資料2

「かながわ消費者施策推進指針（対象期間：2020年度～2024年度）」に基づく令和3年度実施事業検証及び令和4年度実施事業計画の概要

令和4年6月6日

神奈川県くらし安全防災局くらし安全部消費生活課

「かながわ消費者施策推進指針」とは

■指針の位置付け

〇神奈川県消費生活条例第5条の５に基づく県における消費者施策の推進に関する指針

〇県の総合計画である「かながわグランドデザイン」を補完し、特定課題に対応する個別の指針

〇消費者教育の推進に関する法律第10条に基づく都道府県消費者教育推進計画

■基本理念

消費者の権利の尊重と消費者市民社会の形成

■施策展開

消費者を取り巻く社会状況の変化や課題に対応し、基本理念を実現するため、２つの重点的取組みを設定するとともに、４つの基本方向に基づき施策を展開

重点的取組み

1 高齢者の消費者被害の未然防止と救済

2 成年年齢引下げに伴う若者への消費者教育の充実

基本方向

1 消費者教育の推進と持続可能な消費行動の促進

2 消費者被害の未然防止

3 消費者被害の救済

4 安全・安心な消費生活の確保

＜令和3年度の主な取組み＞　基本方向1　消費者教育の推進と持続可能な消費行動の促進

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

■ 消費者教育教員研修の実施 【重点的取組み２ 】

教員等を対象に、7月～8月の2か月間、YouTubeを活用して、オンデマンド方式により実施した。

配信期間　7月1日～8月31日

8分野13講座

延べ参加者数は606名

■ 高校生向け成年年齢引下げ啓発事業 【重点的取組み２ 】

高校生向けに神奈川新聞社が発行しているフリーペーパー「H!P」に、高校生記者の取材、執筆による企画記事等を掲載し、成年年齢引下げの啓発を行った。

9月発行（秋号）「 18歳からはもう大人？契約は取り消せるの？ 」

12月発行（冬号）「消費者トラブル その時、親は？！ 」

約22万部発行

18歳からはもう大人？契約は取り消せるの？

＜令和3年度の主な取組み＞　基本方向1　消費者教育の推進と持続可能な消費行動の促進

イ　消費者教育の拠点機能の発揮と連携の推進

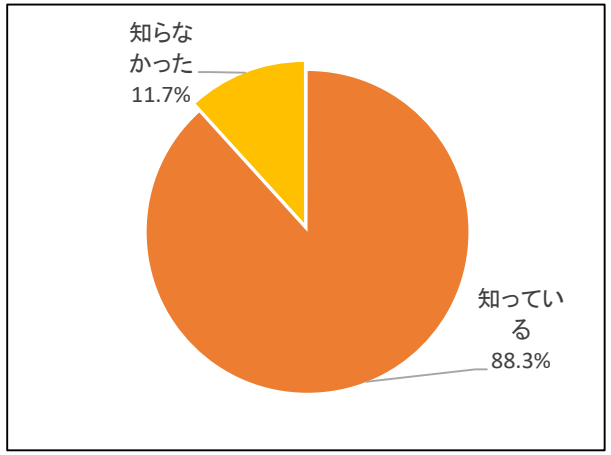
■ 消費生活eモニターアンケート実施

消費生活に関する県民の意識調査をするため、インターネットを利用してアンケートを実施した。

第1回　テーマ「 SDGs・エシカル消費について」
8月25日～9月3日　　回答者250名／対象者311名

第2回　テーマ「『新しい生活様式』を踏まえた消費生活に関する普及・啓発活動等について」
11月19日～28日　　回答者230名／対象者311名

第3回　テーマ「消費生活と消費者行政について」
2月4日～13日　　回答者236名／対象者311名



成年年齢が20歳から18歳に引き下げられることを知っていますか。

■ 市町村に対する啓発資料の提供

市町村の消費生活相談窓口が、消費者教育の拠点としての役割を果たせるよう、県作成の啓発資料等を提供した。

主な啓発資料の市町村消費生活相談窓口等への提供数

- ・契約のきりふだ（高齢者編）　5,990部
- ・契約のきりふだ（若者編）　24,650部
- ・クーリング・オフはがき作成セット　2,650部
- ・インターネットの危ない世界part2　970部　等

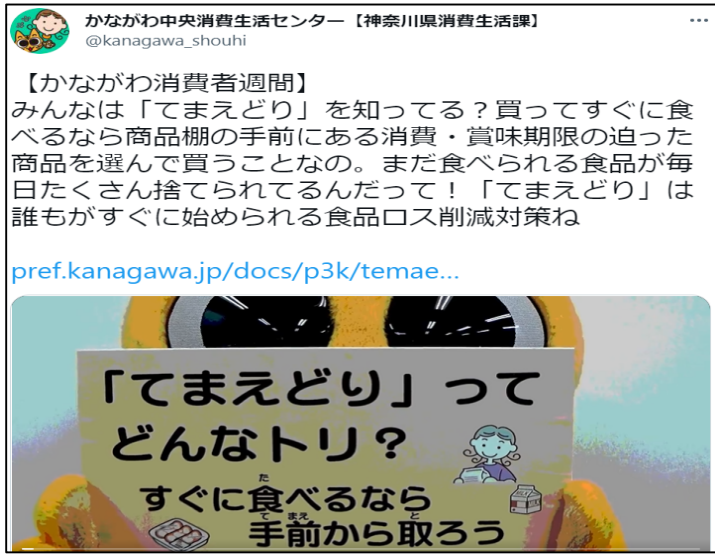
＜令和3年度の主な取組み＞　基本方向1　消費者教育の推進と持続可能な消費行動の促進

ウ　持続可能な社会の形成に貢献する消費行動の促進

■ エシカル消費の普及

持続可能な社会の形成に向けて、食品ロス、フェアトレード等のエシカル消費の普及に向けて、SNS等を活用した啓発を実施した。

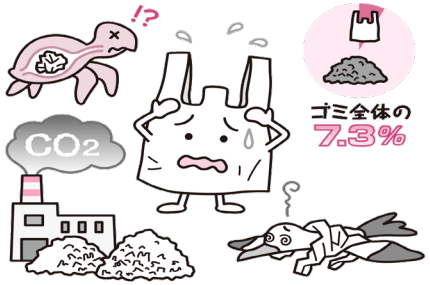
・消費者月間（5月1日～31日）　投稿数　5回
・かながわ消費者週間（10月9日～15日）　投稿数　8回
・3月（食品ロス削減レシピを含む）　投稿数　12回
・資源循環推進課との連携（てまえどり周知）投稿数　2回



SNSで発信した動画

■ ワンウェイプラ削減関連の取組み

３月に「神奈川県ワンウェイプラ削減実行委員会」を書面開催し、先進事例の発信や事業者、団体、市町村間の連携強化を行った。



＜令和3年度の主な取組み＞　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

■「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から、消費者に特に周知する必要がある情報を、迅速かつ的確に県内に広く提供した。

- 13回発行（臨時号1回含む）
- 各6,200部

（主な配布先）

市町村、消費者団体、老人会、社会福祉協議会等

348箇所

（テーマ）

- 「新成人を狙うエステなどの高額契約に注意！」
- 「突然発生する水漏れや詰まりのトラブル！修理事業者からの高額請求にご注意!」　等

2022年3月16日発行　第123号

かながわ消費生活　注意・警戒情報

新成人を狙うエステなどの高額契約に注意！

事例

インターネットで全身脱毛の体験ができるエステの広告を見つけ、店舗に行った。体験後、全身脱毛には総額32万円かかるらしいが、「当日契約ならお得」「分割払いなら月々の支払いが少なく安心」「化粧品とセットで購入すると2万円安くなる」と言われ、つい契約をしてしまった。解約したい。

アドバイス

・「今日契約すればお得」などと急かされても、その場で契約・施術せず落ち着いて良く考えましょう！

・「お金がない」なら「契約しない」ときっぱりと断りましょう！

◆ 脱毛エステ・痩身エステ等の「エステティックサービス」に関する相談や、美容手術・二重手術等の「美容を目的とした医療サービス」に関する相談が20歳台で多くなっています。

◆ 「お試し○○円」などの広告を見て店舗に行き、「今日ならお得」「分割だから安心」などのセールストークによって高額な契約をしてしまうケースがあります。

◆ トラブルが起こった場合だけでなく、不安なことや疑問に感じたことがあれば、まずは身近な消費生活相談窓口にご相談ください。

◆ 新成人が巻き込まれやすいトラブルについて、次の情報サイトで紹介していますのでご覧ください。

保護者向け情報サイト

若者向け情報サイト

消費生活相談は 消費者ホットライン 局番なし188

■ インターネット被害未然防止講座の実施

無料で講師を派遣し、インターネットの危険性や使用する際の注意点などを、わかりやすく学べる「インターネット被害未然防止講座」を実施した。

講座種別	回数	参加人数
学校向け	81回	延べ　8,024人
一般向け（出前講座）	16回	延べ　289人
〃　（参加者募集型）	16回	延べ　262人
高齢者・障がい者対象	3回	延べ　91人

＜令和3年度の主な取組み＞　基本方向2　消費者被害の未然防止

イ　消費者の特性に配慮した対応

■高齢者等見守りネットワーク構築に係る啓発等　【重点的取組み1】

高齢者、障がい者及び見守る人を対象とした啓発を実施し、関係機関との連携を進めるとともに、市町村への個別訪問等を行い、市町村の取組みを支援した。

・市町村を訪問し、現状や阻害要因等の聞き取りを行うなど、高齢者等見守りネットワーク構築に向けて働きかけを実施
（小田原市、大和市）

・高齢者及び障がい者向け啓発ツール「眼鏡拭き（25,000枚）」の作成、配布（令和3年11月）

（主な配布先）
31市町（市町福祉関係課、関係機関を通じて高齢者へ配布）

【県による消費者安全確保地域協議会設置に向けた支援メニュー】

1　個別相談	・地域協議会に関する相談全般 ・消費生活担当課における課題や現状の整理　等
2　他部局等との打合せに同席	・地域協議会の概要や設置のメリット等を説明 ・福祉部局との協議会設置を見据えた打合せ ・福祉部局による既存ネットワークへの参加依頼　等
3　意見交換会等開催支援	・情報提供等の支援 （消費生活相談の概要、地域協議会の概要、高齢者等の見守りのポイント等） ・県作成の啓発資料等の提供　等
4　資料提供	・県作成の啓発資料等の提供

＜令和3年度の主な取組み＞　基本方向2　消費者被害の未然防止

イ　消費者の特性に配慮した対応

■保護者向け成年年齢引下げ啓発の実施 【重点的取組み2 】

成年年齢引下げによる消費者トラブルの未然防止のため、若者本人だけでなくその保護者に向けて、Web広告を活用し啓発動画を配信するとともに、啓発ウェブサイトを作成した。

1　動画

令和3年度に制作

「コレがまさかのアレでした。あなたのお子さんは大丈夫？」

タレント養成教室編　／オンラインビジネス編

2　Web広告発信

・配信期間：令和3年12月1日～令和4年3月10日

・使用媒体：YouTube/Facebook/Instagram/LINE/Yahoo!

・完了視聴回数：3,733,197回

3　保護者向け啓発ウェブサイト

『あなたのお子さんは大丈夫？“18歳”が狙われる消費者トラブル』

サイトアクセス数：142,158（令和4年3月31日時点）

保護者向け成年年齢引下げ啓発動画

保護者向け啓発ウェブサイト

※成年年齢引下げに関する取組みの詳細は、資料3参照

＜令和3年度の主な取組み＞　基本方向2　消費者被害の未然防止

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

適格消費者団体が適切に役割を果たすことができるよう、差止請求事案に関する意見交換を行った。

また、国の交付金を活用し、消費者団体訴訟制度や適格消費者団体に関する周知啓発に係る事業費への補助金を交付した。

・「情報提供」　2件

・「適格消費者団体との意見交換会」　1回

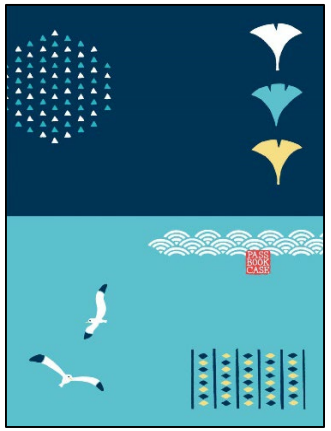
補助金により作成した団体情報紙。申入れ活動の報告や、不当な契約条項等に関する情報提供の呼びかけ等を掲載

■ 県警との連携による消費者被害未然防止 【重点的取組み1 】

県警と連携し、被害の多い高齢者を対象とした、悪質商法や特殊詐欺などの被害防止のための啓発物品の配布などを実施した。

啓発文言入り通帳ケースを40,000枚作成

県内警察署55か所などを通じて高齢者に配布



【表紙】　【中】
消費者被害未然防止に向けた啓発物品（通帳ケース）

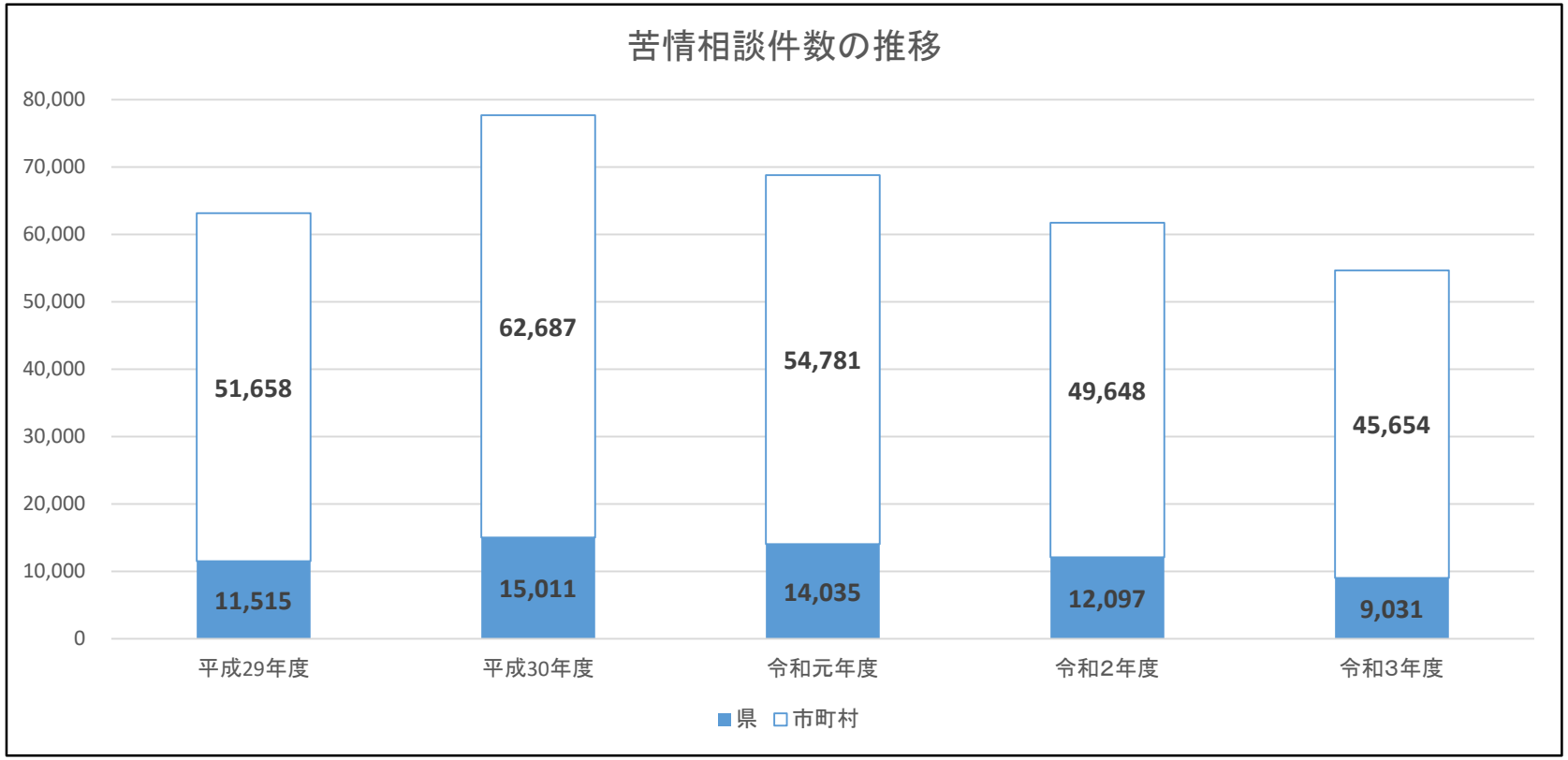
＜令和3年度の主な取組み＞　基本方向3　消費者被害の救済

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機能の向上

■ 消費生活相談の実施

電話相談や、メールによる受付を含めた消費生活相談を実施した。

※新型コロナの影響により、相談時間・曜日を変更した。



※令和3年度は令和4年4月30日時点における速報値

※詳細は資料4参照

イ　市町村消費生活相談との連携・支援

■ 消費生活相談員、行政職員等に対する人材育成研修の実施

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の研修をオンデマンド方式で実施した。

事業名	消費生活相談員レベルアップ研修	新規課題対応研修	消費生活行政担当職員向け		人材育成研修
			基礎編	応用編	
実施回数	5テーマ	1テーマ	2回	1回	4回
受講者数	延べ322名	56名	延べ89名	38名	延べ287名
主なテーマ	・消費生活相談情報カード作成と活用 ・オンライン・プラットフォーマーの役割と課題 ・オンラインゲームトラブル ・PIO-NETの入力情報の整理について ・特定商取引法事例検討	・インターネット広告の現状と課題	・消費者法の基礎知識（民法、消費者契約法・総論）及び消費者政策概論 ・消費者法の基礎知識（民法、消費者契約法・各論）	・配慮が必要な相談者の対応について	・『NITE』を知ろう　-NITEの製品安全業務- ・民法、特定商取引法、預託法、割賦販売法の改正について～改正概要と消費生活相談におけるポイント～ ・食品表示法と食の安全 ・多重債務相談者における適切な相談窓口へのつなぎ方

＜令和3年度の主な取組み＞　基本方向3　消費者被害の救済

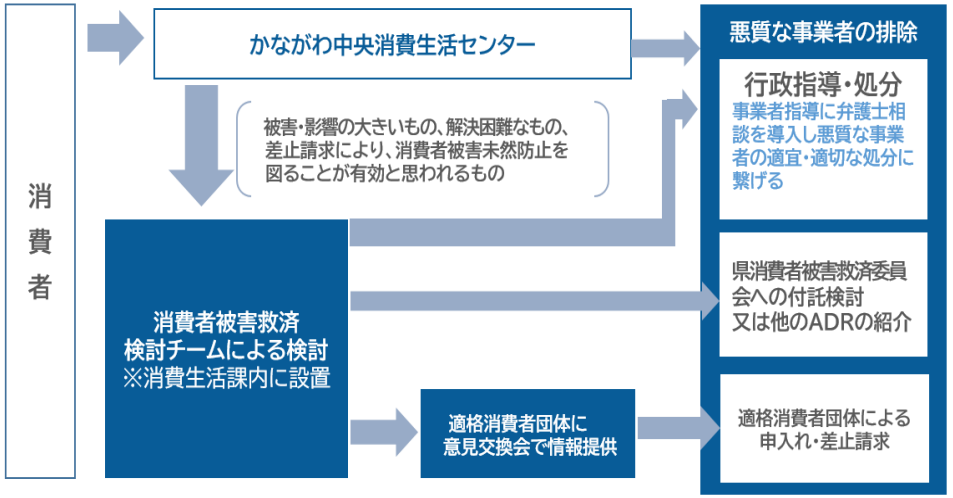
ウ　消費者被害救済に向けた取組みの推進

■ 消費者被害救済検討チームの開催

かながわ中央消費生活センターに寄せられた相談事案の中から、事業者指導、消費者被害救済委員会付託、適格消費者団体への情報提供の3つを選択的・複合的に行うことを検討するチームで検討を進めた。

・「消費者被害救済検討チーム」　4回

・「適格消費者団体との意見交換会」　1回



■ 青少年部門の相談機関との連携　【重点的取組み2】

青少年を対象とした一次総合相談窓口である「かながわ子ども・若者総合相談センター」と「かながわ中央消費生活センター」が連携し、若者が契約等に関する悩みを抱えた際に、相談しやすい環境づくりを進めた。

・「かながわ子ども・若者総合相談センター」を経由し、不登校・ひきこもり等の若者を支援する団体（109団体）に対し、成年年齢引下げに関する保護者向け啓発動画やウェブサイトを周知

・神奈川県子ども・若者支援連携会議での啓発資料の紹介

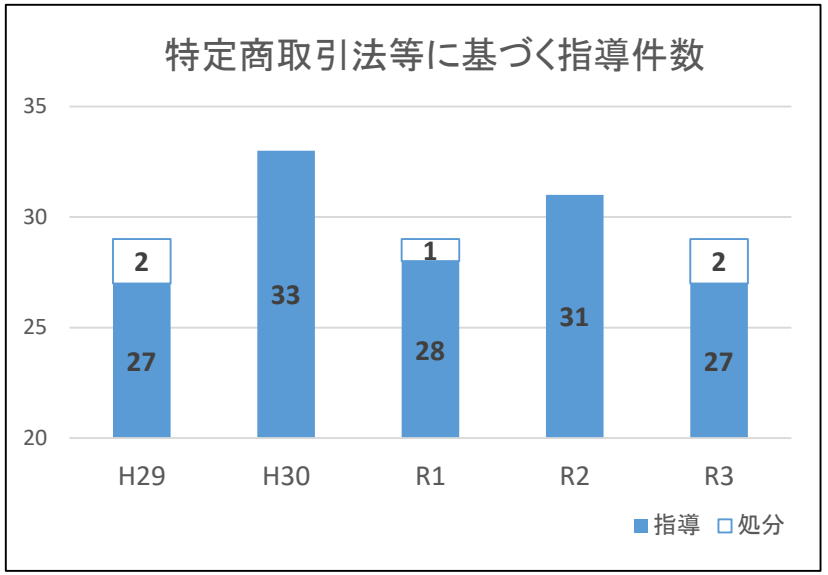
＜令和3年度の主な取組み＞　基本方向4　安全・安心な消費生活の確保

ア　事業者指導による取引の適正化

■ 事業者指導の実施

　専門職員やアドバイザー等を配置するなどし、事業者による違法、悪質な勧誘行為等に対し処分・指導を実施した。

・特定商取引法等に基づく処分・指導　　処分2件、指導27件



■ 特定商取引法第60条に基づく申出・悪質商法目安箱

　不当な取引行為を行う事業者に関する情報収集を幅広く行い、法令に基づく事業者指導をより一層進めるため、県民からの情報提供を求めた。

・特定商取引法第60条に基づく申出

　受付件数　　6件

・悪質商法目安箱への通報件数

　受付件数　　29件

＜令和3年度の主な取組み＞　基本方向4　安全・安心な消費生活の確保

イ　消費者から信頼される事業者活動の促進

■ 公益通報者保護法の普及

ホームページやSNS等を活用し、公益通報者保護制度や改正公益通報者保護法を周知した。

・事業者向け周知チラシの作成・配布　8,000部
（主な配布先）県機関、国機関、市町村、事業者団体、経済団体等　50箇所
・メールマガジンや広報誌での周知
（主な掲載先）かながわ労働センターニュース（第59号）、神奈川労働局メールマガジン（第127号）、
中小企業サポートかながわ（3月号）

■「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 【重点的取組み1】

宣言団体や消費者団体と連携し、高齢者にトラブルが多い悪質な訪問販売撲滅のための取組みを実施した。

・宣言団体との情報共有
宣言団体との意見交換会　1回
実務担当者会議　2回（書面開催）
・啓発ツールの配布
悪質な訪問販売の注意喚起チラシ・シールの増刷　各50,000部
（主な配布先）県内警察署、宣言団体、第一生命保険（株）等　80箇所

・事業者向けセミナーへの講師派遣
かながわ住まいまちづくり協会実施セミナー　1回

ウ　商品及びサービスに関する安全・安心の確保

■ 商品テスト分析の実施

消費生活相談で提起された商品等からテーマを選定し、各研究機関と連携して商品テストを実施した。
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った。

・商品テストコーディネート（国民生活センターに依頼）
　Wi-Fiルーター、洗えるスマートフォン（携帯電話）

■ 景品表示法に基づく事業者指導の実施

事業者による不当表示に対し指導を実施した。

・景品表示法に基づく指導実績
　景品類0件、表示6件
　うち食品表示関連2件

取組みの評価と課題　基本方向1－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

（1） 評価

- 教員研修について、YouTubeを活用したオンデマンド方式により実施し、コロナ禍においても研修を実施することができた。
- 高校生向け情報誌に、高校生記者の取材、執筆による企画記事等を年2回掲載し、高校生にとってより親しみやすい成年年齢引下げの啓発を行うことができた。

（2） 課題

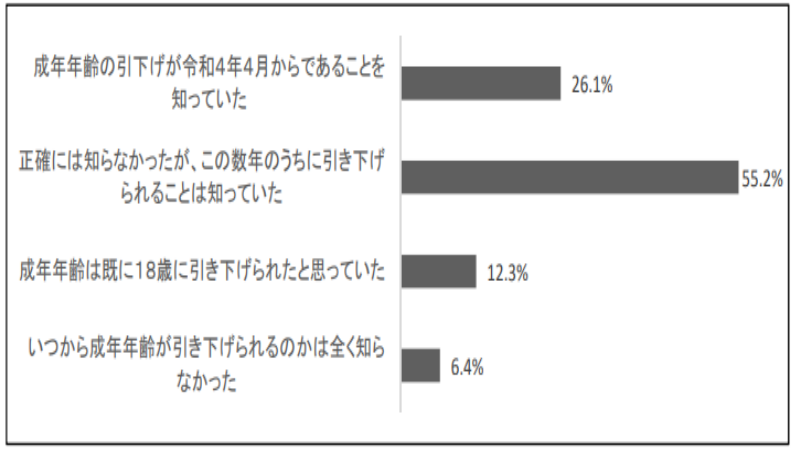
- 教員研修について、令和3年度は夏季休業期間中に全てオンデマンド方式により実施したが、講座の内容に応じた実施方法や配信期間について検討する必要がある。
- 高校生向けの啓発について、消費生活相談窓口を周知するとともに、高校生自身が消費者トラブルを自分事として捉えられる啓発内容を検討する必要がある。

取組みの評価と課題　基本方向1－イ 消費者教育の拠点機能の発揮と連携の推進

（1） 評価

- 消費生活に関する県民の意識調査について、インターネットを利用してアンケートを実施した。（消費生活e-モニター）
- 県作成の「契約のきりふだ」等の啓発資料等を、市町村のニーズに応じた提供を行った。

成年年齢が引き下げられるのが令和4年4月からであることを知っていたか



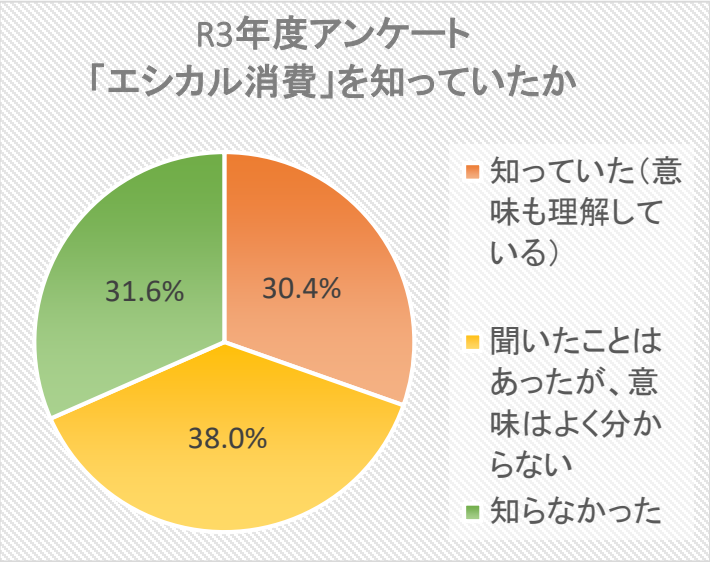
（2） 課題

- 消費生活e-モニターについて、県の消費者行政施策展開の参考とするため、事業等の現状把握や今後の方向性の検討等に資する調査となるよう、調査項目を精査する必要がある。
- 各種啓発資料について、より多くの消費者の手に届くように配布場所、配布方法を市町村と調整して検討する必要がある。

取組みの評価と課題　基本方向1－ウ 持続可能な社会の形成に貢献する消費行動の促進

（1） 評価

- エシカル消費について、SNS等を活用して、県が実施している食品ロス対策「てまえどり」や「フードドライブ」の紹介等、庁内の関連部局と連携して、効果的な啓発を行うことができた。



（2） 課題

- 「エシカル消費」の認知度がまだ低いため、SNSを活用するなどして、エシカル消費の普及啓発を引き続き行っていく必要がある。
- 普及啓発については、プラスチックごみの削減や食品ロスの推進など、引き続き庁内の関連部局と連携した取組みが必要である。

取組みの評価と課題　基本方向２－ア 被害未然防止に向けた注意喚起・情報発信

（1） 評価

- 「かながわ消費生活注意・警戒情報」により、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適時・適切に、県内に広く提供することができた。
- インターネットトラブルの低年齢化の状況を踏まえ、令和3年度からインターネット被害未然防止講座の対象を小学生まで拡大したところ、小学校への講座実施数が大きく増加し、消費者トラブルの未然防止を推進できた。

（2） 課題

- 県内の消費生活相談窓口にはまだ寄せられていない、新たな手口によるトラブルの未然防止につながる情報を、積極的に収集していく必要がある。
- インターネット被害未然防止講座における高齢者向けの講座実施数が少ないことから、活用促進を図っていく必要がある。

取組みの評価と課題　基本方向2－イ 消費者の特性に配慮した対応

（1） 評価

- 高齢者見守りネットワークの構築について、県弁護士会所属の弁護士とともに市町村を個別訪問し、意見交換等を行った。また、引き続き、市町村消費生活担当課を通じて市町村の福祉関係課等から高齢者等に啓発ツールを配付した。
- 保護者向け成年年齢引下げ啓発動画の制作及びweb広告を各SNS等の媒体で実施した結果、完了視聴数3,733,197回を記録するなど、多くの人に啓発を行うことができた。

（2） 課題

- 引き続き、個別に市町村を訪問し課題の聞き取りを行う等の働きかけを行うほか、市町村の中で消費生活行政担当課と福祉各課、関係団体等の連携が図れるよう、見守りネットワーク構築のための支援を行う必要がある。
- 成年年齢引下げによる消費者トラブルの未然防止のため、引き続き、若者本人だけでなくその保護者に対する啓発も必要である。

取組みの評価と課題　基本方向２－ウ 他機関等と連携した消費者被害未然防止の推進

（1） 評価	・ 適格消費者団体に対して、差止請求の対象になりうる情報を２件提供した。また、適格消費者団体の活動周知等のための補助金を交付し、団体の活動を支援した。 ・ 県警察と連携し、各種啓発ツールの作成・配布を行い、消費者被害未然防止対策を推進できた。
（2） 課題	・ 適格消費者団体による差止請求による消費者トラブルの未然防止を図るため、引き続き情報提供等の連携が必要である。 ・ 引き続き、戸別訪問等、対面による注意喚起が難しい場合には、対面によらない効果的な啓発方法を検討する必要がある。

取組みの評価と課題　基本方向3－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機能の向上

（1） 評価

- 様々な相談に対し、適切な助言、あっせんを行い、消費者トラブルの未然防止や被害回復を図った。全国や県内の相談状況の把握に努め、トラブルの傾向を捉えた対応ができた。
- 令和3年度も、インターネットの利用増加に関連する相談が多く寄せられる中、インターネット通販に関する相談等に対し、適切な助言を行うことができた。

（2） 課題

- 新たな消費者トラブルに対応するため、消費生活相談窓口の専門性や相談処理能力の向上のほか、情報の収集、登録、分析の迅速化など、かながわ中央消費生活センターにおける消費生活相談機能の向上が求められている。
- 相談体制の在り方については、国の示す消費生活相談のDX（デジタル・トランスフォーメーション）の方向性を踏まえ、県としての消費生活相談体制の在り方を検討していく必要がある。

取組みの評価と課題　基本方向3－イ 市町村消費生活相談との連携・支援

（1） 評価

- 全ての研修をオンデマンド方式で実施し、消費生活相談員等の研修機会の確保を図ることができたことにより、昨年度と比べ、合計で約2．3倍の参加者数となった。
- アンケート結果について、「満足」「やや満足」が9割以上を占め、内容もオンデマンド方式の研修を評価するものが多かった。

（2） 課題

- 引き続き新型コロナの感染状況を考慮して、消費生活相談員の研修機会の確保・充実を図る必要がある。特にWeb研修を受講する環境が整っていない市町村に対しては、別の受講方法を提供する必要がある。また、収録した研修映像の効率的な利用を進めていく必要がある。
- 法令改正や新たな消費者トラブルについての知識など、相談現場のニーズに合った研修内容を計画・実施し、消費生活相談員の資質向上を図る必要がある。

取組みの評価と課題　基本方向3－ウ 消費者被害救済に向けた取組みの推進

（1） 評価

- 「消費者被害救済検討チーム」で提案があった事案について、迅速な事業者指導や、適格消費者団体への情報提供に繋げることができた。
- 「神奈川県子ども・若者支援連携会議」において、様々な青少年支援機関・団体に対し、啓発資料の紹介等を行い、子ども・若者支援に関する機関との連携を図った。

（2） 課題

- 消費者被害救済委員会への付託や、適格消費者団体による差止請求の実現につながるよう、引き続き「消費者被害救済検討チーム」での積極的な検討や情報提供を行っていく必要がある。
- 成年年齢引下げ後、実際にトラブルに巻き込まれた若者が適切な機関に相談できるよう、引き続き関連機関と連携を進める必要がある。

取組みの評価と課題　基本方向4－ア 事業者指導による取引の適正化

（1） 評価

- 新型コロナの影響で、事業者指導や消費者への聴取に困難が生じたが、状況に応じた適切な対応等により円滑に事業を遂行するとともに、悪質な事業者に対する約2年ぶりの行政処分を実施することができた。
- 特定商取引法第60条に基づく申出について、従来郵送のみで受け付けていたが、電子申請システムでも受け付けるようにし、申出の利便性を向上させた。

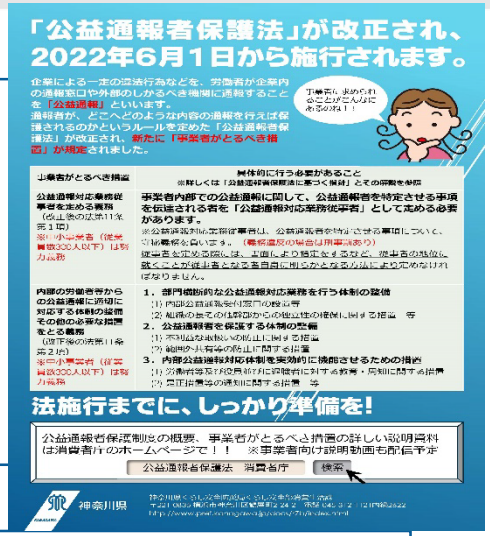
（2） 課題

- 特定商取引法及び神奈川県消費生活条例に違反する行為がある事業者の中には広域的に活動している事業者も多く存在する状況を踏まえ、引き続き、近隣都県等との連携を密にし、必要に応じ、合同での指導等を行っていく必要がある。
- 若年層からの通報件数が、他の年齢層と比べて少ないことから、SNS等での周知を行い、情報収集を進める必要がある。

取組みの評価と課題　基本方向4－イ 消費者から信頼される事業者活動の促進

（1） 評価

- 事業者向けにチラシを配布するなど、改正公益通報者保護法に関する周知を進めることができた。
- 「悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」について、宣言団体との意見交換会や実務担当者会議を実施するなど、県と事業者団体の連携を深めることができた。



（2） 課題

- 外部の労働者からの公益通報に対して適切に対応できるよう、県庁内で制度の周知や研修等を行っていく必要がある。
- 「宣言」の取組みに係る効果を検証する手法を、宣言団体と共に検討していく必要がある。 また、団体の自主的な取組みを引き続き促進していくほか、悪質な訪問販売の現状を踏まえ、新たな宣言団体の加入について検討していく必要がある。

取組みの評価と課題　基本方向4－ウ 商品及びサービスに関する安全・安心の確保

（1） 評価	・ 国民生活センターへ2製品の商品テストを依頼・実施した。また、SNSを活用し、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、消費者へ情報提供を行った。 ・ 景品表示法に基づき、事業者による不当表示に対して適切に指導を行い、安全・安心な消費生活の確保に努めた。

（2） 課題	・ 寄せられた相談内容を精査し、注意喚起の側面などから商品テストが必要な案件を選出して実施する必要がある。 また、必要に応じて他機関と連携し、商品テストの依頼を行っていく必要がある。 ・ 引き続き、一般消費者等から寄せられた内容を精査し、必要に応じて指導等を行う必要がある。また、悪質商法目安箱を積極的に周知し、情報提供の促進を図る必要がある。

今後の取組みの方向性

■ 高齢者等見守りネットワーク構築に係る啓発等

- 令和3年4月、鎌倉市において、県内初の消費者安全確保地域協議会（高齢者等見守りネットワーク）が設置された。引き続き、地域の福祉部門との連携による高齢者等見守りネットワークの構築について、市町村へ個別に働きかけを行う。その際、状況に応じて、県弁護士会所属弁護士とともに訪問し、意見交換等を行う。
- 引き続き多様な事例を紹介したり、集中啓発期間を設定し、県全域で啓発を行う等して、県内市町村の取組みの促進に繋げる。

令和4年度の主な取組み
［高齢者等見守りネットワーク構築に係る啓発等］【資料1　P.7】 関係機関と連携し、高齢者、障がい者及び見守る人を対象とした啓発を実施するとともに、市町村への個別の働きかけを推進し、県全体での見守りネットワーク構築につなげる。

今後の取組みの方向性

■ 成年年齢引下げに伴う若者への消費者教育の充実

- 成年年齢引下げ後も、引き続き「成年年齢引下げに伴う若者への消費者教育の充実」に重点的に取り組む。
- 取組みに当たっては、教育委員会、高等学校、大学等の様々な関係者と連携して、若者への実践的な消費者教育や情報発信等を行う。
- また、若者自らが消費者トラブルの未然防止の周知に取り組むことや、保護者に向けた啓発を展開する。

令和4年度の主な取組み

[高校生向け成年年齢引下げ啓発グッズ配布事業]【資料1　P.1】
成年年齢引下げに関する注意喚起を盛り込んだデザインの啓発グッズを作成し、県内の高校3年生全員に配布する。

[高校生向け成年年齢引下げ啓発事業]【資料1　P.1】
高校生向け情報紙に、高校生記者の取材、執筆による企画記事等を掲載し、成年年齢引下げの啓発を行う。

[保護者向け成年年齢引下げ啓発の実施]【資料1　P.8】
成年年齢引下げによる消費者トラブルの未然防止のため、新成人等の保護者に向け、SNS広告を活用し啓発動画を配信するとともに、保護者向け啓発ウェブサイトの閲覧を促すことにより、理解促進を図る。

今後の取組みの方向性

■ かながわ中央消費生活センターにおける消費生活相談機能の向上

- 新たな消費者トラブルに対応するため、消費生活相談窓口の専門性や相談処理能力の向上のほか、消費生活相談情報の収集、登録、分析の迅速化など、かながわ中央消費生活センターにおける消費生活相談機能の向上を図る。

■ 消費生活相談におけるDX（デジタルトランスフォーメーション）※への対応

- 消費者庁及び国民生活センターがデジタル化に即した、消費生活相談のDXについて検討していることから、円滑な移行に向けて関係機関と調整を進める。

  ※デジタルの利用を前提とした業務・サービスのあるべき姿への変革のこと。

令和4年度の主な取組み
［消費生活相談の実施］【資料1　P.10】 多様化、複雑化する消費者問題に対応し消費者の被害を救済するため、電話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。また、多様な媒体を通じ、県内の消費生活相談窓口の効果的な周知を行う。

今後の取組みの方向性

■ 消費生活相談員等への研修の実施

- 県内消費生活相談員の研修機会の確保・充実を図り、消費生活相談対応力の向上につなげる。
- 令和3年度に全てオンデマンド方式で実施し、研修参加者の増加につながったことから、今後、オンデマンド方式で実施することを基本とする一方、研修を視聴する環境が整っていない市町村に対しては、別の視聴方法を提供するなど、研修機会の確保に向けて検討する。

令和4年度の主な取組み
［消費生活相談員、行政職員に対する人材育成研修の実施］【資料1　P11】 消費生活相談員や相談員有資格者に対し、相談窓口で必要な実践的な人材育成研修を実施する。 また、行政職員に対し、消費生活行政を担う上で業務上不可欠な知識を習得するための研修を実施する。 ［新規課題対応研修］【資料1　P.11】 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。

今後の取組みの方向性

■ 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への付託候補事案の掘り起しについて、市町村への説明や働きかけを行うとともに、適格消費者団体による差止請求の実現につながるよう、引き続き積極的な情報提供を行っていく。
- 青少年部局において実施している「かながわ子ども・若者支援連携会議」にオブザーバーとして参加し、成年年齢引下げによって起こりうる若者の消費者トラブルについて、青少年支援に携わる各種機関と情報を共有していく。

令和4年度の主な取組み
［消費者被害救済検討チームの開催］【資料1　P.13】 消費者被害の未然防止と救済に向け、かながわ中央消費生活センターに寄せられた相談事案の中から、事業者指導、消費者被害救済委員会付託、適格消費者団体への情報提供の3つを選択的・複合的に行うことを検討するチームを開催する。 **［青少年部門の相談機関との連携］【資料1　P.13】** 青少年を対象とした一次総合相談窓口である「かながわ子ども・若者総合相談センター」と「かながわ中央消費生活センター」が連携し、若者が契約等に関する悩みを抱えた際に、相談しやすい環境づくりを進める。

今後の取組みの方向性

■ 事業者指導の実施

- 引き続き県内消費生活相談窓口に寄せられる苦情相談等を注視し、課内の「消費者被害救済検討チーム」での検討や、悪質商法目安箱に寄せられる情報等、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、悪質な勧誘行為等を行う事業者の処分・指導を適切に実施していく。

令和4年度の主な取組み
［事業者指導の実施］【資料1　P.14】 専門職員やアドバイザー等を配置するなどし、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。 **［近隣都県、政令市、県警察との連携］【資料1　P.14】** 五都県合同による悪質事業者対策会議（1回）、担当者会議（計10回）、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（4回）を開催する。 **［特定商取引法第60条に基づく申出・悪質商法目安箱］【資料1　P.14】** 不当な取引行為を行う事業者に関する情報収集を幅広く行い、法令に基づく事業者指導をより一層進めるため、県民からの情報提供を求める。

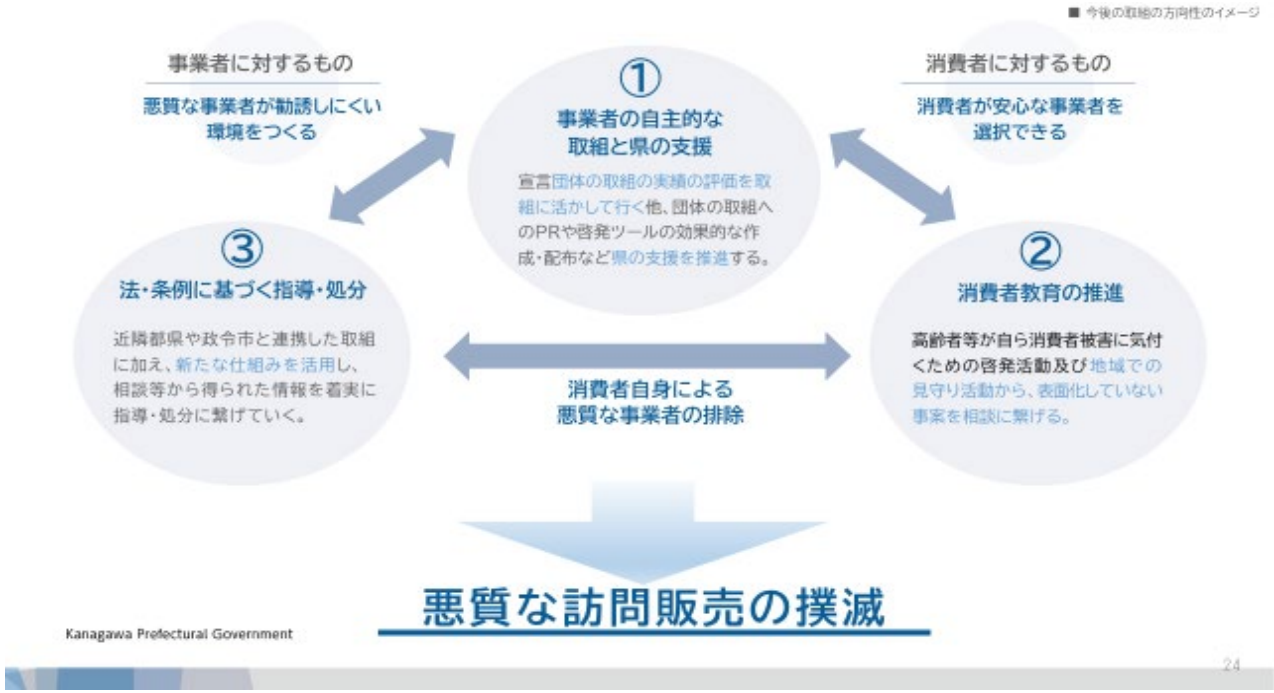
今後の取組みの方向性

■「悪質な訪問販売　撲滅！かながわ宣言」に基づく取組みの推進

・宣言団体と協力して、事業者の自主的な取組みを支援
（宣言団体に加盟する事業者に向けた研修の実施、宣言団体等との意見交換会の実施、関係部署や市町村と連携した啓発資料の配布）

・高齢者や見守る方への消費者教育を推進するために、出前講座を実施

・特定商取引法及び神奈川県消費生活条例の違反が疑われる事業者に対して、改善指導や行政処分を実施



令和4年度の主な取組み

[「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]【資料1　P.15】
「宣言」の効果を検証するための手法を宣言団体と検討するとともに、新たな宣言団体の加入について調整する。