

「かながわ消費者施策推進指針」に基づく 令和7年度事業実績・ 令和8年度事業計画 の概要

令和8年5月18日

神奈川県くらし安全防災局くらし安全部消費生活課




基本方向1：消費者力の育成・強化の取組の方向性



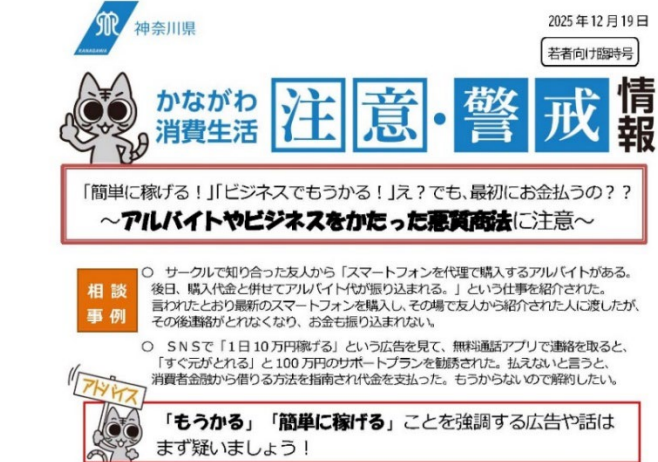
消費者トラブルの未然防止を目的とした各種啓発や環境整備、消費者の対応力向上や持続可能な社会の形成に貢献する消費者行動の促進を目的とした消費者教育などを実施しました。

【主な事業】

資料提供による啓発


事業番号	事業名	実績	参考
A2504	学校向け消費者教育教材の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・ 中学校・高等学校向けデジタル教材の作成事例動画等の作成 	
A2506	フリーパーパーへの啓発記事掲載	<ul style="list-style-type: none"> ・ 年10回 【記載内容】消費生活相談窓口(188)の案内や、分電盤等の点検商法に係る注意喚起について記載 	

基本方向1：消費者力の育成・強化の取組の方向性



事業番号	事業名	実績	参考
A0003	中高生向け消費者教育資料等の提供	<ul style="list-style-type: none"> ・中学生、高校生用「STEPUP & JUMPUP」144,000部 ・教員用指導解説書「消費者教育サポートブック」1,500部 <p>(主な配布先) 県内全中学校、高等学校、特別支援学校、教育事務所等関係機関 700か所</p>	 
A0005	契約のきりふだ(若者編・高齢者編)の提供	「青少年編」37,000部作成	
A0013	かながわ消費生活注意・警戒情報の発行	<p>定期12回発行各9,900部テーマ「引越しのトラブルに注意!」他 (主な配布先) 市町村、消費者団体、老人会、社会福祉協議会など 355か所</p> <p>臨時1回発行2,400部テーマ「簡単に稼げる!」「ビジネスでもうかる!」え?でも、最初にお金払うの??~アルバイトやビジネスをかたった悪質商法に注意~」</p>	

基本方向1：消費者力の育成・強化の取組の方向性

講座・イベントの実施による啓発



事業番号	事業名	実績	参考
A0007	消費生活出前講座	年31回	
A0008	インターネット被害未然防止講座	出前型166回 募集型12回	
D0001	金融広報委員会と連携した金融経済教育	「くらしの経済講演会」の開催 市町村と連携し、年2回実施（厚木、小田原） 参加者数：延べ約360人	

基本方向1：消費者力の育成・強化の取組の方向性

事業番号	事業名	実績	参考
A0011	「悪質な訪問販売撲滅！」キャンペーン	県警察と連携したキャンペーンの実施（海老名、藤沢、横須賀、小田原） 来場者数：延べ1,270人	
A0021 G0004	消費者月間及び かながわ消費者 週間における啓 発・消費者団体 等との連携	<p>「消費者月間」 令和7年5月1日～31日 内容：消費者団体等と連携したエシカル推進イベント、SNSによる情報発信（計20回）</p> <p>「かながわ消費者週間」 令和7年10月11日～17日 内容：SNSによる情報発信（計16回）</p>	

基本方向1：消費者力の育成・強化の取組の方向性

グッズ配布による啓発


事業番号	事業名	実績	参考
C0001	高齢者に向けた消費者ホットラインの周知	<p>「布製バッグ」4,000個作成</p> <p>(主な配布先) 出前講座やイベント等の機会を通じて高齢者に配布</p>	 
C0004	消費生活相談窓口の周知	<ul style="list-style-type: none"> ・常時 県HPを通じ提供 ・その他 啓発物品(ポップアップメモ、布製バッグ等)の作成にあたり、消費者ホットライン188を記載 	

基本方向1：消費者力の育成・強化の取組の方向性

環境整備

事業番号	事業名	実績
F2501	高齢者等見守りネットワークの構築に係る支援	・研修会の実施1回 参加市町村6市町 ・ヒアリング20回実施
G0001	消費者教育教員研修	開催期間：令和7年7月28日～8月8日 14講座、延べ128名参加 対象：県内の小学校、中学校、高等学校、中等教育学校、特別支援学校の教員等

持続可能な社会の形成に貢献する消費行動の促進

事業番号	事業名	実績	参考
H0001	エシカル消費の普及	「SNS等を活用した啓発」 期間：消費者月間及びかながわ消費者週間 投稿数：2回 「消費者団体と連携したイベント」（再掲） 消費者月間及びかながわ消費者週間における消費者団体との連携の中で、エシカル推進イベントを1回開催	

基本方向2：消費者トラブルへの対応と被害の救済

消費者トラブルに遭ってしまった消費者への速やかな相談対応等や、被害に至ってしまった場合の救済などを実施しました。

【主な事業】

相談対応

事業番号	事業名	実績	参考																								
I0001	消費生活相談	「電話相談」 相談件数 12,571 件 (内訳) 苦情相談 11,545 件 問合せ 1,026 件 「メール相談」 相談件数 659 件 ※速報値	<p>苦情相談件数の推移</p> <table border="1"> <caption>苦情相談件数の推移 (単位: 件)</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>市町村</th> <th>県</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td>46,195</td> <td>9,034</td> <td>55,229</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>49,766</td> <td>9,895</td> <td>59,661</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td>49,739</td> <td>9,375</td> <td>59,114</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td>50,677</td> <td>9,872</td> <td>60,549</td> </tr> <tr> <td>令和7年度 (速報値)</td> <td>43,863</td> <td>12,571</td> <td>56,434</td> </tr> </tbody> </table>	年度	市町村	県	合計	令和3年度	46,195	9,034	55,229	令和4年度	49,766	9,895	59,661	令和5年度	49,739	9,375	59,114	令和6年度	50,677	9,872	60,549	令和7年度 (速報値)	43,863	12,571	56,434
年度	市町村	県		合計																							
令和3年度	46,195	9,034		55,229																							
令和4年度	49,766	9,895	59,661																								
令和5年度	49,739	9,375	59,114																								
令和6年度	50,677	9,872	60,549																								
令和7年度 (速報値)	43,863	12,571	56,434																								
K0001	多重債務相談	年 14 回 (県 3 回・市町 11 回)																									
I2504	バックアップ 弁護士相談	実施回数：26 回 相談件数：73 件 【アンケート結果】 ※納得（満足）とやや納得（やや満足）を合計したもの 弁護士からの助言への納得度：87% 事業への満足度：97%																									

基本方向2：消費者トラブルへの対応と被害の救済

職員及び相談員向け研修

事業番号	事業名	実績
J0002	要支援者対応力向上研修	テーマ：高齢者の心理的特徴について 回数：1回 開催方法：オンデマンド配信 参加者：78名
J0093 V0093	新規課題対応研修	「新規課題対応研修」 開催方法：オンデマンド配信 開催数：6回 参加者：県 延べ126名、市町村 延べ388名

被害の救済に向けた取組


事業番号	事業名	実績
L0002	被害救済検討チーム	「消費者被害救済検討チーム」 開催時期：案件に応じて随時開催 回数：4回 検討案件：13件 「適格消費者団体との意見交換会」 回数：3回

基本方向3：事業者への指導等による消費者の利益の保護

消費者被害の拡大防止・消費者の利益の保護のため、不当な行為を行う事業者への指導や信頼される事業者活動の促進、商品やサービスの安全・安心の確保に向けた施策などを実施しました。

【主な事業】

不当な行為を行う事業者への指導等

事業番号	事業名	実績	参考
O0001	特定商取引法に係る不当な行為を行う事業者への指導・処分	処分件数：0件 指導件数：44件	
O0002	特定商取引法第60条に基づく申出・目安箱	「悪質商法目安箱」 受付件数：125件 「特定商取引法第60条に基づく申出」 受付件数：6件	
T0001	景品表示法に係る不当な行為を行う事業者への指導等	景品類：4件 表示：24件 うち食品表示関連：11件	

基本方向3：事業者への指導等による消費者の利益の保護

信頼される事業者活動の促進等

事業番号	事業名	実績
Q0002	「悪質な訪問販売撲滅！かながわ宣言」宣言団体等との取組み	「事業者向けセミナー等への講師派遣」 実施回数：1回 派遣先：神奈川県ケーブルテレビ協議会（2回）
Q0003	事業者団体との連携	日本貸金業協会や（一社）生命保険協会神奈川県協会等の事業者団体と、それぞれ苦情相談事例を基に意見交換を実施

基本方向4：「オールかながわ」による消費者施策の推進

「オールかながわ」での市町村や消費者団体等への支援や、連携した施策を実施しました。

【主な事業】

関係団体や市町村の取組の支援

事業番号	事業名	実績
V0001	相談員実務研修	実施回数：2回 参加者：2名 対象：市町村数2市
W0002	消費生活相談員等巡回訪問	19件
X0001	消費者行政強化事業費補助金等の交付	「推進事業費補助金」 補助率：対象事業経費の10/10 交付先：横浜市ほか8市 「強化事業費補助金」 補助率：対象事業経費の10/10又は1/2 交付先：横浜市ほか15市町・1団体

関係団体や市町村との連携

事業番号	事業名	実績
Y0001	適格消費者団体との連携	「情報提供」「意見交換会」「補助金の交付」 件数：2件 回数：1回
Y0002	消費生活相談担当者会議	・地区回 16回（4地区で4回ずつ） ・弁護士が参加する全体回 4回

令和8年度事業計画

【令和7年度総括】

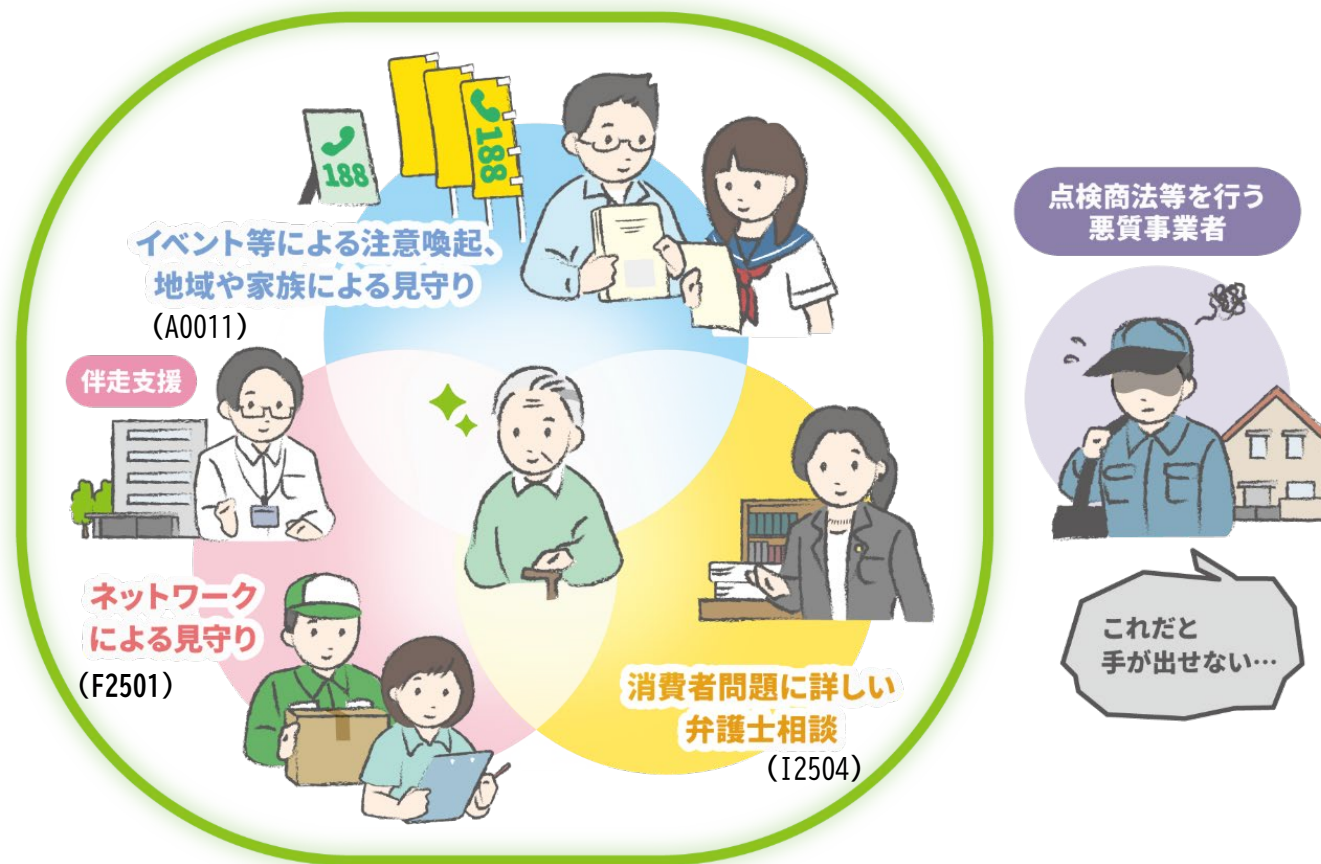
- ・ 予定していた事業については、概ね計画どおり進めることができた。
- ・ 点検商法に係る高齢者の苦情相談件数が依然として多いため、令和8年度は高齢者を消費者被害から守る取組を重点的に実施する必要がある。



【令和8年度事業の方向性】

- ・ 資料提供・講座の実施等による啓発、消費生活相談の対応、相談員への研修、事業者への指導等について、引き続き着実に実施する。
- ・ 高齢者を消費者被害から守るには、地域や家族による見守り体制を整備することが有効であるため、若い世代を含む高齢者の周囲の人たちに対して、注意喚起や情報提供を行い、社会全体で消費者被害が起こりにくい環境を整備する。

◆ 高齢者を消費者被害から守るための体制整備 ◆



※ カッコ内の数値は事業番号