

| 現行指針項目 | 改定指針項目（案） | 改定の方向性 |
|--|--|---|
| 1 指針の趣旨など (1)趣旨 (2)経緯 (3)位置付け | 1 指針の趣旨など (1)趣旨 (2)経緯 (3)位置付け | 【大きな変更なし】 |
| 2 消費者をめぐる現状と課題 (1) 社会状況、消費者問題の変化 ア 加速する高齢化 イ ネット社会の急激な進展 ウ 多様化、複雑化する消費者問題 エ 商品やサービスに対する不安 オ 持続可能な社会の形成への要請 (2) 消費者施策の展開 | 2 消費者をめぐる現状と課題 (1) 社会状況、消費者問題の変化 ア 加速する高齢化 や I C T（情報通信技術）化、グローバル化 の急激な進展 イ 持続可能な開発目標（SDGs）の策定・発効 ウ 民法改正による成年年齢引下げ エ 多様化・複雑化する消費者問題、商品やサービスに対する不安 オ 地震、豪雨等の災害発生に関連する消費者トラブル等 (2) 消費者施策の展開 | これまでの課題に加え、新たに「グローバル化の進展」、「SDGsの策定・発効」、「民法改正による成年年齢引下げ」、「災害発生に関連する消費者トラブル」を課題としてとらえ、消費者施策の推進を図る。 |
| 3 基本理念 「消費者の権利の尊重と消費者市民社会の形成」を基本理念とし、現状と課題を踏まえた消費者施策を推進 | 3 基本理念 「消費者の権利の尊重と消費者市民社会の形成」を基本理念とし、現状と課題を踏まえた消費者施策を推進 | 【大きな変更なし】 ※ただし、改定の方向性としている「消費者施策推進にあたっての多様な主体との連携強化」及び「SDGsの理念に基づく施策の推進」について、指針の基本理念との関係を補足する予定。 |
| 4 消費者施策の基本方向、5 施策展開 重点的取組み 1 神奈川の特徴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 | 4 消費者施策の基本方向、5 施策展開 重点的取組み 1 高齢者の消費者被害の未然防止と救済 ・高齢者の見守り体制の充実と見守る方々への講座実施等 ・高齢者に伝わりやすい情報提供 ・「悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」の取組みの推進 ・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 | 「神奈川の特徴を活かした」という理念的な重点目標ではなく、喫緊の課題であり、消費者にとって何が重点的であるかがわかりやすく、真に重点的に取り組むべき施策として、 ・高齢者の消費者被害の未然防止と救済 ・成年年齢引下げに伴う若者への消費者教育の充実の2つを新たな重点的取組みとする。 |
| 重点的取組み 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 など | 重点的取組み 2 成年年齢引下げに伴う若者への消費者教育の充実 ・教育現場と連携した若者への消費者教育の実施 ・SNS等を活用した若者への啓発の強化 ・若者の消費者被害未然防止に向けた保護者への理解促進 ・若者が相談しやすい環境づくり | 「消費者市民社会の形成」はすでに基本理念で掲げており、また、新たに「持続可能な社会の形成に貢献する消費活動の促進」を中柱とすることから、大柱を「消費者教育の推進と持続可能な消費の促進」として整理する。 |
| 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 ・学校等における消費者教育の推進 ・地域社会での消費者教育の推進 ・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 | 基本方向 1 消費者教育の推進と持続可能な消費の促進 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 ・地域社会での消費者教育の推進 ・事業者による消費者教育の推進 イ 消費者教育の拠点機能の発揮と連携の推進 ・消費生活相談情報を踏まえた研修実施・教材作成 ・消費者教育の担い手の育成・活用 ・消費生活に関連するその他の教育との連携 | 柱立てに変更はないが、増加する高齢者の消費者被害や成年年齢引下げを見据え、高齢者や若者への消費者教育の取組みを更に強化する。 「消費者教育の拠点づくり（小柱）」の視点から、「消費者教育の拠点機能の発揮と連携の推進（中柱）」の段階へシフトアップした柱立てとする。事業においては、ホームページ・SNSによる情報発信力の強化を図る。 |
| 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 ・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 | 基本方向 2 消費者被害の未然防止 ア 被害未然防止に向けた注意喚起・情報発信 ・相談情報を生かした注意警戒情報の発信 ・ホームページ、SNS等様々な媒体による効果的な情報発信 イ 消費者の特性に配慮した対応 ・高齢者・障がい者等に配慮した対応 ・若者に配慮した対応 ・外国人に配慮した対応 ウ 他機関等と連携した消費者被害未然防止の推進 ・適格消費者団体との連携による被害未然防止 ・詐欺的悪質商法等への対応 ・消費者団体や事業者団体との連携による被害未然防止 | SDGsの理念を踏まえ、消費生活行政における主な取組としてエンシカル消費の促進を位置付けるとともに、庁内の関連施策を位置付ける。 「消費者被害の救済」という大柱と対になるものとして、これまで中柱としていた「消費者被害の未然防止」を大柱化し、取組みを充実する。 これまで「消費者教育の拠点づくり（小柱）」に位置付けて実施していた、「かながわ消費生活注意・警戒情報」をはじめとし、様々な媒体・手段を用いて、消費者への注意喚起・情報発信を行う。 これまでの「高齢者、障がい者等に配慮した対応」を「消費者の特性に配慮した対応」とし、高齢者・障がい者、若者、外国人といった消費者の特性の応じた施策を展開する。 |
| 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 ・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 ・品質や顧客満足度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 ・適正な食品表示の促進 ・食の安全・安心に関する消費者の理解促進 | 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対応の強化 ・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 イ 市町村消費生活相談との連携・支援 ・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 ウ 消費者被害救済に向けた取組みの推進 ・消費者被害救済委員会による被害の救済 ・様々な相談機関等との連携強化 | 前回は「かながわ中央消費生活センターにおける県全体の消費生活相談対応の強化（中柱）」と「消費者被害救済に向けた取組みの推進（中柱）」に取り組み、「消費者被害の救済（大柱）」として施策の再構築をすることで、市町村消費生活相談のサポートは県消費者施策において重要なウエイトを占めていることを指針でも表現する必要があることから、中柱の構成を見直し、「かながわ中央消費生活センターにおける消費生活相談対応の強化（中柱）」、「市町村消費生活相談との連携・支援（中柱）」、「消費者被害救済に向けた取組みの推進（中柱）」とする。 消費者被害救済委員会については、機能発揮に向け運用を見直したうえで、「消費者被害の救済（大柱）」を構成する小柱として整理する。 【大きな変更なし】 |
| 基本方向 4 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 消費者から信頼される事業者活動の促進 ・品質や顧客満足度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 ウ 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 ・適正な表示の促進 ・食の安全・安心に関する消費者の理解促進 | 基本方向 4 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 消費者から信頼される事業者活動の促進 ・品質や顧客満足度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 ウ 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 ・適正な表示の促進 ・食の安全・安心に関する消費者の理解促進 | 【大きな変更なし】 ※「消費者被害の未然防止（大柱）」として整理 これまでの取組みを継続するとともに、「悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」に基づく効果的な取組みを実施していく。※「悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」に基づく取組みは、「消費者被害の未然防止（大柱）」にも位置付けることを検討する。 「災害等非常事態における消費生活に関する知識と理解の促進」は、施策展開における小柱とするのではなく、基本方向1-イの「消費生活に関連するその他の教育との連携」において補足する。 |

新規

追加

| | |
|------------|---|
| 6 推進体制等 | |
| (1) 推進体制 | <ul style="list-style-type: none"> ・「市町村消費者行政担当課長会議」等による市町村との連携 ・「神奈川県のある学校における消費者教育推進協議会」や「高齢者、障害者等の消費者被害防止対策連絡協議会」による庁内関係部局等の連携など |
| (2) 実効性の確保 | <ul style="list-style-type: none"> ・毎年度、指針に基づき実施する事業について事業計画及び結果等を取りまとめ、消費生活審議会に報告し、検証を行う。 ・5年後をめどに、指針の有効性について検証する。 |

| | |
|------------|---|
| 6 推進体制等 | |
| (1) 推進体制 | <ul style="list-style-type: none"> ・「市町村消費者行政担当課長会議」等による市町村との連携 ・「神奈川県のある学校における消費者教育推進協議会」や「高齢者、障害者等の消費者被害防止対策連絡協議会」による庁内関係部局等の連携など |
| (2) 実効性の確保 | <ul style="list-style-type: none"> ・毎年度、指針に基づき実施する事業について事業計画及び結果等を取りまとめ、消費生活審議会に報告し、検証を行う。 ・改定指針は、2020年度～2024年度を対象期間とする。 |
| | <p>【大きな変更なし】</p> <p>これまで「5年をめどに指針の有効性を検証」といったように、指針の対象期間を明示していなかったため、改定指針では、2020年度～2024年度の5年間を対象期間とする。</p> |