

「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4年度実施事業検証及び 令和5年度実施事業計画の概要

令和5年5月26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

- 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
- 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
- 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4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

■高校生向け成年年齢引下げ啓発グッズ配布事業【重点的取組み2】

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年生全員に配付した。

「クリアファイル」 74,000枚
(主な配布先)

県内全高等学校、中等教育学校、特別支援学校 312か所

■若者向け消費者市民社会の啓発【重点的取組み2】

成年年齢引下げに関する注意喚起や消費者トラブルに巻き込まれた際の相談先の
周知のため、啓発物品を作成し、県内大学等に配布するとともに、学生ポータルサイト
を活用し情報発信した。

「ウェットティッシュ・ふせん」 計96,000個 (ウェットティッシュ 80,000個・ふせん 16,000個)
(主な配布先)

県内大学・短期大学56校、専修学校106校

「学生ポータルサイトを活用した情報提供」 5月 県内大学37校

■就労等18歳向け成年年齢引下げ啓発グッズ作成【重点的取組み2】

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、
県内の自動車学校、若者向けのハローワーク等に配布した。

「ボールペン」 8,000本
(主な配布先)

県内自動車教習所、商工会議所青年部、若者向けのハローワーク、引きこもり等支援団体等 132か所



ア 様々な場やライブ
ステージに応じた
消費者教育の推進

■ 幼児や保護者等向けの啓発動画作成

日常生活での事故等の事例及びその対処法等についての啓発動画を作成し、幼稚園・認定こども園・保育所に配布した。

「幼児向け消費生活啓発動画 「みんなでいっしょにかんがえようコレってだいじょうぶ？」

DVD 3,000枚

(主な配布先)

県内幼稚園・認定こども園・保育所 3,000か所



■ 小学生向け消費者教育資料の発行

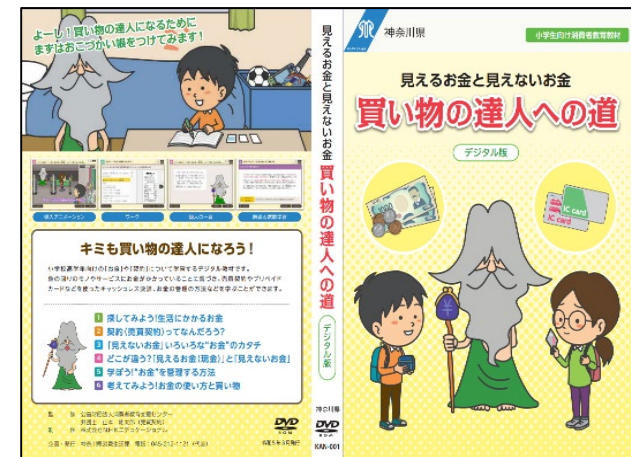
小学校高学年向け消費者教育資料及び紙資料を補完するデジタル教材を作成し、県内全小学校に配付した。

「見えるお金と見えないお金 買い物の達人への道」

ワークシート 91,000部、指導用解説書 10,500部、DVD 1,000枚

(主な配布先)

県内全小学校 885か所



<令和4年度の主な取り組み> 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

■ 「契約のきりふだ(高齢者編)」の発行及び「契約のきりふだ(若者編)」の活用

消費者トラブルの手口と対処法、契約の基本事項等金銭教育に関する啓発資料を発行するとともに、場面に応じて提供し、活用した。

「契約のきりふだ(高齢者編)」発行

60,000部、市町村共同発行 37,500部

(主な配布先)

市町村等

「契約のきりふだ(若者編)」(令和3年12月発行)

(改訂増刷) 5,000部

消費生活出前講座等で約10,000部活用

■ 神奈川県金融広報委員会と連携した金融経済教育

金融経済情報資料を配布するとともに、経済講演会や金融広報アドバイザー派遣講座を実施した。

「金融広報アドバイザー派遣講座」

42回 延べ995名参加

「くらしの経済講演会」

令和5年1月13日 厚木市文化会館 196名参加



<令和4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

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。

「SNS等を活用した啓発」

消費者月間(令和4年5月1日～31日) 投稿数 2回

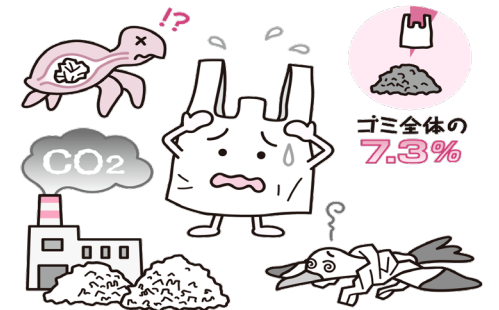
かながわ消費者週間(令和4年10月8日～14日) 投稿数 4回

「買い物未来をつくる 未来をかえる」

4,000部

■ ワンウェイプラ削減関連の取組み

令和5年1月に「神奈川県ワンウェイプラ削減オンラインフォーラム」を開催し、先進事例の発信及び意見交換を行い、事業者・団体・市町村間の連携強化やフォーラム参加者間での情報共有を行った。



<令和4年度の主な取組み> 基本方向2 消費者被害の未然防止

■「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相談事例や国民生活センターから提供される啓発情報の中から、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。

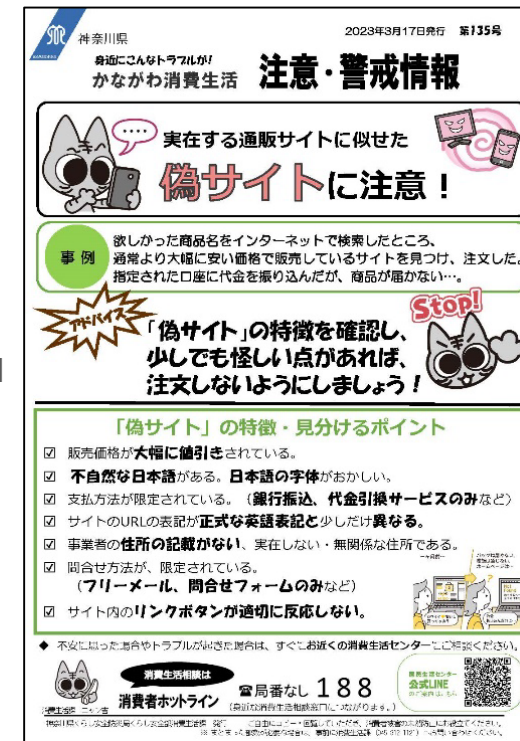
12回発行(毎月1回) 各6,200部 (テーマ)
 (主な配布先) ・「実在する通販サイトに似せた偽サイトに注意！」
 市町村、消費者団体、老人会、社会福祉協議会等 ・「簡単に稼げる！」その話、うのみにしないで！」
 339か所 等

■インターネット被害未然防止講座の実施

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	参加者数
学校向け	145回	延べ 13,064名
一般向け(出前講座)	28回	延べ 574名
〃 (参加者募集型)	14回	延べ 235名
高齢者・障がい者対象	9回	延べ 220名

ア 被害未然防止に向けた注意喚起・情報発信



<令和4年度の主な取組み> 基本方向2 消費者被害の未然防止

■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図った。

また、市町村への個別の働きかけを行い、市町村の取組みを支援した。

「高齢者・障がい者見守りチェック用クリアファイル」(改訂増刷)

高齢者 15,000枚、障がい者 7,000枚

「高齢者・障がい者向け啓発ツール「ポップアップメモ」の作成・配布」 35,000個

(主な配布先)

市町村、県内警察署等 (市町福祉関係課、関係機関を通じて高齢者へ配布)

「市町村への個別の働きかけ」(相模原市)



ポップアップメモ

■障がい者向け消費者教育資料の発行【重点的取組み1】

障がい者の消費者被害を未然防止するため、消費者トラブル事例等について、わかりやすく書かれたリーフレットを作成した。

「もしかして、消費者トラブルかも!？」 50,000部

(主な配布先)

市町村、就労支援事業所、障がい者雇用企業等



イ 消費者の特性に 配慮した対応

<令和4年度の主な取組み> 基本方向2 消費者被害の未然防止

■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、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、理解促進を図った。

「保護者向け成年年齢引下げ啓発動画『コレがまさかのアレでした。』のSNS広告

媒体 YouTube、LINE

期間 令和4年7月14日～9月30日 表示回数 4,757,482回

「成年年齢引下げに関する保護者向けアンケート」

対象 10～20歳の子ども(孫)を持つ保護者

期間 令和4年6月29日～9月15日 回答数 10,526

「石黒彩氏・中澤佑二氏インタビュー記事掲載」

媒体 マイナビニュース

期間 令和5年1月10日～2月19日 閲覧数 38,322PV

「検索連動型広告」

媒体 Yahoo!、Google

期間 令和5年1月25日～2月28日 表示回数 8,842回(441クリック)

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動画



中澤 佑二氏
インタビュー記事

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】(続き)

「保護者向け成年年齢引下げ啓発リーフレット」(改訂増刷)

90,000部

(主な配布先)

県内全高等学校 312か所



保護者向け成年年齢引下げ啓発リーフレット

■消費者ホットライン188啓発事業

靈感商法を含む悪質商法による消費者トラブルに巻き込まれてしまった際に適切に対応できるよう、消費者ホットライン188を啓発する動画を配信するとともに、課のTwitterアカウントを周知した。

「SNS動画広告・Twitterフォロワー獲得広告」

媒体 YouTube、LINE、Twitter

合計表示回数 6,569,863回

期間 令和5年3月3日～3月23日

フォロワー獲得数 152

<令和4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」 4件

「適格消費者団体との意見交換会」 1回

■ ヤミ金融被害の未然防止のための啓発活動

ヤミ金融の被害防止のため、一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーンや若者向けヤミ金融被害防止啓発リーフレット作成・配布等の啓発活動を実施した。

「若者向けヤミ金融被害防止啓発リーフレット」の作成・配布

84,000部

(主な配布先)

県内高等学校及び特別支援学校、大学等

「一都三県合同キャンペーン」

上期(令和4年6月13日～6月19日)・下期(令和4年11月7日～11月13日)に

ホームページで啓発チラシ等を配布

11月12日・13日は、イベントへの出展によるキャンペーンもあわせて実施



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

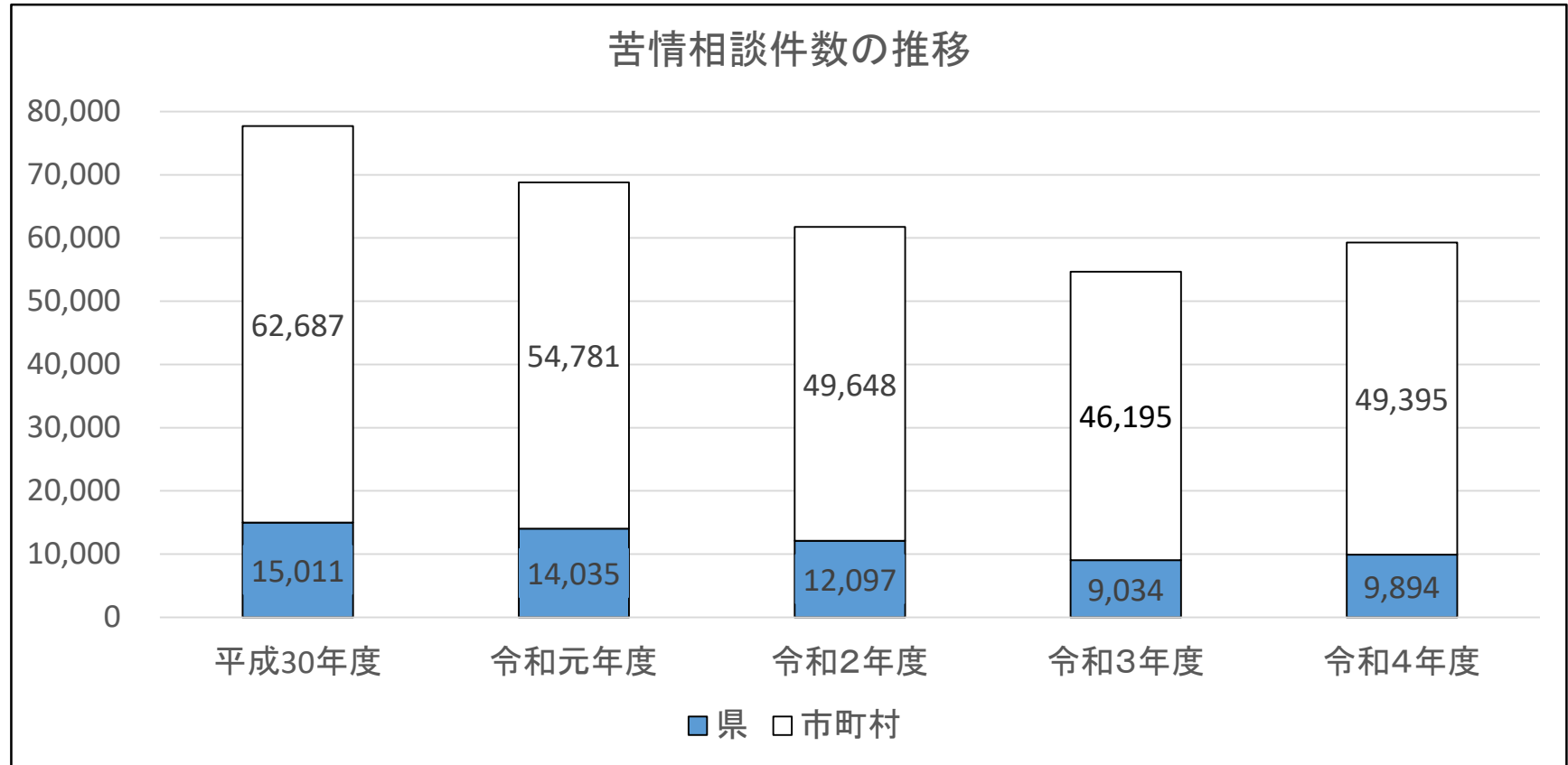


<令和4年度の主な取組み> 基本方向3 消費者被害の救済

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。



※令和4年度は令和5年4月30日時点における速報値

※詳細は資料3参照

<令和4年度の主な取り組み> 基本方向3 消費者被害の救済

■ 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	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	6回	6回	1回	8回
受講者数	延べ422名	延べ58名	27名	延べ561名
主なテーマ	<ul style="list-style-type: none"> ・改正特定商取引法 ・相談員向けメンタルトレーニング ・ネット通販トラブル ・新しい決済手段 ・暗号資産に係る相談対応 ・特定商取引法事例検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者行政概論、消費者法の基礎知識・総論及び相談カード作成実務 ・消費者法の基礎知識・各論 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁作成「対応困難者への相談対応標準マニュアル」の解説 	<ul style="list-style-type: none"> ・食品のリスクとリスクコミュニケーション ・新車・中古車の売買に係る消費者トラブルについて ・水回り設備・修理に関する消費者トラブルについて ・賃貸住宅に関する原状回復費用等について

イ 市町村消費生活相談との連携・支援

<令和4年度の主な取組み> 基本方向3 消費者被害の救済

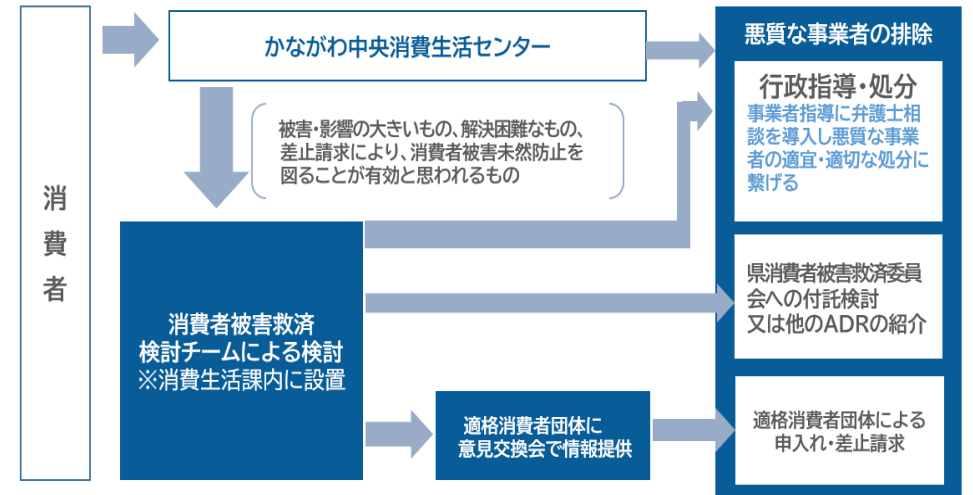
ウ 消費者被害救済に向けた取組みの推進

■ 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及び適格消費者団体への情報提供の検討を進めた。

「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（再掲）



■ 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經由し、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知」

「神奈川県子ども・若者支援連携会議での消費生活相談窓口の紹介」 5回

<令和4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1件、指導28件

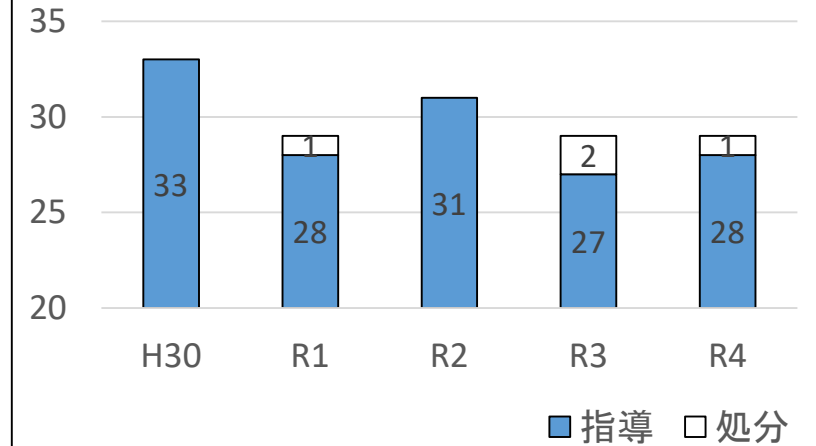
■ 特定商取引法第60条に基づく申出・悪質商法目安箱

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 4件

「悪質商法目安箱への通報件数」 受付件数 53件

特定商取引法等に基づく指導件数



県への申出、情報提供（通報）について



神奈川県では、不当な取引（勧誘）や表示（広告）を行う事業者に対して、行政処分や行政指導を行っています。そこで、不当な取引等を行う事業者に関する申出、情報提供（通報）を受け付けています。事業者からの勧誘や広告で少しでも不審に思ったり、おかしいと感じた場合は、是非、次の入力フォームから申出または情報提供してください。お寄せいただいた情報は、法令に基づく事業者指導の実施に役立てさせていただきます。

[特定商取引に関する法律（特商法）第60条に基づく申出（別ウィンドウで開きます）](#)

[特商法に規定される取引類型（訪問販売・通信販売・電話勧誘販売・連鎖販売取引・特定継続的役務提供・業務提供誘引販売取引・防犯購入）（別ウィンドウで開きます）](#)において、取引の公正や消費者の利益が害されるおそれがある場合に、異知事にもその内容を申し出て、事業者等に対して適切な措置を採るよう求めることができる制度です。

申出制度の詳細については[消費者庁ホームページ（別ウィンドウで開きます）](#)をご覧ください。

郵送での申出を希望される場合は、この様式（PDF：92KB）（別ウィンドウで開きます）を使って、消費生活課指導グループ（別ウィンドウで開きます）まで送付してください。

[悪質商法目安箱（別ウィンドウで開きます）](#)

不当な表示（[不当表示類及び不当表示的表示（別ウィンドウで開きます）](#)）や、店頭販売のような特商法で規定されない取引類型における不当な取引（[神奈川県消費生活条例（別ウィンドウで開きます）](#)）に関する情報提供はごちねにお願ひします。

更新日：2022年3月4日

- 神奈川県消費生活課
- 消費生活相談
- 消費者教育
- 事業者指導・処分
- その他
- ソーシャルメディア
- 動画で見る消費者教育

よく見られているページ

インターネットを操作しているときにクリックした、いつの間にか登録となり、高額な料金を請求されてしまった。

リフレット・冊子・その

<令和4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

■ 「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。

<主な取組み>

「宣言団体への新規加入」

住宅リフォームに関連する以下の3つの事業者団体が宣言団体に新規加入

- ①神奈川県瓦屋根工業連合会
- ②神奈川県板金工業組合
- ③一般社団法人日本損害保険協会神奈川損保会

「宣言団体との情報共有」

宣言団体との意見交換会 1回

県の担当者による宣言団体への個別訪問 11回

「啓発ツールの配布」

悪質な訪問販売の注意喚起チラシ・シールのデザイン

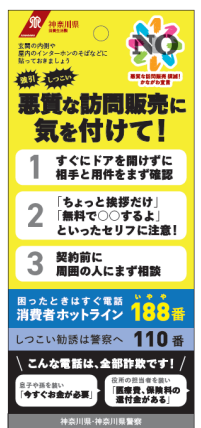
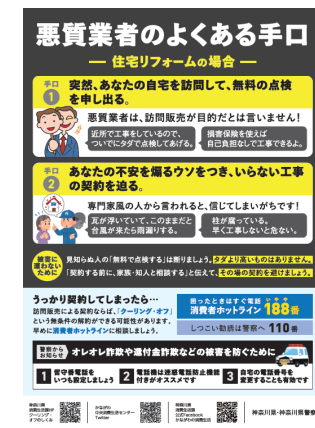
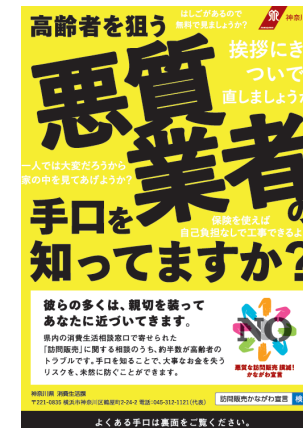
更新及び印刷 各50,000部

(主な配布先)

県内警察署、宣言団体、社会福祉協議会等 約80か所



宣言式(R4.10.18)での新規加入3団体との写真撮影



啓発ツール(悪質な訪問販売の注意喚起チラシ・シール)

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、国民生活センターへ商品テストのコーディネートを行った。

「商品テストコーディネート(国民生活センターに依頼)」2件

スマートウォッチ、椅子(オフィスチェア)



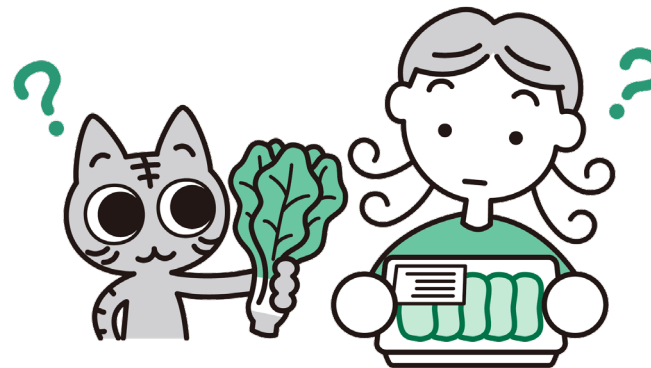
■ 景品表示法に基づく事業者指導の実施

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15件

うち食品表示関連7件



(1) 評価

- 県内の高校3年生全員に啓発グッズを配布するなど、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。
- インターンシップに参加した大学生からの意見を参考にして作成した啓発グッズを、県内の大学、短期大学及び専修学校に配布するなど、多くの若者に効果的な啓発を行うことができた。
- 啓発グッズを作成し、県内各商工会議所や地域若者サポートステーションなどへ配布して、就労している若者などに対して効果的に啓発を行うことができた。

(2) 課題

- 高校生自身が消費者トラブルを自分事として捉え、トラブルに巻き込まれた際に速やかに相談できるような啓発内容の検討。
- 若者に多くみられる消費者トラブルへの注意喚起や消費生活相談窓口の周知の継続した取組。
- 高校生以外の新成人に向けた、継続した多方面からの効果的な啓発の取組。

(1) 評価

- 日常生活での事故等の事例及びその対処法等についての啓発動画を作成し、幼児やその保護者に対して、消費者教育を推進することができた。
- 小学生が興味を持って取り組むことができるよう、小学校高学年向け消費者教育資料(紙資料)を補完するデジタル教材を新たに作成し、消費者教育を効果的に推進することができた。

(2) 課題

- 日常生活での事故等の事例や対処法についての継続した周知の取組。
- 新学習指導要領への対応や教員の意見を取り入れる等、効果的な教育資料や教材の作成についての継続した検討。

(1) 評価

- 県作成の「契約のきりふだ」等の啓発資料等を配布し、市町村のニーズに応じた提供を行うことができた。
- 神奈川県金融広報委員会と連携し、経済講演会や金融広報アドバイザー派遣講座を実施するなど、暮らしに身近な金融に関する幅広い啓発を行うことができた。

(2) 課題

- 各種啓発資料がより多くの消費者の手に届くような配布場所、配布方法についての、市町村との調整及び検討。
- 県金融広報委員会との連携による、金融経済に関する教育、消費者トラブル未然防止のための継続した啓発の取組。

(1) 評価

- エシカル消費について、SNSの活用や啓発資料の発行するなど、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」の認知度向上のための、SNSの活用等による継続した普及啓発の取組。
- 庁内の関連部局と連携による、プラスチックごみの削減や食品ロスの推進等の継続した普及啓発の取組。

(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。
- インターネット被害未然防止講座について、利用申込み数の増加により計画を大きく上回った回数を実施することができた。

(2) 課題

- 新たな手口によるトラブルの未然防止や拡大防止につながる積極的な情報収集の取組。
- SNS等による消費者トラブルの増加を踏まえた、インターネットによる消費者被害・トラブル未然防止のための啓発の取組。

(1) 評価

- 高齢者見守りネットワークの構築について、市町村に加え、県内警察署を通じて市町村の福祉関係課、関係機関から高齢者等に啓発ツールを配付し、取組の周知を図った。
- 障がい者の消費者被害を未然防止するため、消費者トラブル事例等についてわかりやすく書かれたリーフレットを作成し、市町村、就労支援事業所、障がい者雇用企業等に配布し、啓発に努めた。

(2) 課題

- 市町村への個別訪問による課題の聞き取り等の働きかけや、市町村の消費生活行政担当課と福祉各課、関係団体等の連携の促進等、見守りネットワーク構築のための継続した市町村の支援の取組。
- 障がい者に多く見られる消費者トラブルに関する情報について、見やすさや読みやすさを工夫し、分かりやすく伝えるための継続した取組。

(1) 評価

- 保護者向け成年年齢引下げ啓発動画のSNS配信に加え、新成人の子どもがいる著名人のインタビュー記事を保護者世代がよく見るweb上の雑誌に掲載するなどして、多くの人に啓発を行うことができた。
- 消費者ホットライン188を啓発する動画を配信するとともに、課のTwitterアカウントを周知した結果、短期間で150人以上のフォロワーを獲得し、効果的な啓発を行うことができた。

(2) 課題

- 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の、若者本人だけでなくその保護者に対する継続した啓発の取組。
- 消費者ホットライン188の認知度向上のための継続した周知の取組。

(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4件提供できた。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。
- 一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン、若者向けヤミ金融被害防止啓発リーフレット作成・配布、地域コミュニティ紙への広告掲載などにより、県民に対し広くヤミ金融被害防止啓発を行うことができた。

(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の、継続した情報提供等の連携。
- 成年年齢の引下げによる若年層の金融被害や消費者トラブルの未然防止の取組の推進。

(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。
- インターネット通販の定期購入に関する相談等に対し、令和4年6月の特定商取引法の改正内容を踏まえた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、消費生活相談機能の向上が必要。
- 消費生活相談のDX(デジタル・トランスフォーメーション)の方向性を踏まえた、消費生活相談体制の在り方の検討。

(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、昨年度と同様、参加者数は対面方法と比べ高い水準となった。
- 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

- 相談員のニーズや法改正、世相に応じた研修のテーマの設定が必要。
- オンデマンド配信による受講の機会は確保は可能となったが、研修テーマに応じた対面方法での研修の検討など、受講者の意見を踏まえた柔軟な対応が必要。

(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、消費生活相談窓口の紹介等を行い、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につながるよう、「消費者被害救済検討チーム」における積極的な検討や情報提供の取組。
- 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、継続した関連機関との連携。

(1) 評価

- 不当な取引行為を行う事業者に対する指導を行うとともに、本県では初となる訪問購入事業者に対する処分を実施することができた。
- 県域を越えて、広域的に不当な取引行為を行っていた事業者に対しても、近隣都県等と連携して指導を行い、消費者被害の拡大防止を図ることができた。

(2) 課題

- 特定商取引法や神奈川県消費生活条例に違反する行為を行う事業者の中には、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、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うなど継続した取組。

(1) 評価

- 「悪質な訪問販売 撲滅！ かながわ宣言」について、住宅リフォームに関連する3つの事業者団体を新たに宣言団体に加えることができた。また、宣言団体との意見交換会や啓発ツールの共同配布などにより、県と事業者団体の連携を深めることができた。

(2) 課題

- 啓発ツールの共同配布や事業者向け研修の実施、宣言団体による自主的な取組の促進などの継続した取組。
- 訪問販売に係る苦情相談件数の推移を注視するなど、「宣言」の効果検証が必要。

(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。
- 安全・安心な消費生活の確保のため、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した。

(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必要な案件を選出した商品テストの実施。
- 必要に応じて他機関と連携した商品テストのコーディネートの実施。
- 一般消費者から寄せられた情報等を精査し、不当表示を行っている事業者を指導する等の継続した取組。

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

- 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。
- 消費者トラブルに巻き込まれてしまった際に適切に対応できるよう、消費者ホットライン188を啓発する。
- 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。
- 「神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例」の基本計画に定められている、「障害者の消費者被害の防止及び救済に関する施策」について、適切に対応していく。

令和5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.3】

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。

【高齢者向け消費者ホットライン周知事業】【資料1 P.3】

消費者トラブルに巻き込まれてしまった際に適切に対応できるよう、消費者ホットライン188を啓発するグッズを作成し、出前講座やイベント等の機会を通じて、高齢者に配布する。

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

- 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。
- 特に、当事者となる高校3年生やその保護者に対して、重点的に啓発を行う。

令和5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。

【保護者向け成年年齢引下げ啓発の実施】【資料1 P.3】

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、啓発リーフレットの配布や啓発動画の発信などを行い、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5年度の主な取組み

【消費生活相談の実施】【資料1 P.12】

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年度以降全てオンデマンド方式で実施し、研修参加者が増加していることから、今後もオンデマンド方式で実施することを基本とする一方、研修テーマに応じて対面方法での研修を検討するなど柔軟に対応を進めていく必要がある。

令和5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 P.13】

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、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.13】

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。
- 市町村と実施する消費生活相談担当者会議において、新手・悪質事例等に関する市町村との情報共有の場の充実を図る。

令和5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.15】

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。

[消費生活相談担当者会議の開催]【資料1 P.14】

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。(4地区回各4回、弁護士参加全体回4回 合計20回)

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5年度の主な取組み

【事業者指導の実施】【資料1 P.16】

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・処分を実施する。

【近隣都県、政令市、県警察との連携】【資料1 P.16】

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。

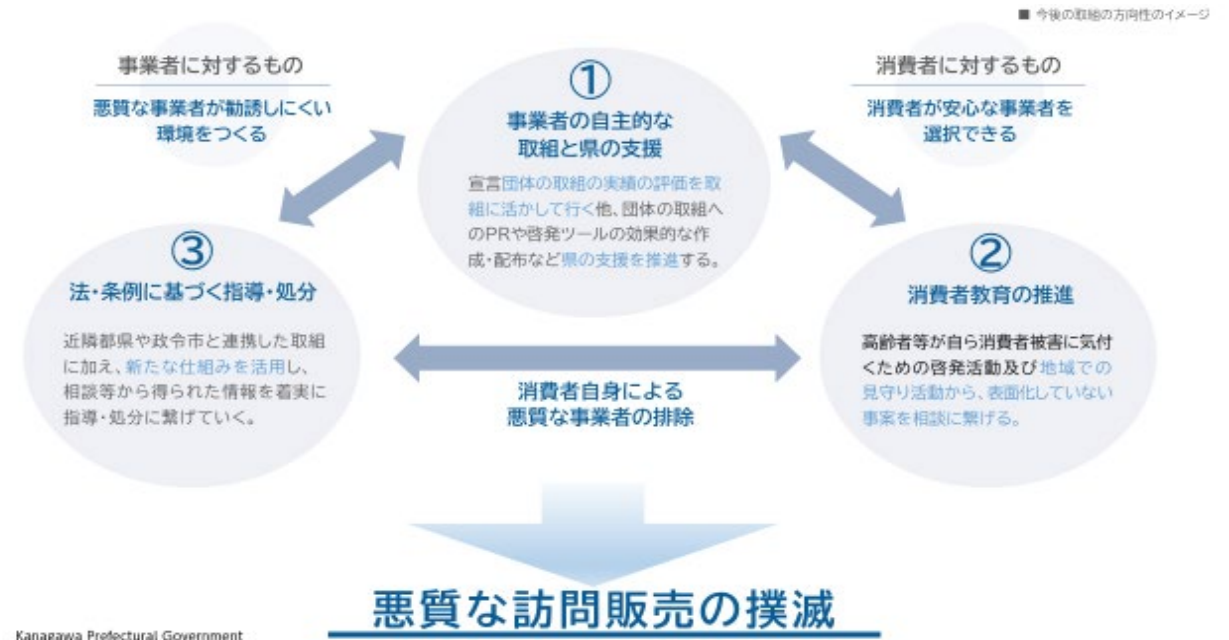
【特定商取引法第60条に基づく申出・悪質商法目安箱】【資料1 P.16】

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、
出前講座等を実施
- 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5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.16】

「宣言」に係る取組みを着実に推進するとともに、宣言団体による自主的な取組みを促進する。また、「宣言」に係る取組みの効果検証を図る。さらに、「悪質な訪問販売 撲滅」の機運を高めるための啓発グッズの作成やキャンペーンを実施する。