

埼玉県消費生活基本計画 平成28年度実績及び評価

平成30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。

平成19年の見直しから5年が経過し、その間、国における消費者庁の設置や消費者事故情報の集約等を定めた消費者安全法の制定など、消費者行政は大きく転換しました。

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5か年計画—安心・成長・自立自尊の埼玉へ—」との整合性を図りつつ、埼玉県消費生活基本計画を平成24年に策定しました。

2 計画の期間

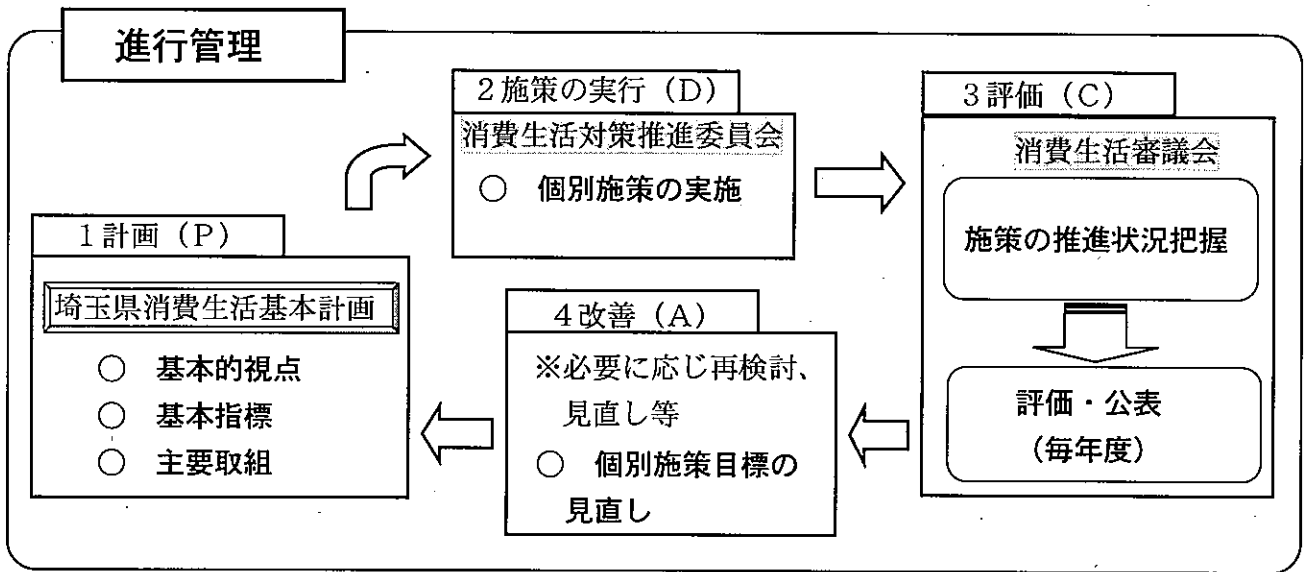
この計画の期間は、平成24年度から平成28年度までの5年間

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なりました。

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 安全が確保されること。
- イ 適切な選択を行えること。
- ウ 必要な情報を知ることができること。
- エ 消費者教育を受けられること。
- オ 意見が消費者施策に反映されること。
- カ 消費者被害が適切かつ迅速に救済されること。

(2) 役割分担の明確化

(3) 連携と共助

2 計画目標

「消費者トラブルに迅速かつ適確に対応、安心の消費生活確保へ」

3 基本指標

「1年以内に消費者被害の経験があると回答した県民の割合」

現 状 (H23)	目 標 (H28)
1. 45%	1. 16%
(1万人当たり145人)	(1万人当たり116人)

「基本指標の進捗状況」

H23実績	H24実績	H25実績	H26実績	H27実績	H28実績
1. 45%	1. 18%	0. 87%	1. 23%	1. 37%	1. 33%

主要な取組 実績及び評価

〔主要な取組〕

- 1 消費者トラブルの解決に向けて
- 2 自立した消費者の育成を目指して
- 3 徹底した事業者指導の強化
- 4 消費者にやさしい暮らしの向上を目指して

－ 主要な取組に関する実績 －

〔主要な取組1〕消費者トラブルの解決に向けて

施策名	指標項目	平成24年度実績	平成25年度実績	平成26年度実績	平成27年度実績	平成28年度実績
困難な相談事案への対応	問題解決プロジェクトチームによる個別案件の処理	27	33	36	24	25
	市町村との共同処理の実施	5	2	18	24	27
	相談担当者を対象とした研修	16	17	17	17	17
	消費生活相談員研修の開催日数	8日	8日	8日	8日	8日
相談受付時間の拡充検討	土曜相談における相談員体制	5人	5人	5人	6人 (7/1から)	6人
	相談受付時間	9:30～16:00	9:00～16:00	9:00～16:00	9:00～16:00	9:00～16:00
市町村相談窓口の拡充	消費生活センターの設置市町村 (週4日以上消費生活相談窓口の設置市町村)	56	61	63 (全市町村)	63 (全市町村)	63 (全市町村)
	高齢者の消費者被害防止フォーラムの開催	2回	4回	4回	4回	4回
市町村の相談窓口への助言・ 情報提供や相談支援	市町村相談窓口への助言・情報提供	598	625	1,086	1,018	965
	苦情処理アドバイザーの電話による緊急助言	7	13	19	10	23
	市町村巡回訪問	—	145	184	152	210
高齢者の消費者トラブル防止	高齢者の消費者被害防止フォーラムの開催	2回	4回	4回	4回	4回
弁護士会、適格消費者団体等 との連携	基礎法令事例研究会等の開催	13	13	13	13	13
	適格消費者団体への相談情報の提供	1	4	1	1	2
	埼玉県・適格消費者団体連絡協議会の開催等	4	4	3	4	4
多重債務相談における庁内 ネットワークの整備及び充実	埼玉県多重債務対策協議会の開催	9回	9回	9回	9回	9回
	多重債務無料相談会の開催	21会場	23会場	27会場	11会場	11会場
商品事故等の原因究明のため の商品テストの実施	事故等の原因究明のための商品テストの実施件数	60	40	45	47	37
	外部のテスト機関と連携した商品テストの実施件数	19	11	15	17	24
	技術回答（県及び市町村相談員等に対する相談解決のための技術的助言）の件数	409	321	350	383	257
関係部局及び市町村を含めた 連携体制の確立	消費者庁へ通知した重大事故情報等の収集件数	32	28	19	25	15
	独立行政法人製品評価技術基盤機構に通知した消費生活用製品事故の件数	16	20	15	19	13

〔主要な取組2〕 自立した消費者の育成を目指して

施策名	指標項目	平成24年度実績	平成25年度実績	平成26年度実績	平成27年度実績	平成28年度実績
地域とともに取り組む啓発活動	消費生活講座数	285	277	236	232	206
	若年者講座数	46	38	41	32	21
あらゆる世代に対する消費者教育	消費生活講座数	285	277	236	232	206
	教職員対象研修数	12	16	21	20	16
生活科学センターにおける消費者教育の充実	来館者数	141,581	143,171	142,743	162,651	159,848
	開館日数	285	306	307	307	307
情報提供の機会充実	情報紙の発行	年4回・各50,000部	年4回・各50,000部	年4回・各53,000部	年4回・各53,000部	年4回・各53,000部
	ホームページへの掲載（アクセス件数）	28,181	26,009	22,442	21,310	22,833
	メールマガジンの配信（登録者数）	1,706	1,445	1,471	1,464	1,498
高齢者等に対する情報提供	中高年者講座数	183	164	125	120	115
	情報紙の発行	年4回・各50,000部	年4回・各50,000部	年4回・各50,000部	年4回・各50,000部	年4回・各50,000部
消費者団体への情報提供と意見交換の場の設定	埼玉県・適格消費者団体連絡協議会の開催	2	2	2	2	2
	埼玉県消費者大会実行委員会との懇談会の実施	1	1	1	1	1
	埼玉県と埼玉生協連定期協議の実施	2	2	2	2	2

〔主要な取組3〕 徹底した事業者指導の強化

施策名	指標項目	平成24年度実績	平成25年度実績	平成26年度実績	平成27年度実績	平成28年度実績
処分・指導指導に向けた広域連携	他都県との同時処分及び合同指導件数	処分4 指導19	処分7 指導10	指導8	処分1 指導18	指導10
	五都県悪質事業者対策会議の開催	6回	6回	6回	6回	6回
	北関東四県悪質事業者対策会議の開催	2回	2回	2回	2回	2回
調査体制の整備	悪質事業者対策専門アドバイザー会議の開催	1回	1回	2回	2回	1回
定常的なフォローアップ	事業者処分件数（うち再処分等件数）	14(1)	11(1)	9(0)	13(4)	7(0)
警察部門との連携	悪質事業者対策連絡会議の開催	2回	2回	2回	2回	2回
	県警との情報交換会	3回	3回	3回	3回	2回
	防犯連絡会議	4回	4回	4回	4回	4回
広告表示の適正化に向けた指導等	景品表示法に基づく指示又は措置命令	9	11	1	1	0
	その他景品表示法に基づく行政指導	52	41	39	44	56
	うち大学・高校連携による行政指導	36	23	10	16	3
事業者団体の取組支援	事業者団体が実施する研修への講師派遣	1	7	4	4	5
	業界団体への周知等	8	7	0	0	0

〔主要な取組4〕消費者にやさしい暮らしの向上を目指して

施策名	指標項目	平成24年度実績	平成25年度実績	平成26年度実績	平成27年度実績	平成28年度実績
食品の監視指導・検査の実施	監視延件数	73,907	65,790	72,381	61,944	61,185
	食品検査数	3,854	3,766	3,362	3,021	3,266
食品表示法、薬事法、景品表示法等に基づく適正な表示の監視指導	食品表示調査員からの情報提供	2,141	2,145	2,000	2,077	2,089
	食品表示なんでもダイヤル受付件数	366	304	269	270	232
食の安全・安心に関するリスクコミュニケーション	食の安全県民会議 ※計画目標6回	6	6	6	6	6
	タウンミーティング ※計画目標8回	25	16	11	12	11
	食の安全・安心に関する研修講座等 ※計画目標3回	4	5	6	10	13
消費者事故への迅速な対応	消費者庁へ通知した重大事故情報等の収集件数	32	28	19	25	15
	事故等の原因究明のための商品テストの実施件数	60	40	45	47	37
	外部のテスト機関と連携した商品テストの実施件数	19	11	15	17	24
消費者事故等の危機管理の視点に立った関係部局及び市町村との連携	県内の市町村に周知した重大事故件数	9	7	5	3	2
地球環境問題を意識した啓発	「夜エコ・朝活」協力店舗数	584	584	584	584	584
	レジ袋削減に積極的に取り組んでいるスーパーマーケットの店舗数	720	721	762	776	-
	一般廃棄物の1人1日当たりの最終処分量 ※計画目標 54g/人・日	49g/人・日	49g/人・日	47g/人・日	41g/人・日	-
	3R推進員の登録者数 ※計画目標10,000人	2,598	8,989	14,248	20,865	26,972
食と放射性物質に関する情報の提供	市場流通品の検査	267	304	151	118	109
	県産農産物の検査	2,399	1,418	821	547	365

〔主要な取組1〕消費者トラブルの解決に向けて

具体的な取組

■ 困難な相談事案への対応【消費生活支援センター】

【 主な実績 】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
問題解決プロジェクトチーム による個別案件の処理	20	27	33	36	24	25
市町村との共同処理の実施	11	5	2	18	24	27
相談担当者を対象とした研修	15	16	17	17	17	17

〈 実 績 〉

- ・高度で解決困難な相談事案について問題解決プロジェクトチームで検討し、解決を図っている。
- ・市町村における解決困難な事案について、共同処理を行い、市町村の相談苦情処理の支援を図っている。
- ・相談担当者を対象とした研修を行っている。
 - ① 消費者契約に関する基礎法令事例研究会 月1回 計12回
 - ② 新規採用消費生活相談員研修 年1回
 - ③ 消費者行政担当職員研修（新任） 年1回
 - ④ 消費者行政担当職員・消費生活相談員研修 年2回
 - ⑤ 消費者行政関係法令研修会 年1回

〈 評 価 〉

- ・問題解決プロジェクトチームを活用することにより、相談員のみでは対応が困難な案件を解決へ導いた。
- ・広域性を持つ処理困難事案を市町村と共同して処理を進めることで、市町村相談窓口の支援を行った。
- ・消費生活相談員が最新の情報や法的解釈の知識を身につけることで、年々複雑化・多様化する消費者相談に適切に対応している。

【 主な実績 】

【消費生活課】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
消費生活相談員研修 の開催日数	8 日	8 日	8 日	8 日	8 日	8 日

〈 実 績 〉

H 2 3 年開催実績： 8 回 延べ 2 2 2 人
 H 2 4 年開催実績： 8 回 延べ 3 2 2 人
 H 2 5 年開催実績： 8 回 延べ 4 8 9 人
 H 2 6 年開催実績： 8 回 延べ 3 3 8 人
 H 2 7 年開催実績： 8 回 延べ 3 6 9 人
 H 2 8 年開催実績： 8 回 延べ 3 1 3 人

〈 評 価 〉

インターネットトラブルや法改正などの情報や法解釈の知識を身につけることで、多様化する消費者相談に適切に対応している。

■ 相談受付時間の拡充検討【消費生活支援センター】

【 主な実績 】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
土曜相談における 相談員体制	3 人	5 人	5 人	5 人	6 人 (7/1から)	6 人
相談受付時間	9:30～ 16:00	9:30～ 16:00	9:00～ 16:00	9:00～ 16:00	9:00～ 16:00	9:00～ 16:00

〈 実 績 〉

- ・平日における相談が困難な消費者のニーズを踏まえ、平成 2 2 年度から実施している土曜相談における相談員体制を平成 2 3 年度 3 人、平成 2 4 年 4 月から 4 人、平成 2 5 年 1 月から 5 人、平成 2 7 年 7 月から 6 人と順次充実させた。
- ・平成 2 5 年 4 月から、相談受付時間を「9 時 3 0 分から 1 6 時まで」から「9 時から 1 6 時まで」に変更した。

〈 評 価 〉

- ・土曜相談 1 日あたりの相談件数は、平成 2 3 年度 2 6 件から平成 2 4 年度 3 0 件、平成 2 5 年度 3 2 件、平成 2 6 年度 3 2 件、平成 2 7 年度 3 6 件、平成 2 8 年度 3 6 件と推移している。
- ・相談の総件数は、平成 2 4 年度 1 6, 2 7 4 件から平成 2 8 年度 1 4, 3 9 7 件と推移している。

■ 市町村相談窓口の拡充【消費生活課、消費生活支援センター】

【 主な実績 】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
消費生活センターの設置市町村 (週4日以上消費生活相談窓口の設置市町村)	52	56	61	63	63	63
高齢者の消費者被害防止フォーラム の開催	2日	2日	4日	4日	4日	4日

〈 実 績 〉

- ・小規模な町に対し、協定の締結や広域方式によるセンターの設置を支援し、全市町村に相談窓口を整備した。
- ・市町村の福祉部門等との連携を図るため、高齢者福祉、地域包括、社協、民生委員なども含めたフォーラムを年4回開催し、147名が参加した。

〈 評 価 〉

日頃、高齢者と接している福祉関係者に対し高齢者の消費者被害の状況を報告し、消費者部門との連携の必要性及び消費生活相談窓口の存在を伝えることができた。

■ 市町村の相談窓口への助言・情報提供や相談支援【消費生活支援センター】

【 主な実績 】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
市町村相談窓口への 助言・情報提供	747	598	625	1,086	1,018	965
苦情処理アドバイザー の電話による緊急助言	2	7	13	19	10	23
市町村巡回訪問	—	—	145	184	152	210

〈 実 績 〉

- ・市町村の相談窓口からの求めに応じ、主任消費生活相談員が相談事案の処理に向けた助言や情報提供を行った。
- ・市町村において専門家の助言が必要な事案について、苦情処理アドバイザー（弁護士・一級建築士・IT専門家）の電話による緊急助言により円滑な解決を図った。
- ・主任消費生活相談員が市町村巡回訪問を行い、市町村の支援を行った。

〈 評 価 〉

- ・市町村巡回訪問、市町村相談窓口への助言や情報提供を通して、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。
- ・苦情処理アドバイザーによる助言を通して、市町村で受けた専門的知見を必要とする相談事案の円滑な解決が図られた。

■ 高齢者の消費者トラブル防止【消費生活課】

【 主な実績 】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
高齢者の消費者被害防止フォーラムの開催	2 日	2 日	4 日	4 日	4 日	4 日

〈 実 績 〉

市町村の消費者行政担当者や高齢者福祉行政担当者、地域包括支援センター職員、民生委員など的高齢者の見守りを行う関係者を対象とした情報交換会を年4回開催し、市町村における消費者安全確保地域協議会を構築するための取組、相談事例の発表などを行った。

・開催回数：4回 参加者 147人

〈 評 価 〉

日頃、高齢者と接している福祉関係者に対し、高齢者の消費者被害の状況を報告し、消費者部門との連携の必要性を伝えることができた。

■ 弁護士会、適格消費者団体等との連携【消費生活課・消費生活支援センター】

【 主な実績 】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
基礎法令事例研究会等の開催	12	13	13	13	13	13
埼玉県・適格消費者団体連絡協議会の開催等	4	4	4	3	4	4
適格消費者団体への相談情報の提供	—	1	4	1	1	2

〈 実 績 〉

- ・埼玉弁護士会消費者問題対策委員会との共催で基礎法令事例研究会及び懇談会を開催するなど、弁護士会との緊密な連携体制を構築した。
- ・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などし、適格消費者団体との連携及び相互の協力関係を深めた。
- ・平成24年5月、適格消費者団体と消費生活支援センターとの間で、消費生活相談情報の提供と利用に関する覚書を締結した。

〈 評 価 〉

適格消費者団体と消費生活支援センターとの間で覚書を締結したことにより、消費生活相談情報の提供と利用を通じた連携のための環境が整った。

■ 多重債務相談における庁内ネットワークの整備及び充実【消費生活課】

【 主な実績 】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
埼玉県多重債務対策協議会の開催	10 回	9 回	9 回	9 回	9 回	9 回
多重債務無料相談会の開催	27 会場	21 会場	23 会場	27 会場	11 会場	11 会場

〈 実 績 〉

- ・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
- ・埼玉県多重債務対策協議会の開催
開催回数：9回
内容：多重債務者対策に係る関係機関との情報交換及び連絡調整
- ・「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
期間：平成28年11月14日（月）～29日（火）
会場：県内11会場で実施 相談件数：21件

〈 評 価 〉

多重債務対策に係る情報交換を行い、関係機関が所掌する業務執行に寄与した。

■ 商品事故等の原因究明のための商品テストの実施【消費生活支援センター】

【 主な実績 】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
事故等の原因究明のための 商品テストの実施件数	68	60	40	45	47	37
関係機関と連携した 商品テストの実施件数	10	19	11	15	17	24
県及び市町村相談員等に 対する相談解決のための 技術的助言の件数	338	409	321	350	383	257

〈 実 績 〉

- ・ 事故等の原因究明のための商品テストの実施件数 37件
(依頼元 県20件、市町村17件)
- ・ 独立行政法人製品評価技術基盤機構 (NITE)、国民生活センター及び民間の試験機関等と連携した商品テストの実施件数 24件
- ・ 技術回答 (県及び市町村相談員等に対する相談解決のための技術的助言) の件数 257件 (市町村: 80件、県ほか: 177件)
- ・ 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他の消費者センターとの商品テストに係る情報収集・提供会議の参加件数 4件
- ・ 彩の国くらしレポート、ホームページでの商品事故の注意喚起や商品テスト結果の情報発信 9件

〈 評 価 〉

関係機関と連携し、消費者の商品事故等トラブル解決及び商品事故等防止啓発を推進した。

■ 関係部局及び市町村を含めた連携体制の確立【消費生活支援センター】

【 主な実績 】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
消費者庁へ通知した 重大事故情報等の収集件数	30	32	28	19	25	15
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	16	20	15	19	13

〈 実 績 〉

- ・消費者庁に通知した重大事故等の件数 15件（通知元：県11件、市町村4件）
そのうち消費者庁が重大事故等として公表した件数2件（通知元：県2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 13件

〈 評 価 〉

市町村との連携体制を確立し、消費者事故等の迅速な対応を推進した。

〔主要な取組2〕 自立した消費者の育成を目指して

具体的な取組

■ 地域とともに取り組む啓発活動【消費生活支援センター】

【 主な実績 】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
消費生活講座数	243	285	277	236	232	206
若年者講座数	41	46	38	41	32	21

〈 実 績 〉

- ・より多くの県民に消費生活に関する学習機会を提供できるよう、消費生活支援センターが独自に消費生活講座を開催するほか、市町村（公民館等）、学校等との共催により消費生活講座を開催した。
- ・20歳代以下の消費者及び若年者に関わる者を対象に、特に被害に遭いやすい若年者層の消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費生活に関する基礎的な知識の習得を目的として「若年者講座」を開催した。

〈 評 価 〉

市町村（公民館等）、学校等との共催で消費生活講座を実施することにより、開催回数を確保するとともに、主催者のニーズに合わせ効果的に開催した。

■ あらゆる世代に対する消費者教育【消費生活支援センター】

【 主な実績 】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
消費生活講座数	243	285	277	236	232	206
教職員対象研修数	13	12	16	21	20	16

〈 実 績 〉

- ・より多くの県民に消費生活に関する学習機会を提供できるよう、消費生活支援センターが独自に開催するほか、市町村（公民館等）、学校等との共催により消費生活講座を開催した。
- ・学校教育関係者を対象に、学校等における消費者教育の充実を図るため、授業や生活指導等に役立つ「教職員等消費者教育セミナー」を実施した。また、「高等学校初任者研修」において講師を派遣した。

〈 評 価 〉

- ・市町村（公民館等）、学校等との共催で消費生活講座を実施することにより、開催回数を確保するとともに、主催者のニーズに合わせ効果的に開催した。
- ・「教職員等消費者教育セミナー」については、消費者教育連携会議等を通じて、教育局と連携しながら実施することにより、実践に即した内容の見直しや効果的な広報ができた。

■ 生活科学センターにおける消費者教育の充実【消費生活支援センター】

【 主な実績 】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
来館者数	96, 273	141, 581	143, 171	142, 743	162, 651	159, 848
開館日数	234	285	306	307	307	307

〈 実 績 〉

- ・平成24年4月28日にリニューアルオープンし、金銭教育（お金の上手な使い方）や悪質商法被害防止をメインテーマとした新コンテンツにより、消費者教育の充実を図った。
- ・チラシの近隣小学校への全校配布や、駅・デパートへの配架、図書館・公民館等への送付等積極的かつ効果的な広報を行った。
- ・指定管理者制度を導入し、毎年14万人以上の来館者を記録している。

〈 評 価 〉

指定管理者と協力して、消費生活の学習支援・情報提供の拠点であるという施設の特性を活かした魅力ある事業を実施し、ホスピタリティあふれる接遇で利用者サービスの向上を図り、効率的な施設運営を行った。

■ 情報提供の機会充実【消費生活支援センター】

【 主な実績 】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
情報紙の発行	年 6 回 各 25,000 部	年 4 回 各 50,000 部	年 4 回 各 50,000 部	年 4 回 各 53,000 部	年 4 回 各 53,000 部	年 4 回 各 53,000 部
ホームページへの掲載（アクセス数）	25,591	28,181	26,009	22,442	21,310	22,833
メールマガジンの配信（登録者数）	1,502	1,706	1,445	1,471	1,464	1,498

〈 実 績 〉

- ・平成24年度から情報紙「彩の国くらしレポート」の内容を高齢者向けに特化し、悪質商法被害や製品事故回避に資する情報（相談事例、法令解説等）を掲載し、高齢者を見守る人（県内全民生委員、地域包括支援センター等）、高齢者、公民館、図書館、市町村窓口及び一部の金融機関等に配布している。また、内容は、ホームページでも閲覧が可能となっている。
- ・ホームページやメールマガジンにより、相談窓口の紹介、契約トラブル等に関する相談事例と対応のアドバイス、安全・安心な生活を送るための知識の情報提供を行った。
- ・消費者啓発参考情報「くらしの110番」として、広報原稿を市町村へ毎月提供し、また、その内容をホームページに掲載した。

〈 評 価 〉

- ・対象者に応じた、複数の媒体での情報提供が行われた。
- ・市町村へ消費者啓発参考情報を情報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広報が行われた。

■ 高齢者等に対する情報提供【消費生活支援センター】

【 主な実績 】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
中高年者講座数	134	183	164	125	120	115
情報紙の発行	年 6 回 各 25,000 部	年 4 回 各 50,000 部	年 4 回 各 50,000 部	年 4 回 各 53,000 部	年 4 回 各 53,000 部	年 4 回 各 53,000 部

〈 実 績 〉

- ・中高年及び高齢者の見守り活動をしている方を対象に、消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費生活講座を開催した。
- ・平成24年度から情報紙「彩の国くらしレポート」の内容を高齢者向けに特化し、悪質商法被害や製品事故回避に資する情報（相談事例、法令解説等）を掲載し、高齢者を見守る人（県内全民生委員、地域包括支援センター等）、公民館、図書館、市町村窓口及び一部の金融機関等に配布している。また、内容は、ホームページでも閲覧が可能となっている。

〈 評 価 〉

- ・市町村（公民館等）や地域包括支援センターとの共催で消費生活講座を実施することにより、開催回数を確保するとともに、主催者のニーズに合わせ効果的に開催した。
- ・紙媒体やホームページでの情報提供により、消費生活講座へ参加しにくい方への効果的な情報提供ができた。

■ 消費者団体への情報提供と意見交換の場の設定【消費生活課】

【 主な実績 】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
埼玉県・適格消費者団体連絡協議会の開催	2	2	2	2	2	2
埼玉県消費者大会実行委員会との懇談会の実施	1	1	1	1	1	1
埼玉県と埼玉生協連定期協議の実施	2	2	2	2	2	2

〈 実 績 〉

埼玉県・適格消費者団体連絡協議会、埼玉県消費者大会実行委員会との懇談会、埼玉県と埼玉生協連定期協議を実施した。

〈 評 価 〉

連絡協議会等の意見交換の場を通して、情報提供、消費者団体の状況把握及び情報の共有などが行われた。

〔主要な取組3〕徹底した事業者指導の強化

具体的な取組

■ 処分・指導に向けた広域連携【消費生活課】

【 主な実績 】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
他都県との同時処分 及び合同指導件数	処分 2 指導 4	処分 4 指導 19	処分 7 指導 10	指導 8	処分 1 指導 18	指導 10
五都県悪質事業者 対策会議の開催	6 回	6 回	6 回	6 回	6 回	6 回
北関東四県悪質事業者 対策会議の開催	2 回	2 回	2 回	2 回	2 回	2 回

〈 実 績 〉

五都県悪質事業者対策会議及び北関東四県悪質事業者対策会議を開催するほか、他都県と悪質事業者に係る情報交換を随時行い、他都県との同時処分及び合同指導を積極的に実施した。

〈 評 価 〉

他都県との同時処分及び合同指導を実施することにより、悪質事業者による広域的被害の拡大を防止した。

■ 調査体制の整備【消費生活課】

【 主な実績 】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
悪質事業者対策専門 アドバイザー会議の開催	2 回	1 回	1 回	2 回	2 回	1 回

〈 実 績 〉

- ・行政処分を適正に執行するため、法解釈等に関し弁護士等の専門家から助言を受ける悪質事業者対策専門アドバイザー会議を開催した。
- ・消費者の被害事実を的確に把握するため、市町村の相談窓口からの通報及びP I O - N E T（全国消費生活情報ネットワーク・システム）による情報共有を行った。
- ・五都県悪質事業者対策会議及び北関東四県悪質事業者対策会議を開催するほか、他都県と悪質事業者に係る情報交換を日常的に行い、連携した執行を行った。

〈 評 価 〉

- ・アドバイザーによる助言を受けることにより、執行上の法的課題を十分検討した上で行政処分を実施した。
- ・市町村の相談窓口との情報共有を図ることにより、県民からの苦情、相談等を基にした事業者指導等を迅速に行った。
- ・他都県と悪質事業者に係る情報交換を日常的に行い、広域事案に対応した。

■ 定常的なフォローアップ【消費生活課】

【 主な実績 】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
事業者処分件数 (うち再処分等件数)	19 (0)	14 (1)	11 (1)	9 (0)	13 (4)	7 (0)

〈 実 績 〉

- ・過去に本県において処分・指導歴がある事業者及び従業員等については、P I O - N E T の情報等により、総合的かつ重点的に監視を行った。
- ・他県における事案についても日常的に注視し、監視を行った。

〈 評 価 〉

処分・指導歴がある事業者等について重点的に監視を行うことにより、違法行為が繰り返された場合に、行政処分等を迅速に実施し、被害拡大の防止を図った。

■ 警察部門との連携

【 主な実績 】

【消費生活課】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
悪質事業者対策連絡 会議の開催	2 回	2 回	2 回	2 回	2 回	2 回

〈 実 績 〉

悪質事業者に係る対策会議の開催により、警察部門との情報交換を行い、処分及び指導を適切かつ迅速に行った。

〈 評 価 〉

対策会議において悪質事業者に関する情報を交換するとともに、その情報を基に警察が事件化し摘発が行われるなど効果が上がった。

【 主な実績 】

【消費生活支援センター】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
県警との情報交換会	3	3	3	3	3	2
防犯連絡会議	4	4	4	4	4	4

〈 実 績 〉

- ・ 県センターと県警本部とが連携し、生活経済事犯に係る事例についての情報交換会を開催した。
- ・ 県センター（支所含む）管内ごとに、市町村と警察署とが情報交換を行う「防犯連絡会議」を開催した。

〈 評 価 〉

情報交換会や防犯連絡会議を通じて警察部門との連携が深まったことにより、行政と警察部門との情報共有が進み、悪質事業者の摘発など消費者被害の早期救済・未然防止に繋がった。

■ 広告表示の適正化に向けた指導等【消費生活課】

【 主な実績 】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
景品表示法に基づく 指示又は措置命令	4	9	11	1	1	0
その他景品表示法に 基づく行政指導	76	52	41	39	44	56
うち大学・高校連携 による行政指導	15	36	23	10	16	3

〈 実 績 〉

- ・ 1都4県（埼玉、東京、神奈川、千葉、静岡）の連携を図るため、五都県広告表示等適正化推進協議会を定期的に開催（年5回）するとともに、情報交換を密にして、事業者に対し広告等の適正表示を指導した。
- ・平成28年度は6つのスポーツクラブ事業者に対し、行政指導を実施した。
- ・学生・生徒への消費者教育を目的として、平成19年度から県内大学の学生、平成21年度からは県立高校に不当広告調査を依頼し、県と連携した広告表示の監視を行い、事業者指導に結び付けた。
- ・平成28年度は、県内1大学、県立高校6校に依頼し、調査結果を基に3事業者に対し行政指導を行った。

〈 評 価 〉

- ・表示の適正化のための広域的な取組として、他都県との連携を図り、事業者への指導が効果的なものとなった。
- ・県内の大学及び高校との連携による適正表示の指導は、若者への消費者教育に資するとともに、広告表示の監視をより強化することにつながった。

■ 事業者団体の取組支援【消費生活課】

【 主な実績 】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
事業者団体が実施する 研修への講師派遣	2	1	7	4	4	5
業界団体への周知等	0	8	7	0	0	0

〈 実 績 〉

事業者団体等が実施する研修会に県職員を講師として派遣し、景品表示法の周知を図るとともに、適正表示を徹底するよう指導した。

〈 評 価 〉

適正表示に係る事業者団体の自主的な取組を支援することにより、消費者が受ける不利益の防止につながった。

〔主要な取組4〕 消費者にやさしい暮らしの向上を目指して

具体的な取組

■ 食品の監視指導・検査の実施【食品安全課】

【 主な実績 】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
監視延件数	76,762	73,907	65,790	72,381	61,944	61,185
食品検査数	3,101	3,854	3,766	3,362	3,021	3,266

〈 実 績 〉

各保健所、衛生研究所及び食肉衛生検査センター、農林部等関係機関と連携し、食品営業施設の監視指導及び県内製造・流通食品の検査を実施した。

カンピロバクターによる食中毒原因施設となることが多い生食用食肉提供施設や、ノロウイルス等による食中毒が発生すると生命身体への影響が著しく大きい社会福祉施設等の給食施設などを重点的に監視指導を実施した。

また、食品等の検査は、県内農産物の残留農薬検査や輸入食品の検査を重点的に実施した。

〈 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検査を実施した。

■ 食品表示法、薬事法、景品表示法等に基づく適正な表示の監視指導

【 主な実績 】

【食品安全課】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
食品表示法（品質事項）に関する相談受付件数	87	161	139	107	109	カウントなし
景品表示法に関する相談受付件数	8	39	43	16	19	カウントなし

〈 実 績 〉

所管法令では該当する事務がないため、各保健所に申し出があった表示に関する相談、苦情のうち、品質事項に関するものについては農林部の関係課所等へ、景品表示法に関するものについては県民生活部の関係課所等へ連絡し、連携を図った。

また、いわゆる健康食品に係る危害及びトラブルの未然防止を図るため、景品表示法を所管する県民生活部及び保健医療部の関係各課が参加した「健康食品対策連絡協議会」において連携を図り、表示の確認や営業者の指導を行った。

〈 評 価 〉

平成27年4月1日から食品表示法が施行されたが、県では表示専門担当部署は設置していない。

このため、効果的な法執行を図る観点から、担当部局、関係機関との連携の強化、消費者及び事業者等に対するワンストップサービスの実現等、適切な対応が行われる体制を整えている。

【 主な実績 】

【農産物安全課】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
食品表示調査員からの情報提供	2,084	2,141	2,145	2,000	2,077	2,089
食品表示なんでもダイヤル受付件数	521	366	304	269	270	随時

〈 実 績 〉

食品表示調査員（100名）からの情報提供や食品表示なんでもダイヤルへの苦情・通報に基づき、立入調査を実施し、不適正なものには是正指導等を行った。

〈 評 価 〉

食品表示調査員からの情報提供や食品表示なんでもダイヤルへの苦情・通報に基づき、疑義のあった43件について速やかに調査を実施し、その内22件について改善指導を行った。

■ 食の安全・安心に関するリスクコミュニケーション【食品安全課】

【 主な実績 】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
食の安全県民会議	6 回	6 回	6 回	6 回	6 回	6 回
タウンミーティング	15 回	25 回	16 回	11 回	12 回	11 回
食の安全・安心に関する研修講座等	4 回	4 回	5 回	6 回	10 回	13 回

〈 実 績 〉

- ・埼玉県食の安全県民会議（全体会議4回・現場意見交換会2回）を開催し、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について、広範な分野の委員による意見交換を行った。
- ・県内各地域において、食の安全・安心に関するタウンミーティングを11回開催し、1,330人の参加者があった。
- ・県民が食の安全・安心についての正しい知識を身につける学習機会として研修講座を5回開催した。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1回開催した。
- ・その他、学校や保育、給食関係従事者などを対象としたリスクコミュニケーター研修を6回、「食の安心県民の集い」を1回行った。

〈 評 価 〉

- ・食の安全県民会議では、食の安全に関する問題を議論することによりリスクコミュニケーションを図るとともに、委員からの意見・提言に基づき、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。
- ・タウンミーティングについては、実施主体となる食の安全地域推進会議の構成機関（消費生活支援センター、保健所、農林振興センター、病虫害防除所、家畜保健衛生所、教育事務所）と連携し、情報提供や効率的な事業実施のための支援を行った。
- ・研修講座では、食の安全に関する多くの問題のうち、時宜を得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拭を図った。

■ 消費者事故への迅速な対応【消費生活支援センター】

【 主な実績 】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
消費者庁へ通知した 重大事故情報等の収集件数	30	32	28	19	25	15
事故等の原因究明のための 商品テストの実施件数	68	60	40	45	47	37
外部のテスト機関と連携した 商品テストの実施件数	10	19	11	15	17	24

〈 実 績 〉

- ・消費者庁に通知した重大事故等の件数 15件（通知元：県11件、市町村4件）
その内、消費者庁が重大事故等として公表した件数 2件（通知元 県2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 13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 37件
（依頼元 県20件、市町村17件）
- ・独立行政法人製品評価技術基盤機構（NITE）、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 24件

〈 評 価 〉

- ・消費者事故等について市町村と連携して迅速に消費者庁や独立行政法人製品評価
技術基盤機構に通知することにより、原因調査、対策実施及び消費者への注意喚
起を促進した。
- ・関係機関との連携を含め商品テストを実施し、商品事故等の原因究明を推進した。

■ 消費者事故等の危機管理の視点に立った関係部局及び市町村との連携【消費生活課】

【 主な実績 】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
県内の市町村に周知 した重大事故件数	12	9	7	5	3	2

〈 実 績 〉

- ・県内の消費生活相談窓口から消費者庁へ報告した重大事故等のうち、重大事故と
して公表された2件について、注意喚起するよう市町村へ周知した。

〈 評 価 〉

事故発生時の報告、重大事故公表時の周知を速やかに行い、被害拡大防止を図る
ことができた。

■ 地球環境問題を意識した啓発

【 主な実績 】

【温暖化対策課】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
「夜エコ・朝活」 協力店舗数	586	584	584	584	584	584

〈 実 績 〉

深夜化するライフスタイル・ビジネススタイルの見直しや朝の時間の有効活用の支援に取り組む事業者（店舗・オフィス等）を「夜エコ・朝活」協力店として認定した。「夜エコ・朝活」協力店は、平成29年3月末現在で584店舗となった。

〈 評 価 〉

深夜化するライフスタイルの見直しについて、事業者と連携した取組を行った。

【 主な実績 】

【資源循環推進課】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
レジ袋削減に積極的に 取り組んでいるスーパー マーケットの店舗数	382 店舗	720 店舗	721 店舗	762 店舗	776 店舗	—
一般廃棄物の1人1日 当たりの最終処分量	51g/ 人・日	49g/ 人・日	49g/ 人・日	47g/ 人・日	41g/ 人・日	—
3R推進員の 登録者数	966 人	2,598 人	8,989 人	14,248 人	20,865 人	26,972 人

〈 実 績 〉

レジ袋削減に向けた小売業の試みや、みんなでマイボトル運動など、ごみ減量化に向けた取組が進んだ。

〈 評 価 〉

計画目標は達成済み。

■ 食と放射性物質に関する情報の提供

【 主な実績 】

【食品安全課】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
市場流通品の検査	—	267	304	151	118	109

〈 実 績 〉

- ・各保健所及び食品安全課が県内で製造・流通する食品を採取し、衛生研究所においてゲルマニウム半導体検出器を用いた検査を実施している。
- ・食肉衛生検査センターにおいて、県内と畜場及び食鳥処理場で採取した食肉について、NaI シンチレーションスペクトロメータを用いた検査を実施している。

〈 評 価 〉

出荷前の県内産農畜水産物については農林部と、県内で捕獲される野生鳥獣の肉については環境部と連携して対応した。

【 主な実績 】

【農産物安全課】

項 目	23 実績	24 実績	25 実績	26 実績	27 実績	28 実績
県産農産物の調査検体数	3,044	2,399	1,418	821	547	365

〈 実 績 〉

- ・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影響が懸念されることから、食品衛生法で定められた食品中の放射性物質の基準値を超える県産農産物等が流通することのないよう、国のガイドラインに基づいた調査を実施し、安全性を確認した。
- ・調査結果を公表することにより、放射性物質による県産農産物等の風評被害の防止を図った。
- ・平成28年度においては、91品目、365検体の県産農産物等について調査を行ったが、全ての検体において放射性セシウムの基準値超過はなかった。

〈 評 価 〉

- ・毎週、収穫時期を迎えた品目について調査を実施し、県産農産物等への放射性物質の影響について確認した。
- ・判明した調査結果について、週ごとに報道機関への情報提供を行うとともに、県ホームページでも結果を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。
- ・平成25年度以降、農産物においては全ての検体で検出限界値未満という結果が続いており、今後の検査態勢の見直しを検討する必要がある。

総合的な取組 実績及び評価

〔総合的な取組〕

- 1 消費者トラブルの解決に向けて
- 2 自立した消費者の育成を目指して
- 3 徹底した事業者指導の強化
- 4 消費者にやさしい暮らしの向上を目指して

施 策 体 系 表

1 消費者トラブルの解決に向けて

(1) 消費者トラブルに関する相談体制の充実		ア 相談・苦情処理体制の充実	P33
		イ 市町村の相談・苦情処理体制	P37
		ウ 多重債務対策	P37
(2) 紛争の適切な解決		ア 裁判外紛争解決の推進	P38
		イ 他の裁判外紛争解決機関との連携	P38
		ウ 適格消費者団体との連携した取組	P39
(3) 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	P40
		イ 高齢者等の安全の確保	P41
		ウ 外国人に対する相談体制の整備	P43

2 自立した消費者の育成を目指して

(1) 消費者に対する情報提供・教育		ア 消費者トラブルに関する情報提供の充実	P45
		イ 消費生活情報の充実	P45
		ウ 地域主体の啓発活動等の支援	P48
		エ 自主的学習の支援	P49
		オ 学校等における消費者教育の推進	P51
(2) 高齢者等に対する情報提供の充実		ア 高齢者等への情報提供	P53
		イ 外国人への情報提供	P54
(3) 環境学習・教育の推進		ア 地域における環境学習の推進	P55
		イ 学校教育等における環境教育の推進	P56

(4) 埼玉県生活科学センターにおける消費者支援の実施	ア 学習の場の提供	P57
	イ 消費生活に関する情報の提供	P57
(5) 消費者の組織活動の促進	ア 消費者の自主的活動の推進	P58
	イ 消費者団体の交流・連携の促進	P58
	ウ NPOやボランティアに対する活動促進・情報提供	P59
(6) 消費者意見の反映	ア 消費者の意見の県政への反映	P60
	イ 消費者と事業者等の交流促進	P61

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及び指導	P62
	イ 広域的な取組	P63
	ウ 関係機関及び関係団体と連携した取組	P63
(2) 事業者指導	ア 事業者に対する指導の充実強化	P64
	イ 事業者及び事業者団体の消費者指向体制の整備	P67

4 消費者にやさしい暮らしの向上を目指して

(1) 消費者事故等への迅速な対応	ア 危害・危険情報の収集、調査及び発信	P68
	イ 商品テストの実施	P68
	ウ 試験研究機関等との連携強化	P69
(2) 表示・計量の適正化	ア 表示・包装等の適正化	P70
	イ 計量の適正化	P73
(3) 食品等の安全性の確保	ア 総合的な安全対策の推進	P74
	イ 検査・監視体制の充実	P78
	ウ 安全・安心な食品の生産・供給	P81
	エ 食品等に関する情報の提供	P84
	オ リスクコミュニケーション等への参加の推進	P85
(4) 生活物資の安定供給	ア 価格・需給動向の調査及び監視	P86
	イ 生活物資の安定供給	P86
	ウ 震災時等における生活物資等の確保	P88
(5) ゆとりある質の高い住環境づくり	ア 安全で快適な質の高い住まいづくり	P90
	イ バリアフリーの住まいづくり等の推進	P91
	ウ 高齢者や障害者の生活の質の向上	P94
(6) IT関連対策及び個人情報保護	ア IT関連対策	P95
	イ 個人情報の保護及び適正な取扱い	P96
(7) 環境に配慮した暮らしづくり	ア 環境への負荷が少ないライフスタイルの確立	P97
	イ 身近な環境の保全と創造に向けた活動の推進	P98
	ウ 地球環境に配慮した消費行動と事業活動の推進	P99

1 消費者トラブルの解決に向けて

(1) 消費者トラブルに関する相談体制の充実

ア 相談・苦情処理体制の充実

(ア) 消費生活支援センターに消費生活相談員22人を配置し、消費者からの相談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、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

【相談苦情受付件数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
16,274件	17,223件	16,657件	16,396件	14,397/17,000件

○ 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、相談員研修の開催及び他機関主催研修への派遣
 - (1) 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）
 - (2) 新規採用消費生活相談員研修（4月）
 - (3) 新任消費者行政担当職員研修（5月）
 - (4) 消費者行政担当職員・消費生活相談員研修（7月及び11月）
 - (5) 法令研修会（2月）
 - (6) 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事案を含め、相談事案の円滑な解決が図られた。

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) 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り、相談体制の充実及び強化を図ります。

○ 県民相談

担当課所：広聴広報課

【相談件数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
8,793件	7,826件	7,340件	7,076件	7,115件

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。

〈 評価 〉

電話及び来訪による相談に際しては、相談者の実情を丁寧に聞き取り、問題が迅速に解決できるような的確に対応した。

また、関係部局並びに国、市町村及び弁護士会、司法書士会等の専門機関とも情報交換を行い、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

【薬事相談件数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
1,200件	926件	1,303件	1,461件	1,552件

医薬品等による健康被害を未然に防止するため、県民から医薬品等に関する相談に応じるとともに、各種講習会において薬の正しい知識について普及を図る。

〈 評価 〉

薬事相談は、県民からの電話による相談にリアルタイムに対応している。

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、関係する他課・機関等と連携を図っている。

○ 建設工事紛争相談

担当課所：建設管理課

【相談件数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
381件	196件	196件	257件	332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

【検討会議の開催】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
5回	5回	6回	6回	5回/5回

県民からの宅地建物取引に関する苦情相談等に対して、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。

- ・ 苦情相談等：電話 4,710件、窓口 414件、弁護士相談 31件
- ・ 業者に対する指導・監督：文書勧告 52件、監督処分 9件、
検討会議 5回

〈 評価 〉

宅建業者に対する指導・監督を必要に応じて速やかに実施し、苦情相談等に対しては弁護士相談を活用するなどして解決を図った。

担当課所：住宅課

○ 住宅相談業務

【住宅全般相談件数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
10,629件	8,904件	9,739件	9,057件	9,198件

県民が抱える諸問題の解決に役立てるため、大宮駅コンコース内「住まい相談プラザ」において、住宅全般に関する相談を無料で行った。

〈 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などの法律相談
住宅建設・改修に係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

【住宅リフォーム相談窓口の開催日数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
51回	52回	23回	23回	24回

大宮駅コンコース内「住まい相談プラザ」において、住宅リフォーム専門相談窓口を設け、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。

- ・ 相談員派遣回数 24回、相談件数 81件
- ・ 優良リフォーム業者育成講習会の開催 1回、参加者数 15人

〈 評価 〉

県と民間企業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、リフォーム相談を実施した。

- (ウ) 県内の消費生活センターや消費生活相談窓口を展開している全国消費生活情報ネットワーク・システムにより独立行政法人国民生活センターと都道府県及び市町村の相談窓口をオンラインで結び、全国の消費生活相談情報を収集し、共有化します。

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（P I O - N E T）による相談情報の収集・提供

【相談情報の入力件数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績 ／目標
46,785件	50,727件	50,900件	50,786件	48,236件／ 50,000件

- 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63市町村
- ・ 職員、相談員の資質向上のための研修、新規採用消費生活相談員研修、新任消費者行政担当職員研修の実施

〈 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、相談情報の迅速な集計・分析を通じた消費者被害の未然防止及び被害回復を図ることができた。

- (エ) 商品事故等の原因究明のため商品テストを実施するとともに、消費者庁や関係機関と連携を図ります。

担当課所：消費生活支援センター

- 商品テストの実施

【原因究明を行う商品テストの実施件数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
60件	40件	45件	47件	37件

- 県及び市町村相談員等に対する相談解決のための技術的助言

【技術回答】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
409件	321件	350件	383件	257件

- ・ 彩の国くらしレポート、ホームページでの商品事故の注意喚起や商品テスト結果の情報発信 9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た。また、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。

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(5月、10月)

○ 市町村担当職員、相談員を対象にした研修会の実施

【センター実施回数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
16回	17回	17回	17回	17回

○ 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

【市町村巡回訪問回数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
—	145回	184回	152回	210回

【助言・情報提供等件数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
598件	625件	1,086件	1,308件	965件

〈 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・情報提供等により、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 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

【多重債務対策協議会の開催】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
9回	9回	9回	9回	9回/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
県内 11会場 相談件数 21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い、関係機関が所掌する業務執行に寄与した。

(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、調停の手續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

【消費生活審議会消費者苦情処理部会によるあっせん・調停】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
1件	1件	0件	1件	1件/1件

〈 評価 〉

消費生活審議会の付託を受けて、消費者苦情処理部会を毎月開催し迅速に解決を図った。

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

【埼玉弁護士会との基礎法令事例研究会及び懇談会の開催】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
13回	13回	13回	13回	13回/13回

- ・ 埼玉弁護士会との取組
埼玉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
埼玉弁護士会の投資被害対策弁護団等への相談案件の連携
- ・ 司法書士会との取組
多重債務相談で緊急の案件について、担当司法書士への連携
- ・ 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への連携

〈 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 適格消費者団体との連携した取組

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

【開催回数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
2回	2回	2回	2回	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

- ・ 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、電話や電子メールを用いた情報交換を随時行った。
- ・ 平成24年5月に適格消費者団体と締結した消費者契約法第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き、2件の相談情報を提供した。

〈 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使用の停止につながり、消費者被害の拡大防止が図られた。

(3) 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。

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ほか、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。

【介護サービス相談件数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
409件	348件	413件	455件	480件

〈 評価 〉

相談・苦情の内容から、事業所等に対し内容確認や助言指導などが必要と思われる事例について、所管する官公署に対して速やかに情報提供を行った。

○ 地域包括ケア課（権利擁護に関する相談）

埼玉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知的障害者等からの相談を受け付け、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。

【権利擁護相談件数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
1,419件	1,303件	1,140件	1,061件	1,473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、高齢者等からの相談に応じ、必要に応じ弁護士等の専門家による相談等に対応できるよう体制を整え、1,473件の相談に対応した。

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、日常生活の悩みなどの相談窓口を設置する。

【聴覚障害者相談件数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績／目標
1,899件	3,820件	2,442件	2,628件	2,703件／1,400件

〈 評価 〉

障害者団体と連携をとりながら事業の円滑な運用を図っている。

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、身近な地域で専門的な療育や相談を受けられる体制を整備する。

【療育等支援施設数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績／目標
19か所	19か所	19か所	18か所	18か所／18か所

- ・ 訪問療育；障害児（者）の自宅を訪問し相談に応じる
7, 111回
- ・ 外来療育；施設に来所した障害児（者）に療育訓練を行う
7, 883回
- ・ 施設支援；看護師等の専門職が保育所等を訪問し、職員からの相談に応じる
2, 665回

〈 評価 〉

県内18圏域での整備目標が達成し、着実に事業の推進が図られている。

イ 高齢者等の安全の確保

(ア) 福祉用具の普及により、高齢者をはじめ誰もが安心して快適に過ごせる生活環境づくりを支援します。

担当課所：高齢者福祉課

○ 介護すまいる館での福祉用具の展示・相談

【介護すまいる館来館者数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績／目標
43,449人	43,776人	47,207人	46,002人	49,479人／48,000人

- ・ 福祉用具の利用相談 6, 288件
- ・ 企画展・研修会の開催 24回

〈 評価 〉

目標を超える来館者数を達成した。

- (イ) 高齢者や障害者の消費者トラブルの未然防止と被害救済のため、関係機関の連携による見守りや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、地域包括ケア課

○ **福祉部門と連携した高齢者消費者被害防止対策**

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）を開催する。

【フォーラム（情報交換会）の開催回数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
2回	4回	4回	4回	4回

〈 評 価 〉

地域で直接高齢者の支援を行っている地域包括支援センター、市町村社会福祉協議会、市町村福祉担当者など147名の参加があり、地域の見守りについて啓発を行うことができた。

○ **要援護高齢者等支援ネットワークの構築支援**

高齢者虐待に対応するための支援及び普及啓発を行うとともに、市町村の相談窓口やネットワークづくり等の体制整備を支援する。

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される「要援護高齢者等支援ネットワーク会議」を開催し、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。

【市町村要援護高齢者等支援ネットワークの構築】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
全市町村	全市町村	全市町村	全市町村	全市町村

【市町村要援護高齢者等支援ネットワーク会議の開催】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
1回	—	1回	1回	1回

〈 評 価 〉

- ・ 市町村におけるネットワーク活動状況調査を実施し、関係機関との連携状況を把握した。
- ・ 要援護高齢者等支援ネットワーク会議を開催し、ネットワーク会議構成員や市町村の活動状況の情報共有を図った。

※ 要援護高齢者等支援事業：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される「要援護高齢者等支援ネットワーク会議」を開催し、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。

○ 消費者被害防止サポーターの活用促進

高齢者などを狙った悪質商法が多発するなか、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、地域の消費者力をなお高め、消費者被害の防止を図る。

【消費者被害防止サポーター養成数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
200人	200人	223人	281人	159人/200人

- ・ 養成講座の開催 9会場（さいたま市ほか）
- ・ フォローアップ研修の開催 2会場（さいたま市、熊谷市）
- ・ 活動の場づくり 地区別交流会 4会場（さいたま市ほか）、
全体交流会1会場（さいたま市）、ニュースレター発行 3回

〈 評価 〉

養成したサポーターにより、きめ細やかな見守り活動を行うことができる。

ウ 外国人に対する相談体制の整備

言葉や習慣の違い、情報不足などで日常生活に不便を感じ支障をきたしている外国人を支援するため「外国人総合相談センター埼玉」を設置・運営します。

また、身近な相談窓口整備の必要性から、埼玉県全体の外国人相談・情報提供の水準を向上させるため、県・市町村・NGOの外国人相談員等を対象に研修を行います。

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
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。

【外国人総合相談センター埼玉での相談件数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
5,351件	4,797件	4,897件	5,072件	5,291件

〈 評価 〉

センターで受けた相談5,291件のうち、暮らし、生活・日本語学習、住まいに関する相談は252件（約4.8%）だった。

○ 県・市町村・NGOの外国人相談員等を対象にした専門研修会の開催

【研修会開催回数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
3回	2回	2回	2件	2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の時間を設け、情報共有や相互交流を図った。

2 自立した消費者の育成を目指して

(1) 消費者に対する情報提供・教育

ア 消費者トラブルに関する情報提供の充実

ホームページ、メールマガジン、情報紙等を活用して、不当な取引行為に関する事例など消費者トラブルに関する情報を迅速かつ的確に提供します。

○ ホームページ、メールマガジン、情報紙等による情報提供

担当課所：消費生活支援センター

- ・ 消費生活講座の開催 206回
- ・ 講演会の開催 6回（消費生活講座の内数）
- ・ 情報紙「彩の国暮らしレポート」の発行 年4回（季刊）、各53,000部
- ・ 啓発資料の作成・配布 14,192部（一般向け）、57,000部（若者向け）
- ・ ホームページアクセス数 22,833回
- ・ メールマガジンの発信 月2回（緊急情報については随時）

〈 評価 〉

対象者に応じた、適切な媒体での情報提供を行った。

イ 消費生活情報の充実

(ア) IT化の進展を視野に入れながら、高齢者等への情報提供にも配慮して、消費生活に関する情報を様々な媒体により迅速に提供します。

(イ) 埼玉県生活科学センターの図書・情報コーナーでは、消費生活に関する図書、資料、DVD・ビデオ等を整備し、閲覧や貸出し等の情報提供を充実させます。

担当課所：消費生活支援センター

○ 啓発資料の作成・配布

消費者啓発パネルの作成・貸出や参考資料「暮らし110番」の市町村への配信（毎月）

○ 図書ゾーンの運営

来館者数の増加を図ることにより、閲覧や資料貸出を通じた図書ゾーン活用を促進する。

【年間来館者数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
141,581人	143,171人	142,743人	162,651人	159,848人/143,000人

〈 評価 〉

目標を達成し、多くの方に消費生活について学習してもらうことができた。

(ウ) 医療に関する情報提供の充実を図ります。

担当課所：医療整備課、薬務課

○ 医療機関の提供

医療機関（病院・診療所・歯科診療所・助産所）の医療機能情報をインターネット上で公表した。

【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）】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績／目標
251,144件	261,828件	268,928件	231,957件	346,476件／220,000件

・ 医療機能情報の更新

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。

〈 評価 〉

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

○ 薬局情報の提供

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%

・ 医療機能情報の更新

薬局から、年1回の定期報告及び随時報告により情報を収集。

〈 評価 〉

オンライン報告で随時、最新の情報を登録または更新し、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

【改訂版名簿の作成】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績／目標
1回	1回	1回	1回	1回／年1回

・ 掲載医療機関 病院343機関、救急診療所16機関

・ 発行部数 1,600部（平成28年8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 〉

例年どおり「病院・救急診療所名簿」の改訂版を発行し、県民の医療機関選択等の便宜に資することができた。

- (エ) 地域の健康づくりボランティアを通じて、県民の健康づくりに関する知識の普及を図ります。また、健康づくりボランティアの能力の向上を目的としたフォローアップ研修等を推進します。

担当課所：健康長寿課

- 県民の健康増進に寄与する食生活改善推進員等のスキルアップのための研修会を開催し、県民の健康づくり啓発を図る。

【研修会開催回数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
50回	48回	50回	46回	32回

〈 評 価 〉

食を基本とした健康づくりの知識を向上させる研修会を開催することにより、野菜使用量が多く、食塩相当量が少ないメニューを県内で普及することができ、県民の健康づくりの普及啓発につながった。

- (オ) 食品衛生オンラインシステムによる業務の推進により、県民への食品衛生に関する情報提供を推進します。

担当課所：食品安全課

- 食品衛生オンラインシステムの運用及び情報提供

【県民等からの食品営業施設の情報提供依頼数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
83件	121件	116件	107件	104件

- ・ 食品安全課ホームページで食品営業施設等の情報提供を行った。
情報提供内容：食品営業施設数、食品監視・検査件数、食中毒発生件数

〈 評 価 〉

システムの安全運用のため、迅速かつ適切なメンテナンスを実施している。

ウ 地域主体の啓発活動等の支援

(ア) 県や市町村の職員及び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出前講座を積極的に実施します。

また、市町村が行う啓発事業等において、県が養成したボランティアの消費者被害防止サポーターの活用を促進します。

担当課所：消費生活課、消費生活支援センター

○ 県政出前講座の実施（消費生活課）

【開催回数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
12回	10回	22回	10回	3回

【参加者数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
607人	390人	720人	190人	180人

(内訳) 主に高齢者向け県の事業・窓口紹介、悪質商法の手口紹介等

○ 消費生活講座の実施（消費生活支援センター）

【開催回数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
285回	277回	236回	232回	206回

【参加者数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
20,719件	20,105人	15,508人	14,496人	11,445人

(内訳) 初級者向け消費者講座 27回 上級者向け消費者講座 21回
 若年者向け講座 21回 中高年者向け講座 115回
 教職員向け講座 16回 講演会 6回

〈 評 価 〉

市町村（公民館等）や学校、地域包括支援センター等との共催で消費生活講座を実施することにより、開催回数を確保するとともに、主催者のニーズに合ったテーマでの効果的な開催がなされた。

○ 消費者被害防止サポーターの活用促進

養成研修を9会場で開催し、159名を養成した。

また、フォローアップ研修を2会場で開催、最近の被害事例などの情報を提供し活動を支援した。

〈 評 価 〉

養成したサポーターにより、きめ細やかな見守り活動を行うことができる。

- (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、消費生活支援センター

○ 地域包括支援センター職員に対するセミナー等の開催（再掲）

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。

【フォーラム（情報交換会）の開催回数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
2回	4回	4回	4回	4回

〈 評 価 〉

地域で直接高齢者の支援を行っている、地域包括支援センター、市町村社会福祉協議会、市町村福祉担当者など147名の参加があり、地域での見守りについて啓発を行うことができた。

○ 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

サポーター養成講座において見守りガイ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において見守りガイドブックを配布した。

〈 評 価 〉

高齢者が被害にあいやすい事例を紹介し、高齢者を支援する関係者に対する啓発を行うとともに、ネットワークの必要性を訴えた。

エ 自主的学習の支援

- (ア) 自立した消費者の育成を図るため、消費生活講座を開催します。

また、消費者団体等が開催する消費生活講演会の講師の紹介及びあっせんを行います。

担当課所：消費生活支援センター

○ 消費生活講座の開催（再掲）

【開催回数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
285回	277回	236回	232回	206回

〈 評 価 〉

市町村（公民館等）、学校等との共催により消費生活講座を実施することにより、開催回数を確保するとともに、主催者のニーズに合ったテーマでの開催がなされるなど効果的な開催がなされた。

(イ) 県民の多様な学習ニーズに対応するため、生涯学習に関する情報をインターネットで提供することにより県民の生涯学習活動の振興を図ります。

担当課所：生涯学習文化財課

○ 生涯学習ステーションによる指導者・イベント情報の提供

【生涯学習ステーションのアクセス数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
295,995件	405,984件	365,857件	204,147件	222,958件

- ・ イベントカレンダー掲載件数 1,982件
- ・ 指導者情報掲載数 2,228人

〈 評価 〉

「生涯学習ステーション」内のコンテンツの充実を図るとともに、頻繁な情報更新を行い、県民の生涯学習活動を支援することができた。

(ウ) 豊かな暮らし方、住み方を学ぶ住まいづくり学習を進めます。

担当課所：住宅課

○ 住生活月間シンポジウムの開催

【開催回数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
1回	1回	1回	1回	1回/年1回

〈 評価 〉

住宅や暮らしに関する講演会等を開催することで、県民の住まいに関する意識向上が図られている。県はシンポジウム開催にあたり後援をしている。

(エ) 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。

担当課所：食品安全課

○ 食の安全・安心研修講座の開催

【講座研修会の開催回数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
4回	5回	6回	10回	7回

- ・ ゼロから学ぶ食品安全セミナーの開催 5回
- ・ 埼玉県食の安心県民の集い 1回
- ・ コバトン食の安心通信員研修の開催 1回

〈 評価 〉

「ゼロから学ぶ食品安全セミナー」により、食の安全に関する基本的事項について、県民の理解が深まった。「コバトン食の安心通信員」は、登録者数が500人を超えており、各地域における情報発信の中核を担っている。

オ 学校等における消費者教育の推進

(ア) 消費者教育に関する情報を収集・提供するため、消費者教育連携会議及び消費者教育研究協議会等を通じて学校等における消費者教育の実践を支援します。

担当課所：消費生活支援センター

- 消費者教育連携会議等の開催を通じた関係機関との連携

【消費者教育連携会議の開催】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績／目標
2回	2回	2回	2回	2回／2回

- 消費者教育研究協議会の開催を通じた消費者教育の実践

消費者教育研究協議会の開催 1回

- 教職員対象の研修会の実施

教職員消費生活セミナーの開催 16回

〈 評 価 〉

消費者教育を進めるために、会議等を通じて教育局との連携を継続的に図り、教職員消費生活セミナーについても、教育局の協力のもと実践に即した内容の見直しや効果的な広報がなされた。

(イ) 学校等で消費生活講座を開催し、消費生活に関する知識を身に付けることにより、若年者被害の未然防止を図ります。

担当課所：義務教育指導課

- 消費生活支援センターが主催している「埼玉県教職員等消費者教育セミナー」の周知や学校における「若年者講座」の紹介を市町村教育委員会に働きかけ、学校における消費者教育の実践を支援した。

〈 評 価 〉

消費生活支援センターと連携し、教員の研修や外部講師の活用等を支援した。

(ウ) 各教科等の関連を踏まえ、学校における消費者教育の一層の推進を図ります。

担当課所：義務教育指導課

○ 学校における消費者教育の推進

- ・ 消費者教育研究協議会や消費者教育連携会議において、消費生活支援センターと連携し、他課等と情報を共有した。
- ・ 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、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での消費者教育の充実を働きかけた。

また、消費生活支援センターと連携し、教員の研修や外部講師の活用等への支援を行った。

(2) 高齢者等に対する情報提供の充実

ア 高齢者等への情報提供

(ア) 高齢者や障害者に対して福祉サービスや福祉用具に関する情報を提供し、高齢者本人と介護する方の負担の軽減を図ります。

担当課所：社会福祉課

○ ホームページによる情報提供

- ・ 福祉情報センターホームページにおいて、県内の福祉サービスやその相談窓口等の情報を提供した。

○ 福祉関連の図書・DVDの貸出

- ・ 福祉情報センター（彩の国すこやかプラザ内）において、福祉関連の図書・DVDの貸し出しを実施した。
- ・ 小学校へ福祉図書デリバリー事業として、福祉図書を貸し出し、福祉教育の促進を図った。

【図書・DVD貸出件数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
8,027件	20,804件	9,498件	8,173件	9,520件

【ホームページアクセス件数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
328,416件	320,512件	343,947件	346,380件	355,350回

〈 評 価 〉

ホームページで福祉イベントの情報更新を頻回に行い、情報の提供に努めた。また、図書等の貸出について、福祉情報センターで貸し出した図書等を公立図書館の窓口を通して返却できるようにするなど、利便性を向上させた。

○ 介護すまいる館での福祉用具の展示、情報提供

担当課所：高齢者福祉課

【介護すまいる館来館者数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績／目標
43,449人	43,776人	47,207人	46,002人	49,479件／48,000件

- ・ 福祉用具の利用相談 6,288件（うち住宅改修4件）
- ・ 企画展・研修会の開催 2.4回

〈 評 価 〉

目標を上回る来館者数を達成し、高齢者と家族に情報提供することができた。

- (イ) 高齢者や障害者の消費者トラブルの未然防止と被害救済のため、地域や家族との連携による見守りや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

○ 中・高齢者向け消費生活講座の開催

【中高年向け講座開催件数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
183回	164回	125回	120回	115回

- ・ 情報紙「彩の国くらしレポート」の発行
年4回（季刊）、各53,000部

〈 評価 〉

対象者に応じた適切な媒体での情報提供に努めることができた。

○ 高齢者虐待防止対策

担当課所：地域包括ケア課

【高齢者虐待対応専門員の養成（人数）】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
156人	134人	200人	163人	244人

〈 評価 〉

平成28年度は244名の高齢者虐待対応専門員を養成した。

平成18年度からの累計で1,590名の高齢者虐待対応専門員を養成した。

（※埼玉県高齢者支援計画による平成29年度末日目標値：1,600名）

イ 外国人への情報提供

外国人が安心して安全に生活できるよう、情報提供を充実します。

担当課所：国際課

○ 多言語による行政・生活情報の提供支援

中国語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語（一部）など多言語による「埼玉県外国人の生活ガイド」の県ホームページでの情報提供

〈 評価 〉

市町村、国及びその他関係各機関の情報を集約し、多言語で提供した。

(3) 環境学習・教育の推進

ア 地域における環境学習の推進

地域における環境学習活動を支援し、環境にやさしい生活を送ることのできる人づくりを進めます。

また、埼玉県生活科学センターにおいて、環境に配慮した消費生活を啓発する展示等を行います。

担当課所：環境科学国際センター

○ 彩の国環境大学及び各種講座の開催等

地域における環境教育指導者育成のため、彩の国環境大学を実施した。

また、県民や事業者等が環境に関心を持ち、行動、実践できるよう各教室・講座を実施した。

【環境学習の講座・教室（回数）】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績／目標
78回	73回	73回	78回	83回／80回

- ・ 彩の国環境大学、県民実験教室、生態園体験教室など

〈 評価 〉

彩の国環境大学や県民実験教室、生態園体験教室などの各種講座・教室を設け、環境との共生についての考え方を学ぶ機会や環境科学の視点で環境問題を理解する機会を提供した。

○ 環境アドバイザーの派遣

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回数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績／目標
200回	243回	253回	237回	289回／280回

- ・ 環境アドバイザー

市民団体等が主催する学習会や講演会に専門的な見地から活動を支援する。

派遣実績：159件、受講者数：10,776人

- ・ 環境教育アシスタント

小・中学校等における環境教育を支援する。

派遣実績：102件、受講者数：7,622人

- ・ 環境学習応援隊

環境保全のノウハウや環境学習プログラムを学校に提供する企業を「環境学習応援隊」として派遣し、学校の環境学習を支援する。

派遣実績：28件、受講者数：1,958人

〈 評価 〉

平成27年度は学校における利用の減少で目標値を下回ったが、平成28年度には学校への積極的な制度広報等により、目標値を上回った。

○ 環境にやさしい消費生活講座の開催や生活科学センターでの情報提供

担当課所：消費生活支援センター

【環境にやさしい消費生活講座の開催（回数）】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
9回	1回	1回	0回	0回

〈 評 価 〉

環境をテーマとした消費生活講座の申込が少ない。

イ 学校教育等における環境教育の推進

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で開催するとともに、環境アドバイザー等の派遣を通して学校教育等における環境教育の推進を図ります。

○ 環境教育研究協議会の開催

担当課所：義務教育指導課

【地区環境教育研究協議会の実施】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績／目標
4回	4回	4回	4回	4回／4回

〈 評 価 〉

- ・ 各小・中学校における環境教育の積極的な推進のため、関係各市町村教育委員会の指導主事及び関係各市町公立小・中学校の環境教育担当者を対象とした「環境教育研究協議会」を教育事務所単位の（県内4地区）地区別で開催した。
- ・ 研究協議会では、関係諸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推進を図った。

○ 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

【再掲】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回数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績／目標
200回	243回	253回	237回	289回／280回

受講者数合計 20,356人

〈 評 価 〉

平成22年度に計画数値を策定したが、学習指導要領が改正され、主な利用者となっている学校での総合的な学習の時間が大幅に減少したため、平成23年度は、派遣件数も大幅に減少した。

平成25年度以降、積極的な制度周知により派遣回数は増加している。

(4) 埼玉県生活科学センターにおける消費者支援の実施

ア 学習の場の提供

消費生活について楽しく、分かりやすく学べる場として、参加体験型の展示を行います。

また、研究やその成果の発表を行う研修・交流室、実習室など、グループの交流や情報交換の場を提供し、消費者の自主的な学習活動を支援します。

担当課所：消費生活支援センター

○ 展示ゾーンの運営と貸出施設の利用促進

【年間来館者数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
141,581人	143,171人	142,743人	162,651人	159,848人 /143,000人

- ・ 展示（学習支援）施設の運営
開館日数 307日、学校（小・中）利用数 97校
- ・ 図書ゾーンにおける情報提供
消費生活に関連した図書等を収集、貸出しすることにより情報提供を行った。
- ・ 消費者活動、交流の支援
交流室、発表コーナー及び貸室の管理を行うとともに、消費者団体やグループの自主的な活動を支援した。
- ・ 体験教室等の実施
消費者啓発のための「こども消費者体験教室」等を実施した。

〈 評 価 〉

来館者数は目標を達成し、多くの方に消費生活について学習の場を提供することができた。

イ 消費生活に関する情報の提供

図書・情報コーナーにおいて、消費生活に関する図書、資料、DVD・ビデオ等を整備し、閲覧や貸出し等の情報提供を充実させます。

担当課所：消費生活支援センター

○ 図書ゾーンの運営

消費生活に関連した図書等を収集し、貸出しすることにより情報提供を行った。

〈 評 価 〉

目標を超える来館者があり、多くの消費者に対し情報提供が図られた。

(5) 消費者の組織活動の促進

ア 消費者の自主的活動の推進

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

○ 消費者団体への活動支援

【埼玉県消費生活功労者表彰被表彰者数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
15人	13人	13人	16人	15人/20人

(内訳)

消費者団体 12人、消費生活協同組合 4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活性化が図られた。

イ 消費者団体の交流・連携の促進

消費者団体相互の交流や連携を促進します。

担当課所：消費生活課

○ 消費者大会等を通じた活動支援

【消費者大会の実施】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
1回	1回	1回	1回	1回/1回

- 補助金交付決定額 400千円

〈 評価 〉

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

ウ NPOやボランティアに対する活動促進・情報提供

(ア) 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。また、NPOと地域の様々な主体が連携して大きな成果を生み出せるよう、地域協働を進めます。

担当課所：共助社会づくり課

○ NPO法人認証事務

【認証を受けたNPO法人数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
1,918	1,991	2,036	2,073	2,137

- ・ 経済団体と連携したNPO向けセミナー 3回実施
- ・ 「埼玉県NPO情報ステーション」アクセス数 79,214件
- ・ 各地域振興センターにおけるNPOを対象としたセミナー等の企画・開催

〈 評価 〉

NPOと企業の協働のきっかけづくりや、好事例の情報発信を行い、地域の協働を促進した。

(6) 消費者意見の反映

ア 消費者の意見の県政への反映

(ア) 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分野の委員によ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、運営

担当課所：消費生活課

【消費生活審議会の開催回数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
4回	2回	2回	3回	3回/3回

〈 評価 〉

埼玉県消費生活基本計画の諮問・答申等を行った。

併せて、消費生活相談の状況及び埼玉県消費生活基本計画に係る実績等について、説明及び意見交換を行った。

○ 食の安全県民会議

担当課所：食品安全課

【全体会議及び現場意見交換会の開催(回数)】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
6回	6回	6回	6回	6回/6回

- ・ 全体会議の開催 4回
- ・ 現場意見交換会の視察 2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) 消費者への様々な事業を通じて消費者の意見等を把握し、行政施策への反映を図ります。

担当課所：実施各課所

イ 消費者と事業者等の交流促進

地産地消推進会議の開催により、地産地消運動の推進体制を整備し、消費者と生産者及び流通・加工・販売業者等の交流を促進します。

担当課所：農業ビジネス支援課

○ 地産地消運動の推進体制整備

地産地消運動の推進方策の検討を行うとともに、関係団体との情報交換を行った。

- ・ 地産地消推進会議の開催 1回

○ 地産地消に関する情報発信

旬の県産農産物情報について、SNS（農林部フェイスブック「元気いっぱい！！埼玉農林業」）や、埼玉農産物ポータルサイト「SAITAMAわっしょい」を活用し、地産地消の普及啓発を図った。

〈 評 価 〉

地産地消推進会議の開催により、関連団体と連携したと取組を行ったほか、地産地消に関する情報発信を積極的に行うことにより、県民の関心を高めることができた。

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及び指導

特定商取引に関する法律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及び指導を強化します。

また、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及び指導

【特定商取引法・条例※による行政処分】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
8件 (業務停止命令)	8件 (業務停止命令)	9件 (業務停止命令)	5件 (業務停止命令)	5件 (業務停止命令)
6件 (指示)	3件 (指示)	0件 (指示)	8件 (指示)	2件 (指示)
14件 (合計)	11件 (合計)	9件 (合計)	13件 (合計)	7件 (合計)

【特定商取引法・条例※による行政指導】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
39件	42件	44件	59件	53件

※ 特定商取引に関する法律（特定商取引法）、埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例

〈 評価 〉

不適正な行為を行う事業者に対し業務停止命令を行うなど、悪質事業者に対して厳正な処分を実施した。

その結果、行政処分の件数は、都道府県では東京都の11件に次いで2番目に多かった。

イ 広域的な取組

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、処分及び指導を進めます。

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
埼玉、千葉、東京、神奈川、静岡の5都県で構成、開催 6回
- ・ 北関東四県悪質事業者対策会議
埼玉、茨城、栃木、群馬の4県で構成、開催 2回
- ・ 他都県との合同指導 10件

〈 評価 〉

広域的な被害が発生している事業者に対して、他都県と連携して合同指導を行い、消費者被害拡大の防止が図られた。

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

- ・ 悪質事業者対策連絡会議
(消費生活課・消費生活支援センター及び県警本部)
開催 2回
- ・ 消費者取引情報連絡会議
(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)
出席 2回
- ・ 防犯連絡会議
(県消費生活支援センター主催、各市町村、関東経済産業局、関東財務局、県警、各警察署)
出席 4回

〈 評価 〉

行政が連携を密にし、広域的に悪質行為を行う事業者の情報を交換することにより、同時処分、合同指導などを推進し、悪質事業者による広域的被害の拡大を防止した。

(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。

担当課所：化学保安課、観光課、金融課、建築安全課

○ 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

【液化石油ガス販売所等の立入検査（事業所数）】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績 (~H28実績/目標)
37	21	22	21	15 (~H28 116/100)

【液化石油ガス販売所等の帳票類簿検査（販売所数）】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績 (~H28実績/目標)
241	0※	207	253	221 (~H28 922/1,000)

※H25は5年ごとの認定更新の年のため、791事業者の認定更新を行った。

〈 評価 〉

販売所等の立入検査等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を指導した。

検査対象となる販売所等が、計画期間中に156事業所減少したため、書類帳簿検査の5年間の実績は数値目標に達しなかった。

○ 旅行業者等への立入検査の実施

担当課所：観光課

【立入検査（通常検査）件数】地域振興センター実施分含む

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
31件	18件	16件	17件	21件

〈 評価 〉

旅行業法に基づき、例年並みの立入検査を通常検査にて実施した。

○ 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

【貸金業者立入検査実施率】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績／目標
100%	100%	100%	100%	100%/100%

- 立入対象事業者数 33事業者

〈 評価 〉

全ての登録業者を対象に立入検査を実施し、貸金業者の適正な業務運営の確保と資金需要者等の利益の保護を図った。

○ 宅地建物取引業者に対する立入検査、指導の実施

宅地建物取引業者に対して立入検査を実施し、宅地建物取引業者としての事務所の設置を確認するとともに、帳簿等の記載や事務所内の標識掲示等に関する指導を行った。

【事務所立入検査の実施（回数）】

担当課所：建築安全課

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績／目標
101件	120件	104件	144件	118件/120件

- 事務所不確知による免許取処分 0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等を未然に防止するため、家庭用品の監視体制の充実と家庭用品による健康被害の情報の収集及び相談体制の整備を図ります。

○ 繊維製品の買上検査の実施等、検査体制の充実

担当課所：薬務課

【家庭用品の検査数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績／目標
50検体	50検体	50検体	50検体	50検体/50検体

- 関東・東海ブロック家庭用品安全対策会議への参加（開催地：八王子市）

〈 評価 〉

関東・東海ブロックの都県及び保健所設置市と、家庭用品に関する課題について協議するとともに、買上検査の実施状況及び違反発見状況等について情報を共有し、家庭用品安全対策の連携を密にした。

- (ウ) 理容、美容、クリーニング等の生活衛生に関する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図ります。

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充実

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する監視及び業界の自主管理体制により、衛生水準を確保した。

【監視件数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
3,410件	4,328件	4,947件	5,461件	4,374件

〈 評価 〉

平成23年度に定めた監視指導要領に基づき、監視指導を実施した。

- (エ) 医薬品の品質、有効性及び安全性を確保するため、医薬品の製造及び販売業者等に対する立入検査や指導、検査体制の整備充実を図ります。

担当課所：薬務課

○ 医薬品の製造及び販売業者等に対する立入検査や指導及び啓発の実施

【立入検査数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
3,086件	2,462件	2,623件	11,554件	11,166件 /8,000件

【健康食品の買上検査数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
80件	80件	80件	80件	80件/80件

- ・ 薬局等の立入検査
施設数 30,006件、立入検査率(検査数/施設数) 37.2%
- ・ 健康食品の買上検査等
医療品等の収去(抜取り)件数 35件、うち違反件数 0件
健康食品の買上件数 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 事業者及び事業者団体の消費者指向体制の整備

事業者及び事業者団体に対し法規制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、事業者及び事業者団体による情報提供の充実や消費者ニーズの把握、消費者相談窓口の設置、自主行動基準の作成等の消費者指向体制の整備を支援します。

担当課所：消費生活課

○ 事業者及び事業者団体を対象とした普及啓発事業

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ガスの訪問販売をめぐるトラブル事例について説明を行った。

【実施団体】

北関東LPガス懇談会 1回

〈 評価 〉

特定商取引法及び県条例について、関係団体に対し周知・啓発を図った。

4 消費者にやさしい暮らしの向上を目指して

(1) 消費者事故等への迅速な対応

ア 危害・危険情報の収集、調査及び発信

商品やサービスの使用等により生じた消費者事故について、迅速に情報収集や必要な調査を行います。また、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

【彩の国暮らしレポート、ホームページ等での情報発信】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
18件	14件	13件	12件	9件

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。

また、夜間・休日に起きた事故情報についても対応できるよう体制を整備した。

- ・ 消費者庁への重大事故等の通知 15件
- ・ (独)製品評価技術基盤機構(NITE)への消費生活用製品事故の通知 13件

〈 評価 〉

県及び市町村から消費者庁に通知した事故情報のうち、2件が重大事故情報として消費者庁から公表され、被害拡大防止に繋がった。

イ 商品テストの実施

商品に対する相談や苦情を適切に処理するに当たり、その原因究明のため、相談・苦情テストを行います。また、商品テストの実施結果を情報提供します。

担当課所：消費生活支援センター

○ 相談や苦情に伴う商品テストの実施

- ・ 事故等の原因究明を行う商品テスト 37件
- ・ 技術回答(県及び市町村相談員等に対する相談解決のための技術的助言) 257件
- ・ 彩の国暮らしレポート、ホームページでの商品事故の注意喚起や商品テスト結果の情報発信 9件

〈 評価 〉

商品、製品に関する事故等の原因究明に資することにより、相談・苦情の解決を推進した。また消費者への注意喚起を推進した。

ウ 試験研究機関等との連携強化

欠陥商品による危害の原因究明を行うため、国や県の各試験研究機関や民間機関等との緊密な連携を図ります。

担当課所：消費生活支援センター

○ 国や民間機関等の試験研究機関との連携

- ・ 独立行政法人製品評価技術基盤機構（NITE）、国民生活センター及び民間の試験機関等と連携した商品テストの実施 24件
- ・ 県から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 13件
- ・ 彩の国暮らしレポート、ホームページ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 9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、民間企業等と連携して、商品に係る相談・苦情の原因究明を推進した。

(2) 表示・計量の適正化

ア 表示・包装等の適正化

- (ア) 他都県等との連携を図りながら、事業者の商品・サービスに対する不当広告等の監視や指導を行うとともに、適正な表示を行うよう、普及啓発に努めます。

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

景品表示法に基づく注意…56件（文書注意 42件、口頭注意 14件）

○ 大学・高校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1大学、6高校と連携して広告調査を行い、違反事業者の是正指導を実施した。

文書注意…3件（上記の内数）

○ 他都県との連携による事業者への指導

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）を定期的開催。連携を取りながら広告調査を行い、スポーツクラブ事業者に対し、指導を実施した。

口頭注意…6件（上記の内数）

〈 評価 〉

関係機関と連携を密に図ることにより、監視・指導を強化し、不適切な広告表示等に対し効果的な是正指導を行った。

- (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を確認して必要に応じ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

【インターネット上の医薬品等の広告監視】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
81回	80回	80回	80回	80回/80回

【週刊誌の広告監視】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
48回	48回	48回	49回	49回/48回

- ・ 薬局等（製造販売業等を含む）の立入検査数 11, 166件/年

〈 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、家庭用品の品質表示の適正化を推進します。

担当課所：産業支援課

○ 県、市及び権限移譲町による店舗の立入検査の実施

【立入検査店舗数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
97件	100件	101件	98件	117件

(内訳)

県（産業支援課） 4件
県内各市 94件
権限移譲済町 19件（特例条例による移譲 19町）

〈 評価 〉

立入検査及び実施報告に関する権限移譲市町からの問合せに対してアドバイスを実施した。

(エ) 食品衛生法、JAS法、健康増進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及び実態調査を実施し、不適正な表示については事業者に対する是正指導や行政処分を実施します。

○ 食品表示に関する調査及び指導の実施

担当課所：健康長寿課

- ・ 食品製造業者等に対する普及説明会の開催
開催 18回、参加者 760人
- ・ 食品製造業者等巡回指導
パトロール 78回、指導 181件
- ・ 県民に対する普及啓発（講習会等の実施）
講習会 29回、相談 86件
- ・ 栄養成分表示に関する検査
検査数 31検体

〈 評価 〉

食品表示に関する制度改正や健康意識の高まりにより、増加傾向にある消費者からの相談に対応した。

担当課所：食品安全課

【アレルギー物質含有食品の監視施設数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
6,281施設	6,899施設	7,709施設	6,190施設	5,996施設

【遺伝子組換え食品の監視施設数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
2,881施設	4,098施設	5,534施設	4,106施設	3,734施設

- ・ アレルギー物質含有食品
表示確認件数 34,968件（違反確認製品数 65製品）
- ・ 遺伝子組換え食品
表示確認件数 19,917件（違反確認製品数 0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業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

【食品表示調査員による調査件数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
2,141件	2,145件	2,000件	2,077件	2,089件/2,000件

- ・ 公募した県民を食品表示調査員として委嘱し、食品表示調査を実施した。
- ・ 「食品表示なんでもダイヤル」を設置し、食品表示に関する相談・苦情を受け付けた。
- ・ 市販されている食品を買い上げ、DNA鑑定による食品表示の真正性調査を実施した。
- ・ 不適正表示事案に対する食品関連事業者への調査や指導を実施した。

〈 評 価 〉

食品表示調査員等から食品表示に関する苦情、通報等を受け付けた際は、国・保健所等の関係機関と連携を図りながら調査・指導を実施した。

(オ) 消費者の適切な選択の確保や省資源のため、商品包装の適正化を推進します。

担当課所：消費生活課

○ 百貨店、小売店等における包装の実態調査の実施

- ・ 商品の表示・包装などの実態把握及び適正化のため、県内のサービスエリア等13か所を対象に啓発及び調査を実施。

不適正又は注意等の行政指導件数 0件（該当なし）

〈 評 価 〉

包装の実態を確認するとともに、事業者に対して商品包装の適正化に対する啓発を図った。

調査結果では、不適切な包装などは見られなかった。

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や管理状況の立入検査等の実施により、計量の適正化を推進します。

○ 小売店、工場及び事業所等への立入検査の実施

担当課所：計量検定所

【立入検査日数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
154日	124日	78日	80日	71件

- ・ スーパー等の食品販売業者に対し、店舗・工場等で詰め込み・計量され販売している商品の内容量や計量器の取り扱い状況について検査を行った。
- ・ 取引や証明に用いられている検定有効期間付き特定計量器の供給事業者等に対し、有効期間管理状況や計量器の現地調査を行った。

(内訳)

商品品目 20日間、特定計量器 51日間

〈 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。また、一部他機関と連携した取締を実施した。

(3) 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・安心条例に基づき、県民、農林漁業関連事業者、食品等事業者及び県が一体となって、食品の生産から消費までの一貫した安全対策を推進します。

担当課所：食品安全課

- 食の安全・安心確保に関する行動計画（埼玉県食の安全・安心アクションプラン）の策定及び公表

【埼玉県食の安全・安心アクションプランの策定・公表】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
1回	1回	1回	1回	1回/1回

〈 評価 〉

食の安心安全推進会議の構成課を中心に関連事業を取りまとめ、「平成28年度埼玉県食の安全・安心アクションプラン」を策定して公表することで、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）を普及し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

【巡回施設数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
9,229	8,300	9,044	7,853	4,428件/5,020件

※ HACCP（ハサップ）とは、食品の衛生管理手法の一つで、原料の入荷から製造、出荷までの全ての工程において、危害を予測し、その危害を防止するための重要管理点を特定して、連続的に監視、記録することにより、一つ一つの製品の安全性を保証しようとするものをいいます。

〈 評価 〉

巡回指導時に、埼玉県食品衛生指導員による普及啓発を行い、食品の安全性を確保した。

また、アンケートによるHACCP取組実態調査を、1,196施設に対して実施した。

- (ウ) 食品の生産、製造及び流通に関わる者や給食施設従事者が自ら衛生管理や自主検査を実施し、食品営業施設の衛生管理水準を向上させ、食品等の安全確保を図る自主管理体制の確立を促進します。

担当課所：食品安全課

- 食品営業施設の衛生管理水準の向上により、食品等の安全確保などを目的とした自主衛生管理の支援

【確認施設数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
269施設	277施設	284施設	316施設	314施設

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「埼玉県食品衛生自主管理優良施設確認制度」の普及啓発を図った。

〈 評 価 〉

新規確認施設が21施設増加し、食品等の安全確保ができた。

(23施設が廃業したため、確認施設総数としては前年度から2施設減少)

- (エ) 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、農産物等の放射性物質検査の実施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及び検査の実施

【食品検査の実施率】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
127%	152%	120%	114%	107%/100%

平成28年度埼玉県食品衛生監視指導計画に基づき、以下の事業を実施した。

- ・監視延件数 61,185件
- ・食品検査数 3,266検体
(微生物検査 1,235検体、残留農薬検査 378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、食に対する不安を取り除くことができた。

担当課所：食品安全課

○ 食中毒発生予防及び発生時再発防止対策

【食中毒発生件数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
13件	22件	25件	23件	16件

・ 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「STOP the 食中毒」 50,500部ほか

食中毒菌汚染実態調査 54食品

・ 食中毒発生時対策

患者の喫食調査

原因食品及び感染経路の究明

〈 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。

担当課所：衛生研究所

○ ^{ホー}0157等食中毒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
【解析情報の還元回数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
7回	7回	11回	9回	6回

- ・ 感染症の発生を監視し、0157等腸管出血性大腸菌感染症患者及び保菌者について、県内に届け出られた174例を含む182例の情報を収集した。
- ・ 患者、保菌者及び家族等接触者を対象とした疫学情報419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142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6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（6月及び3月）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 〉

従来実施してきた方法に加え、より迅速で簡便な遺伝子解析法を併用し、その精度を高めた。

疫学調査結果と合わせた情報を積極的に保健所等関係機関へ還元することで、感染拡大の防止を図った。

担当課所：食品安全課

- 腸管出血性大腸菌^オ O157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の実施

【O157等感染者数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
130人	191人	265人	167人	171人

- ・ 感染症発生時対策：食品、水及びふき取り検査数 143検体
- ・ 感染症発生予防及びまん延防止対策：検便検体数 696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行い二次感染防止を図った。

担当課所：農産物安全課

- 農産物等の放射性物質検査の実施

- ・ 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、91品目、365検体について調査を行い、調査結果を毎週公表した。
- ・ 毎週、収穫時期を迎えた品目について調査を実施して安全性を確認し、週ごとに県ホームページ調査結果を公表した。

〈 評 価 〉

食品衛生法で定められた食品中の放射性物質の基準値を超える県産農産物等が流通することのないよう、安全性を確認した結果、365検体全てにおいて、基準値の超過はなかった。

また、調査結果を公表することにより、放射性物質による県産農産物等の風評被害を防止した。

- (オ) 食品への残留や環境への影響が懸念されている化学物質について、排出抑制指導を行うとともに、情報提供を含めた総合対策を推進します。

担当課所：大気環境課

- 工場や事業場に対する排出抑制指導等の実施

- ・ 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 1回、232名参加
 - 工場団地研修会の開催 1回、88名参加
 - 多量排出事業者重点指導 174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 2工業団地×年4回
 - 化学物質環境実態調査 大気1か所、水質2か所

○ 環境コミュニケーションを実施する事業所の支援

【環境コミュニケーション開催事業所数（累計）】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
116件	138件	171件	210件	238件

- ・ 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29年4月
県民向け啓発パンフレットの作成 6,000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 28事業所
環境コミュニケーション研修会の開催 1回、26名参加

〈 評価 〉

国、市町村、事業者、大学と連携し、創意工夫しながら当初事業計画を達成した。

イ 検査・監視体制の充実

- (ア) 食用に適さない食肉、食鳥類の流通防止及び県民の不安解消を目的に、と畜検査(牛、豚等)及び食鳥検査を実施します。また、48か月齢超の牛については、BSEスクリーニング検査を併せて実施します。

担当課所：食品安全課

○ と畜場、食鳥処理場での検査・指導の実施

【と畜検査頭数（BSEスクリーニング検査含む）】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
637,846頭	640,472頭	603,974頭	446,003頭	447,602頭

※と畜検査及び食鳥検査は、法律で全頭検査が義務付けられている

- ・ BSEスクリーニング検査実施頭数 1,892頭
- ・ 食鳥検査数 687,536羽

〈 評価 〉

と畜検査員及び食鳥検査員により迅速に検査を実施した。
また、BSE検査については、各分室及び支所の食肉検査担当と精密検査担当が連携して実施した。

(イ) 農薬による危害防止を未然に防ぐため、農薬の安全かつ適正な使用の確保並びに農薬の適切な管理及び販売を推進します。

担当課所：農産物安全課

○ 農薬使用に係る検査及び指導

【農薬販売店立入調査件数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
558件	513件	518件	513件	506件/500件

- ・ 農薬適正使用アドバイザー等の育成など
- ・ 農薬安全使用チラシの作成配布 215千部

〈 評 価 〉

農薬の安全かつ適切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、水質の管理指導を行うとともに、検査体制等の整備充実を図り、きめ細やかな水質管理を行います。

担当課所：生活衛生課

○ 水質検査及び水質監視の実施

【水道研修、浄水処理研修、水質検査研修参加者数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
169人	171人	242人	214人	335人/220人

- ・ 水道原水の水質検査検体数 99検体
- ・ 精度管理参加機関数 33機関

〈 評 価 〉

研修会を開催するに当たり、関係機関に協力を要請するなど、充実した研修会を開催した。

担当課所：水道管理課

【安全で良質な水道水の安定供給（適切な水質検査計画の実施率）】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績／目標
100%	100%	100%	100%	100%/100%

- ・ 定期検査：原水、浄水等の毎日検査
原水、浄水等の定期水質検査（毎月）
水質河川等の月例検査
- ・ 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、情報の共有化や伝達の迅速性を高めることができた。

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、食品の製造、加工、流通及び販売の各段階における食品衛生の監視指導や指定外食品添加物、残留農薬、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

○ 輸入食品の監視及び検査の実施

【食品検査の実施率】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績／目標
83%	102%	100%	110%	105%/100%

- ・ 平成28年度埼玉県食品衛生監視指導計画に基づき、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。
- ・ 輸入食品589検体について検査を実施し、規格基準等の違反はなかった。
残留農薬検査 96検体
動物用医薬品検査 57検体
食品添加物検査 315検体 など

〈 評 価 〉

各保健所及び衛生研究所と連携して、迅速に監視指導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) 方式に準じ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を推進し、安全・安心な畜産物の生産振興を図ります。

担当課所：畜産安全課

○ 優良生産管理農場の認証事業

【埼玉県優良認証農場数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
7農場	7農場	10農場	8農場	6農場/7農場

※ ハサップ方式に準じ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」に基づく管理が優良な農場を「埼玉県優良生産管理農場」として認証。

〈 評価 〉

平成28年度の埼玉県優良生産管理農場認証農場数は6農場で数値目標には達しなかったものの、これまでに計123農場を認証しており、認証農場数は増加している。

(イ) 安全・安心な養殖魚（ニジマス、ナマズ等）を生産するため、養殖管理の適正化を図ります。

担当課所：生産振興課

○ 養殖魚生産者に対する適正な養殖管理指導と検査の実施

【残留医薬品検査数（検体）】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
24検体	24検体	24検体	23検体	24検体/24検体

- ・ 養殖場の衛生管理及び水産用医薬品の使用について生産者を指導した。
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 7回
- ・ 養殖魚の水産用医薬品残留検査を24検体行い、全ての検体で残留がなかったことを確認した。

〈 評価 〉

事業の実施により、生産者の養殖衛生管理に対する取組意識が高まった。また、水産医薬品残留検査では、各検体とも残留が認められなかった。

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

○ 飼料等の安全性の検査の実施

担当課所：畜産安全課

【飼料の安全性検査】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
61検体	77検体	44検体	45検体	51検体/50検体

- ・ 講習会 3回
- ・ 巡回指導 100戸
- ・ 飼料の安全性検査 51検体、飼料の品質・栄養成分検査 43検体

〈 評 価 〉

家畜保健衛生所が畜産農家に巡回し、動物用医薬品等の適正使用を指導した。また、病害虫防除所が飼料の栄養成分や重金属のモニタリング検査を実施し、その成績に基づき適正使用を徹底するよう指導した。

○ 動物用医薬品の監視及び指導の実施

担当課所：畜産安全課

【動物用医薬品使用者等立入指導件数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
319件	307件	285件	270件	270件/270件

- ・ 動物用医薬品販売業者等立入指導件数 15件
- ・ 薬剤耐性菌検査 10戸、13検体

〈 評 価 〉

家畜保健衛生所が使用者及び販売業者へ立入り、動物用医薬品の適正販売・使用を検査した。

また、家畜保健衛生所が耐性菌検査を実施し、その結果を迅速に農家へフィードバックすることにより、抗菌性物質の適正な使用が図られた。

(エ) 生産段階における自主衛生管理の取組を推進し、県産農産物の安全性を確保します。

担当課所：農産物安全課

正しい農業のやり方（GAP：Good Agricultural Practiceの略）を広く普及することが、県産農産物の安全性をさらに向上させることにつながるため、取組みやすさを重視した埼玉県独自のGAP（S-GAP）を策定し、県内農業者に広く普及推進を図った。

- ・ S-GAPの普及推進
地域説明会の開催 3回、仕様書（改訂版）の作成配布 17,000部
埼玉県GAPセミナーの開催 1回（参加者261名）
- ・ S-GAPアップデート事業
改定に向けたワーキンググループ開催 4回
有識者等による検討委員会開催 2回
- ・ S-GAP評価事業
農場評価制度の創設
S-GAP評価支援システムの導入
農場評価員の養成 11名

〈 評 価 〉

輸出に際し取引相手からGAP認証が求められることが増え、東京オリンピックへの食材調達基準でもGAPの実践が要件となるなど、県内農業者のGAPへの関心は高まっており、S-GAPへの取組農場も徐々に増加している。

今後、本県農産物の安全性をより一層高めていくため、さらにGAPの普及を推進していく。

(オ) 安全・安心な食品の提供を図るため、食品関連分野の研究を行います。

担当課所：産業技術総合センター

○ 食品の安全性確保等を目的とした技術の研究開発の実施

【研究テーマ数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
7件	3件	2件	3件	2件

- ・ 食品の安全確保等を図るため、「ソフトスチームを利用した製粉技術の開発」と「水蒸気透過度測定装置の開発」に関する研究等を実施した。

〈 評 価 〉

成果の実用化に向けて、特許出願を行うなど関連研究を継続・実施していく。

エ 食品等に関する情報の提供

(ア) 消費者に安全な県産農畜水産物を提供するため、生産、流通及び履歴の情報がいつでも把握できるトレーサビリティシステムの構築を推進します。

担当課所：農産物安全課

○ トレーサビリティの推進

【トレーサビリティ取組集団】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
35 集団	36 集団	37 集団	39 集団	41 集団/39 集団

〈 評 価 〉

トレーサビリティシステムを導入することで、農産物の安全な生産管理体制が整備され、より安全な農産物の供給を確保することができた。

(イ) 消費生活講座の開催や各種情報紙、ホームページ等の活用により、県民に分かりやすい食の安全・安心に関する情報を提供します。

担当課所：消費生活支援センター

○ 消費生活講座、ホームページ等による情報提供の実施

【消費生活講座（食）開催回数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
12 回	4 回	8 回	8 回	5 回/12 回

- ・ 情報紙「彩の国くらしレポート」の発行
年4回（季刊） 各53,000部
- ・ メールマガジンの発信
月2回（緊急情報については随時）

〈 評 価 〉

市町村、埼玉県栄養士会等との連携を図り、主催者のニーズに合わせた講座を開催した。

オ リスクコミュニケーション等への参加の推進

食品等の生産から消費に至る行程に係る全ての関係者の相互理解を目的として、意見交換を行います。

担当課所：食品安全課

○ タウンミーティングの開催

【講座・研修会の開催】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績／目標
25回	16回	11回	12回	11回／8回

- ・ 食の安全・安心に関するタウンミーティングの開催 11回
(給食施設従事者研修会、給食施設研修会ほか)
参加者 1,330人

〈 評 価 〉

農林振興センター、保健所、消費生活支援センター、病虫害防除所、家畜保健衛生所、教育事務所で構成する食の安全地域推進会議と連携し、情報提供や効率的な実施のための支援を行った。

(4) 生活物資の安定供給

ア 価格・需給動向の調査及び監視

生活必需物資について、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

【生鮮食品等の調査品目】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績／目標
62品目	62品目	62品目	62品目	62品目／62品目

〈 評 価 〉

県内の主要品目の価格を公表することで県民の安心・安全な生活に貢献できた。

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。

○ 県ブランド農産物の生産振興の支援

担当課所：畜産安全課

【タマシャモヒナ年間生産羽数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績／目標
33,150羽	34,840羽	36,450羽	35,010羽	31,600羽 ／35,000羽

〈 評 価 〉

タマシャモヒナの生産を順調に進め、供給目標値の9割を達成した。

○ 肉用子牛、肉豚、鶏卵価格安定対策事業への事業者の加入促進

担当課所：畜産安全課

【肉豚生産安定対策事業加入率】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績／目標
90.5%	81.9%	84.7%	81.2%	80.8%／95%

【鶏卵価格安定対策事業加入率】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績／目標
97.2%	99.9%	99.9%	73.4%	99.9%／60%

〈 評 価 〉

生産者の経営の安定を図るため、価格差補てん事業への加入を促進した。本事業の活用により、畜産物を消費者へ安定供給することができた。

担当課所：生産振興課

- 野菜価格安定対策事業への生産者の加入促進
 - ・ 価格差補給金の造成

〈 評 価 〉

価格低落が認められた野菜につき、その低落額に応じた価格差補給金が円滑に交付されるよう、国、独立行政法人農畜産業振興機構、公益財団法人埼玉県青果物価格安定資金協会等と連携して事業を実施し、消費者に対し野菜の安定供給を行った。

- ふるさと認証食品[※]の拡大

担当課所：農業ビジネス支援課

【ふるさと認証食品認証数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
394件	430件	451件	464件	484件

ふるさと認証食品を認証し、ホームページでの紹介、イベント等への出展により、認証制度及び認証製品を消費者に紹介した。

※ ふるさと認証食品とは、県産農産物を主原料とした良質な加工食品として、県が認証した食品。

- ・ 認証製品の増加（484製品、24年度から90製品増加）
- ・ ホームページでの紹介
- ・ イベント等への出展
- ・ 製品パンフレットの作成、配布（7,000部）

〈 評 価 〉

農業者と食品加工業者との連携により、新たな加工食品の開発が進むとともに県産農産物の利用促進が図られた。

- (イ) 県民の豊かな食生活を確保するため、卸売市場の機能強化を図り、県内農産物等の流通の合理化を促進します。

担当課所：農業ビジネス支援課

- 卸売市場審議会の開催及び運営指導
 - ・ 卸売市場審議会の開催 1回
 - ・ 卸売市場運営指導 現地調査指導20市場、実態調査32市場、研修会2回
- 利子補給の実施
 - ・ 卸売市場機能強化資金利子補給金：2市場 2件

〈 評 価 〉

県民への安全・安心な生鮮食料品等の安定供給に寄与した。

(ウ) 消費者ニーズに対応した地域商業を振興するため、高齢社会や環境問題にも対応した魅力と活力ある商店街づくりを推進します。

担当課所：商業・サービス産業支援課

- 商店街の実施するソフト事業への支援
 - ・ 商店街集客アップ推進：補助金交付 9 団体
商店街インバウンドセミナーの開催 5 回
 - ・ 商店街経営実態調査：商店街訪問調査 100 商店街
個別商店訪問調査 300 商店
 - ・ 魅力ある店舗づくりを行い地域貢献した小売店の表彰
：商店街表彰 8 団体、個店表彰 5 団体
 - ・ LED 街路灯改修支援 10 件
 - ・ 商店街に行こうキャンペーンの実施
：全県一斉商店街まつりの開催 85 商店街
街バルめぐりの実施 20 地区
 - ・ 黒おび商店街応援事業：黒おび商店街の認定及び継続支援

〈 評 価 〉

商店街の活性化に係る取組に対して、市町村及び商工団体等との連携により、効果的な事業を推進することができた。

ウ 震災時等における生活物資等の確保

(ア) 震災等の緊急時において県民の生活物資等を確保するため、食糧品、生活必需品、医薬品等の備蓄、飲料水の確保など、調達体制の整備を推進します。

担当課所：消防防災課

- 被災者に支給する食糧品、生活必需品、医薬品等の備蓄
賞味期限の到来した食品の更新や備蓄用医薬品等の更新を行った。
災害用食料品備蓄数
主食 140 万食、使い捨てトイレ 152 千個、医薬品 43 千人分

〈 評 価 〉

計画どおりに備蓄品の更新を行った。

(イ) 生活物資の調達など都市と農村の相互援助体制の確立を推進します。

担当課所：農業政策課

- 農業協同組合と地元市町村との防災協定の締結の促進
平成 28 年度末現在の防災協定締結状況：16 農協、51 市町

〈 評 価 〉

農協の防災体制の整備や管内市町村との協定締結を一層促進していくため、農協中央会が主催する管理担当役員会議などで各農協に対し、未締結市町村との協定の締結を促すとともに、災害時に物資の安定供給体制を可能とするよう働きかけた。

○ 災害時における生活支援活動の推進

災害時における生活支援活動を円滑に推進するため、県が民間団体等との災害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事前審査及び災害時の確認証明書・標章交付を行う。

- ・ 生活支援活動を行う協定締結事業者への届出済証交付数
1, 304件（H28年度末時点）

〈 評 価 〉

県と民間団体等の災害協定に基づき、災害時に相互協力するために必要な手続きを行った。

(5) ゆとりある質の高い住環境づくり

ア 安全で快適な質の高い住まいづくり

(ア) 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

【住宅リフォーム相談窓口担当者研修会の開催】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
2回	2回	2回	2回	2回/2回

- ・ 「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）
- ・ 住宅リフォーム相談窓口担当者研修会
開催 1回、参加者42名
- ・ 県民向けリフォームセミナー・相談会
開催 2回、参加者14名、相談者7組

〈 評 価 〉

「安心リフォームの手引き」を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、住宅の品質確保の促進と情報提供を行った。

(イ) 室内空気中の化学物質による健康被害を防止するため、住まいの建材、家具等に含まれる化学物質に関する情報提供を行うとともに、各保健所に相談窓口を設置し、適切なアドバイスを行います。

担当課所：生活衛生課

- 住宅に起因する健康相談窓口の整備
 - ・ 相談窓口の設置
 - ・ 現地調査・室内化学物質の検査 4件
 - ・ ダニ・衛生害虫等の検査指導 213件

〈 評 価 〉

県民からの相談を担う保健所職員の育成のための研修を実施した。
また、国立保健医療科学院に研修生を派遣し保健所職員の資質の向上を図った。

イ バリアフリーの住まいづくり等の推進

(ア) 高齢者や障害者をはじめ誰もが快適に暮らせるバリアフリー*の住まいづくりを推進します。

担当課所：高齢者福祉課

○ 介護すまいる館における住宅改修相談の実施

【来館者数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
43,449人	43,776人	47,207人	46,002人	49,479人 /48,000人

- ・ 住宅改修の相談 4件

〈 評価 〉

来館者数は目標を上回り、住宅改修について4件の相談を受けた。

○ 県営住宅のバリアフリーの推進

担当課所：住宅課

【完成（供用開始）戸数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
258戸	380戸	453戸	256戸	0戸

- ・ 建設する全ての県営住宅において、住戸内の段差の解消及び車いすが通れる廊下の幅の確保、共用階段及び住戸内（便所等）の手すりの設置、屋外通路部分におけるスロープ設置、3階建て以上の住宅へのエレベーターの設置など、高齢者に配慮した構造・設備の設置を実施した。

平成28年度は、平成28年度公営住宅建設事業の126戸（2団地）の整備に着手した。

〈 評価 〉

全住戸をバリアフリー化することで、これからの高齢社会に向けて長期的な対応を図った。

(イ) 人間工学等を考慮した、全ての人が使いやすい(ユニバーサルデザイン※)施設や日用品等の普及を推進します。

※ バリアフリーは、もともとある段差等の障壁(バリア)を取り除くという考え方をいうのに対し、ユニバーサルデザインは、そのような障壁がないように、最初から誰でも使いやすいようにしようという考え方をいう。

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派遣受講者数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
290人	692人	468人	468人	928人

〈 評価 〉

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。

担当課所：高齢者福祉課

○ 介護すまいる館におけるユニバーサルデザインの用品等の展示及び普及

- ・ 福祉用具(約1,000点)の展示
来館者数 49,479人
- ・ 福祉用具の利用相
相談数 6,288件
- ・ 企画展・研修会の開催
開催回数 24回

〈 評価 〉

高齢者の自立の促進と介護負担の軽減を図るため、福祉用具の展示・販売を行うとともに、使用方法等の相談に応じている。来館者数、相談数ともに目標を超える実績となった。

○ 鉄道駅におけるエレベーター等整備の支援

【1日平均利用者数3千人以上駅における段差解消率】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
92.0%	93.8%	94.9%	97.1%	98.3%/100%

【H28整備実績：6市6駅8施設】

- ・ 御花畑駅 障害者対応型トイレ 1か所 (秩父市)
- ・ 所沢駅 スロープ 1か所 (所沢市)
- ・ 金子駅 エレベーター 2基、障害者対応型トイレ 1か所 (入間市)
- ・ 南栗橋駅 スロープ 1か所 (久喜市)
- ・ みずほ台駅 エレベーター 1基 (富士見市)
- ・ 吉川駅 障害者対応型トイレ 1か所 (吉川市)

〈 評価 〉

平成28年度末現在の1日平均利用者数3千人以上駅における段差解消率は、98.3%となった。

段差未解消の駅は、構造上、エレベーターの設置が困難な駅等の3駅である。

○ ノンステップバスの導入支援

【埼玉県内ノンステップバス導入率】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/ 目標(H31)
54.4%	56.5%	60.0%	62.2%	65.1%/100%

- ・ バス事業者6者に対し、計40両の補助を実施した。

〈 評価 〉

事業者の計画変更に対応しながら補助を行った。また、市町村と連絡・調整を図りながら導入支援し、誰もが利用しやすいバスを増やすことができた。

ウ 高齢者や障害者の生活の質の向上

高齢者や障害者の生活の質の向上を図るため福祉用具の普及を推進します。

担当課所：高齢者福祉課

○ 福祉用具に関する研修及び普及啓発活動の実施

- ・ 福祉用具（約1,000点）の展示
来館者数 49,479人
- ・ 福祉用具の利用相談
相談数 6,288件
- ・ 企画展・研修会の開催
開催回数 24回

〈 評 価 〉

実際に見て、触れて、確かめることでその方にあった福祉用具を見つけることができることから、要介護者のみならずケアマネージャー等の福祉関係者にも活用されている。

(6) IT関連対策及び個人情報保護

ア IT関連対策

(ア) 情報セキュリティ対策の徹底と行政機関が保有する個人情報の保護を図ります。

担当課所：情報システム課

○ 情報セキュリティ対策の推進

- ・ 重大な情報漏えい被害事故 0件
- ・ 大規模なウイルス感染事故 0件

【情報セキュリティ研修の実施（職員受講者数）】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績／目標
2,852人	2,610人	2,412人	3,023人	2,540人／2,500人

〈 評価 〉

情報セキュリティを向上させることにより、県及び県民の情報資産を守り、県民が安心して電子県庁を使用することに寄与した。

(イ) 子どもを携帯電話の有害情報から守るため、保護者に対し携帯電話の危険性や保護者の役割について啓発するネットアドバイザーの派遣を推進します。

担当課所：青少年課

○ 携帯電話の安全利用の啓発を促すネットアドバイザーの派遣

【子ども安全見守り講座の開催数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績／目標
228回	245回	341回	324回	343人／300人

- ・ H28年度受講者 343団体、53,891名

〈 評価 〉

ネットアドバイザーの各研修会を通して、ネットアドバイザーに対して新しい情報・知識を付与し、講座の質の向上に努めた。

イ 個人情報の保護及び適正な取扱い

個人情報の適正な取扱いに関する意識啓発並びに指導及び助言を行います。

担当課所：県政情報センター

○ 個人情報保護の理念や仕組み等の普及啓発

【個人情報保護制度研修会の開催】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績／目標
4回	3回	4回	4回	4回／4回

〈 評価 〉

県職員、市町村職員、県民等を対象とした各種研修等を、総計1,146人が受講した。

(7) 環境に配慮した暮らしづくり

ア 環境への負荷が少ないライフスタイルの確立

- (ア) これまでの大量生産・大量消費・大量廃棄型の生活様式を見直し、県民、事業者及び行政が連携して廃棄物の発生抑制、再使用及び再生利用を推進し、循環型社会を構築していきます。

担当課所：資源循環推進課

○ 循環型ライフスタイルの普及促進

【3R推進員の登録者数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績/目標
累計 2,598人	累計 8,989人	累計 14,248人	累計 20,865人	累計 26,972人 / 累計 10,000人

- ・ ごみの減量化の促進
3R（リデュース：ごみの発生抑制、リユース：再使用、リサイクル：再生利用）の推進、レジ袋の削減の促進、みんなでマイボトル運動の推進を行った。
- ・ 廃棄物減量化実態調査の実施
県内の市町村における廃棄物減量化等の取組の調査を行った。
- ・ 食品残さ削減の促進
彩の国エコぐるめ事業の推進、イベントでの啓発を行った。
- ・ 使用済み小型電子機器等の再資源化（小型家電リサイクル）の促進
小型家電リサイクル制度について、市町村及び県民に周知を図った。
- ・ リサイクル製品認定制度事業
リサイクル製品の認定とその利用拡大によって、廃棄物の発生抑制と再資源化を促進した。

〈 評価 〉

計画目標は達成済み。

担当課所：産業技術総合センター

○ 省資源・省エネルギーに関する技術の普及及び研究開発の推進

【研究テーマ】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
7件	3件	3件	6件	4件

【依頼試験件数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
21,538件	21,849件	24,143件	23,358件	21,749件

【機器開放件数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
4,214件	4,152件	4,410件	4,475件	4,481件

- ・ 「熱可塑性FRPの実用化・リサイクル」、「軽量かつ高剛性プラスチック部品の量産技術」、「軽量化に資する異種材料の接合技術」等に関する研究を実施した。
- ・ 依頼試験（企業等からの依頼に応じてセンター職員が行う製品や部品、材料などの成分分析、強度、組織、耐候性などの試験）を実施。
- ・ 機器開放（企業等に対して、試験研究機器を有料で開放）し、必要に応じて職員が指導した。

〈 評価 〉

成果の実用化に向け、特許出願を行うとともに関連研究を継続実施している。
また、製品の信頼性を確保するため、依頼試験や機器開放等による技術支援を実施した。

イ 身近な環境の保全と創造に向けた活動の推進

個人、県民団体及び事業者において、他の模範となる優れた活動を支援し、環境保全に関する意識の醸成及び行動を推進します。

担当課所：環境政策課

○ 環境保全に関する優れた取組への支援

- ・ 彩の国埼玉環境大賞（旧称さいたま環境賞）の表彰
応募者数 54組
受賞者数 18組（大賞2組、優秀賞9組、奨励賞7組）

〈 評価 〉

地域と連携して身近な環境保全活動に広がりをもせた取組や、環境に関する社会貢献活動を継続的に行っている取組等を表彰し、環境保全に関する意識の醸成を図ることができた。

ウ 地球環境に配慮した消費行動と事業活動の推進

(ア) 消費者、事業者及び行政が協働して、温暖化防止に向けた取組や活動を推進します。

担当課所：温暖化対策課

- 省エネルギー行動へのムーブメントの促進（温暖化対策キャンペーンの実施）
 - ・ クールビズ、ウォームビズの実施
節電のための服装等の対策の呼びかけ
 - ・ CO2削減の取組の推進
エコライフDAY及び家庭のエコ診断の実施

(イ) 地球温暖化防止活動推進センターや地球温暖化防止活動推進員の活動により、県民が環境に配慮した消費行動を行えるよう支援します。

担当課所：温暖化対策課

- 地球温暖化防止活動推進員の活動支援
 - ・ 地球温暖化防止活動推進員の活動促進
地域における環境に関する活動回数 7, 628回
 - ・ 県民団体・事業者・行政の協働取組促進
地球温暖化防止に関する情報提供用ホームページの運用

〈 評 価 〉

家庭におけるCO2削減を進めるため、NPO等と連携して、広く県民に向けた普及啓発を行った。

(ウ) 地球温暖化対策計画制度により、事業者による温暖化対策の推進を図るとともに、消費行動に反映できるよう、消費者への情報提供を推進します。

担当課所：温暖化対策課

- 地球温暖化対策計画制度による事業者の温暖化対策の推進

【地球温暖化対策計画書の提出事業所数】

24実績	25実績	26実績	27実績	28実績
800	825	830	1,195	1,214

- ・ 地球温暖化対策計画・実施状況報告書の受理、審査、公表等
829事業者、1,214事業所
- ・ 事業者向け説明会の実施 延べ5回

〈 評 価 〉

説明会やセミナーを開催し、制度の普及・拡大による地球温暖化対策の推進を図った。

また、エコアップ認証事業所の普及拡大に努め、地球温暖化対策を推進した。