

消費生活基本計画の進行管理

1. 調査・内部評価

調査

各担当課の施策の実施状況を調査

評価

評価（担当課自己評価）

A 施策（A 課）… ○
B 施策（B 課）… ×
C 施策（C 課）… ○
D 施策（D 課）… ○
E 施策（E 課）… —

評価結果

基本的方向の項目ごとに成果を検証し、
課題・方向性を明示

庁内連絡会議事前確認

2. 審議会報告（検証）

各担当課の施策の実施状況を調査

3. 改善・見直し

審議会の検証結果を庁内連絡会議にフィードバック

4. 施策の実行

令和3年度消費生活基本計画の実施状況（評価）について

基本計画の調査・検証・評価・改善の流れ

【事業担当課所による実績報告・自己評価】

◎各事業担当課所に対し、基本計画に定めた個別の具体的施策の内容について、実績報告・評価を依頼。各課所は担当事業について調査票により作成し報告。



【審議会への報告】

◎それを取りまとめ、審議会に報告する。
◎審議会にて基本計画における施策の進捗状況について指摘・意見をいただく。



【改善・見直し（庁内連絡会議）】

◎審議会からの指摘・意見を各担当課所に伝え、次年度以降の施策実施に反映させる。



【施策の実施】

（1）評価方法

基本計画に掲載されている具体的施策の担当課所が年度の取り組み状況をまとめ評価を行う。

（2）評価基準

評価項目	評価基準	
①具体的施策の評価 【全102事業】	評価	○：達成…評価基準に掲げている目標を達成できた。 ×：未達成…評価基準に掲げている目標を達成できなかった。 －：実施していない、またはやむを得ない理由（コロナウイルス感染拡大や災害）により目標を達成できなかった。
	達成度	(1)～(4)の各基本的方向について、○の数に応じて達成度を検証する。

(3) 評価結果

基本的方向	項目	施策数	評価			達成度	課題・方向性
			○	×	—	○の割合	
(1) 消費者の安全・安心の確保	①食の安全対策の推進	10	7	0	3	100%	生活環境の安全対策の推進に関しては、引き続き広報・啓発活動等、制度の周知を徹底して行い、制度利用件数を増やします。
	②生活環境の安全対策の推進	17	11	3	3	79%	
	③表示等の適正化の推進	8	7	0	1	100%	
	(計)	35	25	3	7	89%	
(2) 自立した消費者の育成	①若年者への教育の推進・支援の強化 ＜重点＞	7	7	0	0	100%	学校や地域における自立した消費者の育成が引き続き必要であり、啓発やPRを継続して消費者の育成に繋がるよう努力していきます。
	②消費者教育の推進	9	8	0	1	100%	
	③環境保全への取り組みの促進	12	9	3	0	75%	
	④わかりやすい情報提供の推進	3	3	0	0	100%	
	(計)	31	27	3	1	90%	
(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	8	5	1	2	83%	迅速な消費者被害への対応については、引き続き適切な助言や斡旋を行い、消費者被害の的確かつ迅速な解決を図るよう努力していきます。また、高齢者等への支援についても、引き続き強化していきます。
	②高齢者等への支援の強化 ＜重点＞	9	8	1	0	89%	
	③事業者に対する指導の推進	3	2	0	1	100%	
	④関係機関等との連携の推進	2	1	0	1	100%	
	(計)	22	16	2	4	89%	
(4) 消費者意見の反映の促進	①消費者、事業者及び市による協働の推進	8	5	0	3	100%	消費生活センターの認知度向上や、事業者・市との連携や協働により、リスクに対する消費者の安全の確保の実現のため、協働の促進を図ります。また、事業者へ出前講座、DVDの貸し出しなどの周知・拡充をしていきます。
	②事業活動、市の施策への消費者意見の反映の推進	6	3	2	1	60%	
	(計)	14	8	2	4	80%	
計 画 全 体 ※再掲分は控除しています		98	74	10	14	88%	

※重複している施策が4施策あります。

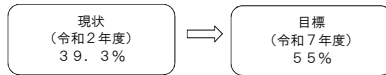
※達成度の割合の計算に当たっては、該当案件がない等の理由により達成度による評価ができないものを総施策数から差し引いて算出しています。

消費生活基本計画実施状況調査結果（具体的施策実施状況一覧）

計画の総合指標の達成に資する効果

- ①消費生活に関する情報提供
- ②若年者の被害防止・支援
- ③高齢者・障害者の被害防止・支援
- ④消費者被害、トラブルの解決への支援
- ⑤消費者意見の反映の促進
- ⑥消費者の安全・安心の確保の推進
- ⑦関係機関、団体、市民との連携、協働の推進
- ⑧消費者教育の推進
- ⑨環境保全への取り組みの促進

○計画の総合指標
「消費者トラブル対策が充実していると感じる市民の割合」
(消費生活基本計画P3)



(1) 消費者の安全・安心の確保

①食の安全対策の推進
市民の健康維持を図る上で、消費生活にも大きな影響を与える食品の安全性を確保することは非常に重要です。食中毒を防止するために、食品関連施設等の監視指導や検査を充実させ、市民に対して情報提供や正しい知識の普及啓発に取り組む必要があります。

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

施策番号	施策の内容	計画の総合指標の達成に資する効果									評価基準	評価	理由	令和3年度実績	担当課所	
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨						
1	食の安全委員会での意見の交換						○	○	○			毎年4回開催する。(令和3年度から7年度)	○	年4回開催できたため。	開催日：①令和3年6月28日 ②令和3年10月21日 ③令和3年11月17日 ④令和4年2月15日 場所：①書面開催、②コープデリ商品検査センター、③浦和コミュニティセンター、④武蔵浦和コミュニティセンター 内容：食の安全確保対策事業について、食の安全基本方針アクションプランについて、食品衛生監視指導計画について	食品・医薬品安全課
2	食の安全に関する情報提供・注意喚起	○						○				毎年夏期と冬期に食中毒予防啓発事業を実施する。(令和3年度から7年度) 市報やホームページを活用しての情報提供を実施する。(令和3年度から7年度)	○	夏期と冬期に食中毒予防啓発事業を実施できたため。 市報やホームページを活用して情報提供を実施できたため。	7月から9月、11月から1月に食中毒予防対策強化期間を設定し、啓発事業を行った。 市報、ホームページ、デジタルサイネージ、YouTubeを活用し、食の安全に関する情報提供を行った。また、食中毒事件、食品の自主回収等の情報を迅速に提供した。	食品・医薬品安全課
3	食の安全に関する情報共有及び意見交換	○						○				毎年食の安全フォーラムを2回、サイエンスカフェを2回開催する。(令和3年度から7年度)	—	新型コロナウイルス感染症まん延防止等重点措置の解除後に食の安全フォーラムを1回開催したが、サイエンスカフェは専門家と参加者がコーヒー等を片手気軽に語り合う事業のため、感染防止の観点から開催を見合わせたため。	【食の安全フォーラム】 開催日：令和3年3月30日 場所：浦和コミュニティセンター 内容：牛乳は生きている～生乳の風味変化とは～参加者数：50名	食品・医薬品安全課
4	食の安全・安心市民講習会の開催							○		○		毎年7回開催する。(令和3年度から7年度)	—	新型コロナウイルス感染症まん延防止等重点措置の解除後から開催したことにより、年5回の開催となったため。	開催日：①令和3年10月7日 ②令和3年11月9日 ③令和3年12月9日 ④令和4年1月12日 ⑤令和4年2月2日 場所：①②③⑤大宮区役所、④コープデリ商品検査センター 内容：①食品の安全性の考え方について、さいたま市の食の安全確保対策、保健所食品衛生課の業務について、食中毒予防と衛生管理、実習②食中毒予防と衛生管理、食品添加物の役割とその安全性、さいたま市の食品等検査業務について③食中毒予防と衛生管理、農薬の安全確保のための正しい農薬の知識、食肉の安全確保対策について④施設見学⑤食中毒予防と衛生管理、食品表示規制、健康食品の不当表示について	食品・医薬品安全課
5	食品関係の相談受付									○		随時対応します。(R3年度からR7年度)	○	情報探知後に営業施設に立ち入り調査を実施し、衛生指導等を行った。 また、相談内容によっては、電話、窓口、電子メールにより迅速に対応した	1 業者からの相談件数：145件 (有症：30件、異物混入：62件、偽装変造：3件、不適正表示・期限切れ食品：33件、その他：17件) 2 市民からの相談件数：168件 (有症：64件、異物混入：26件、偽装変造：3件、表示：5件、許可：8件、その他62件)	食品衛生課
6	一日食品衛生監視員の体験									○	○	毎年実施します。(R3年度からR7年度)	—	新型コロナウイルス感染者の増加により小児学、6年生とその保護者(5組10名)を対象として開催を検討していたが中止とし、代替として小学生向けに食品衛生監視員の仕事を紹介したリーフレットを作成して配布した。	食品衛生課	

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

7	食品衛生監視指導計画の策定及びそれに基づく監視指導									○		毎年度、食品衛生監視指導計画を策定し、その実施結果を公表する。(令和3年度から7年度)	○	食品衛生法第24条の規定に基づき策定し、実施結果を公表できたため	令和2年度食品衛生監視指導計画の実施結果を令和3年6月末までに公表し、令和4年度食品衛生監視指導計画を令和4年3月末までに策定した。	食品・医薬品安全課
8	と畜場法に基づくと畜検査、食品衛生法に基づく取去検査、施設の監視指導									○		○と畜検査：牛・子牛・豚・馬等：全頭 OBSE検査：検査対象の牛 ○精密検査：随時	○	適切なと畜検査を行い、食肉の安全性を確保することができたため。	○と畜検査 牛：9、409頭、子牛：42頭 豚46、477頭、子馬5頭 OBSEスクリーニング検査 検査対象なし ○精密検査等 微生物検査：1、153検体 理化学検査：214検体 病理検査：425検体	食肉衛生検査所
9	食品衛生法に基づく食品等の検査									○		保健所食品衛生課、食肉衛生検査所からの依頼による食品衛生法に基づく食品等の検査について、適正な検査を実施する。(件数等の数値設定は不適当)	○	保健所食品衛生課、食肉衛生検査所からの検査依頼について、全て検査を実施し、回答することができたため。	保健所食品衛生課、食肉衛生検査所からの依頼に基づき、下記の検査を適正に実施した。 監視指導計画等に基づく検査 理化学356検体、微生物258検体 苦情、食中毒等関連検査 理化学1検体、微生物187検体	生活科学課
10	食中毒予防のため、学校給食用の食材、食器等の検査									○		毎年学校給食における食中毒の発生件数0件。(令和3年度から7年度)	○	令和3年度における学校給食における食中毒の発生件数は0件であったため。	・単独調理場方式の市立小・中・特別支援学校162施設を対象に、学校給食用食材及び調理器具等各7検体、計1,134検体の細菌検査を年1回実施 ・単独調理場方式の市立小・中・特別支援学校162施設を対象に、食器・器具等6検体、計972検体の化学検査(澱粉性残留物、脂肪性残留物)を年2回実施 ・単独調理場方式の市立小・中・特別支援学校のうち、8施設を対象に、学校給食用食材各5検体、計40検体の細菌検査(O-157)を年1回実施 ・単独調理場方式の市立小・中・特別支援学校のうち、4施設を対象に、学校給食用食材各1検体、計4検体の理化学検査(残留農薬、ソルビン酸、ヒスタミン)を年1回実施	健康教育課

実施番号	施策の内容	計画の総合指標の達成に資する効果									評価基準	評価	理由	令和3年度実績	担当課所	
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨						
●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消費生活環境の形成が不可欠です。しかし、安全への配慮が不十分な商品や、悪質な住宅リフォーム詐欺、不正医薬品の流通等、自覚を欠いた事業者により、消費者が危害等を被るという問題が発生しています。																
●環境衛生関連施設・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等の検査や、有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律に基づく検査を実施します。また、シックハウス症候群等室内空気環境についての相談のほか、環境衛生関連施設・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。																
11	飲料水等の水質検査、健康食品の薬効成分等の検査										保健所環境業事課からの依頼による井戸水や浴用水等の水質検査、家庭用品規制法に基づく幼児の衣服等の家庭用品検査、医薬品等に関する健康食品検査について、適正な検査を実施する。(件数等の数値設定は不適当)	○	保健所環境業事課からの検査依頼について、全て検査を実施し、回答することができたため。	保健所環境業事課からの依頼に基づき、下記の検査を適正に実施した。 水質検査 534検体 家庭用品検査 80検体 健康食品検査 20検体	生活科学課	
12	環境衛生関連施設・業事衛生関係施設に対する監視指導及び相談業務										前年度実績を基準とし翌年度の目標数値を設定する。(前年度実績等により変動。) ○環境衛生関係施設に対する監視指導の実施 ・理容所、美容所、クリーニング所監視率 8% ・旅館業、興行場、公衆浴場監視率 22.7% ○業事衛生関係施設に対する監視指導の実施 ・医薬品医療機器等法等業事関係法令に基づく許可施設のうち、薬局、店舗販売業及び卸売販売業の監視率 23%(令和3年3月31日現在の施設数の23%とする) ・家庭用品試査検査 80品目 健康食品試査検査 20品目	—	新型コロナウイルス感染症の拡大により、立入が難しい状況であったため、重点監視施設を絞って立入を行ったため。	・理容所、美容所、クリーニング所監視率 7.2% ・旅館業、興行場、公衆浴場監視率 30.9% ・医薬品医療機器等法等業事関係法令に基づく許可施設のうち、薬局、店舗販売業及び卸売販売業の監視率 27% ・家庭用品試査検査 80品目 ・健康食品試査検査 20品目	環境業事課	
●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。																
13	水道水の水質検査の実施										○毎年年度策定する水質検査計画に基づいて水質検査を実施し、水質基準項目に適合していることを確認する。 ○水質検査結果を公表する。	○	施設停止や工事等が理由の一部の欠測を除いて、当初予定通りの検査が行えたため。また、結果の公表も滞りなく行えたため。	色及び濁り並びに消毒の残留効果に関する検査 市内32箇所毎月1回以上実施(1箇所が工事等により一部欠測) 配水施設の出口の水の水質検査 市内20箇所毎月1回以上(1箇所が工事による休止のため、1箇所が施設停止のため欠測) 公園等の給水栓の水の水質検査 市内20箇所毎月1回以上実施 深井戸原水の水質検査 市内7箇所年1回以上実施(2箇所が工事等による休止のため欠測) 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) 毎年1回	水質管理課	
●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、完了検査等を的確に実施することで、建築物の適法性・安全性を確保します。																
14	一定条件を満たす戸建て住宅等の耐震診断費用の助成										・令和7年度末の住宅の目標耐震化率95%達成に向け、耐震診断費用の助成を実施する。 ・年度ごとに目標耐震化率を設定していないため、当該年度の予算措置件数の達成を目標とする。	×	予算措置件数30件を下回ったため。	・令和3年度末の住宅耐震化率 93.3% ・耐震診断助成制度利用件数 11件	建築総務課	
15	一定条件を満たす戸建て住宅等への耐震診断員の派遣										・令和7年度末の住宅の目標耐震化率95%達成に向け、耐震診断員派遣制度を実施する。 ・年度ごとに目標耐震化率を設定していないため、当該年度の予算措置件数の達成を目標とする。	×	予算措置件数450件を下回ったため。	・令和3年度末の住宅耐震化率 93.3% ・耐震診断員派遣制度利用件数 341件	建築総務課	
16	一定条件を満たす戸建て住宅等の耐震補強費用の助成										・令和7年度末の住宅の目標耐震化率95%達成に向け、耐震補強費用の助成を実施する。 ・年度ごとに目標耐震化率を設定していないため、当該年度の予算措置件数の達成を目標とする。	×	予算措置件数45件を下回ったため。	・令和3年度末の住宅耐震化率 93.3% ・耐震改修助成制度利用件数 26件	建築総務課	
17	一定条件を満たすブロック塀等に対する除去・建替費用の助成										・令和7年度末までに、約2,300件のブロック塀等の所有者に助成制度の周知・啓発を実施する。	○	令和7年度末に向け、周知・啓発を実施しているため。	ブロック塀等改善啓発ダイレクトメール送付数 505通	建築総務課	
18	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										引続き制度の啓発活動を実施し、検査率の向上に努める。	○	確認申請及び完了検査が行われることで、建築物の安全性が担保されるため。	第3次埼玉県建築行政マネジメント計画に基づき、増築等完了検査率及び用途変更完了届出率の向上のため、お知らせハガキの発送等を実施した。	建築行政課	
19	共同住宅等の建築物の中間検査										引続き制度の啓発活動を実施し、検査率の向上に努める。	○	中間検査が行われることで、建築物の安全性が担保されるため。	検査率の向上のため啓発活動として、窓口やホームページにおいて、制度概要の周知をした。	建築行政課	
●商品の安全性にかかわる検査等の実施 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、危害等の発生を未然防止・拡大防止を図ります。																
20	消費生活用製品安全法に基づく販売業者への立入検査										市内にある3箇所の販売業者に対して立入検査を実施する。	○	市民がよく利用する様々な形態の店舗に対して、基準とおり検査が実施できたため。	令和3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家庭用の圧力なべ及び圧力かま ② 3 ③ 5 ④ 0 ①ライター ② 3 ③ 3 ④ 4 0	消費生活総合センター	
21	電気用品安全法に基づく販売業者への立入検査										市内にある3箇所の販売業者に対して立入検査を実施する。	○	市民がよく利用する様々な形態の店舗に対して、基準とおり検査が実施できたため。	令和3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 直流電源装置 ② 3 ③ 16 ④ 0 ① リチウムイオン蓄電池 ② 3 ③ 8 ④ 0 ① 電熱器具 ② 3 ③ 18 ④ 0	消費生活総合センター	
22	条例に基づく商品・サービスにおける危害防止のための調査										危害・損害に係る情報収集を常に行い、疑義が生じた場合は迅速に調査を実施する。	—	条例に基づき調査を要する案件がなかったため。	条例に基づき調査を要する案件はありませんでした。	消費生活総合センター	
23	消費生活相談にかかわる商品テストの実施										対象となる案件があった場合、速やかに手続きを行う。(件数等の数値設定は不適当)	○	速やかに商品テストを実施し、トラブルの早期発見・再発防止に活用することができたため。	【令和3年度実績】 消費生活上トラブルの起こった製品について、商品テストの依頼を4件行った。 ・(独)国民生活センター：1件 ・埼玉県消費生活支援センター：3件	消費生活総合センター	
24	商品テスト・リコール情報等の速やかな提供	○									ホームページでの紹介を速やかに実施することを評価基準とする。	○	ホームページで速やかな情報を提供し、消費者の安全・安心を確保することができたため。	【令和3年度実績】 国や独立行政法人等がホームページで公表している、製品安全にかかわる注意喚起やリコール・製品回収等の情報を消費者が入手できるように、センターのホームページにて紹介を行った。	消費生活総合センター	
●生活関連物資の価格調査等による監視 食品、日用品雑貨、衣料品、燃料等市民の日常生活において必要性の高い商品である生活関連物資について、必要に応じてその価格動向、需給状況、流通の実態等を調査・監視します。																
25	生活関連物資の店頭価格の調査										ホームページでの情報提供(リンク)の実施	○	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、情報提供をしている。	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、情報提供をしている。	消費生活総合センター	
26	生活関連物資の買占め等にかかる調査										国が特定物資を指定した場合や、地域特有の状況により必要な場合は、生活関連物資の買占め等にかかる調査を行う。	—	国による特定物資の指定や調査が必要とされる地域特有の状況は調査を行っていないため。	調査を行うべき国による特定物資の指定や地域特有の社会情勢等の状況には至らなかったため調査は行っていない。	消費生活総合センター	
●災害時等における対応の充実・強化 災害や感染症の拡大に便した悪質な事業者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。																
27	災害や感染症の拡大時の消費生活相談体制の整備及び不適正な取引行為の監視・指導										緊急時対応マニュアルを整備して、災害や感染症の拡大時における体制を確立する。	○	災害時における消費生活相談の継続、啓発活動の展開ができる体制を整備することができたため。	災害発生時においても消費生活センターの機能が維持できるよう、緊急時の出動体制等を整備・ルール化することで、継続して消費生活相談が受けられ、消費者被害拡大を防ぐ啓発活動ができる体制を確立した。	消費生活総合センター	

実施番号	施策の内容	計画の総合指標の達成に資する効果									評価基準	評価	理由	令和3年度実績	担当課所	
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨						
③表示等の適正化の推進 消費者が多様な商品・サービスの中から必要なものを選択する上で、表示は重要な判断基準となっており、事業者は適切な表示を行う必要があります。																
●食品表示等の適正化 消費者が食品を選択する上で必要な食品表示を適正に行うよう、市内販売店等への指導・啓発等を行います。																
28	食品表示にかかる相談受付、指導及び啓発【品質部門】										毎年市内50店舗に巡回調査を実施する。(令和3年度～令和7年度)	○	市内50店舗の巡回調査を実施したため。	・巡回指導の実施状況 ・修正店舗数 29件 ・要改善店舗数 21件 計 50件	農業政策課	
29	食品表示にかかる相談受付、指導及び啓発【衛生部門】										随時対応します。(R3年度からR7年度)	○	事業者及び消費者からの食品表示に関する問い合わせに対して、電話及び窓口において随時対応した。	事業者及び消費者からの食品表示に関する問い合わせ件数：63件	食品衛生課	
30	食品表示にかかる相談受付、指導及び啓発【保健部門】										評価基準となる数値目標の設定はなし。(食品表示に関する相談・指導件数に関しては、数値等の基準を設定して評価する事ができないため。)	○	健康増進法・食品表示法に基づく栄養表示等の相談者に対し、必要な情報を提供することができたため。	健康増進法・食品表示法に基づく栄養表示等の相談・指導件数 67件	地域保健支援課	
●適正計量の確保 計量法に基づき、商店や病院、事業所等で取引や証明に使用されるはかりの定期検査を実施するとともに、事業者の指導育成を行います。																
31	計量法に基づく検査・指導										計量器の定期検査は、法により2年に1回実施することと定められており、当市では地区を変えて実施している(中央区、桜区、浦和区、緑区、南区は西暦の偶数の年、西区、北区、大宮区、見沼区、葛飾区は西暦の奇数の年)。したがって、実施年度において把握し得る計量器のすべてを検査することを評価基準とする。	○	定期検査については、計量器の事前調査を行い把握した件数すべての検査を実施できたため。また、立入検査については、年度当初に計画した件数すべての検査を実施できたため。	計量器の定期検査 ・市検査所実施分 534戸 1,189個 ・指定定期検査機関への委託分 227戸 584個 立入検査(商品目録検査)※グラム売りの商品が、表示通りの質量があるかの検査 ・前期(7月) 5店舗 182個 ・後期(11月) 5店舗 161個	経済政策課	
●表示等にかかる調査の実施等 家庭用品品質表示法や老人福祉法等に基づく立入検査を行うことで安全の確保を図るとともに、事業者に適正な表示、広告等の遵守を促し、その適正化を図ります。																
32	条例に基づき品質表示、包装等の必要な調査										必要に応じて表示等の基準を定め、調査を実施する。	—	条例に基づき調査を要する案件がなかったため。	消費生活条例第23条に基づき調査については、調査を要する案件が発生していないため実施していない。	消費生活総合センター	
33	事業者における法令に基づく表示等の促進										事業者に対して適正な表示を行うよう指導・要望する(随時)	○	消費生活相談や事業者訪問の際に、適正な表示等についての指導・要望が行われたため。	相談において契約書等に不適正な表示や消費者が誤解しやすい表示が見られた場合には、事業者に対し適正な表示や誤解を与えない表示をするよう努めさせることにも、事業者訪問の際にも、適正でわかりやすい表示によって、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要請している。	消費生活総合センター	
34	家庭用品品質表示法に基づく販売業者への立入検査										市内にある3箇所の販売事業所に対して立入検査を実施する。	○	市民がよく利用する様々な形態の店舗に対して、基準を上回る検査が実施できたため。	令和3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(タオル及び手拭い) ② 3 ③ 92 ④ 0 ① 合成樹脂加工品(ポリエチレンフィルム製又はポリプロピレンフィルム製の袋) ② 3 ③ 25 ④ 0 ① 雑貨工業品(鍋) ② 3 ③ 37 ④ 0	消費生活総合センター	
35	老人ホームの誇大表示等の改善										令和7年度までの5年間で225件、有料老人ホームの立入検査を実施する。(年間45件)	○	評価基準のとおり、有料老人ホームの立入検査を45件実施できたため。	令和3年度の有料老人ホーム立入検査件数 45件	介護保険課	
(2) 自立した消費者の育成																
①若年者への教育の推進・支援の強化<重点> 令和4年4月に成年年齢が引き下げられることに伴い、若年者の消費者トラブルが増えることが懸念されることから、消費者問題について若年者に自分にも起こりうる問題として関心を持ってもらう必要があります。																
●学校における消費者教育の充実 各世代に応じた学校における消費者教育の充実を図ります。																
36	学習指導要領に基づく消費者教育の推進【小中学校】										消費生活総合センターとの連携(出前講座の利用、動画、パンフレット等の提供等)を図った授業等を行う学校数 R3年度：58校、R4年度：58校、R5年度：58校、R6年度：58校、R7年度：58校	○	・学習指導要領に基づき市内全小・中・中等教育学校において計画的に消費生活総合センターとの連携を図りながら消費者教育を実施することができたため。 ・令和3年度においても、市立全中学校・中等教育学校に消費生活総合センター作成のパンフレットを配布し、家庭分野の学習で活用することができたため。	消費者教育の実施については、学習指導要領に基づき市内全小・中・中等教育学校が実施している。消費者教育の一層の推進を図るため、全市立中学校・中等教育学校に消費生活総合センター作成のパンフレットを配布し、家庭分野の学習で活用することができた(R3年度実績：59校)	指導1課	
37	学習指導要領に基づく消費者教育の推進【高等学校】										令和元年度実績：さいたま市立4高等学校の生徒およそ3400名(延べ人数)に指導を行った。 令和2年度実績：さいたま市立3高等学校の生徒およそ1600名(延べ人数)に指導を行った。 今後は、主権者教育と連携し、令和4年度に後期課程が開校するさいたま市立大宮国際中等教育学校の生徒も含め、「家庭基礎」や「公共」等の授業を通じて同程度の人数の生徒に指導を行うことを目標とする。	○	さいたま市立3高等学校の生徒およそ1900名(延べ人数)に指導を行った。	高等学校学習指導要領の必修教科「家庭」「公民」等における指導として、市立高校生徒に対し、以下を行った。 1 家庭における経済生活、社会の変化と消費生活及び消費者の権利と責任について取り扱った。 2 情報化の進展が社会に及ぼす影響を理解させることにも、情報モラルや情報セキュリティなどについて理解させた。 3 SNSの危険性やトラブル、ネット被害などについて理解し、自らを守る行動ができるよう促した。	高校教育課	
●行政機関による支援の強化 若年者に向けた支援を強化します。																
38	教育部門との連携										学校教職員向け説明を3回実施する。 学校向け出前講座を1回実施する。	○	評価基準を上回る形で、学校教職員向け説明4回及び学校向け消費生活出前講座3回を行うことができたため。	【令和3年度実績】 ・学校教職員向け説明・・・4回(小・中学校教頭会各1回、小・中学校教育課程説明会1回、高校校長会1回) ・学校向け消費生活出前講座・・・3回(319人参加)	消費生活総合センター	
39	関心を持ってもらえるようなSNSでの情報発信										情報発信を30回実施する。	○	評価基準を上回る情報発信ができ、センターのイベント情報や注意喚起など、消費生活に関する様々な情報を迅速かつわかりやすく発信することができたため。	【令和3年度実績】 ホームページやSNSにて、各種イベント情報、注意喚起など、消費生活に関する情報発信を57回行いました。 ・ホームページ・・・53回 ・SNS・・・4回(Twitter 2回、YouTube及びInstagram各1回(※)) (※ 市内の18~20歳を中心とするユーザーのYouTube及びInstagram画面上に、1か月間広告としてランダム掲載)	消費生活総合センター	
40	動画CMを使用した啓発										成人式等にて2回実施する。	○	評価基準を上回る動画CMの放映を行うことができたため。	【令和3年度実績】 成人式(3部構成)の各開会前1回ずつ、計3回動画CMを放映しました。	消費生活総合センター	
41	子供向けセミナーの開催										子供向けセミナーを1回以上開催する。	○	子供の興味関心の高いテーマを取り上げた消費生活セミナーを開催できたため。 ・11月23日「オンライン時代のゲームの安心・安全に向けて」(参加者数・・・8人)	消費生活総合センター		
42	若者向け特別相談の実施										若者向け特別相談を2回実施する。	○	評価基準回数以上の若者向け特別相談を実施することができたため。	【令和3年度実績】 若者向け特別相談を2回実施した。	消費生活総合センター	

実施番号	施策の内容	計画の総合指標の達成に資する効果									評価基準	評価	理由	令和3年度実績	担当課所	
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨						
◎消費者教育の推進 消費者トラブルは、次々と新たな手口が発生したりと、変化をしながら複雑化・高度化しています。消費者トラブルに巻き込まれないようにするためには、様々な年齢や生活状況に応じた消費者教育を実施し、消費者教育を受けられる機会を増やすことが重要です。 また、消費者自らが消費者問題に対する理解を深め、自主的かつ合理的に行動できるようにすることで、健康で豊かな生活を次世代に引き継ぎ、持続可能な社会の構築を目指す必要があります。																
●地域における消費者教育の推進 自治会、公民館、社会福祉協議会等と連携・協力のもと、地域における消費者教育を推進します。																
43	公民館、福祉施設、事業所等における消費生活に関する出前講座の開催										○	出前講座時のアンケートで「とても役に立った」「役に立った」と回答した参加者の割合 毎年度95%	○	評価基準の95%を達成することができ、地域における消費者教育の推進を図ることができたため。	【令和3年度実績】 出前講座時のアンケートで「とても役に立った」「役に立った」と回答した参加者の割合・・・95.5%	消費生活総合センター
44	消費者の意識啓発と知識向上のための消費生活セミナーの開催										○	セミナーを5回開催する。	○	消費者の興味関心の高いテーマを取り上げた消費生活セミナーを、評価基準を上回りの開催できたため。	【令和3年度実績】 消費生活セミナーを6回開催し、計110人参加した。	消費生活総合センター
45	地域等への消費生活に関する図書・DVD等の貸出										○	対象となる案件があった場合、速やかに手続きを行う。(件数等の数値設定は不適当)	○	1件のDVD貸出しがあり、速やかに手続きを行うことで消費者教育の推進を図ることができたため。	【令和3年度実績】 市立中学校へのDVDの貸出しが1件あった。	消費生活総合センター
●自主的な学習の支援 消費者や消費者団体等が行う自主的な消費生活に関する学習活動に対して、講師の派遣、資料の提供等の支援をします。 また、消費者団体等の運営や、学習活動の発表に対する支援に取り組みます。																
46	消費者団体への学習資料、学習場所等の提供										○	学習資料提供を5回実施する。学習場所の提供は対象となる案件があった場合、速やかに手続きを行う。(件数等の数値設定は不適当)	○	評価基準以上の学習資料提供を5回実施することができたため。	【令和3年度実績】 学習資料提供を5回実施しました。 ・消費生活情報紙「くらしの情報」の提供・・・4回 ・「さいたま市消費者行政の概要」の提供・・・1回	消費生活総合センター
47	消費者団体との協働										○	消費生活展及び消費者フォーラムを協働で1回実施する。	○	消費生活展及び消費者フォーラムを消費者団体との協働により合同開催できたため。	【令和3年度実績】 消費生活展及び消費者フォーラムを消費者団体との協働により合同開催した。	消費生活総合センター
48	消費生活展等の活動場所の提供										○	パネル展示等の活動発表の場を提供する。	○	消費生活展及び消費者フォーラムの合同開催を通じて、パネル展示等の活動発表の場を提供できたため。	【令和3年度実績】 消費生活展及び消費者フォーラムの合同開催を通じて、パネル展示等の活動発表の場を提供した。	消費生活総合センター
◎学校・地域における情報教育の推進 学校において、教育用コンピュータの整備・活用を図るとともに、※情報モラル教育を推進します。また、地域の情報教育を推進します。																
49	教育用コンピュータの整備・活用等学校における情報教育の充実										○	①国の「児童生徒のICT活用を指導する能力」の調査項目に肯定的に回答した教員の割合 R3:77% R4:81% R5:84% R6:87% R7:90% ②「社会の課題に向き合い、課題解決に向け探求的な学習を進められた」児童生徒の割合 R3:88% R4:89% R5:90% R6:91% R7:93% ③国の「情報活用の基礎となる知識や態度について指導する能力」の調査項目に肯定的に回答した教員の割合 R3:88% R4:89% R5:90% R6:91% R7:92% ④自律的に学習を進めたり学習の悩みを相談したりできる学習スペースを設置した学校の割合 R3:85% R4:90% R5:95% R6:98% R7:100%	○	評価基準①②③④を達成することができ、ICT活用の推進を図ることができたため。	令和3年度の実績 ①78% ②90% ③88% ④85%	教育研究所
50	地域の情報教育の推進										○	毎年、市民のICTリテラシー向上及び情報格差の解消を目的とした講座を10回以上開催する。	○	目標を超える回数の講座を開催できたため。	令和3年度の実績：68回（地域ICTリーダーを講師とする市主催講座15回、市が支援を行った地域ICTリーダーの独自活動による講座53回）	デジタル改革担当
●消費者リーダーの育成 地域における消費者教育や自主的な学習活動の中から、地域における消費者の支援等、実践的な消費者活動を担う消費者リーダーの育成・活用を目指します。																
51	消費者活動を担う消費者リーダーの育成と活用										○	研修会議等を1回実施する。または、イベント等において1回以上活動の場を提供する。	○	イベント等での活動の場の提供は評価基準以上となる1回実施することができた。研修会議等の実施は意見交換等がより活発なものとなるよう合同開催としたかったが、新型コロナウイルス感染症の影響で対面開催にて実施できなかった。	【令和3年度実績】 イベント等での活動の場の提供・・・1回（消費生活展）	消費生活総合センター
◎環境保全への取り組みの促進 大量生産・大量消費の社会システムは、消費者に便利さと豊かさをもたらしました。その一方で、資源の浪費やごみ問題を引き起こし、地球温暖化等の環境問題に大きな影響を与えています。限りある資源や良好な自然環境を未来に引き継ぐために、総合的、計画的に環境保全に取り組む必要があります。 また、地球環境問題への貢献については、事業者の事業活動ばかりでなく、消費者一人ひとりの消費生活そのものにおいて、それぞれが自主的に取り組んでいくとともに、広域的な連携のもとで取組を進める必要があります。																
●ごみ減量・リサイクルの推進 ごみの排出抑制・分別の徹底を図るとともに、リサイクルのあり方を検討し、廃棄物減量と資源の有効利用による循環型社会の形成を促進します。																
52	資源物の定期的な回収運動を行う市民団体に対する補助金の交付										○	参加団体数における各年度の目標指標は以下のとおり R3年度：476団体 R6年度：482団体 R4年度：478団体 R7年度：484団体 R5年度：480団体	×	評価基準を下回ったため。	実施団体数 422団体 総回収量 9,427,432kg 交付金額 48,072,300円	廃棄物対策課
53	生ごみの処理容器又は処理機の購入費の一部補助										○	補助金について、各年度の目標指標は以下のとおり R3年度：212基 R6年度：218基 R4年度：214基 R7年度：220基 R5年度：216基	○	評価基準である補助金数の実績が目標を大きく上回ったため。	令和3年度 交付人数 交付基数 交付金額 生ごみ処理容器 76人 81基 184,300円 (コンポスト) 生ごみ処理機 248人 248基 3,761,300円 合計 324人 329基 3,945,600円	廃棄物対策課
54	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										○	推進員委嘱者数目標 R3年度 1,460名、R4年度 1,460名、R5年度 1,470名、R6年度 1,470名、R7年度 1,480名	○	推進員の意識の高揚を図ることができたため。	ごみの減量及び適正処理を推進するため、行政と市民をつなぐ地域のリーダーの役割を担う「クリーンさいたま推進員」の新規委嘱及び研修を行った。 研修は集合形式を取りやめ、資料の配布による自己学習によるものとした。研修では市のごみ処理の現状や3Rに関する説明、ごみ捨てに関する案内等を行い、本市の課題に関する知識の向上と地域のリーダーとしての意識の高揚を図った。 令和3年度委嘱者数総計：1,468名	廃棄物対策課
●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、グリーン購入等主体的に買い方を変えて社会の仕組みを企業や行政をも巻き込んで環境に配慮した方向に変えていく消費者（「グリーンコンシューマー」といいます。）の育成を図ります。																
55	循環型社会を意識したマイボトル・マイバック運動の推進										○	市民1人1日あたりの総排出量 R3年度 862g、R4年度 856g、R5年度 850g、R6年度 845g、R7年度 838g	○	令和3年度における市民1人1日あたりの総排出量実績が、目標の862gに対し、845gと下回ったため。	令和3年度市民1人1日あたりの総排出量 845g	資源循環政策課
●環境重視の事業活動の促進 地球や地域の自然環境及び生態系と企業活動を調和させるため、商品・サービスの企画、原料調達、製造、流通、使用、廃棄、再生において、省資源、省エネルギー、廃棄物削減、リサイクル等の環境に配慮した行動を組織的に実施する事業者の育成を促進します。																
56	研究開発から販路開拓までを支援する環境配慮型事業の育成										○	支援実施時に設定した目標を達成した企業の割合 毎年度90% (令和7年度まで90%以上を維持)	○	目標を達成した企業の割合が、評価基準の90%に達したため。	【令和3年度】 窓口・訪問相談件数 989件 専門家派遣件数 61件 金融機関と連携した成長支援 210件	経済政策課
57	事業者に対する商品の過大・過剰包装削減の周知										○	ホームページでの情報提供、周知・啓発を1回以上実施する。	○	ホームページで商品包装の適正化について周知を行うことができたため。今後も消費生活情報紙に掲載するなどさらなる周知啓発を図った。	過大・過剰な包装や容器を用いないといった商品包装の適正化について、ホームページで1回周知を行った。	消費生活総合センター

実施番号	施策の内容	計画の総合指標の達成に資する効果									評価基準	評価	理由	令和3年度実績	担当課所							
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨												
●環境学習の機会の充実																						
環境学習の機会を充実させることで、市民の自主的な環境活動の活性化を図り、学校でのごみの排出抑制やリサイクル活動の推進等、実践的な活動へと繋げます。																						
58	公民連携による環境教育ネットワークの拡充										○	○	市と連携して環境教育・学習の推進に取り組み民間事業者等の団体数 令和3年度 1団体増、令和4年度 1団体増、令和5年度 2団体増、令和6年度 2団体増、令和7年度 2団体増	○	評価基準を上回る2団体が、新たにさいたま市環境教育ネットワークパートナーとして登録したため。	2団体増	環境創造政策課					
59	環境保全標語・ポスター作品コンクールの実施												○	令和3年度応募者数2,500人を目標とする。	×	評価基準を下回る2,147人の応募者数となったため。 事業内容を見直し、より気軽に応募できる取組を検討する。	環境保全標語作品コンクール応募者数 1,862人 環境保全ポスター作品コンクール応募者数 285 合計 2,147人	環境創造政策課				
60	学校環境緑化コンクールへの参加												○	R3年度9校、R4年度9校、R5年度10校、R6年度11校、R7年度12校 ※前年実績により変動する。	×	参加校数が基準より下回ったため。	令和3年度参加校 4校 ※参考 令和元年度参加校8校、令和2年度は新型コロナウイルス感染症防止に係る対応のため中止	指導1課				
61	さいたま子どもエコ検定の実施												○	子どもエコ検定に取り組んだことで環境について児童が興味を持った学校の割合 令和3年度 91%、令和4年度 92%、令和5年度 93%、令和6年度 94%、令和7年度 95%	○	評価基準を上回り、エコ検定に取り組んだ全ての学校で児童が環境について興味を持ったため。	さいたま子どもエコ検定を契機に環境について児童が興味を持った学校の割合100%	環境創造政策課				
●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。																						
62	環境フォーラムの実施												○	環境イベントの参加者数合計 令和3年度 2,270人、令和4年度 2,320人、令和5年度 2,370人、令和6年度 2,420人、令和7年度 2,470人	○	評価基準を上回る4,236人が環境イベントに参加し、市民の環境意識の向上に貢献できたため。	さいたま市打ち水大作戦参加者 750人 さいたま市環境フォーラム参加者 3,486人 合計4,236人	環境創造政策課				
63	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												○	環境美化活動（市民清掃活動）の参加者数 R3年度 97,600人 R4年度 98,200人 R5年度 98,800人 R6年度 99,400人 R7年度 100,000人	○	環境美化活動（市民清掃活動）の参加者数が評価基準を上回る97,707人となり、環境美化の周知啓発活動を実施することができたため。	令和3年度の環境美化活動（市民清掃活動）の参加者数 97,707人	資源循環政策課				
④わかりやすい情報提供の推進																						
市民が自立した消費者として、自主的かつ合理的に行動することができるようにするための支援では、消費者の知識、年齢等の特性に応じて、消費者被害に関する情報やその予防方法を速やかにわかりやすく提供する必要があります。																						
●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。																						
64	ホームページやSNS等を活用した注意喚起及び各種イベント情報の発信	○																情報提供を30回以上実施する。	○	評価基準を上回る情報発信ができ、センターのイベント情報や注意喚起など、消費生活に関する様々な情報を迅速かつわかりやすく発信することができたため。	【令和3年度実績】 ホームページやSNSにて、各種イベント情報、注意喚起など、消費生活に関する情報発信を57回行いました。 ・ホームページ・・・53回 ・SNS・・・4回（Twitter2回、YouTube及びInstagram各1回（※）） （※）市内の18〜20歳を中心とするユーザーのYouTube及びInstagram画面上に、1か月間広告としてランダム掲載）	消費生活総合センター
●情報紙の発行と配布等																						
市民の消費生活の向上を図るため、消費生活に関する情報や暮らしに役立つ知識等を定期的な情報紙により提供します。																						
65	消費生活情報紙の作成及び配布	○																消費生活情報紙を4回発行する。	○	評価基準以上の消費生活情報紙の発行を行うことができたため。	【令和3年度実績】 消費生活情報紙「くらしの情報」を4回発行しました。（No122〜125）	消費生活総合センター
●消費生活に関する講座の充実																						
消費者教育の推進及び消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、悪質商法や金融知識等、消費生活に関する講座を充実します。																						
66	消費者の意識啓発と知識向上に向けた消費生活に関する出前講座・消費生活セミナーの実施	○																①出前講座時のアンケートで「とても役に立った」「役に立った」と回答した参加者の割合 毎年度95% ②消費生活セミナーを5回実施する。	○	①評価基準の95%を達成することができ、地域における消費者教育の推進を図ることができたため。 ②消費生活セミナーは評価基準を上回り開催できた。	【令和3年度実績】 ①出前講座時のアンケートで「とても役に立った」「役に立った」と回答した参加者の割合・・・95.5% ②消費生活セミナーを6回開催し、計110人参加した。	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																						
消費者と事業者間のトラブルの公正な解決を図り、速やかに被害からの救済を行う消費生活センターの役割は重要です。消費生活センターでは消費生活相談等を通して消費者と事業者との間の情報の質及び量・交渉力等の格差を補い、消費者による自主的な解決に向けた助言、事業者に対するあっせん等を行います。 市民の期待に一層応えられるよう、消費生活センターでの相談機能の充実・強化を図るとともに、より高度な問題の解決ができるよう、消費者被害の救済体制を整備する必要があります。																						
●消費生活相談機能の充実・強化																						
消費生活相談員の技術向上、アドバイザー（弁護士・建築士）の助言体制の整備により、消費生活相談機能を充実・強化し、消費者被害の解決を図ります。																						
67	消費生活相談員の研修参加等による資力の向上																	国民生活センター主催の「専門・事例講座」等の研修への参加（全相談員16名） 研修や意見交換会・懇談会の実施（40回）	○	評価基準以上の研修、意見交換会及び懇談会への参加援助を行うことができたため。	【令和3年度実績】52回 ・研修参加実績（49回） 消費生活総合センター主催：2回、県、埼玉県弁護士会、さいたま消費生活コンサルタントの会共催：8回、埼玉県消費生活支援センター主催：5回。	消費生活総合センター
68	アドバイザー（弁護士・建築士）の助言による消費生活相談機能の強化																	対象となる案件があった場合、速やかに手続きを行う。（件数等の数値設定は不適当）	○	消費生活相談アドバイザーより、電話による助言を19件受け、消費生活相談の確かつ迅速な対応へとつなげることができたため。	【令和3年度実績】 解決困難な事例相談時に、埼玉県弁護士会から推薦を受けた弁護士及び公益社団法人日本建築家協会関東甲信越支部埼玉地域会の建築士である消費生活相談アドバイザーより、電話による助言を19件受けた。	消費生活総合センター
69	消費生活相談のサービス向上のための消費生活相談体制の拡充																	弁護士相談を9回実施する。	○	評価基準以上の弁護士相談を実施し、相談受付体制を整えることに寄与したため。	【令和3年度実績】 弁護士相談を9回実施した。	消費生活総合センター
70	高齢者や若年者を対象とした消費生活特別相談の実施		○	○														高齢者特別相談を1回実施する。 若年者特別相談を2回実施する。	○	高齢者特別相談を1回、若年者特別相談を2回実施することができたため。	【令和3年度実績】 ・高齢者被害特別相談：令和3年9月15日（水）～17日（金） ・若者消費者トラブル110番：令和3年8月4日（水）・5日（木） ・若者被害特別相談：令和4年1月13日（木）～15日（土）	消費生活総合センター
71	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																	助言・あっせんの解決率を80%以上とする。	×	評価基準を下回り助言・あっせんの解決率が約79%だったため、引き続き適切な助言やあっせんを行い、消費者被害の的確かつ迅速な解決を図る。	【令和3年度実績】相談件数9,574件のうち、助言・あっせんの解決率＝約79%（令和4年5月29日時点の集計結果） ・相談方法内訳 電話：8,835件、来所：739件、文書：0件 ・処理結果内訳 助言（自主交渉）：6,884件、あっせん解決：640件、あっせん不調：76件、他機関紹介：315件、その他情報提供：1,324件、処理不能：108件、処理不要：209件、処理継続：18件	消費生活総合センター

実施番号	施策の内容	計画の総合指標の達成に資する効果									評価基準	評価	理由	令和3年度実績	担当課所
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨					
●消費者被害救済体制の整備 市民の消費生活に著しく影響を及ぼすような消費者被害について、消費生活審議会における調停等により、公正かつ速やかに解決を図ります。															
72	消費生活審議会における調停等の活用や消費者訴訟の援助				○						対象となる案件があった場合、速やかに手続きを行う。(件数等の数値設定は不適当)	—	該当する案件が発生していないため。	令和3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なかった。	消費生活総合センター
73	消費者訴訟の資金の貸付け				○						該当する案件が生じた場合、援助・助力の必要性を確認し、必要であれば速やかに手続きを行う。(件数等の数値設定は不適当)	—	該当する案件が発生していないため。	令和3年度は該当案件はなかった。	消費生活総合センター
●個人情報保護の適正化の推進 個人情報の保護に関する法律及びさいたま市個人情報保護条例に基づき、消費者及び事業者に対して個人情報の適切な取り扱いに関する相談等の支援を行います。															
74	個人情報に関する相談の助言				○						対象となる案件があった場合、速やかに手続きを行う。(件数等の数値設定は不適当)	○	個人情報に関する相談に対し、速やかに助言やあっせんを行うことができた	【令和3年度実績】 個人情報に関する相談が35件あった。	消費生活総合センター
◎高齢者等への支援の強化 <重点> 高齢化社会において、高齢者等を狙った悪質な訪問販売等による消費者被害が深刻な問題となっています。特に、一人暮らしの高齢者等が狙われる傾向があるため、消費生活に関する啓発を行い、消費者被害の未然防止を図る必要があります。消費者被害に遭う高齢者等には、自分は大丈夫と思いがちで、判断能力の低下から被害に遭っても気づかないという特性が見られます。このような高齢者等の特性につけこむ悪質な事業者に対する規制を強化するとともに、本人に向けた継続的な啓発と家族、介護ヘルパー等高齢者等の周辺の方への情報提供を充実させる必要があります。また、消費者被害に気付かない高齢者等は消費生活センターに相談に来ないことが懸念されるため、見守りの体制を強化する必要があります。															
●高齢者等への情報提供等の強化 高齢者等及びその家族が比較的多く利用する公共施設や、福祉施設等の協力のもと、消費者被害に関する情報提供を図ります。															
75	公共施設や福祉施設等に、被害防止に関する情報提供	○			○						情報提供及び啓発情報を3回以上実施する。	○	評価基準を上回る計13回の情報提供及び啓発情報の発信を行うことができた	【令和3年度実績】 公民館や地域包括支援センター等への情報提供及び啓発情報の発信を計13回行った。 ・チラシ等配布・消費生活情報紙「くらしの情報」作成・配布4回、埼玉県作成「くらしのレポート」配布4回、「関東申信越ブロック高齢者被害防止共同キャンペーン」名入れ・配布1回、(独)国民生活センター「くらしの豆知識」名入れ・配布1回 ・個別資料提供：社会福祉協議会1回、地域包括支援センター2回	消費生活総合センター
76	高齢者等に日頃接する人への情報発信	○			○						啓発情報の発信及び意見交換会を10回以上実施する。	○	評価基準を上回る計14回の啓発情報の発信及び意見交換会の実施を行うことができた	【令和3年度実績】 ・啓発情報の発信・・・13回 ・意見交換会・・・1回(消費生活相談員及び埼玉弁護士会による意見交換)	消費生活総合センター
●地域包括支援センター等との連携の推進 地域包括支援センター、在宅介護支援センター、障害者生活支援センター等との連携を図り、高齢者等への消費生活相談案内等の支援及び消費生活に関する情報の提供を行います。															
77	地域包括支援センター等との連携による高齢者等への相談案内支援及び情報提供	○			○						地域包括支援センターと1回以上連携する。	○	評価基準を上回る2回の連携を行うことができた	【令和3年度実績】 ・地域包括支援センターとの連携・・・2回(出前講座以外の個別の資料提供)	消費生活総合センター
●高齢者等の見守り活動の推進 地域での支え合いや助け合いによる、単身高齢者等の見守り活動により、高齢者等が安全、安心して暮らせる社会を構築できるよう支援を行います。															
78	高齢者の地域での見守り活動の推進				○						・高齢者見守り活動の活動者数 R3:4,000人 R4:4,080人 R5:4,150人 R6:4,230人 R7:4,300人	○	評価基準を上回る4,426人の活動があり、広く見守り活動が行えたため。	・R3年度 高齢者見守り活動の活動者数 4,426人	高齢福祉課
●高齢者等の権利擁護の促進 判断能力が不十分であるために権利の適切な行使ができない高齢者等については、本人の意向に寄り添った援助が必要であり、生活支援員の訪問を通じた支援や、成年後見制度の活用を図ります。															
79	生活支援員等による福祉サービス利用手続きや日常的な支払いの援助				○						※本事業を実施するさいたま市社会福祉協議会では、第2次さいたま市地域福祉活動計画(平成25年度～令和4年度、平成28年度見直し)により、下記の通り計画しており、数値目標、評価基準等は設定していません。 平成29年度～令和4年度 ①事業内容(利用要件、サービス内容等)の明確化と関係者への周知を行う。 ②申請から利用開始までの調査方法の適正化と期間の短縮を図る。 ③複雑化するケースに対応するために、関係機関との連携を強化するとともに、専門員、生活支援員の資質向上のための研修を開催する。 ④利用料補助制度の拡充について検討し、実施する。 令和4年度以降の取り組みは次期計画の中で検討していく。	×	相談援助件数・新規契約件数ともに前年度より増加したが、終了件数の増加に伴い、実利用者数は減少となった。 申請から利用開始までの調査方法の適正化と期間の短縮を図るため、係内での話し合いを進めているが、期間の短縮が図れていない。	・相談援助件数 3,539件 ・新規契約件数 17件 ・終了件数 40件 ・実利用者数 117件	福祉総務課
80	権利擁護のための成年後見制度利用【高齢者】				○						・市長申立見込件数 R3:79件、R4:75件、R5:77件、R6:79件、R7:82件 ・報酬助成員見込件数 R3:112件、R4:124件、R5:138件、R6:153件、R7:169件 ・市民向け成年後見制度利用促進セミナー受講者数 R3:70名、R4:70名、R5:70名、R6:70名、R7:70名	○	成年後見制度の利用を必要とする高齢者の申立及び後見人等に対する報酬助成の適切な実施、市民を対象としたセミナー開催により制度の周知啓発を行うことができた	令和3年度 ・市長申立件数 83件 ・報酬助成件数 140件 ・市民向け成年後見制度利用促進セミナー受講者数 75名	高齢福祉課
●障害者の支援体制の整備促進 障害者本人や家族から寄せられる様々な相談に対応する、障害者生活支援センターを中心に、各関係機関との連携のもと、生活全般にわたる支援を行います。															
81	障害者等の相談支援体制の充実				○						障害者生活支援センター間の連絡調整の場であるコーディネーター連絡会議を継続的に開催する。 R3年度：4回開催 R4年度：4回開催 R5年度：4回開催 R6年度：4回開催 R7年度：4回開催	○	年間4回の開催回数を目指したが、5回開催したため。	コーディネーター連絡会議定例会：5回開催	障害支援課
82	権利擁護のための成年後見制度利用				○						判断能力が不十分でない知的障害者や精神障害者に対する権利を擁護するため、本市の障害者総合支援計画に基づき、今後も継続して事業を実施していく。	○	令和3年度の市長申立件数は9件であり前年度と同程度となった。また、報酬助成件数については前年度の54件を上回る59件となり、引き続き増加傾向を維持した。成年後見制度の普及や成年後見の新たな担い手として期待されている市民後見人の養成を目的として、市民後見人養成研修を開催した。また、法人後見事業に関する事業の適正化を図るとともに、公平性・専門性を担保するために、法人後見運営委員会を開催した。	・市長申立件数 9件 ・報酬助成件数 59件 ・市民後見人養成研修結果(受講者数)：初級課程(64人)、中級課程(30人) ・法人後見運営委員会開催回数：3回	障害支援課 高齢福祉課
83	聴覚障害者相談員による日常生活の相談				○						聴覚障害者の日常生活上の各種相談に応じ、情報提供などを行うため、本市の障害者総合支援計画に基づき、今後も継続して事業を実施していく。	○	日常生活に関する相談をはじめ、医療・社会活動など多種多様な相談に応じることで、聴覚障害者の相談ニーズに対応することができた。	令和3年度の相談件数 370件	障害支援課

実施番号	施策の内容	計画の総合指標の達成に資する効果									評価基準	評価	理由	令和3年度実績	担当課所	
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨						
③事業者に対する指導の推進 消費活動が多様化・複雑化する中で様々な悪質な手口を使って、一般の消費者に被害を与える事業者がいます。こうした悪質な事業者からの被害を防止するため、消費生活相談と並行して、この種の事業者に対する指導が必要です。																
①事業者指導の推進 迅速な情報収集と調査に基づき、不適正な取引行為に対して早期の是正指導、改善勧告を行うとともに、特に悪質な事業者に対しては、消費者被害の拡大防止のため、市民への周知のほか必要に応じ報道機関へ情報提供します。																
84	悪質な事業者に対する指導				○	○					対象となる案件があった場合、速やかに手続きを行う。(件数等の数値設定は不適当)	○	問題のある5件の事業者に対して、是正指導・改善要請、埼玉県への情報提供ができ、家形違反に対する抑制になったと思われるため。	消費生活相談結果から、条例に抵触すると思われる事業者に対して問題点を指摘して是正指導・改善要請、埼玉県への情報提供を行った。	消費生活総合センター	
85	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				○						対象となる案件があった場合、速やかに手続きを行う。(件数等の数値設定は不適当)	—	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ない。	令和3年度においては、条例違反により公表を行った事例はなかった。	消費生活総合センター	
86	相談実績活用による指導検討事案の把握及び指導				○	○					必要と判断される事業者に対して是正指導等を実施する。	○	5つの事業者に対して是正指導・改善要請や埼玉県への情報提供を行えたため。	PIO-NETの相談記録や消費生活相談員からの情報提供を基に、必要と判断された事業者に対し、改善を求める内容についての是正指導や改善要請、埼玉県への情報提供を実施した。	消費生活総合センター	
④関係機関等との連携の推進 事業者を厳正に規制する取り組みによって、消費者被害の未然防止を図るとともに、悪質な事業者を撤退させることにより市場の公正化を図る必要があります。これにより、消費者は適正な選択と公正な取引が可能となる消費生活環境が保障され、これは適正な事業者であっても同様であり、安全で安心できる消費生活の実現につながります。このような規制を推進し、かつ、その実効性を確保するためには、関係行政機関、福祉関係団体、消費者団体等との連携を推進する必要があります。																
④関係機関等との連携の推進 消費者被害の多様化・複雑化、広域化を踏まえ、消費者被害の未然・拡大防止及び迅速な救済のために関係機関、関係団体との連携の強化を図ります。																
87	国、埼玉県、警察署、弁護士会、司法書士会及び消費者団体等との連携及び協力									○	会議への出席率が90%以上とする。	○	会議・協議会等について積極的に参加し、情報交換・情報収集を行い関係機関と良好な連携を深めることができたため。	【令和3年度実績】 「市町村消費者行政担当課会議」、「消費者行政ブロック会議」、「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課長連絡会議」、「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担当者会議」、「南関東ブロック消費者センター商品テスト担当者会議」、「商品テスト企画会議」、「防犯連絡会議」、「関東電気通信消費者支援連絡会」、「埼玉県刑罰被害者支援推進協議会」、「埼玉県食品表示監視協議会」、「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」、「高齢者の消費者被害防止フォーラム」、「埼玉弁護士会、埼玉県総合生活コンサルタントの会及び消費者行政との懇談会」	消費生活総合センター	
⑤適格消費者団体との連携の推進 消費者庁の認定を受けている消費者団体であり消費者被害未然・拡大防止等のために連携を図ります。																
88	適格消費者団体との連携の強化									○	対象となる案件があった場合、速やかに手続きを行う。(件数等の数値設定は不適当)	—	評価対象となる案件がなかったため。	【令和3年度実績】 適格消費者団体からの情報提供依頼はなかった。	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推進 新たな技術開発や流通の広域化等により発生するリスクに対する消費者の安全を確保するため、様々なリスクに関する正確な情報を関係者が共有し、相互に意思疎通を図ることでリスクを適正にコントロールするリスク分析の考え方の導入が進んでいます。食品、農産物のほか、商品・サービスにかかる製造から流通、消費についても、消費者、事業者及び市がリスクの評価・管理にかかる意見を相互に適切に反映できるよう、関係者が情報を共有し意見を交換して理解を深めるためのリスクコミュニケーションを促進する必要があります。また、こうした情報交換を実現するために、消費者、事業者及び市が連携して交流できる機会を確保していくことが必要です。																
①リスクコミュニケーションの推進 食の安全委員会、食の安全市民モニター会議や消費生活に関する講座の開催等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。																
89	食の安全委員会での意見の交換【1番に再掲】									○	毎年4回開催する。(令和3年度から7年度)	○	年4回開催できたため。	開催日：①令和3年6月28日 ②令和3年10月21日 ③令和3年11月17日 ④令和4年2月15日 場所：①書面開催、②コープデリ商品検査センター、③浦和コミュニティセンター、④武蔵浦和コミュニティセンター 内容：食の安全確保対策事業について、食の安全基本方針アクションプランについて、食品衛生監視指導計画について	食品・医薬品安全課	
90	食の安全に関する情報提供・注意喚起【2番に再掲】									○	毎年夏期と冬期に食中毒予防啓発事業を実施する。(令和3年度から7年度) 市報やホームページを活用しての情報提供を実施する。(令和3年度から7年度)	○	夏期と冬期に食中毒予防啓発事業を実施できたため。 市報やホームページを活用して情報提供を実施できたため。	7月から9月、11月から1月に食中毒予防対策強化期間を設定し、啓発事業を行った。 市報、ホームページ、デジタルサイネージ、YouTubeを活用し、食の安全に関する情報提供を行った。また、食中毒事件、食品の自主回収等の情報を迅速に提供した。	食品・医薬品安全課	
91	食の安全に関する情報共有及び意見交換【3番に再掲】									○	毎年食の安全フォーラムを2回、サイエンスカフェを2回開催する。(令和3年度から7年度)	—	新型コロナウイルス感染症まん延防止等重点措置の解除後に食の安全フォーラムを1回開催したが、サイエンスカフェは専門家と参加者がコーヒー等を片手に気軽に語り合う事業のため、感染防止の観点から開催を見合わせたため。	【食の安全フォーラム】 開催日：令和4年3月30日 場所：浦和コミュニティセンター 内容：牛乳は生きている～生乳の風味変化とは～参加者数：50名	食品・医薬品安全課	
92	食の安全・安心市民講習会の開催【4番に再掲】									○	毎年7回開催する。(令和3年度から7年度)	—	新型コロナウイルス感染症まん延防止等重点措置の解除後から開催したことにより、年5回の開催となったため。	開催日：①令和3年10月7日 ②令和3年11月9日 ③令和3年12月9日 ④令和4年1月12日 ⑤令和4年2月2日 場所：①②③④大宮区役所、⑤コープデリ商品検査センター 内容：①食品の安全性の考え方について、さいたま市の食の安全確保対策、保健所食品衛生課の業務について、食中毒予防と衛生管理、実習②食中毒予防と衛生管理、食中毒加害者の役割とその安全性、さいたま市の食品等検査業務について③食中毒予防と衛生管理、農産物の安全確保のための正しい農業の知識、食内の安全確保対策について④施設見学⑤食中毒予防と衛生管理、食品表示規制、健康食品の不当表示について	食品・医薬品安全課	
⑥地産地消の推進 新鮮で安全性に優れた農産物の生産と供給を推進するために、農産物の直売所の展開や農作物のブランド化推進等、地産地消の推進を図ります。																
93	地産地消の推進									○	食料品スーパーなどにおける地場産農産物コーナーの新規設置店舗数(5年間12店舗)	○	評価基準を上回るペースで進捗しているため	令和3年度の地場産農産物コーナーの新規設置店舗数3件	農業政策課	
94	消費者への市内で生産された農産物の情報発信									○	さいたま市農情情報ガイドブックやSNS等を活用し、さいたま市の農情情報を発信する。	○	農情情報ガイドブックを、マルシェや直売会にて配布することで、より多くの市民へ市内産農産物をPRすることができたため。	さいたま市農情情報ガイドブック：22,000部配布	農業政策課	
⑦消費者、事業者及び市の連携・協働 消費者、消費者団体、事業者、事業者団体及び市の交流の機会をつくり、相互の信頼関係を構築する施策を講じます。																
95	消費者、生産者及び市が参加する懇談会、シンポジウム、「農」の交流イベントの開催									○	市内農業生産者と消費者の交流を目的として、春秋の収穫期に農業関連イベントを開催する。	—	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、各実行委員会において協議した結果、中止となったため。	・春の園芸まつり、アグリフェスタ、農業祭未開催	農業政策課	
96	消費者団体、事業者団体との意見交換									○	消費者団体連絡会議への出席と意見交換の実施(開催時は全て出席)	○	消費者団体連絡会議や事業者団体主催の懇談会等に積極的に参加し、消費生活に関する意見交換を実施することができたため。	【令和3年度実績】 ・消費者団体連絡会議(7回) ・さいたま市相談事例研究会(2回) ・日本広告審査機構(JARO)懇談会(1回)	消費生活総合センター	

実施番号	施策の内容	計画の総合指標の達成に資する効果									評価基準	評価	理由	令和3年度実績	担当課所
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨					
②事業活動、市の施策への消費者意見の反映の推進 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等、積極的に消費者の意見を施策に取り上げることが必要です。 一方事業者は、消費者の知識、年齢等の特性に配慮することや、消費者と事業者との間に生じた問題を適切に処理しそれを事業活動に反映させること等が、消費者志向の事業展開をする上で重要なことです。															
●市の施策への消費者意見の反映 条例に基づく市長への申出制度、消費生活相談情報の分析結果及び市独自の消費者調査やその他の消費者意識・行動等に関する各種調査の活用を通して、消費者がいざよ望や懸念の意見の把握に努め、施策に反映します。															
97	出前講座等における消費者アンケートの実施、消費者意見の反映					○					各出前講座等時にアンケートを実施する。次回以降の出前講座等に反映すること（10回以上）。	○	評価基準を上回る形で、消費生活出前講座及び消費生活セミナーにて計15回のアンケートを実施のうえ次回の消費生活セミナー等の企画に反映させることができたため。	【令和3年度実績】消費生活出前講座において9回、消費生活セミナーにおいて6回、計15回のアンケートを実施し、次回以降の消費生活セミナーの企画等に反映させた。	消費生活総合センター
98	消費生活審議会における基本計画の進行管理、課題やその解決についての検証					○		○			消費生活審議会1回、消費者行政内連絡会議1回開催	○	令和3年度の消費生活審議会の議題は、現消費生活基本計画の具体的施策等の実施状況の報告と審議を行った。	【令和3年度実績】 ・消費生活審議会：1回開催 ・消費者行政内連絡会議：1回開催	消費生活総合センター
●事業活動への消費者意見の反映 事業者が消費者の意見の反映を進める取り組みとして、苦情処理体制の整備や自主的な行動基準の策定・運用を促すとともに、事業者団体によっては消費者と事業者との間の信頼関係の構築を促進するよう促します。															
99	事業者等における自主行動基準の策定・活用					○	○				事業者訪問時、未策定事業者に対して策定を要望する。事業者訪問件数目標 R3年度 42件、R4年度 44件、R5年度 46件、R6年度 48件、R7年度 50件	○	訪問した事業者に対して状況を確認、自主行動基準未策定の事業者について策定の要請を行ったため。	事業者訪問において、事業者に対して消費者トラブルをなくす観点から自主行動基準の策定状況を確認、未策定の場合は策定について対応を要望する。	消費生活総合センター
●事業者への情報提供の推進 事業者向けの消費生活に関する講座の開催及び図書等の貸出しを促進する等、事業者が消費者の意見の反映を進める上で有益である情報の提供を推進します。															
100	事業者に対する相談案件に基づいた情報提供及び指導	○				○					事業者訪問件数目標 R3年度 42件、R4年度 44件、R5年度 46件、R6年度 48件、R7年度 50件	—	新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言が発令されたことにより事業者訪問の受け入れを中止したため目標を達成できなかった。	令和3年度の事業者訪問件数 35件（同事業者の複数回訪問の回数を含む） 事業者数 21社	消費生活総合センター
101	事業者に対する出前講座の開催	○				○					3回以上開催する。	×	令和3年度は事業者からの出前講座の申し込みがなく開催ができなかったため、出前講座の周知・拡充を図る。	【令和3年度実績】事業者からの出前講座の申し込みはなかった。	消費生活総合センター
102	事業者に対する図書及びDVD等の貸出	○				○					貸出申込があつて情報提供を行うものため、数値等評価基準は設定できません。	×	令和3年度は事業者に対する図書及びDVD等の貸出しはできなかったため、事業者訪問等の機会を活用し、図書及びDVD等の貸出しの周知・拡充を図る。	【令和3年度実績】事業者に対する図書及びDVD等の貸出しはなかった。	消費生活総合センター