

基本方向 (大柱)	中柱	小柱	本 掲	再 掲	重 点	令和2年度実施事業計画	令和2年度実施事業実績	令和3年度実施事業計画	令和3年度実施事業実績	令和4年度実施事業計画	令和4年度実施事業実績	①アウトカム指標			②事業の効果を示す定性的データ	③事業実施の際に参考とした調査結果等の概要と結果の活用の仕方	④データにより事業の評価ができない・データの公表ができない理由	担当課	担当グループ			
												有無	名称	令和2年度実績						令和3年度実績	令和4年度実績	
2地域社会での消費者教育の推進	【地域】	本	1イ①	再	重点1	【神奈川県金融広報委員会と連携した金融経済教育】 金融経済情報資料を発行するとともに、経済講演会や金融広報7i「イ」派遣講座を実施する。	「金融広報アドバイザー派遣講座」 0回実施 ※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため休止期間があったことにより実施実績なし	【神奈川県金融広報委員会と連携した金融経済教育（学校向け）】 金融経済情報資料を配布するとともに、経済講演会や金融広報7i「イ」派遣講座を実施する。	「金融広報アドバイザー派遣講座」 0回 ※新型コロナの影響により「経済講演会」は中止	【神奈川県金融広報委員会と連携した金融経済教育（学校向け）】 金融経済情報資料を配布するとともに、経済講演会や金融広報7i「イ」派遣講座を実施する。	「金融広報アドバイザー派遣講座」 7回 延→322人参加 「くらしの経済講演会」 令和5年1月13日 厚木市文化会館 196名参加	無										
			2イ①	再	重点1	【契約のきりふだ(高齢者編)の発行】 消費者トラブルの予防と対処法、契約の基本事項等金融教育に関する啓発資料を配布する。	「契約のきりふだ(高齢者編)」 0回実施 市町村共同発行分 30,500部 (主な配布先) 市町村消費者行政主管課	【契約のきりふだ(高齢者編)の発行】 消費者トラブルの予防と対処法、契約の基本事項等金融教育に関する啓発資料を配布する。	「契約のきりふだ(高齢者編)」(令和2年11月発行) 消費生活出前講座等約8,000部活用	【契約のきりふだ(高齢者編)の発行】 消費者トラブルの予防と対処法、契約の基本事項等金融教育に関する啓発資料を配布する。	「契約のきりふだ(高齢者編)」 0回実施 市町村共同発行 37,500部 (主な配布先) 市町村等	無										
			2イ①	再	重点1	【消費者生活出前講座の実施(高齢者、障がい者及び見守る人対象)】 消費生活出前講座を実施する。(高齢者、障がい者及び見守る人向け25回程度)	「消費生活出前講座(高齢者、障がい者等向け)」 3回実施 延→132名参加 ※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため休止期間があったことによる回数減	【消費者生活出前講座の実施(高齢者、障がい者及び見守る人対象)】 消費生活出前講座を実施する。(高齢者、障がい者及び見守る人向け25回程度)	「消費生活出前講座(高齢者、障がい者等向け)」 9回 延→370人参加	【消費者生活出前講座の実施(高齢者、障がい者及び見守る人対象)】 消費生活出前講座を実施する。(高齢者、障がい者及び見守る人向け10回程度)	「消費生活出前講座(高齢者、障がい者等向け)」 22回 延→924名参加	無		0.57	0.83	0.79	成年年齢引下げに関する保護者向けアンケート					
			2イ①	再	重点1	【インターネット被害未然防止講座の実施(高齢者・障がい者等対象)】 インターネット被害未然防止講座を実施する。(高齢者、障がい者等向け5回程度)	「インターネット被害未然防止講座(高齢者・障がい者等向け)」 3回実施 延→35名参加 ※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため休止期間があったことによる回数減	【インターネット被害未然防止講座の実施(高齢者・障がい者等対象)】 インターネット被害未然防止講座を実施する。(高齢者、障がい者等向け5回程度)	「インターネット被害未然防止講座(高齢者・障がい者等向け)」 3回 延→91人参加	【インターネット被害未然防止講座の実施(高齢者・障がい者等対象)】 インターネット被害未然防止講座を実施する。(高齢者、障がい者等向け5回程度)	「インターネット被害未然防止講座(高齢者・障がい者等向け)」 9回 延→220名参加	有	インターネット被害未然防止講座参加者の知識習得度		0.75	0.65	アンケート					
			1イ①	再	重点1	【神奈川県金融広報委員会と連携した金融経済教育】 金融経済情報資料を発行するとともに、経済講演会や金融広報7i「イ」派遣講座を実施する。	「金融広報アドバイザー派遣講座」 0回実施 ※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため休止期間があったことにより実施実績なし	【神奈川県金融広報委員会と連携した金融経済教育(高齢者・障がい者等対象)】 金融経済情報資料を配布するとともに、経済講演会や金融広報7i「イ」派遣講座を実施する。	「金融広報アドバイザー派遣講座」 3回 延→468人参加 ※新型コロナの影響により「経済講演会」は中止	【神奈川県金融広報委員会と連携した金融経済教育(高齢者・障がい者等対象)】 金融経済情報資料を配布するとともに、経済講演会や金融広報7i「イ」派遣講座を実施する。	「金融広報アドバイザー派遣講座」 23回 延→453人参加 「くらしの経済講演会」 令和5年1月13日 厚木市文化会館 196名参加	無										
			2イ①	再	重点1	【高齢者等見守りネットワーク構築に係る啓発等】 関係機関と連携し、高齢者、障がい者及び見守る人等を対象とした啓発を実施するとともに、市町村での意見交換会等を通じて、県全体の見守りネットワーク構築につなげる。 また、ネットワーク構築に関する事業を消費者団体に委託して実施する。	「市町村での意見交換会」 愛川町において開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため中止 「消費者生活担当課長会議」 消費生活担当課長会議で事務連絡を発生したほか、個別に市町村を訪問し現状や悩ましい等を取りあうなど、市町村への働きかけを実施(平塚市、足柄町) 「高齢者及び障がい者向け啓発ツール「マイクログリッドパーク」の作成・配布」 18,000枚作成し、市町村の社会福祉協議会、民生委員児童福祉協議会を通じて配布(令和3年2月) 「高齢者及び障がい者の見守りネットワーク普及促進事業」 ※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため中止	【高齢者等見守りネットワーク構築に係る啓発等】 関係機関と連携し、高齢者、障がい者及び見守る人等を対象とした啓発を実施するとともに、市町村での意見交換会等を通じて、県全体の見守りネットワーク構築につなげる。	個別の働きかけを実施(小田原市、大和市) 「高齢者・障がい者向け啓発ツール「眼鏡拭き」の作成・配布」 25,000枚作成 (主な配布先) 31市町(市町福祉関係課、関係機関を通じて高齢者へ配布)	【高齢者等見守りネットワーク構築に係る啓発等】 関係機関と連携し、高齢者、障がい者及び見守る人等を対象とした啓発を実施するとともに、市町村での意見交換会等を通じて、県全体の見守りネットワーク構築につなげる。	「高齢者・障がい者見守りチェック用クリアファイル」(改訂増刷) 高齢者 15,000枚 障がい者 7,000枚 「個別の働きかけを実施」(相模原市)	無										
			1ウ①	再	重点1	【エンシカル消費の普及】 持続可能な社会の形成に向けて、食品ロス、フェアトレード等のエンシカル消費の普及に向けて、イベントの開催及びSNS等を活用した啓発を図る。	「消費者月間及びかながわ消費者週間において、SNS等を活用した啓発を図る。」 令和5年1月13日 厚木市文化会館 196名参加	【エンシカル消費の普及】 持続可能な社会の形成に向けて、食品ロス、フェアトレード等のエンシカル消費の普及に向けて、SNS等を活用した啓発を図る。	「SNS等を活用した啓発」 消費者月間(5月1日～31日)投稿数 5回 かながわ消費者週間(10月9日～15日)投稿数 2回 かながわ消費者週間(令和4年10月8日～14日)投稿数 4回 「買い物かご未実を減らす 未来をかえる」 4,000部作成 (主な配布先) 市町村等	【エンシカル消費の普及】 持続可能な社会の形成に向けて、食品ロス、フェアトレード等のエンシカル消費の普及に向けて、SNS等を活用した啓発を図る。	「SNS等を活用した啓発」 消費者月間(令和4年5月1日～31日)投稿数 2回 かながわ消費者週間(令和4年10月8日～14日)投稿数 4回 「買い物かご未実をつくる 未来をかえる」 4,000部作成 (主な配布先) 市町村等	無										
			3地域での消費者教育の促進	【社会人向け】	本	1イ①	再	重点1	【社会人向けの消費者市民社会啓発資料の発行】 成人・若年層をターゲットとした消費者市民社会の形成にかかわる啓発資料を発行する。	※新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響のため発行中止												
						2イ②	再	重点2	【保護者向け成年年齢引下げ啓発資料の作成】 成年年齢引下げに伴う消費者トラブルの未然防止のため、若者本人だけでなくその保護者に向け、チラシ等を作成・配布し、理解促進を図る。	「成年年齢引下げ啓発チラシ(型抜きチラシ)」 A5 5割型 4冊 90,000部(令和3年3月発行) (主な配布先) 県内全高校1年生に対し、4月以降の保護者面談等の際に保護者へ紙配布	【保護者向け成年年齢引下げ啓発資料の作成】 成年年齢引下げに伴う消費者トラブルの未然防止のため、若者本人だけでなくその保護者に向け、動画を作成するとともに、Webを中心とした広告を行うことにより、理解促進を図る。	「保護者向け成年年齢引下げ啓発アニメ『コレがまさかのアレでした。』」のWeb広告 期間 令和3年12月～令和4年3月10日 完了視聴数 3,733,197回 「保護者向け成年年齢引下げ啓発ウェブサイト『あなたのお子さんは大丈夫? "18歳"が狙われる消費者トラブル』」 サイトアクセス数 142,158(令和4年3月31日時点)	【保護者向け成年年齢引下げ啓発資料の作成】 成年年齢引下げに伴う消費者トラブルの未然防止のため、若者本人だけでなくその保護者に向け、SNSを活用した啓発活動を実施するとともに、保護者向け啓発ウェブサイト『あなたのお子さんは大丈夫? "18歳"が狙われる消費者トラブル』の閲覧を促すことにより、理解促進を図る。	「保護者向け成年年齢引下げ啓発動画『コレがまさかのアレでした。』」のSNS広告 媒体 YouTube、LINE 期間 令和4年7月14日～9月30日 表示回数 4,757,482回 「成年年齢引下げに関する保護者向けアンケート」 実施期間 令和4年6月29日～9月15日 対象 10～20歳の子ども(孫)を持つ保護者 回答数 10,526 「石黒彩氏・中澤佑二氏インタビュー記事掲載」 媒体 マイナビニュース 期間 令和5年1月10日～2月19日 閲覧数 39,322PV 「検索連動型広告」 媒体 Yahoo!、Google 期間 令和5年1月25日～2月28日 表示回数 8,842回(441クリック) 「保護者向け成年年齢引下げ啓発リーフレット」(改訂増刷) 90,000部 (主な配布先) 県内全高等学校 312か所	無					成年年齢引下げに関する保護者向けアンケート		
						1イ①	再	重点1	【神奈川県金融広報委員会と連携した金融経済教育(一般向け)】 金融経済情報資料を発行するとともに、経済講演会や金融広報7i「イ」派遣講座を実施する。	「金融広報アドバイザー派遣講座」 1回実施 延→10名参加	【神奈川県金融広報委員会と連携した金融経済教育(一般向け)】 金融経済情報資料を配布するとともに、経済講演会や金融広報7i「イ」派遣講座を実施する。	「金融広報アドバイザー派遣講座」 16回 延→211人参加 ※新型コロナの影響により「経済講演会」は中止	【神奈川県金融広報委員会と連携した金融経済教育(一般向け)】 金融経済情報資料を配布するとともに、経済講演会や金融広報7i「イ」派遣講座を実施する。	「金融広報アドバイザー派遣講座」 11回 延→211人参加 「くらしの経済講演会」 令和5年1月13日 厚木市文化会館 196名参加	無							
2イ①	再	重点1	【消費者生活出前講座の実施(一般向け)】 消費生活出前講座を一般向けに実施する。(5回程度)	「消費生活出前講座(一般向け)」 2回実施 延→81名参加 ※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため休止期間があったことによる回数減	【消費者生活出前講座の実施(一般向け)】 消費生活出前講座を一般向けに実施する。(5回程度)	「消費生活出前講座(一般向け)」 4回 延→218人参加	【消費者生活出前講座の実施(一般向け)】 消費生活出前講座を一般向けに実施する。(5回程度)	「消費生活出前講座(一般向け)」 4回 延→88名参加	有	消費生活出前講座参加者の知識習得度	0.57	0.83	0.79	神奈川県消費生活出前講座実施報告書								
2イ①	再	重点1	【インターネット被害未然防止講座の実施(一般向け)】 インターネット被害未然防止講座を参加者募集型等により実施する。(17回程度)	「インターネット被害未然防止講座(一般向け)」 (参加者募集型) 6回実施 延→123名参加 ※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため一部中止	【インターネット被害未然防止講座の実施(一般向け)】 インターネット被害未然防止講座を参加者募集型等により実施する。(17回程度)	「インターネット被害未然防止講座(一般向け)」 一般向け出前型 16回 延→289人参加 参加者募集型 16回 延→262人参加	【インターネット被害未然防止講座の実施(一般向け)】 インターネット被害未然防止講座を参加者募集型等により実施する。(17回程度)	「インターネット被害未然防止講座(一般向け)」 出前型 28回 延→574名参加 参加者募集型 14回 延→235名参加	有	インターネット被害未然防止講座参加者の知識習得度		0.75	0.65	アンケート								
2イ①	再	重点1	【サイバーセキュリティ月間に関する普及・啓発行事「サイバーセキュリティセミナー」の実施(一般向け)】 情報セキュリティに関する普及・啓発行事を開催する。(1回)開催方法については、調整予定。	※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため中止	【サイバーセキュリティ月間に関する普及・啓発行事「サイバーセキュリティセミナー」の実施(一般向け)】 情報セキュリティに関する普及・啓発行事を開催する。(1回)開催方法については、調整予定。	「サイバーセキュリティセミナー(オンライン開催)」 1回 77名参加	【サイバーセキュリティ月間に関する普及・啓発行事「サイバーセキュリティセミナー」の実施(一般向け)】 情報セキュリティに関する普及・啓発行事を開催する。(1回)開催方法については、調整予定。	「サイバーセキュリティセミナー(オンライン開催)」 1回 101名参加	無													
4イ 消費者教育の拠点機能の発揮と連携の推進	①消費者生活相談機能の充実と研修実施	本	4イ①	再	重点1	【事業所向け研修会等の実施】 消費者生活相談機能の充実と連携の推進のため、事業者団体との連携により、消費生活行政に係る情報提供等を行う。	「食品表示法研修資料のホームページ掲載」 事業者向けセミナー1回(かながわ住まいまちづくり協会) 6名参加	【事業所向け研修会等の実施】 消費者生活相談機能の充実と連携の推進のため、事業者団体との連携により、消費生活行政に係る情報提供等を行う。	「食品表示法研修資料の食品衛生課ホームページ掲載」 事業者向けセミナー1回(かながわ住まいまちづくり協会) 6名参加	【事業所向け研修会等の実施】 消費者生活相談機能の充実と連携の推進のため、事業者団体との連携により、消費生活行政に係る情報提供等を行う。	「食品表示法研修資料の生活衛生課ホームページ掲載及び関係団体への周知」 事業者向けセミナー1回(かながわ住まいまちづくり協会) 6名参加 ②かながわ住まいまちづくり協会 計84名参加	有										
			1イ①	再	重点1	【消費者生活出前講座の実施(地域)】 消費生活出前講座を実施する。(従業者等向け5回程度)	「消費生活出前講座(従業者等向け)」 0回実施 ※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため休止期間があったことにより実施実績なし	【消費者生活出前講座の実施(地域)】 消費生活出前講座を実施する。(従業者等向け5回程度)	「消費生活出前講座(従業者等向け)」 0回 ※新型コロナの影響により実施実績なし	【消費者生活出前講座の実施(地域)】 消費生活出前講座を実施する。(従業者等向け5回程度)	「消費生活出前講座(従業者等向け)」 0回	有	消費生活出前講座参加者の知識習得度	0.57	0.83	0.79	神奈川県消費生活出前講座実施報告書					
			1イ①	再	重点1	【神奈川県金融広報委員会と連携した金融経済教育(一般向け)】 金融経済情報資料を発行するとともに、経済講演会や金融広報7i「イ」派遣講座を実施する。	「金融広報アドバイザー派遣講座」 0回実施 ※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため休止期間があったことにより実施実績なし	【神奈川県金融広報委員会と連携した金融経済教育(一般向け)】 金融経済情報資料を配布するとともに、経済講演会や金融広報7i「イ」派遣講座を実施する。	「金融広報アドバイザー派遣講座」 0回 ※新型コロナの影響により実施実績なし	【神奈川県金融広報委員会と連携した金融経済教育(一般向け)】 金融経済情報資料を配布するとともに、経済講演会や金融広報7i「イ」派遣講座を実施する。	「金融広報アドバイザー派遣講座」 1回 延→91人参加 「くらしの経済講演会」 令和5年1月13日 厚木市文化会館 196名参加	無										
イ 消費者教育の拠点機能の発揮と連携の推進	②消費者生活相談機能の充実と研修実施	本	1イ①	再	重点1	【「かながわくらしテスト」の発行】 消費生活相談内容の分析結果を踏まえた教材「かながわくらしテスト」を発行(年1回)、県内に広く配布する。	※新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響のため令和5年度以降発行予定															

注 一箇所にししか掲載のない事業は「本掲」の表記はしません。
 *「本・再掲の別」は個々の事業単位としました。(予算事業単位ではありません。)
 *当初予算額が「一部」となっているものの中には、消費者施策に係る事業以外の予算額が含まれているものがあります。(分割できないため)

基本方向（大柱）	中柱	小柱	本掲	再掲	重点	令和2年度実施事業計画	令和2年度実施事業実績	令和3年度実施事業計画	令和3年度実施事業実績	令和4年度実施事業計画	令和4年度実施事業実績	①アウトカム指標			②事業の効果を示す定性的データ	③事業実施の際に参考とした調査結果等の概要と結果の活用の仕方	④データにより事業の評価ができない・データの公表ができない理由	担当課	担当グループ		
												有無	名称	令和2年度実績						令和3年度実績	令和4年度実績
						【食品ロス削減の取組み】 食品ロスの削減に向けて、事業者や事業者団体への普及啓発を図る。	県内の取組事例を県ホームページで情報提供した。 また、10月の食品ロス削減月間では、県民への普及啓発活動として、県のとよりに食品ロスの削減に関する記事を掲載した。	【食品ロス削減の取組み】 食品ロスの削減に向けて、事業者や事業者団体への普及啓発を図る。	県内の取組事例を県ホームページで情報提供した。 また、10月の食品ロス削減月間では、県民への普及啓発活動として、県のとよりに食品ロスの削減に関する記事を掲載した。	【食品ロス削減の取組み】 神奈川県食品ロス削減推進計画に基づき、食品ロスの削減に向けて、事業者や事業者団体への普及啓発を図る。	県内の取組事例を県ホームページで情報提供した。 また、令和4年10月の食品ロス削減月間では、県民への普及啓発活動として、県のとよりに食品ロスの削減に関する記事を掲載した。	有	食品ロスの状況	40.6万トン ^{※1}	41.0万トン ^{※2}	未推計				資源循環推進課	

注 ※一箇所にしかならない事業は「本掲」の表記はしません。
 ※「本掲の別」は個々の事業単位としました。（予算事業単位ではありません。）
 ※当初予算額が「（一部）」となっているものの中には、消費者施策に係る事業以外の予算額が含まれているものがあります。（分割できないため）

基本方針(大柱)	本構	再掲	重点	令和2年度実施事業計画	令和2年度実施事業実績	令和3年度実施事業計画	令和3年度実施事業実績	令和4年度実施事業計画	令和4年度実施事業実績	①アウトカム指標			②事業の効果を示す定性的データ	③事業実施の際に参考とした調査結果等の概要と結果の活用の方	④データにより事業の評価ができない理由	担当課	担当グループ				
										有無	名称	令和2年度実績						令和3年度実績	令和4年度実績		
基本方針2 消費者被害の未然防止																					
①相談情報を生かした注意喚起情報等の発信																					
ア	本	1イ① 3ア② 4ウ① 4ウ③	【かながわ消費生活注意・警戒情報】の発行 県内の消費生活相談窓口等に寄せられた悪質商法等の情報を迅速かつ的確に、県内に広く提供する。(月1回、随時)	かながわ消費生活注意・警戒情報」 年10回発行(5月・7月は休止) 各6,190部、367箇所配布 テーマ「新成人を狙うエステなどの高額契約に注意」 等 (主な配布先) 市町村、消費者団体、老人会、社会福祉協議会等 348箇所	【かながわ消費生活注意・警戒情報】の発行 県内の消費生活相談窓口等に寄せられた悪質商法等の情報を迅速かつ的確に、県内に広く提供する。(月1回、随時)	【かながわ消費生活注意・警戒情報】 13回発行(臨時1回含む) 各6,200部 テーマ「新成人を狙うエステなどの高額契約に注意」 等 (主な配布先) 市町村、消費者団体、老人会、社会福祉協議会等 348箇所	【かながわ消費生活注意・警戒情報】の発行 県内の消費生活相談窓口等に寄せられた相談事例や国民生活センターから提供される啓発情報の中から、消費者に特に周知が必要がある情報を迅速かつ的確に、県内に広く提供する。(月1回、随時)	【かながわ消費生活注意・警戒情報】の発行 県内の消費生活相談窓口等に寄せられた相談事例や国民生活センターから提供される啓発情報の中から、消費者に特に周知が必要がある情報を迅速かつ的確に、県内に広く提供する。(月1回、随時)	【かながわ消費生活注意・警戒情報】 12回発行 各6,200部 テーマ「実在する通販サイトに似せた偽サイトに注意」 等 (主な配布先) 市町村、消費者団体、老人会、社会福祉協議会等 339か所												
				3ア②	再	【P10-NET等による消費生活相談情報の収集、分析と提供】 P10-NETにより収集した相談情報を収集、分析し、「消費生活相談情報」(年2回)等により情報提供する。	「消費生活相談概要」 2回(8、12月) 「消費生活相談警戒情報」 129件 「消費生活相談情報」 年12回 「緊急通報」 14件	【P10-NET等による消費生活相談情報の収集、分析と提供】 P10-NETにより収集した相談情報を収集、分析し、「消費生活相談情報」(年2回)等により情報提供する。	「消費生活相談概要」 1回(7月) 「消費生活相談警戒情報」 49件 「消費生活相談情報」 129件 「緊急通報」 11件 記者発表資料「成年年齢引上げまであと2か月!18歳・19歳が扱われる消費者トラブルに注意!」(1月)	【P10-NET等による消費生活相談情報の収集、分析と提供】 P10-NETにより収集した相談情報を分析し、「消費生活相談概要」等により県民、市町村等に情報提供する。また、市町村から緊急通報を収集し、関係機関で共有する。	「消費生活相談概要」 1回(令和4年7月) 「消費生活相談警戒情報」 83件 「消費生活相談情報」 12回 「緊急通報」 11件 「若者の脱エッセテなどのトラブルに注意」18歳・19歳の相談件数も急増〜公表(令和5年1月)										
				4ウ①	再	【商品テスト分析の実施】 県内の商品部や各研究機関と連携し、消費生活相談で提起された商品等からテーマを選定し、商品テストを実施する。 商品の持つ特性による取扱い上の注意事項などについて、消費者へ注意喚起や情報提供を行う。	「県実施分」 1製品(「クリップライトの商品テスト」) 2製品(「Wi-Fiルーター」) 「国民生活センター等に依頼」 3製品(「フェイク・ファアのクリーニング」) 「モニター」 「ヘアブラシ」 「ヘアブラシ」 「ヘアブラシ」	【商品テスト分析の実施】 県内の商品部や各研究機関と連携し、消費生活相談で提起された商品等からテーマを選定し、商品テストを実施する。 商品の持つ特性による取扱い上の注意事項などについて、消費者へ注意喚起や情報提供を行う。	「商品テストコーディネーター」(国民生活センターに依頼) 2製品(「Wi-Fiルーター」) 「洗えるスマートフォン(携帯電話)」 「県実施分」 3製品(「フェイク・ファアのクリーニング」) 「モニター」 「ヘアブラシ」 「ヘアブラシ」 「ヘアブラシ」	【商品テスト分析の実施】 消費生活相談で提起された商品等からテーマを選定し、各研究機関と連携して商品テストを実施する。商品の持つ特性による取扱い上の注意事項などについて、消費者へ注意喚起や情報提供を行う。	「商品テストコーディネーター」(国民生活センターに依頼) 2製品(「スマートウォッチ」) 「椅子(オフィスチェア)」										
				4ウ③	再	【かながわ消費生活注意情報の発信】 県民向けに最新の消費生活に関する注意喚起情報、課のホームページやSNSを通じて随時提供する。	「かながわ消費生活注意情報」 ホームページ、SNSにより19回発信	【かながわ消費生活注意情報の発信】 県民向けに最新の消費生活に関する注意喚起情報、課のホームページやSNSを通じて随時提供する。	「かながわ消費生活注意情報」 ホームページ、SNSにより4回発信	【消費生活注意情報の発信】 県民向けに最新の消費生活に関する注意喚起情報、課のホームページやSNSを通じて随時提供する。	「かながわ消費生活注意情報」 ホームページ、SNSにより9回発信										
②ホームページ、SNS等様々な媒体による効果的な情報発信																					
ア	本	1イ① 3ア② 4ウ① 4ウ③	【ホームページによる情報発信】 県民向けに最新の消費生活に関する注意喚起情報、課のホームページやSNSを通じて随時提供する。	「代表的なホームページのアクセス件数」 ・県民生活センターのホームページ ・消費生活注意警戒情報 13,840件 ・新型コロナウイルス感染症拡大に関連して、消費者の皆さんに心がけていただきたいこと 16,616件	【ホームページによる情報発信】 県民向けに最新の消費生活に関する注意喚起情報、課のホームページやSNSを通じて随時提供する。	ホームページを全面的に見直し、情報を見つけやすくなるように整理した。 「代表的なホームページのアクセス件数」(令和4年3月31日時点) ・インターネットを操作してクリックしたまま、いつの間にか登録となり、高額な料金を請求してしまつた。95,931件 ・消費生活注意警戒情報 12,207件 ・新型コロナウイルス感染症拡大に関連して、消費者の皆さんに心がけていただきたいこと 7,437件	ホームページを全面的に見直し、情報を見つけやすくなるように整理した。 「代表的なホームページのアクセス件数」(令和4年3月31日時点) ・インターネットを操作してクリックしたまま、いつの間にか登録となり、高額な料金を請求してしまつた。95,931件 ・消費生活注意警戒情報 12,207件 ・新型コロナウイルス感染症拡大に関連して、消費者の皆さんに心がけていただきたいこと 7,437件	ホームページを全面的に見直し、情報を見つけやすくなるように整理した。 「代表的なホームページのアクセス件数」(令和4年3月31日時点) ・インターネットを操作してクリックしたまま、いつの間にか登録となり、高額な料金を請求してしまつた。95,931件 ・消費生活注意警戒情報 12,207件 ・新型コロナウイルス感染症拡大に関連して、消費者の皆さんに心がけていただきたいこと 7,437件	ホームページを全面的に見直し、情報を見つけやすくなるように整理した。 「代表的なホームページのアクセス件数」(令和4年3月31日時点) ・インターネットを操作してクリックしたまま、いつの間にか登録となり、高額な料金を請求してしまつた。95,931件 ・消費生活注意警戒情報 12,207件 ・新型コロナウイルス感染症拡大に関連して、消費者の皆さんに心がけていただきたいこと 7,437件												
				3ア②	再	【SNSによる情報発信】 フェイスブック、ツイッター等により、消費生活注意・警戒情報、講座やイベント情報等をタイムリーに発信する。	「SNSによる情報発信件数」 ・フェイスブック 145件 ・ツイッター 166件	【SNSによる情報発信】 フェイスブック、ツイッター等により、消費生活注意・警戒情報、講座やイベント情報等をタイムリーに発信する。	「SNSによる情報発信件数」(令和4年3月31日時点) ・フェイスブック 159件 ・フォロワー185人 ・ツイッター 196件 ・フォロワー504人	【SNSによる情報発信】 フェイスブック、ツイッター等により、消費生活注意・警戒情報、講座やイベント情報等をタイムリーに発信する。	「SNSによる情報発信件数」 ・フェイスブック 186件 ・フォロワー207人 ・ツイッター 199件 ・フォロワー720人										
				4ウ①	再	【若者向け成年年齢引下げ啓発動画の作成】 成年年齢引下げに伴い若者が巻き込まれるおそれのある消費者トラブルと対処法について啓発するため、若者本人だけでなくその保護者に向け、チラシ等を作成・配布し、理解促進を図る。	「成年年齢引下げ啓発チラシ(型抜きチラシ)」 A5判型抜き4頁 90,000部(令和3年3月発行) (主な配布先) 県内全高校1年生に対し、4月以降の保護者面談の際に保護者へ直接配布	【若者向け成年年齢引下げ啓発の実施】 成年年齢引下げに関する消費者トラブルの未然防止のため、若者本人だけでなくその保護者に向け、動画や制作するともに、Webを中心とした広告等により、理解促進を図る。	「若者向け成年年齢引下げ啓発アニメ『コレがまさかのアレでした。』」のWeb広告 媒体 YouTube, Facebook, Instagram, LINE, Yahoo! 期間 令和3年12月～令和4年3月10日 完了視聴数 3,173,197回	【若者向け成年年齢引下げ啓発の実施】 成年年齢引下げに関する消費者トラブルの未然防止のため、若者本人だけでなくその保護者に向け、動画や制作するともに、Webを中心とした広告等により、理解促進を図る。	「若者向け成年年齢引下げ啓発アニメ『コレがまさかのアレでした。』」のSNS広告 媒体 YouTube, LINE 期間 令和4年6月29日～9月30日 表示回数 4,757,482回										
				4ウ③	再	【若者向け成年年齢引下げ啓発動画の発信】 成年年齢引下げに伴い若者が巻き込まれるおそれのある消費者トラブルと対処法について啓発するため、令和元年度に制作した映像を活用して、広告展開する。	「若者向け成年年齢引下げ啓発アニメ『コレがまさかのアレでした。』」のYouTubeでの配信 市町村との連携による放映 ・R川崎放送アセラビジョン 11月19日～25日 ・南足柄市成人式 ロビー 1月9日	【若者向け成年年齢引下げ啓発の実施】 成年年齢引下げに関する消費者トラブルの未然防止のため、若者本人だけでなくその保護者に向け、動画や制作するともに、Webを中心とした広告等により、理解促進を図る。	「若者向け成年年齢引下げ啓発アニメ『コレがまさかのアレでした。』」のYouTubeでの配信 市町村との連携による放映 ・R川崎放送アセラビジョン 11月19日～25日 ・南足柄市成人式 ロビー 1月9日	【若者向け成年年齢引下げ啓発の実施】 成年年齢引下げに関する消費者トラブルの未然防止のため、若者本人だけでなくその保護者に向け、動画や制作するともに、Webを中心とした広告等により、理解促進を図る。	「若者向け成年年齢引下げ啓発アニメ『コレがまさかのアレでした。』」のYouTubeでの配信 市町村との連携による放映 ・R川崎放送アセラビジョン 11月19日～25日 ・南足柄市成人式 ロビー 1月9日										
③インターネットを介して発生する消費者被害への対応																					
ア	本	1ア① 1ア② 1ア③	【インターネット被害未然防止講座の実施(学校向け)】 インターネット被害未然防止講座を学校向けに実施する。(30回程度)	「インターネット被害未然防止講座(学校向け)」 21回実施 延べ2,338名参加 ※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、休止期間があったことによる回数減	【インターネット被害未然防止講座の実施(学校向け)】 講師を派遣し、インターネットの危険性や使用する際の注意点を、わかりやすく学べる「インターネット被害未然防止講座」を学校向けに実施する。(40回程度)	「インターネット被害未然防止講座(学校向け)」 81回 延べ8,024名参加	【インターネット被害未然防止講座の実施(学校向け)】 講師を派遣し、インターネットの危険性や使用する際の注意点を、わかりやすく学べる「インターネット被害未然防止講座」を学校向けに実施する。(40回程度)	「インターネット被害未然防止講座(学校向け)」 145回 延べ13,064名参加													
				1ア②	家庭	【インターネット被害未然防止講座の実施(一般向け)】 インターネット被害未然防止講座に参加者募集等により実施する。(17回程度)	「インターネット被害未然防止講座」 (一般向け出前型)5回実施 延べ151名参加 (参加者募集型)6回実施 延べ123名参加 ※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため一部中止	【インターネット被害未然防止講座の実施(一般向け)】 無料で講師を派遣し、インターネットの危険性や使用する際の注意点を、わかりやすく学べる「インターネット被害未然防止講座」を参加者募集等により実施する。(17回程度)	「インターネット被害未然防止講座(一般向け)」 一般向け出前型 16回 延べ289名参加 一般向け参加者募集型 16回 延べ262名参加	【インターネット被害未然防止講座の実施(一般向け)】 講師を派遣し、インターネットの危険性や使用する際の注意点を、わかりやすく学べる「インターネット被害未然防止講座」を参加者募集等により実施する。(22回程度)	「インターネット被害未然防止講座(一般向け)」 出前型 28回 延べ574名参加 参加者募集型 14回 延べ235名参加										
				1ア③	地域	【インターネット被害未然防止講座の実施(高齢者・障がい者等向け)】 インターネット被害未然防止講座を実施する。(高齢者、障がい者等向け5回程度)	「インターネット被害未然防止講座(高齢者・障がい者等向け)」 3回実施 延べ35名参加 ※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、休止期間があったことによる回数減	【インターネット被害未然防止講座の実施(高齢者・障がい者等向け)】 講師を派遣し、インターネットの危険性や使用する際の注意点を、わかりやすく学べる「インターネット被害未然防止講座」を実施する。(高齢者、障がい者等向け5回程度)	「インターネット被害未然防止講座(高齢者・障がい者等向け)」 3回 延べ91名参加	【インターネット被害未然防止講座の実施(高齢者・障がい者等向け)】 講師を派遣し、インターネットの危険性や使用する際の注意点を、わかりやすく学べる「インターネット被害未然防止講座」を高齢者、障がい者等向けに実施する。(5回程度)	「インターネット被害未然防止講座(高齢者・障がい者等向け)」 9回 延べ220名参加										
				1ア④	中高	【インターネット被害未然防止教材の提供】 インターネットを介して発生する様々な消費者被害に対応するため、啓発用の動画、疑似体験ソフト、リーフレット等を提供した。	インターネットを介して発生する様々な消費者被害に対応するため、啓発用の動画、疑似体験ソフト、リーフレット等を提供した。	【インターネット被害未然防止教材の提供】 インターネットを介して発生する様々な消費者被害に対応するため、啓発用の動画、疑似体験ソフト、リーフレット等を提供した。	インターネットを介して発生する様々な消費者被害に対応するため、啓発用の動画、疑似体験ソフト、リーフレット等を提供した。	【インターネット被害未然防止教材の提供】 インターネットを介して発生する様々な消費者被害に対応するため、啓発用の動画、疑似体験ソフト、リーフレット等を提供した。	インターネットを介して発生する様々な消費者被害に対応するため、啓発用の動画、疑似体験ソフト、リーフレット等を提供した。	インターネットを介して発生する様々な消費者被害に対応するため、啓発用の動画、疑似体験ソフト、リーフレット等を提供した。									
④消費者の特性に配慮した対応																					
イ	本	1ア②	【サイバーセキュリティ月間に係る普及・啓発行事「サイバーセキュリティセミナー」の実施(一般向け)】 情報セキュリティについての普及・啓発行事を開催する。(1回)	※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため中止	【サイバーセキュリティ月間に係る普及・啓発行事「サイバーセキュリティセミナー」の実施(一般向け)】 情報セキュリティについての普及・啓発行事を開催する。(1回)開催方法については、調整予定。	【サイバーセキュリティセミナー(オンライン開催)】 1回 77名参加	【サイバーセキュリティ月間に係る普及・啓発行事「サイバーセキュリティセミナー」の実施(一般向け)】 情報セキュリティについての普及・啓発行事を開催する。(1回)開催方法については、調整予定。	【サイバーセキュリティセミナー(オンライン開催)】 1回 101名参加													
				1イ①	中高	【高齢者・障がい者に対応した対応】															

注 ※一箇所にしか掲載のない事業は「本構」の表記はしません。
 ※「本・再掲の別」は欄々の事業単位としました。(予算事業単位ではありません。)
 ※当初予算額が「(一画)」となっているものの中には、消費者施策に係る事業以外の予算額が含まれているものがあります。(分割できないため)

基本方向(大柱)	本 本 再 重 点	令和2年度実施事業計画	令和2年度実施事業実績	令和3年度実施事業計画	令和3年度実施事業実績	令和4年度実施事業計画	令和4年度実施事業実績	①アウカム指標				②事業の効果を示す定性的データ	③事業実施の際に参考とした調査結果等の概要と結果の活用仕方	④データにより事業の評価ができない・データの公表ができない理由	担当課	担当グループ				
								有無	名称	令和2年度実績	令和3年度実績						令和4年度実績			
基本方向3 消費者被害の救済																				
ア かながわ中央消費生活センターにおける消費生活相談機能の向上																				
		①消費生活相談の実施	「電話相談」相談時間 平日 9:30～19:00 土・日・祝日 9:30～16:30 ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、一部期間において、相談時間・曜日を変更した。相談件数 12,367件 (内訳)苦情相談 12,097件 問合せ 1,270件 「メール相談」相談件数 445件	「電話相談」相談時間 平日 9:30～19:00 土・日 9:30～16:30 ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、相談時間・曜日を変更した期間あり。相談件数 9,807件 ※令和4年3月31日速報値 (内訳)苦情相談 8,860件 問合せ 947件 「メール相談」相談件数 594件	「電話相談」相談時間 平日 9:30～17:00 土曜日 9:30～16:30 相談件数 10,967件(令和5年4月30日速報値)(内訳)苦情相談 9,894件 問合せ 1,073件 「メール相談」相談件数 706件											・メール相談事業の成果は相談件数で把握できるが、相談件数は本数で、後述によって事業を評価することは難しい。 ・相談体制の在り方について、国が示すべきDXの内容が確定していないため、評価の公表を行う段階にない。	消費生活課	相一G・相二G		
		②消費生活相談窓口の周知	動画、ホームページ、SNS、各種啓発資料等により消費者ホットライン「188」及び消費生活相談窓口について周知。	多様な媒体を活用し、県内の消費生活相談窓口を効果的に周知する。	・ウェブサイト等による啓発 ・「スマホクリナー」 ・30,000枚作成(主な配布先) 政令市を除く県内市町村に所在している高校127箇所	消費生活相談窓口の周知	多様な媒体を活用し、県内の消費生活相談窓口を効果的に周知する。											企画G		
	本	2イ①	「遠隔手話通訳サービスを利用した相談」タブレット型端末によるテレビ電話機能を活用し、実所生れた聴覚障害のある相談員とのコミュニケーション支援を行う。	「遠隔手話通訳サービスを利用した相談」タブレット型端末によるテレビ電話機能を活用し、実所生れた聴覚障害のある相談員とのコミュニケーション支援を行う。	「遠隔手話通訳サービスを利用した相談」タブレット型端末によるテレビ電話機能を活用し、実所生れた聴覚障害のある相談員とのコミュニケーション支援を行う。													消費生活課	相二G	
②広域的な相談窓口としての機能発揮																				
	本	2ア① 3イ③	「PIO-NET等による消費生活相談情報の収集、分析と提供」PIO-NETにより収集した相談情報を収集、分析し、「消費生活相談概要」(年2回)、「消費生活相談警戒情報」(随時)、「消費生活相談情報」(月1回)により市町村等に情報提供する。また、市町村から緊急通報を収集し、関係機関で共有する。	「消費生活相談概要」2回(8,12月)「消費生活相談警戒情報」129件「消費生活相談情報」年12回「緊急通報」14件	「消費生活相談概要」1回(7月)「消費生活相談警戒情報」49件「消費生活相談情報」12回「緊急通報」11件「記者発表資料」(成年年齢引下げまであと2か月!18歳・19歳が扱われる消費生活トラブルに注意!)(1月)	「消費生活相談概要」1回(令和4年7月)「消費生活相談警戒情報」83件「消費生活相談情報」12回「緊急通報」11件												消費生活課	相一G・相二G	
	本	3イ②	「相談事例の法的解説資料の作成、提供」県内の新着、悪質な相談等について、弁護士による解説資料を作成し、市町村に提供する。(年2回)	「相談事例の法的解説資料の作成、提供」県内の新着、悪質な相談等について、弁護士による解説資料を作成し、市町村に提供する。(年2回)	「相談事例の法的解説資料の作成、提供」県内の新着、悪質な相談等について、弁護士による解説資料を作成し、市町村に提供する。(年1回)													消費生活課	相二G	
	2ア①	再	「かながわ消費生活注意・警戒情報」の発行 県内の消費生活相談窓口等に寄せられた悪質商法等の情報を迅速かつ的確に、県内に広く提供する。(月1回、随時)	「かながわ消費生活注意・警戒情報」の発行 県内の消費生活相談窓口等に寄せられた悪質商法等の情報を迅速かつ的確に、県内に広く提供する。(月1回、随時)	「かながわ消費生活注意・警戒情報」の発行 県内の消費生活相談窓口等に寄せられた悪質商法等の情報を迅速かつ的確に、県内に広く提供する。(月1回、随時)													消費生活課	相二G	
③高度な相談にも対応できる人材育成																				
			「相談対応チーム制による相談対応力向上の取組み」職員・相談員による相談対応チーム制を導入し、チームリーダーを中心に新人相談員の支援、情報交換、困難事例についての検討等を行い、複雑化・高度化する相談への対応力向上を図る。	「相談対応チーム制による相談対応力向上の取組み」職員・相談員による相談対応チーム制を導入し、チームリーダーを中心に新人相談員の支援、情報交換、困難事例についての検討等を行い、複雑化・高度化する相談への対応力向上を図る。	「相談対応チーム制による相談対応力向上の取組み」職員と相談員で構成する相談対応チーム制により、チームリーダーを中心に新人相談員の支援、情報交換、困難事例についての検討等を行い、複雑化・高度化する相談への対応力向上を図る。													消費生活課	相一G・相二G	
			「専門分野別グループによる専門性向上の取組み」専門分野別のグループを構成し、専門家を招請するなどして新着、対応困難な相談事例などについての検討を実施するとともに、検討結果を市町村に情報提供する。(検討会4テーマ×2回、情報提供4件)	「専門分野別グループによる専門性向上の取組み」専門分野別のグループを構成し、専門家を招請するなどして新着、対応困難な相談事例などについての検討を実施するとともに、検討結果を市町村に情報提供する。(検討会4テーマ×1回又は2回、情報提供4件)	「専門分野別グループによる専門性向上の取組み」相談員や相談員有資格者に対し、相談窓口に必要な実践的な知識習得を実施する。(8回)また、職員に対し、消費生活行政を担う上で業務上不可欠な知識を習得するための研修(「基礎編」2日間、「応用編」3回)を実施する。													消費生活課	相二G	
			「県相談員へのモニタリング実施による資質向上の取組み」県内相談員に対し、外部の専門機関が相談対応研修を行い、モニタリングを実施した上で、県消費生活センターの課題等を県に報告する。また、チームリーダーのスキルアップを目的とした研修を実施する。	「県相談員へのモニタリング実施による資質向上の取組み」県内相談員に対し、外部の専門機関が相談対応研修を行い、モニタリングを実施した上で、県消費生活センターの課題等を県に報告する。また、チームリーダーのスキルアップを目的とした研修を実施する。	「県相談員へのモニタリング実施による資質向上の取組み」相談員や相談員有資格者に対し、相談窓口に必要な実践的な知識習得を実施する。(8回)また、職員に対し、消費生活行政を担う上で業務上不可欠な知識を習得するための研修(「基礎編」2日間、「応用編」3回)を実施する。													消費生活課	相一G	
			「消費生活相談員等の国民生活センター等研修派遣」県の担当職員の専門知識習得を図るため、国民生活センター等が実施する研修会に派遣する。	「消費生活相談員等の国民生活センター等研修派遣」県の担当職員の専門知識習得を図るため、国民生活センター等が実施する研修会に派遣する。	「消費生活相談員等の国民生活センター等研修派遣」職員・相談員の専門知識習得を図るため、国民生活センター等が実施する研修会に派遣する。													消費生活課	相一G	
	本	1イ① 3イ① 3イ②	「消費生活相談員、行政職員に対する人材育成研修の実施」消費生活相談員や相談員有資格者に対し、相談窓口に必要な実践的な知識習得を実施する。(8回)また、行政職員に対し、消費生活行政を担う上で業務上不可欠な知識を習得するための研修(「基礎編」2日間、「応用編」3回)を実施する。	「消費生活相談員、行政職員に対する人材育成研修の実施」消費生活相談員や相談員有資格者に対し、相談窓口に必要な実践的な知識習得を実施する。(8回)また、行政職員に対し、消費生活行政を担う上で業務上不可欠な知識を習得するための研修(「基礎編」2日間、「応用編」3回)を実施する。	「消費生活相談員、行政職員に対する人材育成研修の実施」消費生活相談員や相談員有資格者に対し、相談窓口に必要な実践的な知識習得を実施する。(8回)また、職員に対し、消費生活行政を担う上で業務上不可欠な知識を習得するための研修(「基礎編」2日間、「応用編」3回)を実施する。													消費生活課	相一G・相二G	
	3イ②	再	「県及び市町村消費生活相談員レベルアップ研修」3テーマ実施 延べ170名参加(テーマ) ※Web研修による実施 ・消費生活相談情報カード作成と活用 ・インターネット上での契約トラブルについて ・特定商取引法事例検討 ※4テーマは新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止	「消費生活相談員、行政職員に対するレベルアップ研修の実施」県及び市町村消費生活相談員レベルアップ研修(オンデマンド配信) 5テーマ 延べ322名参加(テーマ) ※Web研修による実施 ・消費生活相談情報カード作成と活用 ・オンラインゲームトラファの役割と課題 ・PIO-NETの入力情報の整理について ・特定商取引法事例検討	「消費生活相談員、行政職員に対するレベルアップ研修の実施」県及び市町村消費生活相談員レベルアップ研修(オンデマンド配信) 5テーマ 延べ322名参加(テーマ) ※Web研修による実施 ・消費生活相談情報カード作成と活用 ・オンラインゲームトラファの役割と課題 ・PIO-NETの入力情報の整理について ・特定商取引法事例検討													消費生活課	相二G	
	本	1イ① 3イ②	「新規課題対応研修」1テーマ実施(Web研修による実施) ・見守り出前講座の講師となる消費生活相談員に対する研修を実施する。(2回) ※令和2年度新型コロナウイルス感染症拡大防止のため開催中止	「新規課題対応研修」1テーマ実施(Web研修による実施) ・見守り出前講座の講師となる消費生活相談員に対する研修を実施する。(2回) ※令和2年度新型コロナウイルス感染症拡大防止のため開催中止	「新規課題対応研修」1テーマ実施(Web研修による実施) ・見守り出前講座の講師となる消費生活相談員に対する研修を実施する。(2回) ※令和2年度新型コロナウイルス感染症拡大防止のため開催中止													消費生活課	相二G	
	2イ①	再	「協働関係機関等と連携した研修」2テーマ 計0回実施(研修テーマ) ・相談対応研修「外国人の特性に配慮した相談対応及び多言語支援センターとの連携について」 ・見守り出前講座の講師となる消費生活相談員に対する研修を実施する。(2回) ※令和2年度新型コロナウイルス感染症拡大防止のため開催中止	「協働関係機関等と連携した研修」2テーマ 計2回 延べ113名参加(研修テーマ) ・相談対応研修「外国人の特性に配慮した相談対応及び多言語支援センターとの連携について」 ・見守り出前講座の講師となる消費生活相談員に対する研修を実施する。(2回) ※令和2年度新型コロナウイルス感染症拡大防止のため開催中止	「協働関係機関等と連携した研修」2テーマ 計2回 延べ113名参加(研修テーマ) ・相談対応研修「外国人の特性に配慮した相談対応及び多言語支援センターとの連携について」 ・見守り出前講座の講師となる消費生活相談員に対する研修を実施する。(2回) ※令和2年度新型コロナウイルス感染症拡大防止のため開催中止														消費生活課	推進G 相一G
④専門的な相談への対応																				
	本	3イ① 4イ①	「専門家による法律、技術分野の助言」消費生活相談への適切な対応のため、担当職員が、法律、技術分野など専門性の高い相談に対し、専門家から必要なアドバイスを受ける。(法律相談(面接)36回、法律相談(文書)9ヶ月、技術相談4回)	「専門家による法律、技術分野の助言」消費生活相談への適切な対応のため、担当職員が、法律、技術分野など専門性の高い相談に対し、専門家から必要なアドバイスを受ける。(法律相談(面接)36回、法律相談(文書)9ヶ月、技術相談4回)	「専門家による法律、技術分野の助言」消費生活相談への適切な対応のため、職員が法律、技術分野など専門性の高い相談に対し、専門家から必要なアドバイスを受ける。(法律相談(面接)36回、法律相談(文書)9ヶ月、技術相談4回)													消費生活課	相一G・相二G	

注 ※一箇所にしか掲載のない事業は「本欄」の表記はしません。
 ※「本・再掲の別」は欄々の事業単位としました。(予算事業単位ではありません。)
 ※当初予算額が「一箇」となっているものの中には、消費者施策に係る事業以外の予算額が含まれているものがあります。(分割できないため)

基本方向(大柱)	中柱	本 掲	再 掲	重 点	令和2年度実施事業計画	令和2年度実施事業実績	令和3年度実施事業計画	令和3年度実施事業実績	令和4年度実施事業計画	令和4年度実施事業実績	①アウトカム指標				②事業の効果を示す定性的データ	③事業実施の際に参考とした調査結果等の概要と結果の活用仕方	④データにより事業の評価ができない・データの公表ができない理由	担当課	担当グループ					
					令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和2年度実績	令和3年度実績	令和4年度実績	有 無	名 称												
	小柱				【精神保健福祉相談】消費生活相談における対応困難事例について、相談員が精神保健福祉士に相談し助言を得る。	「精神保健分野の専門家配置」 12回	【精神保健福祉相談】消費生活相談における対応困難事例について、相談員が精神保健福祉士に相談し助言を得る。	「精神保健相談の実施」 12回	【精神保健福祉相談】消費生活相談における対応困難事例について、相談員が精神保健福祉士に相談し助言を得る。	「精神保健福祉相談」 12回 40件	無													
					【生活再建支援相談の実施】多重債務者や生活再建が必要な人を支援するため、福祉等の関係機関と連携し生活再建支援相談等を実施する。	「生活再建支援相談の実施」(4月～3月) 福祉相談105件 福祉相談102件 生活再建支援相談研修:1回	【生活再建支援相談の実施】多重債務者や生活再建が必要な人を支援するため、福祉等の関係機関と連携し生活再建支援相談等を実施する。	「生活再建支援相談の実施」(4月～2月)(委託) 電話相談191件 「生活再建支援相談研修(オンデマンド配信)」3テーマ 延べ239名参加 (主なテーマ) ・多重債務者の背景と問題解決に必要な法知識及び事例への対応」他	【多重債務者相談の実施】多重債務者や生活再建が必要な人を支援するため、福祉等の関係機関と連携し多重債務相談等を実施する。	「生活再建支援相談研修(オンデマンド配信)」1回 74名参加 「多重債務者特別相談会」12回 239名参加 「多重債務者対策協議会」 神奈川県弁護士会、県警等の各構成団体における取組み等情報共有	無								相談は一年を通して必要なときに可能であることが重要であるため、事業の成果目標を数値データ化することはできない。	消費生活課	相一G			
					【神奈川県多重債務者対策協議会の開催】多重債務者問題について、関係機関、団体と連携し、協議、検討する。(年1回)	「多重債務者対策協議会」 議題:神奈川県多重債務者対策事業の今後の方向性について 構成団体:神奈川県弁護士会、神奈川県司法書士会等の民間団体、県警、国、市、県、県教育委員会、合計23団体・機関 ※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため書面開催(令和2年5月22日)	【神奈川県多重債務者対策協議会の開催】多重債務者問題について、関係機関、団体と連携し、必要に応じ開催する。	「多重債務者対策協議会」 構成団体:神奈川県弁護士会、神奈川県司法書士会等の民間団体、県警、国、市、県、県教育委員会、合計21団体・機関 ※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため書面開催(令和2年5月22日)			無									必要に応じて関係機関、団体と情報共有するものであり、事業の成果目標を数値データ化することはできない。	消費生活課	相一G		
イ 市町村消費生活相談との連携・支援																								
①市町村の実情に応じたサポート																								
					【消費生活相談員等巡回訪問】市町村から依頼を受けて県の相談員等を派遣し、助言を行うとともに、定期的に市町村相談窓口を巡回することで、各市町村の現状や課題を直接確認する。(20回)	「巡回訪問」 38回(16市、3町) ※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止をを図りつつ、市町村の支援ニーズに対応するため電話で実施(20回)	【消費生活相談員等巡回訪問】市町村から依頼を受けて県の相談員等を派遣し、助言を行うとともに、定期的に市町村相談窓口を巡回することで、各市町村の現状や課題を直接確認する。(20回)	「巡回訪問(電話)」 38回	【消費生活相談員等巡回訪問】市町村から依頼を受けて県の相談員等を派遣し、助言を行うとともに、定期的に市町村相談窓口を巡回することで、各市町村の現状や課題を直接確認する。(20回)	「巡回訪問(電話)」 38回	有	巡回訪問の実施回数	「巡回訪問(電話)」 38回	「巡回訪問(電話)」 38回	「巡回訪問(電話)」 38回					消費生活課	相一G			
					【指定消費生活相談員等による市町村支援】政令市を除く6地域に指定消費生活相談員を各1名配置し、行政職員とともに市町村職員、消費生活相談員に対し、電話等により消費生活相談の処理方法等について助言するとともに、定期的な巡回訪問、各地域ごとの協議会へ派遣等を行う。	「ヘルプデスク対応」 51件 「市町村支援」 46件 「地域協議会」 2件 (※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため書面開催)	【指定消費生活相談員等による市町村支援】政令市を除く6地域に指定消費生活相談員を配置し、行政職員とともに市町村職員、消費生活相談員に対し、電話等により消費生活相談の処理方法等について助言するとともに、定期的な巡回訪問、各地域ごとの協議会へ派遣等を行う。	「指定消費生活相談員の指定」 8名 「ヘルプデスク対応」 22件 「市町村支援」 38件	【指定消費生活相談員等による市町村支援】政令市を除く6地域に指定消費生活相談員を配置し、行政職員とともに市町村職員、相談員に対し、電話等により消費生活相談の処理方法等について助言するとともに、定期的な巡回訪問、各地域ごとの協議会へ派遣等を行う。	「指定消費生活相談員の指定」 10名 「ヘルプデスク対応」 28件 「市町村支援」 43件	有	ヘルプデスク及び市町村支援の件数	「ヘルプデスク対応」 22件 「市町村支援」 46件	「ヘルプデスク対応」 22件 「市町村支援」 38件	「ヘルプデスク対応」 28件 「市町村支援」 45件					企画G・相一G・相二G				
	3ア③	再			【消費生活相談員、行政職員に対する人材育成研修の実施】消費生活相談員や相談員有資格者に対し、相談窓口に必要な実践的な概論研修、専門研修を実施する。(12回) また、行政職員に対し、消費生活行政を担う上で業務上不可欠な知識を習得するための研修(「基礎編」2日間、「応用編」3回)を実施する。	「概論研修」 2回 延べ49名参加 「専門研修」 4回 延べ44名参加 ※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、概論研修2回及び専門研修4回は中止 「行政職員研修」 基礎編(Web研修による実施) 2回 応用編(Web研修による実施) 1回	【消費生活相談員、行政職員に対する人材育成研修の実施】消費生活相談員や相談員有資格者に対し、相談窓口に必要な実践的な人材育成研修を実施する。(8回) また、職員に対し、消費生活行政を担う上で業務上不可欠な知識を習得するための研修(「基礎編」2日間、「応用編」3回)を実施する。	「人材育成研修(オンデマンド配信)」 4回 延べ287名参加 「行政職員研修(オンデマンド配信)」 基礎編 2回 延べ89名参加 応用編 1回 延べ38名参加	【消費生活相談員、行政職員に対する人材育成研修の実施】消費生活相談員や相談員有資格者に対し、相談窓口に必要な実践的な人材育成研修を実施する。(8回) また、職員に対し、消費生活行政を担う上で業務上不可欠な知識を習得するための研修(「基礎編」2日間、「応用編」3回)を実施する。	「人材育成研修(オンデマンド配信)」 8回 延べ561名参加 「行政職員研修(オンデマンド配信)」 基礎編 6回 延べ58名参加 応用編 1回 延べ27名参加	無									研修受講者に対するアンケート結果	相一G・相二G			
	3イ②	再			【消費生活相談員、行政職員に対するレベルアップ研修の実施】主に消費生活相談員を対象としたレベルアップ研修(7テーマ14回)	「県及び市町村消費生活相談員レベルアップ研修」3テーマ実施 延べ170名参加 (テーマ) ※Web研修による実施 ・消費生活相談情報カード作成と活用 ・インターネット上での契約トラブルについて ・特定商取引法事例検討 ※4テーマは新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため中止	【消費生活相談員、行政職員に対するレベルアップ研修の実施】主に消費生活相談員を対象としたレベルアップ研修(7テーマ14回)	「県及び市町村消費生活相談員レベルアップ研修(オンデマンド配信)」 5テーマ 延べ322名参加 (テーマ) ・消費生活相談情報カード作成と活用 ・オンライン・プラットフォームの役割と課題 ・オンラインゲームトラブル ・PI0-NETの入力情報の整理について ・特定商取引法事例検討	<「消費生活相談員、行政職員に対する人材育成研修の実施」・「新規課題対応研修」で対応>		無													
	3イ②	再			【消費生活+オンライン研修の実施】消費生活相談員等に対し実施した研修からテーマを選定し、映像コンテンツ化、市町村等へのオンデマンド配信を行う。(4テーマ)	「オンライン研修オンデマンド配信」 アクセス件数 191件 配信:11/2～2/26 (テーマ) ・消費生活相談における対応困難者に対する知識と対応方法 ・電気通信に関する知識と消費者トラブルについて					無										研修は適切なテーマで実施することが重要であるため、事業の成果目標を数値データ化することはできない。	消費生活課	相一G	
	3ア④	再			【専門家による法律、技術分野の助言】消費生活相談への適切な対応のため、担当職員が、法律、技術分野など専門性の高い相談に対し、専門家から必要なアドバイスを受ける。(法律相談(面接)36回、法律相談(文書)9ヵ月、技術相談4回)	「法律相談(面接)」 36回 117件 「法律相談(文書)」 4、6～12、2月実施25件 「技術相談」 1回	【専門家による法律、技術分野の助言】消費生活相談への適切な対応のため、職員が、法律、技術分野など専門性の高い相談に対し、専門家から必要なアドバイスを受ける。(法律相談(面接)36回、法律相談(文書)9ヵ月、技術相談4回)	「法律相談(面接)」 36回 99件 「法律相談(文書)」 4、6～12、2月実施 26件 「技術相談」 0回	【専門家による法律、技術分野の助言】消費生活相談への適切な対応のため、職員が、法律、技術分野など専門性の高い相談に対し、専門家から必要なアドバイスを受ける。(法律相談(面接)36回、法律相談(文書)9ヵ月、技術相談4回)	「法律相談(面接)」 36回 126件 「法律相談(文書)」 4、6～12、2月実施 21件 「技術相談」 0回	無										この事業は、市町村相談員に対して法律相談を実施しているものであり、相談結果の件数を成果指標として検討できるが、法律相談のため、数値の大小によって事業を評価することは難しい。	消費生活課	相一G・相二G	
					【神奈川県消費生活行政推進事業費補助金の交付】市町村の消費生活行政推進事業費補助金の交付(補助率10/10) ※17市町に対して推進事業費補助金を交付(補助率10/10) ※12市町に対して強化事業費補助金を交付(補助率1/2) ※1市町に対して推進事業費補助金を交付(補助率1/2)	「神奈川県消費生活行政推進事業費補助金の交付」 20市町に対して推進事業費補助金を交付(補助率10/10) ※17市町に対して推進事業費補助金を交付(補助率10/10) ※12市町に対して強化事業費補助金を交付(補助率1/2) ※1市町に対して推進事業費補助金を交付(補助率1/2)	【神奈川県消費生活行政推進事業費補助金の交付】市町村の消費生活行政推進事業費補助金の交付(補助率10/10) ※17市町に対して推進事業費補助金を交付(補助率10/10) ※12市町に対して強化事業費補助金を交付(補助率1/2) ※1市町に対して推進事業費補助金を交付(補助率1/2)	「神奈川県消費生活行政推進事業費補助金の交付」 20市町に対して推進事業費補助金を交付(補助率10/10) ※17市町に対して推進事業費補助金を交付(補助率10/10) ※12市町に対して強化事業費補助金を交付(補助率1/2) ※1市町に対して推進事業費補助金を交付(補助率1/2)	【神奈川県消費生活行政推進事業費補助金の交付】市町村の消費生活行政推進事業費補助金の交付(補助率10/10) ※17市町に対して推進事業費補助金を交付(補助率10/10) ※12市町に対して強化事業費補助金を交付(補助率1/2) ※1市町に対して推進事業費補助金を交付(補助率1/2)	「神奈川県消費生活行政推進事業費補助金の交付」 20市町に対して推進事業費補助金を交付(補助率10/10) ※17市町に対して推進事業費補助金を交付(補助率10/10) ※12市町に対して強化事業費補助金を交付(補助率1/2) ※1市町に対して推進事業費補助金を交付(補助率1/2)	無											国の交付金を活用するものであり、県独自に補助対象メニューの新設・変更等の制度改定はできないため、アウトカム指標を設けることはできない。	消費生活課	企画G
②相談員の人材の確保、資質の向上																								
	3ア③	再			【消費生活相談員、行政職員に対する人材育成研修の実施】消費生活相談員や相談員有資格者に対し、相談窓口に必要な実践的な概論研修、専門研修を実施する。(12回) また、行政職員に対し、消費生活行政を担う上で業務上不可欠な知識を習得するための研修(「基礎編」2日間、「応用編」3回)を実施する。	「概論研修」 2回 延べ49名参加 「専門研修」 4回 延べ44名参加 ※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、概論研修2回及び専門研修4回は中止 「行政職員研修」 基礎編(Web研修による実施) 2回 応用編(Web研修による実施) 1回	【消費生活相談員、行政職員に対する人材育成研修の実施】消費生活相談員や相談員有資格者に対し、相談窓口に必要な実践的な人材育成研修を実施する。(8回) また、職員に対し、消費生活行政を担う上で業務上不可欠な知識を習得するための研修(「基礎編」2日間、「応用編」3回)を実施する。	「人材育成研修(オンデマンド配信)」 4回 延べ287名参加 「行政職員研修(オンデマンド配信)」 基礎編 2回 延べ89名参加 応用編 1回 延べ38名参加	【消費生活相談員、行政職員に対する人材育成研修の実施】消費生活相談員や相談員有資格者に対し、相談窓口に必要な実践的な人材育成研修を実施する。(8回) また、職員に対し、消費生活行政を担う上で業務上不可欠な知識を習得するための研修(「基礎編」2日間、「応用編」3回)を実施する。	「人材育成研修(オンデマンド配信)」 8回 延べ561名参加 「行政職員研修(オンデマンド配信)」 基礎編 6回 延べ58名参加 応用編 1回 延べ27名参加	無									研修受講者に対するアンケート結果	相一G・相二G			
	3ア④	再			【消費生活相談員、行政職員に対するレベルアップ研修の実施】主に消費生活相談員を対象としたレベルアップ研修(7テーマ14回)	「県及び市町村消費生活相談員レベルアップ研修」3テーマ実施 延べ170名参加 (テーマ) ※Web研修による実施 ・消費生活相談情報カード作成と活用 ・インターネット上での契約トラブルについて ・特定商取引法事例検討 ※4テーマは新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため中止	【消費生活相談員、行政職員に対するレベルアップ研修の実施】主に消費生活相談員を対象としたレベルアップ研修(7テーマ14回)	「県及び市町村消費生活相談員レベルアップ研修(オンデマンド配信)」 5テーマ 延べ322名参加 (テーマ) ・消費生活相談情報カード作成と活用 ・オンライン・プラットフォームの役割と課題 ・オンラインゲームトラブル ・PI0-NETの入力情報の整理について ・特定商取引法事例検討	<「消費生活相談員、行政職員に対する人材育成研修の実施」・「新規課題対応研修」で対応>		無									研修受講者に対するアンケート結果	相二G			
	3ア③	再			【新規課題対応研修】消費生活相談における新たな課題に対応するため、県・市町村の職員及び相談員を対象とした新規テーマを扱う研修を実施する。(1テーマ 2回)	「新規課題対応研修」(テーマ) ・番号資産をめぐる法改正の動向 ※1テーマは新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため中止	【新規課題対応研修】消費生活相談における新たな課題に対応するため、県・市町村の職員及び相談員を対象とした新規テーマを扱う研修を実施する。(1テーマ 2回)	「新規課題対応研修(オンデマンド配信)」(テーマ) ・インターネット広告の現状と課題	【新規課題対応研修】消費生活相談における新たな課題に対応するため、県・市町村の職員及び相談員を対象とした新規テーマを扱う研修を実施する。(6回)	「新規課題対応研修(オンデマンド配信)」 6回 延べ422名参加	無									研修受講者に対するアンケート結果	相二G			
	3ア②	再			【相談事例の法的解説資料の作成、提供】県の新卒、退職相談等について、弁護士による解説資料を作成し、市町村に提供する。(年2回)	(作成資料テーマ) ・第1回「民法改正に伴い変わった点、変わらなかった点」 ・第2回「消費者からの請求に基づく訪問販売」	【相談事例の法的解説資料の作成、提供】県の新卒、退職相談等について、弁護士による解説資料を作成し、市町村に提供する。(年2回)	「相談事例の法的解説資料」 2回 (テーマ) ・第1回「民法改正に伴い変わった点、変わらなかった点」 ・第2回「消費者からの請求に基づく訪問販売」	【相談事例の法的解説資料の作成、提供】県の新卒、退職相談等について、弁護士による解説資料を作成し、市町村に提供する。(年1回)	「相談事例の法的解説資料」 1回	無										この事業は、市町村に対して相談事例の法定解釈を提供しているものであり、提供した件数を成果指標として検討できるが、年1回実施のため、数値の大小によって事業を評価することは難しい。	消費生活課	相二G	
	3ア②	再			【消費生活相談員有資格者名簿による情報提供】消費生活相談員有資格者名簿を作成し、市町村へ情報提供する。	消費生活相談員有資格者名簿掲載者 97名 (情報提供実績) 2市27名(相模原市8、逗子市19)	【消費生活相談員有資格者名簿による情報提供】消費生活相談員有資格者名簿を作成し、市町村へ情報提供する。	消費生活相談員有資格者名簿掲載者 84名(令和4年3月31日時点) (情報提供実績) 3市43名(横須賀市2、横浜青葉市16、小田原市25)	【消費生活相談員有資格者名簿による情報提供】消費生活相談員有資格者名簿を作成し、市町村へ情報提供する。	消費生活相談員有資格者名簿掲載者 85名 (情報提供実績) 2市50名(葉野市、庄内市) (名簿掲載者数増加の取組) 消費生活相談員資格試験合格者に対し、県の名簿登録協力依頼に係るチラシの配布を、国民生活センターに依頼。	無										有資格者名簿の照会件数は活用された成果となるが、照会は水物で、照会件数に基づいて事業を評価することは難しい。	消費生活課	相二G	

注 ※一箇所にしか掲載のない事業は「本掲」の表記はしません。
 ※「本・再掲の別」は欄々の事業単位としました。(予算事業単位ではありません。)
 ※当初予算額が「一箇」となっているものの中には、消費者施策に係る事業以外の予算額が含まれているものがあります。(分割できないため)

基本方向(大柱)	中柱	本 掲	再 掲	重 点	令和2年度実施事業計画	令和2年度実施事業実績	令和3年度実施事業計画	令和3年度実施事業実績	令和4年度実施事業計画	令和4年度実施事業実績	①アウトカム指標				②事業の効果を示す定性的データ	③事業実施の際に参考とした調査結果等の概要と結果の活用仕方	④データにより事業の評価ができない・データの公表ができない理由	担当課	担当グループ	
											有無	名称	令和2年度実績	令和3年度実績						令和4年度実績
					③市町村との情報共有															
					【消費生活相談担当者会議の開催】 市町村の消費生活相談担当者との会議を開催し、情報の共有を図る。(月1回)	「消費生活相談担当者会議」5回 ※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、4月は書面開催。5月～8月及び1～3月は中止。	【消費生活相談担当者会議の開催】 市町村の消費生活相談担当者との会議を開催し、情報の共有を図る。(月1回)	「消費生活相談担当者会議」5回 ※新型コロナウイルスの影響により、中止あり。	【消費生活相談担当者会議の開催】 市町村の消費生活相談担当者との会議を開催し、情報の共有を図る。(各地区回3回、弁護士参加全体回4回、合計19回)	「消費生活相談担当者会議」5地区回各3回、弁護士参加全体回4回 合計19回	有	消費生活相談担当者会議の実施回数	「消費生活相談担当者会議」5回 ※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、4月は書面開催。5月～8月及び1～3月は中止。	「消費生活相談担当者会議」5地区回各3回、弁護士参加全体回4回 合計19回				消費生活課	相一G	
					【事例研究アドバイス】 消費生活相談担当者会議に専門家を招聘し、専門的見地から助言を得る。(4回)	消費生活相談担当者会議への弁護士参加 2回 ※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため6月及び2月は中止	【事例研究アドバイス】 消費生活相談担当者会議に専門家を招聘し、専門的見地から助言を得る。(4回)	消費生活相談担当者会議への弁護士参加 4回	【事例研究アドバイス】 消費生活相談担当者会議に弁護士を招聘し、専門的見地から助言を得る。(4回)	消費生活相談担当者会議への弁護士参加 4回								消費生活課	相二G	
		本	3ウ②		【事業者団体懇談会の開催】 県、市町村の消費生活センター等の職員と事業者との相談事例に係る情報交換会を開催する。(3回)	「事業者団体懇談会」2回 令和2年9月8日：クレジットカード事業者 令和2年12月23日：通信販売事業者(※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため書面開催)	【事業者団体懇談会の開催】 県、市町村の消費生活センター等の職員と事業者との相談事例に係る情報交換会を開催する。(2回)	「事業者団体懇談会(書面開催)」2回 ・携帯電話事業者 ・宅配事業者										消費生活課	相一G	
				3ア②	再	【P10-MET等による消費生活相談情報の収集、分析と提供】 P10-METにより収集した相談情報を収集、分析し、「消費生活相談概要」(年2回)、「消費生活相談警戒情報」(随時)、「消費生活相談情報」(月1回)により市町村等に情報提供する。また、市町村から緊急通報を収集し、提供する。	「消費生活相談概要」2回(8,12月) 「消費生活相談警戒情報」129件 「消費生活相談情報」年12回 「緊急通報」14件	【P10-MET等による消費生活相談情報の収集、分析と提供】 P10-METにより収集した相談情報を収集、分析し、「消費生活相談概要」(年2回)、「消費生活相談警戒情報」(随時)、「消費生活相談情報」(月1回)により市町村等に情報提供する。また、市町村から緊急通報を収集し、提供する。	「消費生活相談概要」1回(7月) 「消費生活相談警戒情報」49件 「消費生活相談情報」12回 「緊急通報」11件 記者発表資料「成年年齢下げまであと2か月!18歳・19歳が狙われる消費者トラブルに注意!」(1月)	【P10-MET等による消費生活相談情報の収集、分析と提供】 P10-METにより収集した相談情報を分析し、「消費生活相談概要」等により県民、市町村等に情報提供する。また、市町村から緊急通報を収集し、提供する。	「消費生活相談概要」1回(令和4年7月) 「消費生活相談警戒情報」83件 「消費生活相談情報」12回 「緊急通報」11件 「若者の脱モエスタなどのトラブルに注意!～18歳・19歳の相談件数も急増～」公表(令和5年1月)							消費生活課	相一G・相二G	
		消費者被害救済に向けた取組みの推進																		
		①消費者被害救済委員会による被害の救済																		
					【消費者被害救済委員会の開催】 消費者から知事への被害救済の申し出により、知事から付託された消費者紛争について迅速な処理を行うため消費者被害救済委員会を開催する。	消費者被害救済検討チームでの事業の検討や、市町村への積極的な周知を行った結果、令和2年度は1件の候補事業の提起があったものの、結果的に付託には至らなかった。 被害救済委員会 1回 部会 0回	【消費者被害救済委員会の開催】 消費者から知事への被害救済の申し出により、知事から付託された消費者紛争について迅速な処理を行うため消費者被害救済委員会を開催する。	「候補事業の提起」1件 (再度のあっせんが解決したため、委員会へ付託せず) 「被害救済委員会」1回 「部会」0回	【消費者被害救済委員会の開催】 消費者から知事への被害救済の申し出により、知事から付託された消費者紛争について迅速な処理を行うため消費者被害救済委員会を開催する。	「候補事業の提起」1件 (再度のあっせんが解決したため、委員会へ付託せず) 「被害救済委員会」1回 「部会」0回								消費生活課	指導G	
		本	2ウ①		【消費者被害救済検討チームの開催】 消費者被害の未然防止と救済に向け、かながわ中央消費生活センターに寄せられた相談事例の中から、事業者指導、消費者被害救済委員会付託、適格消費者団体への情報提供の3つを選択的・複合的に行うことを検討するチームを開催する。	「消費者被害救済検討チーム」4回実施 「適格消費者団体との意見交換会」年12回 「緊急通報」※消費者被害救済検討チームにおける検討結果(2事業)を団体へ送付	【消費者被害救済検討チームの開催】 消費者被害の未然防止と救済に向け、かながわ中央消費生活センターに寄せられた相談事例の中から、事業者指導、消費者被害救済委員会付託、適格消費者団体への情報提供の3つを選択的・複合的に行うことを検討するチームを開催する。	「消費者被害救済検討チーム」4回 「適格消費者団体との意見交換会」1回	【消費者被害救済検討チームの開催】 消費者被害の未然防止と救済に向け、かながわ中央消費生活センターに寄せられた相談事例の中から、事業者指導、消費者被害救済委員会付託及び適格消費者団体への情報提供を検討する。	「消費者被害救済検討チーム」4回 「適格消費者団体との意見交換会」1回	有	検討チームの中で事業者処分・指導の提案があり、実際に処分・指導に至った件数の割合	50% (14件中7件)	約27% (15件中4件)	約63% (8件中5件)				消費生活課	企画G・指導G・相一G・相二G
		②様々な相談機関等との連携強化																		
					【相談機関連携推進研修の実施】 消費生活相談員、行政職員が専門性の高い相談に対し適切な相談機関の情報提供できるよう、相談機関との連携を推進するための研修を実施する。1機関(テーマ)	「相談機関連携推進研修」0回実施 ※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため開催中止	【相談機関連携推進見直し交換会の開催】 相談機関の取組状況、取組案件などの紹介や相談機関が抱える紛争事例等について意見交換を行い、積極的な連携推進を図る。(1回)	「相談機関連携推進研修」0回 ※事業見直しにより中止	【相談機関連携推進見直し交換会の開催】 相談機関の取組状況、取組案件などの紹介や相談機関が抱える紛争事例等について意見交換を行い、積極的な連携推進を図る。(1回)	「相談機関連携推進研修」事業見直しにより中止									消費生活課	相一G
					【相談機関連携推進見直し交換会の開催】 相談機関の取組状況、取組案件などの紹介や相談機関が抱える紛争事例等について意見交換を行い、積極的な連携推進を図る。(1回)	「相談機関連携推進研修」0回実施 ※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため開催中止	【相談機関連携推進見直し交換会の開催】 相談機関の取組状況、取組案件などの紹介や相談機関が抱える紛争事例等について意見交換を行い、積極的な連携推進を図る。(1回)	「相談機関連携推進研修」0回 ※事業見直しにより中止	【相談機関連携推進見直し交換会の開催】 相談機関の取組状況、取組案件などの紹介や相談機関が抱える紛争事例等について意見交換を行い、積極的な連携推進を図る。(1回)	「相談機関連携推進研修」事業見直しにより中止									消費生活課	相一G
				3イ③	再	【消費者問題懇談会の開催】 弁護士と県・市町村との、消費者問題に係る懇談会を開催する。(年2回)	「消費者問題懇談会」2回実施(10月、2月)	【消費者問題懇談会の開催】 弁護士と県・市町村との、消費者問題に係る懇談会を開催する。(年2回)	「消費者問題懇談会」1回	【消費者問題懇談会の開催】 弁護士と県・市町村との、消費者問題に係る懇談会を開催する。(年2回)	「消費者問題懇談会」2回(延べ15団体)								消費生活課	相二G
		本	2イ②	重点2	【事業者団体懇談会の開催】 県、市町村の消費生活センター等の職員と事業者との相談事例に係る情報交換会を開催する。(3回)	「事業者団体懇談会」2回 令和2年9月8日：クレジットカード事業者 令和2年12月23日：通信販売事業者(※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため書面開催)	【事業者団体懇談会の開催】 県、市町村の消費生活センター等の職員と事業者との相談事例に係る情報交換会を開催する。(2回)	「事業者団体懇談会(書面開催)」2回 ・携帯電話事業者 ・宅配事業者	【青少年部門の相談機関との連携】 ①青少年を対象とした一次総合相談窓口である「かながわ子ども・若者総合相談センター」と「かながわ中央消費生活センター」が連携し、若者が契約等に関する悩みを抱えた際に、相談しやすい環境づくりを進める。 ②子ども・若者育成支援推進法に基づく「神奈川県子ども・若者支援推進会議」において、成年年齢引き下げに伴う若者の消費者トラブルについての啓発資料や相談窓口の案内を行い、子ども・若者支援に関する機関との連携を図る。	【青少年部門の相談機関との連携】 ①青少年を対象とした一次総合相談窓口である「かながわ子ども・若者総合相談センター」と「かながわ中央消費生活センター」が連携し、若者が契約等に関する悩みを抱えた際に、相談しやすい環境づくりを進める。 ②子ども・若者育成支援推進法に基づく「神奈川県子ども・若者支援推進会議」において、成年年齢引き下げに伴う若者の消費者トラブルについての啓発資料や相談窓口の案内を行い、子ども・若者支援に関する機関との連携を図る。								消費生活課	企画G	
		2イ① 2イ②	再	重点1	【関東甲信越ブロック共同キャンペーンによる高齢者・若者被害特別相談の実施】 消費者被害の救済と未然防止を図ることを目的に、関東甲信越ブロック共同キャンペーンの一環として、高齢者被害特別相談、若者被害特別相談を実施する。	「高齢者のための消費生活相談」実施期間：令和2年9月21日～23日 相談件数：35件 「若者のための消費生活相談」実施期間：令和3年1月19日～20日 相談件数：11件	【関東甲信越ブロック共同キャンペーンによる高齢者・若者被害特別相談の実施】 消費者被害の救済と未然防止を図ることを目的に、関東甲信越ブロック共同キャンペーンの一環として、高齢者被害特別相談、若者被害特別相談を実施する。	「高齢者のための消費生活相談」実施期間：令和3年9月27日～29日 相談件数：29件 「若者のための消費生活相談」実施期間：令和4年1月20日～21日 相談件数：10件	【関東甲信越ブロック共同キャンペーンによる高齢者・若者被害特別相談の実施】 消費者被害の救済と未然防止を図ることを目的に、関東甲信越ブロック共同キャンペーンの一環として、高齢者被害特別相談、若者被害特別相談を実施する。	「高齢者のための消費生活相談」期間：令和4年9月26日～28日 相談件数：37件 「若者のための消費生活相談」期間：令和5年1月16日～17日 相談件数：8件								消費生活課	相一G	

注 *一箇所にしか掲載のない事業は「本掲」の表記はしません。
*「本・再掲の別」は個々の事業単位としました。(予算事業単位ではありません。)
*当初予算額が「一部」となっているものの中には、消費者施策に係る事業以外の予算額が含まれているものがあります。(分割できないため)

