

消費生活基本計画に係る具体的施策実施状況一覧

～実施目標～

「新規（年度）：その年度より新たな事業を行ないます」、「充実：現在の事業を充実させます」、「継続：現在の事業を継続します」

～達成度～

「A：達成された」、「B：ほぼ達成された」、「C：あまり達成されていない」、「D：達成されていない」、「E：実施していない」

～事業の方向性～

「A：拡充」、「B：現状維持」、「C：見直し」、「D：統合」、「E：縮小」、「F：廃止・休止」、「G：その他」

(1) 消費者の安全・安心の確保

① 総合的な食の安全対策の推進

市民の健康の保護を図る上で、消費生活に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。広域流通化による輸入食品や医薬品類似物質を含有する健康食品などの安全性にかかわる問題、BSE（牛海綿状脳症）の発生や遺伝子組換え技術を応用した食品の出現による人への安全性にかかわる問題などが出てきており、食品の安全性確保対策を強化し、食品への不安解消を図ることが強く求められるようになっていきます。このため、食品の監視・検査体制の充実や衛生対策の強化などにより、市民の安全で安心できるくらしの確保を図ります。

●食の安全に関する情報提供等

食に対する市民の不安を解消し、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、相談の実施などの施策を講じます。

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成20年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
1	⑦ 食の安全委員会での意見・提言の施策への反映	継続	<p>「食の安全委員会」 年4回開催</p> <p>【第1回/H20.7.4】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・さいたま市の安全確保対策と食の安全委員会の位置づけについて ・アクションプランに基づく食の安全確保対策事業について <p>【第2回/H20.9.2】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・さいたま市における食肉の安全性確保について <p>【第3回/H20.12.24】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成21年度さいたま市食品衛生監視指導計画案案について ・食育ウェブサイト「食育なび」について <p>【第4回/H21.3.19】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成21年度さいたま市食品衛生監視指導計画（案）について ・平成21年度さいたま市食の安全基本方針アクションプラン（案）について ・学校給食における衛生管理について 	A	消費者、生産者等食に関わる関係者の代表が、さいたま市の施策について、意見・提言を行ったとともに、関係者相互間の情報・意見交換を活発に行うことができ、リスクコミュニケーションが図られた。	B	生活衛生課
2	④ パンフレットなどによる食の安全に関する普及啓発	継続	<ul style="list-style-type: none"> ●食中毒防止啓発リーフレット（108,540部/駅頭キャンペーン、小中学校等に配布） ●リーフレット【知って防ごう食中毒】（2,390部/駅頭キャンペーン、保育所、福祉関連施設等に配布） ●食品表示ハンドブック（300部/フォーラム来場者、一日食品衛生監視員、食の安全市民モニター等） 	A	食中毒の流行時期に合わせて、駅頭キャンペーンを行うとともに、小中学校や福祉関連施設等の対象者に周知し、食中毒の発生防止に役立つことができた。	B	生活衛生課
3	⑦ 食の安全フォーラムの開催による食の安全・安心の普及啓発を推進	継続	<p>【第1回目/H20.8.27】</p> <p>マイタウンミーティング（見沼区） 場所：見沼区役所大会議室 入場者：50人 「食品表示と食の安全」をテーマに講演とパネルディスカッション 講師：正木英子氏</p> <p>【第2回目/H21.2.5】</p> <p>マイタウンミーティング（浦和区） 場所：浦和コミュニティセンター第15集会室 入場者：120人 「食品添加物を正しく知ろう」をテーマに講演とパネルディスカッション 講師：佐仲登氏</p>	A	地域に密着した「マイタウンミーティング」規模のフォーラムとし、20年度は2回開催したが、入場者に対しては一定のリスクコミュニケーションが図られた。次年度以降は、入場者が増えるようPR等の工夫を行っていきたい。	B	生活衛生課
4	④ 食の安全市民モニター会議での意見・提言の施策への反映	継続	<p>「食の安全市民モニター会議」 5回開催 モニター：37名 研修や施設見学を行い、毎回モニターレポートを提出してもらった。</p> <p>【第1回/H20.5.16】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食の安全確保対策事業について ・環境衛生課及び生活科学課の業務について <p>【第2回/H20.7.18】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食肉中央卸売市場・と畜場及び食肉衛生検査所の業務について ・食中毒の予防対策について <p>【第3回/H20.8.29】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設見学：「コココラボライストジャパンプロダクツ」 <p>【第4回/H20.11.28】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食品表示について ・食育web「食育なび」について <p>【第5回/H21.1.28】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・さいたま市の食育について ・意見交換 	A	5回のモニター会議を通して、食の安全意識の高揚と正しい知識を習得してもらうことができた。モニターレポートをその都度提出してもらい、これらを集計し、「食の安全委員会」や「食の安全対策会議」に提出し、食の安全に関する施策の参考とした。	B	生活衛生課
5	④ 食品関係の相談の実施（随時）	継続	<p>1 業者からの相談226件 （有症：54件、異物混入：46件、腐敗変敗：4件、誤表示・期限切れ：67件、表示相談：15件、その他：40件）</p> <p>2 市民からの苦情相談521件 （有症：167件、異物混入：96件、腐敗変敗：50件、表示：19件、許可：7件、その他：182件）</p>	B	相談内容によっては電話、窓口で解決するものも多く、市民および業者両者に係る案件についても情報探知後、監視指導を行うことで衛生状況が改善されたり、改善に向けての一助となるものがほとんどである。しかし、すべての施設で短期間に改善されるものではないため、効果的に改善を促すにはどのような指導方法が良いのか検討し、今後も定期的に指導を行う必要がある案件も認められた。	B	食品衛生課

①食品の衛生管理の強化							
市民が安心して食生活を送れるよう、ポジティブリスト制度の導入等に伴う検査体制の拡充、食品衛生に関する監視指導の強化を図るとともに、食肉衛生検査、学校給食用食材の定期点検を実施します。							
実施番号	具体的施策の内容	実施目標	平成20年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
6	⑦ 食品衛生監視指導計画に基づく食品等取扱施設への監視、指導の実施（通年）	継続	平成20年度食品衛生監視指導計画に基づき、通常の監視指導の他、重点的監視指導として、次の事業を実施した。 （1）インターハイ対策 （2）食肉の生食等の予防対策強化旬間における、大宮駅頭でのキャンペーン（埼玉県、川越市と共催）及び食肉取扱業者への一斉監視 （3）大規模製造業者への重点監視 （4）夏期一斉監視 （5）年末一斉監視 監視指導件数：延べ17,837件	A	イベントや食中毒が多発する時期に合わせて重点監視を集中的に行い、市民の食の安全を脅かす食中毒や違反食品等の発生を未然に防止することができた。	B	食品安全推進課
7	① 流通食品の検査計画（検体数、検査項目、検査項目等）の策定（毎年）	継続	●保健所環境衛生課の食品衛生監視員が、食品の取去及び買い上げ等を行い、健康科学研究センターにおいて検査を実施した。 理化学検査：528検体 微生物検査：461検体 ●検査についての信頼性を確保するため、内部及び外部の精度管理調査計画を定め、検体の採取から成績書の交付に至る一連の試験検査について、検査設備の管理方法や検査手法の作業書等を規定し、検査を実施した。	A	・食品の検査については、四半期毎に目標を立て、計画的に検査を実施することができた。 ・検査の信頼性については、検査実施部門、取去実施部門、信頼性確保部門それぞれが内部点検計画により、定期的に点検することにより、信頼性が確保されている。	B	食品安全推進課
8	⑦ と畜場法に基づく食用にする牛、豚等の検査と、食肉中央卸売市場への食品衛生法に基づく監視、指導の実施	継続	【とちく検査】 牛：20,583頭 豚：50,300頭 馬：6頭 【BSE検査】 20,583件	A	さいたま市と畜場でとちくされた牛、豚、馬の全頭について一頭ごとに検査することができた、また、牛についてはBSE検査を全頭について行うことができた。以上により、食肉の安全が確保されたため。	B	食肉衛生検査所
9	⑤ 食品衛生法に基づく食品添加物、残留農薬などの検査等の実施	充実	保健所及び食肉衛生検査所からの依頼に基づき下記の検査を実施した。 【監視指導計画等に基づく検査】 理化学：528検体 微生物：461検体 【食中毒等関連検査】 微生物：535検体 【苦情に伴う検査】 理化学：20検体 微生物：17検体	A	監視指導計画等に基づき保健所、食肉衛生検査所から依頼された検査及び食中毒・苦情の対応の検査、全て検査成績を回答できたため。	A	生活科学課
10	⑦ 食中毒予防のための学校給食に使用する食材及び完成品、食器などの検査の実施	継続	・学校給食用食材及び調理器具等の細菌検査を実施（年1回/134校実施） ・食器・器具等の化学検査（年2回/134校実施） ・学校給食用食材のO157の検査（年2回/5月に4校、10月に4校実施）	A	各検査については、予定とおり実施し、結果について周知することにより、衛生管理の徹底を図るための資料となった。	B	健康教育課
②生鮮食品の適正管理の促進							
食品の危害要因を分析し適正に管理するHACCP方式の概念による衛生管理手法の導入を促進することで、食品の生産から流通、消費に至るまでの適正な管理を行い、食生活における安全・安心を促進します。							
11	⑦ 市場におけるHACCP方式の概念による衛生管理手法の導入（平成20年度まで）	充実	平成17年度から平成20年度までHACCPの概念に基づく食品衛生管理の導入への取り組みとしてさいたま市内の大宮、浦和の3地方卸売市場の営業者に不良食品の流通の防止を目的とした取り組みで行われてきた。主に営業者の意識改革と衛生管理の向上を図るため商品の温度管理の徹底、記録の重要性を指導し、実践を図った。事業の数値目標としては卸会社3社とマグロ取り扱い31店舗について導入率100%の目標値を設定した。3社については100%の導入率を達成。マグロ取り扱い店舗は31店舗中20店舗と約70%の導入が図られたことから概ね達成されたと確信している。また、営業者や市民向けにこの事業の成果について周知を図る目的でリーフレットを作成し配布します。	B	ハード面では当事業の取り組みから市場内での食品の取り扱い状況の改善や施設の設置・増設が進められたこと。環境整備が向上したこと。ソフト面では卸業者は自記温度計による記録や自主衛生管理マニュアルの導入、チェックシートなどの記入などによる管理で概ね導入されたことによります。	E	食品衛生課
③生活環境の安全対策の推進							
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ような消費生活環境の形成が不可欠です。しかし、自動車のリコール隠し、悪質な住居リフォーム詐欺、建物の耐震偽装、不正医薬品の流通など、商品・サービスの欠陥により消費者が被害をこうむるという問題が多発しています。このような状況を改善するため、商品・サービスの安全性に関する監視・検査の強化や、適切な情報の提供を推進します。							
④環境衛生関係施設・業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のほか、プール水、浴用水などの検査や、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、シックハウスなど室内空気環境についての相談のほか、環境衛生関係施設・業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。							
12	⑦ 飲料水などの水質検査、健康食品の薬効成分の検査等の実施	充実	保健所からの依頼に基づき、下記の検査を実施しました。 【水質検査】 668検体 【家庭用品検査】 80検体 【健康食品検査】 20検体	A	保健所からの依頼検査について、すべて検査を実施し、回答することができたため。	A	生活科学課

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成20年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
13	① 環境衛生関係施設・薬事衛生関係施設に対する監視指導、相談業務等の実施（理容所、美容所、クリーニング所監視率7%、旅館業・興行場、公衆浴場監視率20%、薬事法等薬事関係法令に基づく許可施設監視率20%、家庭用品試買検査80検体延160項目）	継続	○環境衛生関係施設に対する監視指導の実施（平成20年度実績） ・理容所、美容所、クリーニング所監視率 8.3% ・旅館業、興行場、公衆浴場監視率 41.1% ○薬事衛生関係施設に対する監視指導の実施（平成20年度実績） ・薬事法等薬事関係法令に基づく許可施設監視率 25.1% ・家庭用品試買検査 80検体延223項目	A	当初設定した監視計画に基づいて、施設の監視を行うことができたことによります。	B	環境薬事課
●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。							
14	⑦ 水道水の水質検査の実施（色・濁り・消毒の残留効果検査16箇所/1日1回以上、給水栓水検査20箇所/月1回以上、浄水検査20箇所/月1回以上、原水66箇所/年1回以上） ※H21年度に検査箇所数の変更あり	継続	【色及び濁り並びに消毒の残留効果に関する検査】 市内16箇所毎日1回以上実施 【配水施設の出口の水の水質検査】 市内19箇所毎月1回以上実施 （土合浄水場は、改修工事のため10月より水質検査を未実施。10月以前は毎月1回以上実施） （浦和浄水場は、機場停止のため12月より水質検査を未実施。12月以前は毎月1回以上実施） 【公園等の給水栓の水の水質検査】 市内21箇所毎月1回以上実施 【深井戸原水の水質検査】 市内67箇所年1回以上実施（2箇所は休止中のため未実施） 【水質検査結果の公表（ホームページ）】 主に給水栓の水の検査結果を公表 【水質検査結果の公表（さいたま市水道だより、水道事業年報）】 今後掲載予定	B	改修工事、機場停止及び休止中等の理由により、水質検査を実施することができなかった箇所があるが、ほぼ施策内容のとおり実施できたため。	B	水質検査課
●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、完了検査など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。							
15	⑦ 一定条件を満たす一戸建て住宅等に対する耐震診断費用の助成	継続	耐震診断助成制度利用件数 78件	C	当初予定した利用件数に達しなかったため	A	建築総務課
16	④ 一定条件を満たす一戸建て住宅等に対する耐震改修費用の助成	継続	耐震改修助成制度利用件数33件	A	前年度より利用件数が増え、予定件数を上回る利用があったため	B	建築総務課
17	⑦ 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の実施	継続	建築確認申請時に書面による審査を行い、完了検査時に現地で適法の確認を行うので建物の安全性は保たれている。	A	現在の確認申請の制度、及び完了検査の制度で建築物の安全性を維持して行ける。	B	建築行政課
18	④ 共同住宅等の建築物にかかる中間検査の実施	継続	中間検査の実績は対象建築物に対して全てではないが、ほぼ実施されている。	B	建物の所有者、監理者、施工者に対し一層の周知を図る。	A	建築行政課
●住宅リフォーム相談及びマンション管理相談の実施 建築物の適法性・安全性を確保するため、一級建築士やマンション管理士による予約制相談を実施します。							
19	⑦ 一級建築士による、住宅リフォームについての建築技術に関する予約制相談の実施（月1回）	継続	相談実施件数：23件	C	相談日等について、市報やホームページで積極的に広報活動を行ったが、相談実施件数が平成19年度より下回ったため。	B	住宅課
20	④ マンション管理士による、マンションの管理に関する予約制相談の実施（月1回）	継続	相談実施件数：28件	C	相談日等について、市報やホームページで積極的に広報活動を行ったが、相談実施件数が平成19年度より下回ったため。	B	住宅課
●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、危害等の発生の未然防止・拡大防止を図ります。							
21	⑦ 消費生活用製品安全法に基づく販売業者への立入検査の実施	継続	平成20年度検査実施内容 【①特定製品、②立入販売事業者数、③検査機種数、④違反機種数】 ①乳幼児用ベッド ②3 ③10 ④0 ①登山用ロープ ②1 ③ 6 ④ 0 ①家庭用の圧力なべ及び圧力がま ②4 ③37 ④0 ①乗車用ヘルメット ②1 ③16 ④0 ①携帯用レーザー応用装置 ②1 ③2 ④0	A	年度当初予定していた店舗数、品目について検査を実施できたため	B	消費生活総合センター

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成21年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
22	④ 電気用品安全法に基づく販売業者への立入検査の実施	継続	平成20年度検査実施内容 【①電気用品の区分、②立入販売事業者数、③検査機種数、④違反機種数】 ① 直流電流装置 ② 3 ③ 10 ④ 0 ① 電気ストーブ ② 3 ③ 11 ④ 0 ① テレビジョン受信機 ② 4 ③ 26 ④ 0 ① 電気冷蔵庫 ② 4 ③ 21 ④ 0	A	年度当初予定していた検査店舗数、検査品目について検査を実施できなかったため	B	消費生活センター
23	⑤ 条例に基づく商品・サービスにおける危害等の防止のための必要な調査等の実施	継続	条例に基づき調査を要する案件はありませんでした。	-	条例に基づき調査を要する案件がなかったため達成度を設定することはできません。	B	消費生活センター
24	⑥ 消費生活相談にかかる商品テストの実施	継続	平成20年度商品テスト依頼件数：14件	-	商品テストに関しては、相談の中で必要に応じて依頼を行うため、件数について達成度の設定はできません。	B	消費生活センター
25	⑦ 商品テスト、リコール情報等のすみやかな提供	充実	国や独立行政法人等のホームページで公表している製品安全に関わる商品テスト結果やリコール・製品回収等の情報が入手できるよう、を市のホームページにて紹介を行ないました。	B	ホームページで速やかな情報提供をすることができているので、今後も継続していくものです。	B	消費生活センター
③表示等の適正化の促進 消費者が、多種多様な商品・サービスの中から、適切かつ容易に必要な商品・サービスを選択し、安全に使用・利用することができるような公正な市場を確保することが必要です。しかし、消費者と事業者との間には情報力・交渉力等の格差が生じています。そのため、事業者がその責務のもと、消費者の知識、年齢等の特性に配慮し、明確かつ平易な情報提供を行うよう、施策の充実・強化を図ります。							
①食品品質表示等の適正化 消費者が食品を選択する上で必要な食品衛生法や農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律（JAS法）、健康増進法に基づく表示を適正に行うよう、市内販売店などへの指導・啓発を行います。							
26	⑦ 健康増進法に基づく栄養表示の相談・指導の実施（通年）	継続	健康増進法に関わる相談指導 件数 27件	-	食品表示に関する相談・指導については、達成目標を決めるものではなく、指導がないことはさいたま市内の業者において、適正な表示になっているかまたは不適正な表示を発見できない場合のどちらとも考えられるため。	B	地域保健課
27	① 食品衛生法に基づく食品表示にかかる事業者への指導・相談及び消費者への啓発の実施（随時）	継続	・食品表示セミナー（主催 関東農政局 平成21年2月20日）への講師派遣 市民対象 60名 ・電話、窓口相談は随時。	A	セミナーは定期的に行われるものだが、国、埼玉県との協力の下、市民に対する普及啓蒙という点で意義がある。 通常業務における市民からの問い合わせに対しても関係部署との協力により対応している。	A	食品衛生課
28	⑦ JAS法に基づく食品表示の指導・啓発の実施	継続	【表示に関する相談・苦情の受付状況】 ・相談 : 1件 ・食品110番 : 12件 ・遊及調査 : 1件 (計 14件) 【巡回指導の実施状況】 ・適正店舗数 : 10件 ・要改善店舗数 : 40件 (計 50件) 【「さいたま市食の安全市民モニター」へのJAS法の食品表示の概要説明を実施】	B	巡回指導について、平成20年度の計画件数を実施することができたため。また「さいたま市食の安全市民モニター」へ食品表示の概要説明を実施したことにより、制度の普及啓発ができたため。	B	農業政策課
②適正計量の確保 計量法に基づき、商店や病院、事業所など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。							
29	⑦ 計量法に基づく検査・指導の実施	継続	平成20年度実績 ・市による検査：検査個数 1,697台 ・指定定期検査機関（委託分）による検査 : 検査個数 1,260台 ・計量士（国家資格を有する）による検査 : 検査個数 1,224台 ・商品量目立入検査：18事業所、678個数 【合計検査個数 4,859台】	B	前年度と同程度の検査が行われ、適正な計量の実施の確保が果たされたため。	A	商工振興課
④表示等にかかる調査の実施等 家庭用品品質表示法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。							
30	⑦ 条例に基づく品質表示、包装等の必要な調査の実施	継続	消費生活条例第22条に基づく表示等に関する基準については、作成がなされていない（基準作成を要する案件が発生していない）ため、条例23条に基づく調査は実施していません。	-	該当する案件が発生していないため達成度を設定することはできません。	B	消費生活センター
31	① 事業者における法令に基づく表示等の促進	継続	相談において契約書等に不適正な表示が見られた場合には、事業者に対し適正に表示するよう努めさせるとともに、事業者訪問があった際には、適正な表示を含めた消費者に不利益や誤解を与えないような販売を行うよう伝えていきます。	B	相談においてはもちろんのこと、事業者訪問の際にも適正な表示等についての促進が行われたため。	B	消費生活センター

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成20年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所	
32	㉞ 家庭用品品質表示法に基づく販売業者への立入検査の実施	継続	平成20年度検査実施内容 【①品目名、②立入販売事業者数、③検査表示点数、④違反表示点数】 ①繊維製品（シャツ類） ②4 ③68 ④0 ①繊維製品（手袋） ②4 ③69 ④0 ①合成樹脂加工品（水筒） ②4 ③15 ④0 ①雑貨工業品（歯ブラシ） ②4 ③45 ④0 ①雑貨工業品（漂白剤） ②4 ③26 ④0	A	年度当初予定していた店舗数、品目について検査を実施できたため。	B	消費生活総合センター	
(2) 自立した消費者の育成								
①生涯にわたる消費者教育の推進								
消費者は、多様化・複雑化する消費者問題に対する理解を深め、消費生活を営む上で必要な知識や判断力を養い、自主的かつ合理的に行動することができるようにしなければなりません。そして、社会の一員としての役割を果たすことで、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。消費者の知識、年齢等の特性や多様な生活様式に応じて、計画的・継続的に、消費者が消費者教育を受けられるような施策を講じます。								
②学校における消費者教育の充実								
学校における消費者教育の充実を図るため、パンフレットの配布、講師の派遣などを行うとともに、教職員を対象とした消費生活に関する学習会及び研修会の実施などを推進します。								
33-1	㉞ 学習指導要領に基づく消費者教育を推進	継続	小学校では、家庭科の授業において身の回りのものや金銭の計画的な使い方について学習を進めました。また、中学校では、社会科の公民分野で消費者の権利を守るための法律の学習、技術・家庭科では消費者保護について学習を進めました。	B	学習指導要領に基づき、小・中学校において計画的かつ適切に消費者教育を行うことができたため。	B	指導1課	
33-2	㉞ 学習指導要領に基づく消費者教育を推進	継続	【さいたま市立各高等学校における取組】 ①高校名 ②履修科目名 ③履修学年 ④履修生徒数 ・①浦和高等学校 ②家庭基礎 ③第2学年 ④325名 ・①浦和南高等学校 ②家庭基礎 ③第2学年 ④318名 ・①大宮北高等学校 ②家庭総合 ③第1学年 ④328名 ・①大宮西高等学校 ②家庭基礎または家庭総合（選択） ③第1学年 ④329名 計1300名に対し、家庭の経済と消費、消費行動と環境について指導した。	A	授業を通し、単元として指導したことで、及び定期考査でとりあげたことで、生徒に対し十分な定着が図られたと考えられるため。	B	指導2課	
34	㉞ 消費生活相談に基づく具体的な事例集などパンフレットの配布による授業での活用	充実	【平成20年度実績】 若者を対象とした関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーンにおいて悪質商法に関するリーフレット・ポスターを市内の学校に配布した。 ・「悪質商法にだまされるな!」リーフレット配布 市内中学校、高等学校、専修・各種学校、短大、大学、養護学校に配布 48,000部 （高等学校及び養護学校高等部等については全生徒） ・「悪質商法にだまされるな!」ポスター配布 市内中学校、高等学校、専修・各種学校、短大、大学、養護学校に配布 300部	A	市内各学校にリーフレットを配布したことにより、若者がわかりやすい悪質商法を紹介したことにより、気をつけたいこと・対処法を周知した。	B	消費生活総合センター	
35	㉞ 消費生活に関する図書・ビデオの貸出による授業での活用	20年度新規	平成20年度は、中学校に対し、ビデオ等の貸出が8件ありました。（悪質商法に関するもの…5件、契約に関するもの…2件、金融に関するもの…1件）	C	平成20年度は、中学校だけの利用であったことから、小学校や高校でも利用されるように図書やビデオ等の資料の種類を増やすとともに、この事業について周知が必要と考えるため。	A	消費生活総合センター	
36	㉞ 専門講師等による小学校・中学校・高校での消費生活に関する出前講座の実施	充実	学校における消費生活出前講座の実施数（4校/497名）	B	学校における消費者教育がある程度は図れたものの、申込みが少なく開催数を増やすことが今後の課題である。	B	消費生活総合センター	
37	㉞ 消費者教育を担う教職員対象の消費生活に関する学習会等の実施	21年度新規	平成21年度より実施する施策です。					消費生活総合センター
38	㉞ 保護者対象の消費生活に関する学習会等の実施	22年度新規	平成22年度より実施する施策です。					消費生活総合センター
39	㉞ 専門学校、短大、大学を対象にしたパンフレットの配布による啓発	充実	平成20年度は、関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーンの一環として作成したリーフレットを配布しました。また、同キャンペーンのポスターの掲示もお願いしました。 ◎「悪質商法にだまされるな!」リーフレット配布：48,000部 ・市内中学校、高等学校、専修・各種学校、短大、大学、養護学校に配布（高等学校及び養護学校高等部等については全生徒） ◎ポスター配布：300部 ・市内中学校、高等学校、専修・各種学校、短大、大学、養護学校に配布	A	若者が陥りやすい悪質商法の紹介、注意点、対処法などが掲載されたリーフレットを市内の各学校に配布できたため。	B	消費生活総合センター	

④地域・家庭における消費者教育の推進

自治会、子ども会などのほか、公民館、図書館や、児童センター等の福祉施設が行う学習支援事業との連携・協力のもと、学校における消費者教育を継承する消費者教育を推進します。

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成21年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
40	⑦ 公民館、児童センター、福祉施設等へのパンフレットの配布による啓発	充実	各地区の公民館等に対し、消費生活に関する啓発資料や消費生活に関するイベント告知などを随時行いました。	B	市内の各公民館など多くの場所で、消費生活に関する啓発資料の提供が行えたため。	B	消費生活総合センター
41	① 地域・家庭に対する消費生活に関する図書・ビデオの貸出による啓発	充実	平成20年度は、市民（自治会）に対し、ビデオ等の貸し出しが3件ありました。 （悪質商法に関するもの…5点、金融に関するもの…1点）	C	平成20年度は、自治会からだけの利用であったことから、幅広く利用されるようにセンターが所有する資料の種類を増やすとともに、この事業について更なる周知が必要と考えるため。	A	消費生活総合センター
42	⑦ 公民館、児童センター、福祉施設等における消費生活に関する出前講座の実施	充実	公民館 27回 925人 福祉施設 9回 360人 （地域包括、地域支援等）	B	昨年の実績よりも回数、参加人数とともに増加したため。	B	消費生活総合センター

⑤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、消費生活に関する図書等の貸出し、資料の提供などの支援をします。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も取り組みます。

43	⑦ 消費者団体などへのパンフレットなどの学習資料の提供	充実	市内の消費者団体に向けて消費生活に関する啓発資料や消費生活に関するイベント告知などを随時行いました。	B	消費者団体に様々な消費生活に関する資料の提供ができたため。	B	消費生活総合センター																
44	① 消費者団体などに対する消費生活に関する図書・ビデオの貸出	充実	平成20年度は、消費者団体への図書やビデオ等の貸し出しはありませんでした。	D	平成20年度に図書やビデオ等の貸し出しがなかったのは、センターが所有する資料の種類が少なく、消費者団体が既に利用したことがあったためと思われることから、新たな資料を揃え、利用が増えるようにしていきたい。	A	消費生活総合センター																
45	⑦ 消費者団体などにおける消費生活に関する出前講座の実施	充実	現在、消費者団体の方々には一般市民を対象とした出前講座、セミナー、講演会に積極的に参加をしてもらっているため、消費者団体だけを対象とした講座は要望もないことから実施はしていません。	C	消費者団体だけを対象とした講座は要望がなく実施していないため、今後は消費者リーダー育成等の講座について協力をしていきたい。	B	消費生活総合センター																
46	⑤ 消費者団体などへの学習場所の提供	継続	市内の消費者団体に研修室を貸し出し、消費者団体の連絡会議や勉強会等に利用されました。	B	毎月、定期的に利用がなされています。現在、研修室は手狭なものが1室しかなく、総合センターにおいても会議等に頻繁に利用しているため、現状よりも利用の拡大を図ることはできないと考えます。	B	消費生活総合センター																
47	④ 消費者団体などの活動支援のための消費生活展の開催	継続	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">第8回さいたま市消費生活展</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>テーマ</td> <td>あなたも 私も みんな消費者 ～WE LOVE さいたま～</td> </tr> <tr> <td>日時</td> <td>平成20年11月1日（土）10:00～16:00</td> </tr> <tr> <td>会場</td> <td>さいたま新都心駅 自由通路</td> </tr> <tr> <td>内容</td> <td>パネル展示・クイズラリー・手作りコーナー等</td> </tr> <tr> <td>主催</td> <td>さいたま市消費生活実践実行委員会・さいたま市</td> </tr> <tr> <td>参加団体</td> <td>市内各消費者団体や事業者等13団体 つらつ市民広場、浦和消費者の会、家電メーカー協賛者、くらし探検クラブ、コーベル、さいたまコープ、さいたま水道局、さいたま市与野くらしの会、さいたま住宅生活協同組合、(財)関東電気保安協会埼玉事業本部、生活クラブ生協さいたま市連絡会、電磁波環境もんたい埼玉ネット、独立行政法人農林水産消費技術センター、フェアバーリイアクトネットワークさいたま、さいたま市消費生活総合センター（五十音順）</td> </tr> <tr> <td>参加人数</td> <td>1200人</td> </tr> </tbody> </table>	第8回さいたま市消費生活展		テーマ	あなたも 私も みんな消費者 ～WE LOVE さいたま～	日時	平成20年11月1日（土）10:00～16:00	会場	さいたま新都心駅 自由通路	内容	パネル展示・クイズラリー・手作りコーナー等	主催	さいたま市消費生活実践実行委員会・さいたま市	参加団体	市内各消費者団体や事業者等13団体 つらつ市民広場、浦和消費者の会、家電メーカー協賛者、くらし探検クラブ、コーベル、さいたまコープ、さいたま水道局、さいたま市与野くらしの会、さいたま住宅生活協同組合、(財)関東電気保安協会埼玉事業本部、生活クラブ生協さいたま市連絡会、電磁波環境もんたい埼玉ネット、独立行政法人農林水産消費技術センター、フェアバーリイアクトネットワークさいたま、さいたま市消費生活総合センター（五十音順）	参加人数	1200人	B	前年度より参加人数が増え、くらしに密着した諸問題について多くの方に考える機会を提供できたため。	B	消費生活総合センター
第8回さいたま市消費生活展																							
テーマ	あなたも 私も みんな消費者 ～WE LOVE さいたま～																						
日時	平成20年11月1日（土）10:00～16:00																						
会場	さいたま新都心駅 自由通路																						
内容	パネル展示・クイズラリー・手作りコーナー等																						
主催	さいたま市消費生活実践実行委員会・さいたま市																						
参加団体	市内各消費者団体や事業者等13団体 つらつ市民広場、浦和消費者の会、家電メーカー協賛者、くらし探検クラブ、コーベル、さいたまコープ、さいたま水道局、さいたま市与野くらしの会、さいたま住宅生活協同組合、(財)関東電気保安協会埼玉事業本部、生活クラブ生協さいたま市連絡会、電磁波環境もんたい埼玉ネット、独立行政法人農林水産消費技術センター、フェアバーリイアクトネットワークさいたま、さいたま市消費生活総合センター（五十音順）																						
参加人数	1200人																						
48	⑦ 消費者団体などとの協働による啓発街頭キャンペーンの実施	20年度新規	さいたま市消費生活センターPR街頭キャンペーンの実施 1. 日時/平成20年11月18日（火） 2. 場所/大宮駅西口 2階デッキ上 3. 配布物/消費生活センターPRポケットティッシュ…2,000個 4. 参加団体/さいたま市消費者団体連絡会、さいたま市岩槻くらしの会、さいたま市消費生活総合センター	B	平成20年度は、消費者被害の防止、救済の手助けの場となる消費生活センターのPRを消費者団体と協働して大宮駅にて街頭キャンペーンを行うことができました。	B	消費生活総合センター																
49	⑤ 消費者団体等の運営への補助	継続	平成20年度は、下記の消費者団体に補助金を交付しました。 ・さいたま市消費者団体連絡会…180,000円 ・さいたま市岩槻くらしの会…90,000円 【計270,000円】	B	補助金が市民の消費生活向上のため消費者団体の活動資金として適正に利用されたため。	B	消費生活総合センター																

①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、市民団体と連携して、高齢者を中心としたIT講習会や地域ITリーダーの育成などを行い、市民が様々なIT活動ができるよう支援します。						
実施番号	具体的実施の内容	実施目標	平成21年度実績	達成度	理由	事業の方向性 担当課所
50	⑦ 地域のコミュニティ活動を主体的に行っている方を対象としたIT人材育成の支援	充実	平成20年11月に、「さいたま市地域IT人材育成シンポジウム」を開催し、地域コミュニティ等におけるIT化の必要性及びIT講習会での講義内容の説明など、「さいたま市地域IT人材育成事業」の趣旨説明をIT講習会参加者へ実施しました。また、平成20年12月から平成21年2月にかけて、区の自治会などコミュニティ活動を行っている人を対象に、入門的なパソコン講座と位置づけた「さいたま市IT講習会」を各区（10区、3日間ずつ）で実施しました。	A	IT講習会のアンケートでは、講習会の内容に「やや満足」以上の回答をした参加者は94%（満足56%、やや満足38%、やや不満3%、不満3%）であり、また地域のパソコン勉強会等でボランティア講師として協力したいと回答したのは81%（今すぐ12%、もっと技術を習得してから69%）など、今後のIT活用による地域活力の向上につながる結果が得られ、平成20年度に目標としていた「きっかけづくり」はIT講習会等を通して達成できたと評価します。	A 情報政策課
51	⑦ 教育用コンピュータの整備・活用など学校における情報教育の充実	充実	【学校におけるICT環境の整備】 ・校内LANの敷設整備（24校） ・コンピュータ教室機器入替（26校） ・学校図書館コンピュータの入替（13校） 【児童生徒・教職員の情報活用能力の向上を図る各種研修会や研究委員会の実施】 ・機器・ソフトウェア・コンピュータ研修（23回/577人） ・情報モラル・セキュリティ研修（3回/424人） ・学校図書館コンピュータ研修（3回/42人） ・ICT活用研究委員会（8回/21人）	A	各種研修会や研究委員会により児童生徒・教職員の情報活用能力の向上を図るとともに、研究指定校の研究発表会に向けて支援を行った。ICT環境の整備を進めることができた。	B 教育研究所
52	⑦ 携帯電話、パソコン等の適正使用に関する出前講座の実施	充実	平成20年度は、下記の出前講座（1回）を実施しました。 【テーマ】「インターネット、携帯電話の安心・安全な使い方」 【対象】高齢者 【参加人数】50名	C	平成20年度は、パソコンや携帯電話に関する講座の依頼が少なく1回しか実施できなかったため。今後は学生など若年層を対象とした講座の実施を目指したい。	B 消費生活総合センター
②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など、実践的な消費者活動を担う消費者リーダーの育成を目指します。						
53	⑦ 消費者活動を担う消費者リーダーの育成	21年度新規	平成21年度より実施する施策です。			消費生活総合センター
③環境保全への取り組みの促進						
大量生産・大量消費・大量廃棄の社会システムは、消費者に便利さと物質的な豊かさをもたらしました。その恩恵の反面で、資源の浪費や大量のごみをめぐる様々な問題を引き起こし、地球温暖化、酸性雨などの地球規模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。地球環境問題への貢献としては、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り組みを進めるような施策を講じます。						
④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、排出抑制に向けたごみの有料化や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循環型社会の形成を促進します。						
54	⑦ ごみの有料化のあり方の検討（21年度まで）	継続	コミュニティ課実施の市民意識調査の「ごみ減量・リサイクル」の中で、有料化についての質問項目を加え調査を実施しました。また、廃棄物減量等推進審議会において、有料化についての意見交換を始めました。	B	市民に対し、有料化についての考えや意見を問い始めたこと。	B 廃棄物政策課
55	④ 資源物の定期的な回収運動を行う市民団体の購入者への補助金の交付	継続	平成20年度は実施団体が428団体 補助金交付額は74,210,000円となり内訳は以下のとおりである。 【自治会/132団体/4,489,184kg/21,064,900円】 【子供会/109団体/2,701,231kg/12,690,500円】 【PTA/95団体/7,235,399kg/30,429,800円】 【福祉団体/7団体/793,883kg/2,325,500円】 【その他/85団体/1,641,057kg/7,699,300円】 【合計/428団体/16,860,754kg/74,210,000円】	B	市民の環境意識が向上したことにより、年々団体数が増加しており、また回収量も増加傾向にあるため安定的継続が維持されていると考えます。	B 廃棄物政策課
56	⑦ 生ごみ処理容器又は処理機を購入者の購入費の一部補助	継続	平成20年度 【生ごみ処理容器（コンポスト）/228人・271基/654,500円】 【生ごみ処理機（機械式）/311人・311基/6,079,800円】	B	生ごみ処理機については、毎年予定数を超える申し込みがあり、また補助実績についても毎年安定的な数値を残しているため生ごみの減量化に対する意識が向上しつつあると考えます。	A 廃棄物政策課
57	④ 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	継続	平成21年2月25日から3月4日の内の6日間、各区の推進委員を対象に、市のごみ処理の現状や推進委員の活動について説明会を実施した。	A	この説明会により、地域におけるごみ減量・リサイクル推進のボランティアリーダーとしての意識を認識していただいた。	B 廃棄物政策課
58	④ 循環型社会をめざす熱回収施設（焼却施設）及びリサイクルセンターの整備	継続	・新クリーンセンター整備事業 実施方針の公表 ・新クリーンセンター整備事業環境影響評価現況調査業務 ・新クリーンセンター整備事業に伴う搬入道路測量設計 ・新クリーンセンター整備事業に伴う橋梁幅員詳細設計	B	平成23年度の工事着手に向け、ほぼスケジュール通りに業務が完了したため。	B 新クリーンセンター建設準備室

④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、グリーン購入など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。						
施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成21年度実績	達成度	理由	事業の方向性 担当課所
59	⑦ 循環型社会を意識した過剰包装抑制等を図るマイバッグ持参の呼びかけ実施	継続	・家庭ごみの出し方マニュアル 66万部発行 ・環境通信 105万部発行(年計) ・ごみ懇談会 職員を11回、延22人派遣、市民487人参加 ・環境フォーラムで、マイバッグ配布 1,500個 ・北区、緑区区民まつりでマイバッグ配布 200個	A	前年度より、多くの機会を通じて積極的にマイバッグ運動の啓発ができたため。 また結果として、前年度に比べ一人一日あたりのごみ排出量を減らすことができた。	B 廃棄物政策課
60	⑦ グリーンコンシューマーの啓蒙と育成	充実	買い物の際にレジ袋の利用を減らすよう、センターが作成したエコバッグを様々なイベントの際に配布し、グリーンコンシューマーの考え方について啓発を行いました。 また、FMラジオを通じて情報提供を行ないました。	B	エコバッグについては、多くの方から好評であったため。グリーンコンシューマーの考え方については、まだ普及しているとはいえないことから、もっと情報提供をしていく手法を考えたい。	B 消費生活総合センター
⑤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、リサイクルなどの環境配慮を組織的行動として実施する事業者の育成を促進します。						
61	⑦ 研究開発から販路開拓までの支援による環境配慮型事業の育成	継続	平成20年にこの施策について実施している課がないことから評価ができません。			
62	⑦ 事業者に対する商品の過大・過剰包装削減の周知	充実	市のホームページにて、過大または過剰な包装をし、又は容器を用いないといった商品包装の適正化について啓発を行いました。	B	市のホームページによる啓発が実施できたため。	B 消費生活総合センター
⑥環境学習の機会の充実						
環境学習の機会を充実することで、市民の自主的な環境活動の活性化を図ります。また、学校でのごみの排出抑制やリサイクル活動の推進など、環境学習の充実を図ります。						
63	⑦ 環境フォーラム、環境保全標語・ポスター作品コンクールなどの実施	継続	【環境フォーラム】 ・「展示報告会」 ①日付：平成20年10月24日（金）・25日（土） ②場所：さいたま新都心駅自由通路 ③展示参加団体：24団体 ④見学参加者：7,500人 ・「講演会」 ①日付：平成20年10月28日（火） ②場所：浦和コミュニティセンター10階多目的ホール ③基調講演講師：田部井 淳子（登山家） 活動発表発表者：さいたま市環境会議、埼玉県立浦和高等学校 ④聴講参加者：273人 【環境保全標語・ポスター作品コンクール】 ①テーマ：「省エネルギー・省資源」 ②応募状況：環境保全標語、19校1,325点、環境保全ポスター36校486点 ③展示会：平成20年10月28日、浦和コミュニティセンター10階多目的ホール前、平成20年10月31日から11月7日、さいたま市役所1階区民ロビー ④作品集作成：1,250冊 ⑤カレンダー作成：1,250枚 ※表彰式は環境フォーラム講演会と合同で実施	A	講演会の聴講参加者、及び環境保全標語ポスター作品コンクールの応募数を増やすことができ、環境保全への取り組みのPRや啓発活動を行うことができたため。	B 環境総務課
64	⑦ 学校環境緑化コンクールへの参加、学校ピオトープの管理・活用などの充実	継続	①学校環境緑化コンクールへの参加校は、年々増え続けており、市立小・中学校の環境緑化への関心は高まってきたと考えられます。平成20年度の参加校は、41校となり、前年度の33校から大幅に増えました。 ②ピオトープを活用して環境教育を行っている学校は、平成19年度は小学校で19校、中学校で5校でした。各学校で、実態に応じて自然に親しむ学習環境を整えて、環境教育を推進してきています。	B	前年度より学校環境緑化コンクールへの参加校が増えるとともに、ピオトープ等の活用も計画的に実施することができたため。	B 指導1課
⑦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。						
65	⑦ 自分たちのできる身近な環境活動に自由に取り組みこともエコクラブの活動とその普及啓発の推進	充実	クラブ数：23クラブ メンバー数：1,029人 環境教育教材（4回）の発送 イベント等の情報発信	B	イベント会場で募集チラシを配布するなど、積極的に啓発活動を実施し、メンバー数が大幅に増やすことができた。また、環境省及び財団法人日本環境協会等からのイベント情報・環境学習用の資料の送付を円滑に行うことができたため。	B 環境総務課
66	① 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	継続	平成20年度 ごみゼロキャンペーン市民清掃活動を平成20年6月1日（日）に実施し、可燃ごみ93,030kg、不燃ごみ12,530kg、計105,560kgを回収した。 また、自治会の参加率については、目標値を、85.0%と設定したが、結果は85.1%とほぼ目標どおりの参加率であった。	B	自治会の参加率が増加したことは活動に対する理解が広がってきているという点で意義が大きい。反面、参加者数が前年度より減っていることは今後の活動の反省点としてとらえ、今後も自治会ははじめ各参加団体等に活動の趣旨をご理解いただけるよう啓発等を行なっていくものである。	B 廃棄物政策課

③わかりやすい情報提供の推進

消費者自ら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として、市から必要な情報をすみやかに、わかりやすく提供することが重要です。消費者被害を未然防止・拡大防止するために、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法、また消費生活を豊かにするための知識を提供する取り組みを進めます。

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。

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成21年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
67	⑦ インターネット等を通じた消費生活に関する情報の迅速な収集・提供	継続	市のホームページにて、イベント情報、相談事例、新たな制度についてなど消費生活に関する情報提供を行いました。	C	市のホームページにて、消費生活に関する情報提供は行っているが、更新頻度やタイムリーな情報提供についてはうまく行うことができなかった。市のホームページでは、コンテンツの内容の充実を図ることは難しいことから、センター専用のウェブサイト立ち上げて情報提供の充実を図りたい。	A	消費生活総合センター

②パンフレット等の充実

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くらしに役立つ知識などを定期的な情報紙、パンフレット等により提供します。

68	⑦ 学校、地域、家庭へのパンフレットなどの学習資料の提供	充実	学校、各区役所情報公開コーナーを含めた公共施設に対し、消費生活に関する啓発資料や消費生活に関するイベント告知などを随時行いました。	B	学校、公共施設など多くの場所で、消費生活に関する啓発資料の提供が行えたため。	B	消費生活総合センター
69	④ 学校、地域、家庭に対する消費生活に関する図書・ビデオの貸出	充実	平成20年度は、中学校8件、地域包括支援センター2件、自治会1件、障害者総合支援センター1件、市民6件にビデオ等の貸出しを行いました。	C	映像ソフトの貸出しはあったが、図書に関してはなかったため、資料の充実と事業の周知が必要と考えます。	A	消費生活総合センター
70	⑦ 消費生活に関するパネル展示による啓発	継続	総合センターに悪質商法に関するパネルを常設するとともに、消費者月間キャンペーンの期間においては、JACKビル1階通路及びコムナール9階の展示スペースにパネル展示コーナーを設け、啓発を行いました。	B	消費者月間の際には、市民の目が届きやすい場所について考慮し、展示を行いました。今後は、センターのオリジナルパネルの作成を検討しています。	A	消費生活総合センター

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など消費生活に関する講座を充実します。

71	⑦ 学校、地域、家庭における消費生活に関する出前講座の実施	充実	平成20年度は、下記のとおり出前講座を実施しました。 <table border="1" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th>開催対象</th> <th>開催回数</th> <th>参加人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>公民館</td> <td>27</td> <td>925</td> </tr> <tr> <td>自治会・老人会</td> <td>4</td> <td>141</td> </tr> <tr> <td>民生委員</td> <td>3</td> <td>116</td> </tr> <tr> <td>社会福祉協議会</td> <td>4</td> <td>225</td> </tr> <tr> <td>介護事業者・地域包括等</td> <td>5</td> <td>135</td> </tr> <tr> <td>学校</td> <td>4</td> <td>497</td> </tr> <tr> <td>幼稚園</td> <td>1</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>10</td> <td>685</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>58</td> <td>2,784</td> </tr> </tbody> </table>	開催対象	開催回数	参加人数	公民館	27	925	自治会・老人会	4	141	民生委員	3	116	社会福祉協議会	4	225	介護事業者・地域包括等	5	135	学校	4	497	幼稚園	1	60	その他	10	685	計	58	2,784	A	様々な方を対象に、様々なテーマにより出前講座を実施できたため。	B	消費生活総合センター
開催対象	開催回数	参加人数																																			
公民館	27	925																																			
自治会・老人会	4	141																																			
民生委員	3	116																																			
社会福祉協議会	4	225																																			
介護事業者・地域包括等	5	135																																			
学校	4	497																																			
幼稚園	1	60																																			
その他	10	685																																			
計	58	2,784																																			

④IT活用等の促進

新聞やラジオ、ホームページなどを通じて、時宜を得た消費生活に関する情報の提供を促進します。

72	⑦ 消費者への新聞やラジオ、ホームページなどを活用した消費生活に関する情報提供	充実	市民を対象とした消費生活に関する講演会やセミナー、各種特別相談等のイベント周知のために新聞などのマスコミに向けて情報提供を行いました。また、毎月1回、FMラジオの番組内にてイベント案内や相談事例など消費生活に関して情報提供を行いました。	A	市民を対象とした消費生活に関する講演会やセミナー等のイベントが行われる際には、積極的にマスコミに向けて記者発表を行いました。また、毎月、FMラジオにて消費生活に関してタイムリーな情報提供ができたため。	B	消費生活総合センター
----	---	----	--	---	--	---	------------

⑤消費者団体等との情報共有の促進

消費者被害の未然・拡大防止を図り、及び消費者団体の自主的な活動を支援することを目的として、消費者団体等との消費生活に関する情報の共有の取り組みを促進します。

73	⑦ 消費者被害防止などのための消費者団体等との消費生活に関する情報の共有	充実	消費者団体の連絡会議等に参加し、消費生活に関する情報交換をおこないました。また、「さいたま市消費生活基本計画」、「さいたま市消費者行政の概要」や各種啓発にかかる資料等について提供を行いました。	A	定期的に消費者団体の連絡会議等に参加し、消費生活に関する有意義な情報交換ができたため。	B	消費生活総合センター
----	--------------------------------------	----	--	---	---	---	------------

(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

消費者と事業者との間のトラブルの公正な解決を図り、すみ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。そのため、消費者と事業者との間の情報力や交渉力等の格差を是正し、消費者による自主的な解決促進のための助言、事業者に対するあっせん等を行います。また近年、消費者契約法や特定商取引に関する法律等の整備が行われており、これらの実効性を確保するためにも、消費生活相談機能の強化が求められています。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します。

② 消費生活相談機能の充実・強化

消費生活相談員の育成、アドバイザー弁護士との助言により、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。

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成20年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所	
74	⑦ 消費生活相談員の研修等による資質の向上・育成	充実	平成20年度 実績29回 (内訳) 国民生活センター主催研修：6回、 県・市・埼玉弁護士会・埼玉消費生活コンサルタントの会共催による基礎法令事例研修会：12回、 総務省主催懇談会：1回 農林水産省主催連絡会議：1回 総務省関東総合通信局、経済産業省関東経済産業局、埼玉県共催事例研究会：1回 経済産業省（事務局 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会）主催事例研究会：1回 埼玉県消費生活支援センター主催研修：4回 (社)日本クレジット産業協会、全国信用情報センター連合会、全国銀行協会共催懇談会：1回 (社)日本損害保険協会主催懇談会：1回 (社)日本自動車販売協会連合会主催懇談会：1回	C	予算等の制約があり、相談員全員が均等に参加できなかったため。	A	消費生活総合センター	
75	④ アドバイザー弁護士の助言による消費生活相談機能の強化	充実	相談時の困難事例の際に埼玉弁護士会から推薦を受けた弁護士である消費者苦情処理アドバイザーから面接および電話による助言を受けました。	C	予算の制限により規定回数が少なすぎたこと、アドバイザーが1名であったこと等により制度をうまく活用できないことがあったため。	A	消費生活総合センター	
76	⑦ 消費生活相談のサービス向上のための相談日・相談時間の拡充	23年度新規	平成23年度より実施する施策です。					消費生活総合センター
77	⑫ 高齢者や若年者を対象とした消費生活特別相談の実施	継続	【高齢者】 被害の救済と未然防止、トラブル対応に関する情報提供などを目的に高齢者を対象に特別相談を市内の3消費センターにて実施しました。 ○「悪質商法」にご注意! 高齢者被害特別相談 (8郡市区・3消費者団体・国民生活センター同時開催) 平成20年9月18日(木)・19日(金)実施 《相談件数 21件》 【若年者】 社会状況・社会情勢の変化、高度情報通信社会の進展などから、消費者を取り巻く環境は著しく変化しており、個人情報の漏洩、携帯電話を使った架空請求など悪質商法による被害は若者層にまで波及していることから、市内在住の29歳以下を対象とした消費者トラブル防止の特別相談を実施しました。 ○「若者消費者トラブル110番」 平成20年8月25日(月)・26日(火)実施 《相談件数 12件》 ○「若者トラブル110番」 (関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーン) 平成21年1月29日(木)・30日(金)実施 《相談件数 16件》	B	高齢者対象、若年者対象ともに特別相談会が予定通り実施できたため。	B	消費生活総合センター	

③ 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、公正かつすみやかに解決を図ります。

78	⑦ 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	継続	平成20年度相談件数9,057件 【相談方法内訳】 (電話：7,929件、来所：1,117件、文書11件) 【処理結果内訳】 (斡旋解決：548件、助言(自主交渉)：7,251件、他機関紹介：410件、斡旋不調：75件、その他情報提供：649件、処理不能：27件、処理不要：58件、処理継続中：39件) * H21年4月末現在	-	相談の件数について達成度の設定はできません。	B	消費生活総合センター
79	④ 消費生活審議会における調停等の活用	継続	平成20年度においては、消費生活審議会にて調停を行った案件はありませんでした。	-	該当する案件が発生していないため達成度を設定することはできません。	B	消費生活総合センター
80	⑦ 消費者訴訟の援助	継続	平成20年度は該当案件はありませんでした。	-	該当する案件が発生していないため達成度を設定することはできません。	B	消費生活総合センター

④ 事業者指導の強化

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、改善勧告を強化することで健全な市場を回復するとともに、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。

81	⑦ 悪質な事業者に対する指導等の強化	充実	平成20年度においては、条例違反により指導、勧告、公表を行った事例はありません。	D	平成20年度においては、条例違反により指導、勧告、公表を行った事例はありません。	A	消費生活総合センター
82	④ 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	充実	平成20年度においては、条例違反により指導、勧告、公表を行った事例はありません。	D	平成20年度においては、条例違反により指導、勧告、公表を行った事例はありません。	A	消費生活総合センター

①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、理容・美容、燃料など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、流通の実態等につき、調査・監視をします。						
実施番号	具体的実施の内容	実施目標	平成21年度実績	達成度	理由	事業の方向性 担当課所
83	⑦ 生活関連物資の店頭価格調査等の実施	20年度新規	市のホームページと県のホームページをリンクさせることにより、県が公表しているさいたま市地域の調査価格について情報提供をしています。なお、店頭価格調査を行うべき国による特定物資の指定や地域特有の状況はなかったため市では調査は行っていません。	B	県がさいたま市地域の調査価格について公表しているため、調査にかかる経費や労力等を考慮すると定期的に市で独自に調査を行う必要性はないと考えています。	B 消費生活総合センター
84	① 生活関連物資の買占め等にかかる調査の実施	継続	調査を行うべき国による特定物資の指定や地域特有の状況はなかったため調査は行っていません。	E	国による特定物資の指定や地域特有の状況はなく調査は行っていません。	B 消費生活総合センター
⑥災害時における対応の充実・強化						
災害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。						
85	⑦ 災害時における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	20年度新規	災害が起こった際の対応について、具体的な対策を示し、市の地域防災計画に掲げる予定でしたが、現状ではまだ検討段階です。	D	災害時の消費生活相談を市の地域防災計画に加えることができなかったため。	A 消費生活総合センター
④個人情報の適正化						
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、事業者及び市民に対して個人情報に関する相談などの支援を行います。						
86	⑦ 個人情報に関する相談などの支援	継続	平成20年度の個人情報に関する相談件数：42件	-	相談件数について達成度の設定はできません。	B 消費生活総合センター
②高齢者と障害者への支援						
高齢社会にあって、高齢者や障害者を狙った悪質な訪問販売など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や障害者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。消費者被害にあつた高齢者や障害者には、概して、被害にあったことがわからない、被害にあつたこと自体に不安を感じないという特性が見られます。このような高齢者や障害者の特性に付け入る悪質な事業者の規制を強化するとともに、本人に対する反復的な啓発と家族、介護ヘルパーなど高齢者や障害者の周辺の方への情報提供を促進する施策を講じます。また、高齢者や障害者の特性のゆえ、消費生活センターに相談してこないために潜在している消費者被害がある可能性があります。これを救済していくための施策を実施します。						
①高齢者と障害者への情報提供等						
高齢者や障害者が比較的多く利用する病院や、銀行、郵便局等の金融機関の協力のもと、消費生活に関する啓発、並びにマスメディアを通じた高齢者や障害者及びその家族の方などへの消費者被害に関する情報提供を図ります。						
87	⑦ 高齢者と障害者に対する病院、銀行、郵便局等での消費者被害防止のための啓発	20年度新規	市内の病院に対し、「悪質商法に気をつけて!!」のポスターの掲示をお願いしました。	B	医師会の協力のもと、医療機関においてポスター掲示を行うことができたため。	B 消費生活総合センター
88	① 高齢者と障害者への新聞、ラジオなどを通じた消費生活に関する情報提供	継続	高齢者被害特別相談についての記者発表、イベントの案内や相談事例についてラジオ番組により情報提供を行いました。	B	イベント開催にあたっては、記者発表を積極的に行い情報提供を行うことができたため。	B 消費生活総合センター
③地域包括支援センター等との連携						
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、高齢者や障害者の消費生活相談に応じるなどの支援及び消費生活に関する情報の提供を行います。						
89	⑦ 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対応および情報提供（20年度までに障害者生活支援センター各區に設置）	20年度新規	（関係機関からの相談件数） 地域包括支援センター…1件、障害者生活支援センター…2件、民生委員…1件、社会福祉協議会…1件、高齢介護課等行政の窓口…4件 各関係機関に対し、消費生活センターの案内や啓発資料の提供を随時行いました。	B	各関係機関に対し、相談窓口としての消費生活センターの周知が行えたため。今後は、連携を強化し連絡会議等の実施につなげたいと考えます。	B 消費生活総合センター
⑤高齢者の見守りネットワークの形成						
地区社会福祉協議会区域を単位として地域福祉を推進する組織と連携をとり、地域の高齢者福祉の課題や災害時の役割分担、避難誘導などの検討を行い、さらに見守りが必要とする高齢者に対しては、声かけなどの日常的な支援を行います。また、こうした活動に対し、在宅介護支援センターを中心に地域包括支援センターなどが連携し専門的立場から参画し、地域の課題の検討、地域福祉活動の支援や高齢者に対する援助を行います。						
90	⑦ 在宅介護支援センター、地域包括支援センター等による高齢者の見守りネットワークの形成（18・19年度モデル地区選定し20年度までに実施）	充実	既にネットワークを構築済みである中央区を除く9区で、各区内の1地区において平成20年度と平成21年度の2年以内にネットワークを構築することを目標にネットワーク作りに着手。また、ネットワーク作りに着手していない各区内の1地区においてネットワーク作りに着手し、2年以内にネットワークを構築する。	B	既にネットワークを構築済みである中央区を除く9区で、各区内の1地区においてネットワーク作りに着手した。	A 介護保険課

①高齢者と障害者の権利擁護の促進						
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方については、本人の意思に沿った援助が必要であり、生活支援員の訪問を通じて援助を行うとともに、成年後見制度の活用を図ります。						
実施番号	具体的実施の内容	実施目標	平成21年度実績	達成度	理由	事業の方向性 担当課所
91	⑦ 生活支援員等による福祉サービス利用手続きの援助、日常的な金銭管理などの援助の実施（あんしんサポートさいたま）	継続	相談援助件数：1,274件 新規契約数：28件 実利用数：92件 支援内容・福祉サービス利用援助：92件	B	制度の周知が徐々に浸透してきており、高齢者や障害者の権利擁護の促進のため、自立して日常生活ができるような支援を実施している。	B 福祉総務課
92-1	④ 権利擁護のための市長による成年後見開始等の審判申立て	継続	20年度実績数：10件	A	事業周知により、市長申し立て件数の増加が図られたため。	A 高齢福祉課
92-2	④ 権利擁護のための市長による成年後見開始等の審判申立て	継続	知的障害者3人、精神障害者1人の市長による後見開始等審判請求を行った。	B	市長申し立ては、契約が困難な場合等、問題が顕在化しているケースについての対応であり、成年後見制度の利用に対する潜在的なニーズへの対応方も検討すべきである。	B 障害福祉課
②高齢者と障害者の支援体制の整備促進						
生活機能の低下がみられる高齢者や障害者を支援するために、生活援助員の派遣、生活協力員の配備、及びケアマネジメント体制の整備などを図ります。						
93	⑦ 生活援助員による要支援高齢者等の日常生活に関する必要な支援・指導等	継続	延利用日数（見込み）5,700日	A	サービスを必要としている高齢者に対して、生活援助員を派遣し、必要な支援・指導を行い、自立した生活を送ることが出来るように援助することができたため。	B 介護保険課
94	④ 知的障害者の支援のための生活協力員による定例相談の実施	継続	【利用件数：18件】 ・大宮ふれあい福祉センター：17件（内新規3件、継続14件） ・浦和ふれあい館：1件（新規1件） ※市内2ヶ所、月2回の実施のため、利用実績としては少ないが、継続利用者にとっては慣れ親しんでいる場所として活用されている。	C	場所が2ヶ所のみなので、利用者が限られてしまっている状況がある。	B 障害福祉課
95	⑦ 障害者生活支援センター設置による障害者等の生活の支援（20年度までに各区に設置）	充実	北区に知的・身体障害対応型の障害者生活支援センターを設置したことにより、市内各区に、三障害（知的・身体・精神）対応型の障害者生活支援センターを設置することができた。 ・三障害対応型：6ヶ所 ・知的・身体障害対応型：4ヶ所 ・精神障害者対応型：4ヶ所	A	各区に、三障害対応型の障害者生活支援センターを設置することができたため。	B 障害福祉課
96	④ 聴覚障害者相談員による日常生活上の相談、情報提供、助言	継続	平成20年度の相談件数 540件	B	日常生活に関する相談を始め、医療・社会活動など多種多様な相談に応じることにより、聴覚障害者の相談ニーズに応えることが出来ている。	B 障害福祉課
③関係機関等との連携強化						
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できる消費生活環境を獲得でき、適正な事業者であっても公正な競争の場を得ることができ、安全で安心できる消費生活の実現につながります。このような規制の強化を推進し、かつ、その実効性を確保するため、関係行政機関、福祉関係団体、消費者団体等との連携を強化する取り組みを図ります。						
④関係機関等との連携強化						
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、国や他の地方公共団体、警察、弁護士会、司法書士会など関係機関、関係団体との連携の強化を図ります。						
97	⑦ 消費者被害防止及び解決のための国、埼玉県、他の地方公共団体、警察署、消防署、弁護士会、司法書士会等との連携強化	充実	【平成20年度実績】 全国消費生活センター所長会議、埼玉県市町村行政課長会議、都道府県等消費者行政担当課長会議、関東甲信越ブロック消費生活センター所長会議、大都市消費者行政担当課長会議、関東甲信越ブロック消費者行政担当課長会議、埼玉県中部地区消費者行政推進連絡協議会、埼玉県多重債務対策協議会、埼玉県食品表示監視協議会、電気通信消費者支援連絡会、埼玉県宅地取引業審議会、JAROとの懇談会等、個人信用情報に関する消費者懇談会、関東総合通信局主催 都県政令指定都市消費生活センター情報交換会、埼玉弁護士会、埼玉県消費生活コンサルタントとの会及び消費者行政の懇談会、弁護士会・日本司法支援センター埼玉地方事務所と自治体相談担当者との懇談会	B	平成20年度に開催された会議・協議会等について、積極的に参加したことにより情報提供・収集等ができたため。	B 消費生活総合センター
98	④ 消費生活における弱者を救済するための若年者、高齢者、障害者にかかわる関係団体や消費者団体との連携・協力	充実	地域包括支援センター、介護事業者に出前講座の案内通知、また、セミナーや講演会といったイベントの情報提供をいたしました。また、多方面から啓発チラシ、冊子といったものの要望を受け、積極的に送付することで、依頼主を介して幅広い方々への情報提供を行なうことができました。	B	啓発のためのパンフレットやポスターの配布、セミナー等の案内については予定通り実施できたため。ただ、消費生活センターの知名度はまだ高くないことから、更なる周知を行うことにより、消費者被害の早急な解決、未然防止へとつなげていきたい。	A 消費生活総合センター
99	⑦ 悪質な事業者の排除を目的とした警察署との連携・協力	20年度新規	【平成20年度実績】 「犯罪被害者支援推進協議会」 参加1回 「警察との消費生活相談にかかる情報交換会」 参加1回 また、市内にあるすべての警察署に情報冊子（各20冊）を配布し、消費者啓発の協力を依頼した。	B	協議会、情報交換会の参加、情報提供の協力について予定通り実施できたため。今後は、事業者指導に関しても協力体制を築いていきたい。	A 消費生活総合センター

●消費者団体訴訟制度にかかる検討																									
消費者団体訴訟制度にかかる支援策について、必要に応じて検討します。																									
施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成21年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所																		
100	⑦ 消費者団体訴訟制度にかかる支援策の検討	20年度新規	制度を有効に活用できるよう適格消費者団体に対し、消費者相談に関する情報を求めに応じて必要な限度で提供していくものですが、平成20年度は請求や問い合わせ等はありませんでした。	C	適格消費者団体に対してセンターが情報提供の支援をしていくことについて、その方法などが不確定なこともあり周知ができなかったため。	A	消費生活総合センター																		
(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促進																									
新たな技術開発や流通の広域化など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。																									
●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。																									
101	⑦ 食の安全委員会での意見・提言の施策への反映	継続	再掲（施策番号1）				生活衛生課																		
102	① 食の安全市民モニター会議での意見・提言の施策への反映	継続	再掲（施策番号4）				生活衛生課																		
103	⑦ 食の安全フォーラムの開催による食の安全・安心の普及啓発を推進	継続	再掲（施策番号3）				生活衛生課																		
104	⑦ 消費生活に関する出前講座における消費生活に関する意見交換の実施	20年度新規	平成20年度は、出前講座において、参加者と意見交換を行うことができませんでした。	D	出前講座の開催場所との調整がうまくいかず、講義の他に意見交換を行う時間を確保することができなかったため。	A	消費生活総合センター																		
●地産地消の推進																									
農業振興ビジョンに基づき、ランドコーディネーターの育成、農産物の直売所の展開とブランド品の育成など地産地消の推進を図ります。																									
105	⑦ 市内商工農の産業連携をサポートするランドコーディネーターの育成（20年度までに90名）	充実	・アグリカルチャービジネススクール開校 1講座 全10回 ・ランドコーディネーターの新規認定 10名 ・ランドコーディネーターの実績 市内直売所の調査 市内農産物のPR活動（農産物の配布）	B	新たなランドコーディネーターを認定、育成した。また、活動の中で生産した農産物を、市民（消費者）に配布し、農産物のPRを図ることができた。	B	農業政策課																		
106	① 市民への農情報の発信と農産物の消費拡大及びブランド化の推進	継続	・農情報ガイドブック作成／15,000冊 ・地場産農産物料理講習会／8回開催 ・そごう大宮店等で「さいたま育ち」の販売PRを実施	B	前年度より質の高い活動を通じて、地産地消の推進を図ることができた。	B	農業政策課																		
●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確保し、相互の信頼関係を構築する施策を講じます。																									
施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成20年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所																		
107	⑦ 消費者、生産者、市が参加する懇談会、シンポジウム、農業祭など「農」の交流イベントなどの開催	継続	・春の園芸まつり／来場者 8万人 ・さいたま市アグリフェスタ／来場者 9万5千人 ・さいたま市農業祭／来場者 13万人 ・さいたま市共進会／農産物出品点数 1081点	B	各イベントにおいて、多くの来場者が訪れ、市内農産物のPRを図ることができたため。	B	農業政策課																		
108	⑦ 消費生活に関連する協議会、審議会等における意見の把握	20年度新規	【平成20年度実績】 消費生活審議会：2回開催	C	設置及び開催を予定していた多重債務に関する協議会等について設置に至らなかったため。	A	消費生活総合センター																		
109	① 消費者と事業者との交流を図る事業所見学会等の実施	20年度新規	下記の事業者見学会を実施しました。 <table border="1"> <tr> <th colspan="3">親子工場見学会（ハツアア）</th> </tr> <tr> <td>日</td> <td>時</td> <td>平成20年8月7日（木） 8：30～17：00</td> </tr> <tr> <td>見学先</td> <td></td> <td>日本ミルクコミュニティ野田工場 ヤクルト本社 茨城工場</td> </tr> <tr> <td>テーマ</td> <td></td> <td>親子で楽しい自由研究 工場のみみつ探検!!</td> </tr> <tr> <td>内容</td> <td></td> <td>食品工場見学会を通して消費者と事業者との関わりについて学ぶ</td> </tr> <tr> <td>参加人数</td> <td></td> <td>17組36人</td> </tr> </table>	親子工場見学会（ハツアア）			日	時	平成20年8月7日（木） 8：30～17：00	見学先		日本ミルクコミュニティ野田工場 ヤクルト本社 茨城工場	テーマ		親子で楽しい自由研究 工場のみみつ探検!!	内容		食品工場見学会を通して消費者と事業者との関わりについて学ぶ	参加人数		17組36人	A	今回が初めての事業であったが、参加希望者も多く、概ね好評であったため。	B	消費生活総合センター
親子工場見学会（ハツアア）																									
日	時	平成20年8月7日（木） 8：30～17：00																							
見学先		日本ミルクコミュニティ野田工場 ヤクルト本社 茨城工場																							
テーマ		親子で楽しい自由研究 工場のみみつ探検!!																							
内容		食品工場見学会を通して消費者と事業者との関わりについて学ぶ																							
参加人数		17組36人																							
110	⑦ 消費者団体、事業者団体との消費者問題に関する意見交換の実施	充実	消費者団体の連絡会議、携帯電話業界と消費者行政との相談事例研究会、損害保険に関する懇談会、埼玉県宅地取引業審議会などに参加し、消費生活に関する意見交換を行いました。	B	消費者団体の連絡会議等や事業者団体主催の懇談会などに積極的に参加し、消費生活に関する有意義な意見交換ができたため。	B	消費生活総合センター																		

②事業活動、市の施策への消費者意見の反映の促進

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など、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苦情を適切に処理しそれを事業活動に反映させることなどが、消費者志向の事業展開をする上で重要なことです。

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・行動などに関する各種調査の活用を通じて消費者意見の把握を図り、施策に反映します。

111	⑦ 消費生活審議会における基本計画の調査・検証・評価・改善の実施	21年度新規	平成21年度より実施する施策です。				消費生活総合センター
112	① 消費生活に関する出前講座などにおける消費者アンケート等の実施・活用による消費者意見の把握及び施策への反映	21年度新規	平成21年度より実施する施策です。				消費生活総合センター
113	⑦ 条例に基づく市長への申出制度の周知及び市民の目としてのその活用	20年度新規	制度についての周知が不十分であったためか、平成20年度は、制度の利用はありませんでした。	C	制度についての周知がうまくできなかったため。	A	消費生活総合センター

②事業活動への消費者意見の反映

事業者における消費者意見の反映の取り組みとして、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、事業者団体に対しては事業者と消費者との間の信頼関係の構築を促進するよう図ります。

114	⑦ 事業者等における自主行動基準の策定・活用の促進	23年度新規	平成23年度より実施する施策です。				消費生活総合センター
-----	---------------------------	--------	-------------------	--	--	--	------------

③事業者への情報提供の促進

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など、事業者における消費者意見の反映のための情報の提供を促進します。

115	⑦ 事業者に対する消費者意見の把握のための消費生活相談状況等の情報提供	充実	平成20年度は、消費生活総合センターに事業者の定期訪問が99件ありました。（同事業者の複数回訪問の回数を含む）	B	周知活動を行っていないにもかかわらず、相当数の事業者の訪問があり、効率的な情報提供や指導等が実施できたため。	B	消費生活総合センター
116	① 事業者に対する消費生活に関する出前講座の実施	20年度新規	動物を取り扱う事業者に対し、センターに寄せられる苦情や相談事例などをテーマとした出前講座を実施しました。（全3回、参加人数320人）	C	事業者からの依頼は少ないため、件数が増えるよう周知の工夫が必要と考えます。	B	消費生活総合センター
117	⑦ 事業者に対する消費生活に関する図書・ビデオの貸出しによる情報提供	20年度新規	平成20年度は、事業者1社に金融に関するビデオの貸出しを行い、事業者の新人研修に活用されました。	C	ホームページにて事業の案内を行いました。貸出し件数が伸びなかったため、さらなる周知が必要と考えています。	B	消費生活総合センター