

「埼玉県消費生活基本計画」令和2年度実績及び評価への御意見等に対する回答

頁	御意見等	回答
全体	<p>多くの項目において、実績に対しての評価の記載内容の根拠が不明で、違和感を感じます。</p> <p>コロナ禍で開催回数や相談件数、参加者人数などが大きく減少していることは理解できます。</p> <p>開催方法を工夫するなど、各担当部局はそれぞれご苦労して模索しながらの実施だったと思いますが、前年から大きく実績が減少していて、どのように効果を上げたのかの根拠がわからない中、評価について『〇〇を実施した』とだけの記載は理解されにくいと思います。</p>	<p>評価方法や記載方法について検討し、評価の記載内容の根拠が明確となるようにします。</p>
全体	<p>実績が対前年比減となっている施策が多く、ウィズコロナ、新しい生活様式に対応した取組、活動が求められる。</p>	<p>御意見を踏まえ、施策の取組や活動を行ってまいります。</p>
2	<p>ここに記載されているとおり、PDCA サイクルでの進行管理はC評価が一番重要であり、ここで改善点を見つけ出し、見直しをすることで目標達成へ繋げるものと理解しています。</p> <p>平成29年度からの5か年の進行管理なので、今年度から実績の表記方法を変えるわけにはいかないのですが、コロナ禍で対面のサービスができない令和2年度以降について、実績をこれまでと同様に把握するのであれば、評価をどのような尺度で行うのか改めて検討すべきと考えます。</p> <p>社会の生活様式が変わり、消費生活のあり方も大きく変わっている中、現状把握と評価方法がこれまでと同様では、基本指標の目標達成は厳しいのではないのでしょうか。</p>	<p>表記を含め評価方法や現状把握について検討してまいります。</p>
4	<p>【質問】基本指標の進捗状況について、R2 実績の数値が跳ね上がっているのはどのような理由と考えられるのでしょうか？相談件数自体は例年とそれほど差異はないようにみえるのですが。</p>	<p>新型コロナウイルス感染防止のための外出自粛で消費活動は停滞しましたが、コロナ関連の相談は増加しました。また、非対面取引である通信販売のトラブルが増加したことも、値を押し上げた要因になったと考えられます。</p>
4	<p>基本指標の進捗状況で令和2年の実績が20.1%に上がった主な原因はわかりますか？</p> <p>コロナ禍での特別な消費者被害があったのでしょうか？</p>	<p>主な要因は上記のとおりです。コロナ関連の相談では「注文したマスクが届かない」「結婚式延期に関する相談」「スポーツ施設の休業に関する相談」等がありました。</p>
4	<p>施策展開の方向 3 基本指標について</p> <p>R2 年度実績 20.1%を R3 年度に 14.0%まで下げるには、コロナ禍により在宅機会が増えている中、困難な面が多いと思います。目標に近づくように宜しくお願いします。</p>	<p>相談の充実、悪質事業者への処分や指導の強化、高齢者や若年者への具体的かつ効果的な取組を推進するなど、総合的に対応することで目標に近づけるよう努力してまいります。</p>
11	<p>消費者教育の充実・強化</p> <p>学校教育関係者と連携して、引き続き小・中学生や高校生、大学生などに対する消費者教育の充実を図って頂きたい。</p>	<p>成年年齢引下げに伴い、学校教育関係者との連携がより一層必要となるため、連携・協力を図ってまいります。</p>
12	<p>【意見】弁護士会としても、成年年齢の引き下げの対応が急務と考えています。無料で講師派遣等を含め、対応の準備はできているので、ぜひ積極的に利用してもらいたいです。</p>	<p>成年年齢引下げへの対応は、行政はもとより、弁護士などの専門家と連携した取組が必要ですので、引き続き、御協力くださるようお願いいたします。</p>

13	上から4行目 「取り組んでいく必要 <u>で</u> ある。」→「取り組んでいく必要が <u>あ</u> る。」	字句を修正しました。
14	【意見】消費者教育の観点から、「社会への扉」の活用が不十分だと思います。消費者としての基本知識といえると思うので、授業での活用をより強く求めるべきだと思います。	引き続き、学校教育の現場で「社会への扉」を活用していただくよう働きかけてまいります。
14 24	学校における消費者教育・ネット問題対策の推進 高校生大学生の多くがインターネット、スマートフォンの扱いに慣れているため、学生向け被害防止啓発動画の制作に参加する機会があれば楽しく学べるのではないかと考えます。	施策を推進する中で、参考とさせていただきます。
15	(2)イ 情報提供の機会拡充と消費者教育の取組の「見える化」 実績が半分以下に減少しているにもかかわらず、評価には「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。」と記載されています。何をもち受講者のニーズに合ったと評価しているのか分かりません。	市町村や学校、地域包括センター、社会福祉協議会等を通じて受講者のニーズを把握し、講座を実施しました。新型コロナウイルスの影響により実績は半分以下でしたが、内容は充実したものとなっています。
19	(2)オ(イ)食の安全・安心人材育成 食品安全課の行った施策では、実績がほとんど無かった(29回→1回)にも関わらず、評価が『正しい知識の普及と不安感の払しょくを図った』となった根拠を、具体的に記載すべきと思います。(21、22ページも同じ事業が再掲されています)	記載方法について、検討してまいります。
23	【意見】弁護士会との連携が不十分だと思います。なかなか調整が難しいところもあるとは思いますが、積極的に利用してもらいたいです。	消費者教育や法教育は、弁護士などの専門家と連携した取組が不可欠ですので、引き続き、御協力くださるようお願いいたします。
23	法教育の評価として、「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。」というのは、誠にそのとおりだと思います。「県が」主体となって行っていかれるとのことですので、県から、弁護士会・司法書士会に呼びかけを行い、情報を共有するため、最低限、年に1回程度は、各会の法教育の実施状況等を共有していくことが望まれます。 このことは計画の方には具体的に入っていませんが、評価がある以上、今後盛り込まれる方向だと思いますので、是非、積極的に行っていただきたいです。	消費者教育や法教育は、弁護士や司法書士と連携した取組が不可欠ですので、法教育の実施状況等を含め情報共有を図ってまいります。
26	(ウ)の消費者事故情報の部分 消費者庁に通知した重大事故情報の件数が105件に対し、消費者庁が発表した件数が5件と、わずか5%以下しか発表されない理由を教えてください。	消費者庁によると、同庁に届いた段階で重大事故の範疇に含まれないものや、消費者庁がその後、内容を調査をできない場合などがあつたため、公表割合が少なくなったとのこと。
31	外国人総合相談センター埼玉でのR1からR2への相談件数の増加は、コロナ禍の状況における社会情勢を反映していると思われました。	新型コロナは在日外国人や訪日外国人にも大きな影響を与えたものと認識しています。
40	【意見】行政処分について積極的に対応して頂いていると思えます。	引き続き、悪質事業者に対し厳格に対応してまいります。

44	<p>イ 事業者・事業者団体による消費者志向経営の推進</p> <p>LP ガスの販売事業者に対する啓発活動が1回とのことですが、特定商取引法の改正があることから通信販売業者、又自然災害が増加傾向にある為リフォーム会社等への情報提供、啓発もお願いしたい。</p> <p>さらに、幅広い業種へのSDGsへの取り組み、コンプライアンス講座等の支援を希望します。消費者志向経営・脱炭素への取り組みを評価する企業が多くみられニーズは高まっていると思われます。</p>	<p>施策を推進する中で、参考とさせていただきます。</p>
45	<p>ア 表示の適正化</p> <p>大学等との連携による広告表示の監視について</p> <p>違反する表示・広告等に対する監視の強化と大学生、高校生への消費者教育を兼ねた効果的な取り組みだと思いました。</p> <p>消費者センターHPに掲載された調査結果をみると、不当表示のおそれがあると思われた事業者が222件もあり19事業者に対して文書による指導が行われた意義は大きい。</p> <p>調査に参加した大学生高校生は意欲的に取り組んだ生徒が多く、教員からの評価も高かったようだ。</p>	<p>引き続き、取り組んでまいります。</p>