

# 5.

## 施策展開の基本的方向 と主要施策



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  
さいたま しょうこ ちゃん

◎ 文中にある※印のつく語句は、詳しい説明が  
「用語の解説 57 ページ」にあります。

## 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

#### ① 食の安全対策の推進

##### 課題

市民の健康維持を図る上で、消費生活にも大きな影響を与える食品の安全性を確保することは非常に重要です。

食中毒を防止するために、食品関連施設等の監視指導や検査を充実させ、市民に対して情報提供や正しい知識の普及啓発に取り組む必要があります。

##### 目指す方向

食品の監視・検査体制の充実や積極的な情報提供等により、市民が安全で安心できる暮らしを確保している。

#### 施策 ①食の安全に関する情報提供等

食に対する消費者の不安を解消し、安心した食生活を送れるよう、食品衛生や食に関する知識の普及、相談の実施等の施策を講じます。

##### 《主な取組》

- ・食の安全委員会での意見の交換  
消費者、生産者、事業者及び学識経験者で構成された安全委員会で、安全対策に関する意見交換を行うとともに関係者相互の理解を推進します。
- ・食の安全に関する情報提供・注意喚起  
食中毒予防のため、リーフレット等の作成、配布やキャンペーン等を開催します。またホームページ等で食の安全に関する取組や食中毒事件、食品の自主回収等の情報を提供します。
- ・食の安全に関する情報共有及び意見交換  
食の安全についての正しい知識の普及と市民の理解を深めるため、情報共有及び意見交換の一環として、フォーラム等を開催します。
- ・食の安全・安心市民講習会の開催  
市民を対象に受講生を募集し、食の安全への取組みや食品衛生に関する知識の取得及び見識の向上を目指して7回の講習会を開催します。
- ・食品関係の相談受付  
事業者や市民からの食品衛生に係る相談を受けます。

- ・一日食品衛生監視員の体験

市民が一日食品衛生監視業務員となって食品衛生にかかわる実習を体験します。

## 施策 ②食品関係施設の監視指導と食品検査

消費者が安心して食生活を送れるよう、食品衛生監視指導計画を策定し、各種検査を充実させるとともに、施設に対する監視指導を行います。

### 《主な取組》

- ・食品衛生監視指導計画の策定及びそれに基づく監視指導  
食品の安全性確保を図るため、計画の策定と計画に基づく監視指導を実施します。
- ・※と畜場法に基づくと畜検査、食品衛生法に基づく収去検査、施設の監視指導  
市場に流通する食肉の安全性確保のため獣医師によると畜検査、残留有害物質検査等を行います。
- ・食品衛生法に基づく食品等の検査  
一般生菌数、大腸菌群等の微生物検査及び食品添加物、※残留農薬等の理化学検査を行います。
- ・食中毒予防のため、学校給食用の食材、食器等の検査  
学校給食用の食材、調理器具の細菌検査、化学検査等を行います。

## ② 生活環境の安全対策の推進

### 課題

消費者の生命、身体及び財産の安全が満たされるためには、安全な商品・サービスが事業者から提供される消費生活環境の形成が不可欠です。

しかし、安全への配慮が不十分な商品や、悪質な住宅リフォーム詐欺、不正医薬品の流通等、自覚を欠いた事業者により、消費者が危害等を被るといった問題が発生しています。

### 目指す方向

事業者から安全な商品・サービスが提供される。

## 施策 ①環境衛生関連施設・薬事衛生関係施設に対する監視指導等

市民から依頼された飲料水等の検査や、有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律に基づく検査を実施します。

また、※シックハウス症候群等室内空気環境についての相談のほか、環境衛生関連施設・薬事衛生関係施設に対する監視指導、相談業務等を行います。

#### 《主な取組》

- ・ 飲料水等の水質検査、健康食品の薬効成分等の検査  
飲料水・プール水等の水質検査や家庭用品中の化学物質等の検査を行います。
- ・ 環境衛生関連施設・薬事衛生関係施設に対する監視指導及び相談業務  
薬局・医薬品販売業者等の許可・登録、環境衛生関連施設の許認可や監視指導を行います。市民からの相談や、事業者からの問合せに対して指導・助言を行います。

### 施策 ②水道水の水質検査の実施

消費者が安心して水道水を使うことができるよう水質検査を実施し、安全性・信頼性の確保に努めます。

#### 《主な取組》

- ・ 水道水の水質検査の実施  
市内すべての配水施設の出口の水等の検査を行い、その結果をホームページ、さいたま市水道だより「水と生活」等で公表します。

### 施策 ③耐震診断費用等の助成及び建築物の適法性・安全性確保

一定の条件を満たす建築物を対象に、耐震診断費用、耐震改修費用の助成を行います。また、建築基準法に基づき、中間検査、完了検査等を的確に実施することで、建築物の適法性・安全性を確保します。

#### 《主な取組》

- ・ 一定条件を満たす戸建て住宅等の耐震診断費用の助成  
昭和56年5月31日以前に工事に着手し建築された戸建て住宅等の耐震診断費用を助成します。助成額には上限があります。
- ・ 一定条件を満たす戸建て住宅等への耐震診断員の派遣  
昭和56年5月31日以前に工事に着手し建築された戸建て住宅等に無料で診断員を派遣します。
- ・ 一定条件を満たす戸建て住宅等の耐震補強費用の助成  
昭和56年5月31日以前に工事に着手し建築された戸建て住宅等で、かつ耐震診断をした結果、地震に対して安全でないと判断された戸建て住宅等の耐震補強費用を助成します。助成額には上限があります。
- ・ 一定条件を満たすブロック塀等に対する除去・建替え費用の助成  
道路等に面し個人が所有し、かつ地盤面からの高さが80cmを超えるブロック塀等の除去・建替え費用に対して助成します。助成額には上限があります。
- ・ 建築確認申請・完了時のシックハウス原因物質の使用制限、換気設備の設置義務履行等のチェック  
住宅、学校、事務所、病院等の居室を有する建築物を対象に、建築確認申請・完成時のチェックを行います。

- ・共同住宅等の建築物の中間検査  
一定規模の建築物（3階以上の住宅または共同住宅等）について、安全性の確保のため建築基準法で定められた工事途中検査を行います。

## 施策 ④商品の安全性にかかる検査等の実施

※消費生活用製品安全法及び※電気用品安全法に基づく立入検査を実施するとともに、消費生活相談情報の分析結果や関係機関等からの情報を適時に提供することで、危害等の発生・未然防止・拡大防止を図ります。

### 《主な取組》

- ・消費生活用製品安全法に基づく販売業者への立入検査  
消費生活用製品安全法の規定により検査対象の特定商品について立入検査を行います。
- ・電気用品安全法に基づく販売業者への立入検査  
電気用品安全法の規定により検査対象の特定電気用品について立入検査を行います。
- ・条例に基づく商品・サービスにおける危害防止のための調査  
消費生活条例第11条の規定により商品やサービスによる危害や損害発生のおそれがある場合に調査を行います。
- ・消費生活相談にかかる商品テストの実施  
消費生活相談に関して商品テストの必要がある場合は、（独）国民生活センター、埼玉県消費生活支援センター及び（独）製品評価技術基盤機構（NITE）のいずれかに依頼します。
- ・商品テスト・リコール情報等の速やかな提供  
（独）国民生活センター等がホームページで公表している製品の安全に関わる注意喚起やリコール等の情報を消費者が入手できるようホームページで紹介します。

## 施策 ⑤生活関連物資の価格調査等による監視

食品、日用品雑貨、衣料品、燃料等市民の日常生活において必要性の高い商品である生活関連物資について、必要に応じてその価格動向、需給状況、流通の実態等を調査・監視します。

### 《主な取組》

- ・生活関連物資の店頭価格の調査  
消費生活条例第18条の規定により生活関連物資について、必要に応じて、価格動向、需要状況及び流通の実態を調査します。
- ・生活関連物資の買占め等にかかる調査  
消費生活条例第20条2項より生活関連物資について事業者が買占め又は売惜しみにより当該生活関連物資を多量に保有していると認める場合は勧告をします。

## 施策 ⑥災害時等における対応の充実・強化

災害や感染症の拡大に便乗した悪質な事業活動に対する消費生活相談体制を整備するとともに、不適正な取引行為に対する監視・指導を強化します。

《主な取組》

- ・ 災害や感染症の拡大時の消費生活相談体制の整備及び不適正な取引行為の監視・指導  
災害の混乱に乗じた悪質商法が懸念されることから消費者庁、(独)国民生活センター、埼玉県等から情報収集を行い消費生活相談に活かします。また事業者が不適切取引行為を行っている場合は、是正するよう指導を行い、改善するよう勧告をします。

## ③ 表示等の適正化の推進

### 課題

消費者が多種多様な商品・サービスの中から必要なものを選択する上で、表示は重要な判断基準となっており、事業者は適切な表示を行う必要があります。

### 目指す方向

商品、サービスについて表示が適切なので消費者が必要なものを選択できる。

## 施策 ①食品表示等の適正化

消費者が食品を選択する上で必要な食品表示を適正に行うよう、市内販売店等への指導・啓発等を行います。

《主な取組》

- ・ 食品表示にかかる相談受付、指導及び啓発

〔品質部門〕

「食品表示法」に基づき、市域を超えない範囲で業務を行う食品の製造業者又は販売業者に品質表示の相談、指導及び啓発を実施します。

〔衛生部門〕

食品表示について事業者からの相談受付・指導を実施します。

〔保健部門〕

食品表示基準に定められた表示方法や健康保持増進効果等に関する虚偽誇大広告等について相談、指導及び啓発を実施します。

## 施策 ②適正計量の確保

※計量法に基づき、商店や病院、事業所等で取引や証明に使用されるはかりの定期検査を実施するとともに、事業者の指導育成を行います。

《主な取組》

・計量法に基づく検査・指導

取引・証明に使用するはかりの定期検査を2年に1回実施します。

商店やスーパー等で計量販売されている商品の量目や表記事項について立入検査を実施します。

## 施策 ③表示等にかかる調査の実施等

家庭用品品質表示法や老人福祉法等に基づく立入検査を行うことで安全の確保を図るとともに、事業者に適正な表示、広告等の遵守を促し、その適正化を図ります。

《主な取組》

・条例に基づく品質表示、包装等の必要な調査

消費生活条例第23条に基づき商品又はサービスを提供する事業者に対し品質表示、包装等の調査を実施します。

・事業者における法令に基づく表示等の促進

消費生活条例第21条に基づき商品又はサービスを提供する事業者に対し適正な表示等に努めさせます。

・家庭用品品質表示法に基づく販売業者への立入検査

対象品目について市内事業者に対する立入検査を実施します。

・老人ホームの誇大表示等の改善

有料老人ホーム（老人福祉法第29条に該当）の誇大表示等の改善を事業者に求めます。

## (2) 自立した消費者の育成

### ① 若年者への教育の推進・支援の強化

重点

#### 課題

令和4年4月に成年年齢が引き下げられることに伴い、若年者の消費者トラブルが増えることが懸念されることから、消費者問題について若年者に自分にも起こりうる問題として関心を持ってもらう必要があります。

#### 目指す方向

若年者が消費者問題に関心を持ち、自立した消費者として判断ができる。

### 施策 ① 学校における消費者教育の充実

各世代に応じた学校における消費者教育の充実を図ります。

#### 《主な取組》

#### ・\*学習指導要領に基づく消費者教育の推進

[小学校] 家庭科で身のまわりの物や金銭の計画的な使い方について学習します。

[中学校] 社会科で消費者の権利を守るための法律等について学習します。

技術・家庭科で消費者の権利と責任等について学習します。

[高等学校] 家庭・公民で家庭における経済生活、社会の変化と消費生活及び消費者の権利と責任について、情報モラルや情報セキュリティについて、\*SNSの危険性やトラブル、ネット被害等について理解し自らを守る行動ができるように学習します。

### 施策 ② 行政機関による支援の強化

若年者に向けた支援を強化します。

#### 《主な取組》

#### ・教育部門との連携

教育委員会や学校との協力体制を強化します。

#### ・関心を持ってもらえるような SNS での情報発信

ホームページや SNS での情報発信をします。

#### ・動画 CM を使用した啓発

消費生活センターマスコットキャラクターの「チョットマッタマン」を使った動画 CM を市内大型スクリーン等で放映します。



- ・ 子供向けセミナーの開催  
夏休み等に身近な消費者問題をテーマにセミナーを開催します。
- ・ 若者向け特別相談の実施  
「若者消費者トラブル110番」を実施します。

## ② 消費者教育の推進

### 課題

消費者トラブルは、次々と新たな手口が発生したりと、変化をしながら複雑化・高度化しています。消費者トラブルに巻き込まれないようにするためには、様々な年齢や生活状況に応じた消費者教育を実施し、消費者教育を受けられる機会を増やすことが重要です。

また、消費者自らが消費者問題に対する理解を深め、自主的かつ合理的に行動できるようにすることで、健康で豊かな生活を次世代に引き継ぎ、持続可能な社会の構築を目指す必要があります。

### 目指す方向

消費者の年齢等の特性や多様な生活様式に応じた消費者教育が受けられる。  
自立した消費者として判断ができ、自らの行動が社会に与える影響の理解が進む。

### 施策 ①地域における消費者教育の推進

自治会、公民館、社会福祉協議会等と連携・協力のもと、地域における消費者教育を推進します。

#### 《主な取組》

- ・ 公民館、福祉施設、事業所等における消費生活に関する出前講座の開催  
消費生活出前講座について定期的に周知しつつ、申込みに応じ開催します。
- ・ 消費者の意識啓発と知識向上のための消費生活セミナーの開催  
消費者の興味や関心の高い内容でセミナーを企画、開催します。
- ・ 地域等への消費生活に関する図書・DVD等の貸出  
消費生活センターが所有する図書・DVD等の貸出を行います。

### 施策 ②自主的な学習の支援

消費者や消費者団体等が行う自主的な消費生活に関する学習活動に対して、講師の派遣、資料の提供等の支援をします。

また、消費者団体等の運営や、学習活動の発表に対する支援に取り組みます。

#### 《主な取組》

- ・消費者団体への学習資料、学習場所等の提供  
消費者団体等に対し、消費生活総合センター内の会議室を学習場所として提供します。
- ・消費者団体との協働  
消費者団体との協働により、悪質商法に対する啓発活動を実施します。
- ・消費生活展等の活動場所の提供  
市内で自主的に活動する消費者団体に対し、活動・研究の成果を発表する場を提供します。

### 施策 ③学校・地域における情報教育の推進

学校において、教育用コンピュータの整備・活用を図るとともに、※情報モラル教育を推進します。

また、地域の情報教育を推進します。

#### 《主な取組》

- ・教育用コンピュータの整備・活用等学校における情報教育の充実  
校内 LAN や児童生徒用タブレット型コンピュータを整備します。  
教育情報ネットワーク整備、※ICT活用の推進や情報モラル教育の指導力向上のための研修を実施します。
- ・地域の情報教育の推進  
地域の情報教育の推進を図ります。

### 施策 ④消費者リーダーの育成

地域における消費者教育や自主的な学習活動の中から、地域における消費者の支援等、実践的な消費者活動を担う消費者リーダーの育成・活用を目指します。

#### 《主な取組》

- ・消費者活動を担う消費者リーダーの育成と活用  
埼玉県の消費者被害防止サポーター養成講座を受講した方に、さいたま市のサポーターとして活動するための情報提供を行うとともに、区民まつり、消費生活展等の活動の場を提供します。

### ③ 環境保全への取り組みの促進

#### 課題

大量生産、大量消費の社会システムは、消費者に便利さと豊かさをもたらしました。その反面で、資源の浪費やごみ問題を引き起こし、地球温暖化等の環境問題に大きな影響を与えています。限りある資源や良好な自然環境を未来に引き継ぐために、総合的、計画的に環境保全に取り組む必要があります。

また、地球環境問題への貢献については、事業者の事業活動ばかりでなく、消費者一人ひとりの消費生活そのものにおいて、それぞれが自主的に取り組んでいくとともに、広域的な連携のもとで取組を進める必要があります。

#### 目指す方向

消費者自らが環境について考え行動し、環境保全に取り組んでいる。

#### 施策 ①ごみ減量・リサイクルの推進

ごみの排出抑制・分別の徹底を図るとともに、リサイクルのあり方を検討し、廃棄物減量と資源の有効利用による<sup>\*</sup>循環型社会の形成を促進します。

##### 《主な取組》

- ・資源物の定期的な回収運動を行う市民団体に対する補助金の交付  
市民団体が企画し、資源物を定期的に回収する運動を通じて資源物の再利用を図ります。
- ・生ごみの処理容器又は処理機の購入費の一部補助  
家庭から排出される生ごみの減量化を図るため、生ごみ処理容器又は生ごみ処理機を購入した人に経費の一部を補助します。
- ・ごみの分別・減量化を推進するクリーンさいたま推進員の委嘱  
地域のボランティア・リーダーとしてクリーンさいたま推進員を委嘱し家庭ごみの分別徹底等の環境美化の推進を図ります。

#### 施策 ②環境配慮型消費行動の推進

自らのライフスタイルを見直し、<sup>\*</sup>グリーン購入等主体的に買い方を変えて社会の仕組みを企業や行政をも巻き込んで環境に配慮した方向に変えていく消費者（「グリーンコンシューマー」といいます。）の育成を図ります。

##### 《主な取組》

- ・循環型社会を意識したマイボトル・マイバック運動の推進  
日常生活におけるごみの減量を図り、リデュース、リユース、リサイクル<sup>\*</sup>（3R）を推進します。

## 施策 ③環境重視の事業活動の促進

地球や地域の自然環境及び生態系と企業活動を調和させるため、商品・サービスの企画、原料調達、製造、流通、使用、廃棄、再生において、省資源、省エネルギー、廃棄物削減、リサイクル等の環境に配慮した行動を組織的に実施する事業者の育成を促進します。

### 《主な取組》

- ・ 研究開発から販路開拓までを支援する環境配慮型事業の育成  
中小企業が抱える課題に対し、窓口相談や専門家派遣等の支援を行います。
- ・ 事業者に対する商品の過大・過剰包装削減の周知  
ホームページに、商品包装の適正について周知、啓発します。  
消費生活センターが作成する消費生活情報紙に掲載し啓発します。

## 施策 ④環境学習の機会の充実

環境学習の機会を充実させることで、市民の自主的な環境活動の活性化を図り、学校でのごみの排出抑制やリサイクル活動の推進等、実践的な活動へと繋がります。

### 《主な取組》

- ・ 公民連携による環境教育ネットワークの拡充  
市及び事業者等が連携して、それぞれが持つ既存の環境教育資源を有効活用し、環境教育のネットワークを拡充することで、多くの人に環境学習の機会を提供します。
- ・ 環境保全標語・ポスター作品コンクールの実施  
児童・生徒を対象とした環境に関する標語・ポスター作品コンクールを実施することで、環境に関心を持ち、考え、行動へと繋げていくためのきっかけを作ります。
- ・ 学校環境緑化コンクールへの参加  
環境教育の一環としてコンクールを開催し小・中・高・特別支援学校が参加します。優秀校を顕彰させることで環境緑化を推進します。
- ・ さいたまこどもエコ検定の実施  
子どもたちが環境への関心を高め、行動を始めるとともに、地域への愛着を深めるきっかけをつくることを目的に、環境をテーマとした検定を実施します。

## 施策 ⑤環境活動への参加の促進

地域の環境保全の核となる人材を育成するとともに、消費者や事業者の環境保全活動への自発的、積極的な参加を促進します。

#### 《主な取組》

- ・環境フォーラムの実施  
市民、事業者、学校、市等が参加し、日頃の環境保全への取組を紹介することで、お互いの情報交換の場、環境学習の場を創出します。
- ・市内全域を対象とした市民参加によるごみゼロキャンペーンの実施  
毎年5月30日の「ごみゼロの日」に近い日曜日を中心に市民参加の清掃活動を通じて環境美化に対する市民意識の向上を図ります。

## ④ わかりやすい情報提供の推進

### 課題

市民が自立した消費者として、自主的かつ合理的に行動することができるようにするための支援では、消費者の知識、年齢等の特性に応じて、消費者被害に関する情報やその予防方法を速やかにわかりやすく提供する必要があります。

### 目指す方向

消費者の知識、年齢等の特性に応じた情報を速やかに、わかりやすく提供できている。

### 施策 ① 迅速な情報収集と情報提供

消費者被害の未然防止・拡大防止のために、消費者被害に関する情報やその予防に関する情報の収集・提供の迅速化を図ります。

#### 《主な取組》

- ・ホームページやSNS等を活用した注意喚起及び各種イベント情報の発信  
消費者被害に関する情報やその予防法・対処法、重要な情報について、情報収集を行い迅速に提供します。また消費生活に関するイベントや講座の開催等、消費者被害の未然防止に役立つ情報を提供します。

### 施策 ② 情報紙の発行と配布等

市民の消費生活の向上を図るため、消費生活に関する情報や暮らしに役立つ知識等を定期的な情報紙により提供します。

#### 《主な取組》

- ・消費生活情報紙の作成及び配布  
消費生活センターが作成する消費生活情報紙を発行します。

## 施策 ③消費生活に関する講座の充実

消費者教育の推進及び消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、悪質商法や金融知識等、消費生活に関する講座を充実します。

《主な取組》

- ・消費者の意識啓発と知識向上に向けた消費生活に関する出前講座・消費生活セミナーの実施  
消費生活出前講座について定期的に周知しつつ、申込みに応じ開催します。

## (3) 消費者被害への機動的な対応

### ① 迅速な消費者被害への対応

#### 課題

消費者と事業者間のトラブルの公正な解決を図り、速やかに被害からの救済を行う消費生活センターの役割は重要です。消費生活センターでは消費生活相談等を通して消費者と事業者との間の情報の質及び量・交渉力等の格差を補い、消費者による自主的な解決に向けた助言、事業者に対するあっせん等を行います。

市民の期待に一層応えられるよう、消費生活センターでの相談機能の充実・強化を図るとともに、より高度な問題の解決ができるよう、消費者被害の救済体制を整備する必要があります。

#### 目指す方向

消費生活相談を受ける体制が整い、相談機能が充実している。

消費生活センターの役割が市民に浸透している。

### 施策 ①消費生活相談機能の充実・強化

消費生活相談員の技術向上、アドバイザー（弁護士・建築士）の助言体制の整備により、消費生活相談機能を充実・強化し、消費者被害の解決を図ります。

#### 《主な取組》

- ・消費生活相談員の研修参加等による資質の向上  
（独）国民生活センター主催の専門研修をはじめ、埼玉県主催の事例研究会等への参加援助を行います。
- ・アドバイザー（弁護士・建築士）の助言による消費生活相談機能の強化  
消費者問題について法律的な専門知識が必要な消費生活相談に資するため、消費生活相談員が弁護士や建築士の助言を受けられる体制を整備します。
- ・消費生活相談のサービス向上のための消費生活相談体制の拡充  
消費者のニーズに合った、消費者が相談しやすい受付体制を維持します。
- ・高齢者や若年者を対象とした消費生活特別相談の実施  
高齢者や若年者を対象とした特別相談を実施します。
- ・消費生活相談員の助言・あっせんによる消費者トラブルの解決  
交渉力に差がある事業者と消費者の間に入り(あっせん)トラブルを解決します。

## 施策 ②消費者被害救済体制の整備

市民の消費生活に著しく影響を及ぼすような消費者被害について、消費生活審議会における※調停等により、公正かつ速やかに解決を図ります。

### 《主な取組》

- ・消費生活審議会における調停等の活用や消費者訴訟の援助  
消費生活センターで解決が困難な苦情案件のうち市民の消費生活に著しく影響を及ぼす紛争について消費生活審議会において、あっせんや調停等を行い公正かつ速やかに解決を目指します。
- ・消費者訴訟の資金の貸付け  
事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた消費者が訴訟を提起する場合で、一定の要件に該当する時は、必要な資金の貸付けを行います。

## 施策 ③個人情報保護の適正化の推進

※個人情報の保護に関する法律及び※さいたま市個人情報保護条例に基づき、消費者及び事業者に対して個人情報の適切な取り扱いに関する相談等の支援を行います。

### 《主な取組》

- ・個人情報に関する相談の助言  
カードや身分証明書等個人情報の取扱いが不適切な場合は相談助言を行います。



## ② 高齢者等への支援の強化

重点

### 課題

高齢化社会にあって、高齢者等を狙った悪質な訪問販売等による消費者被害が深刻な問題となっています。特に、一人暮らしの高齢者等が狙われる傾向があるため、消費生活に関する啓発を行い、消費者被害の未然防止を図る必要があります。

消費者被害に遭う高齢者等には、自分は大丈夫と思い込んだり、判断能力の低下から被害に遭っても気づかないという特性が見られます。このような高齢者等の特性につけこむ悪質な事業者に対する規制を強化するとともに、本人に向けた継続的な啓発と家族、介護ヘルパー等高齢者等の周辺の方への情報提供を充実させる必要があります。

また、消費者被害に気付かない高齢者等は消費生活センターに相談に来ないことが懸念されるため、見守りの体制を強化する必要があります。

### 目指す方向

高齢者本人や家族、介護ヘルパー等の周辺の人が、必要な情報や支援を受け取ることができている。

### 施策 ① 高齢者等への情報提供等の強化

高齢者等及びその家族が比較的多く利用する公共施設や、福祉施設等の協力のもと、消費者被害に関する情報提供を図ります。

#### 《主な取組》

- ・ 公共施設や福祉施設等に、被害防止に関する情報提供

高齢者等の目につきやすい公共施設や福祉施設に被害防止の啓発情報の提供をします。

- ・ 高齢者等に日頃接する人への情報発信

市職員、地域包括支援センター職員、民生委員等高齢者に接する機会が多い人に被害防止の啓発情報の提供をします。

### 施策 ② 地域包括支援センター等との連携の推進

地域包括支援センター、在宅介護支援センター、\*障害者生活支援センター等との連携を図り、高齢者等への消費生活相談案内等の支援及び消費生活に関する情報の提供を行います。

#### 《主な取組》

- ・ 地域包括支援センター等との連携による高齢者等への相談案内支援及び情報提供

地域包括支援センター等の機関と連携を行い高齢者等が消費者被害に遭っていたり、

その疑いがあったりする場合に速やかに消費生活センターでの相談に繋がっていきます。

### 施策 ③高齢者の見守り活動の推進

地域での支え合いや助け合いによる、単身高齢者等の見守り活動により、高齢者等が安全、安心して暮らせる社会を構築できるよう支援を行います。

#### 《主な取組》

- ・ 高齢者の地域での見守り活動の推進  
さいたま市社会福祉協議会を經由し、地区社会福祉協議会に対し「高齢者見守り活動奨励金」を交付し、高齢者の地域での見守りを推進します。

### 施策 ④高齢者等の権利擁護の促進

判断能力が不十分であるために権利の適切な行使ができない高齢者等については、本人の意向に寄りそった援助が必要であり、※生活支援員の訪問を通じての支援や、成年後見制度の活用を図ります。

#### 《主な取組》

- ・ 生活支援員等による福祉サービス利用手続きや日常的な支払いの援助  
市社会福祉協議会の生活支援員が、認知症高齢者等の判断能力が不十分な方のもとへ定期的に訪問します。
- ・ 権利擁護のための成年後見制度利用【高齢者】  
判断力が不十分な認知症高齢者等で身寄りがいない等の理由で福祉サービスが利用困難な者に市長による後見開始等、審判の請求を行います。

### 施策 ⑤障害者の支援体制の整備促進

障害者本人や家族から寄せられる様々な相談に対応する、障害者生活支援センターを中心に、各関係機関との連携のもと、生活全般にわたる支援を行います。

#### 《主な取組》

- ・ 障害者等の相談支援体制の充実  
全区に障害者生活支援センターを設置し、本人や家族からの様々な相談に対応します。
- ・ 権利擁護のための成年後見制度利用  
判断力が不十分な知的障害者等で身寄りがいない等の理由で福祉サービスが利用困難な者に市長による後見開始等、審判の請求を行います。
- ・ 聴覚障害者相談員による日常生活の相談  
聴覚障害者相談員が聴覚障害者の日常生活上の各種相談に応じます。

### ③ 事業者に対する指導の推進

#### 課題

消費活動が多様化・複雑化する中で様々な悪質な手口を使って、一般の消費者に被害を与える事業者がいます。こうした悪質な事業者からの被害を防止するため、消費生活相談と並行して、この種の事業者に対する指導が必要です。

#### 目指す方向

悪質な事業者に対して指導を行い、被害防止に繋がっている。

#### 施策 ①事業者指導の推進

迅速な情報収集と調査に基づき、不適正な取引行為に対して早期の是正指導、改善勧告を行うとともに、特に悪質な事業者に対しては、消費者被害の拡大防止のため、市民への周知のほか必要に応じ報道機関へ情報提供します。

#### 《主な取組》

##### ・悪質な事業者に対しての指導

消費生活条例第 14 条に規定する不適切な取引行為を行っている事業者について調査や資料の提出を求めた結果、違反行為がある場合は是正指導を行います。

##### ・公表等による条例違反事業者の不適正な取引行為の抑制

消費生活条例第 17 条に規定する不適切な取引行為により多数の消費者に被害が生じた場合で被害の拡大を防止するための緊急性が認められる時は事業者の名前、住所を公表します。

##### ・相談実績活用による指導検討事案の把握及び指導

相談実績データを定期的に集計し、消費生活条例第 14 条に規定する不適切な取引行為を行っている事業者については是正指導を行います。

## ④ 関係機関等との連携の推進

### 課題

事業者を厳正に規制する取り組みによって、消費者被害の未然防止を図るとともに、悪質な事業者を撤退させることにより市場の公正化を図る必要があります。これにより、消費者は適正な選択と公正な取引が可能となる消費生活環境が保障され、これは適正な事業者にあっても同様であり、安全で安心できる消費生活の実現につながります。このような規制を推進し、かつ、その実効性を確保するためには、関係行政機関、福祉関係団体、消費者団体等との連携を推進する必要があります。

### 目指す方向

消費者と事業者間での適切で公平な取引が確立されている。

### 施策 ①関係機関等との連携の推進

消費者被害の多様化・複雑化、広域化を踏まえ、消費者被害の未然・拡大防止及び迅速な救済のために関係機関、関係団体との連携の強化を図ります。

#### 《主な取組》

- ・ 国、埼玉県、警察署、弁護士会、司法書士会及び消費者団体等との連携及び協力会議や協議会に積極的に参加し情報交換や情報収集を行います。

### 施策 ②適格消費者団体との連携の推進

消費者庁の認定を受けている消費者団体であり消費者被害未然・拡大防止等のために連携を図ります。

#### 《主な取組》

- ・ 適格消費者団体との連携の強化  
情報提供依頼があった場合に情報提供等、連携を強化します。

## (4) 消費者意見の反映の促進

### ① 消費者、事業者及び市による協働の推進

#### 課題

新たな技術開発や流通の広域化等により発生するリスクに対する消費者の安全を確保するため、様々なリスクに関する正確な情報を関係者が共有し、相互に意思疎通を図ることでリスクを適正にコントロールするリスク分析の考え方の導入が進んでいます。

食品、農産物のほか、商品・サービスにかかる製造から流通、消費についても、消費者、事業者及び市がリスクの評価・管理にかかる意見を相互に適切に反映できるよう、関係者が情報を共有し意見を交換して理解を深めるためのリスクコミュニケーションを促進する必要があります。

また、こうした情報交換を実現するために、消費者、事業者及び市が連携して交流できる機会を確保していくことが必要です。

#### 目指す方向

消費者と事業者及びさいたま市で必要な情報交換ができて安全な消費生活をおくることができる。

### 施策 ① リスクコミュニケーションの推進

食の安全委員会、食の安全市民モニター会議や消費生活に関する講座の開催時に意見交換を実施することで、消費者、事業者及び市相互の交流を図るとともに、事業活動や市の施策に反映する取り組みを推進します。

#### 《主な取組》

- ・ 食の安全委員会での意見の交換（再掲）  
消費者、生産者、事業者及び学識経験者で構成された安全委員会で、安全対策に関する意見交換を行うとともに関係者相互の理解を推進します。
- ・ 食の安全に関する情報提供・注意喚起（再掲）  
食中毒予防のため、リーフレット等の作成、配布やキャンペーン等を開催する。またホームページ等で食の安全に関する取組や食中毒事件、食品の自主回収等の情報を提供します。
- ・ 食の安全に関する情報共有及び意見交換（再掲）  
食の安全についての正しい知識の普及と市民の理解を深めるため、情報共有及び意見交換の一環として、フォーラム等を開催します。
- ・ 食の安全・安心市民講習会の開催（再掲）  
市民を対象に受講生を募集し、食の安全への取組みや食品衛生に関する知識の取得及び

見識の向上を目指して7回の講習会を開催します。

## 施策 ②地産地消の推進

新鮮で安全性に優れた農産物の生産と供給を推進するために、農産物の直売所の展開や農作物のブランド化推進等、地産地消の推進を図ります。

《主な取組》

・地産地消の推進

市内で生産された農産物を市内の直売所等で供給し、生産者と消費者の交流を推進します。

・消費者への市内で生産された農産物の情報発信

直売所や農園等を紹介したさいたま市農情報ガイドブックを作成・配布します。

## 施策 ③消費者、事業者及び市の連携・協働

消費者、消費者団体、事業者、事業者団体及び市の交流の機会をつくり、相互の信頼関係を構築する施策を講じます。

《主な取組》

・消費者、生産者及び市が参加する懇談会、シンポジウム、「農」の交流イベントの開催  
農業生産者と消費者の交流を推進します。

・消費者団体、事業者団体との意見交換

消費者団体、事業者団体との情報交換会に参加し意見交換を行います。

## ② 事業活動、市の施策への消費者意見の反映の推進

### 課題

健全な消費生活環境づくりを推進していくにあたり、市は、消費者意識調査を行う等、積極的に消費者の意見を施策に取り上げることが必要です。

一方事業者は、消費者の知識、年齢等の特性に配慮することや、消費者と事業者との間に生じた問題を適切に処理しそれを事業活動に反映させること等が、消費者志向の事業展開をする上で重要なことです。

### 目指す方向

市は消費者の意見を施策に取り入れ、事業者は消費者の特性に配慮する等して、健全な消費生活環境ができている。

## 施策 ①市の施策への消費者意見の反映

条例に基づく市長への申出制度、消費生活相談情報の分析結果及び市独自の消費者調査やその他の消費者意識・行動等に関する各種調査の活用を通じて、消費者がいただく要望や懸念の意見の把握に努め、施策に反映します。

### 《主な取組》

- ・ 出前講座等における消費者アンケートの実施、消費者意見の反映  
消費生活センター主催の出前講座やセミナーにおいてアンケートを実施し、消費者の意見を収集することで次回の企画に反映させます。
- ・ 消費生活審議会における基本計画の進行管理、課題やその解決についての検証  
基本計画における施策の前年度の取組について事業担当課に照会し、その結果を取りまとめ消費生活審議会へ報告し審議を行います。

## 施策 ②事業活動への消費者意見の反映

事業者が消費者の意見の反映を進める取り組みとして、苦情処理体制の整備や自主的な行動基準の策定・運用を促すとともに、事業者団体にあっては消費者と事業者との間の信頼関係の構築を促進するよう促します。

### 《主な取組》

- ・ 事業者等における自主行動基準の策定・活用  
事業者訪問において事業者に対して消費者トラブルをなくす観点から自主行動基準の策定状況を確認。未策定の場合は策定を要望します。

## 施策 ③事業者への情報提供の推進

事業者向けの消費生活に関する講座の開催及び図書等の貸出しを促進する等、事業者が消費者の意見の反映を進める上で有益である情報の提供を推進します。

### 《主な取組》

- ・ 事業者に対する相談案件に基づいた情報提供及び指導  
訪問してきた事業者に市内の相談件数等についての情報提供や指導を行い、事業者内の研修等に役立ててもらいます。
- ・ 事業者に対する出前講座の開催  
申請のあった事業者に対し出前講座を行います。
- ・ 事業者に対する図書及びDVD等の貸出  
消費生活センターが所有する図書及びDVD等の貸出を行います。

(※)P19、20参照

## 主な取組及び推進する部署

計画の体系 (※)		主な取組	推進する部署	P		
(1)	①	①	食の安全委員会での意見の交換	食品・医薬品安全課	2 3	
			食の安全に関する情報提供・注意喚起	食品・医薬品安全課		
			食の安全に関する情報共有及び意見交換	食品・医薬品安全課		
			食の安全・安心市民講習会の開催	食品・医薬品安全課		
			食品関係の相談受付	食品衛生課		
			一日食品衛生監視員の体験	食品衛生課		2 4
		②	食品衛生監視指導計画の策定及びそれに基づく監視指導	食品・医薬品安全課		
			と畜場法に基づくと畜検査、食品衛生法に基づく収去検査、施設の監視指導	食肉衛生検査所		
			食品衛生法に基づく食品等の検査	生活科学課		
			食中毒予防のため、学校給食用の食材、食器等の検査	健康教育課		
	②	①	飲料水等の水質検査、健康食品の薬効成分等の検査	生活科学課	2 5	
			環境衛生関連施設・薬事衛生関係施設に対する監視指導及び相談業務	環境薬事課		
		②	水道水の水質検査の実施	水質管理課		
		③	一定条件を満たす戸建て住宅等の耐震診断費用の助成	建築総務課		
			一定条件を満たす戸建て住宅等への耐震診断員の派遣	建築総務課		
			一定条件を満たす戸建て住宅等の耐震補強費用の助成	建築総務課		
			一定条件を満たすブロック塀等に対する除去・建替え費用の助成	建築総務課		
			建築確認申請・完了時のシックハウス原因物質の使用制限、換気設備の設置義務履行等のチェック	建築行政課		
		④	⑤	共同住宅等の建築物の中間検査	建築行政課	2 6
				消費生活用製品安全法に基づく販売業者への立入検査	消費生活総合センター	
電気用品安全法に基づく販売業者への立入検査	消費生活総合センター					
条例に基づく商品・サービスにおける危害防止のための調査	消費生活総合センター					
消費生活相談にかかる商品テストの実施	消費生活総合センター					
商品テスト・リコール情報等の速やかな提供	消費生活総合センター					
⑤	生活関連物資の店頭価格の調査		消費生活総合センター			
	生活関連物資の買占め等にかかる調査		消費生活総合センター			



		⑥	災害や感染症の拡大時の消費生活相談体制の整備及び不適正な取引行為の監視・指導	消費生活総合センター	27	
	③	①	食品表示にかかる相談受付、指導及び啓発〔品質部門〕	農業政策課	28	
			食品表示にかかる相談受付、指導及び啓発〔衛生部門〕	食品衛生課		
			食品表示にかかる相談受付、指導及び啓発〔保健部門〕	地域保健支援課		
		②	計量法に基づく検査・指導	経済政策課		
		③	条例に基づく品質表示、包装等の必要な調査	消費生活総合センター		
			事業者における法令に基づく表示等の促進	消費生活総合センター		
			家庭用品品質表示法に基づく販売業者への立入検査	消費生活総合センター		
	老人ホームの誇大表示等の改善		介護保険課			
(2)	①	①	学習指導要領に基づく消費者教育の推進〔小・中学校〕	指導1課	29	
			学習指導要領に基づく消費者教育の推進〔高等学校〕	高校教育課		
		②	教育部門との連携	消費生活総合センター		
			関心を持ってもらえるような SNS での情報発信	消費生活総合センター		
			動画 CM を使用した啓発	消費生活総合センター		
			子供向けセミナーの開催	消費生活総合センター		
	若者向け特別相談の実施		消費生活総合センター			
	②	①	公民館、福祉施設、事業所等における消費生活に関する出前講座の開催	消費生活総合センター	30	
			消費者の意識啓発と知識向上のための消費生活セミナーの開催	消費生活総合センター		
			地域等への消費生活に関する図書・DVD 等の貸出	消費生活総合センター		
		②	消費者団体への学習資料、学習場所等の提供	消費生活総合センター		
			消費者団体との協働	消費生活総合センター		
			消費生活展等の活動場所の提供	消費生活総合センター		
		③	③	教育用コンピュータの整備・活用等学校における情報教育の充実		教育研究所
				地域の情報教育の推進		ICT 政策担当
			④	消費者活動を担う消費者リーダーの育成と活用		消費生活総合センター
	③	①	資源物の定期的な回収運動を行う市民団体に対する補助金の交付	廃棄物対策課	32	
			生ごみの処理容器又は処理機の購入費の一部補助	廃棄物対策課		
			ごみの分別・減量化を推進するクリーンさいたま推進員の委嘱	資源循環政策課		
		②	循環型社会を意識したマイボトル・マイバック運動の推進	資源循環政策課		
③		研究開発から販路開拓までを支援する環境配慮型事業の育成	経済政策課	33		
		事業者に対する商品の過大・過剰包装削減の周知	消費生活総合センター			

		④	公民連携による環境教育ネットワークの拡充	環境創造政策課	3 3		
			環境保全標語・ポスター作品コンクールの実施	環境創造政策課			
			学校環境緑化コンクールへの参加	指導 1 課			
			さいたまこどもエコ検定の実施	環境創造政策課			
			⑤	環境フォーラムの実施	環境創造政策課	3 4	
				市内全域を対象とした市民参加によるごみゼロキャンペーンの実施	資源循環政策課		
	④		①	ホームページや SNS 等を活用した注意喚起及び各種イベント情報の発信	消費生活総合センター	3 5	
			②	消費生活情報紙の作成及び配布	消費生活総合センター		
			③	消費者の意識啓発と知識向上に向けた消費生活に関する出前講座・消費生活セミナーの実施	消費生活総合センター		
	(3)	①	①	消費生活相談員の研修参加等による資質の向上	消費生活総合センター	3 6	
				アドバイザー（弁護士・建築士）の助言による消費生活相談機能の強化	消費生活総合センター		
				消費生活相談のサービス向上のための消費生活相談体制の拡充	消費生活総合センター		
高齢者や若年者を対象とした消費生活特別相談の実施				消費生活総合センター			
消費生活相談員の助言・あっせんによる消費者トラブルの解決				消費生活総合センター			
②		②	消費生活審議会における調停等の活用や消費者訴訟の援助	消費生活総合センター	3 7		
			消費者訴訟の資金の貸付け	消費生活総合センター			
			個人情報に関する相談の助言	消費生活総合センター			
②		①	公共施設や福祉施設等に、被害防止に関する情報提供	消費生活総合センター	3 8		
			高齢者等に日頃接する人への情報発信	消費生活総合センター			
		②	地域包括支援センター等との連携による高齢者等への相談案内支援及び情報提供	消費生活総合センター			
		③	③	高齢者の地域での見守り活動の推進		高齢福祉課	3 9
			④	生活支援員等による福祉サービス利用手続きや日常的な支払いの援助		福祉総務課	
				権利擁護のための成年後見制度利用【高齢者】		高齢福祉課	
⑤			障害者等の相談支援体制の充実	障害支援課			
		権利擁護のための成年後見制度利用	障害支援課				
		聴覚障害者相談員による日常生活の相談	障害支援課				
③	①	悪質な事業者に対しての指導	消費生活総合センター	4 0			
		公表等による条例違反事業者の不適正な取引行為の抑制	消費生活総合センター				
		相談実績活用による指導検討事案の把握及び指導	消費生活総合センター				

	④	①	国、埼玉県、警察署、弁護士会、司法書士会及び消費者団体等との連携及び協力	消費生活総合センター	4 1	
		②	適格消費者団体との連携の強化	消費生活総合センター		
(4)	①	①	食の安全委員会での意見の交換 (再掲)	食品・医薬品安全課	4 2	
			食の安全に関する情報提供・注意喚起 (再掲)	食品・医薬品安全課		
			食の安全に関する情報共有及び意見交換 (再掲)	食品・医薬品安全課		
			食の安全・安心市民講習会の開催 (再掲)	食品・医薬品安全課		
		②	②	地産地消の推進	農業政策課	4 3
				消費者への市内で生産された農産物の情報発信	農業政策課	
				消費者、生産者及び市が参加する懇談会、シンポジウム、「農」の交流イベントの開催	農業政策課	
			③	消費者団体、事業者団体との意見交換	消費生活総合センター	
		②	①	出前講座等における消費者アンケートの実施、消費者意見の反映	消費生活総合センター	4 4
				消費生活審議会における基本計画の進行管理、課題やその解決についての検証	消費生活総合センター	
			②	事業者等における自主行動基準の策定・活用	消費生活総合センター	
			③	事業者に対する相談案件に基づいた情報提供及び指導	消費生活総合センター	
	事業者に対する出前講座の開催			消費生活総合センター		
	事業者に対する図書及びDVD等の貸出			消費生活総合センター		

(※) 部署名は、令和3年3月31日現在