

しょうひしゃし さくすいしんしん
「かながわ消費者施策推進指針」

かいていこっしあん がいよう
改定骨子案の概要

れいわ ねん がつ にち
令和6年5月20日

かながわけん あんぜんぼうさいきょく あんぜんぶしょうひせいかつか
神奈川県くらし安全防災 局 くらし安全部消費生活課

げんざい しょうひしゃしきくすいしんしん がいよう
現在の「かながわ消費者施策推進指針」の概要

- 現在の指針は、2020（令和2）年度から 2024（令和6）年度
を対象期間としている。

- 基本理念「消費者の権利の尊重と消費者市民社会の形成」
- を実現するため、4つの基本方向と、2つの重点的取組みを設定している。

さんこう
【参考】

げんこうし しん きほんほうこう
現行指針の基本方向

- しょうひしゃきょういく すいしん じぞくかのう しょうひこうどう そくしん
消費者教育の推進と持続可能な消費行動の促進
- しょうひしゃひがい みぜんぼうし
消費者被害の未然防止
- しょうひしゃひがい きゅうさい
消費者被害の救済
- あんぜん あんしん しょうひせいかつ かくほ
安全・安心な消費生活の確保

さんこう
【参考】

げんこうししん じゅうてんてきとりく
現行指針の重点的取組み

● こうれいしゃ しょうひしゃひがい みぜんぼうし きゅうさい
高齢者の消費者被害の未然防止と救済

● せいねんねんれいひきさ ともな わかもの しょうひしゃきょういく じゅうじつ
成年年齢引下げに伴う若者への消費者教育の充実

「^{ししん}指針」 と 「^{じぎょう}事業」 の^{かんけい}関係

そうごうてき
総合的

^{そうごうけいかく} 総合計画	^{けんせいうんえい} 県政運営の ^{そうごうてき} 総合的・ ^{きほんてきししん} 基本的指針として、 ^{けん} 県がど ^{せいさく} のような ^{てんかい} 政策を展開するの ^{しめ} かを示す
^{ししん} 指針	^{ちゅうちようきてきしてん} 中長期的視点に ^た 立った ^{しょうひしゃしさく} 消費者施策の ^{きほんほうしん} 基本方針と ^{きほんりねん} して、 ^{しさくてんかい} 基本理念や ^{ほうこう} 施策展開の ^{さだ} 方向などを定める
^{じぎょうけいかく} 事業計画	^{なに} いつまでに ^{じっし} 何を ^{ぐたいてき} 実施するの ^{さだ} か具体的に定める

ぐたいてき
具体的

- ^{ししん}指針に^{もと}基づく^{じぎょう}事業は、^{ぜんねんど}前年度の^{じぎょうじっせき}事業実績と^{とうねんど}当年度の^{じぎょう}事業
^{けいかく}計画を^{しょうひせいかつしんぎかい}消費生活審議会に^{ほうこく}報告し^{てきぎしさく}適宜施策・^{じぎょう}事業に^{はんえい}反映。

し しん か い て い

指針改定のスケジュール

- 今後は、8月（以降23期）、12月、1月に審議会を開催予定。
こ ん ご が つ い こ う き が つ が つ し ん ぎ か い か い さ い よ て い
- 次回審議会（8月）では、指針の本文の案（「素案」）を検討
よ て い
予定。
じ か い し ん ぎ か い が つ し し ん ほ ん ぶ ん あ ん そ あ ん け ん と う
- 10月頃の県民意見募集（パブリックコメント）を経て、12
月 に 最 終 案 （ 答 申 の 案 ） を 検 討 予 定 。
が つ さ い し ゅ う あ ん と う し ん あ ん け ん と う よ て い

ぜんかいかいていいこう　しゃかいじょうきょう　へんか
前回改定以降の社会状況の変化

しりょう
資料1-2

しょうひしゃ　げんじょう　かだい
「消費者をめぐる現状と課題」

ぜんかいかいていいこう　しゃかいじょうきょう　へんか 前回改定以降の社会状況の変化

- げんざい　ししん　いこう　しょうひしゃ　げんじょう　かだい
現在の指針（P.6以降）に「消費者をめぐる現状と課題」
としてしゃかいじょうきょう　へんか　かだいにんしき
として社会状況の変化と課題認識がまとめられている。
- げんきょう　にんしき　ぜんかいしんぎかい　こうもく　あん　しんぎ
現況の認識として前回審議会では項目の案を審議した。
しりょう
【資料2】フォローアップ No22-3-7～11、22-3-14～18
- ぜんかいしんぎかい　しんぎけっか　いけんしょうかい　ごいけん
前回審議会の審議結果や、意見照会でいただいた御意見
ふ　こうせい　みなお　ぶんあん　さくせい
を踏まえ、構成を見直し、文案を作成した。

「消費者をめぐる現状と課題」の記載項目（案）

(1) 消費者別の特徴

ア 高齢者

イ 若者

ウ 障がい者

エ 外国につながる方

(2) 社会全体の状況

ア 社会のデジタル化

イ 家計のための金融経済教育

ウ 消費者トラブルの複雑-多様化

エ 非常時の安全・安心な消費

生活の確保

オ 持続可能な社会

「消費者をめぐる現 状 と 課 題」の構成（案）

- 消費者別の特徴的な課題に関する項目と、社会全体の
状 況 に関わる項目に分けた。
- これまで記載のなかった項目として、消費者別の特徴に
「障 がい者」を、社会全体の状 況 に近年注 目 されてい
る「金融経済教育」に関する項目を追加した。

さんこう きさいこうもく ひかく 【参考】記載項目の比較

げんざい ししん きさいこうもく

現在の指針の記載項目

1 高齢化の加速
2 ICT（情報通信技術）化の進展
3 グローバル化の進展
4 SDGs の採択
5 民法改正による成年年齢引下げ
6 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
7 災害発生に関連する消費者トラブル等

あら ししん きさいこうもく

新たな指針の記載項目

(1) しょうひしゃべつ とくちょう

消費者別の特徴

ア 高齢者
イ 若者
新 ウ 障がい者
エ 外国につながる方

(2) しゃかいぜんたい じょうきょう

社会全体の状況

ア 社会のデジタル化
新 イ 家計のための金融経済教育
ウ 消費者トラブルの複雑・多様化
エ 非常時の安全・安心な消費生活の確保
オ 持続可能な社会

新「(1) ウ 障がい者」(要旨)

- 県は、令和4年10月に条例を制定し、「当事者目線の障害福祉」の施策を進めている。
- 消費生活相談には、障がい者を見守る方からの相談も多く寄せられるため、障がい者本人に加えて障がい者を見守る方を対象とした施策も重要と考えられる。
- また、障がい当事者の意見を施策に取り入れていくため、次期審議会から障がい当事者委員の参加を予定している。

新「(2) イ 家計のための金融経済教育」(要旨)

- 家計の金融資産は増加傾向にあり、「家計管理」「生活設計」「資産形成」等への関心が高まっている。
- 令和4年から、高校の家庭科で金融経済教育が必修となったほか、「金融経済教育推進機構」が設立されるなど、金融経済教育をより一層進める環境が整備されている。
- 幅広い世代に向けた、生活に密接な金融や経済に関する消費者教育の重要性が増している。

しょうひしゃし さくすいしんしん
「かながわ消費者施策推進指針」

かいていこっしあん がいよう
改定骨子案の概要

しりょう
(資料1-3)

こっしあんさくてい けいい 骨子案策定の経緯

- ぜんかい しょうひせいかつしんぎかい しょうひしゃ げんじょう かだい きさい
● 前回の消費生活審議会で、「消費者をめぐる現状と課題」の記載
こうもく かいてい ほうこうせい しんぎ
項目や、改定する方向性を審議いただいた。
 - いいん みなさま ごいけん いま ししん かだいとう ふ ししん こうせい
● 委員の皆様のご意見や、今の指針の課題等も踏まえ、指針を構成
する「基本方向」や、「中柱」・「小柱」等の案を設定した。
- しりょう
【資料2】 フォローアップ No22-3-19～21、22-4B-1～9

こっしあん きほんてき かんが かた 骨子案の基本的な 考 え方

- ^{きほんほうこう}基本方向と ^{はしら}柱 は、^{いちづ}位置付けが ^{そうてい}想定される ^{じぎょう}事業を ^{もくてき}目的ごとに ^{せいり}整理
できるように、^{はしら}柱 を ^{せってい}設定する。
- ^{じゅうてんてきとりく}重点的取組みは、^{とうしょ}当初、^{かいていご}改定後の ^{ししん}指針で ^{せってい}設定する ^{はしら}柱 （または
^{はしら}柱 の一部）から ^{せってい}設定することとしていたが、さまざまな ^{ごいけん}御意見
を ^{ふまえ}踏まえ、^{はしら}柱 とは別に ^{べつ}全体を ^{ぜんたい}貫く ^{つらぬ}テーマとして ^{せってい}設定すること
とした。

こっしあん こうせい あら きほんほうこう 骨子案の構成（新たな基本方向）

- きほんほうこう しょうひしゃりよく いくせい きょうか
基本方向 1：消費者力の育成・強化
- きほんほうこう しょうひしゃ たいおう ひがい きゅうさい
基本方向 2：消費者トラブルへの対応と被害の救済
- きほんほうこう ふとう こうい おこな じぎょうしゃ しどうとう
基本方向 3：不当な行為を行う事業者への指導等による
しょうひしゃ りえき ほご
消費者の利益の保護
- きほんほうこう しょうひしゃしさく すいしん
基本方向 4：「オールかながわ」による消費者施策の推進

あら きほんほうこう
新たな基本方向 1 :

しょうひしゃりよく いくせい きょうか
消費者力の育成・強化

- しょうひしゃ かいひ はっせい
消費者トラブルを回避し、トラブルそのものを発生させないこ
とが、しょうひしゃしさく さいしょ かだい かんが
消費者施策における最初の課題と 考えられる。
- しょうひしゃ ふ みずか たいしょ ちしき
消費者が、降りかかるトラブルに 自ら対処できる知識や
たいおうりよく しょうひしゃりよく み つ じゅうよう
対応力 = 「消費者力」を身に付けていくことが重要である。

あら きほんほうこう
新たな基本方向 2 :

しょうひしゃ たいおう ひがい きゅうさい
消費者トラブルへの対応と被害の救済

- しょうひしゃひがい ぼうし だいにだんかい
「消費者被害の防止」のためには、第二段階として、トラブルに
あ しょうひしゃ たいおう ひつよう
遭ってしまった消費者への対応が必要である。
- しょうひしゃ すみ そうだんたいおう かいしょう
消費者トラブルへの速やかな相談対応、トラブル解消のための
ひがい いた ばあい きゅうさい じゅうよう
あっせんや、被害に至ってしまった場合の救済が重要である。

あら きほんほうこう
新たな基本方向3：

ふとう こうい おこな じぎょうしゃ しどうとう しょうひしゃ
不当な行為を行 う事業者への指導等による消費者の

りえき ほご
利益の保護

- 「消費者被害の防止」のためには、第三段階として、被害の拡大防止・消費者の利益の保護のため、不当な行為を行 う事業者（特に悪質な事業者）への対応が重要である。
- 現行指針の基本方向4「安全・安心な消費生活の確保」を概ね引継ぎつつ、目的を的確に表現するため名称を変更する。

あら きほんほうこう
新たな基本方向4：

しょうひしゃしさく すいしん
「オールかながわ」による消費者施策の推進

- かながわの消費者施策の実現にあたっては、県のみならず
しちょうそん しょうひしゃしやだん じゅうよう やくわり
市町村や消費者団体等も重要な役割を担っている。
- 市町村や団体等の消費者施策を支援し、連携を図っていくこと
しちょうそん だんたいなど しょうひしゃしさく しえん れんけい はか
が重要である。
- そこで、「オールかながわ」による人材育成の取り組みや、情報
じんざいいくせい とりく じょうほう
共有を位置付ける基本方向として新設する。
きょうゆう いちづ きほんほうこう しんせつ

あら じゅうてんてき と り く
新たな重点的取組み

● じゅうてんてき と り く
重点的取組み 1：

だれひとり取り残さない消費者施策の展開

● じゅうてんてき と り く
重点的取組み 2：

デジタル社会に対応した消費者力の育成

あら じゅうてんてき とりく
新たな重点的取組み 1：

と のこ しょうひしゃし さく てんかい
だれひとり取り残さない消費者施策の展開

- こうれいしゃ わかもの しょう しゃ がいこく かたなど しょうひしゃ
高齢者・若者・障がい者・外国につながる方等は、消費者トラ
ブルで よわ 弱い たちば 立場に お 置かれやすく、 じゅうてんてき 重点的 たいさく な対策 か が欠かせない。
- しかし、 しょうひせいかつ 消費生活を送る おく 上での うえ 配慮 はいりょ や しえん 支援 ひつよう が必要な ど 度合いは、
ひと 人によって おお 大きく こと 異なっている。
- それぞれの とくせい 特性に あ 合わせた ほうさく 方策 きほん を基本 ていねい としつつ、より丁寧な
しえん 支援 ひつよう が必要な かた 方に向けた、 しょうひしゃ 消費者に よ 寄り添った しさく 施策 てんかい を展開する。

あら じゅうてんてきとりく
新たな重点的取り組み 2:

しゃかい たいおう しょうひしやりよく いくせい
デジタル社会に対応した消費者力の育成

- しゃかい か すす あら しゅほう つぎつぎ あらわ
社会のデジタル化が進み、新たなサービス-手法が次々と現れ
いっぽう しょうひしゃ ちしき たいおうりよく かくさ う
る一方で、消費者の知識や対応力には格差が生まれている。
- ふせ だれ じょうほう じぶんじしん
トラブルを防ぐためには、誰もが、あふれる情報から自分自身
ひつよう じょうほう あつ てきせつ りよう もと
で必要な情報を集め、適切に利用することが求められる。
- しゃかい せいかつぎじゅつ あら しょうひしゃ つな
デジタル社会の新たな生活技術を、新たな消費者トラブルに繋
ちしき ふきゅう じょうほうはっしん しょうひしやりよく いくせい はか
げない知識の普及と、情報発信により消費者力の育成を図る。