

第4 施策の体系 - 総合的な取組 -

計画目標を達成するために、課題に対応した対策として、未然防止では「消費者被害の未然防止」と「消費者教育の推進」、早期解決では「問題解決体制の充実」、発生抑制では「適正取引と事業者指導の強化」の4つを設定しました。さらに、新たな課題として再整理した「持続可能な消費生活社会の実現」を加えた5つの施策の柱に施策をまとめました。

施策体系表

施策の柱1 問題解決体制の充実

(1) 消費者相談体制の充実

ア 相談・苦情処理体制の充実

イ 市町村の相談・苦情処理体制の充実

ウ 高齢者等に対する相談体制等の充実

エ 外国人に対する相談体制の整備

オ 多重債務対策

(2) 紛争の適切な解決

ア 裁判外紛争解決の推進

イ 他の裁判外紛争解決機関との連携

ウ 適格消費者団体及び特定適格消費者団体と連携した取組

(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

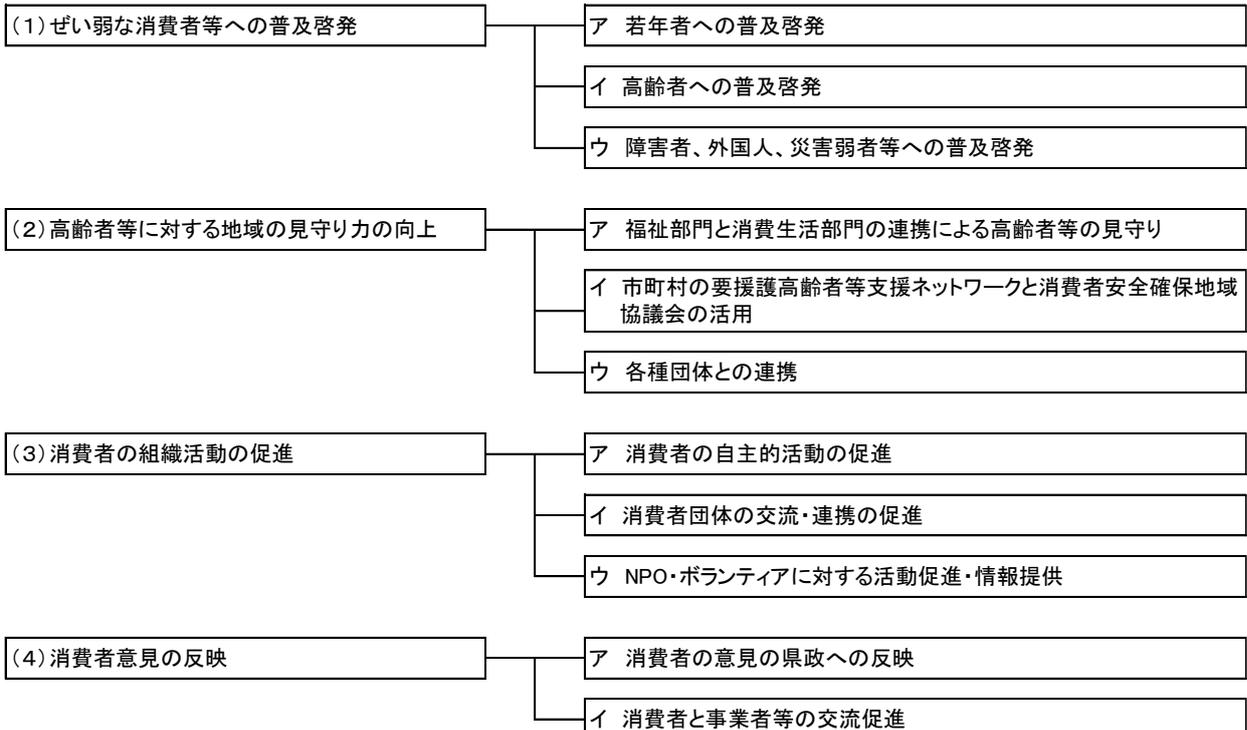
イ 商品テストの実施

ウ 試験検査機関等との連携強化

施策の柱2 適正取引と事業者指導の強化



施策の柱3 消費者被害の未然防止



施策の柱4 消費者教育の推進

(1) ライフステージに応じた消費者教育の推進

ア 学習指導要領に基づく消費者教育の推進

イ 成年年齢下げを見据えた消費者教育の推進

ウ 家庭における消費者教育や自主学習の支援

エ 高齢者等に対する消費者教育

(2) 多様な主体と連携した消費者教育の推進

ア 教育部門との連携の推進

イ 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

ウ 情報提供の機会拡充

エ 地域の担い手の育成及び資質向上

オ 事業者による消費者教育の支援

(3) 関係機関・団体、関係教育分野との連携

ア 金融・金銭教育の推進

イ 法教育の推進

ウ 情報モラル教育の推進

エ 食育の推進

施策の柱5 持続可能な消費生活社会の実現

(1) 人や地域・社会に配慮した消費行動の推進

ア エシカル消費の普及啓発

イ 食品ロスの削減

ウ 地産地消の推進

(2) 人や地域・社会に配慮した事業活動推進の支援

ア 消費者志向経営の推進

イ エコ農業の推進

ウ SDGs推進商店街の支援

(3) 環境への配慮

ア 環境教育の推進

イ 3R(Reduce、Reuse、Recycle)の推進

ウ 脱炭素社会づくり、再生可能エネルギーの普及啓発

1 問題解決体制の充実

県内消費生活センターには、消費者からの苦情や問合せが年間5万件余り寄せられています。社会状況が大きく変化する中、悪質・巧妙化する勧誘手口の増加などから、今後ますます相談件数が増えることが見込まれます。

消費者被害の未然防止や早期解決のため、県民に身近な市町村の消費生活センターの充実を図るとともに、同センターの周知を徹底していきます。また、複雑化・多様化する消費者相談に対応するため、相談体制の整備や相談内容に的確に対応することができる人材を確保・育成していきます。

さらに、国、県、市町村、警察等の関係機関が相互に連携を図るとともに、消費者団体、弁護士会、司法書士会等との連携を推進していきます。

(1) 消費者相談体制の充実

ア 相談・苦情処理体制の充実

(ア) 消費者の権利及び利益の確保を図るため、県消費生活支援センターに消費生活相談員を配置し、消費者からの相談・苦情に対して助言やあっせん等を行います。

また、高度で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消費者問題解決プロジェクトチームで対応するほか、職員・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

- 県消費生活支援センターにおける相談
2つのセンター(川口、熊谷)における消費者相談への助言やあっせん等の実施
- 消費者問題解決プロジェクトチームによる取組
主任消費生活相談員、相談担当職員、アドバイザー弁護士からなる消費者問題解決プロジェクトチームによる解決困難な相談事案等の解決に向けた対応
- 職員、相談員の資質向上を目指した研修
職員、相談員に対する複雑化・高度化する相談に対応した各種研修等の実施

(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である全国消費生活情報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活用し、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

- 全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)による相談情報の活用
PIO-NETによる相談情報の分析及び情報の提供
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

(ウ) 商品(製品を含む、以下同じ。)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
消費者事故情報の収集と速やかな通知体制の整備及び県民への情報提供の実施
- 商品テストの実施
相談・苦情の解決や被害の救済・防止に役立つための商品に関するテストの実施
- 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)等と緊密に連携した原因究明の実施

(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、住宅相談等の相談体制の充実及び強化を図ります。

担当課所：県民広聴課、薬務課、建設管理課、建築安全課、住宅課

- 県民相談、薬事相談、建築工事紛争相談、宅地建物取引相談、住宅相談等の実施
各専門相談窓口による問題解決へ向けたきめ細かい対応

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

担当課所：医療整備課、薬務課

- 医療機関・薬局情報の提供
県内の医療機関(病院、診療所、歯科診療所、助産所)・薬局の医療機能情報のインターネットによる提供
- 「埼玉県病院・救急診療所名簿」の作成
「埼玉県病院・救急診療所名簿」の改訂と情報提供(ホームページによる公開)

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

- 担当課長会議等の開催
市町村担当課長会議等の開催による県と市町村の連携強化
- 主任消費生活相談員による助言、情報提供、巡回訪問等の実施
市町村窓口で対応困難な相談事案等に対する助言、情報提供及び巡回訪問等の実施
- 市町村担当職員、相談員を対象にした研修会の実施
市町村の消費者行政担当者や相談員に対する複雑化・高度化する相談に対応した研修の実施

ウ 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。

担当課所：地域包括ケア課、障害者福祉推進課

- 介護保険やその他福祉サービス等に関する相談体制の充実
介護サービスに対する相談、苦情の窓口を設置する保険者(市町村)に対して支援するとともに、埼玉県国民健康保険団体連合会が実施する苦情処理への支援
- 権利擁護センターへの支援
認知症高齢者や知的障害者等からの権利擁護相談、権利侵害の防止と救済への支援
- 聴覚障害者の社会参加への支援
埼玉聴覚障害者情報センターに相談員を配置し、相談窓口を設置

エ 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。

- 外国人総合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
出入国管理・在留資格・労働・法律等の相談について専門家による対面相談窓口を備えた外国人総合相談センター埼玉におけるワンストップ相談の実施

オ 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
弁護士会や司法書士会、支援団体、県等の機関を構成員とする協議会による活動を通じた啓発事業や無料相談会の実施

(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等について、必要に応じて審議会の消費者苦情処理部会でのあっせんまたは調停を実施し、紛争解決を進めます。

担当課所：消費生活支援センター

- 審議会の消費者苦情処理部会でのあっせん、調停の実施
解決が困難な苦情等について、審議会の消費者苦情処理部会によるあっせん、調停の実施

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
弁護士会や司法書士会、国民生活センター等の紛争処理機関を持つ団体と連携した取組の実施

ウ 適格消費者団体及び特定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内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体及び被害回復に取り組む特定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

- 適格消費者団体等との定期協議の開催
事業者の不当な行為に対する差止請求ができる適格消費者団体等との定期的な協議の開催
- 適格消費者団体等との随時の情報交換
頻発する消費者被害に適切に対応できるよう、県消費生活支援センターを中心に、適時情報交換を実施
- 消費者契約法及び消費者裁判手続特例法に基づく消費生活相談情報の提供
相談情報の提供による消費者被害拡大の防止

(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【再掲】
消費者事故情報の収集と速やかな通知体制の整備及び県民への情報提供の実施

イ 商品テストの実施

商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

- 商品テストの実施【再掲】
相談・苦情の解決や被害の救済・防止に役立てるための商品に関するテストの実施

ウ 試験検査機関等との連携強化

商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

○ 試験検査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)等と緊密に連携した原因究明の実施

2 適正取引と事業者指導の強化

言葉巧みなセールストークや詐欺的な手口で強引に高額な商品やサービスを押し付ける悪質事業者に対し、関係機関と連携して法律や条例に基づく処分及び指導を厳正に行っていきます。

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、業務停止命令等では他都道府県に効力が及ばないため、悪質・巧妙化する事業者が県域を越えて広範囲で活動ができないよう、関係機関と緊密な連携を図りながら排除していきます。

さらに、消費者がより良い商品やサービスを自主的かつ合理的に選べる環境を守るとともに、商品等の安全性の確保を進めていきます。

(1) 消費者取引の適正化

ア 悪質事業者への処分

特定商取引法をはじ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
訪問販売や通信販売などで不当な取引を行っている事業者に対する処分・指導の強化

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携・協議を行い、処分・指導を進めます。

担当課所：消費生活課

- 国や近隣都県と連携した合同事業者処分及び指導の実施
近隣都県等との広域的な連携による合同事業者処分及び指導

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、市町村等の消費生活相談の情報を活用して悪質事業者の処分・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
警察との定期的な情報交換と市町村窓口との緊密な連携による処分・指導

(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。

担当課所：化学保安課、金融課、観光課、建築安全課

- 液化石油ガス販売事業者等に対する立入検査、指導の実施
- 登録貸金業者に対する立入検査、指導の実施
- 旅行業者等への立入検査の実施
- 宅地建物取引業者に対する立入検査、指導の実施

(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
よだれかけ、おむつ等の家庭用繊維製品の買上検査及び有害物質が検出された場合の改善指導

(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
理容店や旅館、公衆浴場など生活衛生関連施設に対する監視及び指導の実施並びに自主管理体制の強化促進

(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等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
医薬品の製造業者及び販売業者等に対する立入検査や健康食品の買上検査並びに指導の実施

(3) 表示・計量の適正化

ア 表示の適正化

(ア) 景品表示法に基づき、近隣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及び処分・指導を行います。

担当課所：消費生活課

- 商品・サービスにおける様々な表示に係る監視及び処分・指導の実施
日常的な監視と違反事業者に対する速やかな処分・指導の実施
- 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処分・指導の実施
庁内関係各課や近隣都県との連携による監視及び処分・指導の実施
- 大学等との連携による広告表示の監視
県内の大学や高等学校と連携した不当表示広告調査

(イ) 医薬品等の広告の記載内容が医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律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
インターネット、パンフレット、週刊誌等の広告監視の実施

(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

- 権限移譲市町村による店舗の立入検査への支援
家庭用品品質表示法に指定された品目(衣料品、電化製品等)の適正表示を確認するための、店舗への立入検査への支援

(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事業者に対する是正指導を実施します。

担当課所：健康長寿課、食品安全課、農産物安全課

- 食品表示に関する調査、指導の実施
食品の製造事業者、販売事業者に対する監視・指導やDNA鑑定などによる調査の実施
- 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
食品製造業者及び販売者に対する食品表示説明会や巡回指導の実施

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、事業者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
商品量目、水道メーター及び燃料油メーター等の立入検査の実施

(4) 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料品等価格動向調査
生鮮食品や石油製品の価格及び需給動向調査の実施
- 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
社会状況に応じた品目に関する価格調査と事業者等に対する供給協力要請の実施

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。

担当課所：畜産安全課、生産振興課

- 県ブランド鶏肉の生産振興の支援
「彩の国地鶏タマシャモ」の生産振興を図るため、生産農家への技術指導やヒナ供給の実施
- 肉用仔牛、肉豚、鶏卵価格安定対策事業への生産者の加入促進
経営の安定を目的とする各種価格安定対策事業への事業者の加入促進
- 野菜価格安定対策事業への生産者の加入促進
気象条件の影響を受けやすい野菜の生産・出荷の安定を図る野菜価格安定対策事業への生産者の加入促進

(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

- 県内卸売市場への現地調査及び運営指導
県内卸売市場に対する、現地調査及び運営指導の実施

(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
地域商業の担い手の人材育成、商店街の施設整備及び商店街活性化イベントへの支援の実施

ウ 災害時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車両の事前確認を行います。

担当課所：災害対策課

- 緊急通行車両等事前審査及び確認証明書交付の実施
県が民間団体等との協定に基づいて必要とする車両についての緊急通行車両等事前審査及び確認証明書交付の実施

- (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。

担当課所：消費生活課、農業政策課

- 消費生活協同組合との災害時応援協定の締結
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の締結
- 農業協同組合と地元市町村との防災協定の締結の促進
県内農協の防災体制の整備と地元市町村との物資の供給協力に関する協定締結促進

(5) 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

食の安全・安心確保に向けた施策の実行計画である「埼玉県食の安全・安心アクションプラン」を毎年策定し公表

- (イ) 食品営業者に対して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徹底させ、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

- HACCP（ハサップ）に基づく衛生管理の推進
埼玉県食品衛生指導員による巡回指導の実施

※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。

- (ウ) 全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、衛生研究所、農産物安全課

- 食品営業施設に対する監視指導・検査の実施
年度毎に策定する「埼玉県食品衛生監視指導計画」に基づく、食品製造施設や卸売市場等への監視指導及び食品検査の実施
- 食中毒発生予防及び発生時再発防止対策
食中毒の発生を予防するための啓発並びに食中毒が発生した際の疫学調査及び試験検査の実施
- 腸管出血性大腸菌^オ157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
患者から抽出した腸管出血性大腸菌の遺伝子解析とデータベース化による迅速な原因究明と情報提供の実施
- 放射性物質の県産農産物等への影響調査の実施
米、野菜、その他県産農産物への放射性物質の影響調査及び調査結果の公表

(エ) 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
事業者向け研修会の実施や、市町村・大学と連携した環境コミュニケーションの開催

イ 検査・監査体制の充実

(ア) 食品等事業者や輸入食品の取扱施設等に対する監視指導を実施するとともに、輸入食品の残留農薬、指定外添加物等の検査を実施します。

担当課所：食品安全課

- 輸入食品の違反食品、不良食品の監視指導の実施
埼玉県食品衛生監視指導計画に基づいた輸入食品の検査の実施

(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
農薬の適正使用等に関する指導

(ウ) 水道用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・安心で良質な水道用水を供給します。

担当課所：生活衛生課、(企)水道管理課

- 水質検査や水質監視の実施及び水質検査の技術力向上
水道用水の水質検査や水源の水質監視並びに水道事業者担当者を対象とした研修会の実施

ウ 安全・安心な食品の生産・供給

(ア) 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、持続的で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
水産用医薬品残留検査及び適正使用の指導の実施

(イ) 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、栄養成分等検査及び講習会や巡回指導の実施
- 動物用医薬品の監視及び指導の実施
動物用医薬品の適正な製造、販売、流通及び使用に関する一貫した指導と検査の実施

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
消費生活講座の開催及びホームページ等による情報提供

オ リスクコミュニケーション等への参加の促進

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「食の安全県民会議」を設置して、施策の実現を図ります。

○ 食の安全県民会議の開催

消費者、農業生産者、加工・流通業者、学識経験者などからなる食の安全県民会議の開催

3 消費者被害の未然防止

消費者被害の未然防止、早期の拡大防止、再発防止のためには、消費者保護の施策を包括的に進める必要があります。

消費者は一様な存在ではなく、加齢により判断力が低下する高齢者や判断力が十分でない若年者は、悪質商法に遭いやすい傾向にあります。また、障害者や災害時の一般消費者など、取り巻く環境によっては一時的にぜい弱性が增大することがあります。

このようなぜい弱な消費者等に対しては、その年齢、特性に配慮し、きめ細かく対応するための施策を推進していきます。

また、多様化する消費者への対応は、地域住民や消費者団体、地元自治体など、身近で地域事情に精通する関係団体と連携強化を図るとともに、消費者や事業者の意見を反映する体制づくりに努めていきます。

(1) ぜい弱な消費者等への普及啓発

ア 若年者への普及啓発

成年年齢引下げに伴い、若年者の消費者トラブルを防ぐため、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、教育機関等と連携します。

担当課所：消費生活支援センター

- ホームページ、SNSなどによる情報提供
県消費生活支援センターホームページ、SNS、「くらし110番」の配信などによる情報提供
- 教育機関との連携
教員研修への講師派遣や消費生活講座開催に係る学校との連携
- 啓発資料の作成・配布
若年者向け各種リーフレット類の作成・配布

イ 高齢者への普及啓発

高齢者の消費者被害を未然に防止するため、ホームページ、SNSなどの媒体を活用して、消費者トラブルに関する情報を適時に提供するほか、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：消費生活支援センター

- ホームページ、SNSなどによる情報提供
県消費生活支援センターホームページ、SNSなどによる情報提供
- 啓発情報「くらしの110番」の配信
相談事例等を基にした啓発情報の市町村への配信
- 消費生活講座の開催
市町村等と連携した啓発講座の開催
- 啓発資料の作成・配布
高齢者向け各種リーフレット類の作成・配布

ウ 障害者、外国人、災害弱者等への普及啓発

(ア) 介護保険などの福祉サービス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。

担当課所：障害者福祉推進課

- 聴覚障害者の社会参加への支援【再掲】
埼玉聴覚障害者情報センターに相談員を配置し、相談窓口を設置

(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
多言語の「埼玉県外国人の生活ガイド」による情報提供

(ウ) 年齢、性別、障害の有無等にかかわらず、誰もが自由に活動し、生き生きと豊かに生活できる社会の実現を目指すユニバーサルデザインの考え方の普及、啓発を図り、実践を促します。

担当課所：文化振興課

- ユニバーサルデザインの普及啓発
ユニバーサルデザイン推進アドバイザーの派遣などによるユニバーサルデザインの考え方の普及、啓発の実施

(2) 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強化

市町村の福祉部門と消費生活部門との連携を促進するための高齢者の消費者被害防止フォーラム(情報交換会)の開催

(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

「埼玉県版高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック」の配布及び高齢者等を見守る人を対象とした研修会などでの活用

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活用

(ア) 市町村の要援護高齢者等支援ネットワークを活用しながら、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活用

市町村における要援護高齢者等支援ネットワークを活用

○ 高齢者虐待防止対策

高齢者虐待対応専門員による関係機関からの相談対応

(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よう促進します。

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促進
市町村における消費者安全確保地域協議会の設置を促進

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

- 情報交換会等の実施
消費者団体との情報共有、相互理解を目的とした定期協議の実施

(3) 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
消費者団体の特質を活かした活動に関する支援と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自主的な組織活動の支援

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
県内消費者団体の連携・交流を図る消費者大会の開催に対する支援

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
地域振興センター(事務所)及び本庁におけるNPO法人の認証
- 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のデジタル技術を使った情報の収集や発信
- 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が地域のNPO等を対象にセミナー等の事業を実施

(4) 消費者意見の反映

ア 消費者の意見の県政への反映

消費生活に関連する施策に関して消費者の意見が県政に反映されるよう、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。

担当課所：消費生活課、食品安全課

- 消費生活審議会の開催
有識者や県民の代表者からなる消費生活審議会の開催
- 食の安全県民会議の開催【再掲】
消費者、農業生産者、食品加工・流通業者、学識経験者などからなる食の安全県民会議の開催

イ 消費者と事業者等の交流促進

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】
消費者、農業生産者、食品加工・流通業者、学識経験者などからなる食の安全県民会議の開催

4 消費者教育の推進

消費生活における安心・安全を確保し、消費者被害を未然に防止していくため、消費者への注意喚起や適切な対処方法等の情報提供のみならず、消費者が自ら進んで消費生活に関する知識を習得し、適切な行動がとれる消費者教育の取組を充実・強化していきます。

消費者被害を未然防止するための消費生活知識の提供に加え、消費者の主体的な活動によって消費者市民社会の形成への参画に関わる基本的な能力の育成が求められています。

このため、ライフステージに応じた消費者教育が必要となり、学校、地域、家庭、職域など様々な場において教育を受ける機会を確保し、多様な主体と連携・協働しながら消費者教育を図ることが重要となります。特に、令和4年4月の成年年齢引下げにより、早い段階から成人として必要な消費者教育も求められます。

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・協働を図っていきます。

(1) ライフステージに応じた消費者教育の推進

ア 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。

担当課所：義務教育指導課、高校教育指導課

○ 学校の授業等での実践・指導

小学校生活科、社会科、家庭科、総合的な学習の時間、中学校社会科、技術・家庭科、総合的な学習の時間、高等学校公民科、家庭科等での授業等での実践・指導

イ 成年年齢引下げを見据えた消費者教育の推進

成年年齢引下げに伴い、若年者の消費者トラブルを防ぐため、教員や生徒への支援を行います。

担当課所：消費生活課

○ 教員研修や学校への講師派遣

教員研修や学校に講師を派遣

○ 学校教育との連携

事例集の作成・配布

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。

また、事故情報等を活かした安全教育を推進します。

担当課所：消費生活支援センター

○ ホームページ、SNSなどによる情報提供

消費者トラブルやイベント、製品事故等の最新情報を適時に提供するとともに製品の誤使用による事故を防止するための安全情報等の提供

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埼玉未来大学、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推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

○ 消費生活講座の開催支援等

埼玉未来大学、公民館、自治会等における消費生活講座の開催支援、講演会の開催、市町村講演会の開催支援、県政出前講座による製品安全事故情報の提供

○ ホームページ、SNSなどによる情報提供【再掲】

県消費生活支援センターホームページ、SNS、「くらしの110番」の配信などによる情報提供

○ 啓発資料の作成・配布【再掲】

高齢者向け各種リーフレット類の作成・配布

○ 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

埼玉県社会福祉協議会による研修の実施

(2) 多様な主体と連携した消費者教育の推進

ア 教育部門との連携の推進

学校教育との連携を図り、消費者教育を推進します。

担当課所：消費生活課、消費生活支援センター、高校教育指導課、総合教育センター

- 消費者教育モデル校の選定
消費者教育に取り組む研究校（モデル校）を選定し、消費者被害防止のための啓発活動への支援、周知
- 「消費者教育連携会議」の開催
学校教育現場、行政、埼玉県金融広報委員会の取組状況等の情報を共有し、教員研修の内容や効果的な広報等について意見交換を実施
- 「消費者教育研究協議会」の開催
金融・金銭教育を含む消費者教育の普及と指導者の育成を目的に課題検討等を実施
- 教職員等消費者教育セミナーの開催
授業に役立つ教職員等対象の消費生活に関するセミナーを実施
- 消費者教育指導力向上講座の開催
夏季休業中に2～3日、消費者教育を担当する教員を対象とした研修を実施
- 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
消費者教育の意義と進め方、家庭科の授業づくり、地歴公民科の授業づくりなどの内容で研修等を実施
- 啓発情報・教材の提供
消費生活に関する啓発情報を掲載したリーフレット等の作成と埼玉県金融広報委員会が作成した教材を提供
- 消費生活講座の開催支援
学校向けの消費生活講座の講師を派遣

イ 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、消費生活に関する情報提供・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

- 教職員等消費者教育セミナーの開催【再掲】
授業に役立つ教職員等対象の消費生活に関するセミナーを実施
- 消費者教育指導力向上講座の開催【再掲】
夏季休業中に2～3日、消費者教育を担当する教員を対象とした研修を実施
- 啓発情報・教材の提供【再掲】
消費生活に関する啓発情報を掲載したリーフレット等の作成と埼玉県金融広報委員会が作成した教材を提供
- 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の実施
参加体験型学習施設である生活科学センター(彩の国くらしプラザ)において消費生活に関する学習支援、情報収集及び提供、消費者の活動及び交流支援の実施

ウ 情報提供の機会拡充

ホームページ、SNSなどによる情報提供、啓発資料の作成配布、生活科学センター(彩の国くらしプラザ)における消費生活関連の図書資料や視聴覚教材ライブラリーの提供など、情報提供の充実を図ります。

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等【再掲】
埼玉未来大学、公民館、自治会等における消費生活講座の開催支援、講演会の開催、市町村講演会の開催支援、県政出前講座による製品安全事故情報の提供
- ホームページ、SNSなどによる情報提供【再掲】
消費者トラブルやイベント、製品事故等の最新情報を適時に提供するとともに、製品の誤使用による事故を防止するための安全情報等の提供
- 啓発資料の作成・配布【再掲】
各種リーフレット類の作成・配布

エ 地域の担い手の育成及び資質向上

(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。

- 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
市町村が行う啓発事業における消費者被害防止サポーターの活用促進や、県内消費者団体、NPO等の連携・交流の促進を図る消費者大会の開催に対する支援
- 事業者と消費者の交流・情報交換
地域で開催する消費者向けイベントや行事への事業者の出展・参画の促進

(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
保育士、栄養士等、業務で食に関わる職員を対象として、正しい情報の提供及び伝達技術等について学ぶリスクコミュニケーター研修会を開催
- 食の安心通信員の養成
県内各地域での食の安全・安心情報の発信者となるボランティアの養成のため、研修会の開催や情報紙の送付

オ 事業者による消費者教育の支援

従業員の消費生活トラブルを防ぐため、事業者が従業員を対象とした研修への支援を実施します。

担当課所：消費生活課

- 事業者による消費者教育の推進
事業者が実施する消費生活に関する研修への講師派遣や外部講師の派遣等

(3) 関係機関・団体、関係教育分野との連携

ア 金融・金銭教育の推進

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、埼玉県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

が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
埼玉県金融広報委員会が小・中・高等学校等から研究校を委嘱し、実践研究を支援
- マネー講座(子供・大人)の開催
子供や大人向けに、お金や金融経済に関する知識等を学ぶ講座を埼玉県金融広報委員会と連携して開催
- 金融広報アドバイザーの派遣
学校や地域での金融経済知識の習得等を目的とする講座に、埼玉県金融広報委員会
が委嘱する金融広報アドバイザーを派遣

イ 法教育の推進

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)
弁護士や司法書士が学校(高等学校等)に出向いて、紛争解決や契約(ルール)に関する基本的な知識を習得し理解を深める講座の開催支援

ウ 情報モラル教育の推進

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。

担当課所：青少年課、生徒指導課

- ネットアドバイザーの派遣・親子講座の実施
県が養成したネットアドバイザーを県内小・中学校に派遣し、子供安全見守り講座を開催
- 学校教育におけるネット問題対策の推進
子供がネット問題の対策について学ぶ講座や、保護者がネット問題の現状についての理解を深める啓発講座を実施

エ 食育の推進

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、子育て世代を対象に、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。

担当課所：食品安全課

○ 食の安全体験教室、食の安心サロンの開催

学校や子育て支援センター、保育所等に講師を派遣し、若い世代や子育て世代を対象に、食の安全・安心について理解を深めることを目的とする講座を開催

5 持続可能な消費生活社会の実現

SDGsは、令和12年（2030年）までの国際目標です。17の目標は密接に関連し、多面的な取組を推進することで、「誰一人取り残さない」社会の実現を目指しています。

その中でも、12番目の目標「つくる責任 つかう責任」は消費生活に関連する目標として掲げられており、事業者のみならず消費者自らが意識を持ち、自ら考えて行動することで目標を達成していくことが求められています。

SDGsの目標を達成するため、行政だけでなく、消費者、事業者などと連携してSDGsの理念を広く浸透させるとともに、関係する全ての者がその役割を果たせるよう、施策を推進していきます。

(1) 人や地域・社会に配慮した消費行動の推進

ア エシカル消費の普及啓発

消費者が人や社会・環境に配慮した消費行動や、消費者自身が社会的課題に気づき、その解決に取り組む事業者を応援する消費活動を行う「エシカル消費」の普及啓発を実施します。

担当課所：消費生活課、消費生活支援センター

○ エシカル消費の普及啓発

消費生活講座を通じて、教職員や生徒、社会人に対しエシカル消費に関する普及啓発を実施

○ 消費者団体などへの支援

エシカル消費に関する普及啓発事業を実施する消費者団体への支援

イ 食品ロスの削減

埼玉県食品ロス削減推進計画に基づき啓発等に取り組むとともに、食品ロス削減に向けて県民運動として展開します。

担当課所：資源循環推進課

○ 食品ロス専門家の講師派遣

大学や市民団体等に食品ロスの専門家を講師として派遣

○ 災害備蓄食料の活用促進

民間事業者の災害備蓄食料の活用促進

○ フードドライブ実施の促進

市町村や店舗等でのフードドライブの実施を促進

ウ 地産地消の推進

県民の県産農産品の購入機会の拡大と利用促進を図ります。

担当課所：農業ビジネス支援課

- 「近いがうまい埼玉産」地産地消推進会議
「近いがうまい埼玉産」地産地消推進会議を通じた地産地消の推進
- 県産農産物サポート店の登録や県産農産物コーナーの設置
県産農産物サポート店の登録や県産農産物コーナーの設置の促進

(2) 人や地域・社会に配慮した事業活動推進の支援

ア 消費者志向経営の推進

事業者が消費者全体の視点に立って、健全な市場の担い手として持続可能で望ましい社会の構築に向けて社会的責任を自覚して事業活動を行うため、消費者団体や事業者団体などと連携を図りながら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

- 消費者志向経営の理念の普及啓発
シンポジウムの開催や広報紙等を活用した啓発の実施
- 消費者志向経営取組事業者への支援
優良な消費者志向経営取組事業者の認定及び広報

イ エコ農業の推進

エコ農業に取り組む産地、生産者に対して研修会や情報交換会等の開催及びイベント等でのPRや商談会等への出展を支援します。

担当課所：農産物安全課

- エコ農業に取り組む産地の支援
エコ農業の技術開発、技術導入推進、講習会の開催
- エコ農業の普及啓発
パンフレットの配布など、エコ農業推進の取組へのPR
- 支援金の交付
地球温暖化防止等に効果の高い生産技術や有機農業等に取り組む生産者に対する支援金の交付
- 研修会、情報交換会等の開催
有機農業推進のための研修会、情報交換会の開催、流通業者とのマッチング等

ウ SDGs 推進商店街の支援

埼玉県商店街振興組合連合会と埼玉県商店街連合会が実施するSDGsに向けた取組を支援します。

担当課所：商業・サービス産業支援課

- SDGs の理解を促す啓発
SDGs を理解し、具体的な取組につなげるための啓発の実施
- SDGs の達成に向けた取組の支援
SDGs の達成に向けた具体的な取組を実施する商店街への支援

(3) 環境への配慮

ア 環境教育の推進

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、環境アドバイザーの登録・紹介や環境学習応援隊の派遣を通して学校や地域における環境学習活動の充実を図ります。

担当課所：環境政策課

- 環境アドバイザーの紹介、環境学習応援隊の派遣
学校や地域など身近な場所で行われる環境活動教育に指導者を紹介、環境学習プログラムなどを提供する企業等を派遣
- 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
こどもエコクラブの活動を通じて、地域における環境保全活動を促進
- 彩の国埼玉環境大賞の実施
環境保全に関する意識の醸成や行動の促進を図るため、個人、県民団体、事業者の模範的な取組を表彰

イ 3R (Reduce、Reuse、Recycle) の推進

プラスチックごみの削減及び適正処理の推進とプラスチック資源の循環的利用を促進します。

担当課所：資源循環推進課

- 市町村及び事業者と連携した普及啓発活動
市町村や若者に人気のある企業と連携したキャンペーンの実施
- 使用済み小型電子機器等のリサイクル
使用済み小型電子機器等のリサイクルに関する情報の提供
- リサイクル製品の利用促進
リサイクル製品の認定と利用拡大の促進
- 産官民が連携したプラスチック資源の循環利用の促進
コーディネーター、大学等の専門家、事業者、市町村などのコンソーシアム(共同事業体)を結成し、県民の意識やライフスタイルの変革を喚起

ウ 脱炭素社会づくり、再生可能エネルギーの普及啓発

地球温暖化の原因である温室効果ガスの排出削減のため、家庭における省エネ対策の促進と県民への普及啓発を実施します。

担当課所：温暖化対策課、エネルギー環境課

- 脱炭素社会の実現に向けた普及啓発
ライフスタイルキャンペーン、エコライフDAY埼玉の推進
- 家庭での省エネ対策の強化
LED照明、省エネ家電、窓などの断熱対策の普及推進
- 児童等への効果的な環境教育の推進
教育副読本を活用した環境教育の推進
- 地球温暖化防止活動推進員の活動支援
地球温暖化防止推進員の能力向上に資する研修の実施
- 家庭における省エネ電力の選択の推進
各家庭で省エネの状況が点検できるWeb版の運用
- 太陽光などの再生可能エネルギーの普及拡大家庭における蓄電池等の導入支援による再生可能エネルギーの活用促進
- 住宅用省エネ設備の導入支援
家庭用燃料電池などの住宅用省エネ設備の導入に対する支援の実施