

「かながわ消費者施策推進指針（改定版）」
に係る事業検証調書

かながわ消費者施策推進指針（改定版）施策体系

重点的取組み	1 神奈川の特色を活かした消費者教育	相談員の専門性や相談情報を活かした消費者教育の拠点づくり 豊富な社会・人的資源を活かした消費者の学びの場と多様な担い手を結びつけるしくみづくり
	2 高齢者の消費者被害の未然防止と救済	関係団体等との連携推進 高齢者に伝わりやすい情報提供 福祉の現場との連携等による高齢者に配慮した相談対応 高齢者の見守り体制の充実と見守る方々への講座実施 成年後見制度の活用促進

基本方向（大柱）	中柱	小柱
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	学校等における消費者教育の推進 【保育所、幼稚園等】 【小学校、中学校、高等学校、特別支援学校等】 【大学、専門学校等】 地域社会での消費者教育の推進 【地域】 【家庭】 【高齢者、障害者等】 事業者による消費者教育の推進
	イ 消費者教育推進のための環境づくり	消費者教育の担い手の育成 消費者教育の拠点づくり 消費生活に関連するその他の教育との連携
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	消費生活相談の実施 広域的な相談窓口としての機能発揮 高度な相談にも対応できる人材育成 専門的な相談への対応 様々な相談機関等との連携強化
	イ 市町村消費生活相談のサポート	市町村の実情に応じたサポート 相談員の人材の確保、資質の向上 市町村との情報共有
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	法令に基づく事業者指導の実施 事業者指導にあたっての連携の推進
	イ 消費者被害の未然防止、拡大防止に向けた取組み	消費者被害救済委員会などによる被害の救済 詐欺的悪質商法等への対応 高齢者、障がい者等に配慮した対応
	ウ 消費者から信頼される事業者活動の促進	品質や顧客満足を高める事業者活動の支援 事業者団体との連携による普及啓発 消費生活協同組合法に基づく健全な生協運営の指導
	エ 商品及びサービスに関する安全・安心の確保	商品及びサービスの安全に関する情報収集、提供 適正な食品表示の推進 食の安全・安心に関する消費者の理解促進

< 推進体制 >

推進・協議組織名
市町村消費生活行政担当課長会議
神奈川県内の学校における消費者教育推進協議会
高齢者、障害者等の消費者被害防止対策連絡協議会
かながわ食育推進会議
神奈川県食の安全・安心推進会議
神奈川県事業者団体消費者問題協議会
特殊詐欺撲滅に向けた情報連絡会
消費者教育推進地域協議会

3つの基本方向

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 (大柱)

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 (中柱)

<主な実績 (平成 29 年度) >

【消費者教育資料の作成や出前講座の実施】

- ・ライフステージに応じ、各種啓発資料 (契約のきりふだ若者編 50,000 部、小学生向け「プリペイドカード」を知って“お金名人”をめざそう! 96,000 部、高齢者・障がい者向けDVD※1「こんなとき、あなたならどうします? ~高齢者・障がい者の消費者トラブルを防ごう~」) 等を作成し、関係機関・団体等に配布するとともに、各種講座 (消費生活出前講座、高齢者等見守り出前講座、インターネット被害未然防止講座等) を実施した。**重点2** (一部)

(各種出前講座の対象別実績)

対 象	回数 (人数)	
	平成 28 年度	平成 29 年度
高齢者 (見守る方含む)	53 (1,679)	37 (1,826)
障がい者 (見守る方、特別支援学校含む)	2 (119)	6 (176)
学校 (小、中、高、大学、児童養護施設含む)	37 (6,272)	32 (6,923)
一般	41 (1,505)	42 (1,298)
合計	133 (9,575)	117 (10,223)

「プリペイドカード」を知って、“お金名人”をめざそう!」



(高齢者・障がい者向けDVD※1

「こんなとき、あなたならどうします?」

【学校等における消費者教育の推進】

- ・「神奈川県在学校における消費者教育推進協議会」を開催 (協議会 1 回、ワーキング・グループ会議及び調査各 1 回) するなど、教育現場と連携し、学校向け消費者教育資料 (中学生用教育資料「STEP UP' 17~かしこい消費者になろう!」 85,000 部、高校生用教育資料「JUMP UP' 17 消費者力を身につけよう!!」 68,000 部) 等を発行するとともに、消費者教育教員研修 (全 9 日間) を実施した。また、出前講座の実施により児童養護施設の支援に引き続き取り組んだ。

【地域社会における消費者教育の推進】

- ・高齢者、障がい者向けDVD (※1) 及び学習用ワークシートを作成し、地域包括支援センター、老人クラブ、福祉事業所等へ配布した。**(再掲)**
- ・「高齢者、障害者等の消費者被害防止対策連絡協議会」を開催し、福祉の現場等との今後の連携方策について検討した。**重点2**
- ・高齢者のトラブルが多い訪問販売における悪質な勧誘に対する注意喚起シールを 60,000 枚作成し、県警による高齢者を対象とした戸別訪問時に配布した。**重点2 (再掲)**
- ・消費者団体や県警等と連携・協働し街頭キャンペーンを実施した。**重点2**
- ・消費者市民社会の形成に向け、啓発資料「買い物か未来をつくる 未来をかえる」を配布するとともに、企業・団体等と連携し、啓発イベント「エシカルトークかながわ」を茅ヶ崎市で実施した。**重点1**
- ・若者向け消費者教育啓発物品 (クリアフォルダー)「大人カッコいい消費者をめざそう!」を 20,000 部作成し、県内の大学、専門学校等へ配布した。

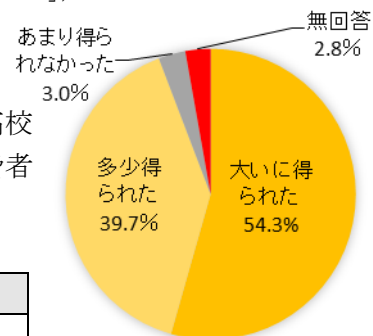


(若者向け啓発物品 (クリアフォルダー))

<評価及び課題>

- 小学生向け消費者教育資料や高齢者・障がい者向けDVD（※1）等、対象者のライフステージや特性にそれぞれきめ細かく配慮し、わかりやすい内容を目指して作成した啓発資料は消費者教育教材資料表彰 2018 優秀賞を受賞する等評価を受けた。
- 出前講座の実施にあたり、高齢者や障がい者、児童・生徒、児童養護施設入所児童など受講者の特性に配慮して、講師や申込者と講座のテーマ、内容、構成、使用教材の調整を入念に行い、効果的な講座となるよう努めた。
- インターネットの普及等により消費者被害が若年化する中、小中高校生向け資料を教員向け解説書とセットで作成し、教員を通じた消費者教育を支援した。
- 県立学校における高校生向け消費者教育資料の授業等での活用状況

（消費生活出前講座受講者アンケート結果（1,423 回答）
「新たな知識や情報の習得について」）



	平成 29 年 3 月末	平成 30 年 3 月末
活用した	76% (124 課程)	72% (118 課程)
活用していない	24% (40 課程)	28% (45 課程)

- 県警との連携により、振り込め詐欺や消費者被害の未然防止のため、警察官が高齢者宅を直接訪問して声掛けを行い、心に残る注意喚起を実施することができた。
- エコ商品やフェアトレードをテーマとしたイベントの実施により、消費者市民社会の形成に向け、エシカル（倫理的）消費を知ってもらうきっかけを提供した。

【課題】

- 対象者やテーマに沿った消費者教育を引き続き推進、展開していく必要がある。
- 特に被害の多い高齢者及び高齢者を見守る方々や児童・生徒に対する、より効果的な取組を検討していく必要がある。
- 平成 29 年度の消費生活相談では、インターネット、通信関連の苦情相談件数が依然として多く、被害防止に向けた啓発活動が必要である。
- 持続可能な社会づくりに向け、消費者が主体的に行動するための啓発をさらに進める必要がある。

<今後の取組みの方向性（平成 30 年度以降）>

- これまでの取組みを踏まえ、学校はもとより、さまざまな場やライフステージの特性に配慮した消費者教育を総合的、体系的に推進していく。特に成年年齢の引下げに対応した啓発に留意していく。
- 高齢者の消費者被害未然防止のため、福祉関連等地域の既存の見守り体制との連携など、地域での見守りに向けた効果的な取組みを検討する。（基本方向 3 イ【高齢者、障がい者等に配慮した対応】参照）
- インターネット被害未然防止に向け、DVD「インターネットの危ない世界 part2」にネット通販の事例を追加するなど、状況に即した取組みを推進する。
- SDG s の目標 12「つくる責任 つかう責任」も踏まえ、エシカル消費などの推進のための啓発を進める。

【平成 30 年度の主な取組み】

- 様々な世代に対応した消費生活出前講座の実施（「資料 2」 P3） **重点 2**（一部）
- 消費者教育資料の作成（「資料 2」 P1） **重点 1・2**（一部）
- 企業・団体との連携による消費者市民社会の形成に向けた啓発イベントの実施（「資料 2」 P2）
- インターネット被害未然防止研修講座の実施（「資料 2」 P1, 2, 3） **重点 1**

<主な実績(平成29年度)>

【消費者教育の担い手の育成や相互連携】

- ・学校における消費者教育を推進するため、消費者教育教員研修を実施した。**重点1(再掲)**
- ・消費者教育の担い手を育成するため、「消費者教育講師養成テキスト」を作成し、テキストを活用した消費者教育講師養成講座、講座受講者等による交流会を実施した。また、消費者団体、NPO等との連携、協働による県民提案事業(5事業)を実施した。



(消費者教育講師養成テキスト)
「学ぼう! つくろう! やってみよう!」
消費者教育

重点1

- ・消費者団体やNPO等の相互交流や意見交換のため、県民提案事業の活動発表などを行う「消費者力アップ! フェスタかながわ」を開催した。**重点1**
- ・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のおしくみとして開設したサポートサイト「つながる・かながわ 消費者教育」を改修し、消費生活トラブル相談事例のコンテンツを追加する等、改修した。

(つながる・かながわ 消費者教育: <http://www.pref.kanagawa.jp/osirase/0207/edu/index.html>)

【相談情報を活かした消費者教育の拠点づくり】

- ・かながわ中央消費生活センターで実施している消費生活相談の情報を分析、活用した「かながわくらしテキスト」(45,000部×2回)や「かながわ消費生活注意・警戒情報」(12回)等を発行した。**重点1**
- また、市町村のセンターも消費者教育の拠点となれるよう、消費生活相談員や行政職員を対象に相談窓口で必要な知識の習得のための実践的研修を行った。



(かながわくらしテキスト No. 8)

【様々な教育との連携】

- ・消費者教育教員研修や出前講座などで、環境や食の安全・安心に関して取り上げるなど、消費生活に関する多様なテーマについて教育と連携した消費者教育を実施した。
- ・神奈川県金融広報委員会と連携し、「金融商品の基礎知識」「親子お小遣い教室」等各種講座(43回)や「くらしの経済講演会」、金融・生活設計コーナーへの出展(9回)など、ライフステージにあわせた金融経済教育を実施した。



「消費者教育教員研修」



「くらしの経済講演会 in 山北 2018」

<評価及び課題>

- ・県民提案事業や消費者教育講師養成講座等の実施により、団体等が効果的な消費者教育について、自ら考え、行動するためのきっかけづくりを行うことができた。
- ・消費者教育講師養成講座については、受講者から、「学びをぜひ実践で活かしたいと思った」「消費者教育を行うことと合わせて、消費者問題への関心も高まった。」といった意見が寄せられた。

消費者教育講師養成講座受講者へのアンケート結果（25人回答）
講座を受講して、今後、消費者教育を行うことへの関心が高まったか。

	高まった	変わらない
割合	92%	8%

- ・消費生活センターでの相談情報を分析し、相談件数が増加している高齢者の被害事例などの情報を、啓発資料や教材に反映させるとともに、相談員の専門性を活かした出前講座を実施するなど、消費者教育の拠点としての機能を発揮することができた。

（相談情報の分析によるくらしテキストへの反映事例）

号	事例	相談分析内容
No. 7	総合消費料金未納のハガキ	平成 29 年度上半期は訴訟をほのめかすハガキによる架空請求が急増した。販売購入形態別で高齢者の占める割合は、訪問購入が最も高くなっている。
No. 8	訪問購入によるトラブル	

- ・消費者教育サポートサイトでは、消費生活トラブル相談事例のコンテンツを追加するなど、消費者教育に関する情報収集の手段としての機能を強化するとともに、アクセシビリティを改善した。

【課題】

- ・消費者教育の担い手を引き続き育成するとともに、担い手が連携・協働できる場を広げるなど、活動しやすい環境づくりを進める必要がある。
- ・消費者教育サポートサイトの認知度（認知度 13%：平成 29 年度消費生活 e モニター調査）を高め、多くの方に利用していただくよう、引き続き周知を行う必要がある。

<今後の取組みの方向性（平成 30 年度以降）>

- ・消費者教育教員研修において、成年年齢の引き下げに伴う消費者教育の必要性や、消費者市民社会の形成などをテーマに取り上げ、教員の意識を高め、若年からの消費者教育を推進する。
- ・消費者教育の担い手を育成し、講座の企画など自ら消費者教育を実施できるよう支援し、担い手の活動の場を広げるため、連携、協働の場づくりに取り組む。
- ・かながわ中央消費生活センターが消費生活相談を踏まえた啓発資料の作成など消費者教育の拠点としての機能を発揮していく。
- ・啓発資料や物品等に消費者教育サポートサイトの案内を掲載し、周知に努める。

【平成 30 年度の主な取組み】

- ・消費者教育教員研修の実施（消費者教育推進事業）（「資料 2」 P1） **重点 1（再掲）**
- ・消費者教育講師養成テキストによる消費者教育講師養成講座の実施、受講者による消費者教育担い手連携・協働交流会の実施（消費者教育担い手連携・協働事業）（「資料 2」 P4） **重点 1**
- ・地域における消費者教育担い手育成事業（消費者教育推進事業）（「資料 2」 P4） **重点 1**
- ・消費者教育ポータルサイト運営（消費者教育推進コーディネート事業）（「資料 2」 P5） **重点 1**
- ・「かながわくらしテキスト」の発行（「資料 2」 P5） **重点 1**
- ・高齢者、障がい者等に配慮した相談対応（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の実施）（「資料 2」 P5 再掲） **重点 1・2**

基本方向 2 消費生活相談機能の充実 (大柱)

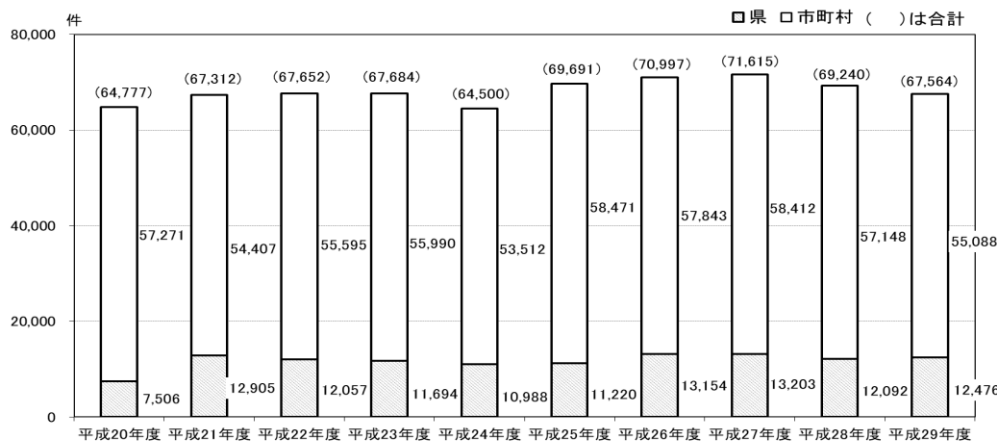
ア かながわ中央消費生活センターの機能向上 (中柱)

< 主な実績 (平成 29 年度) >

【消費生活相談の実施】

- 消費生活相談を土日、祝日、平日夜間も含め実施し、電話、面接による相談 (12,476 件)、メールでの相談 (456 件) を受け付けた。

(消費生活相談総件数の推移)



- PIO-NET により収集した県内の相談情報を分析し、「消費生活相談概要」(2回)、「消費生活相談警戒情報」(159 件)、「消費生活相談情報」(12 回)を発行し、市町村の相談窓口へ情報提供を行った。また、市町村から緊急通報を収集、活用した。(12 件)
- 職員と相談員による相談対応チーム制の導入により、消費生活相談員の相談対応力の強化を図った。

【専門性を高めるための人材育成】

- 消費生活相談員、行政職員等に対し、相談窓口において必要な知識習得のため、研修を実施した。(年 53 回 延べ 914 名参加)
- 高度な相談に対応し、専門性を発揮するため、相談事例の専門分野別グループ検討会(4 グループ 各 2 回)を実施し、検討結果を市町村相談窓口へ情報提供した。

分野別グループ	主な検討テーマ
保健福祉・製品安全	障がい者に関する制度と相談対応について
金融・保険	最近の収納代行サービスについて
法改正・新制度	改正消費者契約法を踏まえた相談事例対応 定期購入に係る法的論点整理とその相談対応における活用
運輸・通信	「情報商材」に関する相談対応

【多様な主体との連携】

- 専門的な相談に対応するため、弁護士等の専門家と連携し、法律相談(面接・文書 119 件)、技術相談(132 件)を実施したほか、心の問題を抱えた方等への適切な対応について助言を得るため、精神保健福祉相談(50 件)を実施した。また、多重債務者など生活再建が必要な方を支援するため、生活再建支援相談を実施した。(電話相談 273 件、面接相談 480 件)
- 通信販売事業者、携帯電話事業者、クレジットカード事業者と消費生活担当者との事業者懇談会を開催(各 1 回)し、相談事例について情報交換を行ったほか、弁護士会・他の相談機関とも情報交換を行った。

「かながわ消費者施策推進指針(改定版)」に係る事業検証調書(基本方向 2)

＜評価及び課題＞

- ・ かながわ中央消費生活センターでは、様々な相談に対し、適切な助言、あっせん等を行い、被害の未然防止や回復を図ることができた。平成 29 年度あっせん率 7.3%※前年度 7.2%、平成 29 年度救済金額：5.3 億円（前年度比 27.1%増）※前年度 4.2 億円
 - ・ 特に、精神保健福祉士の助言により、対応困難事案への対応力の強化を図った。
- （主な相談内容とその対応）

相談内容	助言・あっせん等の内容
ビジネスのやり方を教えるというサイトを見て、78 万円の情報商材をクレジットカードで購入した。その後メールで毎日情報が届くが、「初心者でも 30 分あればできる」という説明に反して非常に難解である。解約したい。(60 歳代 女性)	相談者に経緯文書を作成するよう助言し、決済代行業者に事情を伝えたところ、事業者と直接交渉するよう言われたため、消費生活センターから連絡した。全面的な解約を求めたが事業者は認めず、最終的に 60%の返金額で双方が合意し合意書を交わした。
同居している母親あてに総合消費料金に関する訴訟最終告知というハガキが届いた。このような債務に心当たりはないが、管理番号が記載されており不安だ。どう対処すればよいか。(当事者 60 歳代 女性)	ハガキの文面を読み上げてもらい、最近増加している架空請求であることを確認した。対処方法は無視すること、連絡をとらないことである。訴訟の通知がハガキで届くということはないが、今後も、裁判所名で書面が届くことがあれば自己判断せず消費生活センターに相談することを助言した。

- ・ 専門分野別のグループ検討会へ専門家を招聘し検討を行ったことで、専門的な知識の習得ができた。検討の結果は、「消費生活相談警戒情報」に載せて、各市町村消費生活行政担当課長あてに情報提供し、市町村消費生活相談員等の専門性の向上に寄与した。
- （専門分野別のグループ検討結果に対する市町村からの意見）

- ・ 定期購入に関わる相談等最近相談が多いテーマについての報告書であり、相談に役立つ内容である。
- ・ センター内に配架して相談対応に役立てたい。

【課題】

- ・ 新たな消費者トラブルにも対応できるよう、消費生活相談窓口の専門性や相談処理能力をより高めるとともに、消費生活相談情報をより迅速に収集、登録、分析するなど、かながわ中央消費生活センターの機能強化が求められている。
- ・ 相談内容が多様化、複雑化するなか、今後も専門性の高い相談に対して適切な対応をするためには、様々な相談機関との連携が必要である。

＜今後の取組みの方向性（平成 30 年度以降）＞

- ・ 職員と相談員によるチーム制により消費生活相談員等の相談対応力の強化を図るとともに、県内の新手、悪質な事例や法改正等にも対応できるよう研修等の人材育成に取り組む。
- ・ 相談処理能力の強化を図るため、専門性の高い相談機関との連携を進める。
- ・ 行政職員に対し、消費生活行政上、必要不可欠な知識を得るための研修を実施する。

【平成 30 年度の主な取組み】

- ・ 相談対応チーム制の推進、専門分野別グループによる専門性向上の取組み（「資料 2」 P7）
- ・ 消費生活相談員、行政職員に対する人材育成研修、一部[㊟]新規課題対応研修の実施（「資料 2」 P7, 8）
- ・ 精神保健福祉相談（「資料 2」 P8）
- ・ 相談機関連携推進研修・意見交換会の実施（「資料 2」 P9）
- ・ 一部[㊟]生活再建支援相談の拡充（「資料 2」 P9）

イ 市町村消費生活相談のサポート（中柱）

<主な実績（平成 29 年度）>

【市町村の消費生活相談窓口等の支援】

- 市町村の消費生活相談窓口の支援として、市町村支援相談員 6 名を配置し、巡回訪問(15 市 2 町で 27 回実施)やかながわ中央消費生活センターでの新人相談員実務研修（秦野市、大和市）、ヘルプデスクや出張支援等による相談処理方法等の助言等を行い、消費生活相談窓口の充実を支援した。
- 消費生活相談員、行政職員等に対し、相談窓口において必要な知識を習得するため、研修を実施した。（年 53 回 延べ 914 名参加）（再掲）

（レベルアップ研修等実施状況）

事業名	県及び市町村消費生活相談員レベルアップ研修	市町村消費生活相談員等レベルアップ研修	消費生活行政担当職員レベルアップ研修（法令編）	消費生活行政担当職員レベルアップ研修（実務編）
実施回数	8 テーマ× 2 回	10 回	5 回	10 回
受講者数	延べ 265 名	延べ 125 名	延べ 76 名	延べ 154 名
主なテーマ	「対応困難相談者への消費生活相談対応」「スマートフォン決済など多様化する決済手段をめぐるトラブルについて」等	「改正資金決済法」「貸貸アパートの原状回復費用」「中古車買取トラブルにおける相談対応」等	「消費者問題と消費者法」「消費生活相談に必要な民法・消費者契約法の知識」等	「旅行業者をめぐるトラブルの現状と旅行業法」「美容医療の現状とトラブルについて」等

事業名	消費生活概論研修	消費生活相談員に対する専門研修
実施回数	4 テーマ× 1 回	5 テーマ（内 3 テーマは 2 回開催）
受講者数	延べ 110 名	延べ 184 名
主なテーマ	「インターネット契約のトラブル」「消費者契約法」等	「海外事業者との対応（最新事例について）」等

- 平成 29 年度に県で実施した研修のうち 4 回を撮影し、平成 29 年 9 月 1 日から平成 30 年 2 月 28 日まで 6 か月間、市町村等へオンデマンド配信による e ラーニング研修を行い、543 件の視聴があった（前年度は 413 件）。

	e ラーニング研修テーマ
1	インターネット契約のトラブル
2	心に問題を抱えた方への相談対応
3	液石法省令等の改正及び取引適正化ガイドラインについて
4	改正消費者契約法の概要

- 自動車・クリーニング等の専門家を、市町村の要請に応じて派遣した（派遣 3 回、巡回訪問 6 回）。また、消費生活相談における対応スキル向上等の研修、モニタリング、フィードバックを大和市消費生活センターで実施した。
- 市町村の消費生活相談体制整備等を支援するため、国の地方消費者行政推進交付金による市町村補助を実施した。（27 市町）

【市町村との情報共有】

- 消費生活相談担当者会議を開催（12 回）し、市町村の消費生活相談担当者と定期的に情報交換を行うとともに、弁護士が出席（うち 4 回）し、事例研究に対して専門的な助言を行った。

<評価及び課題>

- ・市町村支援相談員を配置し、巡回訪問やヘルプデスク担当としたことにより、地域の実情に合った適切な助言ができるとともに、市町村からも「県に相談しやすくなった」など関係の強化を評価する声が寄せられた。
- ・市町村の要請に応え、県から派遣や助言等を実施し、市町の相談窓口を支援することができた。
- ・各消費生活相談窓口で苦情相談が増加している分野や、新たな制度の導入に対応した研修、福祉分野など関係機関との連携をめざした研修など、市町村のニーズや課題に即した研修を行うことにより、相談員及び職員の資質の向上が図られた。

(レベルアップ研修、専門研修、概論研修の受講者アンケート結果(回答数 887名))

項目	満足	どちらとも いえない	不満
講義内容に対する受講者の満足度	93.7%	5.0%	1.3%

- ・引き続き eラーニング研修を実施することで、業務上の制約等の事由により通常の研修に出席ができない市町村の消費生活相談員等へ研修機会を提供した。
- ・補助金の交付により、6市(横浜、横須賀、平塚、小田原、秦野、座間)が1日あたりの消費生活相談員の配置数を増やすなど、市町村の消費生活相談の充実強化につながった。

(県内市町村消費生活相談窓口の月間総窓口数[※])

平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
1,618	1,652	1,680

※市町村消費生活行政調査(県調べ)による。
4月1日現在の窓口開設日1日あたりの相談員勤務数に月間の開設日数をかけたもの。

【課題】

- ・新人相談員・経験の浅い相談員への支援に加え、相談員が少ない等、地域の実情に沿った市町村消費生活相談窓口の支援が必要である。
- ・多様化、複雑化する消費生活相談に市町村の相談窓口が対応できるよう、消費生活相談員の対応力の向上を図っていく必要がある。
- ・地方消費者行政の取組み促進のために設けられている国の消費者行政推進交付金等が順次活用年限を迎える一方、新たに補助率が異なる消費者行政強化交付金(強化事業分)が設けられ、財政の自立化が求められている。

<今後の取組みの方向性(平成30年度以降)>

- ・県全体の相談体制の充実に向け、市町村支援相談員による定期的な巡回訪問やヘルプデスクによる直接助言等により市町村を支援していく。
- ・全市町村を対象とした消費生活相談担当者会議を通じて、定期的な情報交換を行い、事例研究に対して専門家からの助言を得る機会を提供していく。
- ・心に問題を抱える方などからの相談における適切な対応について、専門家の助言を得る。
- ・市町村に対し、交付金等に係る速やかな情報提供を行うとともに、交付金の活用が可能な事業について、平成30年度以降も支援を継続する。さらに、激変緩和措置として教育推進事業等について、32年度まで3年間の時限で県単独補助を実施し、市町村の自立化を支援するとともに、強化事業の利活用を促していく。

【平成30年度の主な取組み】

- ・市町村支援相談員配置による定期的な巡回訪問等(「資料2」P9)
- ・技術専門アドバイス(派遣や巡回訪問によるアドバイス)(「資料2」P10)
- ・精神保健福祉相談(「資料2」P11)
- ・一部[◎]神奈川県消費者行政推進事業費補助金等の交付(「資料2」P12)
- ・レベルアップ研修(「資料2」P12)

ア 事業者指導による取引の適正化 (中柱)

<主な実績(平成29年度)>

【法令に基づく事業者指導の実施】

- ・法令に基づき、事業者による違法、悪質な勧誘行為等に対する指導を実施した。

(特定商取引法に基づく事業者指導)

(景品表示法に基づく事業者指導)

区 分		平成28年度	平成29年度
処 分 等 ※1	業務停止命令・勧告	0 (0)	2 (2)
	指示・勧告	0 (0)	0 (0)
	勧 告	0 (0)	0 (0)
指 導※2		27 (16)	28 (12)
計		27 (16)	30 (14)

区 分	平成28年度	平成29年度
指示・措置命令	0 (0)	0 (0)
指 導	35 (7)	10 (2)
計	35 (7)	10 (2)

※ ()は五都県(神奈川県、埼玉県、千葉県、東京都、静岡県)の連携によるもので内数

※1 1 事業者に複数の措置を講ずることがあることから措置件数で集計

※2 指導を実施した回数で集計

- ・ホームページ上に設置した「悪質商法目安箱」により、県民からの事業者による違法、悪質な勧誘行為等に関する情報が蓄積された。(通報受理件数 平成28年度:30件 平成29年度:54件)

【事業者指導にあたっての連携の推進】

- ・五都県合同による悪質事業者対策会議(1回)、担当者会議(特定商取引法関係6回、景品表示法関係5回、計11回)を実施し、事業者指導にあたっての連携を進めた。
- ・消費者被害拡大防止連絡会議(4回)を実施し、政令市、県警との連携を強化し消費者被害拡大防止を図った。

<評価及び課題>

- ・五都県合同で、特定商取引法や景品表示法等に基づく指導を実施することにより、広域で悪質な勧誘行為等を行う事業者に対し、効果的な指導を実施することができた。

<五都県合同指導の実績>

◎特定商取引法等に基づく指導 30件中14件

◎景品表示法に基づく指導 10件中2件

- ・消費者被害拡大防止連絡会議の取組みにより、政令市と合同で特定商取引法等に基づく指導を実施する際の実施手順を決定するとともに、合同指導の実施について協議した。また、県、横浜市及び川崎市との合同で1件の指導を実施した。

平成 29 年度の処分・指導等の概要

(特定商取引法等に基づく処分等)

区分	内訳	
訪問販売	2(2)	住宅リフォーム
計	2(2)	

(特定商取引法等に基づく事業者指導の内容)

区分	内訳	
訪問販売	23(9)	住宅リフォーム等
電話勧誘販売	0(0)	
通信販売	0(0)	
特定継続的 役務提供	1(0)	エステ等
連鎖販売取引	1(1)	健康食品等
業務提供誘引 販売取引	0(0)	
訪問購入	3(2)	貴金属
その他	0(0)	
計	28(12)	

(景品表示法に基づく事業者指導の内容)

区分	内訳	
景品類	0(0)	
表示	10(2)	優良誤認、有利誤認等
計	10(2)	

※ ()は五都県(神奈川県、埼玉県、千葉県、東京都、静岡県)の連携によるもので内数

- ・「悪質商法目安箱」の設置により、事業者による違法、悪質な勧誘行為等に関する情報の幅広い収集ができた。

【課題】

- ・今後も、県内消費生活相談窓口に寄せられる苦情相談等により、不当な取引行為や不適切な表示に関して注視していく必要がある。
- ・他自治体等との連携の強化を図りながら、引き続き適切な事業者指導を進める必要がある。
- ・「悪質商法目安箱」の認知度を高め、幅広く情報収集を図ることで、事業者指導に役立てていく。

<今後の取組みの方向性(平成30年度以降)>

- ・様々な機会を捉え不当な取引行為に係る端緒情報を入手し、悪質事業者の指導につなげていく。
- ・改正特定商取引法の施行を踏まえ、近隣都県との連携を進めるとともに、政令市、県警との連携を強化し、事業者指導や被害情報の共有など消費者被害拡大防止に向けた取組みの充実強化を図る。

【平成30年度の主な取組み】

- ・事業者指導の実施(「資料2」P12)
- ・近隣都県、政令市、県警察との連携(「資料2」P12)

イ 消費者被害の未然防止、拡大防止に向けた取組み (中柱)

<主な実績(平成29年度)>

【消費者被害の拡大防止】

- ・消費者被害救済委員会への付託に向けて、消費生活相談員等を対象にした研修会等を活用して消費者被害救済委員会の制度について周知を図った。(消費者被害救済委員会への付託案件はなかった。)
- ・県内で適格消費者団体認定をめざす(特非)消費者支援かながわに対し、消費者行政活性化基金を活用した活動支援や広報協力、意見交換等を行うとともに、消費者団体訴訟制度等理解のための相談員への研修を実施した。

【詐欺的悪質商法等への対応】

- ・高齢者への振り込め詐欺防止の注意喚起等を目的に、第一生命保険株式会社と地域安全協定を締結した。また、「振り込め詐欺防止」「悪質商法防止」など防犯意識の普及啓発のため、チラシの作成及び配布、防犯人材発掘・育成として実施する地域防犯指導の啓発を実施した。 **重点2**
- ・消費生活相談の中で得られた振り込め詐欺等の情報を県警に提供した。

【高齢者、障がい者等に配慮した対応】

- ・高齢者のトラブルが多い訪問販売における悪質な勧誘に対する注意喚起シールを作成し、県警による高齢者を対象とした戸別訪問時に配布した。 **重点2**
- ・高齢者等の見守りに係る市町村との意見交換会を9箇所(藤沢市他)で実施し、高齢者、障がい者向けDVD「こんなとき、あなたならどうします?～『高齢者・障がい者の消費者トラブルを防ごう～』」の活用も含めた効果的な施策について検討した。 **重点2**
- ・事業者に対する障がい者の理解促進等に取り組む旧保健福祉部局や県警、関係機関とともに、「高齢者、障害者等の消費者被害防止対策連絡協議会」を2回開催し、今後の連携方策等について検討した。 **重点2**
- ・県警と連携し、様々な機会において振り込め詐欺等の最新の手法や実態を周知するとともに、固定電話に取り付けて通話内容の録音などをする「撃退機器」を購入し、警察官が対象地域を戸別訪問し、設置した。 **重点2**
- ・高齢者・障がい者等の特性に配慮した相談対応を図るため、福祉関係機関等と連携した研修や、見守り出前講座等の講師となる消費生活相談員に対する研修を実施した。 **重点2**

(訪問販売注意喚起シール)



(高齢者、障がい者等に配慮した相談対応に関する研修実施状況)

研修テーマ	実施回数	延べ参加
心に問題を抱えた方への相談対応	1回	69名
高齢者・障がい者等に配慮した相談対応と地域の社会福祉協議会との連携について	1回	
高齢者や高齢者等を見守る立場の方向け講座のポイント	2回	

- ・市町村による訪問型サービスや生活援助員派遣事業として、保健師等が、閉じこもり等の高齢者の居宅を訪問して、生活機能に関する問題を把握し、必要な相談・指導を実施するとともに、集合住宅等に生活援助員を派遣し、生活指導や相談等と併せて安否確認を実施した。 **重点2**

<評価及び課題>

- ・(特非)消費者支援かながわが実施する消費者被害情報の収集や、会員確保のための普及啓発などを支援することで、適格消費者団体認定に向けた活動が進展した。

(正会員数累計) (人)

(事業者の不当な行為に対する改善申入れ件数累計) (件)

設立時 (H26年12月)	H27年度末	H28年度末	H29年度末
47	67	98	116

	H27年度末	H28年度末	H29年度末
申入れ	2	7	3
改善	0	2	2

- ・市町村等との意見交換会を通じ、民生委員に対する DVD 視聴の促進や、ケアマネジャー、ヘルパーに対する啓発など、高齢者、障がい者の被害未然防止のための見守りに向けた効果的な取り組みについて把握することができた。
- ・映像により悪質商法等の注意すべき点を直接訴えることで、高齢者やその周辺の方たちに、効果的に注意喚起を実施することができた。
- ・消費生活相談員等が専門知識や講座技法を習得することにより、相談者の特性に配慮した相談対応の向上と、消費者被害未然防止に向けた高齢者・障がい者等を見守る方々に対する出前講座等の充実が図られた。
(高齢者、障がい者等に配慮した相談対応に関する研修受講者の満足度：66名回答)

	大変満足、満足	どちらともいえない	やや不満、不満
割合 (%)	94.0%	3.0%	3.0%

【課題】

- ・苦情相談の中で、被害内容が県民の生活に著しく影響を与え、または与えるおそれがある紛争の交渉状況の把握に努め、消費者被害救済委員会による解決を図る必要がある。
- ・高齢者の消費者トラブルが増えている中、地域での高齢者等見守りネットワークづくりなど、高齢者の被害未然防止に向けた取組みを促進していく必要がある。

<今後の取組みの方向性（平成 30 年度以降）>

- ・県内消費生活相談窓口から積極的に情報収集を行い、消費者被害救済委員会に付託すべき案件を把握する。
- ・(特非)消費者支援かながわは、平成 30 年 8 月に適格消費者団体として認定された。今後、消費生活条例において新たに規定した「適格消費者団体への支援」に則り、適格消費者団体に対する情報の提供を実施するとともに、相談者への情報提供等、必要な支援を実施する。
- ・地域での高齢者・障がい者等の見守りネットワークづくりのため、モデル的な取組みを進めるとともに、関係機関等とも更に連携し、県全体での見守り体制の充実につなげる。
- ・福祉関係機関等と連携した相談員向け研修等の実施により、高齢者・障がい者等の特性に配慮した相談対応を充実させる。

【平成 30 年度の主な取組み】

- ・適格消費者団体への支援（「資料 2」 P12）
- ・高齢者・障がい者等に配慮した相談対応（「資料 2」 P13） **重点 1・2**
- ・高齢者・障がい者等の見守りネットワークづくりに係る啓発等（「資料 2」 P13） **重点 2**
- ・高齢者・障がい者等見守り出前講座の実施（「資料 2」 P13 再掲） **重点 2**

ウ 消費者から信頼される事業者活動の促進 (中柱)

<主な実績(平成29年度)>

【事業者団体等との連携による事業者等への普及啓発】

- ・高齢者のトラブルが多い「訪問販売」における悪質な勧誘を撲滅するため、県と8つの事業者団体*による「悪質な訪問販売 撲滅! かながわ宣言」を実施した。 **重点2**

※(公社)日本訪問販売協会、(一社)全日本冠婚葬祭互助協会、神奈川県ケーブルテレビ協議会、神奈川県新聞販売組合、京浜新聞販売組合、(公社)かながわ住まいまちづくり協会、神奈川県生活協同組合連合会、(一社)生命保険協会神奈川県協会



- ・消費者から信頼される事業者活動の取組を促進するための方策を協議する場として、事業者団体消費者問題協議会(1回)を開催した。
- ・事業者団体等との連携により、事業者を対象にした研修会(計7回)を開催した。 **重点1**

(事業者向け研修会の開催状況)

研修会名称	共催団体	実施回数	参加者数
消費者志向経営研修会	小田原箱根商工会議所 藤沢商工会議所	2回	延べ 23名参加
特定商取引法研修会	県新聞販売組合、他	1回	延べ 159名参加
景品表示法研修会	(他法令所管課等との連携による開催)	4回	延べ 211名参加

- ・改正景品表示法の施行により平成28年4月から課徴金制度が導入されたことから、消費者庁より配布されているパンフレット「事例でわかる景品表示法」について周知を図るため、研修会等を通じて配布した。 **重点1**



- ・県・市町村の消費生活センター等の職員・相談員と事業者団体との懇談会(各1回)を開催し、相談事例について情報共有、意見交換を行った。(パンフレット

(事業者団体との懇談会)

「事例でわかる景品表示法」
(消費者庁作成))

団体名	消費生活センター等
通信販売事業者(6社2団体)	15市及び県
携帯電話事業者(3社2団体)	12市及び県
クレジットカード事業者(8社1団体)	17市及び県

- ・県ホームページやフェイスブックにより、公益通報者保護制度の周知を実施した。

<評価及び課題>

- ・「悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」について県内に広く周知し、県と事業者団体が連携して取り組んでいくという機運を醸成することができた。
- ・ 研修会や懇談会の共催を通じて、事業者や団体との連携を進めた。
- ・ 事業者団体消費者問題協議会については、消費者志向経営の重要性などが十分に周知されるなど、一定の役割を終えたものと考えられたため、平成 30 年 1 月の会議において廃止が決定した。
- ・ 研修会の実施やチラシ・パンフレットの配布等にあたり、商工会議所をはじめとする関係団体との連携により効果的に実施できた。
- ・ 事業者団体との連携により実施した研修会の参加者からは、「満足した」が 6 割以上を占めた。

(研修会参加者アンケートの結果)

単位：%

研修会名称	大変満足した 満足した	どちらとも いえない	不満 未回答
消費者志向経営研修会			
クレーム対応	100.0	0.0	0.0
苦情対応事例に見る消費者の声の活かし方 リスクマネジメント	90.0	10.0	0.0
特定商取引法研修会	64.8	27.3	7.9

※景品表示法研修会については、他法令所管課等との連携のため、アンケート結果なし

【課題】

- ・ 宣言を契機として、悪質な訪問販売を撲滅するための効果的な施策を検討、実施していく必要がある。
- ・ 品質や顧客満足を高める消費者志向経営に対する理解を促進するため、引き続き関係団体と連携し、県内各地で研修会を実施するなど、事業者の関心を高めていく必要がある。
- ・ 特定商取引法や景品表示法をはじめ、事業者に関連する法令の趣旨や内容を広く適切に伝えることで、法令遵守を促進する必要がある。

<今後の取組みの方向性（平成 30 年度以降）>

- ・ 宣言団体との意見交換会等を通じ、県と各団体との個別の連携や宣言団体全体の連携を推進し、悪質な訪問販売をなくしていくための効果的な取組みを検討、実施する。
- ・ 事業者の理解を深めるため、関係団体等と連携を図りながら、研修会や啓発資料の活用により普及啓発等の事業を進める。
- ・ 特定商取引法や景品表示法など、特に事業者にとって身近な法令について、研修会を行う。
- ・ 事業者団体懇談会等により、事業者と消費生活相談の情報共有を諮り、連携を促進していく。
- ・ 各種媒体を活用した公益通報者保護制度の周知を継続して実施する。また、公益通報者保護法の改正の動向を注視しつつ、平成 29 年 7 月に制定された「公益通報者保護法を踏まえた地方公共団体の通報対応に関するガイドライン」を踏まえた内規の改正を検討する。

【平成 30 年度の主な取組み】

- ・ 「悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」に係る意見交換会等の実施（「資料 2」 P14）
- ・ 事業者向け研修会等（特定商取引法研修会等）の実施（「資料 2」 P14） **重点 1**
- ・ 事業者団体懇談会の開催（「資料 2」 P14（再掲））

エ 商品及びサービスに関する安全・安心の確保 (中柱)

<主な実績(平成29年度)>

【県民への情報提供】

- ・「ウォーキングポールの商品テスト」や「バスマットから床材への色移りテスト」を実施し、調査結果や消費者への注意喚起事項を消費者や市町村へ情報提供した。
- ・商品事故情報をホームページや広報紙などにより提供した。
(ホームページ掲載4件)



(ホームページによる事故情報の提供)
「家庭用電気マッサージ器による事故
にご注意!」

【適正な表示の推進】

- ・景品表示法に基づく指導(10件、うち食品表示関連は4件)や食品衛生法に基づく施設の立入検査(48,776件)時に、食品表示の監視指導を実施した。
- ・食品表示関連法に基づく適正な食品表示のため、事業者に対する啓発事業を実施した。(景品表示法研修会4回、栄養表示等の相談対応80件、食品表示のリーフレット配布)

【食の安全・安心の確保】

- ・消費生活相談窓口へ寄せられる食品に関する相談に対応するため、消費生活相談員等に対し、食品表示等をテーマに研修を実施した。また、専門的な相談に対応するため、食品表示・安全分野の専門家を配置した。(24回)

(食品表示等をテーマにした研修会実施状況)

テーマ	実施回数	参加人数
「健康食品」類を考える～「健康食品」類は健康に寄与できるのか	2回	34名
新しい食品表示制度において消費生活相談員として気を付けたいポイント	2回	21名

- ・食の安全・安心の確保に対する関心及び理解を深めるため、リーフレット「かながわの食品衛生 For KIDS」を作成し、県内の全小学校を対象に配布するとともに、食品の安全性に関する、小学生を対象としたホームページを開設した。
- ・食の安全・安心に関する知識と理解を深めてもらうため、「食の安全・安心基礎講座」を実施するとともに、県民の関心が高いテーマについて県民にわかりやすく情報提供し、意見交換するため、「かながわ食の安全・安心キャラバン」を開催した。

(食の安全・安心に関する情報提供・啓発活動)

事業種別	実施回数	参加者数
食の安全・安心基礎講座	10回	242
食の安全・安心キャラバン	3回	68名

<評価及び課題>

- ・商品等の安全・安心に関する問題が依然としてなくならない中、県の関係部局、各研究機関、国民生活センター等と連携した商品テストの調査結果や注意喚起事項など、県民への適切な情報提供が図られた。
- ・消費生活相談員等に対する食品表示等の研修や専門的な助言を得る機会を提供することで、消費生活相談窓口における相談対応の充実が図られた。

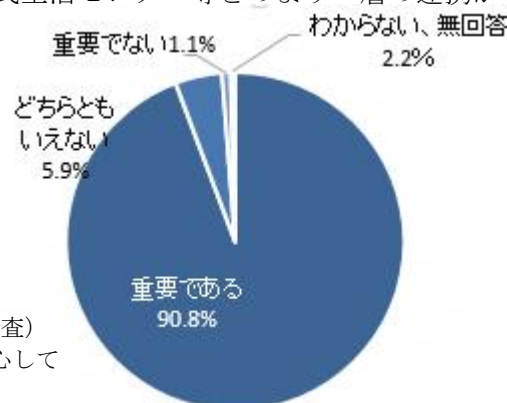
(食品表示等をテーマに研修会参加者アンケート)

割合 (%)	満足	どちらでもない	不満	無回答
第1回	84	8	5	3
第2回	95	2	0	3

【課題】

- ・商品テストの実施にあたっては、県民ニーズを的確に把握し、テスト結果の消費者への情報提供を充実させるために県の関係部局、各研究機関、国民生活センター等とのより一層の連携が必要である。
- ・商品等の安全・安心に関して、引き続き県民への必要な情報提供に取り組む必要がある。
- ・特に食の安全については県民の関心も高いことから、事業者への普及啓発とともに、消費者への正しい情報提供を図る必要がある。

(平成30年度県民ニーズ調査)
食の安全が確保され、安心して食生活が送れること



<今後の取組みの方向性(平成30年度以降)>

- ・今後も県の関係部局、各研究機関、国民生活センター等と連携した商品テストを実施するとともに、その結果等を含め、商品事故等の情報を消費者へわかりやすく発信していく。
- ・神奈川県食の安全・安心推進会議(推進会議、幹事会、作業部会)等を通じ、食の安全・安心の確保に向けた取組みを進める。
- ・今後も引き続き、消費者の安全安心を確保するために、消費生活相談員等に対する食品表示等の研修や専門的な助言を得る機会を確保し、消費生活相談窓口における相談対応の充実を図っていく。

【平成30年度の主な取組み】

- ・商品テスト分析の実施(「資料2」P14)
- ・事業者向け研修会(再掲)、食品表示の監視指導の実施(「資料2」P15)
- ・食の安全・安心に関する情報提供、啓発活動、リスクコミュニケーションの推進(「資料2」P15)