

「埼玉県消費生活基本計画」に係る県民コメントの結果について

1 募集期間

令和3年10月1日（金）～令和3年10月31日（日）

2 意見の提出者数及び意見件数

22件（5人・2団体）

区 分	人 数	意見件数
郵 送	1人	3
電子メール	4人、1団体	15
F A X	1団体	4
合 計	5人、2団体	22

3 意見の反映状況

区 分	意見件数
A 意見を反映し、計画案を修正したもの	0
B 既に計画案で対応済みのもの	7
C 計画案の修正はしないが、実施段階で参考とするもの	14
D 意見を反映できなかったもの	1
E その他	0
合 計	22

4 御意見の内容と県の考え方

No.	頁	御意見の内容	意見数	県の考え方	反映状況
1	全体	<p>「高齢者」とありますが、「認知症高齢者」への対応はこの範疇に入りますか？</p> <p>認知症高齢者が同じようなものばかりを買い込むことは比較的良く知られた症状だと思います。小売業者には家族からの相談に応じて売らないよう協力してくださる店も多くありますが、逆に病状を利用しより高額なもの売りつけるところもあります。こうした店に限って、不売への協力や（生鮮食料品以外でも）返品への対応を拒否します。賞味期限当日や賞味期限切れ（値引き品ではない）ばかり売りつけるところもあり、おかしいのではないかと「消費期限ではなから」と言う始末。（賞味期限以外の）商品と価格は正当でも、高齢者の病状を狡猾に利用し利益を上げる点では、消費者センターで定義されていると思われる「悪徳業者」と変わりありません。このような業者について、相談できる窓口はないのでしょうか？</p>	1	<p>「認知高齢者」を含みます。</p> <p>消費者トラブルに関する御相談は「消費生活センター」や「消費者ホットライン^{いひや}188」で対応するとともに、これらの認知度向上を図るよう取り組むこととしています。</p>	B
2	全体	<p>消費生活基本計画（案）の中に、分かりやすくグラフや出典等を取り入れています。ちょっと分かりにくいので、絵や写真等を取り入れて県民の皆様に分かりやすいよう、掲載してください。</p>	1	<p>絵や写真等は「消費者安全確保地域協議会」のポンチ絵を入れるなど、分かりやすくするため対応しています。</p>	B
3	全体	<p>令和3年10月から全国初となる、「埼玉県エスカレーターの安全な利用の促進に関する条例」が施行されました。</p> <p>しかしながら県民の皆さまには「埼玉県エスカレーター条例」はまだまだ、認知度が低いため、「埼玉県エスカレーターの安全な利用の促進に関する条例」のリーフレットやホームページの活用はもちろんのことです。さらに、SNS発信や埼玉県消費生活基本計画（案）にも掲載していただき、リーフレット作成したにも掲載してほしい。</p>	1	<p>「埼玉県エスカレーターの安全な利用の促進に関する条例」の認知度向上を図るため、周知に努めてまいります</p>	C
4	全体	<p>現状、インターネット広告（とくにバナー広告）はいわゆるフェイク広告、劣等感を煽る広告、偽ブランド品の広告など、既存メディアでは容認されていなかったレベルの広告が野放しで、世界的なインターネット企業を含む広告配信事業者も適切な審査を行っているとはいえない状態であり、これらが本計画（案）でも対象となっている消費者被害を招いている部分もある。</p>	1	<p>計画では、事業者指導を強化する旨、記載しています。</p>	B

		<p>本県でインターネット広告への規制を図るのは非現実的であるにせよ、国や各広告配信事業者にインターネット広告の適正化を求めていくことも必要である。</p>		
5	<p>18 19 20</p> <p>全体</p>	<p>消費者団体の一員として、審議会等さまざまな機会に意見表明をおこなってきましたが、本計画は必要な事項が網羅され、基本的に賛成です。毎年度において必要な予算が確保され、執行されるようお願いいたします。</p> <p>そのうえで、以下、個別の意見を申し述べます。</p> <p>1. 成年年齢引き下げに伴う若年層への対策について</p> <p>①この課題について複数ページに記述があり、対策も強化されていますが、その内容としては「消費者教育」がメインとなっています。</p> <p>若年層への教育を積極的に進めていただきつつも、被害にあった際の相談・通報の手段については、若年層のトラブルの多くがデジタル上で発生していることや、若年層が電話相談をするだろうかという懸念もあります。相談がされなければ被害の把握も解決もないわけですので、デジタル（メール等）での相談受付について検討をお願いします。当面は、対象や地域を限定した実験から始めることも含めて、この5か年計画の中で、カタチにできるよう対応をお願いいたします。</p> <p>また、成年となった高校生が実際に被害に遭遇し、担任等学校関係者に相談した場合に、その情報がどのようにエスカレーションされるのかなどの仕組み（手順・マニュアル）については、早急に整備をお願いいたします。</p> <p>②高齢者等の消費者被害を防止するうえでは、「消費者教育の啓発・相談体制の確保・被害防止サポーターの地域での啓発活動」がセットで進められてきたと理解しております。若年層においても、この5か年計画の中で、たとえば講座の受講者の中から、ヤングコンシューマーサポーター（仮）のような緩やかな認定制度とグループ化が図られると良いのではないかと思います。また、事業を進めるうえでは、大学や大学生協等関係者に委託し、専門家も交えた民間との連携も検討いただきたいと思っております。</p>	<p>1</p> <p>①国の検討結果を踏まえ、施策を検討してまいります。</p> <p>消費者相談窓口や消費者ホットラインに繋がられるよう、普及啓発してまいります。</p> <p>1</p> <p>②計画を推進する中で、今後の施策の参考とさせていただきます。</p>	C

6	3	<p>1(1)社会状況の変化のア デジタル化・電子化の進展</p> <p>状況としては、表記されている通りです。好むと好まざるにかかわらず、デジタル化・電子化は進んでいき、誰もが利用するようになるでしょう。どんなことになるか先が見えず不安です。すでに関連する相談も増加しているようですが、今後起こるであろう相談内容を予測し、対応策を検討する体制を整える必要があると思います。</p>	1	<p>「3 消費者行政の課題 ー県民の安心・安全ー (1)相談体制の充実」のとおり、相談内容の複雑化・高度化に的確に対応できるよう相談体制の整備や関係機関との連携強化を図っているところです。</p>	B
7	6 7	<p>若者による相談件数は高齢者による相談件数に比べると少ない。圧倒的に高齢者の方々が相談窓口として増えています。若者による相談窓口は少ないので1都3県に協力しながらキャンペーンだけではなく SNS に使った発信やコバトンのキャラクターを使って県内の消費生活支援センターの相談窓口の拡充や市町村消費生活担当課においても協力し、相談窓口を増やした方がいいのではないかと。</p>	1	<p>計画を推進する中で、今後の施策の参考とさせていただきます。</p>	C
8	20	<p>高齢者等の見守り活動のさらなる推進について</p> <p>この課題については、安全確保地域協議会の設置も含めて、複数ページに記述されていますが、下記の点について検討をお願いします。</p> <p>高齢者等の見守り活動は、消費者被害防止に限らず、地域包括ケアシステムの構築など福祉分野との連携が図られてきましたが、後期高齢者の増加、単独世帯の増加、人口減少等地域力は全体として低下していくことが危惧されます。厚労省からは「重層的支援体制整備事業」が打ち出され、①相談支援事業、②参加支援事業、③地域づくり事業の3つの事業を、地域で一体的に進めることが提起されています。この施策は、地域全体の見守り力を向上させる点においてたいへん重要であると考えます。県内の消費者団体の構成員は、地域においては消費者被害防止だけではなく、民生委員として福祉分野の見守り活動を担っている方もいます。また、コロナ禍のもと、フードバンクなどの活動に携さわっている人もいます。</p> <p>5か年計画の中で、「重層的支援体制整備事業」を重要な政策と位置づけ、推進する上での埼玉県役割、各自治体の役割について触れていただきたいと思います。なお、消費者団体や地域団体においても、「重層的支援体制整備事業」についての学習や事例共有の場も必要になってくると考えています。</p>	1	<p>高齢者等に対する見守り力の向上については、計画に記載しているところです。</p> <p>なお、重層的支援体制整備事業については、「埼玉県地域福祉支援計画」に記載されています。</p>	B

9	31	<p>1(1)消費相談体制の充実</p> <p>消費生活相談員の皆さんは、消費者からの直接の相談を受け、日々、大変な業務を行っています。司会、相談員の多くは非正規で働いていると聞きます。体制の充実のため研修を積んでいただくのはもちろんですが、雇用形態や賃金など待遇の改善も行うべきと考えます。基本計画には盛り込みにくいと思いますが、相談員の採用を増やし、時間内の研修やチームによる取り組みに十分対応できるようにしてください。</p>	1	<p>相談員の確保及び育成について、今後もさらに充実を図るよう検討してまいります。</p>	C
10	48	<p>ウ 障害者、外国人、災害弱者等への普及啓発</p> <p>(ウ) ○ユニバーサルデザインの普及啓発</p> <p>⇒上記取組に賛同します。具体的な方策として、啓発の一助となる、「ユニバーサル・クッキング」の活用を提案いたします。つきましては、広く県民に広報するため、貴県のホームページにおいて当該取組を掲載（リンク）していただきたいと存じます。</p> <p>〈「ユニバーサル・クッキング」 (https://home.tokyo-gas.co.jp/shoku/torikumi/universal-cooking/index.html)〉</p> <p>【理由】</p> <p>ユニバーサルデザインの考え方の普及、啓発を図り、実践をすることは、差別をなくし、誰もが分け隔てられることなく、お互いに人格と個性を尊重しながら、地域の中で共に手を取り合って暮らすことのできる社会実現の一助になると考えます。</p> <p>貴県におかれましても「あらゆる人に居場所があり、活躍でき、安心して暮らせる社会」を目指し、「日本一暮らしやすい埼玉へ」という理念を重視されていることと存じます。</p> <p>東京ガスでは、共生社会実現の取り組みの一つとして「ユニバーサル・クッキング」（＝障害の有無にかかわらず誰もが楽しめる調理方法）を紹介しています。</p> <p>片麻痺の方やケガなどで片手しか使えない状況になったときでも調理ができる工夫や、工程がシンプルで少ない調味料で作れるおいしいレシピを紹介した小冊子と動画を作成し公開しております。</p>	1	<p>計画を推進する中で、趣旨を反映させてまいります。</p>	C

		県民の皆さまに対してユニバーサルデザインを知る機会を提供するとともに、啓発の一助にして頂きたいと存じます。		
11	50	本計画 50 ページに「〇埼玉県消費生活功労者表彰の実施」の説明文が「消費者団体の特質を活かした活動に対する支援と消費者団体が消費生活の安定および向上を図るために行う組織的な活動の支援」とあるが、表彰の項目の説明が見受けられないように思いますのでご確認ください。	1	説明文には、表彰の趣旨を記載していません。 B
12	50	3(3) 消費者の組織活動の促進 各市町村には、消費者団体連合会やくらしの会などの団体が活動していますが、構成員が高齢になるなど、十分な活動ができなくなった例があります。また、コロナ感染症の拡大で、消費者展などの開催が見送られたり縮小したりしています。市町村によっては、消費生活担当が他の業務との兼務になっていたりして、十分な施策がとられているとは言えません。行政が消費者団体の育成に積極的にかかわっていくことが求められていると思います。若い世代の皆さんが男女を問わず、消費生活に関心を持つことを望みます。	1	計画を推進する中で、趣旨を反映させてまいります。 C
13	52	4 消費者教育の推進 成年年齢の引き下げに伴う消費者トラブルを防ぐために、学校教育での消費者教育を重視することが必要です。それと同時に社会人になって給与を手にした青年層への消費者教育を充実させるべきです。なぜなら、その層への啓もうが難しいからです。そのための手段として、(2)のオにあるように事業者が行う研修に消費者教育を取り込んでもらうことが重要です。講師の派遣はもちろんですが、行政として必要性を伝え、義務付けるような手立ては取れないものでしょうか。 また、メディアの利用や SNS での発信、駅や公共施設でのポスター掲示など、もっと計画したほうが良いと思います。高齢者だけでなく、青年層も被害にあっていることを広く知らせるべきです。	1	計画を推進する中で、趣旨を反映させてまいります。 C
14	58	エ 食育の推進 ○食の安全体験教室、食の安心サロンの開催 ⇒上記取組に賛同いたします。具体的な方策として、食生活の中で環境に配慮して「買い物」「調理」「食事」「片づけ」を行う「エコ・クッキング」の啓発を提案します。つ	1	計画を推進する中で、趣旨を反映させてまいります。 C

	<p>きましては、広く県民に広報するため、貴県のホームページにおいて下記取組を掲載（リンク）して頂きたいと存じます。</p> <p>〈「エコ・クッキング」 (https://home.tokyo-gas.co.jp/shoku/torikumi/eco-cooking/about-eco-cooking.html)〉</p> <p>【理由】</p> <p>食育は、生きる上での基本であり、知育、徳育及び体育の基礎となるべきものと位置づけられています。県民における食を通じた心身の健康増進、豊かな人間形成、食への感謝の念や理解の深化を促進するうえで、食育は非常に重要な教育であると考えます。</p> <p>東京ガスでは、身近な食生活から環境について学び、実践する「エコ・クッキング」（＝環境に配慮した食生活）を普及促進しています。</p> <p>エコ・クッキングは、買い物、調理、食事、片付けという身近な食生活の一連の作業の中で、環境を思いやりながらエコ活動を行うことにより省エネルギーや食品ロス削減につながります。</p> <p>エコ・クッキングを日常に取り入れ、県民ひとり一人が実践することは、貴県が目指す「SDGsの推進」にも繋がると考えます。</p> <p>(※エコ・クッキングは東京ガス株式会社の登録商標です)</p>		
15	<p>59</p> <p>イ 食品ロスの削減</p> <p>○災害備蓄食料の活用促進</p> <p>⇒上記について、以下文言を追記することを提案いたします</p> <p><u>○災害備蓄食料の活用促進</u></p> <p><u>家庭における備蓄食料のローリングストックの推進</u></p> <p><u>民間事業者の災害備蓄食料の活用促進</u></p> <p>ローリングストック推進の具体的な方策として、広く県民に実践を促すため、ローリングストックレシピを含めた防災レシピを紹介する「日々のごはん と もしものごはん」を貴県のホームページに掲載（リンク）していただきたいと存じます。</p> <p>〈「日々のごはん と もしものごはん」</p>	<p>1</p> <p>計画を推進する中で、趣旨を反映させてまいります。</p>	<p>C</p>

		<p>(https://www.tokyo-gas.co.jp/scenter/hibimoshi/) ></p> <p>【理由】</p> <p>食品ロスを防ぐ災害備蓄食料の活用方法としては、各家庭におけるローリングストックが有効です。貴県におかれましても、「防災マニュアルブック（自宅サバイバル編）」や埼玉県防災学習センター内での展示を通じて周知に尽力されていることと存じます。</p> <p>東京ガスでは、食に関わる災害時の自助力向上支援として、防災レシピ「日々のごはん と もしものごはん」を発行しています。消費期限切れを防ぎながら、日常生活で使った分を買い足して備蓄するレシピとして「ローリングストックレシピ」を紹介しており、レトルトパック米や乾パン、缶詰等を活用したレシピを開発し掲載しています。</p> <p>ローリングストックのさらなる普及を図り、実践を促すことで、食品ロスの削減に加えて、災害時の備えについても改めて見直すことができると考えます。是非、貴県のホームページへの掲載（リンク）をよろしく願いいたします。</p>		
16	59 60	<p>イ 食品ロスの削減 ウ 地産地消の推進</p> <p>⇒上記取組に賛同いたします。具体的な方策として、食生活の中で環境に配慮して「買い物」「調理」「食事」「片づけ」を行う「エコ・クッキング」の啓発を提案します。つきましては、広く県民に広報するため、貴県のホームページにおいて下記取組を掲載（リンク）して頂きたいと存じます。</p> <p>〈「エコ・クッキング」 (https://home.tokyo-gas.co.jp/shoku/torikumi/eco-cooking/about-eco-cooking.html) ></p> <p>【理由】</p> <p>食品ロスの削減は、食料資源の無駄遣いを減らすという効果に留まらず、環境負荷の削減や事業コストの低減に繋がることから、食料資源の有効利用や地球温暖化の抑制を目指すうえで必要不可欠です。地産地消についても同様で、運搬に必要なエネルギーを削減することは、持続可能な社会の実現に資するものだと考えます。</p>	1	<p>計画を推進する中で、趣旨を反映させてまいります。</p> <p>C</p>

	<p>東京ガスでは、身近な食生活から環境について学び、実践する「エコ・クッキング」（＝環境に配慮した食生活）を普及促進しています。</p> <p>エコ・クッキングは、買い物、調理、食事、片付けという身近な食生活の一連の作業の中で、環境を思いやりながらエコ活動を行うことにより省エネルギーや食品ロス削減につながります。また、距離が近いほど運搬に必要なエネルギーを削減できるという環境負荷低減の観点から、地産地消の買い物を推奨しています。</p> <p>エコ・クッキングを日常に取り入れ、県民ひとり一人が実践することは、貴県が目指す「SDGsの推進」にも繋がると考えます。</p> <p>（※エコ・クッキングは東京ガス株式会社の登録商標です）</p>		
17	<p>61 ア 環境教育の推進</p> <p>62 ○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</p> <p>⇒上記取組に賛同いたします。環境学習活動の充実にあたっては、新型コロナウイルスの感染が拡大する状況においてもオンライン上で学習できるWEBサイト「おどろき！なるほど！ガスワールド」の活用をご提案いたします。つきましては、貴県のホームページにおいて当該サイトの掲載（リンク）をお願いいたします。</p> <p>〈「おどろき！なるほど！ガスワールド」 (https://www.tokyo-gas.co.jp/kids/)〉</p> <p>【理由】</p> <p>環境負荷の少ない持続可能な社会を構築する上では、県民が自主的・積極的に環境保全活動に取り組むとともに、様々な機会を通じて環境問題について学習することが重要です。特に、次世代を担う児童生徒への環境教育は必要不可欠であると考えます。</p> <p>東京ガスでは、未来を担う児童生徒にエネルギーや環境の大切さを伝えたいという思いから、貴県（⇒要確認）の環境学習応援隊に登録して学校教育支援活動を行っています。エネルギーに携わる企業として、「出張授業」「先生向け研修会」「教材提供」などを通じて、次世代のエネルギー・環境教育に協力したいと考えております。</p>	1	<p>計画を推進する中で、趣旨を反映させてまいります。</p> <p>C</p>

		<p>また、WEBサイト「おどろき！なるほど！ガスワールド」を公開し、環境教育に役立つオンラインによる学習コンテンツを充実させております。こうしたサイトの活用を通じて、本施策へ貢献したいと考えております。</p> <p>なお、こうした企業が提供する学校教育支援活動を、能動的学習の機会「アクティブ・ラーニング」の選択肢のひとつとして、市町村にも情報提供をして頂きたいと存じます。</p>			
18	62	<p>わが国は、2030年までにCO₂を46%の削減が目標であり、2050年までにカーボンニュートラルCO₂ゼロを目標としているので、これに協力しエンカル消費者として地球温暖化の危機を乗り越えるために、ライフスタイルを見直し持続可能な消費社会及びSDGsの実現に向けて行動しなければならないと思います。</p>	1	<p>「施策の柱5 持続可能な消費生活社会の実現」において、SDGsの実現に向けて取り組むこととしています。</p>	B
19	62 63	<p>地球温暖化の要因の一つであるCO₂を排出しない電気自動車（充放電設備を含む）はガソリン車に比べて高額のため買換えたいと思っても実行する人が少ないので、買換えを支援する補助金制度や家庭における再生可能エネルギー利用によるCO₂排出を削減するための太陽光発電の補助金制度の充実により、消費生活による地球温暖化緩和が図られてはいるが、実現までにはいろいろ課題があり容易ではない。</p> <p>本消費生活基本計画案には賛同する。しかし、何よりも先に解決しなければならないのは、地球の安定、安全であり一朝一夕で解決できる問題ではないが危機意識をもって根気よく取り組む必要があると思う。県民に対し、このことについて広報及び講座等の機会の周知、啓発を継続していることは評価されると思う。</p>	1	<p>計画を推進する中で、趣旨を反映させてまいります。</p>	C
20	62 63	<p>ウ 脱炭素社会づくり、再生可能エネルギーの普及啓発</p> <p>○家庭における省エネ電力の選択の推進</p> <p>⇒上記について、以下文言への変更を提案いたします。</p> <p><u>○家庭における省エネ機器の選択の推進</u></p> <p>【理由】</p> <p>家庭における二酸化炭素削減の促進を実施するにあたって、高効率な消費機器の選択が、消費段階において省エネルギーに資すると考えられています。</p>	1	<p>計画を推進する中で、趣旨を反映させてまいります。</p>	C

		<p>国が令和 3 年 7 月に示した新たな地球温暖化対策計画（案）においても、「第 2 節 地球温暖化対策・施策」内の「C. 家庭部門の取組」の具体的項目として、「(c) 省エネルギー性能の高い設備・機器の導入促進」が挙げられています。また、HEMS 等エネルギーの使用状況を表示する設備が、並列する次項目「(d) 徹底的なエネルギー管理の実施」に記載されていることを鑑みても、省エネ「機器」という文言がより適切であると考えます。</p>			
21	62 63	<p>ウ 脱炭素社会づくり、再生可能エネルギーの普及啓発</p> <p>○太陽光発電と組み合わせた蓄電池導入の支援</p> <p>⇒上記について、以下文言を追記することを提案いたします</p> <p>○<u>太陽光発電と組み合わせた蓄電池・エネファーム（家庭用燃料電池）導入の支援</u></p> <p><u>家庭における太陽光発電を自ら使用するための蓄電池、エネファーム（家庭用燃料電池）導入に対する支援の実施</u></p> <p>【理由】</p> <p>太陽光発電の促進はエネルギー多重化における重要な取り組みの一つですが、出力が天候等に左右されて不安定であることや、十分な出力を得るためのスペースが必要であることなどの課題を抱えています。そのため、安定的に十分な出力が得られ、かつ平時の省エネに資する家庭用燃料電池の導入が太陽光発電を補完する意味でも有効です。</p> <p>埼玉県 5 か年計画大綱においても、施策「地球環境に優しい社会づくり」の主な取組部分で、「太陽光やバイオマス、地中熱などの再生可能エネルギーの普及拡大」と併せて「コージェネレーションシステムや燃料電池によるエネルギーの効率的利用」が記載されています。</p> <p>また災害などの非常時にあたっては、停電時発電継続機能付きエネファーム（家庭用燃料電池）を活用することで、太陽光発電システムや蓄電池と同様に電力の供給が可能です。これにより、停電を伴う在宅避難時等でも最低限の生活を送ることができます。</p> <p>以上の観点から、蓄電池導入の支援と併せて、貴県「住宅用省エネ設備導入支援事業補助制度」による、エネファ</p>	1	<p>計画を推進する中で、趣旨を反映させてまいります。</p>	C

		ーム（家庭用燃料電池）の導入支援施策の継続もお願いいたします。		
22	62 63	<p>ウ 脱炭素社会づくり、再生可能エネルギーの普及啓発</p> <p>○バイオマス資源、地中熱などの利活用の推進</p> <p>⇒上記について、以下文言を追記することを提案いたします</p> <p><u>○バイオマス資源、地中熱、太陽熱などの利活用の推進</u></p> <p><u>バイオマス資源や地中熱、太陽熱の住宅等への利活用の推進</u></p> <p>【理由】</p> <p>太陽熱利用は、太陽の熱エネルギーを太陽集熱器に集め、熱媒体を暖めることで給湯や冷暖房に活用するシステムです。機器の構成が単純である、エネルギー変換効率が約50%と高いことから太陽光発電と比較して効率よくエネルギーを得ることができる等の利点を有しており、太陽光発電設備の導入が難しい屋根面積の狭い家でも利用が可能です。</p> <p>国の第6次エネルギー基本計画素案や地球温暖化対策計画（案）においても地域性の高いエネルギーである再生可能エネルギー熱として、地中熱と並んで記載されており、導入拡大を目指すものとされています。</p>	1	<p>この計画において、家庭部門における取組とするため「バイオマス資源、地中熱などの利活用の推進」は計画から除外しました。</p> <p>D</p>
		合 計	22	