

(3) 推進指針の策定に関する規定を新設しました！(第5条の5関係)

県では、消費者施策展開のための基本方針として「かながわ消費者施策推進指針」を策定・運用していますが、条例上その位置づけを明確にし、さらに施策を総合的に推進することとしました。

かながわ消費者施策推進指針

中長期的視点に立った消費者施策展開の基本方針として、平成18年3月に「かながわ消費者施策推進指針」を策定し、平成27年3月に改定。県内の消費生活相談体制の充実や消費者被害未然防止のための消費者教育など、様々な取組みを進めています。

なお、「かながわ消費者施策推進指針(改定版)」は、消費者教育推進法に基づく都道府県消費者教育推進計画として位置づけています。

○かながわ消費者施策推進指針(改定版)

- 基本方向1 消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進
 - ア 様々な場やライフステージに応じた消費者教育の推進
 - イ 消費者教育推進のための環境づくり
- 基本方向2 消費生活相談機能の充実
 - ア かながわ中央消費生活センターの機能向上
 - イ 市町村消費生活相談のサポート
- 基本方向3 安全・安心な消費生活の確保
 - ア 事業者指導による取引の適正化
 - イ 消費者被害の未然防止、拡大防止に向けた取組み
 - ウ 消費者から信頼される事業者活動の促進
 - エ 商品及びサービスに関する安全・安心の確保

(4) 適格消費者団体等への支援に関する規定を新設しました！(第25条の2関係)

消費者被害の未然防止や拡大防止に向け、適格消費者団体^{※4}が差止請求権を適切に行使するため又は特定適格消費者団体^{※4}が被害回復関係業務を適切に遂行するために、消費生活相談に関する資料の提供その他必要な支援を行うことができることとしました。

※4 適格消費者団体は、不特定かつ多数の消費者の利益を擁護するために差止請求権を行使するために必要な適格性を有する消費者団体として内閣総理大臣の認定を受けた団体。適格消費者団体のうち、相当期間の活動実績を積むなどの新たな認定要件を満たす団体として内閣総理大臣の認定を受け、被害回復の裁判手続きを行うことができる団体を特定適格消費者団体といいます。

「神奈川県消費生活条例」の改正
消費者被害の未然防止と
よりよい消費生活をめざして



神奈川県消費生活条例は、消費者の権利を確立し、県民の消費生活の安定と向上及び環境に配慮した消費生活を推進するため、昭和55年の制定以来、必要に応じて改正を行ってきました。

近年、特定商取引に関する法律の二度にわたる改正や、消費者教育の推進に関する法律の制定等が行われました。また、加速する高齢化による高齢者の消費者被害の増加やインターネットの普及等により、消費者問題が一層多様化、複雑化するなど消費者をめぐる社会状況の変化にも対応する必要があることから、平成30年3月に「神奈川県消費生活条例」を改正しました。

平成30年7月1日施行
神奈川県

「神奈川県消費生活条例・同施行規則」については、県のホームページでご覧いただけます。
<http://www.pref.kanagawa.jp/docs/r7b/cnt/f370229/>

消費者ホットライン

局番なし 188

身近な消費相談窓口につながります！



消費生活における各種トラブルに直面した際に、トラブル解決のための助言やあっせんを行う身近な消費生活相談窓口につながり、相談を受けることができます。身近な相談窓口の電話番号がわからない場合は、「消費者ホットライン」をご利用ください。

改正のポイント

1. 事業者の取引行為の適正化等に関する事項

(1) 訪問購入における不当な取引行為を条例で規制します！(第2条関係)

悪質な訪問購入※1を受ける者を保護するため、神奈川県消費生活条例における「消費者」の定義を改正し、消費者の定義として、事業者に商品等を提供する取引を行う者(事業として取引を行う者は除かれます。)を加えることとしました。

これにより、買取り事業者が不当な取引行為(条例第13条の2関係)に該当する行為を行うことが禁止されます。

※1 訪問購入とは、事業者が消費者宅を訪問し消費者から貴金属等の物品を購入する取引行為のことをいいます。強引な訪問購入は、“押し買い”ともいい、訪問購入に関する県内消費生活相談窓口寄せられた苦情件数は、平成29年度は521件に及んでいます。



(2) 不当な取引行為の実態解明のため、立入調査等の権限を強化します！(第19条、第20条関係)

営業形態が多様化・複雑化し、不当な取引行為を行った事業者に対してのみ立入調査を行うだけでは、実態の解明が困難な場合に、その密接関係者※2に対しても立入調査等を行うことができることとしました。密接関係者が立入調査等を拒んだ場合には、事業者名等が公表されます。

※2 密接関係者とは、不当な取引行為を行う事業者と密接に関係し、消費者に契約を締結させるための役割等を果たす事業者等をいいます。例えば、商品を販売する事業者から委託を受けて電話で顧客の勧誘等を行う者が想定されます。

(3) 不当な取引行為を明確化し、悪質事業者の取締まりを強化します！(第13条の2、別表第3関係) 次の行為について、不当な取引行為として明確化しました。

- ① 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、消費者の住居、勤務先その他の場所において商品等を一方的に提供して、消費者を心理的に不安な状態又は正常な判断ができない状態に陥れること。
- ② 消費者の取引に関する知識、経験及び財産の状況等に照らして不相当と認められる行為

不当な取引例①

消費者宅に点検しますと言って来訪し、工事を勧める際に見積書の提示や工事の説明を行わずに工事を開始し、工事終了後に契約書を作成し代金を請求した。



不当な取引例②

安定した収入のない学生を勧誘する際、「学生なので高額な入会金を支払えない」と断っているのに「学生ローンもある」と不適当な勧誘を行った。



2. 消費者教育をさらに推進していきます！(第3条の4関係)

一人ひとりの消費者が、自分だけでなく周囲の人々や、次世代の人々の状況、内外の社会経済情勢及び地球環境にまで思いをはせて生活し、社会の発展と改善に積極的に参画する社会のことを「消費者市民社会」といいます。

改正条例では、消費者被害を防止するとともに、消費者が自主的かつ合理的に行動することのできるようその自立を支援し、消費者が主体的に公正かつ持続可能な社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための消費者教育の充実を図ることを規定しました。

また、多様な主体との連携及び消費者教育の担い手の育成を行うことを規定しています。

消費者市民社会の形成に向けた消費者教育

買い物をするときの選択の一つに、より良い社会づくりに向け、人や社会・環境に配慮した商品を選択的に選ぶ「エシカル(倫理的)消費」があります。県では、リーフレットや動画の作成、企業や団体と連携した啓発イベントの開催などを通じて、エシカル消費の普及に取り組んでいます。



かながわ消費者教育サポートサイト

講座などの消費者教育活動や消費者教育教材の情報を提供し、消費者の学びの場と消費者教育の担い手を結びつけるコーディネートをしつくりを進めていきます。

<http://www.pref.kanagawa.jp/osirase/O207/edu/>



3. 消費者施策の推進に関する事項

(1) 消費生活相談の実施について規定しました！(第3条の2関係)

神奈川県では、これまでも、「かながわ中央消費生活センター」において県民の皆様からの消費生活相談にお応えしてきましたが、改正前の条例では、消費生活相談の実施に関する明確な記載がありませんでした。そこで、事業者との取引又は事業者が取り扱う商品等に関する消費者からの苦情や相談に、柔軟かつ弾力的に対応することを、条例に規定しました。

かながわ中央消費生活センター

商品やサービスの契約トラブルに関する相談窓口です。資格を持つ消費生活相談員が、お困りになっている状況を丁寧に伺い、公正な立場で問題解決に向けた助言や情報提供などを行います。

電話番号 045-311-0999 (相談専用)

受付時間 月曜から金曜 9時30分から19時(面接相談は18時30分まで)

土曜・日曜、祝・休日 9時30分から16時30分(面接相談は16時まで)

※面接によるご相談を希望される方は事前に電話で予約してください。



(2) 消費生活相談に係る情報の収集と提供に関する規定を整備しました！(第3条の3関係)

県が広域的相談窓口として担う役割として、消費生活相談や消費者事故情報等を分析し、新手の手口や悪質性の高い事例、短期間に多発している事例について注意喚起を行うことは、大変重要なものです。そこで、県民の消費生活の安定及び向上を図り、消費者の自立を支援するため、消費生活に関する情報を収集し、消費者に必要な情報を提供することを規定しました。