	3 の消費者被害の未然防止(1) ぜい弱な消費者等への普及啓発の アのように、ホームページや SNS などの媒体を活用して情報提供するとともに、消費生活相談窓口を電話や対面の他に URL を掲示するなどして、新たな消費生活相談体制を目指した実験を検討していただきたい。	計画を推進する中で、施策を検討してまいります。
49	上から 12 行目 ○ 「埼玉県版高齢者…ブック」の配布活用【再掲】 再掲とありますが、これ以前の記載箇所が見当たりません。 見落としでしょうか？ 確認願います。	字句を削除しました。
51	下から 11 行目 ○ 食の安全県民会議の開催【再掲】 再掲とありますが、記載箇所が見当たりません。P46に「埼玉県食の安全推進委員会」の開催について記載がありますが、県民会議と推進委員会とは違うものだと思いますが… 同一なのでしょうか？	「埼玉県食の安全推進委員会」が廃止され新たに「食の安全県民会議」が設置されたため【再掲】としました。「埼玉県食の安全推進委員会」の記載は訂正しました。