

(小柱毎に主な事業を記載しています。※があるものは今後実施を検討する事業)

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	<p>[学校等における各種講座の実施] 消費生活出前講座を実施する。 [消費者教育教員研修の実施] 教員等を対象に、幅広い消費者問題に関する研修を実施する。</p>
	地域社会での消費者教育の推進	<p>[地域での各種講座の実施] 消費生活出前講座を実施する。 [保護者への理解促進]※ 若者の消費者被害未然防止に向け、若者本人向けだけでなく、保護者への理解促進を図る。</p>
	事業者による消費者教育の推進	<p>[企業等における各種講座の実施] 消費生活出前講座を実施する。 [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] 「SDGs」や「エシカル消費」をテーマとしたイベントを企業、団体等と連携して開催する。</p>
	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	<p>[「かながわくらしテキスト」の発行] 消費生活相談内容の分析結果を踏まえた教材「かながわくらしテキスト」を発行、県内に広く配布する。 [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・市町村の行政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。</p>
	消費者教育の担い手の育成・活用	<p>[地域における消費者教育担い手育成事業の実施] 消費者教育の担い手の企画・協働によるイベントを開催する。 [消費者教育の多様な担い手の養成、連携・協働交流会等の開催] 消費者教育の担い手を養成する講座等を実施し、受講者による連携と情報共有の環境づくりの場として、協働交流会等を実施し、担い手を育成する。</p>
	消費生活に関連するその他の教育との連携	<p>[「環境基本計画」との連携] 「環境基本計画」に基づく環境教育との連携 [「神奈川県循環型社会づくり計画」との連携] 「神奈川県循環型社会づくり計画」に基づく環境教育・学習との連携</p>
	ウ 持続可能な社会の形成に貢献する消費活動の促進	
	エシカル（倫理的）消費の促進	<p>[啓発資料の作成・活用] “キミの行動が社会を変える”や“買い物が未来をつくる 未来をかえる”などを作成するとともに活用する。 [庁内他所属における関連した取組み]※ 庁内各分野においてエシカル消費の促進に取り組む。</p>
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	<p>[「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。 [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」を作成・公表する。</p>	
ホームページ、SNS等様々な媒体による効果的な情報発信	<p>[ホームページによる注意喚起・情報発信] 所属ホームページや消費者教育サポートサイト等により、消費者被害未然防止や注意喚起を行う。 [SNSによる注意喚起・情報発信] Twitter及びFacebookを活用し、消費生活に関する注意喚起を行う。</p>	
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	<p>[高齢者等契約弱者に配慮した相談対応] 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を実施する。また、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。 [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、障がい者及び見守り者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、県全体で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。</p>	

**基本方向2  
消費者被害の  
未然防止**

若者に配慮した対応	<p>[SNS等を活用した若者への啓発の強化]※ Twitter及びFacebookを活用し、成年年齢引下げに関連する消費者トラブルの注意喚起を行う。</p> <p>[関東甲信越ブロック共同キャンペーン(若者)] 若者の消費者被害を未然に防止するため、共同キャンペーンを実施する。</p>
外国人に配慮した対応	<p>[外国籍県民向け消費生活相談窓口案内リーフレット] 外国語(英語、中国語、韓国・朝鮮語、スペイン語、ポルトガル語)による、消費生活相談窓口案内リーフレットにより、悪質商法への注意を呼びかける。</p> <p>[多言語支援センターとの連携] 多言語支援センターと連携し、日本語で相談のできない外国人への相談対応を行う。</p>
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	<p>[適格消費者団体と連携した消費者被害の未然防止] 不当な勧誘等を行う事業者への差止請求を行う適格消費者団体と連携して、消費者被害の未然防止を図る。</p>
詐欺的悪質商法等への対応	<p>[県警本部、警察署への情報提供] 消費生活相談の中で、振込め詐欺等の情報が得られた場合に、神奈川県警へ情報提供を行う。</p> <p>[県警と連携した振り込め詐欺などの防止] 各種媒体を用いた防犯意識の普及啓発などを実施する。</p>
消費者団体や事業者団体との連携による被害未然防止	<p>[消費者被害未然防止街頭キャンペーン] 消費者被害未然防止等のため、県くらし安全交通課や消費者団体と連携し、街頭キャンペーンを実施する。(12月実施予定)</p> <p>[宣言団体との取組み] 「悪質な訪問販売 撲滅! かながわ宣言」宣言団体との意見交換会等</p>

**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	<p>[消費生活相談の実施] 土日、祝日、平日夜間の電話、面接での相談や、メールによる受付を含めた消費生活相談を実施する。</p> <p>[消費生活相談窓口の周知] 消費者教育のための多様な媒体等により、県内の消費生活相談窓口を効果的に周知する。</p>
広域的な相談窓口としての機能発揮	<p>[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、「消費生活相談警戒情報」、「消費生活相談情報」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。</p> <p>[相談事例の法的解説資料の作成、提供] 県内の新手、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。</p>
高度な相談にも対応できる人材育成	<p>[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、困難事案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。</p> <p>[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編成し、専門家を招聘するなどして新手、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。</p>
専門的な相談への対応	<p>[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。</p> <p>[技術専門アドバイス] 自動車、クリーニング等に詳しい専門家を市町村からの要請に応じ派遣する。</p>
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	<p>[消費生活相談員巡回訪問] 市町村から依頼を受けて県の相談員を派遣し、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。</p> <p>[市町村支援相談員による市町村支援] 政令市を除く6地域に市町村支援相談員を各1名配置し、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。</p>
相談員の人材の確保、資質の向上	<p>[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等を実施する。</p> <p>[消費生活eラーニング研修の実施] 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。</p>

	市町村との情報共有	<p><b>[消費生活相談担当者会議の開催]</b> 市町村の消費生活相談担当者との会議を開催し、情報の共有等を図る。</p> <p><b>[事例研究アドバイス]</b> 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。</p>
	<b>ウ 消費者被害救済に向けた取組みの推進</b>	
	消費者被害救済委員会による被害の救済	<p><b>[消費者被害救済委員会の開催]</b> 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。</p>
	様々な相談機関等との連携強化	<p><b>[相談機関連携推進研修の実施]</b> 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を提供できるよう、相談機関との連携を推進するための研修を実施する。</p> <p><b>[相談機関連携推進意見交換会の開催]</b> 相談機関の取組状況、取扱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。</p>
	<b>ア 事業者指導による取引の適正化</b>	
	法令に基づく事業者指導の実施	<p><b>[事業者指導の実施]</b> 専門職員やアドバイザーを配置するなどし、事業者による違法、悪質な勧誘行為等に対し指導を実施する。</p> <p><b>[不当表示防止のための対策の実施]</b> 景品表示法違反の根拠を得るため、違反の疑いがある商品に対し、外部機関による成分検査等を行う。</p>
	事業者指導にあたっての連携の推進	<p><b>[近隣都県、政令市、県警察との連携]</b> 五都県合同による悪質事業者対策会議、担当者会議、指導等の実施や政令市、県警察との消費者被害拡大防止連絡会議の開催</p>
	<b>イ 消費者から信頼される事業者活動の促進</b>	
	品質や顧客満足を高める事業者活動の支援	<p><b>[事業者向け研修会等の実施]</b> 消費者から信頼される事業者活動促進のため、事業者団体と連携し、事業者を対象としたコンプライアンス意識向上のための研修や、消費者への適切かつ迅速な情報提供を促すための研修を実施するほか、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。</p> <p><b>[事業者団体懇談会の開催]</b> 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等に係る情報交換会を開催する。</p>
	事業者団体との連携による普及啓発	<p><b>[宣言団体との取組み]</b> 「悪質な訪問販売 撲滅！ かながわ宣言」宣言団体との意見交換会等</p>
	消費生活協同組合法に基づく健全な生協運営の指導	<p><b>[消費生活協同組合の適正運営の指導]</b> 県内消費生活協同組合の運営、会計状況を検査し、店舗や施設の運営状況を把握することで、組合の適正運営を指導する。</p>
	<b>ウ 商品及びサービスに関する安全・安心の確保</b>	
	商品及びサービスの安全に関する情報収集、提供	<p><b>[商品テスト分析の実施]</b> 県の関係部局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。</p> <p><b>[重大事故情報等の収集、提供]</b> 商品、サービスに係る事故等の情報をホームページや広報紙により市町村や消費者に情報提供する。また、消費者安全法に基づき、消費生活相談窓口に寄せられた重大事故情報等の国への通知を行う。</p>
	適正な表示の促進	<p><b>[景品表示法に基づく事業者指導の実施]</b> 専門職員を配置するなどし、事業者による不当表示に対し指導を実施する。</p> <p><b>[適正な食品表示のための啓発事業の実施]</b> 食品表示について、食品関連事業者自らが責任と自覚をもって適正に行うよう、関係機関や団体と連携して啓発を図る。</p>
	食の安全・安心に関する消費者の理解促進	<p><b>[かながわ食育出前講座の実施]</b> 「食品の栄養表示」等に関する出前講座を実施する。</p> <p><b>[リスクコミュニケーションの推進]</b> 県民に食の安全・安心に関する情報提供、啓発活動、行政、食品関連事業者などとの意見交換やグループ討議等を行い、リスクコミュニケーションを推進する。</p>

基本方向4  
安全・安心な  
消費生活の確保