

# 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

たいしょうきかん      ねんど      ねんど      もと  
(対象期間：2020年度～2024年度)」に基づく

れいわ      ねんどじぎょうじっせき      がいよう  
令和5年度事業実績の概要

れいわ      ねん      がつ      にち  
令和6年8月19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

き ほん ほう こう      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  
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. さまざまな場やライフステージに応じた消費者教育の推進

- グッズ配布による高校生向け成年年齢引下げ啓発【重点 2】
- 若者向け消費者市民社会の啓発【重点 2】
- 就労等18歳向け成年年齢引下げ啓発グッズ作成【重点 2】
- 小学生向け消費者教育資料の発行

イ. 消費者教育の拠点機能の発揮と連携の推進

- 神奈川県金融広報委員会と連携した金融経済教育

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

# 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

## ● グッズ配布による高校生向け成年年齢引下げ啓発【重点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。

配布先：県内全高等学校、中等教育  
学校、特別支援学校、かながわ若者  
就職支援センター等 309 か所  
内容：クリアファイル 69,780 枚を作成し、  
対象施設等へ配布

### ○啓発クリアファイル



き ほん ほう こう      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  
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

わ か も の む      しょう ひ しゃ し み ん しゃ か い      け い は つ      じゅう て ん  
● 若者向け消費者市民社会の啓発【重点 2】

わ か も の      しょう ひ しゃ      か ん      ちゅう い  
若者に多い消費者トラブルに関する注意  
か ん き      しょう ひ しゃ      ま      こ      さ い  
喚起や消費者トラブルに巻き込まれた際  
そう だ ん さ き      しゅう ち      け い は つ ぶ っ ぴ ん      さ く せ い  
の相談先の周知のため、啓発物品を作成  
け ん な い だ い が く と う      は い ふ      が く せ い  
し、県内大学等に配布するとともに、学生  
かつ しょう      じょう ほう は し ん  
ポータルサイトを活用し、情報発信した。

け い は つ ぶ っ ぴ ん      かつ しょう      け い は つ  
・「啓発物品を活用した啓発」

は い ふ さ き      け ん な い だ い が く      た ん き だ い が く      こう      せん しゅう が っ こう  
配布先：県内大学・短期大学60校、専修学校106

こう      だ い が く せ い きょう く み あ い      か し ょ  
校、大学生協組合7箇所

な い よう      け い は つ しょう      け い  
内容：啓発用の「エコバッグ」と「ふせん」を計

こ      は い ふ  
33,000個配布

け い は つ しょう  
○啓発用エコバッグ



き ほん ほう こう      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  
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

が く せ い      か つ よ う      じ ょ う ほう て い き ょ う  
・「学生ポータルサイトを活用した情報提供」

は い ふ さ き      け ん な い だ い が く      こ う  
配布先：県内大学37校

な い よ う      か く だ い が く      が く せ い む け      じ ょ う ほう て い き ょ う  
内容：各大学が学生向けの情報提供

も く て き      か い せ つ  
を目的に開設しているサイトを  
か つ よ う      わ か も の      お お      だ つ も う  
活用して、若者に多い脱毛エス

け い や く  
テなどの契約トラブルについて  
ち ゅ う い か ん き  
の注意喚起をした

け い は つ よ う  
○啓発用ふせん



き ほん ほう こう      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  
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

し ゅ う ろ う な ど      さ い む      せい ね ん ね ん れ い ひ      き さ      け い は つ      さ く せい      じ ゅ う て ん  
● 就労等18歳向け成年年齢引下げ啓発グッズ作成【重点 2】

わかもの      おお      しょう ひ しゃ      と う      ち ゅ う い か ん き      も      こ      け い は つ  
若者に多い消費者トラブル等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。

け い は つ ぶ っ び ん      か つ よ う      け い は つ  
・「啓発物品を活用した啓発」

は い ふ さ き      わ か も の し ゅ う し ゃ く し え ん      か な が わ け ん し て い じ ど う し ゃ き ょう し ゅ う し ゃ き ょう か い か い い ん  
配布先：かながわ若者就職支援センター、神奈川県指定自動車教習所協会会員  
き ょ う し ゅ う じ ゃ な ど      し ょ  
教習所等 177 か所

な い よ う      さ く せい      ご う け い      ま い は い ふ  
内容：クリアファイルを作成し、合計20,220枚配布

# 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

## ● 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新規デジタル教材を作成・配布すること  
で啓発を行った。

○消費者教育用DVD（買い物の極意）

配布先：県内全小学校 885 か所  
内容：「計画的なお金の使い方  
免許皆伝！ 買い物の  
極意」

DVD 1,000枚 配布



# 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

「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 90,000部 配布

○消費者教育デジタル教材  
ワークシート



# 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

令和4年度作成資料について

は、令和5年度に、「消費者教育教材資料表 彰 2023 優秀賞」を受賞した。

※令和6年度には「消費者教育教材資料表 彰 2024 内閣府特命担当大臣賞」を受賞した。

令和5年度受賞



令和6年度受賞



○ (令和4年度作成) 消費者教育教材  
買い物の達人への道



# 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

## ● 神奈川県金融広報委員会と連携した金融経済教育

金融経済情報資料の配布とともに、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」

実施回数：35回

参加人数：延べ 852名

### ・「くらしの経済講演会」

場所：大井町生涯学習センター

参加人数：128名

### ○ くらしの経済講演会

くらしの経済講演会 in 大井 2024

無料  
定員300名  
要申込

杉村太蔵氏

派遣社員から外資系証券会社勤務を経て、2005年9月衆議院議員総選挙で繰上り当選を果たす。厚生労働委員会、決算行政監視委員会に所属。労働問題を専門に、特にニート・フリーター問題など若年者雇用の環境改善に尽力。2016年4月慶応義塾大学大学院メディアデザイン研究科後期博士課程入学。2020年3月同所定単位取得退学。現在、テレビ・ラジオ・雑誌などメディアで活動する一方、派遣社員から国会議員、落選して無職からタレントに転身するなど、自身の経験を交えながら語る政治・経済をテーマとした講演活動を全国で行い、活躍中。

## どうする老後の資産？

### タイゾー流資産形成術のすすめ

日時 2024 1/12 14:00-16:00  
受付 13:30～

会場 大井町生涯学習センター ホール

| 第1部                                                              | 第2部                                      |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 活動発表 14:00-14:20                                                 | 講演 14:30-16:00                           |
| 消費者被害の実態や賢い消費者になるための対処法を紹介します。<br>出演者：消費者問題に取り組むCの会<br>会長 矢野裕美氏他 | どうする老後の資産？<br>タイゾー流資産形成術のすすめ<br>講師：杉村太蔵氏 |

主催：神奈川県金融広報委員会・神奈川県・足柄上地区消費生活行政連絡会（大井町・海老名市・中井町・松田町・山北町・鶴岡町）  
後援：金融広報中央委員会

お申込みについては裏面をご覧ください

# 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

## ● 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、SNS等を活用した啓発を実施した。

また、「かながわ消費者施策推進指針」の基本方向のひとつである、ライフステージごとの消費者市民社会の形成に向けた消費者教育を成人一般から高齢者に向けて展開するため、啓発資料を発行した。

### ・「SNS等を活用した啓発」

内容：消費者月間（R5年5月1～31日）にX(旧 Twitter)等で計5回投稿

かながわ消費者週間（R5年10月14～20日）にX(旧 Twitter)等で計4回投稿

き ほん ほう こう      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  
**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**

か もの みらい      みらい      ぞう さつ  
 ・「**買い物が未来をつくる 未来をかえる（増刷）**」

はい ふ さ き      し ちょう そ ん な ど      な い よ う      ぶ さ く せい  
 配布先：市町村等      内容：8,000部作成

け い は つ し り ょ う      か もの みらい      みらい  
 ○啓発資料「**買い物が未来をつくる 未来をかえる**」

**身近な消費生活相談窓口**  
消費者ホットライン

その契約、大丈夫？  
不安や疑問は  
すぐ相談！

い や や  
**局番なし ☎ 188 番**

身近な消費生活相談窓口につながります。  
行動することが解決への第一歩です。

監 修：横浜国立大学名誉教授 西村 隆男  
制 作：神奈川県消費生活課  
TEL. 045-312-1121（代表）





FSC® 森林認証紙。ノン VOC インキ（石油系溶剤 0%）など環境資材と製造工程が環境に配慮されたグリーンプリンティング認定工場にて、印刷事業に参入した株式会社（株）エス・シー・エス（代表） 山本 誠一



神奈川県  
KANAGAWA

買い物が  
**未来をつくる**  
**未来をかえる**

つなげるエシカル      検索

き ほん ほう こう      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  
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

・「つくる たべる エシカル」

はいふさき      しちょうそんなど  
配布先：市町村等

ないよう      しょく      しょうてん      あ      しょうひしゃし      みるんしゃかい  
内容：「食」に焦点を当てて消費者市民社会  
について かんが えるきっかけとして、「食品口  
さくげん      しょくひん      など      けんみん  
ス削減レシピ」や「てまえどり」等、県民が  
みぢか      と      く      こうどうれい      しょうかい  
身近に取り組むことができる行動例を紹介  
するリーフレットを 10,000部 ぶ さくせい 作成

けいはつしりょう  
○啓発資料「つくる たべる エシカル」



## 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
- インターネット被害未然防止講座の実施

### 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 1】
- 保護者向け成年年齢引下げ啓発の実施【重点 2】
- 灵感商法を含めた消費者被害未然防止事業

基本方向 2：消費者被害の未然防止

●「しょうひせいかつちゅういかながわ消費生活注意・けいかいじょうほう警戒情報はっこう」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。

はいふさき しちょうそん しょうひしゃだんたい ろうじんかい しゃかいふくしきょうぎかい  
配布先：市町村、消費者団体、老人会、社会福祉協議会

336 しょ 所

ないよう                      かい は っ こう                      かく                      ぶ  
 内容：12回発行                      各6,400部

テーマ「投資グループに誘われる F X 取引の詐欺的なトラブルに注意!」等

しょうひせいかつゆうい

# ○かながわ消費生活注意・警戒情報

けいかいじょうほう

2024年3月18日

第147号



かながわ  
消費生活

## 注 意 ・ 警 戒

情報

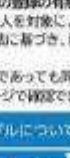
### 投資グループに誘われる 詐欺的な FX 取引のトラブルに注意！

※FX取引は外国為替取引会社による、2つの通貨の価格差を利用し、売買を行う金融取引です。

SNSで見たFX取引の広告にアクセスしたところ、無料通話アプリの投資グループに招待され、話を聞いているうちに興味を持ち、FXを始めた。その後、利益が出たので引き出そうとしたところ、「税金を支払う必要がある」と言われ口座に振り込んだが引き出せず、その後何次々と送金を要求された。詐欺だと思う。

**SNSの投資グループから「確実に稼げる」等と説明されてものみにしてはいけません。**

**振込先に個人名義の口座を指定する業者や金融商品取引業の無登録業者に注意しましょう。**



FXで確実に稼げます。

**主な相談事例**

**アドバイス**

- ・投資グループは「簡単にもうかる」等と甘い言葉で勧誘してきますが、確実にもうかる話はありません。利益が出たのに引き出せず事業者と連絡が取れなくなった、といった詐欺的な手口も寄せられています。
- ・オンライン上のFXの取引画面では利益が出ているように見えても、画面自体が架空であり実際の取引は行われていない場合があります。
- ・通常のFX取引で個人名義やFX業者と異なる名義の口座に入金させることはありません。
- ・必ず金融商品取引業の登録の有無を確認しましょう。日本に居住している人を対象に、FXを業として行う場合、金融商品取引業に基づき、登録が義務付けられています。これは海外の事業者であっても同様です。登録の有無は、金融庁ホームページで確認できます。

以上のやり方に類似してものみにしてはいけません。

**FX金融機関 公式グループ**

FX取引を行うには、金融機関の公式グループに加入する必要があります。

金融機関の公式グループに加入していない場合は、FX取引を行うことができません。

金融機関の公式グループに加入していない場合は、FX取引を行うことができません。

金融機関の公式グループに加入していない場合は、FX取引を行うことができません。

契約に関するトラブルについては、消費生活センターにご相談ください。

**消費者ホットライン**

トラブルに困ったときはお電話を！

188番

LINE

消費生活センター公式LINE

はこちらを参照



この冊子にコピー・転載してはいけません。消費生活センターの承認のもとで発行されています。また、この冊子の複製・転載は、著作権法第115条第1項第2号に違反する可能性があります。

神奈川県くらし安全対策課くらし安全部消費生活課 発行

# 基本方向2：消費者被害の未然防止

## ● 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。

### ○講座案内

- ・「学校向け」：計110回 延べ 13,134名参加
- ・「一般向け」：出前型 16回 延べ 294名参加
- ・「高齢者・障がい者等向け」：10回 延べ 213名参加

令和5年度神奈川県委託事業

## インターネット被害未然防止講座

実施を希望する **小学校・中学校** の募集

神奈川県では、児童がインターネットや消費生活に関する知識・情報等を習得し、意識の向上を目指す「インターネット被害未然防止講座」を開催します。児童・生徒を対象として本講座（出前講座）を希望する学校を募集いたします。  
※本講座は神奈川県の委託事業であり、NPO情報セキュリティフォーラムが実施いたします。

**派遣は無料**

実施について

**講座形式** ■2つの形式から選択

**演習形式** 受講者1人1台のパソコンをご用意し、ネットトラブルを疑似体験

**座学形式** 疑似体験画面やポイントをスクリーン等で表示しながら説明（状況に応じて、オンライン形式でも対応）

**内容** ■「インターネットを安心・安全に使うために ネットトラブルや犯罪に遭わないように自分の身を守ろう〜」

- (1) 個人情報 ネットに載せる時には
- (2) クリックして大丈夫？ ワンクリック請求画面
- (3) もしも詐欺に遭ったら？ なりすまし・誘い出し
- (4) 「無料」のオンラインゲームは存在するの？
- (5) スマートフォンの情報セキュリティ対策
- (6) SNSトラブルに巻き込まれないために

※上記テーマを参考に、学校担当者と一緒に、講座内容を立案いたします。

■実施時間は40分～60分程度（ご希望に応じて）

■講座実施の費用は無料（講座会場は学校でご用意ください）

■講師は、NPO情報セキュリティフォーラムの職員が担当

申込み・問合せ先

■特定非営利活動法人 NPO情報セキュリティフォーラム

住所：〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町2-17 相鉄相模原ビル6階  
電話：045-311-8777 メール：isef@isef.or.jp  
FAX：045-311-8747 URL：https://www.isef.or.jp/

（委託先）神奈川県くらし安全防災課くらし安全部消費生活課  
住所：横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2  
電話：045-312-1121（代） 内線2640～2643

## 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 1】

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を推進した。

#### ・「グッズを活用した見守りネットワークの啓発」

配布先：市町村、県内警察署（市町福祉関係課、関係機関を通じて高齢者等へ配布）

内容：ポータブルピルケースを 40,000 個作成し、注意喚起カードと併せて配布

○ポータブルピルケース



きほんほうこう      しょうひしゃひがい      みぜんぼうし  
基本方向2：消費者被害の未然防止

・「グッズを活用した消費者ホットライン『188』の啓発」

ばしょ      など  
場所：イベント等

にってい      れいわ      ねん      がつ  
日程：令和5年10月～

ないよう      ふしよくふ      さくせい  
内容：不織布バッグ2,500を作成し、  
イベント等で配布

・「見守りネットワーク設置に向けた個別の働きかけ」

じっしさき      よこすかし      れいわ      ねん      がつ      にち  
実施先：横須賀市      令和5年7月18日  
おだわらし      れいわ      ねん      がつ      にち  
小田原市      令和5年7月25日

ないよう      みまも      せっち  
内容：見守りネットワークの設置に  
きょうみ      かんしん      しちょうそん  
興味・関心のある市町村へ、ヒ  
アリングを実施

ふしよくふ  
○不織布バッグ



## 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 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、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。

#### ・「保護者向けリーフレット配架・配布」

場所：県内そごう・西武・ユニ各店舗（小田原市、川崎市）

日程：県内そごう・西武 令和 5 年 4 月 26 日～5 月 16 日

県内ユニ各店舗 令和 6 年 2 月 28 日～3 月 12 日

内容：保護者向け成年年齢引下げ啓発リーフレットを県内施設へ配布

#### ・「YouTube配信」

内容：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。（保護者編）』等を配信

## 基本方向 2：消費者被害の未然防止

### ● 灵感商法を含めた消費者被害未然防止事業

灵感商法を含む消費者被害の未然防止を図るため、「消費者ホットライン 188」を啓発するグッズを作成し、警察官の個別訪問や出前講座、イベント等の機会を通じて配布した。

配布先：市町村、県内警察署、県内民生委員児童委員協議会等 122 か所

内容：ポップアップメモを 150,000 個作成・配布

#### ○ポップアップメモ



## 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

### 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

### ウ. 消費者被害救済に向けた取組みの推進

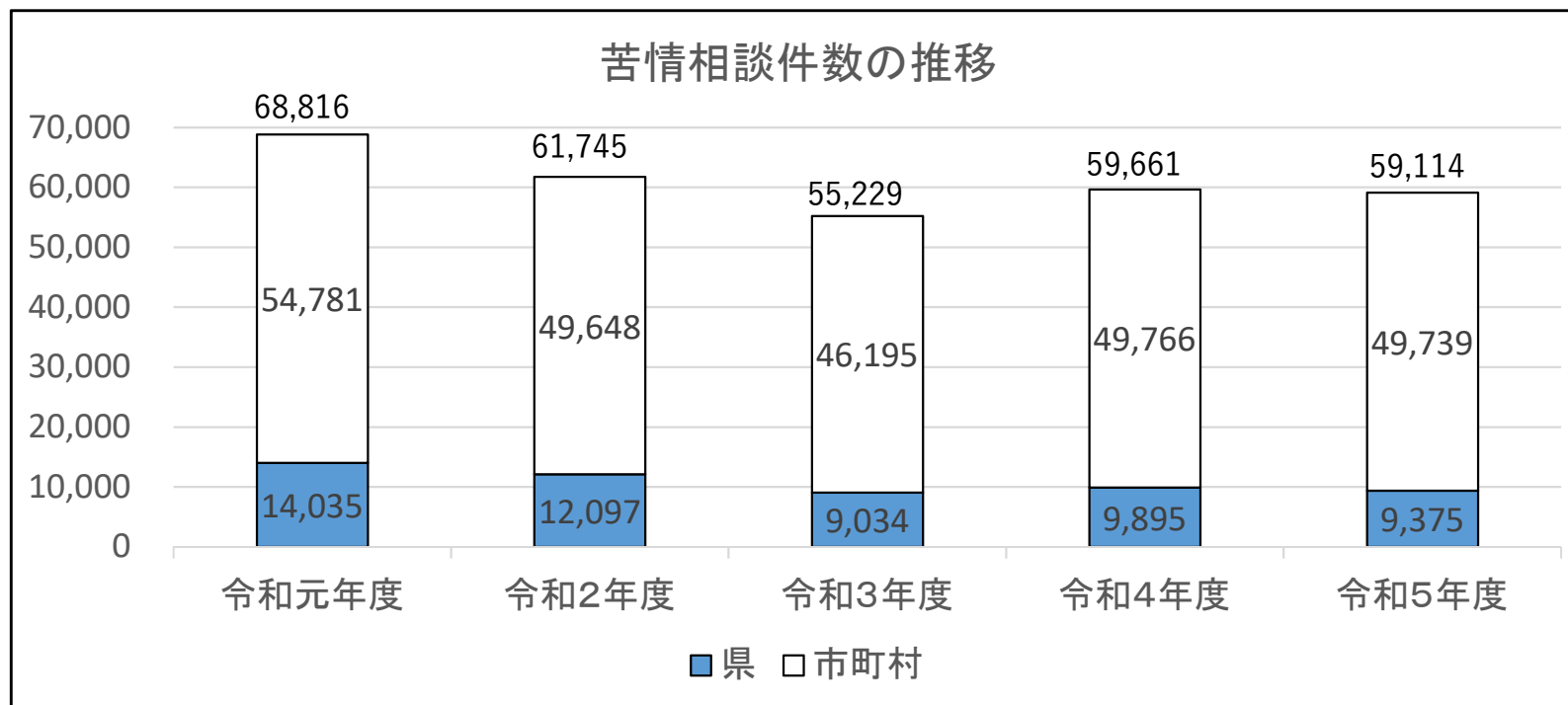
- 被害救済検討チームの開催

## 基本方向 3：消費者被害の救済

### ● 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。

資料○ 令和5年度消費生活相談概要 参照



## 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

県及び市町村の消費生活相談員等を対象に、相談窓口や業務で必要な知識習得や対応能力向上のための研修をオンデマンド方式で実施した。

| 事業名      | 人材育成研修 | 新規課題<br>対応研修 | 相談対応力向上<br>他研修 | 消費生活行政<br>職員向け研修 |
|----------|--------|--------------|----------------|------------------|
| 実施回数     | 8回     | 6回           | 4回             | 8回               |
| 受講者数（延べ） | 505名   | 470名         | 191名           | 81名              |

○研修テーマ例 「サイバー犯罪トラブルの新たな手口・対策について」

## 基本方向 3：消費者被害の救済

### ● 消費者被害救済検討チームの開催

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及び適格消費者団体への情報提供を検討した。

#### ・「消費者被害救済検討チーム」の開催

開催回数：4回（随時開催）

#### ・「適格消費者団体との意見交換会」

開催回数：1回

## 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

- 特定商取引法等に係る悪質事業者への指導等の実施
- 特定商取引法第60条に基づく申出・悪質商法目安箱

### イ. 消費者から信頼され事業者活動の促進

- 「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1】

### 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

## 基本方向4：安全・安心な消費生活の確保

### ● 特定商取引法等に係る悪質事業者への指導等の実施

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  
に対し指導・処分を実施する。

#### ・「特定商取引法・条例に基づく処分・指導」

処分1件、指導33件（令和4年度 処分1件、指導28件）

#### ・「景品表示法に基づく指導」

景品類1件、表示23件（うち食品表示関連6件）

## 基本方向4：安全・安心な消費生活の確保

### ● 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（令和4年度 4件）

#### ・「悪質商法目安箱」

受付件数 115件（令和4年度 53件）

## 基本方向4：安全・安心な消費生活の確保

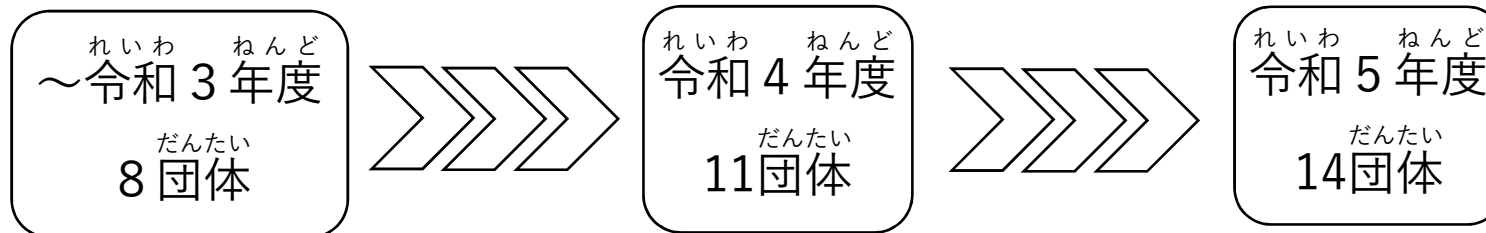
### ●「悪質な訪問販売 撲滅！ かながわ宣言」宣言団体等との取組み【重点1】

「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した。また、悪質な訪問販売について、消費者に一層の注意喚起を図るためのキャンペーン等を実施した。

#### ・「宣言団体への新規加入」

内容：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加入

- 加入団体：①一般社団法人ステキ信頼リフォーム推進協会  
②一般社団法人日本住宅リフォーム産業協会  
③日本木造住宅耐震補強事業者協同組合



# 基本方向4：安全・安心な消費生活の確保

## ・「宣言団体等と連携した啓発・広報」

### 啓発・広報①

内容：宣言団体と共同し、屋根工事等

に係る悪質訪問事業者の手口等

を記載した注意喚起チラシ

(35,000部)を作成

連携団体：県瓦屋根工業連合会

(令和4年度新規加入)

県板金工業組合

(令和4年度新規加入)

## ○注意喚起チラシ



## 基本方向4：安全・安心な消費生活の確保

### 啓発・広報②

内容：団体と連携し、事業者向けに訪問販売における注意点を収録した動画を作成

の上、宣言団体にDVDで配布のほか、県ホームページに掲載

連携団体：適格消費者団体「消費者支援かながわ」

### ・「悪質な訪問販売撲滅！街頭キャンペーンの実施」

場所：京急川崎駅前、本厚木駅前、小田原駅前、横浜駅前、

武蔵小杉駅前、長津田駅前、相模大野駅前、藤沢駅前

期間：令和5年9月～令和6年2月

内容：各駅前で啓発チラシ、物品（マグネットバー）の配布

○啓発物品マグネットバー（デザインイメージ）



**突然の「無料点検」にご用心！**  
悪質な訪問販売に気を付けよう！ 神奈川県消費生活課

困ったら  
すぐ連絡！

消費者ホットライン  
**188番**



## 基本方向4：安全・安心な消費生活の確保

### ・「悪質な訪問販売 撲滅キャンペーンイベントの開催」

場所：イオンモール座間

日程：令和6年2月4日（日）

内容：悪質な訪問販売の手口を学

ぶ、漫才師等によるお笑い

ステージ、パネル展示等

延べ約1,200人参加

### ○キャンペーンイベント広告チラシ

神奈川県

みんなで防ごう！みんなで守ろう！

**悪質な訪問販売 撲滅！**

**キャンペーン**

参加無料

日時：2024年2月4日（日）  
10:00～16:30

会場：イオンモール座間  
1F ノースコート  
（神奈川県座間市広野台2丁目10-4）

◆ バスのアクセス ◆

南神奈川駅（JR東横線）南  
ひばりが丘経由イオンモール座間行

小田急相模原駅（小田急相模原線）南  
イオンモール座間行

所要時間約10分～20分

◆ コンテンツリスト ◆

お笑いステージ お笑いショーで悪質な訪問販売の手口を学ぼう！  
11:00～11:30 / 14:30～15:00

宮田陽・昇 さん

ねづっち さん

神奈川県消費生活キャラクター  
ニャン吉ふれあいタイム  
10:15、13:00、15:30  
（各回30分）

消費生活に関する  
パネル展示  
イベント開催日 常設

## 基本方向4：安全・安心な消費生活の確保

### ● 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対象を選定し、各研究機関と連携して商品テストを実施した。生活科学研究ネットワーク連絡会を企画し意見を求め、報告書を取りまとめた。商品の持つ特性による取扱い上の注意事項等に関して、消費者へ注意喚起や情報提供を行った。

消費生活相談において、商品テストを実施すべき事例について外部機関と調整を行った。

#### ・「商品テスト」

対象：電子レンジ用哺乳瓶消毒器

委託先：(一財)日本文化用品安全試験所

#### ・「商品テストコーディネート」

対象：ポータブル電源、長靴

調整先：(独法) 国民生活センター商品テスト部

## 検証結果（課題認識）

基本方向 1・2

### 基本方向 1・2

#### ○各種啓発

若者に向けた啓発資料については、教員の意見を取り入れて教育資料の教材や啓発グッズを作成することで、より効果的な啓発ができるよう努めた。

その結果、小学生向け消費者教育資料(令和4年度作成分)については、「消費者教育教材資料表彰2023 優秀賞」を受賞(※同資料について、令和6年度には「消費教育教材資料表彰2024 内閣府特命担当大臣賞」を受賞)するなど、一定の評価をいただくことができた。

審議会でも御指摘があったとおり、効果的な啓発は課題であると考えているため、引き続き、教育局などの関係機関と連携し、現場の意見を取り入れる等、効果的な啓発ができるよう取り組んでいく。

## 検証結果（課題認識）

### ○しょうひせいかつちゅういけいかいじょうほうかながわ消費生活注意警戒情報

つき月に1回<sup>かいしょうひせいかつ</sup>消費生活、<sup>けんないしちょうそん</sup>県内市町村や<sup>しょうひしゃだんたい</sup>消費者団体、<sup>ろうじんかいとう</sup>老人会等<sup>たい</sup>に対し、<sup>けんない</sup>県内の<sup>しょうひせいかつそうだん</sup>消費生活相談  
<sup>まどぐちなど</sup>窓口等<sup>よ</sup>に寄せられた<sup>そうだんじれいとう</sup>相談事例等<sup>なか</sup>の中から、<sup>とく</sup>特に<sup>しゅうち</sup>周知<sup>ひつよう</sup>が必要な<sup>じょうほう</sup>情報<sup>せんてい</sup>を選定し、<sup>じんそく</sup>迅速かつ  
<sup>てきかく</sup>的確<sup>けんみん</sup>に<sup>じょうほうていきょう</sup>県民へ<sup>じょうほう</sup>情報提供<sup>ていき</sup>ができた。

<sup>いっぽう</sup>一方で、<sup>さくせい</sup>作成<sup>はいふ</sup>や<sup>かか</sup>配布<sup>よさん</sup>に係る<sup>かぎ</sup>予算<sup>こんご</sup>が限られていることから、<sup>おお</sup>今後はより多く<sup>かた</sup>の方に  
<sup>じょうほう</sup>情報を<sup>つたえるしゅうほう</sup>伝える手法<sup>かんが</sup>を<sup>ひつよう</sup>考える必要がある。

<sup>ひ</sup>引き続き、<sup>つづ</sup>新たな<sup>あら</sup>手口<sup>てぐち</sup>による<sup>みぜんぼうし</sup>トラブル<sup>かくだいぼうし</sup>の未然防止<sup>じょうほう</sup>や<sup>はいふさき</sup>拡大防止<sup>ぼしゅう</sup>につながる<sup>かくだい</sup>情報を、<sup>とく</sup>  
<sup>せっきよくてき</sup>積極的に<sup>しゅうしゅう</sup>収集し、<sup>すみ</sup>速やかに<sup>きじ</sup>記事<sup>はいふさき</sup>にするとともに、<sup>ぼしゅう</sup>配布先の<sup>かくだい</sup>募集・<sup>とく</sup>拡大<sup>とく</sup>に取り組む。

## 検証結果（課題認識）

### ○インターネット被害未然防止講座

増加しているSNS等による消費者トラブルの未然防止のため、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講座を実施できた。

一方、インターネットに係る消費者トラブルは急速に変化おり、常に最新の状況を把握し、講座の中で柔軟に対応していくことが課題であると考えている。

引き続き、講座の活用が進むよう、周知方法や受講希望者のニーズに応じた効果的な実施方法を検討する。

### ○高齢者等見守りネットワーク構築に係る啓発等

鎌倉市に見守りネットワークが設置されて以来、他の市町村に設置されていないことは、これまでの啓発活動等が不十分だったと考えざるをえない。

見守りネットワークの構築が進むよう、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や、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、引き続き支援を行う必要がある。

## 検証結果（課題認識）

基本方向3

### 基本方向3

#### ○消費生活相談

消費生活相談の実施にあたり、欠員となっていた消費生活相談員を新たに2名採用し、課題であった相談員の確保について一部改善が図られた。

次々と登場する新卒の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、分析の迅速化等、かながわ中央消費生活センターの消費生活相談機能の向上が求められていると認識している。

また、国主導による消費生活相談の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。

#### ○人材育成研修の実施

相談員のニーズや法改正に対応し、世相に応じテーマを常に見直しつつ研修を実施いく必要がある。また、オンデマンド配信により、受講の機会は確保できるようになったが、相談時間の合間で受講する相談員も多いため、希望者が全員受講できるよう、今後は配信期間の延長や再配信を検討していく。

## 検証結果（課題認識）

### ○被害救済検討チームの開催

これまで<sup>しはんき</sup>四半期に<sup>いちどおこな</sup>一度行っていた<sup>ひがいきゅうさいけんとう</sup>被害救済検討チームの<sup>かいさい</sup>開催を、<sup>ずいじかいさい</sup>随時開催できる  
ように<sup>へんこう</sup>変更したことで、<sup>あんけん</sup>案件が発生した<sup>はっせい</sup>際に、<sup>さい</sup>迅速な<sup>じんそく</sup>対応できる<sup>たいおう</sup>ような<sup>たいせい</sup>体制を<sup>ととの</sup>整えた。

一方で、<sup>いっぼう</sup>実際には<sup>じっさい</sup>消費者被害救済委員会<sup>しょうひしゃひがいきゅうさいいいんかい</sup>への<sup>ふたくあんけん</sup>付託案件がなかったことから、<sup>こうほ</sup>候補  
<sup>じあん</sup>事案の<sup>ほ</sup>掘り起しや、<sup>おこ</sup>適格消費者団体<sup>てきかくしょうひしゃだんたい</sup>による<sup>さしとめせいきゅう</sup>差止請求<sup>じつげん</sup>の実現につながるよう、<sup>ひ</sup>引き続  
<sup>せっきよくてき</sup>き積極的な<sup>けんとう</sup>検討や<sup>じょうほうていきょう</sup>情報提供<sup>おこな</sup>を行っていく<sup>ひつよう</sup>必要がある。

## 検証結果（課題認識）

基本方向4

### 基本方向4

#### ○特定商取引法等に係る悪質事業者への指導等

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、トイレ詰まり等の修理を行う訪問販売業者に対する処分を実施した。

しかし、特定商取引法や条例に違反する行為を行っている事業者が、依然として多く存在しており、中には、広域的に活動している事業者もいる状況を踏まえ、近隣都県等との連携をより一層密にし、必要に応じ、合同での指導等を行っていく必要がある。

また、引き続き、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への指導等に役立てていく必要がある。

#### ○特定商取引法第60条に基づく申出・悪質商法目安箱

ホームページを改修し、「悪質商法目安箱」に通報しやすく改善したこともあり、受付件数が前年度に比べ倍増したが、引き続き、事業者指導に情報を活かしていく必要がある。

## 検証結果（課題認識）

### ○「<sup>あくしつ</sup>悪質な<sup>ほうもんはんばいぼくめつ</sup>訪問販売撲滅！<sup>せんげん</sup>かながわ<sup>かか</sup>宣言」に係る<sup>とりく</sup>取組み

<sup>じゅうたく</sup>住宅<sup>かんれん</sup>リフォームに<sup>じぎょうしゃだんたい</sup>関連する事業者団体の<sup>かにゆう</sup>加入を<sup>はたら</sup>働きかけ、<sup>しんきかにゆう</sup>新規加入を実現したほか、<sup>せんげんだんたい</sup>宣言団体と<sup>れんけい</sup>連携して<sup>ちゅういかんき</sup>注意喚起チラシを<sup>さくせい</sup>作成するなどの<sup>とりく</sup>取組みを<sup>おこな</sup>行った。また、<sup>がいとう</sup>街頭<sup>けいはつぶっぴんはいふ</sup>キャンペーンでの<sup>かいさい</sup>啓発物品配布や<sup>あくしつ</sup>イベントを開催するなど、<sup>ほうもんはんばい</sup>悪質な訪問販売に関する<sup>けん</sup>県の<sup>とりく</sup>取組みの<sup>しょうかい</sup>紹介や<sup>ちゅういかんき</sup>注意喚起を<sup>じっし</sup>実施した。

一方で、<sup>いっぼう</sup>実際に<sup>じっさい</sup>悪質な訪問販売を行い、<sup>あくしつ</sup>指導等の<sup>ほうもんはんばい</sup>対象となるのは、<sup>おこな</sup>宣言団体に<sup>しどうとう</sup>加入していない事業者がほとんどであることを<sup>たいしょう</sup>踏まえ、<sup>せんげんだんたい</sup>そうした事業者に対する<sup>かにゆう</sup>消費者<sup>じぎょうしゃ</sup>向けの<sup>ふ</sup>注意喚起を、<sup>じぎょうしゃ</sup>各団体が持つ<sup>たい</sup>広報ツールや<sup>しょうひしゃ</sup>地域との<sup>む</sup>つながりを通じ、<sup>ちいぎ</sup>より<sup>つう</sup>積極的・<sup>せっきよくてき</sup>重点的に<sup>じゅうてんてき</sup>行っていく必要がある。

<sup>せんげんだんたい</sup>宣言団体との<sup>けいはつ</sup>啓発ツールの<sup>きやうどうはいふ</sup>共同配布や、<sup>じぎょうしゃ</sup>事業者向け<sup>む</sup>研修の<sup>けんしゅう</sup>実施など、<sup>じっし</sup>引き続き<sup>ひ</sup>「宣言」に係る<sup>つづ</sup>取組みを<sup>せんげん</sup>積み重ねるとともに、<sup>かか</sup>宣言団体による<sup>とりく</sup>自主的な<sup>つ</sup>取組みを<sup>かさ</sup>後押し<sup>せんげんだんたい</sup>していく必要がある。

また、<sup>こんご</sup>今後も<sup>ほうもんはんばい</sup>訪問販売に係る<sup>かか</sup>苦情相談件数、<sup>くじやうそうだんけんすう</sup>特に<sup>とく</sup>宣言団体に<sup>せんげんだんたい</sup>関係する<sup>かんけい</sup>商品・<sup>しょうひん</sup>役務に<sup>えきむ</sup>係る<sup>かか</sup>相談件数の<sup>そうだんけんすう</sup>推移を<sup>すい</sup>注視するなど、<sup>ちゅうし</sup>「宣言」の<sup>せんげん</sup>効果を<sup>こうか</sup>注視していく。

## 検証結果（課題認識）

### ○<sup>しょうひん</sup>商品<sup>ぶんせき</sup>テスト分析

<sup>しょうひん</sup>商品<sup>じっし</sup>テスト実施には、<sup>たいしょうひん</sup>テスト対象品<sup>そうふ</sup>の送付<sup>しょうじょうきょう</sup>や使用<sup>しょうさい</sup>状況<sup>ちようしゅ</sup>の詳細について聴取が  
<sup>か</sup>欠かせないが、<sup>そうだんしゃ</sup>相談者の<sup>きょうりよく</sup>協力<sup>え</sup>を得られない<sup>ばあい</sup>場合があることが<sup>かだい</sup>課題である。

<sup>よ</sup>寄せられた<sup>そうだんないよう</sup>相談内容<sup>せいさ</sup>を精査し、<sup>ちゅういかんき</sup>注意喚起<sup>そくめん</sup>の側面などから<sup>てきぎてきせつ</sup>適宜適切<sup>しょうひん</sup>に商品テストが  
<sup>ひつよう</sup>必要な案件<sup>あんけん</sup>を選出<sup>せんしゅつ</sup>して<sup>じっし</sup>実施するとともに、<sup>そうだんいん</sup>相談員<sup>たきかん</sup>や他機関<sup>れんけい</sup>と<sup>しょうひん</sup>連携し、商品テストの  
ーディネート<sup>おこな</sup>を行っていく。